



LUNDS UNIVERSITET

Ekonomihögskolan

Institutionen för informatik

Träffsäker rekrytering i AI-eran

En studie om AI-drivna rekryteringsverktygs påverkan och utmaningar

Kandidatuppsats 15 hp, kurs SYSK16 i Informationssystem

Författare: Bardia Behzadi
Erik Melander

Handledare: Nicklas Holmberg

Rättande lärare: Christina Keller
Miranda Kajtazi

Träffsäker rekrytering i AI-eran: En studie om AI-drivna rekryteringsverktygs påverkan och utmaningar

ENGELSK TITEL: Accurate Recruitment in the AI Era: A Study on the Impact and Challenges of AI-Driven Recruitment Tools

FÖRFATTARE: Bardia Behzadi, Erik Melander

UTGIVARE: Institutionen för informatik, Ekonomihögskolan, Lunds universitet

EXAMINATOR: Osama Mansour, Docent

FRAMLAGD: maj, 2024

DOKUMENTTYP: Kandidatuppsats

ANTAL SIDOR: 87

NYCKELORD: Artificiell Intelligens, AI rekrytering, bias, transparens, effektivisering, rekryteringsprocessen

SAMMANFATTNING (MAX. 200 ORD):

Denna kandidatuppsats undersöker möjligheterna och utmaningarna med användningen av artificiell intelligens i rekryteringsprocesser. Med fokus på den svenska marknaden, utforskar studien specifikt hur AI-verktyg inom rekryteringsprocesser används för att urskilja lämpliga kandidater, samt vilka tekniska och etiska frågor som uppstår. Analysen baseras på både kvalitativa intervjuer och en omfattande litteraturgenomgång, vilket ger insikter om både de tekniska mekanismerna bakom AI-verktygen och de mänskliga perspektiven på deras användning. Resultaten indikerar att medan AI kan öka effektiviteten i rekryteringsprocesser, finns det betydande risker relaterade till bias och bristande transparens, vilka behöver adresseras för att säkerställa rättvisa och icke-diskriminerande rekryteringspraktiker. Uppsatsen understryker behovet av fortsatt forskning för att utforska och adressera dessa utmaningar i takt med teknologins utveckling.

Tackord

Vi vill uttrycka vår tacksamhet till Nicklas Holmberg för hans hjälp och stöd som vår handledare under skrivandet av denna kandidatuppsats. Tack Nicklas för att du bidragit med din kunskap, engagemang och vägledning! Vi vill också rikta ett extra tack till Markus Lahtinen. Även om du inte var vår huvudhandledare har du med din kompetens och erfarenhet hjälpt oss att slutföra denna uppsats och nå vår fulla potential.

Vidare vill vi tacka de åtta intervjudeltagare deltog i denna studie. Vi är tacksamma för de insikter och den kunskap ni delade med oss, er tid som ni lagt ner för att hjälpa oss med denna studie.

Vi hoppas att ni kommer att uppskatta denna studie!

Bardia Behzadi & Erik Melander

Innehållsförteckning

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Introduktion | 5 |
| 1.1 | Bakgrund | 5 |
| 1.2 | Problemområde | 6 |
| 1.3 | Forskningsfrågor | 6 |
| 1.4 | Syfte | 7 |
| 1.5 | Avgränsningar | 7 |
| 2 | Litteraturgenomgång | 8 |
| 2.1 | Rekryteringsprocessen | 8 |
| 2.2 | Existerar fördomsfri rekrytering? | 9 |
| 2.2.1 | Tidigare undersökningar om människors fördomar | 9 |
| 2.3 | Artificiell Intelligens..... | 10 |
| 2.3.1 | Machine learning | 10 |
| 2.4 | AI inom rekryteringsprocessen | 11 |
| 2.4.1 | Positiva aspekter av AI inom rekrytering..... | 11 |
| 2.4.2 | Negativa aspekter av AI inom rekrytering | 11 |
| 2.5 | AI-bias | 12 |
| 2.5.1 | Hur uppstår AI bias? | 12 |
| 2.6 | Transparens | 13 |
| 2.6.1 | Tre typer av transparens | 13 |
| 2.6.2 | Strategier för att skapa transparens..... | 14 |
| 2.6.3 | Aspekter som kan hämma transparens | 15 |
| 2.7 | Ramverk för sammanfattning av litteraturgenomgång | 15 |
| 3 | Metod | 16 |
| 3.1 | Metod för litteraturgenomgång | 16 |
| 3.2 | Val av forskningsmetod | 16 |
| 3.2.1 | Kvalitativa studier | 16 |
| 3.2.2 | Typer av organisationer | 17 |
| 3.2.3 | Organisationer som säljer och skapar rekryteringssystem | 17 |
| 3.2.4 | Organisationer som använder sig av rekryteringssystem | 17 |
| 3.2.5 | Urval av personer | 17 |
| 3.3 | Intervjuer..... | 19 |
| 3.3.1 | Intervjuguide..... | 19 |
| 3.3.2 | Förberedande | 21 |
| 3.3.3 | Genomförande | 22 |
| 3.4 | Pilotintervjuer | 22 |
| 3.4.1 | Korrigerig | 22 |
| 3.4.2 | Ny intervjuguide | 23 |
| 3.5 | Transkribering och analys | 24 |
| 3.5.1 | Inspelning..... | 24 |
| 3.5.2 | Transkribering..... | 24 |
| 3.5.3 | Tematisk analys | 25 |
| 3.6 | Reliabilitet och validitet..... | 26 |

| | | |
|----------|---|-----------|
| 3.7 | Etik | 27 |
| 4 | Empiri | 27 |
| 4.1 | Var användandet av AI sker inom rekryteringsprocessen | 28 |
| 4.2 | Fördomar och AI-bias | 31 |
| 4.2.1 | Fördomar | 31 |
| 4.2.2 | AI-Bias | 32 |
| 4.3 | Transparens inom rekrytering | 33 |
| 5 | Diskussion | 36 |
| 5.1 | AI i rekrytering | 36 |
| 5.2 | Fördomar inom rekrytering och AI-bias | 37 |
| 5.3 | Transparens | 39 |
| 6 | Slutsats | 40 |
| 6.1 | Vidare forskning | 40 |
| | Bilaga 1 – AI redogörelse | 41 |
| 7 | Referenser | 42 |

Tabeller

| | | |
|------------|---|----|
| Tabell 2-1 | Litteratursammanfattning..... | 15 |
| Tabell 3-1 | Lista över respondenter och intervjuer | 19 |
| Tabell 3-2 | Intervjuguide för rekryterare. Version 1 | 20 |
| Tabell 3-3 | Intervjuguide för utvecklare och säljare. Version 1 | 21 |
| Tabell 3-4 | Intervjuguide för utvecklare och säljare. Version 2..... | 23 |
| Tabell 3-5 | Intervjuguide för rekryterare. Version 2 | 24 |
| Tabell 3-6 | Kodning till empiri och appendix | 25 |
| Tabell 3-7 | Exempel på användning av kodning i appendix | 26 |

Figurer

| | | |
|---------|---|---|
| Figur 1 | Rekryteringsprocessen (exkl steg 6 och 7) | 9 |
|---------|---|---|

1 Introduktion

I följande kapitel introduceras bakgrunden som sedan löper ut i ämnets problemområde. Vidare presenteras studiens forskningsfråga, syfte och avslutas med studiens avgränsningar.

1.1 Bakgrund

Rekrytering är en central process för företag vid anställning av kvalificerad personal. Hamza et al. (2021) beskriver rekrytering som olika aktiviteter en organisation genomför för att locka sökande. Dessa sökande ska ha förmågor som går i linje med de förväntningarna som ställs för att utveckla och möjliggöra att organisationen når framgång och sina mål. Vidare diskuterar författaren att organisationer kan antingen utföra intern rekrytering eller vända sig till extern rekrytering.

Black och van Esch (2020) beskriver att rekryteringsprocessen fram till 1990-talet var huvudsakligen analog. Människorna spelade en central roll i denna process, där kandidaterna ofta var tvungna att personligen besöka arbetsgivaren för att ansöka om jobb. Jobbmöjligheterna upptäcktes vanligtvis antingen genom personliga initiativ eller genom annonser i tidningar. Författarna beskriver att från arbetsgivarens perspektiv fanns en komplexitet i att vilja nå ut till så många sökande som möjligt, samtidigt som man ville ge en detaljerad och attraktiv beskrivning av jobbet för att locka rätt kandidater. Att maximera både räckvidd och detaljrikedom resulterade dock ofta i höga kostnader för företagen.

Vidare beskriver Black och van Esch (2020) tre faser i den digitala rekryterings utveckling till dess nuvarande form. En avgörande faktor i denna digitala transformation var introduktionen av internet, vilket underlättade för arbetsgivare att övervinna tidigare hinder. Internet skapade möjligheten för arbetsgivare att publicera annonser med rika och detaljerade beskrivningar, vilket gjorde det möjligt att nå ut till fler potentiella kandidater. Den andra fasen som benämns digital rekrytering 2.0, framhåller författarna kännetecknas av två framträdande faktorer. Den första faktorn var möjligheten att sammanställa jobbannonser från flera olika jobbportaler till en enda plattform, vilket ledde till grundandet av företaget Indeed. Detta förenklade processen för jobbsökande, som nu endast behövde vända sig till en plattform för att hitta relevanta jobbannonser. Den andra faktorn som utmärkte denna fas var skapandet av digitala plattformar som LinkedIn, vilket erbjuder nätverksbyggande och möjligheten att dela professionella erfarenheter. Dessa plattformar gav företag verktyg för att marknadsföra lediga tjänster och att identifiera potentiella kandidater baserat på deras erfarenheter.

Digital rekrytering 3.0 som Black och van Esch (2020) redogör är den senaste fasen som trädde i kraft tidigt 2015 och kännetecknas av integreringen av artificiell intelligens i rekryteringsprocessen. En signifikant påföljd från både digital rekrytering 1.0 och 2.0 var den ökade belastningen på företagen på grund av den stora mängden jobbansökningar. Torres (2017) lyfter ett exempel där Google år 2017 mottog över 2 miljoner ansökningar för endast 14 500 lediga tjänster, vilket illustrerar den enorma konkurrensen och trycket som företagen står inför.

Piccialli et al. 2021 påpekar att under pandemin accelererade både utvecklingen och implementeringen av AI-verktyg betydligt. Frisk (2024) framhäver även att i takt med den fortsatta digitaliseringen och framstegen inom artificiell intelligens genomgår arbetsroller och organisationer förändringar. Automatisering av arbetsuppgifter blir ett vanligare tillvägagångssätt för att effektivisera processer. Hunkenschroer och Luetge (2022) beskriver hur företag har börjat inkorporera AI-verktyg i olika delar av rekryteringsprocessen, såsom att formulera jobbannonser, screena CV:n och analysera ansiktsuttryck under jobbintervjuer. Dessa åtgärder införs främst för att spara tid för rekryterare, men även för att möjliggöra mer effektivt arbete.

1.2 Problemområde

IBM (2023) belyser att användningen av artificiell intelligens (AI) inom rekrytering har ökat markant under de senaste åren. Idag integreras flera AI-teknologier som stöd i rekryteringsprocesser med syftet att effektivisera dessa. Bland de teknologier som har stor påverkan nämns automatiserad CV-screening, kandidatmatchning och minimering av bias. Black och van Esch (2020) understryker att AI i rekrytering har utvecklats från att vara ett användbart verktyg till att nu vara en nödvändighet för rekryteringsprocesser. Lindström (2023) tillägger att 28% av företagen i Sverige idag använder AI i sina rekryteringsprocesser, med ytterligare 37% som planerar att implementera tekniken under de kommande tre åren.

Däremot framhåller Albassam (2023) att det finns utmaningar att beakta vid implementeringen av AI inom rekrytering. Författaren betonar särskilt risken för algoritmisk bias, där AI kan reproducera och till och med förstärka befintliga fördomar och diskriminerande mönster i rekryteringsdata. Detta kan leda till att vissa kandidatgrupper systematiskt missgynnas, vilket strider mot principer om rättvisa och lika möjligheter. En annan utmaning som Albassam lyfter fram är bristen på transparens i AI-beslutsprocesser, vilket gör det svårt för kandidater och användare att förstå och utvärdera grunden för AI:s beslut.

Dessutom kan dessa utmaningar leda till allvarliga konsekvenser när AI-drivet stöd används inom rekrytering. Ett exempel är ett fall från 2017 på företaget Amazon, där Mujtaba och Mahapatra (2019) beskriver hur kvinnliga kandidater diskriminerades en screeningprocess genom ett AI-verktyg som systematiskt gav deras CV:n lägre poäng jämfört med manliga sökande. Denna inbyggda bias berodde på att AI:n hade tränats med data som innehöll underpresterande kvinnor, vilket resulterade i en förvrängd och diskriminerande urvalsprocess.

1.3 Forskningsfrågor

- Hur skapar användningen av AI inom rekryteringssystem möjligheter och utmaningar?
- Hur används AI inom rekryteringsprocessen?

1.4 Syfte

Syftet med denna studie är att undersöka och analysera användningen av AI inom rekryteringsprocessen. Studien syftar till att identifiera och förstå både möjligheterna och utmaningarna som AI erbjuder i rekryteringssammanhang, inklusive dess inverkan på beslutsprecision och potentialen för bias. Studien undersöker även skillnaderna i hur utvecklare och säljare uppfattar användningen av AI-verktyg i rekryteringssystem jämfört med rekryterare som använder dessa verktyg. Den adresserar även frågan om systemets transparens och identifiera eventuell problematik som kan uppstå kopplad till denna.

Genom att göra detta avser studien att bidra med djupare insikter om hur AI kan användas för att förbättra rekryteringsmetoder och samtidigt adressera de etiska och praktiska frågeställningarna som följer med teknologins användning.

1.5 Avgränsningar

Studien är geografiskt begränsad till rekryterare som är verksamma inom Sverige. Detta val görs för att ge en fördjupad förståelse av hur AI-teknik tillämpas inom svenska rekryteringsprocesser. Efter att ha genomfört pilotintervjuer med olika företag, valde vi att ytterligare avgränsa studien till endast personer som har eller tidigare har haft erfarenhet av att använda AI inom rekryteringsprocesser.

2 Litteraturgenomgång

I det här kapitlet presenteras vetenskapliga artiklar och relevant litteratur för studien. Litteraturen är uppdelad inom olika ämnesområden. Först förklaras rekryteringsprocessen, följt av en diskussion om fördomsfri rekrytering existerar. Sedan diskuteras AI och dess inverkan inom rekrytering. Slutligen redogörs AI-bias och transparens.

2.1 Rekryteringsprocessen

Gaikwad och Vaishnav (2022) framhåller att ett företag i sin rekryteringsprocess strävar efter att identifiera kandidater som överensstämmer med företagets behov. För rekryteraren är det viktigt att inom en given tidsram hitta en kvalificerad kandidat med de rätta färdigheterna. Författarna betonar även att en välutformad och effektiv rekryteringsprocess är avgörande. Den förbättrar inte enbart företagets resursanvändning utan ökar även sannolikheten för att attrahera kvalificerade kandidater, vilket i sin tur förbättrar kandidaternas upplevelse av rekryteringsprocessen.

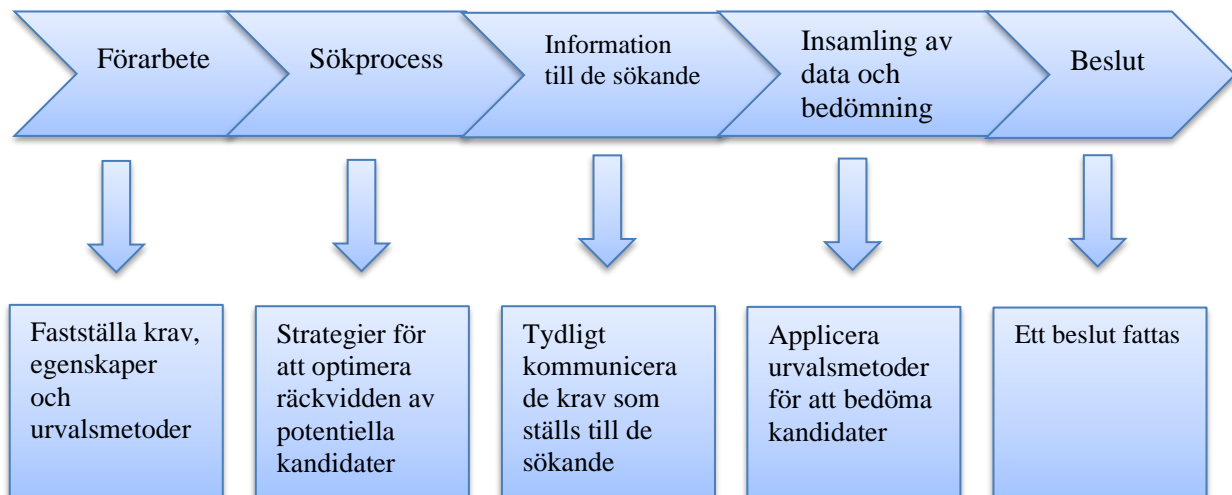
Givet existerar det flera olika rekryteringsprocesser, och olika organisationer använder sig av olika processer i sin rekrytering. Andersson et al. (2016) gör uppdelningen i sju steg vid förklaring av rekryteringsprocessen; dessa steg är följande: *Förarbete, Sökprocess, Information till de sökande, Insamling av data och bedömning, Beslut, Introduktion och Uppföljning*.

I det inledande steget *Förarbete*, beskriver Andersson et al. (2016) att organisationen måste fastställa vilka kompetenser och egenskaper den sökande ska ha. Detta görs för att forma en kravprofil som möter organisationens behov. Under detta skede utformas även de urvalsmetoder som ska användas senare i processen, såsom intervjuer, kompetenstester och referenstagning. Cook (2009) förklarar att det även är viktigt att definiera generella förmågor och önskvärda egenskaper för den aktuella rollen under denna fas. Genom att göra detta skapas en stabil grund för organisationen att bygga vidare på vid kommande steg inom rekryteringsprocessen. I steget *Sökprocess* som beskrivs av Andersson et al. (2016), fastställer organisationen tillvägagångssättet för att identifiera potentiella kandidater. Vid detta moment är det avgörande huruvida rekryteringen ska hanteras internt eller externt. Huvudsyftet med detta steg är att maximera räckvidden till potentiella kandidater. I det tredje steget *Information till de sökande* förklarar författaren att organisationen förmedlar information till de sökande, antingen genom ett inledande möte med kandidaten eller via den plattform där tjänsten annonseras. Det är också viktigt att tydligt kommunicera de krav och egenskaper som eftersträvas hos kandidaten, vilka fastställdes under *förarbetet*. I steget *Insamling av data och bedömning* används de urvalsmetoder som fastställdes under *förarbetet* för att bedöma kandidaternas lämplighet för den efterfrågade rollen inom organisationen. Sedan ska ett

Beslut tas från rekryteraren där den väger samman all den information som samlats under rekryteringsprocessen. Författaren klargör även att när ett *Beslut* har fattats, inleds en fas av *introduktion* och *uppföljning* för den nyanställda kandidaten.

Nedanstående i figur 1 har vi illustrerat rekryteringsprocessen för att tydligare kartlägga de olika stegen exklusive steg 6 och 7.

Figur 1 Rekryteringsprocessen (exkl. steg 6 och 7)



2.2 Existerar fördomsfri rekrytering?

Kahneman (2011) belyser att människor har en förmåga att omedvetet göra snabba bedömningar av personer och situationer. Författaren förklarar att snabbt kunna reagera på ny information genom att tillämpa etablerade tankemönster i vissa fall har visat sig vara avgörande för människans överlevnad. Dee och Gershenson (2017) förklarar att de omedvetna grunderna för beslutsfattande, som är formade av sociala sammanhang, kan leda till omedvetna fördomar. Dessa fördomar är inte begränsade till rekryteringssituationer och anställningar, utan finns inom många områden av samhället. Författarna beskriver att det problematiska med omedvetna fördomar är deras förmåga att skapa självuppfyllande profetior. Dessa profetior upprätthåller och förstärker ojämlikheter mellan grupper, trots avsaknaden av verkliga skillnader i kompetens eller förmåga. Omedvetna fördomar innefattar en rad identitetsmarkörer, exempelvis etnicitet, kön, sexuell läggning, religion och ekonomisk bakgrund.

2.2.1 Tidigare undersökningar om människors fördomar

Studien av Agerström et al. (2007) utforskar hur implicita fördomar om etnicitet och kroppsvikt påverkar svenska arbetsgivare och studenter. Genom att använda Implicit Association Test (IAT) kartlägger forskarna omedvetna attityder och prestationskevheter som kan spela en stor roll i anställningsbeslut. Resultaten visade att en stor majoritet av deltagarna (76–94%) hade svaga implicita fördomar mot personer med typiska arabiska namn och överviktiga individer. Studien belyser också sambandet mellan dessa fördomar och arbetsgivarnas preferenser vid anställning.

Innan denna omfattande studie utförde Carlsson och Rooth (2007) en fältstudie där de skickade ut jobbsökningar där endast namnen varierade för att bedöma etniska fördomar. De fann att ansökningar med svenskklingande namn fick 50% fler intervjuer än de med arabisk klingande namn. Rooth fortsatte utforska detta genom en annan studie (Rooth, 2007) där ansökningarna inkluderade ett foto av sökanden för att bedöma hur kroppsvikt påverkade rekryterares villighet att bjuda in till intervju. Resultaten bekräftade att normalviktiga ansökande fick 20% fler intervjuer, vilket understryker hur både namn och fysisk presentation kan påverka rekryteringsprocessen.

Sammanfattningsvis visar studien att anställningsbeslut ofta är intuitiva och påverkas av omedvetna associationer som IAT kan avslöja, speciellt under tidspress. Detta indikerar att de mentala processerna som används när personal rekryteras ofta är grundade i omedvetna fördomar formade av sociala sammanhang som även Dee och Gershenson (2017) belyste. Dessa insikter pekar på vikten av att adressera omedvetna bias i rekryteringsprocesser för att främja en mer rättvis och inkluderande arbetsmiljö.

2.3 Artificiell Intelligens

Kaplan et al. (2019) definierar artificiell intelligens (AI) som ett systems förmåga att korrekt tolka extern data, lära sig från denna data och använda insikterna för att uppnå specifika mål och utföra uppgifter genom flexibel anpassning. Chowdhary (2020) beskriver att ett centralt synsätt för att förstå AI är att betrakta informationen som matas in i systemet, den som genereras som utmatning, samt relationen mellan dessa två, baserat på systemets struktur. Vidare beskriver Europeiska kommissionen (2018) att AI genomsyrar flera delar av människans dagliga aktiviteter vare sig man är medveten om det eller inte. För att förbättra sin effektivitet kräver många AI-system tillgång till data. När dessa system är välkalibrerade kan de förenkla och förbättra automatiseringen av beslutsprocesser inom specifika områden.

I ett nyligen publicerat dokument från Europeiska parlamentet (2024) belyses de ekonomiska och sociala fördelarna som AI medför för olika sektorer. Trots de betydande fördelarna inom ekonomi och effektivisering, uppmärksammas även riskerna och utmaningarna associerade med AI-teknologi. Europeiska parlamentet diskuterar flera lagförslag och regleringar som fortfarande är under övervägande och som syftar till att etablera en rättvis och säker digital framtid. Ett viktigt inslag i dessa förslag är klassificeringen av AI-system. Denna klassificering syftar till att kategorisera systemen i olika risknivåer, system med högre risk nivå kräver striktare reglering innan lanseringen. Dessutom framhålls transparens och ansvarsskyldighet som kritiska faktorer. Det betonar vikten av att kunna förklara hur AI-systemen fungerar, vilka beslut som fattas och på vilka grunder. Vidare understryker Europeiska parlamentet vikten av att skydda grundläggande rättigheter, där icke-diskriminering är en central aspekt.

2.3.1 *Machine learning*

Chowdhary (2020) påpekar att lärande är fundamentalt för maskininlärning (ML). Författaren betonar att lärande i detta sammanhang innebär att genomföra förändringar i ett system, vilket förbättrar dess prestanda genom adaptiva justeringar baserade på tidigare erfarenheter. Processen innebär dock inte bara att lära maskinen att känna igen nya mönster. En betydande

utmaning inom maskininlärning är kontinuerlig inlärning, där en maskininlärningsmodell regelbundet måste uppdateras med ny data över tid utan att glömma tidigare lärd information. Detta är särskilt relevant för applikationer som interagerar med föränderliga miljöer, såsom rekommendationssystem. Ytterligare en punkt som författaren lyfter fram som en utmaning är transparens inom maskininlärning. Komplexiteten i detta område gör det svårt att förklara hur ett system fattar beslut.

2.4 AI inom rekryteringsprocessen

Upadhyay och Khandelwal (2018) förklarar att implementeringen av AI i rekryteringsprocesser har ökat markant, och att allt fler organisationer integrerar denna teknik. Hmoud och Laszlo (2019) beskriver att även fast det inte är ett genomgående riktämärke för organisationer att använda, sätts allt fler organisationer under press att anpassa sig och involvera AI inom rekryteringssammanhang för att inte hamna efter marknadstrenden. Horodyski (2023) betonar att inom rekryteringsprocessen eftersträvas det inte att AI-teknologi ska ersätta människor utan snarare anses som ett verktyg för att effektivisera rekryterarnas arbete. Det finns många fördelar med att använda AI inom rekryteringsprocessen men även utmaningar att beakta.

2.4.1 Positiva aspekter av AI inom rekrytering

Michailidis (2018) påpekar att den digitala transformationen har orsakat en betydande ökning av antalet ansökningar. Det gäller särskilt användningen av sociala medier för att attrahera potentiella kandidater, vilket utgör en ökad arbetsbelastning för rekryterarna. Vidare diskuterar författaren att det stora antalet inkommande ansökningar, efter att en jobbbanns har publicerats, leder till att mycket tid går åt till att sortera och granska CV:n. Detta kan också kräva att fler rekryterare behöver anställas, vilket innebär en betydande kostnadsökning för organisationen. van Esch et al. (2019) förstärker även detta argument genom att belysa att implementering av AI-verktyg inom rekrytering kan möjliggöra att denna process effektiviseras avsevärt, eftersom dessa verktyg möjliggör automatisering av de arbetsuppgifter som är involverade.

van Esch et al. (2019) diskuterar vidare hur användningen av AI-verktyg kan förbättra företagets image, eftersom de ökar sannolikheten för att en kandidat fullföljer sin ansökningsprocess. Dessutom framhäver författarna att AI inom urvalsprocessen erbjuder ett effektivt verktyg för snabb och objektiv matchning av kandidater. van Esch et al., (2019); Black och van Esch (2020) beskriver att detta inte enbart effektiviserar rekryteringsprocessen ur ett tidsmässigt perspektiv utan även ger företaget en konkurrensfördel. Black och van Esch (2020) tillägger även att snabbare beslutsfattande om kandidater ökar sannolikheten att de väljer företaget framför konkurrenterna.

2.4.2 Negativa aspekter av AI inom rekrytering

Ore och Sposato (2021) uppmärksammar flera problemområden med användningen av AI inom rekrytering. Författarna framhäver att rekryterares oro över minskad mänsklig interaktion till följd av användningen av AI-verktyg kan försvåra den personliga kontakt som

är nödvändig. Detta är avgörande för att bedöma hur väl en kandidat passar in i företagets kultur. Hunkenschroer och Luetge (2022) förklarar även hur transparensen vid beslutstagning av AI-system kan vara svårt att förstå och få förklarar både för rekryteraren och för kandidaten. Ore och Sposato (2021) belyser även riskerna med att AI i rekryteringsprocessen, trots dess effektivisering, kan befintliga fördomar förstärkas. Detta kan hända om algoritmerna programmeras med inbyggda bias eller om träningsdata inte är representativ, vilket kan leda till oavsiktlig diskriminering.

Mujtaba och Mahapatra (2019) utforskar hur utveckling och implementering av AI-verktyg kan påverka rekryteringsprocessen. Författarna framhåller att trots AI-verktygens förmåga att effektivisera processen och minska mänsklig påverkan, kan de också ge upphov till bias som påverkar beslutsfattandet. Genom användning av data skapade av människor kan AI-system ärva och förstärka befintliga bias, vilket kan leda till orättvisa eller diskriminerande rekryteringsbeslut. Författarna belyser en incident som skedde i samband med användning av AI-baserade kandidatbedömning på företaget Amazon. Denna incident menar författarna skedde på grund av en underrepresentation av kvinnor i träningsdatan vilket resulterade till diskriminering gentemot kvinnor.

2.5 AI-bias

Vid implementering av AI-system för att stödja olika delar av verksamheten tillkommer flera positiva aspekter. Samtidigt finns det också utmaningar som måste beaktas, varav en är AI-bias och dess påverkan. Ferrara (2024a) definierar AI-bias som ett systematiskt fel i beslutsstödsystemet där utfallet inte blir rättvist. Holdsworth (2023) beskriver att bias förekommer på grund av att mänskliga fördomar påverkar den ursprungliga datan eller algoritmerna som modellen tränas via, vilket kan resultera i ett förvrängt utfall.

2.5.1 Hur uppstår AI bias?

Hellström et al. (2020) diskuterar hur beslutsstödsystem byggs för att framställa rekommendationer inom maskininlärning. Författarna belyser att det första området där bias kan uppstå är i "learning bias". Detta problem inträffar när algoritmer generaliserar för mycket vid tillämpning på nya datamängder, istället för att vara perfekt anpassade till träningsdatan. Denna övergeneralisering kan leda till att systemet identifierar felaktiga mönster, vilket resulterar i att felaktiga utfall presenteras vid framställningen av resultat.

Ordet "bias" används ofta för att beskriva bedömningar baserade på förutfattade meningar eller fördomar. Författarna påpekar att termen "bias" vanligtvis associeras med denna negativa betydelse i samhället. Vid maskininlärning hanteras stor mängd data med observationer av världen. Det är inte helt ovanligt att utfallet kan spegla dessa bias. Hellström et al. (2020) beskriver denna typ av bias som *Historical bias*, vilket uppstår när datan i sig är inbäddad med oönskade tolkningar som kan leda till bias.

Hellström et al. (2020) diskuterar även *Specification bias* som en potentiell källa till bias inom maskininlärning. Denna form av bias uppstår när förutfattade meningar kan introduceras vid valet av vilken data som ska användas och hur den struktureras. Inom detta område inkluderas även valet av vilka egenskaper som ska representera datan, samt bestämningen av relevanta

outputvariabler och hur dessa kategoriseras. Dessa val kan leda till att modellen blir partisk, vilket påverkar dess förmåga att objektivt bedöma och förutsäga utfall.

Författarna tar även upp begreppet *Inherited Bias*, som beskriver hur bias kan överföras från en datamängd till ett annat system. Om initiala algoritmer innehåller bias och dessa används för att informera eller träna ytterligare system, kommer dessa att ärva den ursprungliga biasen. Detta kan skapa en kedjereaktion där snedvriden data och fördomsfulla algoritmer leder till partiska och felaktiga utfall i efterföljande system.

Ferrara (2024a) förklarar att bias inom AI-system kan tillkomma vid olika faser varav en av de är *användarbias*, vilket inträffar när användaren interagerar med systemet och projicerar sina fördomar. Detta kan förekomma medvetet eller omedvetet, vilket i sin tur leder till att utfallet reflekterar deras fördomar.

Dizikes (2011) förklarar att den amerikanska meteorologen och matematikern Edward Lorenz var först med att introducera begreppet "Butterfly Effect". Butterfly Effect illustrerades ursprungligen som en kaosteori, men används idag inom en rad olika områden. Författaren beskriver hur små förändringar till en början inte verkar anmärkningsvärda men med tid kan komma att utvecklas till att ge ett helt annat utfall än vad man först hade trott. För att dra en parallell mellan Butterfly Effect och AI-bias och förstå relevansen mellan dem, menar Ferrara (2024b) att små fördomar till en början inte verkar skadligt. Däremot under algoritmernas utveckling kan det komma att resultera i ett oväntat eller orättvist resultat. Vidare diskuterar författaren att system där AI och ML är integrerat är komplicerade system där flera olika delmoment i sin helhet leder till det slutgiltiga beslutet. Författaren förklarar att det räcker med att små biases existerar i något av dessa delmoment som kan påverka utfallet av det slutgiltiga resultatet.

2.6 Transparens

När AI-drivna beslutsstödsystem används är det kritiskt att användaren känner förtroende för systemet och har en klar förståelse för de faktorer som påverkar de beslut som fattas. Larsson och Hientz (2023) förklarar hur transparens är en huvudfaktor för att skapa ett tillförlitligt AI-system samt beslutsstödsystem. Lepri et al. (2018) påpekar att den snabba utvecklingen inom AI och maskininlärning har lett till en ökad komplexitet i beslutsstödsystem. Författarna menar att denna komplexitet skapar en utmaning för användaren att förstå hur dessa system fattar beslut, på grund av de avancerade algoritmer som ligger till grund för processerna. Chazette och Schneider (2020) definierar transparens som förmågan att presentera en förklaring till beslutsunderlaget.

2.6.1 Tre typer av transparens

Larsson och Hintz (2023) bryter ner transparens i tre olika delar, *Algorithmic Transparency*, *Interaction Transparency* samt *Social Transparency*. Författarna förklarar att nedbrytningen grundar sig på att det inom AI är lätt att dra slutsatsen att algoritmer ligger i fokus vid transparens eftersom det området är mest utforskat. Användaren av systemet samt de sociala aspekterna är punkter som även bör lyftas för att uppnå ett tillförlitligt AI-system.

Larsson och Hintz (2023) beskriver *Algorithmic Transparency* som det mest utforskade området av dessa tre. Utmaningarna inom detta område rör de komplexa AI-systemen. Dessa system bearbetar enorma datavolymer, vilket överskrider människors förmåga att effektivt bearbeta och förstå, vilket kan leda till inbäddad bias i beslutsfattandet. Författarna pekar på att dessa algoritmer, som påverkar beslutsutfallen, ofta ses som "black box". Detta betyder att deras interna arbetsmekanismer är dolda och deras beslut kan vara svåra att tolka. Ett framträdande exempel på detta, som författarna påpekar är Amazons AI-rekryteringsverktyg som visade sig vara biased mot kvinnliga sökande.

Vidare beskriver Larsson och Hintz (2023) *Interaction Transparency* och understryker att i takt med att AI-system blir mer avancerade och komplexa, fokuserar forskningen inom detta område alltmer på att förstå och förklara beslutsprocesserna. Detta eftersom den ökade komplexiteten även medför utmaningar relaterade till användarnas påverkan och förståelse av dessa system. Vidare diskuterar författarna att det är av allt större vikt att dessa komplexa system ska ha möjlighet att kunna anpassa sig till användarna, som i sin tur kommer att leda till transparens via interaktion mellan systemet och dess användare. Detta område är det minst utforskade av dessa tre.

Ytterligare en aspekt som Larsson och Hintz (2023) belyser är *Social Transparency*, vilket är ett komplicerat område inom AI-system. Det tillkommer ständigt nya lagar och riktlinjer kring hur man skyddar datan och hur den förvaltas. Författarna betonar även vikten av öppenhet kring användningen av AI-teknologi i samhället och det etiska ansvaret som följer. De framhåller att kontinuerlig reglering är nödvändig för att upprätthålla tillförlitligheten i AI-system. Vidare understryker de att transparens är avgörande för att öka samhällets förståelse för dessa teknologier.

2.6.2 Strategier för att skapa transparens

Larsson och Hintz (2023) beskriver att det finns olika metoder för att uppnå *Algorithmic Transparency*, vilket är avgörande för att förstå beslutsprocesser hos AI-system, ofta refererade till "black boxes". En nyckelstrategi inom detta område är användningen av Explainable AI (XAI), som syftar till att göra algoritmernas beslut begripliga genom att tydliggöra samt förklara hur data används och påverkar algoritmernas utfall. Vanligtvis tillämpas en sekundär kod på den primära koden för att tolka "black boxes". Vidare beskriver författarna att XAI innefattar tekniker som Shapley Additive Explanations (SHAP), vilket illustrerar algoritmernas beslut på ett mänskligt begripligt sätt, genom att visa vilka specifika datafaktorer som har störst inverkan på beslutet. Denna typ av transparens är särskilt viktig när algoritmerna hanterar känsliga uppgifter och där beslut kan ha stor påverkan.

Vidare lyfter Larsson och Hintz (2023) flertal exempel på strategier som kan användas för att skapa *Interaction Transparency*. Författarna beskriver exempelvis att transparensen kan förbättras genom att göra interaktionen mer kontextuella, vilket i sin tur leder till att användaren får tydligare förklaringar för hur ett beslut är taget, vilket ökar transparensen. Författarna belyser även konceptet "entanglement" som grundar sig i att användare och AI-systemet inte ska anses som två separata aspekter, de ska skapa en enhetlig arbetsprocess för att skapa förståelse vilket bidrar till en ökad transparens.

2.6.3 Aspekter som kan hämma transparens

I tidigare avsnitt framkommer det att transparens kan förbättras inom flera områden för att bidra till ett mer tillförlitligt AI-system. Samtidigt finns det områden där fullständig transparens gentemot användare eller samhället kan vara problematisk. Hagen (2021) tar upp denna komplexitet mellan ansvarsskyldighet och rätten att bevara företagshemligheter. Författaren diskuterar hur AI-algoritmer och den data som används för att träna dessa algoritmer ofta är skyddade som företagshemligheter, vilket kan begränsa insynen i hur AI-system fattar beslut. Dessutom framhålls problematiken med transparens. Företagen kan inte vara helt öppna med hur deras algoritmer och träningsdata ser ut, eftersom detta skulle kunna minska deras konkurrenskraft. Samtidigt har de en skyldighet att låta samhället och användarna förstå hur beslut fattas.

2.7 Ramverk för sammanfattning av litteraturgenomgång

Tabell 2-1 Litteratursammanfattning

| Litteratur | Faktorer | Källor |
|------------------------|--|--|
| Rekryteringsprocessen | <ul style="list-style-type: none"> • Vikten av strukturerade steg i rekryteringsprocessen • Betydelsen av effektiva rekryteringsmetoder | <ul style="list-style-type: none"> • Gaikwad och Vaishnav (2022) • Andersson et al. (2016) • Cook (2009) |
| Fördomsfri rekrytering | <ul style="list-style-type: none"> • Påverkan av omedvetna fördomar i rekryteringsbeslut | <ul style="list-style-type: none"> • Kahneman (2011) • Dee och Gershenson (2017) |
| AI inom rekrytering | <ul style="list-style-type: none"> • Effektivisering • Ökad kandidatupplevelse • Minskad personlig kontakt • Oavsiktlig diskriminering | <ul style="list-style-type: none"> • Horodyski (2023) • van Esch et al. (2019) • Ore och Sposato (2021) • Mujtaba och Mahapatra (2019) |
| AI bias | <ul style="list-style-type: none"> • Olika faser där AI bias uppstår • Konsekvenser av bias | <ul style="list-style-type: none"> • Hellström et al. (2020) • Ferrara (2024a) • Ferrara (2024b) |
| Transparens | <ul style="list-style-type: none"> • Tillförlitligt AI system • Förståelse av system • Förklarbarhet • Ansvarsskyldighet | <ul style="list-style-type: none"> • Larsson och Hintz (2023) • Chazette och Schneider (2020) |

3 Metod

I detta kapitel kommer det vetenskapliga angreppssättet att presenteras och motiveras. Vidare belyser kapitlet en genomgång av hur urvalet av personer att intervjua genomfördes, datainsamlingen och dataanalysen. Slutligen introduceras studiens reliabilitet, validitet samt etik.

3.1 Metod för litteraturgenomgång

Oates (2006) framhåller att litteraturgenomgångar är essentiella för att fördjupa förståelsen av ett ämnesområde samt för att identifiera eventuella kunskapsluckor. I vår studie har informationssamlingen baserats på en noggrann granskning av akademiska artiklar, e-böcker och vetenskapliga tidskrifter. Dessa källor har vi lokaliserat genom användning av sökmotorer som Google Scholar och LUB-search, med specifika sökord som "AI recruitment", "AI bias" och "AI transparency". För att ytterligare fördjupa vår förståelse har vi också inkluderat fysiska böcker som vi haft tillgång till. Med tanke på att AI är ett fält under snabb utveckling har vi lagt särskild vikt vid att inkludera nyligen publicerat material, för att säkerställa att vår genomgång reflekterar aktuell forskningen inom området.

3.2 Val av forskningsmetod

3.2.1 Kvalitativa studier

För att erhålla en djupgående förståelse av hur AI används i rekryteringsprocesser har vi valt att genomföra kvalitativa metoder. Genom att genomföra noggrant utvalda intervjuer strävar vi efter att samla in ett brett spektrum av perspektiv och kunskap. Dessa intervjuer är designade för att utforska de detaljerade erfarenheterna och åsikterna hos de deltagande individerna

Enligt Oates (2006) är kvalitativa studier designade för att effektivt samla in data och information som möjliggör en grundlig förståelse av deltagarnas erfarenheter och åsikter. Vidare framhåller författaren att dessa studier karakteriseras av deras förmåga att djupgående analysera respondenternas svar och att utforska de underliggande värderingarna och antagandena som formar deras upplevelser och åsikter. Författaren beskriver vidare att denna forskning, ofta benämnd som tolkningsforskning, innebär en aktiv tolkningsprocess där forskaren analyserar hur respondenterna uppfattar och tolkar sina erfarenheter.

Denna metod är särskilt värdefull för vår studie, där ingen av oss skribenter har tidigare erfarenhet av AI-verktyg inom rekrytering. Den kvalitativa ansatsen ger oss inte bara möjlighet att identifiera och dokumentera synliga fenomen, utan även att upptäcka nya insikter som initialt inte var kända. Detta uppnås genom att låta respondenterna fritt uttrycka sina tankar och åsikter, vilket kan föra fram oväntade men relevanta upptäckter.

3.2.2 *Typer av organisationer*

För att skapa en djupare förståelse och omfatta ett brett utbud av synvinklar, har vi valt att rikta in oss på två specifika grupper av organisationer för studien. Den första gruppen inkluderar organisationer som använder rekryteringssystem som en del av sin rekryteringsprocess. Den andra gruppen består av företag som designar och säljer dessa system. Genom detta angreppssätt strävar vi efter att tillhandahålla en grundlig översikt av hur rekryteringssystemen används och uppfattas, vilket är centralt för syftet med uppsatsen.

3.2.3 *Organisationer som säljer och skapar rekryteringssystem*

För att få en heltäckande bild av AI-drivna rekryteringssystem, är det essentiellt att inkludera perspektiv från de organisationer som står bakom utvecklingen och försäljningen av dessa system. Dessa företag har en djup förståelse för den tekniska arkitekturen, designbesluten och de utmaningar som uppstår under utvecklingsfasen. Genom att intervjua dem, skapas en insikt i hur systemen är tänkta att minska bias i rekryteringsprocessen, vilka säkerhetsåtgärder som implementeras för att försäkra rättvisa och hur framtida utveckling ser ut för att ytterligare förbättra rekryteringsprocessen.

Dessutom ger dessa intervjuer värdefull information om hur företagen adresserar kundbehov och hur de uppfattar marknadens efterfrågan på fördomsfri rekrytering. Det ger studien en bredare och mer teknisk dimension, vilket är kritiskt för att förstå det fulla spektrat av möjligheter samt utmaningar som AI-drivna rekryteringssystem medför. Detta bidrar till en balanserad och välgrundad diskussion om AI i rekrytering, där både användarnas och skaparnas perspektiv tas i beaktning.

3.2.4 *Organisationer som använder sig av rekryteringssystem*

Att inkludera perspektiv från organisationer som använder rekryteringssystem är avgörande för att få en fullständig förståelse för hur dessa verktyg påverkar rekryteringsprocessen i praktiken. Genom att intervjua dessa användare kan studien belysa de praktiska erfarenheterna, effektiviteten, och de utmaningar som organisationerna möter när de integrerar AI i sitt rekryteringsarbete. Det ger en direkt inblick i hur systemen hanterar och potentiellt minskar bias, samt hur de bidrar till att effektivisera urvalsprocessen och förbättra matchningen mellan kandidater och lediga tjänster.

Dessa intervjuer erbjuder också en chans att utforska användarnas uppfattningar om AI-rekryteringens rättvisa, transparens, och dess påverkan på kandidatupplevelsen. Genom att samla in data från de som dagligen arbetar med dessa system, får studien värdefulla insikter i de verkliga fördelarna och begränsningarna med AI-drivna verktyg. Detta bidrar till en mer nyanserad förståelse av hur AI-teknologi kan användas på ett ansvarsfullt sätt för att förbättra rekryteringsprocesserna, samt vilka steg som kan tas för att ytterligare minska risken för bias.

3.2.5 *Urval av personer*

I den initiala fasen av studien definierades specifika typer av organisationer och roller inom rekryteringsområdet som vi avsåg att undersöka. Målet var att genomföra intervjuer med individer som motsvarade dessa förutbestämda kriterier. För att identifiera potentiella

deltagare använde vi olika metoder, inklusive sökningar på Google med fraser som "Rekrytering med hjälp av AI". Dessa sökningar resulterade i en lista över organisationer som erbjuder rekryteringssystem med hjälp av AI till andra företag.

Vi tog kontakt med dessa organisationer genom att skicka följande mejl:

“Hej [Namn],

Mitt namn är Bardia Behzadi och jag studerar nu min sista termin på en kandidat i systemvetenskap vid Lunds universitet. Jag arbetar för närvarande på min kandidatuppsats tillsammans med min klasskamrat Erik Melander. Vår uppsats grundar sig inom rekrytering som har inslag av AI och vilka potentiella fördelar men även utmaningar som finns inom det.

Efter att ha läst om ert företag, tror jag att er insikt skulle vara väldigt bra för vår forskning. Jag skulle därför gärna ha en intervju med er som jag hoppas kan ge djupare förståelse för både utmaningarna och möjligheterna med AI i rekrytering. Intervjun kan vi genomföra via Zoom, Teams eller den plattform som skulle passa er bäst.

Vänligen meddela mig om du är intresserad av att delta eller har några frågor. Vi är flexibel med tider och kommer att göra vårt bästa för att anpassa oss efter ert schema.

Tack för att du överväger denna förfrågan. Jag ser fram emot möjligheten att samtala med er.

Vänliga hälsningar,

Bardia”

På grund av initiala utmaningar med att få respons och svarigheter att etablera kontakt med specifika personer vid de företag vi kontaktade, valde vi att justera vår strategi. Vi övergick till att använda LinkedIn som vår primära sökplattform. Där använde vi nyckelord som "AI rekrytering" för att identifiera potentiella intervjukandidater. Genom att uppgradera till LinkedIn Premium fick vi möjlighet att skicka vårt standardiserade introduktionsmeddelande direkt till potentiella respondenter. Denna metod förbättrade chanserna att etablera kontakt med flera relevanta individer. Under denna process kom vi i kontakt med personer som använde AI i sina rekryteringssystem, vilka inte nödvändigtvis var beslutsstödsystem. Denna insikt var särskilt värdefull, då den gav oss en djupare förståelse av om det fanns ett specifikt intresse eller medvetet val att inte implementera dessa system.

Detta resulterade i att vi fick intervju med åtta respondenter: tre personer som utvecklar eller säljer rekryteringssystem och fem rekryterare, varav fyra uppgav att de har erfarenhet av att använda AI inom rekrytering. I tabell 3-1 nedan presenteras respondenterna och deras yrkesroll, bransch, plattform och längd på intervjun.

Tabell 3-1 Lista över respondenter och intervjuer

| Respondent | Yrkesroll | Företag | Bransch | Intervjutyp | Tid |
|------------|---------------------------|---------|------------------------------------|--------------|------------|
| (R1) | VD & Medgrundare | F1 | Beslutstödssystem inom rekrytering | Zoom | 37 minuter |
| (R2) | VD & Medgrundare | F3 | Rekryteringssystem | Google meet | 34 minuter |
| (R3) | Gruppchef och rekryterare | F2 | Bank | Zoom | 18 minuter |
| (R4) | Rekryterare | F4 | Rekrytering och bemanning | Teams | 35 minuter |
| (R5a) | VD | F5, F9 | Rekrytering och bemanning | Telefon | 21 minuter |
| (R5b) | Rekryteringsspecialist | F5 | Rekrytering och bemanning | Teams | 28 minuter |
| (R7) | HR konsult | F7 | Kommun | Google meets | 30 minuter |
| (R8) | HCM solution expert | F8 | Mjukvaruföretag | Zoom | 62 minuter |

3.3 Intervjuer

3.3.1 Intervjuguide

Inför intervjuerna utarbetade vi två skräddarsydda intervjuguides för att optimera processen för både oss som intervjuare och för de tillfrågade. Den första guiden riktade sig mot säljare och utvecklare och innehöll frågor som var anpassade specifikt för denna grupp. Den andra guiden var utformad för användare av rekryteringssystem, med syfte att få en inblick ur deras perspektiv.

Vid framtagandet av dessa guider använde vi Brymans (2018) rekommendationer, vilka innefattar att strukturera teman logiskt, formulera stödjande teman som anknyter till uppsatsens forskningsfrågor, använda ett klart och tydligt språk, undvika ledande frågor, och inkludera frågor om bakgrundsinformation.

De teman vi inkluderade i guiderna täcker sex huvudområden: Bakgrundsinformation, användningen av AI i rekryteringsprocesser, fördelar och nackdelar med dessa system, transparens, medvetenhet om samt hantering av bias i AI-verktyg, och framtida utvecklingar för användare av rekryteringssystem. För intervjuer med utvecklare och säljare inkluderade vi ytterligare specifika teman som försäljnings- och utvecklingsprocesser, kundinteraktioner,

marknadsinsikter, produktfördelar, samt utmaningar relaterade till transparens och bias. Denna differentierade tillvägagångssätt möjliggör en djupgående insikt i varje respondentgrupps unika erfarenheter och åsikter. I tabell 3-2 och 3-3 visas intervjuguiderna för de olika grupperna.

Tabell 3-2 Intervjuguide för rekryterare. Version 1

| Undersökningsområde | Intervjufrågor |
|---|---|
| Bakgrundsinformation | <ul style="list-style-type: none"> • Hur länge har du arbetat med rekrytering, och vilken roll har du i denna process? • I vilken utsträckning använder ert företag AI-verktyg i rekryteringsprocessen? |
| Användningen av AI i rekryteringsprocessen: | <ul style="list-style-type: none"> • Kan du beskriva vilka AI-verktyg ni använder i rekryteringsprocessen och i vilka skeden dessa verktyg används? • Hur påverkar användningen av dessa verktyg era beslutsprocesser? |
| Fördelar och nackdelar: | <ul style="list-style-type: none"> • Vilka är de största fördelarna med att använda AI i rekryteringsprocessen enligt din erfarenhet? • Har ni stött på några nackdelar eller utmaningar med att använda AI-verktyg? Hur har ni hanterat dessa? |
| Transparens | <ul style="list-style-type: none"> • Får ni någon form av feedback hur besluten har tagits? |
| Frågor om medvetenheten och hantering av bias i AI-verktygen. | <ul style="list-style-type: none"> • Hur arbetar ni med att identifiera och minska risken för bias i de AI-verktyg ni använder? • Har ni implementerat några specifika processer eller kontroller för att säkerställa rättvis och opartisk urvalsprocess? |
| Framtidsperspektiv och utveckling | <ul style="list-style-type: none"> • Hur tror du att användningen av AI inom rekrytering kommer att utvecklas i framtiden? • Ser du några specifika områden där AI-verktyg behöver förbättras för att bli mer effektiva eller rättvisa? |

Tabell 3-3 Intervjuguide för utvecklare och säljare. Version 1

| Undersökningsområde | Exempelfrågor |
|---|---|
| Bakgrundsinformation | <ul style="list-style-type: none"> Berätta lite om din roll som säljare/utvecklare för AI-drivna rekryteringssystem och hur länge du har arbetat med det? |
| Försäljningsprocessen/Utvecklingsprocesser och Kundinteraktioner: | <ul style="list-style-type: none"> Kan du beskriva hur försäljningsprocessen/utvecklingsprocessen ser ut för dessa system? Vilka är de vanligaste frågorna och funderingarna som potentiella kunder har? |
| Marknadsinsikter | <ul style="list-style-type: none"> Vilka trender ser du i efterfrågan på AI-drivna rekryteringssystem? Hur skiljer sig efterfrågan mellan olika branscher eller företagsstorlekar? |
| Produktfördelar och Utmaningar: | <ul style="list-style-type: none"> Vilka är de största fördelarna med er produkt enligt dig? Har ni stött på några specifika utmaningar när det gäller att övertyga kunder om att använda AI i deras rekryteringsprocess? |
| Transparens och Bias: | <ul style="list-style-type: none"> Hur adresserar ni frågor om transparens och potentiell bias i era försäljningspitchar? Vilken typ av feedback får ni från kunder angående transparensen i urvalsprocessen? |
| Framtidsperspektiv | <ul style="list-style-type: none"> Hur ser du på framtiden för AI-drivna rekryteringssystem? Finns det några specifika utvecklingsområden eller förbättringar som ni fokuserar på? |

3.3.2 Förberedande

Inför intervjuerna genomfördes en omfattande förberedelse genom att läsa in oss på både respondenterna och de organisationer de representerar. Detta förberedande arbete utfördes med hjälp av LinkedIn för att samla information om respondenternas professionella bakgrund och via Googles sökmotor för att förstå deras organisation. Denna information möjliggjorde utformningen av skraddarsydda frågor, som kompletterade vår intervjuguide, för att fördjupa svaren kring specifika områden av intresse. Vi informerade även respondenterna om studiens syfte, vår flexibilitet gällande tid och plattform för intervjuerna, och betonade vikten av deras deltagande.

3.3.3 Genomförande

Intervjuerna genomfördes via videomöten på den plattform respondenterna föredrog. Efter att vi presenterat oss och förklarade syftet med undersökningen frågade vi respondenterna om vi fick spela in intervjun, förklarade att de fick lämna intervjun när de ville och frågade om de ville vara anonyma. Samtliga respondenter godkände att vi spelade in intervjun och förblev anonyma. Intervjuernas längd varierade beroende på respondenternas tillgänglighet och detaljrikedomen i deras svar.

3.4 Pilotintervjuer

För att optimera kvaliteten på intervjuerna beslutade vi att genomföra en intervju med en utvecklare och en med en rekryterare med användning av exempelfrågor från vår intervjuguide. Detta tillvägagångssätt gjorde det möjligt för oss att utvärdera effektiviteten i vår intervjustruktur. Vidare analyserade vi svaren för att fastställa om de uppfyllde informationsbehovet, samt identifierade eventuella områden där vi inte erhöll önskad information.

3.4.1 Korrigering

Efter att ha genomfört två semistrukturerade intervjuer och noggrant analyserat svaren, blev vi medvetna om att den öppna strukturen, trots dess fördelar med att samla in en bred mängd information, ledde till variationer i hur frågorna tolkades av respondenterna. Detta inverkade negativt på svarens jämförbarhet och därmed på studiens reliabilitet. För att adressera dessa problem, valde vi att revidera våra intervjumallar. Vi utformade nya frågeformulär som minskade respondenternas möjligheter att styra samtalets riktning, vilket förbättrade svarens jämförbarhet och stärkte studiens reliabilitet. Trots dessa förändringar behöll vi en relativt semistrukturerad intervjuform, vilken möjliggjorde djupgående tolkningar av respondenternas åsikter och erfarenheter. Vidare introducerades en metod där vi, vid tecken på missförstånd, omformulerade frågorna under intervjun för att säkerställa att alla respondenter tolkade dem på ett enhetligt sätt.

Efter denna insikt valde vi att göra om intervjuguiden för att korrigera den problematik vi upptäckte. I tabell 3-4 och 3-5 visas den nya intervjuguiden.

3.4.2 Ny intervjuguide

Tabell 3-4 Intervjuguide för utvecklare och säljare. Version 2

| Tema | Intervjufrågor |
|----------------------|--|
| Bakgrundsinformation | <ul style="list-style-type: none"> Berätta lite om din roll som säljare/utvecklare för AI-drivna rekryteringssystem och hur länge du har arbetat med det? |
| Produktutveckling | <ul style="list-style-type: none"> Hur ser utvecklingsprocessen ut för era AI-verktyg? Har ni stött på några utmaningar i utvecklingen? Vilket problem eftersträvar ni att lösa åt er kund? |
| Kundinteraktion | <ul style="list-style-type: none"> Hur interagerar ni med era kunder under utveckling och implementering av AI-verktygen? |
| Marknadsinsikter | <ul style="list-style-type: none"> Skulle du säga att kundernas efterfrågan på effektivitet kan kosta kvalitet av hur hanteringen genomförs. |
| Bias | <ul style="list-style-type: none"> Vad tänker du på när du hör ordet bias? Inom vilka delar av er produktutveckling anser du är störst risk där bias kan förekomma? Har du någon gång varit med om att outputen kan ha haft spår av bias? Finns det risk att användarnas egna bias framkommer inom implementeringen eller användandet av systemet? |
| Transparens | <ul style="list-style-type: none"> Vad tänker du på när du hör ordet transparens inom AI? Hur arbetar ni som utvecklare för att skapa transparens för de beslut som tas eller rekommenderas? Får användaren en konkret förklaring hur ett beslut har fattats? |
| Framtidsperspektiv | <ul style="list-style-type: none"> Hur ser ni på framtiden för AI inom rekrytering och vilka förbättringar planerar ni? |

Tabell 3-5 Intervjuguide för rekryterare. Version 2

| Tema | Intervjufrågor |
|----------------------|--|
| Bakgrundsinformation | <ul style="list-style-type: none"> Berätta lite om din roll som rekryterare och hur länge du har jobbat med det? |
| Användning av AI | <ul style="list-style-type: none"> Vilka steg inom rekryteringsprocessen är AI inblandat i och hur? |
| Fördelar med AI | <ul style="list-style-type: none"> Vilka specifika fördelar har ni märkt med att använda AI i rekryteringen? |
| Utmaningar med AI | <ul style="list-style-type: none"> Vilka är de största utmaningarna ni stött på med AI-verktygen i rekryteringsprocessen? |
| Hantering av Bias | <ul style="list-style-type: none"> Vad tänker du när du hör ordet bias? Anser du att det existerar fördomsfri rekrytering? Har du någon gång stött på utfall inom rekryteringsprocessen som fått dig att ifrågasätta utfallet? Arbetar ni med AI för att hantera eller identifiera bias? |
| Transparens | <ul style="list-style-type: none"> Vad tänker du på när du hör ordet transparens inom AI? Har ni någon form av transparens vid användandet av AI inom rekryteringen? Hur mycket skulle du lita på beslut/förslag du får från en AI, tror du att transparens från AI skulle göra att du litar mer på beslut/förslag? |
| Framtidsutsikter | <ul style="list-style-type: none"> Hur tror ni att användningen av AI i rekrytering kommer att utvecklas? |

3.5 Transkribering och analys

3.5.1 Inspelning

Alla intervjuer spelades in för att underlätta senare transkribering och analys. Insamlingen av datan började naturligtvis först efter att respondenterna hade gett sitt medgivande och var fullt medvetna om att inspelningen skulle starta. Vi använde våra egna mobiltelefoner för att spela in intervjuerna, vilket minskade risken för att obehöriga skulle få tillgång till materialet. För att öka säkerheten genomfördes inspelningarna på två telefoner samtidigt.

3.5.2 Transkribering

Vi valde transkriberingsverktyget Whisper för att transkribera inspelningarna, delvis för att effektivisera transkriberingsprocessen. En fördel med Whisper jämfört med andra verktyg är dess förmåga att köras lokalt, vilket förhindrar att data lagras i molnet och därmed minskar risken för att obehöriga får tillgång till informationen. Whisper rekommenderas av Institutionen för informatik vid Lunds universitet. För att försäkra oss om att transkriberingen

var korrekt genomförde vi en noggrann genomlysning av alla inspelade intervjuer och gjorde nödvändiga korrigeringar där felaktigheter hade uppstått.

3.5.3 Tematisk analys

För att analysera den insamlade datan har vi valt att använda tematisk analys enligt Braun och Clarke (2017). Denna metod är väletablerad inom kvalitativ forskning och möjliggör att systematiskt identifiera, analysera och rapportera mönster (teman) inom datan. Vi har organiserat dessa teman i enlighet med vår forskningsfråga och använt färgkodning i vårt appendix för att underlätta översikt och tillgänglighet. Koder har även tillagts vid citat för att ytterligare klargöra kopplingarna mellan data och våra analytiska teman. Dessa teman är avsedda att spegla och stödja vårt forskningssyfte och de ställda forskningsfrågorna.

Nedan i tabell 3-6 presenteras en översikt över de teman vi identifierat, inklusive de associerade nyckelorden och koderna som används för att klassificera och referera till relevanta datafragment:

Tabell 3-6 Kodning till empiri och appendix

| Område (färg) | Nyckelord | Kod |
|----------------|--|-----|
| AI rekrytering | AI, rekryteringssystem, automatisering | AIR |
| Fördomar | Bias, fördomsfritt, implicit bias | FÖR |
| AI-bias | Algoritmisk bias, träningsdata, bias identifiering | BIA |
| Transparans | Transparans, förklarbar AI, öppenhet | TRA |

Tabell 3-7 Exempel på användning av kodning i appendix

| # | Person | Yttrande | Kod |
|---|--------|---|-----|
| 8 | R7 | Jag personligen har svårt för AI kopplat till rekryteringar. För absolut, jag köper det här med att man plockar bort det här riskmomentet med fördomar. Men man missar väldigt mycket eller man tappar väldigt mycket som rekryterare också när man inte får göra den här första bedömningen. För rent krasst kan det handla om att hela den här språkgrejen exempelvis. Det kan ju vara någon som skriver åt personen. För det har jag ju varit med om ett par gånger. Och så kommer man till intervjun och så kan den inte alls bra svenska. Och att kunna svenska är inget krav för alla tjänster, men för vissa tjänster är det ett krav på grund av olika säkerhetsföreskrifter. Och då blir det väldigt problematiskt och man tappar mycket tid för man bokar in en intervju. Som egentligen man vet på förhand att den här personen kommer inte kunna gå vidare. | AIR |
| 9 | R7 | Och sen även det här med. Och förstå mig rätt när jag säger det här, rekryterare ska ju aldrig utgå från magkänsla. Man ska utgå ifrån kandidatens kompetenser helt enkelt. Men någonstans, vi är ändå människor, det är relativt omöjligt att plocka bort det helt. Vilket jag också tycker är ganska bra för att då har man en telefonavstämning. Jag har haft telefonavstämningar där medarbetare, eller medarbetare, men där kandidater rent totalt sett har varit nästan otrevliga. Och det är ändå de som har sökt det här jobbet. Och det är ingen person jag vill ta vidare till intervju. Och | FÖR |

3.6 Reliabilitet och validitet

Thanasegaran (2009) belyser hur reliabilitet i forskningsstudier är avgörande för att bedöma tillförlitligheten i det material som studien baseras på. Bryman och Bell (2014) menar att reliabilitet i forskningsstudier hänvisar till kvaliteten i mätningarna som genomförs. Det innebär att mätningarna bör vara reproducerbara, och att resultaten ska vara konsekventa vid upprepade genomföranden av studien.

Som tidigare nämnts har vi valt en kvalitativ metod i genomförandet av studien. Vid utförandet av intervjuerna har ett semistrukturerat format använts. Leigard (2023) förklarar att en semistrukturerad intervjuguide innebär att forskningsgruppen inte bundit sig till ett fast manus utan förberett frågor som anknyter till studiens ämnesområde, vilka inte nödvändigtvis ställs i en fastställd ordning.

Författaren utvecklar sedan och förklarar att syftet med denna metod är att samla relevant material för att uppfylla studiens syfte. Under intervjuerna har interaktionen snarare behandlats som en dialog där respondenterna ges utrymme att uttrycka sina tankar och erfarenheter relaterade till ämnet. På grund av att vi har brist på förhandserfarenhet inom

området anses detta öppna och flexibla tillvägagångssätt vara mest ändamålsenligt för att säkerställa studiens resultat.

Bryman och Bell (2014) belyser även hur viktigt det är med validitet för en välgrundad forskningsstudie. Författarna förklarar att validiteten av en studie innebär hur studiens data ska avspegla vad författarna försöker mäta. Urvalet av intervjuobjekt har noggrant gjorts för att säkerställa att de kan bidra till att uppfylla studiens syfte. För att öka studiens tillförlitlighet har alla intervjuer transkriberats. Denna dokumentation fungerar inte bara som stöd för studiens trovärdighet, utan även som en detaljerad källa för analys, vilket bidrar till en djupare förståelse av det insamlade materialet.

Vi mötte flera utmaningar under studiens genomförande. En betydande utmaning var att identifiera lämpliga intervjuobjekt vars roller och erfarenheter överensstämde med studiens syfte. En annan utmaning uppstod i samband med att vissa intervjufrågor, som exempelvis de om "fördomar", är subjektiva och kan tolkas olika av olika respondenter. Däremot har vi som intervjuare ökat validiteten genom att alltid förklarar frågorna ifall respondenten inte förstod det och på så sätt ökat sannolikheten olika respondenter tolkat frågorna på samma sätt.

3.7 Etik

I våra intervjuer började vi med att informera varje respondent om deras fullständiga anonymitet och deras rätt att när som helst avbryta intervjun. Vi informerade även respondenterna om hur datan kommer att användas. Efter denna information bad vi om tillåtelse att spela in samtalet, vilket förtydligades att det endast skulle användas för transkriberingsändamål. Samtliga åtta deltagare gav sitt medgivande till inspelningen. Vi följde Brymans (2018) etiska riktlinjer för att säkerställa en professionell och etiskt hållbar intervju, vilket bidrar till att öka trovärdigheten och stärka det akademiska ansvaret i vår forskning. Dessutom erbjöd vi alla deltagare möjligheten att ta del av forskningsresultaten efter projektets avslut, vilket de flesta visade intresse för.

4 Empiri

I detta kapitel presenteras det empiriska resultatet från intervjuerna med rekryterare, utvecklare och säljare av AI-drivna rekryteringssystem. Kapitlet är uppdelat i tre områden: var AI används inom rekryteringsprocessen, fördomar och AI-bias samt transparens.

4.1 Var användandet av AI sker inom rekryteringsprocessen

Användningen av AI inom rekrytering varierar markant mellan olika organisationer enligt den information vi erhållit från våra respondenter. De flesta respondenterna, tillämpar AI enbart under de inledande stegen i rekryteringsprocessen med undantag för respondent 1 och 8 som använder det i större delar av sin process. Dessa steg innefattar utformningen av kravlistor och formuleringen av jobbannonser. Respondenterna R4, R5b, och R7 delar även med sig av de fördelar de upplever med att använda AI i början av rekryteringsprocessen.

”...där var jag idag, så har de ju AI bland annat till hjälp med, antingen så kan man ju använda ChatGPT till exempel för att skapa annonser.” (R4:9)

”Ja, dels att det sparar tid men också att man når många fler. Man blir ju effektivare istället för att manuellt hålla på och snickra ihop det där.” (R5b:10)

”Och under annonskrivningen skulle jag säga att väldigt många rekryterare i dagsläget använder sig av AI eller ChatGPT för att utforma sina annonser.” (R7:7)

R1 förklarar att de använder AI för att stödja rekryterare inte bara i de tidiga skedena av rekryteringsprocessen utan även i senare faser, såsom vid bedömning av kandidater.

“Vi hjälper rekryterare att bli mer produktiva, framförallt i arbetet som börjar i de tidiga delarna av rekryteringsprocessen. Mer specifikt när de behöver sourca kandidater eller bedöma kandidater innan de har träffats. Oftast utifrån ett CV, portfölj eller annan information som man kan ha.” (R1:2)

R1 utvecklar sin förklaring genom att detaljerat beskriva fördelarna för organisationer som använder AI i bedömningsfasen. De framhäver att AI inte bara bidrar till effektivare användning av tid och resurser, utan också främjar en mer rättvis bedömning av kandidater

“Och då ville vi se, vad kan vi göra med AI? Kan vi komma in och göra något med AI här för att hjälpa rekryterare att faktiskt bedöma potential snarare än sin egna bias.” (R1:A9)

R2, som även arbetar med att utveckla och sälja rekryteringssystem, är starkt emot användningen av AI i bedömningsfaserna. R2 argumenterar att det är problematiskt att genomföra AI-baserade bedömningar med enbart ett CV som underlag, eftersom ett CV i grunden bara är en berättelse som skapats av den sökande

“Jag tror det är livsfarligt att göra en sådan, det här förstår ju såklart ett CV, om man pratar om att man ska göra en bedömning av en kandidat så är det 99% av fallen baserat på CV och ett CV är ju en historia, det är en saga som någon har hittat på och då att applicera en massa teknik för att göra den bedömningen, jag tror att det är en dead end.” (R2:22)

R7, som har tidigare erfarenhet av pilotprojekt med bedömning av kandidater via AI, belyser de potentiella fördelarna med att minska fördomar, vilket R1 också argumenterade för. Samtidigt erkänner R7 den faktiska problematiken som kan uppstå, vilket även R2 har tagit upp. R7 förklarar att det har förekommit flera tillfällen då kandidater har angett i sina CV att de behärskar svenska väl, men under intervjun visar det sig att deras svenska kunskaper är bristfälliga

“Jag personligen har svårt för AI kopplat till rekryteringar. För absolut, jag köper det här med att man plockar bort det här riskmomentet med fördomar. Men man missar väldigt mycket eller man tappar väldigt mycket som rekryterare också när man inte får göra den här första bedömningen. För

rent krasst kan det handla om att hela den här språkgrejen exempelvis. Det kan ju vara någon som skriver åt personen. För det har jag ju varit med om ett par gånger. Och så kommer man till intervjun och så kan den inte alls bra svenska.” (R7:8)

R7 utvecklar sedan sitt resonemang med ett annat exempel som illustrerar problematiken med vad en AI bedömer och ger ett exempel där respondenten inte håller med bedömningen som AI har gjort. I exemplet förklarar respondenten hur ett ratingsystem kan tendera att ge högre betyg till en kandidat som har längre erfarenhet av ett jobb jämfört med en kandidat som har mindre erfarenhet, men som samtidigt besitter betydligt bättre personliga egenskaper för rollen.

“För återigen, den bedömer ju enbart de formella kompetenserna. Den kan inte göra en bedömning av den personliga lämpligheten. Säg att det handlar om en receptionistroll du ska rekrytera till exempelvis. Det kan vara någon som har jobbat som administratör och receptionist i kanske tio år. Men när jag väl pratar med den personen så är den väldigt dyster, den är väldigt blyg, det ena och det andra. Det är inga kompetenser man eftersöker i den typen av roll. Och den kanske har fått en tia. Men så kan det vara en annan person som har fått en sju för att den inte har lika bra erfarenhet. Men är svinglad när man pratar med dem, utåtgående, allt vad det nu är. Då anser jag som rekryterare att den personen är mer anpassad till den rollen än vad den andra är. Även fast den kanske har fått ett lägre betyg” (R7:41)

R8, som är för användning av AI inom hela rekryteringsprocessen, är dock också kritisk mot själva bedömningssystemet. När denne tillfrågas om de använder ett ratingsystem för att bedöma kandidater förklarar R8 att de är försiktiga med just att tillämpa ett sådant system.

”Ja, det har vi. Vi är lite försiktiga just med rating där faktiskt” (R8:23)

På följdfrågan om varför respondenten är försiktig med användandet av rating på kandidaten via AI förklarar R8 att det kan uppstå problem med transparensen mellan utvecklare och användare samt vad AI baserar sin bedömning på. Samma problemområde belyser även R2, som ifrågasätter hur man ska kunna ge återkoppling om man inte förstår exakt hur AI-systemet har kommit fram till betyget.

” Det blir väldigt numeriskt. Det som kan bli stundvis missledande är att om du använder dig av AI som kollar av det här och inte använder dig av konkreta grejer. Du kan inte helt och hållet härleda vad det är den kollar på. Den kollar igenom fritext som finns på folks profiler, den kollar igenom detaljer, småsaker inom CV eller vad som helst. Den kollar igenom anteckningar. Det gör att du som rekryterare kan se att den här personen har en rating på 20. Men vad är det den har 20 rating på? Vad kommer den här 20 av 20 från?” (R8:25)

”För att man säger att shit, det står ju här 9,7 men du förstår inte hur någonting har kommit fram till 9,7. Vi kommer göra det jättesvårt att hantera återkoppling med diskriminering.” (R2:14)

Även fast respondent 8 är kritisk mot just ratingsystemet, menar respondenten att AI är väldigt användbart inom andra delar av rekryteringen.

”Inom hela ntn-rekryteringsprocessen. Så från att definiera jobbprofiler, kompetenser för de rollerna som ska rekryteras för, identifiera vilka färdigheter du behöver ta in, till att numera även skriva själva jobbskrivningen som också är en så jättetidskrävande process för många rekryterare, många chefer som ska anställa. Sen till att kandidaterna söker att de får rekommendationer på relevanta jobb utifrån på CV eller utifrån profil, utifrån sina cookies ganska ofta fortfarande. Och att de även får stöd i att summera sin ansökan så när de då gör en ansökan i systemet så får de förslag på dels färdigheter, kompetenser som de kan lägga till i sin ansökan. Plus att en av de senaste featuresen nu

är också att de får en, att deras ansökning eller deras, ja, hela deras kandidatprofil summeras även i en genererad text som då rekryteraren får som stöd för att snabbt kunna ögna igenom många olika kandidater. ” (R8:4)

Respondent 8 belyser även en annan fördel med att använda sig av AI för att summera kunskaper och erfarenheter mot olika roller, nämligen rekommendationer för interna kandidater.

”Och då är det inte bara externa kandidater som har sökt utan även interna kandidater. För där finns det en väldigt stor potential för missade talangutvecklingsmöjligheter. Det är alltid billigare att ta en person internt och flytta upp dem till en ny roll. Du tjänar otroligt mycket på att få retention och på att du bibehåller kompetens inom företaget. Så att hela den processen blir AI-driven i slutändan. Det kan också vara, jag tänkte där i slutet, men det är inte så mycket AI-drivet i sammanfatta typ löner och sådana grejer. Vilken lön borde vi föreslå för att få bäst hitrate på att den här personen ska acceptera till exempel? ” (R8:4)

Däremot argumenterar R5a, som tidigare köpt ett konkursbolag för att få ett verktyg för att matcha kandidater med jobb, emot den idén. R5a menar att verktyget blir som en arbetsförmedling som endast går på tidigare erfarenhet och antar att personerna alltid vill fortsätta jobba med samma sak.

”I företag F9 använde vi AI för att matchningen. Men det bolaget gick i konkurs, vi köpte ju bolag som var i konkurs för att få teknikerna och deras affärer byggde på att man matchade kandidat med jobb utifrån att man läste nyckelord i personens CV och beskrivande texterna om jobbet. ”Men det var ju ganska diskriminerande för dem. Vi tänker att om man har jobbat med ett visst jobb i tre-fyra år betyder ju inte att det är det man ska göra för all framtid. Och det säger definitivt inte om man presterade i tjänsten. Så den där AI:n blev ju som en arbetsförmedling, en automatisk arbetsförmedling. Du har jobbat med truckar och då ska du göra det hela livet. Så då funkar det ju liksom inte så bra. ” (R5a:14)

R5b, som också slutade använda bedömningar av kandidater, gjorde det dock på grund av kostnaderna.

”Varför ska vi pröjsa 60 000 om året om vi kan göra det själva? Vår tid kostar men vi är bedömda att vara mer värt att kostnadsmässigt att vi gör det själva. ” (R5b:8)

En fråga där väldigt många respondenter var eniga var om användningen av AI hos kandidater. Många respondenter hade noterat en betydande förändring i kvaliteten på de CV de fick in. R7 och R3 förklarar hur de märkt stor skillnad på användandet av AI inom skrivandet av CV hos kandidater.

” Absolut. Så fort ChatGPT började existera, då var det världens CV. Det var som dag och natt. ” (R7:20)

” Det är intressant att ni nämner det för vi har märkt i hög grad på senaste att väldigt många använder sig av chat gtp i sina cv, vilket syns väldigt tydligt ”(R3:23)

R2 menar även att det inte bara har skett en stor förändring i hur CV är utformade, utan även en markant ökning av antalet ansökningar, vilket respondenten antar beror på användningen av AI. R4 har också upplevt en märkbar ökning av antalet ansökningar, vilket ledde till brist på resurser för att genomgå alla ansökningar.

”Vi hade 781 ansökningar på fem månader. Alltså då ska man komma ihåg att vi är ett litet skitbolag som inte gör någon reklam överhuvudtaget. Varav 90% av dom här, alltså 721, har kommit sedan julafton och framåt. Vi har inte gjort någon förändring mer än att det bara gått upp i taket. Min bild är att det är. Och vi har typ en konvertering på över 50% på dom som är på vår kandidatsida. Det är helt sinnessjukt. Min enda tolkning är att det är bottar som har börjat söka rollerna.”(R2:28)

”Gud ja, och det är där jag menar med att jag har ju varit på ett uppdrag specifikt som jag minns där vi hade över tusen ansökningar på några olika roller, det är ju väldigt överväldigande och på dem så var vi ju tillskrivna typ 2-2 och oftast jobbar man inte så som rekryterare. Men då måste man nästan hjälpas åt hela teamet för att kunna gå in och se till att kolla igenom alla CVn så att du faktiskt kollar igenom alla CVn och inte bara tackar nej till någon på grund av att de var längst ner bland de sökande”(R4:29)

Dessa exempel förstärker problematiken som respondent 1 pekade på, att oavsett om företag är för eller emot användningen av AI inom rekrytering, kan det utvecklas till att de inte har något val i framtiden

” Så oavsett vad man tror så kommer det behövas AI på arbetsgivarens sida för att talangen kommer använda sig av det. Så enkelt är det. Om du som talang inte använder av det har sämre chans att få ditt jobb. Det kommer sluta med att alla behöver använda det. Och då måste bolagen göra det. Och framåt så kommer detta inte vara. ” (R1:36)

4.2 Fördomar och AI-bias

4.2.1 Fördomar

I rekryteringsdiskussioner är fördomar en central aspekt, medveten eller omedveten, som kan påverka processen. Samtliga åtta respondenter är överens om att en helt fördomsfri rekrytering inte är möjlig i dagsläget. Däremot finns en varierande inställning till om fördomsfri rekrytering kan uppnås i framtiden med hjälp av AI-stöd integrerat i rekryteringsprocessen. R7 och R5b framhåller att detta kanske är möjligt med AI:s hjälp.

”Det går liksom inte, det går emot vår natur. Så nej, det skulle jag inte säga. Om man inte ersätter en hel rekryteringsprocess med liksom AI och ingen mänsklig påverkan så ja, möjligtvis då.” (R7:16)

”Ja, men om man har mångfladshatten på sig så är ena spektrumet av det att maskinen tar ingen hänsyn till ålder, kön, sexuell läggning, religion. ” (R5b:27)

R3 och R8 argumenterar däremot att det blir utmanande att vara helt fördomsfri samtidigt som den ska ta hänsyn till företagets kultur.

”Jag tror att det är nog en bit bort att man inte skulle kunna ha någon med alls som rekryterar för att en egenskap till exempel det är ju matchning mot kultur, alltså matchning mot teamet och så där. Så att du behöver ju ha det fysiska också men vi vill bygga bort det så mycket som möjligt.”(R3:21)

”Att inte vara fördomsfull ska också balanseras med att du ska ha en person som också kommer att matcha in kulturellt i företaget.”(R8:14)

R7 noterar att fördomar inte alltid behöver vara negativa och kan ibland vara nödvändiga. En exemplifiering ges av en händelse där en VD rekryterades och vid en fysisk träff visade sig

vara underklädd för sin roll. R7 betonar att även om vissa faktorer inte bör ha betydelse, så är det en realitet att de ändå påverkar.

“Vi hade ju faktiskt ett exempel [...] där man skulle rekrytera en VD och så valde man av någon anledning att köra även intervjusteget digitalt. Och självklart att det här med fördomar att man inte ska ha det i åtanke. [...] Och så visade det sig, då får man ju ändå tänka att det här är en VD för ett stort industribolag i Sverige och så dyker han upp där med häng på byxorna och liksom, ja, han var inte klädd för rollen och det ska inte ha någon betydelse. Men någonstans, lever vi ändå i en verklighet där det har en betydelse. Om du ska iväg på kundmöten med andra VDs från andra företag och ska sluta en affär, det skadar ju företaget i slutändan. Så absolut med fördomar, man ska inte ha det i åtanke, men det finns en gräns.” (R7:14)

R4, R5b och R7 delar sina erfarenheter av att magkänsla inte kan undvikas vid bedömning av kandidater, men de förklarar att de aktivt avstår från att agera baserat på denna känsla.

”Just för att magkänsla kan ju vara så himla fel. Du vet ju aldrig. Din magkänsla kan ju vara rätt gällande din kompis. Men det är ju också för att du har sett ett mönster hos din kompis 35 gånger. Du ser en kandidat en gång” (R4:23)

”Och förstå mig rätt när jag säger det här, rekryterare ska ju aldrig utgå från magkänsla. Man ska utgå ifrån kandidatens kompetenser helt enkelt. Men någonstans, vi är ändå människor, det är relativt omöjligt att plocka bort det helt.” (R7:9)

”Nej, men det är ju att man rekryterar utifrån en magkänsla. Det förekommer ju att människor, jag skrev en artikel om det på LinkedIn, att ibland kan man ta en rekryteringsintervju egentligen som en dejt så att det ska kännas bra i magen.” (R5b:16)

4.2.2 AI-Bias

AI-bias är en central fråga inom rekryteringsprocesser där teknologisk neutralitet är avgörande för rättvisa och objektivitet. Respondenternas insikter ger en djupare förståelse för hur bias kan manifesteras och hanteras.

R1 diskuterar vikten av att selektivt välja data för att träna AI-modeller för att undvika att oavsiktligt reproducera befintliga fördomar:

”Ja, i stora drag så handlar det om att inte mata en modell med information eller framför allt inte träna en modell med information som på något sätt kan vara grundad till bias. Jag kan inte gå in på exakt hur modellerna tränas men vi använder inte tidigare hiring decisions eller hur teamet ser ut nu som data eftersom det kan leda till bias. Det betyder bort med bilder, bort med namn, bort med kön, till och med i vissa fall bort med arbetsgivare, alltså byta ut namnet från arbetsgivare till kanske storlek och bolag och vilken industri, bara ha titel och universitet likaså för att liksom minimera så mycket av det i modelltävlingen som möjligt.” (R1:11)

R1 förklarar dock att de även använder andras algoritmer från leverantörer för att kunna översätta CV.

”Det är både och [...] LLM-modellerna vi använder för att kunna läsa in fransk CV-text. Och den grundmodellen är delvis från Google eller OpenAI. Det kommer vi att byta ut när vi ser att det är bättre.” (R1: 20, 23)

R1 förklarar sedan vidare att trots ansträngningar för att undvika bias, finns det gränser för hur mycket man kan kontrollera användarnas preferenser:

”Vi kan inte stoppa vår rekryterare från att konfigurera och säga de får inte ha bakgrund i vissa länder som Ryssland eller Kina av security reasons. Det kan de lägga in liksom. Och så kan de lägga till de får inte vara äldre än 50 år. Sen kommer vi och meddelar att vi ser inget samband där. Trots att de lägger in det så kommer vi då säga i bedömningen att den här får bedömning säg 6 på en 10-graders skala. Med parantes, det verkar som att den är äldre än 50. Men vi tycker att det finns potential här. Men vi kommer aldrig stoppa våra användare att lägga in vad som helst. För det skulle förstöra vår business. Vi kan inte gå och säga att vi är bättre än rekryterarna.” (R1:16)

R1 och R8 belyser problematiken med att även om de bygger ett system där de försöker minimera bias kommer användaren alltid kunna vara bias om den vill.

”Det finns ett problem i branschen att rekrytera själva bygger in sin bias [...] Och det försöker vi i sin tur minimera genom att vara datadrivna och kunna säga att i konfigurationen av roll, men är du säker på att du ska lägga in det här? Vi har sett att det inte korrelerar med prestation. Så att vi försöker hjälpa rekryterarna i att eliminera sin bias och detta gör vi först och främst att vi snittar ut biasen” (R1:12)

”Och sen när det kommer till själva utvärderingen, där finns det lite utmaningar för så som vår produkt fungerar så låter vi våra kunder att först konfigurera upp sina roller eller sina projekt. Och i den här konfigurationen av vad de söker efter tenderar de att bygga in sin egna bias.” (R1:11)

”Nej, tanken är i stor utsträckning att kunden aldrig ska bli dikterad av AI som är inbyggd i systemet och det gäller egentligen inom alla processer inom HR. Den ska aldrig styra din hand. [...] Så du har fortfarande full kontroll att vara bias om du vill vara det. Förhoppningsvis så skapar det mer rättvisa i systemet genom att använda AI eftersom du använder det likadant på alla kandidater.” (R8:35)

R1 förklarar vidare att det kan finnas ett mönster att mindre bolag inte har tid och resurser för att fokusera på dessa frågor.

”Så på grund av rådande marknadsläge så är de små till medelstora bolagen, de bryr sig nästan inte alls om de här frågorna just nu. Det är för att de fokuserar på kortsiktiga intäkter.” (R1:28)

R8 kommenterar hur en partisk profilbeskrivning kan påverka hela rekryteringsprocessen.

”Men det är ju integrerat så att det blir knock-on effect inom hela. Om du har en biased profilbeskrivning så kommer du få en biased mappning av kandidater också.” (R8:31)

R8 belyser också risken att företag ofta kollar på sina interna medarbetare och anställer likadana personer.

”Så finns det alltid den här risken att man bara återskapar samma sak om och om igen vilket då gör att du kollar på vilka profiler du har internt och sen fortsätter du bara anställa samma person om och om igen. Jag ska inte vara så här, men ta F8 som ett exempel, det är X antal anställda. Jag skulle säga att kanske 70–80 % av våra nordiska medarbetare är medelålders män som har jobbat på liknande företag som F8.” (R8:8)

4.3 Transparens inom rekrytering

Transparens är ett aktuellt samtalsämne bland alla respondenter, respondenterna diskuterar allt från transparens från rekryterare till kandidater men även från system och dess användare.

R1 förklarar att deras företags rekryteringssystem alltid tillhandahåller återkoppling vid bedömningar. Genom att säkerställa att varje rekommendation följs av feedback undviker de att skapa "black boxes", vilket bidrar till att tydliggöra beslutsprocessen vid kandidatbedömning och främja transparens.

"Alltså i och med att vi inte har en enda output som inte är motiverad eller finns i referens bakom. Så på det sättet så på grund av den transparensen så vill vi väl påstå att det inte finns någon black box. Så att om vi får fram någonting som inte grundar sig i någonting då tar vi bort det. Det ser vi som en svaghet i vår teknik och vår modell." (R1:34)

R1 förklarar även ett tillvägagångssätt som används för att skapa transparens.

"För oss som utvecklare är det väldigt. Alltså det är rätt svårt. Vi behöver bara liksom. Träna en modell ovanför modellen som liksom bedömer outputen liksom. Så det blir som ett logiskt flöde så blir det som en safety gate eller vad man vill kalla det." (R1:34)

R5a delar sin erfarenhet från F9 och diskuterar de problem som uppstod i samband med AI-drivna kandidatbedömningar, där transparensen var bristfällig.

"Och så förklarade den bara 0–100, 97,5, det var en poäng. Men om jag hade varit arbetssökande och skulle få en sådan förklaring så skulle man ju vilja slänga datorn utifrån fönstret." (R5a:32)

Följdfrågan som ställdes till R5a var om de hade fått någon form av förklaring angående hur beslutet hade fattats.

"Nej, det var bara något mellan 0–100. Om det där med transparens, skulle man börja skriva betyg om människor och lita på ett system, då behöver man ju också ha samtycke till det, då har ju också personer rätt till att se betyget. Och det var det jag menade, hur ska vi hantera det?" (R5a:34)

R8 beskriver sin syn på kandidatbedömning och förklarar att F8 är försiktiga inom detta område. En följdfråga ställdes även om varför F8 intar en passiv hållning till kandidatbedömning.

"Det blir väldigt numeriskt [...] Det gör att du som rekryterare kan se att den här personen har en rating på 20. Men vad är det den har 20 rating på? Vad kommer den här 20 av 20 från?" (R8:25)

R8 berättar även hur tillvägagångssättet var innan de använde sig av AI-drivet stöd där de använde sig av utslagsfrågor, kompetenser och kvalifikationsfrågor.

"Då kan du ranka dem och ge dem betyg konkret i systemet när du ställer upp processen. När du definierar processen i backenden, när du konfigurerar den, så säger du att okej, arbetslivserfarenhet från ledarskapsroll väger si och så många poäng. Den här personen har valt det här, då får de si och så många poäng. Det är inte AI någonstans, det är bara mapp för och mot frågor. Och där kan du få en ranking. Den här kandidaten har 18 av 20. Men de vet ju exakt varifrån de kommer." (R8:29)

R8, som också säljer system som kan göra bedömningar, menar dock att bristen på transparens inom AI inte bara är ett problem inom rekrytering utan berör alla typer av tillämpningsområden. R8 förklarar att kunder ständigt efterfrågar förklaringar till grunden för utfallet som är baserat på AI-verktyget.

"Om jag har skapat en demo för en kund. Den första frågan jag kommer få då är. Vad utgår den ifrån? Vilken prompt utgår den ifrån? För jag har ju inte skrivit någonting eller hur? Jag bara klickade på AI assist. Så vad är det den skriver här? Vad är det den beskriver egentligen? Får jag

säga det? Om vi tänker en Cloud lösning. Där äger ju F8 koden. Koden som hela systemet är byggt på. Lösningen. Den är ju proprietary information. Den är ett superkonfidentiell. Och prompten.” (R8:27)

R2 belyser också samma problem som R8, att AI-system som genererar bedömningar inte kan vara fullständigt transparenta eftersom det kan utgöra en del av organisationens affärshemlighet.

Ja men att det liksom inte går att, nästan så oförenliga mål. Av flera skäl. Alltså ett, att du säljer en produkt och i den produkten så finns det liksom affärshemligheter och det blir väldigt svårt att ta reda på hur en rekommendation går till om de ligger inom ramen för affärshemligheter och så kommer det vara. (R2:26)

R2 förklarar att även om ett AI-system är helt transparent kan det ändå leda till missförstånd mellan användarna och systemet. Han förklarar att trots att ett öppet system visar hur rekommendationer bildas, kan detta ändå skapa förvirring kring hur beslut fattas, eftersom utvecklare och användare potentiellt kan fokusera på olika aspekter hos en kandidat.

Och även om man skulle vara någon form av helt öppen hur det här har gått till så tror jag att de allra flesta personerna inom HR i alla fall är alldeles för dåligt utbildade i matte och statistik för att kunna våga närma sig liksom hur har den här algoritmen jobbat, på vilken data har den tränat, det blir för skrämmande. [...] Ingenjörer generellt tenderar att vara en annan typ av personlighet som är intresserad av andra frågor än vad HR-personer är, som ett exempel. (R2:26,30)

R4 diskuterar vikten av transparens oavsett om AI har inflytande i processen eller inte. Respondenten förklarar att som rekryterare är det alltid viktigt att kunna förstå och utveckla olika beslut."

” Jag fick inte ens göra tester. Okej gott, då måste vi veta precis varför den personen inte ens har kommit vidare efter första steget.”(R4:13)

R3 förklarar också betydelsen av att ge återkoppling till kandidater men noterar att det kan vara utmanande att hinna med om man får för många ansökningar.

” Hur mycket återkoppling som vi gör, det beror lite på vart i processen som man är. Så jag skulle säga att fram tills att du har en intervju på plats så får du ingen person som kommer ringa dig och säga det här och det här, du har fått ett avslag. För det skulle man aldrig hinna med. Så då blir det någon typ av auto eller massutskick. Sen så kommer vi såklart vara transparenta om någon frågar. Men det handlar egentligen bara om tid. Att man inte hinner ringa till alla som har sökt en process och förklara exakt varför. Men så fort det är en person som vi har träffat, då kommer vi att ringa med avslag. Och också förklara varför man har fått avslag.” (R3:10)

5 Diskussion

I detta kapitel diskuteras det empiriska resultatet som samlats in från intervjuerna, där respondenternas svar och tankar förankras till litteraturgenomgången. Kapitlet är uppdelat enligt följande: AI i rekrytering, Fördomar inom rekrytering och AI-bias, samt Transparens.

5.1 AI i rekrytering

Andersson et al. (2016) beskriver rekryteringsprocessen genom sju distinkta steg: *Förarbete, Sökprocess, Information till sökande, Insamling av data och bedömning, Beslut, Introduktion och Uppföljning*. Vid detaljerad analys av hur AI används inom rekrytering visar det sig att majoriteten av respondenterna integrerar AI-teknologi i endast de tre första stegen. Respondenterna R4, R5b och R7 illustrerar hur verktyg som ChatGPT kan optimera och effektivisera annonsframställningen. På liknande vis understryker Esch et al. (2019) AI-verktygens potential att förbättra effektiviteten betydligt genom att automatisera rutinmässiga arbetsuppgifter inom rekrytering.

Å andra sidan är många av respondenterna kritiska till att använda AI i de senare stadierna av rekryteringsprocessen. R5a beskriver hur de valde att avstå från en AI-baserad bedömningslösning på grund av dess låga kvalitet och fördomsfullhet. R5b avlägsnade också en AI-tjänst för bedömning, men motiverade sitt beslut med att kostnaden var för hög för att motivera nyttan. R7, som testade ett pilotprojekt med AI-verktyg för bedömning av kandidater, framhäver vikten av att inte enbart basera rekryteringsbeslut på tidigare erfarenheter. Enligt R7 kan en kandidat med mindre erfarenhet ibland vara mer lämplig för en roll på grund av en mer passande personlighet.

Det finns alltså flera skäl till att olika respondenter har upphört med användningen av AI för bedömning i rekryteringsprocesser. Ore och Sposato (2021) lyfter fram ytterligare problematik, nämligen oron över hur minskad mänsklig kontakt genom AI-användning kan påverka förmågan att bedöma kulturell lämplighet, en faktor som både R3 och R8 anser vara avgörande i rekryteringsprocessen.

Efter att ha genomfört intervjuer med alla deltagande respondenter har vi upptäckt ett potentiellt problem för rekryterare. En genomgående oro för användning av AI-system i de senare stadierna av rekryteringsprocessen, särskilt i bedömningsfasen, framkom tydligt under våra intervjuer. Dock måste man även beakta att AI-teknologier kan komma att användas av själva kandidaterna. Detta antyder att i framtiden kanske rekryterarna inte längre kan välja om de ska använda AI för bedömning eller inte, vilket kan göra användningen av sådan teknologi oundviklig.

Samtliga respondenter har noterat en ökning i användningen av AI bland kandidaterna på senare tid. R3 och R7 rapporterade en märkbar förbättring i kvaliteten på CV:n, medan R2 och R4 upplevde en signifikant ökning i antalet ansökningar, vilket enligt R4 ledde till en överväldigande och tidskrävande hanteringsprocess. Trots initialt motstånd från R7, R2 och R4 mot användning av AI för bedömning av kandidater, kan framtida tids- och resursbrist göra detta till en nödvändighet. Esch et al. (2019) diskuterar hur AI-verktyg kan öka effektiviteten i rekryteringsprocesser genom att automatisera arbetsuppgifter, vilket kan

komma att krävas av rekryterare framöver. R8 framhäver hur varje steg i rekryteringsprocessen är tids- och resurskrävande, något som AI potentiellt kan effektivisera. Michailidis (2018) belyser problemet med det stora antalet ansökningar som kräver omfattande tid för sortering och granskning av CV:n efter publicering av jobbbannonser. Detta kan leda till behovet av att anställa fler rekryterare, vilket innebär en betydande kostnadsökning för organisationen.

R1, som är för användning av AI i bedömningen av kandidater, argumenterar att om fler kandidater inser fördelarna med att använda AI vid jobsökning kommer användningen att öka, vilket i sin tur kräver att rekryterare anpassar sig. Black och van Esch (2020) tillägger att detta inte bara effektiviserar rekryteringsprocessen ur ett tidsmässigt perspektiv utan även erbjuder en konkurrensfördel för de företag som implementerar tekniken. De menar att företag som använder AI kan fatta snabbare beslut om kandidater, vilket ökar sannolikheten att kandidaterna väljer just deras företag.

5.2 Fördomar inom rekrytering och AI-bias

Trots att alla respondenter var eniga om att det inte existerar någon fördomsfri rekrytering kunde det skilja sig mycket hur de arbetade mot fördomsfri rekrytering och vad de ansåg var fördomsfri rekrytering. R4, R5b och R7 diskuterar magkänsla och första intryck som något som inte går att undvika vid rekrytering. R7 förklarar att det är en mänsklig faktor som inte går att plocka bort vilket går i hand med det Kahneman (2011) belyser att snabbt kunna reagera på ny information genom att tillämpa etablerade tankemönster har i vissa fall visat sig vara avgörande för människans överlevnad.

Respondent R1, R7 och R5 menar att det enda sättet att uppnå en helt fördomsfri rekrytering skulle vara ifall man hade en AI som var så bra att den kunde rekrytera helt utan bias och inte gå på faktorer som namn och kön. Samtidigt pratar R3 och R8 om hur viktigt det är att ta hänsyn till kultur vid rekrytering och R3 menar på att det är en lång bit bort för att ett AI-system ska kunna ta hänsyn till kultur.

Detta finner vi väldigt intressant, baserat på de intervjuer vi haft, uppfattar vi det som ett eventuellt problem som kan falla mellan stolarna. Vi ser en problematik med hur ett AI-system ska kunna ta hänsyn till kultur samtidigt som den inte ska vara bias. Ore och Sopsato (2021) uppmärksammar även denna oro att på grund av minskad mänsklig kontakt vid användning av AI-verktyg kan det hindra den personliga kontakt som krävs för att bedöma kandidaten kulturella lämplighet inom ett företag eller team.

Baserat på respondenternas svar har det observerats att det finns bias inom vissa områden av rekryteringen. Ferrara (2024a) diskuterar användarbias, som uppstår när användaren projicerar sina fördomar vid användning av ett AI-drivet system. Denna aspekt ansågs vara intressant eftersom det utgör en svår övervägning för företag som utvecklar sådana system, då de måste balansera mellan att tillhandahålla användbar funktionalitet och undvika att främja användares fördomar. Exempelvis nämnde R1 att de kan informera användaren när systemet upptäcker att det inte finns någon korrelation mellan det som läggs in och det som efterfrågas av rekryteraren. Å andra sidan kan de inte reglera eller blockera användarens bias, eftersom det inte skulle vara fördelaktigt för företaget. Detta poängterades även av R8, som, liksom R1, betonade att användaren kan vara bias om de så önskar, men det enda de kan göra är att

genom ett AI-drivet rekryteringssystem säkerställa jämlikhet mellan alla användare och inkludera kommentarer där de anser att bias kan förekomma.

Enligt Hellström et al. (2020) kan bias inom AI uppstå på flera områden. Vår analys av intervjuresultaten tyder på att dessa områden existerar, och det finns en medvetenhet om dem. Till exempel, Hellström et al. (2020) beskriver hur *Learning bias* kan uppstå när algoritmer generaliserar för mycket baserat på befintliga datamängder. R1, som har en bakgrund inom utveckling, nämnde flera åtgärder som deras företag F1 implementerar för att minimera *Learning bias*. Dessa inkluderar att aldrig träna modellen med tidigare rekryteringsbeslut, vilket kan bidra till att forma bias.

Författarna diskuterar även *Historical bias*, som innebär att datan speglar samhällets förutfattade uppfattningar, vilket kan leda till oönskade tolkningar som är inbäddade i resultatet. Liknande observationer gjordes av R8, som påpekade att en vanlig praxis är att utforma kravprofiler baserade på tidigare högpresterande kandidater, vilket kan leda till att samma typ av personer från samma branscher ständigt rekryteras. Denna återkoppling från högre positioner speglar deras egen bias i rekryteringsutfallen.

En intressant aspekt som R1 lyfte var arbetet för att minimera *Specification bias*, definierat av Hellström et al. (2020) som förutfattade meningar vid val av vilken data som ska användas och vilka egenskaper som ska representera datan. Konsekvensen kan vara att modellen blir partisk och inte objektivt kan bedöma kandidater. R1 förklarade hur deras system aktivt arbetar för att motverka detta genom att undvika personliga identifierare såsom bilder och namn och överväger att ersätta namn på arbetsgivare med bolagets storlek.

Ytterligare exempel från R8 om användningen av AI för att generera jobbannonser och sammanställa kandidatprofiler visar på risker för *Specification bias*. R8 beskrev hur majoriteten av de anställda är män från liknande företag, och hur enkelt det kan vara att utgå från en tidigare högpresterande kandidat. Detta indikerar en risk att AI-verktyget fokuserar på egenskaper som dessa kandidater besitter, vilket kan begränsa mångfalden i rekryteringsprocessen.

Hellström et al. (2020) diskuterar även konceptet *Inherited bias*, som uppstår när bias överförs från en datamängd till ett annat system, vilket kan skapa en kedjereaktion där den ursprungliga biasen ärvas. Vi fann detta särskilt intressant eftersom R1, som hade mest insyn i koden bland våra respondenter, belyste hur deras företag F1 använder både egna algoritmer anpassade för svenska företag och köpta algoritmer för att applicera på internationella kunder. Dessa algoritmer är inköpta från stora aktörer som Google eller OpenAI. Vi anser att risken för *Inherited bias* är betydande i dessa fall, särskilt med tanke på den stora datamängd som tillhandahålls av exempelvis Google. Det är nästan omöjligt att fullständigt kontrollera om och hur bias från dessa källor kan överföras till systemet.

Ferrara (2024b) beskriver hur små, initialt obemärkta fördomar kan utvecklas över tid och leda till oväntade eller orättvisa resultat, likt en Butterfly Effect inom AI-bias. Detta inslag krävde att vi noggrant undersökte olika områden där detta potentiellt kunde förekomma. Vi identifierade särskilt att rekryteringsprocesser ofta baseras på tidigare högpresterande profiler. Användningen av AI-drivna rekryteringssystem kan förstärka denna existerande struktur, vilket skapar en negativ spiral av homogena kandidatval. R8 belyste även hur en initial bias kan förstärkas och replikeras genom hela rekryteringsprocessen, vilket skapar en kedjeeffekt. Dessa insikter visar på vikten av medvetenhet och korrekt hantering av inledande data i AI-system för att förhindra en oönskad förstärkning av bias.

5.3 Transparens

Larsson och Hintz (2023) identifierar tre huvudsakliga områden för att skapa tillförlitliga AI-system. De pekar på problemet med "black boxes" inom algoritmisk transparens, där arbetsmekanismerna är dolda och besluten blir svåra att tolka för användaren. För att motverka detta har F1 aktivt arbetat med att öka transparensen för användare genom att säkerställa att varje rekommendation stöds av en tydlig referens. Om en rekommendation saknar en sådan referens betraktas det som en svaghet, och användaren informeras inte om den. Detta är ett steg mot att öka förklarbarheten, vilket Larsson och Hintz (2023) beskriver som Explainable AI (XAI). En vanlig metod för att uppnå förklarbarhet, enligt Larsson och Hintz (2023), är att tillämpa en sekundär kod på den primära. F1 har använt en liknande strategi genom att använda en modell ovanpå den primära för att bedöma outputen och skapa ett logiskt flöde som en säkerhetsåtgärd.

Ett annat viktigt område som Larsson och Hintz (2023) betonar är interaktionstransparens, som innebär att användarna måste förstå hur besluten tas. Respondenter som R2, R5a och R8 var alla eniga om att det finns en betydande lucka i förklarbarheten till användarna. R5a exemplifierade frustrationen med AI-drivna rekryteringssystem som bara visade utfallet utan att förklara det. Detta innebär att om en kandidat inte går vidare i processen, ges ingen förklaring som stöds av underlag från systemet. R8 förklarade hur de tidigare använde utslagsfrågor och kompetensfrågor för att bedöma kandidater på ett transparent sätt, vilket inte alltid är fallet med AI-drivna system. R8 belyste även att kunder som använder F8:s rekryteringssystem när de exempelvis skapar en beskrivning av en tjänst med hjälp av AI assist ständigt frågar vad det egentligen är som ligger till grund för att utforma denna beskrivning.

Hagen (2021) beskriver den komplexa balansen mellan ansvarsskyldighet och företagets rätt att skydda sina hemligheter när det gäller algoritmer och träningsdata inom ett AI-system. Detta kan ge upphov till problem, vilket R8 erfarenhetsmässigt stött på. R8 påpekar att kunder som använder F8:s AI-drivna rekryteringssystem ofta frågar vad som faktiskt ligger till grund för beskrivningen av en tjänst när de använder AI-assistans. Detta, enligt R8, utgör en av de största utmaningarna vid återkoppling från F8:s kunder. R8 ifrågasätter även om man överhuvudtaget kan avslöja hur besluten tas, då koden ägs av F8 och betraktas som högst konfidentiell. R2 understryker att fullständig transparens är svår att uppnå på grund av att beslutet grundar sig på företagshemligheter, vilket Hagen (2021) också framhäver som ett konkurrensmedel för företaget.

6 Slutsats

Syftet med denna uppsats var att undersöka hur organisationer använder AI inom rekryteringsprocesser och att identifiera de möjligheter och utmaningar som uppstår i samband med dess användning. Resultaten visar att AI-verktygen kan erbjuda effektivisering av olika processer inom rekrytering. Denna effektivisering är dock inte utan problem.

Resultaten visar att många rekryterare använder AI-verktyg i de tidiga skedena av rekryteringsprocessen för att skapa annonser och formulera kravprofiler, vilket sparar både tid och resurser. Rekryterarna påpekade hur tidskrävande och energikrävande dessa uppgifter kan vara. Däremot framkom det i studien att rekryterare ofta var kritiska till att använda AI-verktyg i de senare skedena av rekryteringsprocessen. Orsakerna till denna kritik varierade men berodde ofta på bristande förståelse och transparens i hur AI-verktygen fattade sina beslut. Rekryterare uttryckte också oro över den minskade personliga kontakten och ansåg att ett CV inte ger tillräckligt med information för att AI-verktyg ska kunna utföra avancerade analyser på ett effektivt sätt.

Studien belyste även flera utmaningar relaterade till fördomar och AI-bias. Utvecklare och säljare arbetar aktivt för att förebygga olika typer av AI-bias. Däremot påpekar de problematiken med att de inte kan kontrollera hur slutanvändare utnyttjar deras system. Om användarna väljer att tillämpa fördomsfulla metoder, är systemens förmåga att motverka detta begränsade, även om de kan föreslå mindre bias alternativ med exempelvis kommentarer är det slutligen användaren som styr systemet.

Inom transparens upptäckte vi ett potentiellt problem som kan bli stort framöver. Nämligen problematiken av var gränsen för transparens går. Ett AI-verktyg måste kunna motivera sitt beslut och hur det kom fram till det. Men samtidigt kan det vara företagshemligheter hur den algoritmen kom fram till beslutet och vara en konkurrensfördel till organisationen som de inte vill dela med sig av.

Intressant nog, visar forskningen att även kandidater nu börjar använda AI till allt högre grad för att skriva sina ansökningar och potentiellt hitta relevanta arbetsgivare. Detta betyder att användningen av AI inom rekrytering snart kanske inte längre är ett val utan en nödvändighet på grund av det ökade ansökningar, vilket ytterligare understryker behovet av att rekryterare måste anpassa sig till ett mer AI-centrerat arbetssätt.

6.1 Vidare forskning

Det finns ett fortsatt behov av forskning inom detta område, speciellt studier som fokuserar på långsiktiga effekter av AI i rekrytering och hur företag utvecklar strategier för att integrera dessa verktyg på ett etiskt och effektivt sätt.

Slutligen, givet den snabba utvecklingen inom AI, bör framtida forskning kontinuerligt uppdateras och granska tidigare studier för att hålla jämna steg med teknikens framsteg och dess påverkan på arbetsmarknaden. En intressant aspekt vore även att forska från arbetssökarnas sida för att förstå hur AI-verktyg kan effektivisera jobbsökningar. Detta skulle potentiellt kunna förutspå om hur framtiden kommer att utvecklas inom denna bransch.

Bilaga 1 – AI redogörelse

Vi har använt oss av två stycken AI-baserade verktyg för att förbättra denna uppsats. De två AI-baserade verktyg vi använt oss av är ChatGPT 3.5 och Whisper.

ChatGPT har använts för renskrivning och korrekturläsning för ökad läsbarhet för uppsatsen. Den har även hjälpt till med att förbättra strukturen på texten för att skapa en tydligare röd tråd.

Whisper har använts för att effektivisera och underlätta arbetet med transkribering av intervjuer som även diskuteras i avsnitt 3.5.2.

7 Referenser

- Agerström, J., Carlsson, R., & Rooth, D. (2007). *Etnicitet och övervikt: implicita arbetsrelaterade fördomar i Sverige*. IFAU, vol. 30, no.1, pp.43-55.
- Albassam, A.W. (2023). *The Power of Artificial Intelligence in Recruitment: An Analytical Review of Current AI-Based Recruitment Strategies*, International Journal of Professional Business Review, vol. 8, no.6, p.1-25, <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i6.2089>.
- Andersson, G., Hallén, N., & Smith, P. (2016). *Rekrytering och urval - Teori och praktik*, Lund: Studentlitteratur.
- Black, J.S., & van Esch, P. (2020). *AI-enabled recruiting: What is it and how should a manager use it?*, *Business Horizons*, vol. 62, issue. 2, pp.215-226, <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2019.12.001>.
- Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Tredje upplagan. Stockholm: Liber.
- Bryman, A., & Bell, E. (2014). *Företagsekonomiska Forskningsmetoder*. Johanneshov: MTM.
- Carlsson, M., & Rooth, D. (2007). *Evidence of Ethnic Discrimination in the Swedish Labor Market Using Experimental Data*, *Labour Economics*, vol. 14, issue. 1, pp.716-729.
- Chowdhary, K.R. (2020) *Fundamentals of Artificial Intelligence* [e-book] Rajasthan: Springer, <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/978-81-322-3972-7.pdf>.
- Clarke, V., & Braun, V. (2017). *Thematic analysis*. *The Journal of Positive Psychology*, vol. 12, issue. 3, pp.297–298. <https://doi.org/10.1080/17439760.2016.1262613>
- Dee, T., & Gershenson, S. (2017). *Unconscious Bias in the Classroom: Evidence and Opportunities* [pdf] <https://services.google.com/fh/files/misc/unconscious-bias-in-the-classroom-report.pdf>.
- Dizikes, P. (2011). *When the Butterfly Effect Took Flight*, <https://www.technologyreview.com/2011/02/22/196987/when-the-butterfly-effect-took-flight/> [Hämtad 11 april].
- European Parliament. (2024). *Artificial Intelligence Act* [pdf], https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2024-0138-FNL-COR01_EN.pdf.
- Europeiska Kommissionen. (2018). *Artificiell Intelligens för Europa* [pdf], <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/PDF/?uri=CELEX:52018DC0237&qid=1575297625924&from=SV>.
- Ferrara, E. (2024). *Fairness and Bias in Artificial Intelligence: A Brief Survey of Sources, Impact, and Mitigation Strategies*, *MDPI*, vol. 6, no.1, pp.1-15, <https://doi.org/10.3390/sci6010003>.
- Ferrara, E. (2024). *The Butterfly Effect in artificial intelligence: Implications for AI bias and fairness*, *Machine Learning with Applications*, vol. 15, pp.1-8, <https://doi.org/10.1016/j.mlwa.2024.100525>.
- Frisk, J. (2024). *AI - konkurrent eller kollega?*, <https://www.forskning.se/2024/01/16/ai-och-jobben/> [Hämtad 28 mars].
- Gaikwad, S.P., & Vaishnav, V.B. (2022). *Stages in Recruitment and its Importance: A Study*, *International Journal of Engineering Research & Technology*, vol.11, issue. 3, 10.17577/IJERTV11IS030048.

- Haenlein, M., Kaplan, A., Tan, C., & Zhang, P. (2019). *Artificial intelligence (AI) and management analytics*, *Journal of Management Analytics*, vol. 6, no. 4, pp.341-343, <https://doi.org/10.1080/23270012.2019.1699876>.
- Hamza, A.P., Othman, J.B., Gardi, B., Sorguli, S., Aziz, M.H., Ahmed, A.S., Sabir, Y.B., Ismael, B.N., Ali, J.B., Anwar, G. (2021). *Recruitment and Selection: The Relationship between Recruitment and Selection with Organizational Performance*, *International Journal of Engineering, Business and Management*, vol. 5, issue. 5, pp.1-15
- Haresamudram, K., Larsson, S., & Heintz, F. (2023). *Three Levels of AI Transparency*, *IEE*, vol. 56, issue. 2, pp.93-100, 10.1109/MC.2022.3213181.
- Hellström, T., Dignum, V., & Bensch, S. (2020). *Bias in Machine Learning - What is it Good for?*, in A. Saffiotti, L. Serafini, & P. Lukowicz (eds.), *First International Workshop on New Foundations for Human-Centered AI: Proceedings of the First International Workshop on New Foundations for Human-Centered AI*, Santiago de Compostela, pp.3-10.
- Horodyski, P. (2023). *Recruiter's perception of artificial intelligence (AI)-based tools in recruitment*, *Computers in Human Behavior Reports*, vol. 10, pp.1-10, <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2023.100298>.
- Hunkenschroer, A.N., & Luetge, C. (2022). *Ethics of AI-Enabled Recruiting and Selection: A Review and Research Agenda*, *Journal of Business Ethics*, vol. 178, pp.977-1007, <https://doi.org/10.1007/s10551-022-05049-6>.
- IBM. (2023). *AI in recruitment*, web blog post, <https://www.ibm.com/blog/ai-in-recruitment/> [Hämtad 5 maj].
- Kahneman D. (2011) *Thinking, Fast and Slow*. Farrar, Straus and Giroux: New York,
- Keller, S. (2017). *Attracting and retaining the right talent*, <https://www.mckinsey.com/capabilities/people-and-organizational-performance/our-insights/attracting-and-retaining-the-right-talent#/> [Hämtad 11 april].
- Khandelwal, K., & Upadhyay, A.K. (2018). *Applying artificial intelligence: implications for recruitment*, *Strategic HR Review*, vol. 5, no. 5, pp.255-258 <https://doi.org/10.1108/SHR-07-2018-0051>.
- Leigard, J. (2023). *Semistrukturerad intervju - Allt du behöver veta för att lyckas!*, <https://aiintervju.se/semistrukturerad-intervju/> [Hämtad 17 april 2024].
- Lindström, K. (2023). *Rapport: Snart använder de flesta svenska företag AI vid rekrytering*, <https://computersweden.se/article/1272989/rapport-snart-anvander-de-flesta-svenska-foretag-ai-vid-rekrytering.html> [Hämtad 5 maj].
- Mujtaba, D.F., & Mahapatra, N.R. (2019). *Ethical Considerations in AI-Based Recruitment*, *International Symposium on Technology and Society*, pp.1-7, 10.1109/ISTAS48451.2019.8937920.
- Oates, J.B. (2006). *Researching Information Systems and Computing*. Los Angeles: Sage.
- Ore, O., & Sposato, M. (2021). *Opportunities and risk of artificial intelligence in recruitment and selection*, *International Journal of Organizational Analysis*, vol. 30, no. 6, pp.1771-1782, <https://doi.org/10.1108/IJOA-07-2020-2291>.
- Percival, C. (2024). *15 Interesting Recruitment Facts & Statistics*, <https://www.cjpi.com/insights/15-interesting-recruitment-facts/> [Hämtad 11 april].

Piccalli, F., Schiano di Cola, V., Giampaolo, F., & Cuomo, S. (2021). *The Role of Artificial Intelligence in Fighting the Covid-19 Pandemic*, *Information System Frontiers*, vol. 23, pp.1467-1497 <https://doi.org/10.1007/s10796-021-10131-x>.

Rooth, D. (2007). *Evidence of Unequal Treatment in Hiring against Obese Applicants: A Field Experiment*, IZA Discussion Paper Series, no. 2775.

Thanasegaran, G. (2009). *Reliability and Validity Issues in Research*, The UPM press, vol. 4 pp.35-40.

Torres, M. (2017). *2 million job candidates are desperate to work for Google. Why?*, <https://www.theladders.com/career-advice/2-million-job-candidates-google> [Hämtad 20 april].

van Esch, P., Black, J.S., & Ferolie, J. (2019). *Marketing AI recruitment: The next phase in job application and selection*, *Computers in Human Behavior*, vol. 90, pp.215-225, <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.09.009>.

