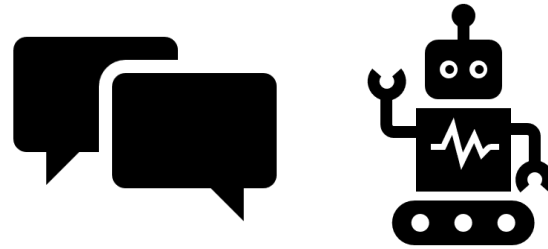


Prof. Dr. Christian Gärtner & Prof. Dr. Thorsten Petry

# Akzeptanz von Recruiting-Chatbots

Auswertung einer Umfrage unter Studierenden an den Hochschulen München und RheinMain

Mai 2022

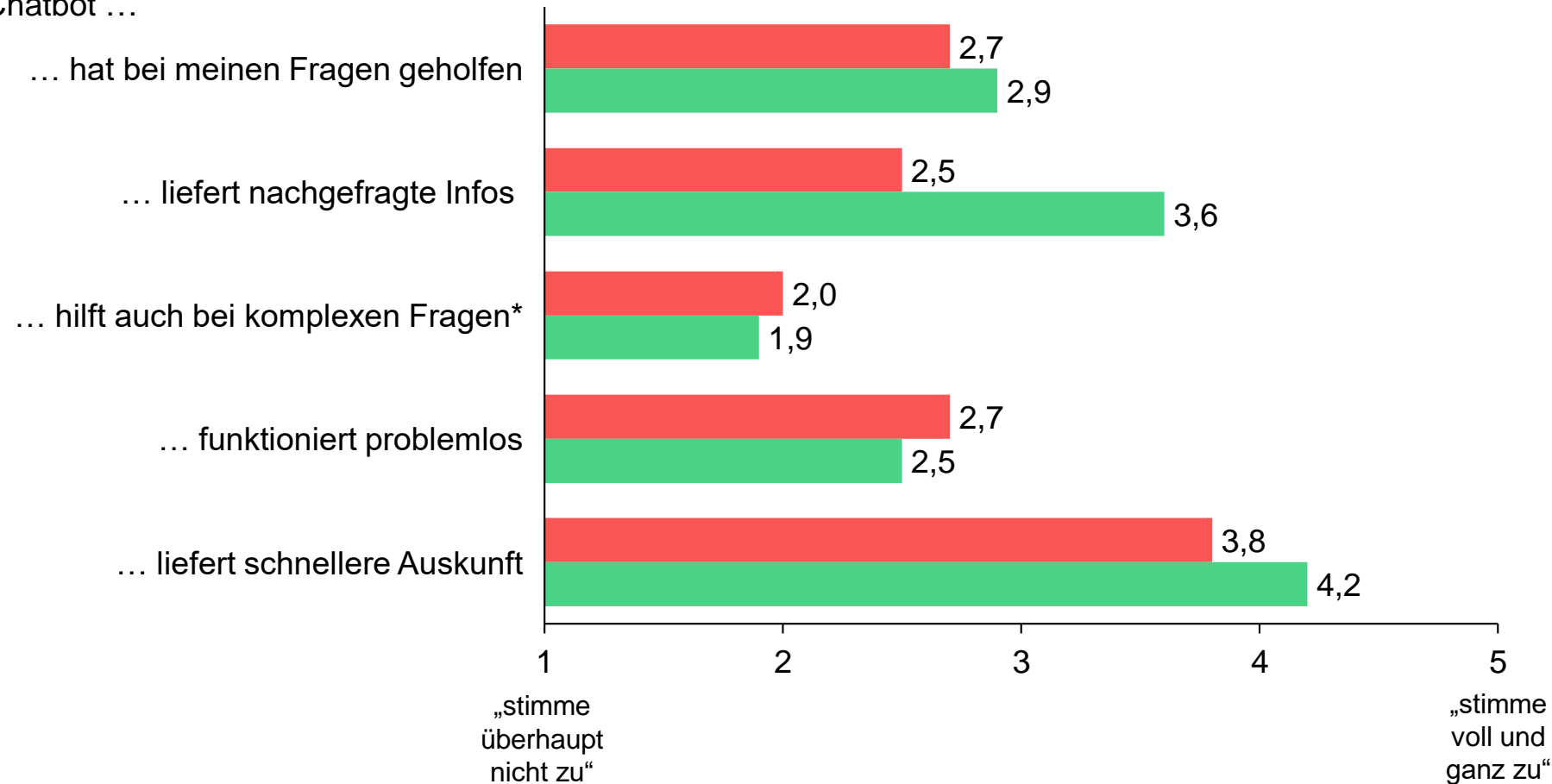


Hochschule **RheinMain**  
University of Applied Sciences  
Wiesbaden Rüsselsheim

# Management Summary der Kernbefunde

## - Inhalt -

Der Chatbot ...

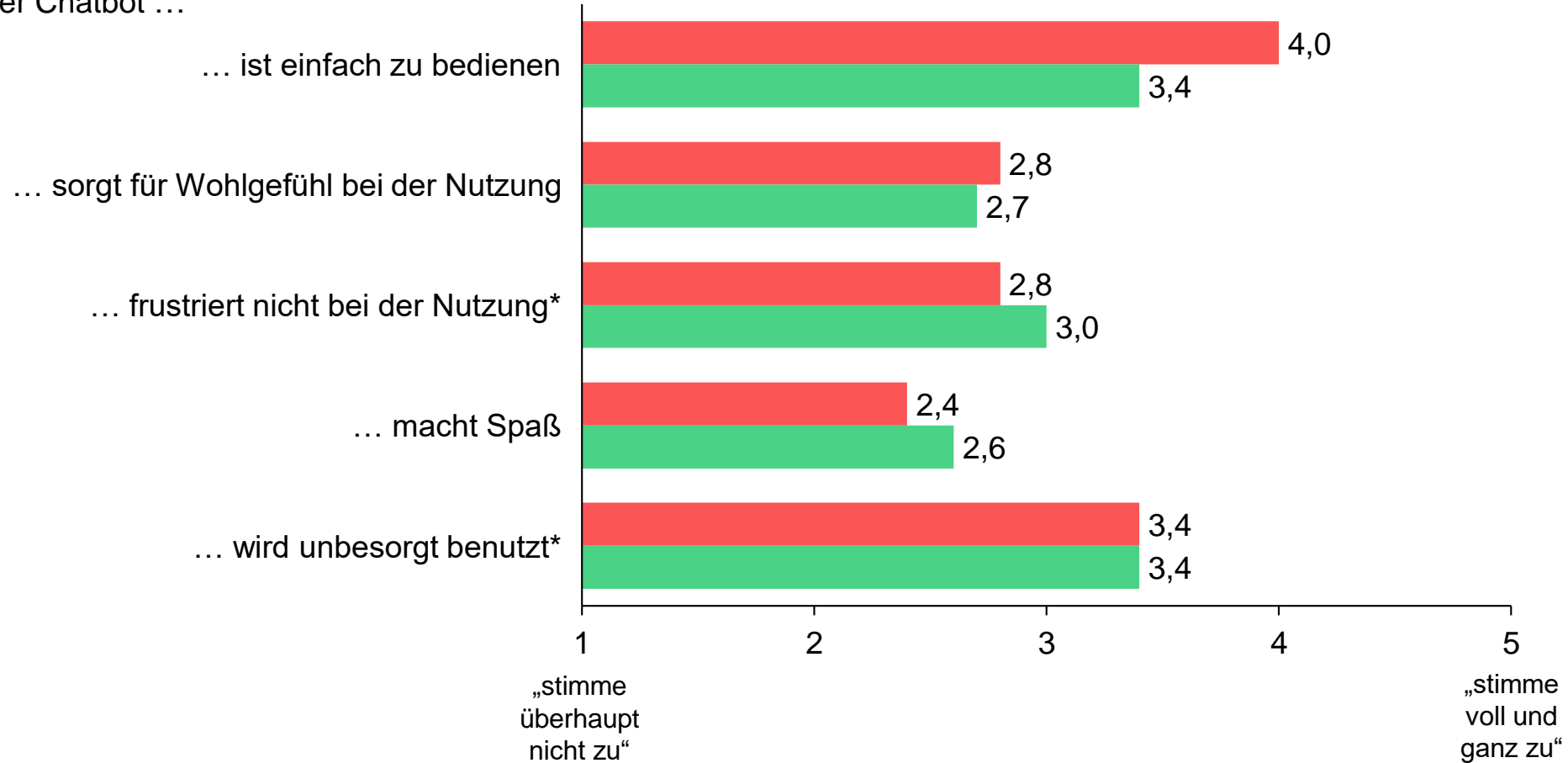


- Die inhaltliche Qualität & Funktionsfähigkeit von Recruiting-Chatbots wird mittelmäßig beurteilt
- Die Informationslieferung ist deutlich schlechter als erwartet
- Bei komplexen Fragen helfen Chatbots kaum
- Die schnelle Auskunft ist ein zentraler Vorteil von Chatbots

# Management Summary der Kernbefunde

## - Nutzung -

Der Chatbot ...

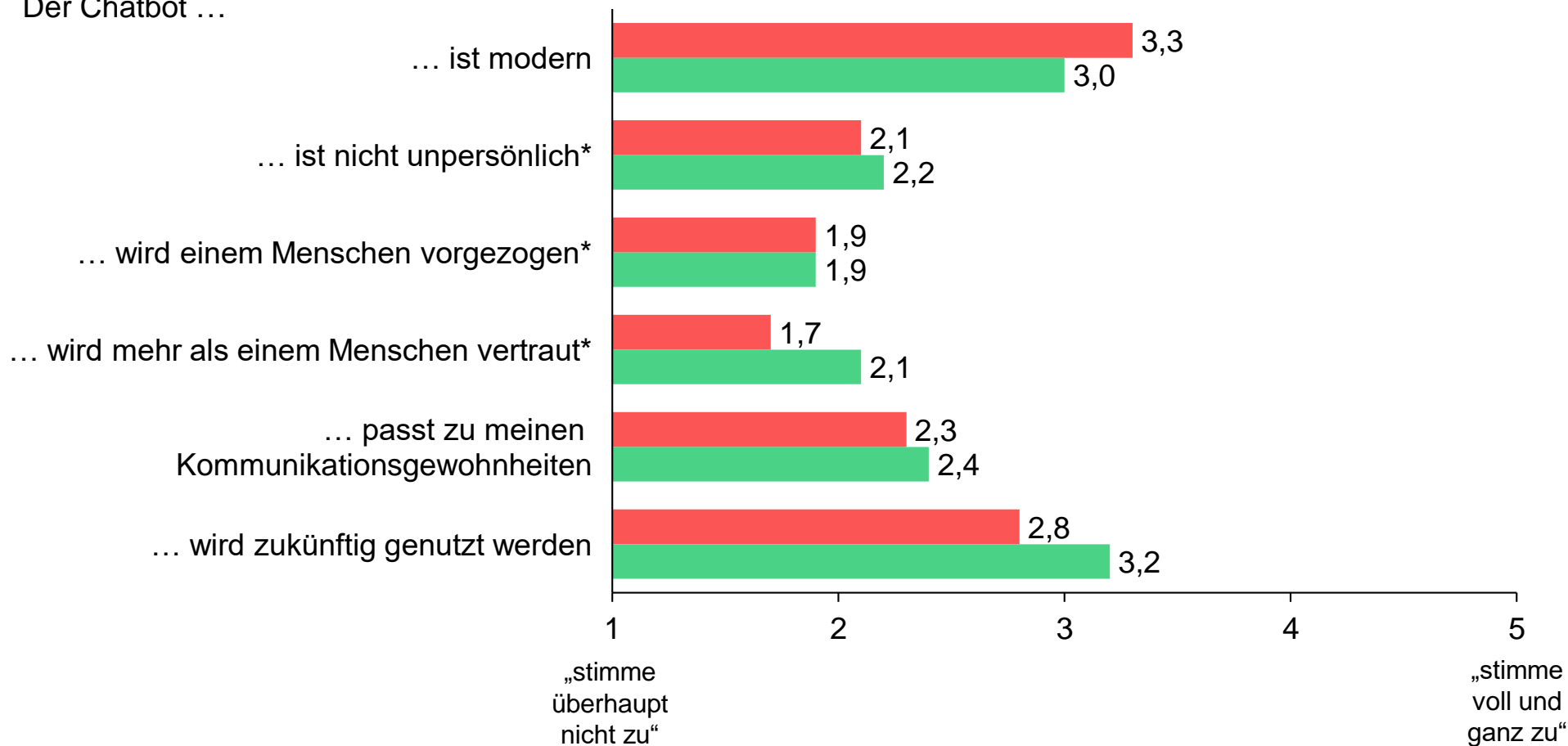


- Chatbots sind relativ einfach zu bedienen
- Das Nutzungsgefühl ist mittelmäßig
- Dementsprechend ist der Spaß auch überschaubar
- Ein diverses Bild zeigt sich bei der Besorgnis um persönliche Daten bei der Chatbotnutzung

# Management Summary der Kernbefunde

## - Bewertung -

Der Chatbot ...



- Chatbots werden (nur) als mittelmäßig modern eingeschätzt
- Ein wesentlicher Nachteil ist die „Entmenschlichung“ in der Kommunikation
- Chatbots passen – durchaus überraschend – eher weniger zu den Kommunikationsgewohnheiten der befragten „Digital Natives“
- Die zukünftige Nutzungsabsicht ist relativ unklar

# Allgemeine Daten zur Erhebung

Durchführung:

Online-Befragung

29.04. – 22.05.2022

Verteilerkreis:

ca. 7000 Studierende

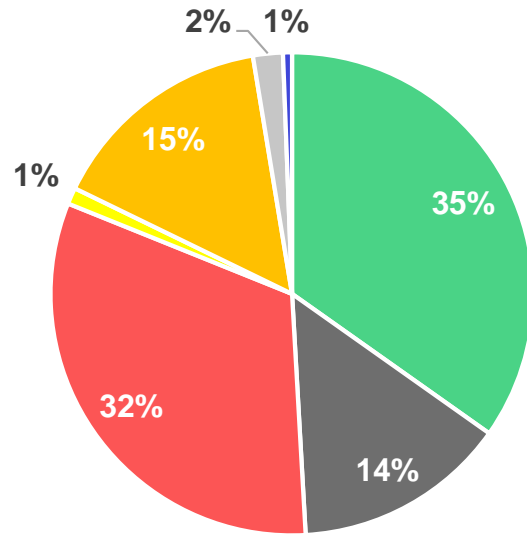
Bachelor & Masterstudiengänge der

HM & HS-RM

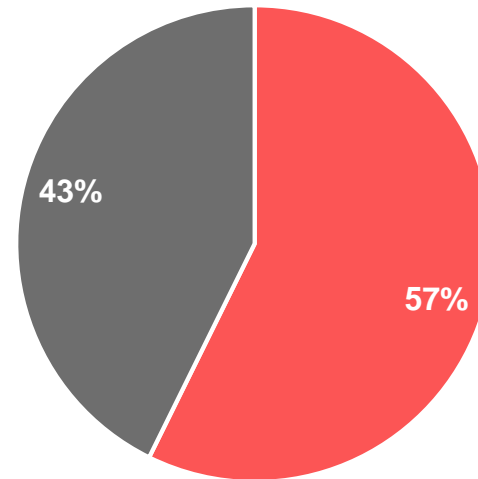
Vollständig ausgefüllte Fragebögen: 349

teilweise ausgefüllte Fragebögen: 21

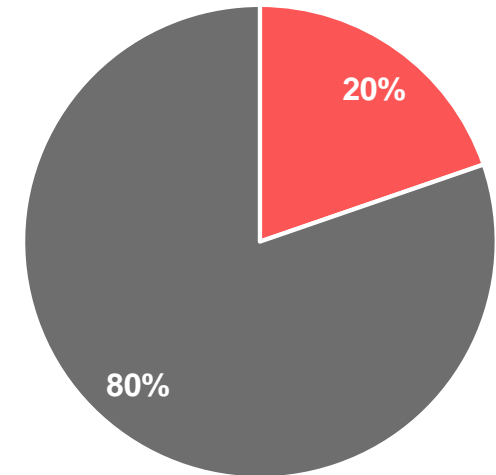
Fachrichtung der Teilnehmenden



Bachelor- vs. Masterstudiengang



Erfahrung mit Chatbot im Bewerbungsprozess

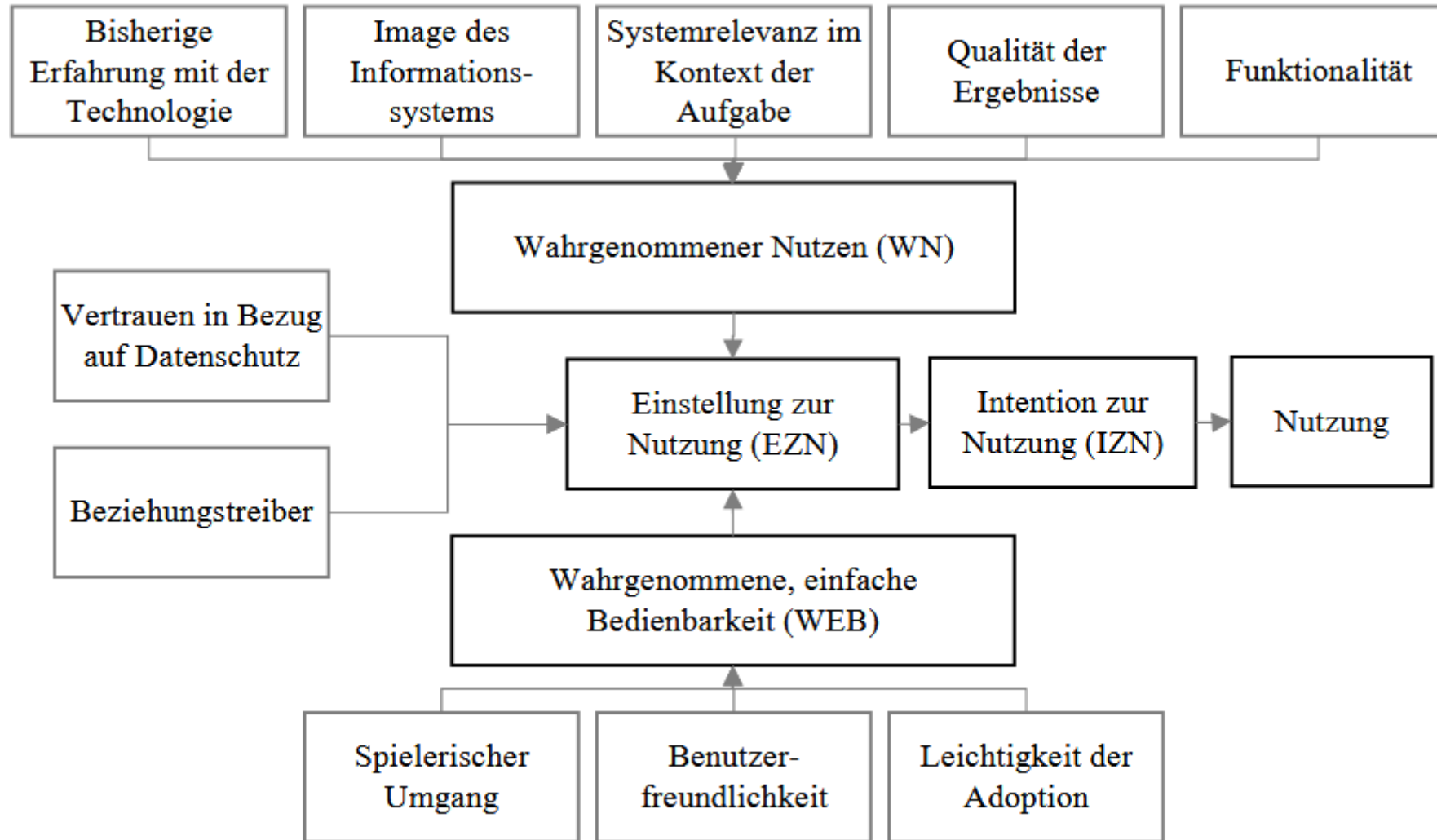


- Wirtschaftswiss.
- Ingenieurwiss.
- Medien- und Kommunikationswiss.
- Geisteswiss.
- Sozialwiss.
- Informatik
- Architektur und Bau

■ Bachelor ■ Master

■ Ja ■ Nein

# Grundlegendes Modell (adaptiert auf Forschungskontext)

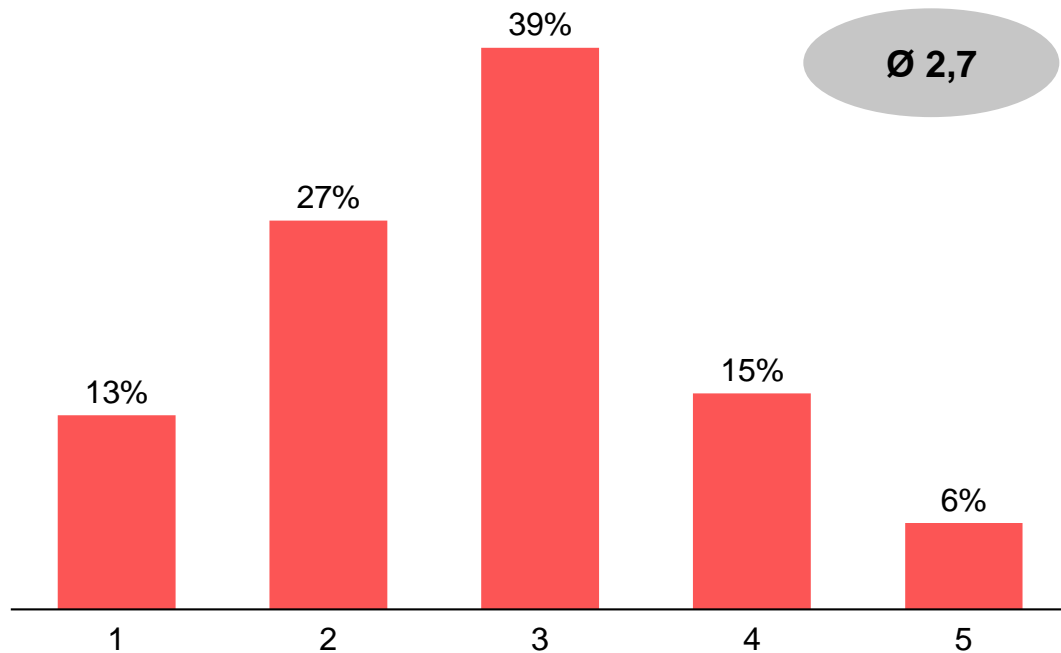


# Qualität & Funktionalität

# Wenig Hilfe: Nur eher selten helfen Chatbots tatsächlich

Teilnehmende **mit** Vorerfahrung mit HR-Recruiting-Chatbots.

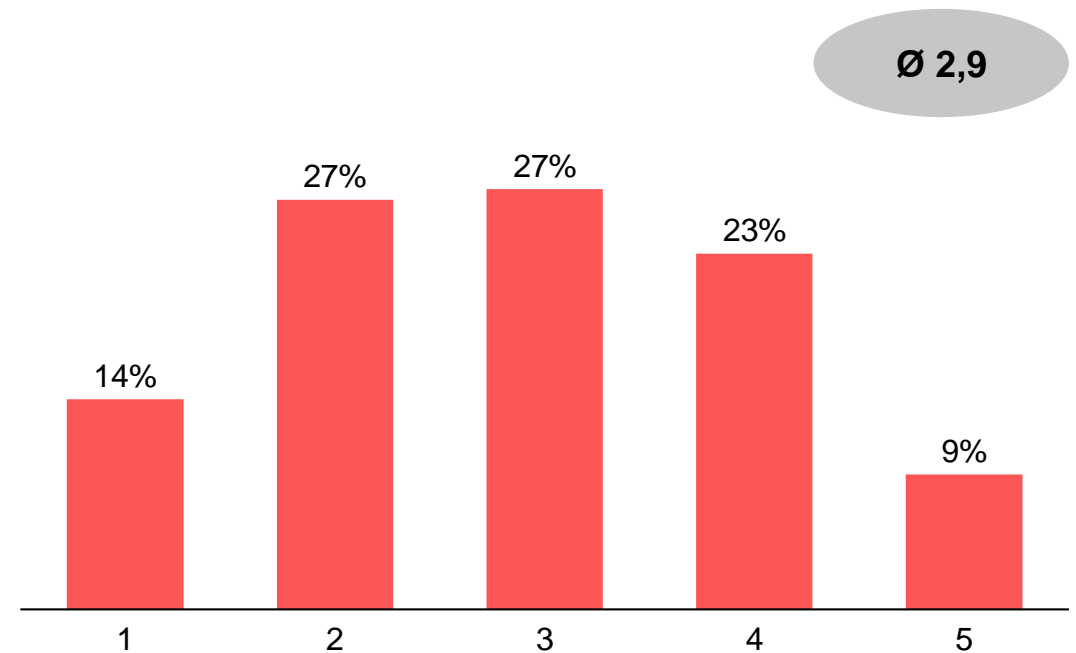
Der Chatbot hat mir bei meinen Fragen erfolgreich geholfen.



1: „stimme überhaupt nicht zu“ bis 5 "stimme voll und ganz zu"  
N = 67

Teilnehmende **ohne** Vorerfahrung mit HR-Recruiting-Chatbots

Chatbots haben mir bereits bei anderen Fragen erfolgreich geholfen.



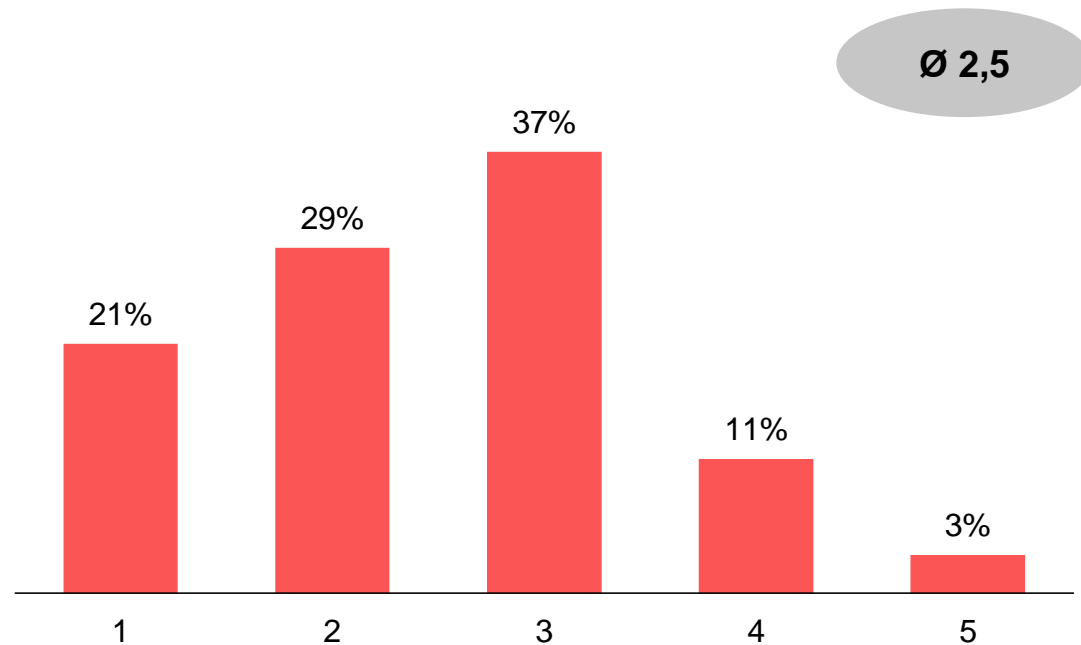
1: „stimme überhaupt nicht zu“ bis 5 "stimme voll und ganz zu"  
N = 284



# HR-Marketing-Chatbots liefern deutlich seltener als erwartet die nachgefragten Informationen rund um die Bewerbung

Teilnehmende **mit** Vorerfahrung mit HR-Recruiting-Chatbots.

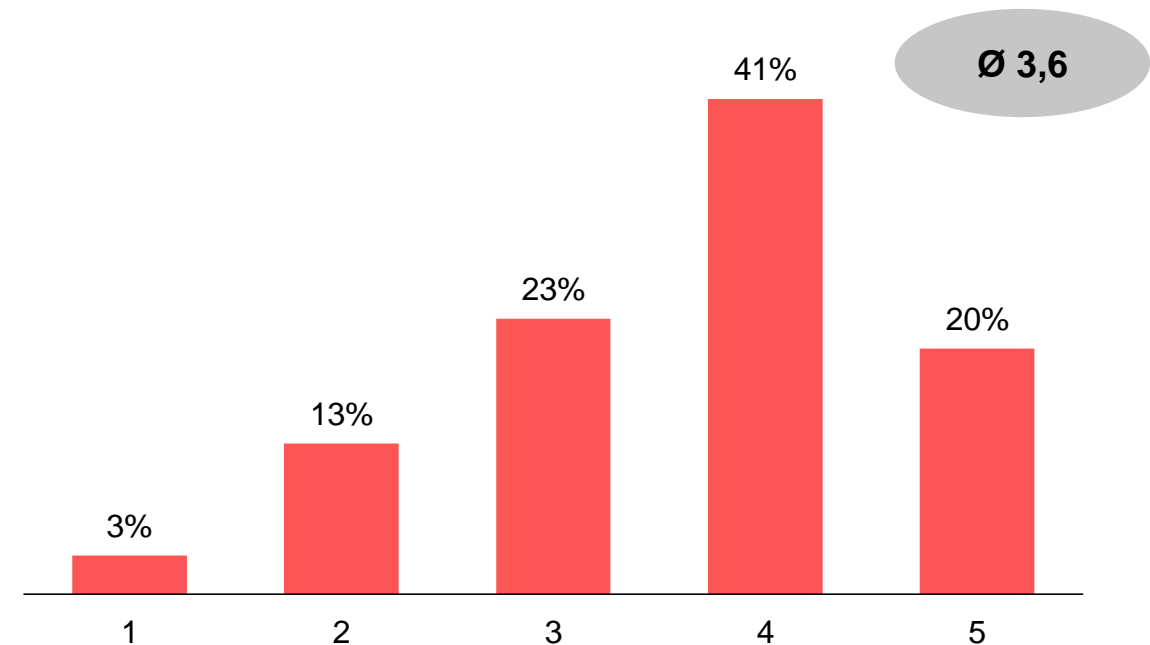
Der Chatbot konnte mir die nachgefragten Informationen rund um die Bewerbung zusenden.



1: „stimme überhaupt nicht zu“ bis 5 "stimme voll und ganz zu"  
N = 63

Teilnehmende **ohne** Vorerfahrung mit HR-Recruiting-Chatbots

Ich denke, ein Chatbot könnte die von mir nachgefragten Informationen zum Bewerbungsablauf zusenden.



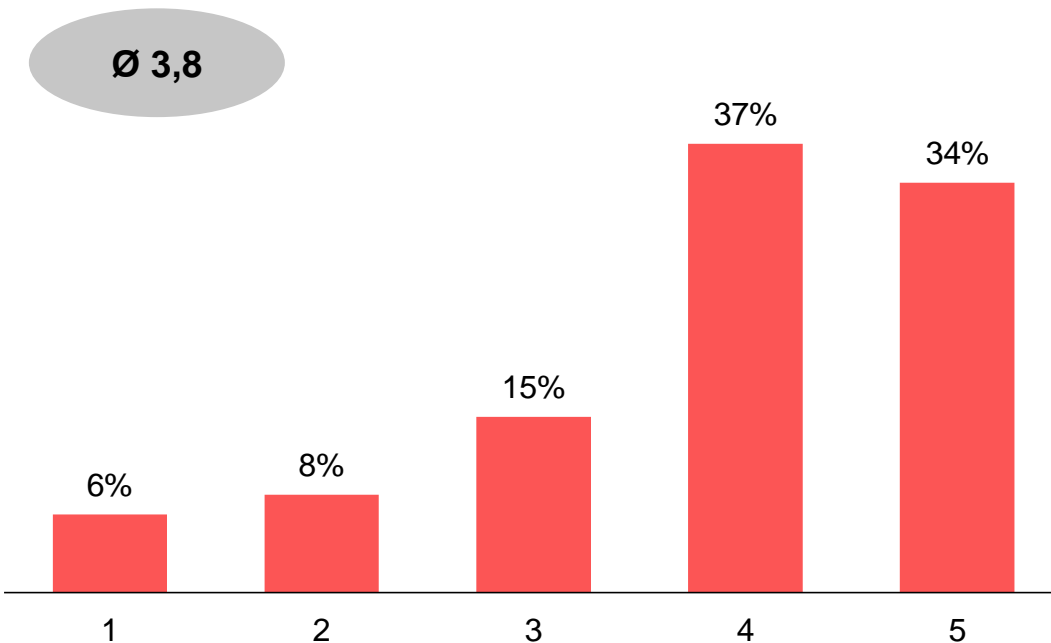
1: „stimme überhaupt nicht zu“ bis 5 "stimme voll und ganz zu"  
N = 280

Studierende ohne Vorerfahrung mit HR-Recruiting-Chatbots sind deutlich optimistischer, als die tatsächliche Wahrnehmung der Teilnehmenden mit entsprechenden Erfahrung.

# Die Schnelligkeit bei der Beantwortung von Standardfragen ist ein wesentlicher Vorteil von Chatbots

Teilnehmende **mit** Vorerfahrung mit HR-Recruiting-Chatbots.

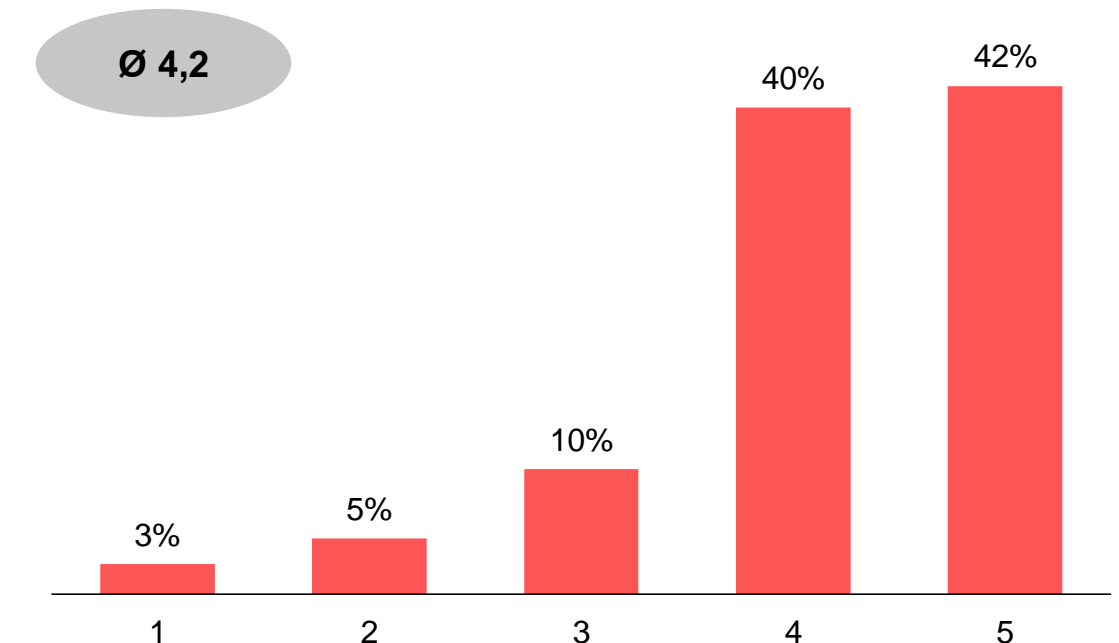
Die Verwendung eines Chatbots bei Standardfragen ist schneller als der Kontakt zur Personalabteilung/Recruiter.



1: „stimme überhaupt nicht zu“ bis 5 "stimme voll und ganz zu"  
N = 62

Teilnehmende **ohne** Vorerfahrung mit HR-Recruiting-Chatbots

Ich denke, die Verwendung eines Chatbots bei Standardanfragen ist schneller als der Kontakt zur Personalabteilung/Recruiter.



1: „stimme überhaupt nicht zu“ bis 5 "stimme voll und ganz zu"  
N = 280

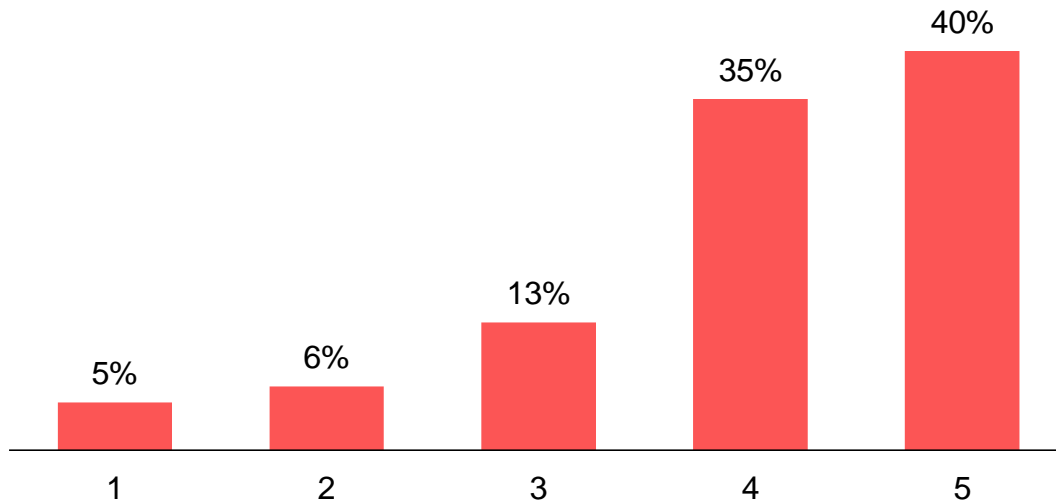
Studierende ohne Vorerfahrung mit HR-Recruiting-Chatbots sind optimistischer, als die tatsächliche Wahrnehmung der Teilnehmenden mit entsprechenden Erfahrung.

# Bei komplexeren Anfragen liefern Chatbots eher keine zufriedenstellenden Ergebnisse

Teilnehmende **mit** Vorerfahrung mit HR-Recruiting-Chatbots.

Der Chatbot lieferte auf komplexere Anfragen keine zufriedenstellenden Ergebnisse.

Ø 4,0

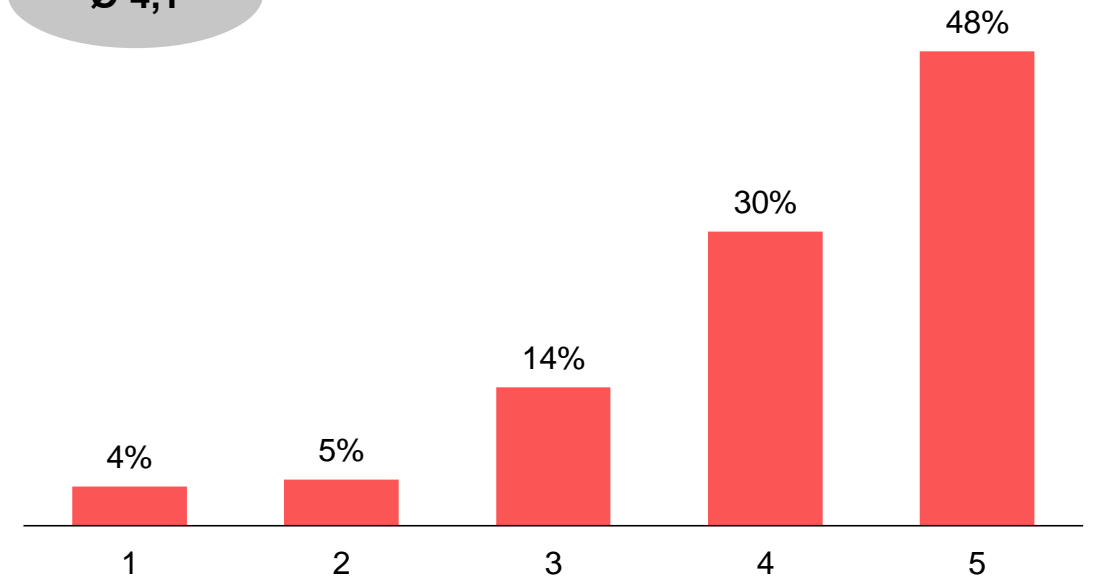


1: „stimme überhaupt nicht zu“ bis 5 "stimme voll und ganz zu"  
N = 62

Teilnehmende **ohne** Vorerfahrung mit HR-Recruiting-Chatbots

Ich denke, dass Chatbots auf komplexere Anfragen keine zufriedenstellenden Ergebnisse liefern.

Ø 4,1

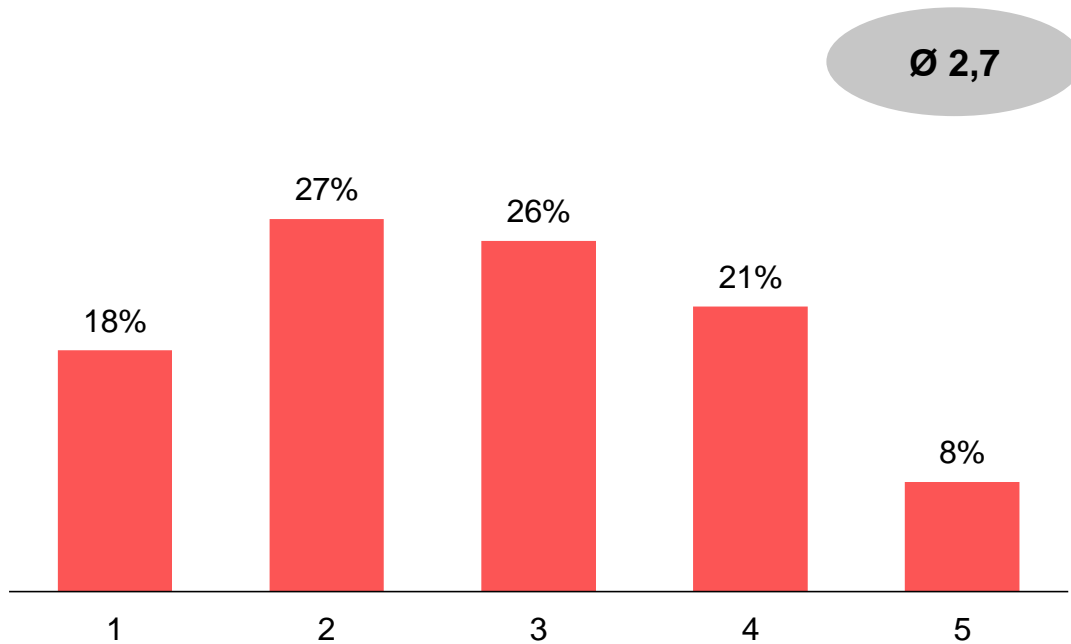


1: „stimme überhaupt nicht zu“ bis 5 "stimme voll und ganz zu"  
N = 280

# Chatbots funktionieren selten problemlos

Teilnehmende **mit** Vorerfahrung mit HR-Recruiting-Chatbots.

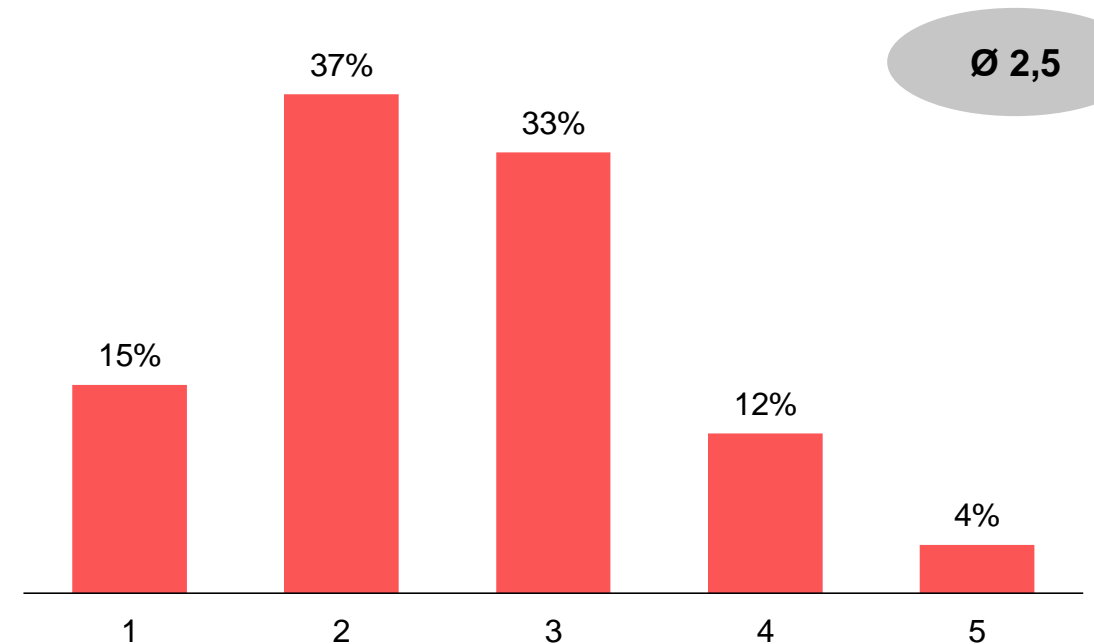
Der Chatbot funktionierte problemlos.



1: „stimme überhaupt nicht zu“ bis 5 "stimme voll und ganz zu"  
N = 62

Teilnehmende **ohne** Vorerfahrung mit HR-Recruiting-Chatbots

Ich denke, dass Chatbots im Bewerbungsprozess problemlos funktionieren.



1: „stimme überhaupt nicht zu“ bis 5 "stimme voll und ganz zu"  
N = 280

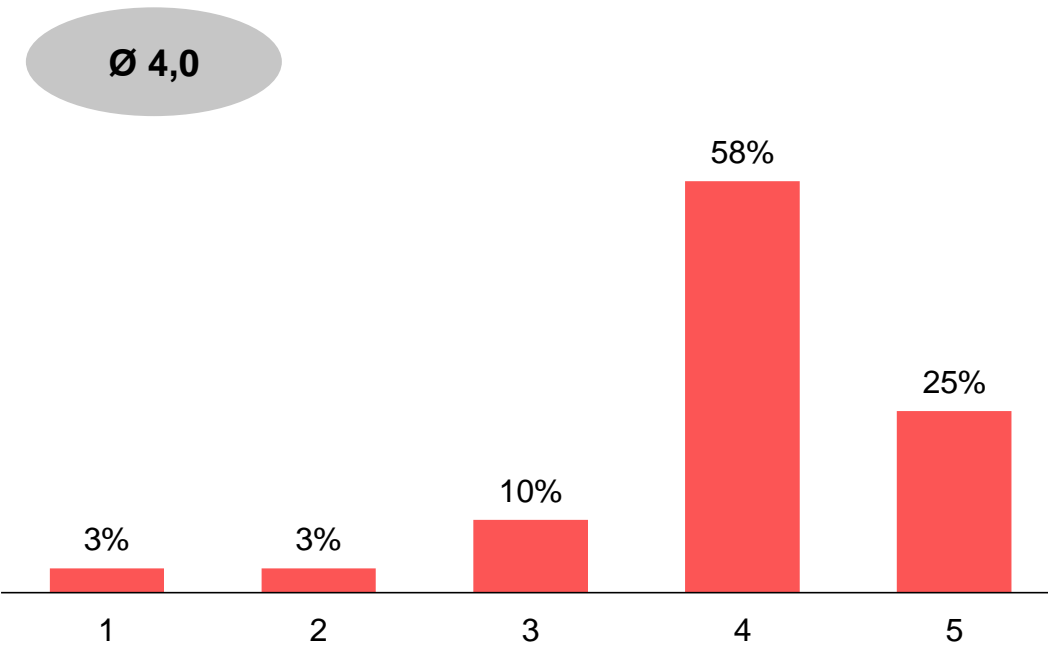
HR-Recruiting-Chatbots funktionieren aber immerhin etwas problemloser, als gedacht.

# Nutzungserfahrung & Beziehung

# Viele Nutzer:innen empfinden die Bedienung von Chatbots als einfach – gerade bei HR-Marketing-Chatbots

Teilnehmende **mit** Vorerfahrung mit HR-Recruiting-Chatbots.

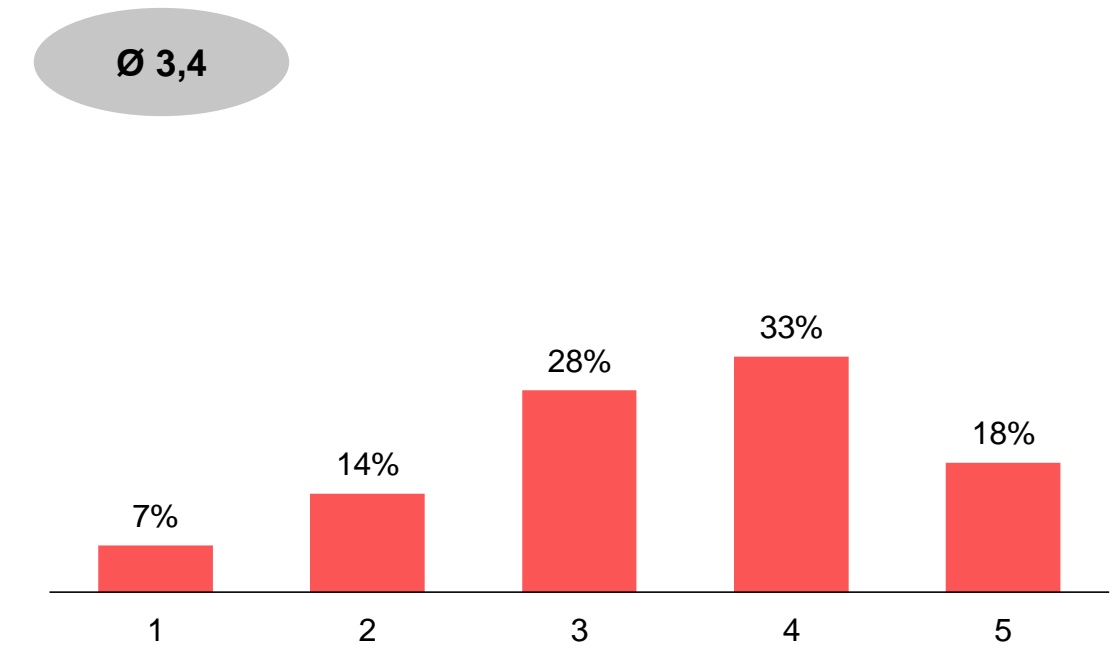
Ich empfind die Bedienung des Chatbots als einfach.



1: „stimme überhaupt nicht zu“ bis 5 "stimme voll und ganz zu"  
N = 59

Teilnehmende **ohne** Vorerfahrung mit HR-Recruiting-Chatbots

Ich finde es angenehm, dass Chatbots so einfach zu bedienen sind.

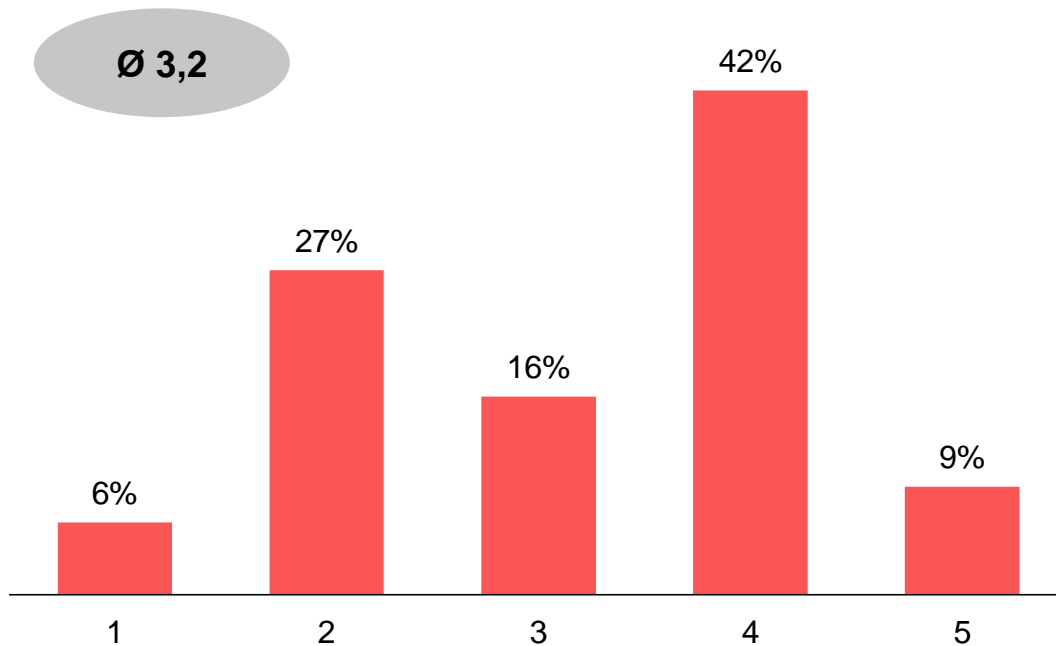


1: „stimme überhaupt nicht zu“ bis 5 "stimme voll und ganz zu"  
N = 275

# Unterschiedliche Frustrationserfahrung: Manche Chatbots frustrieren, andere nicht

Teilnehmende **mit** Vorerfahrung mit HR-Recruiting-Chatbots.

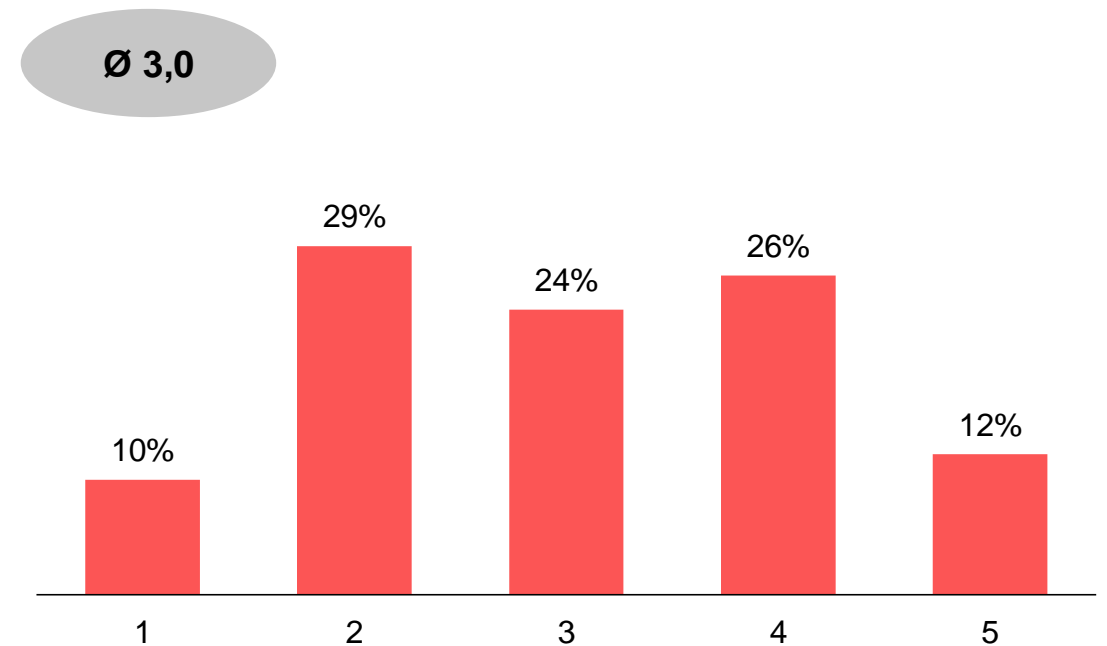
Ich fühlte mich frustriert, als ich den Chatbot benutzte.



1: „stimme überhaupt nicht zu“ bis 5 "stimme voll und ganz zu"  
N = 67

Teilnehmende **ohne** Vorerfahrung mit HR-Recruiting-Chatbots

Ich fühle mich frustriert, wenn ich einen Chatbot nutze.

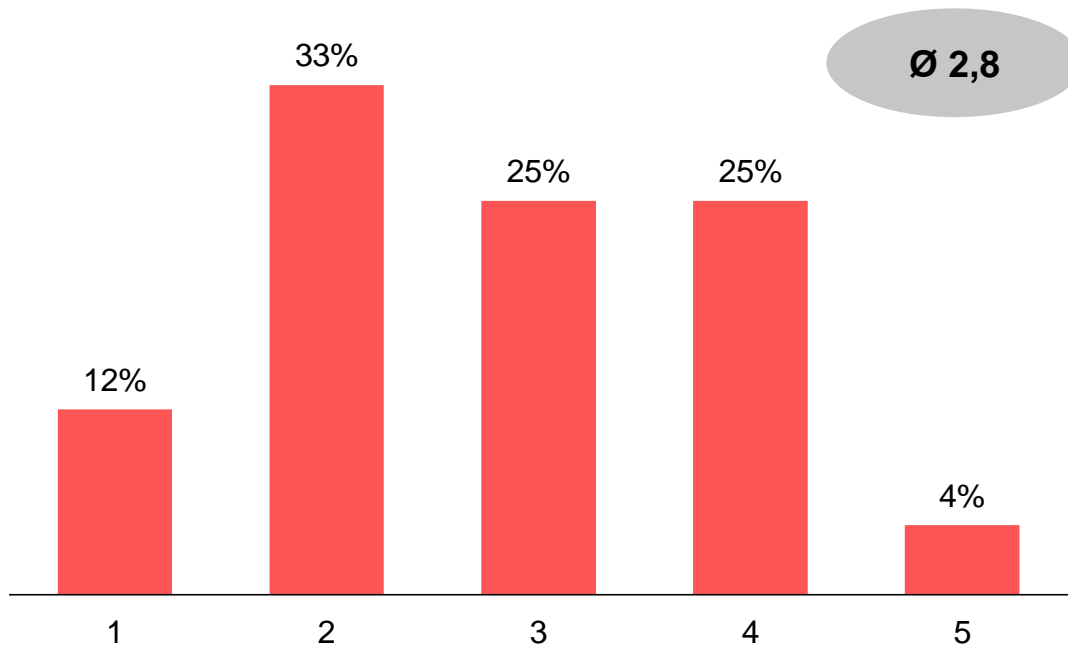


1: „stimme überhaupt nicht zu“ bis 5 "stimme voll und ganz zu"  
N = 284

# Nur wenige Nutzer:innen fühlen sich voll und ganz wohl, wenn sie Chatbots nutzen

Teilnehmende **mit** Vorerfahrung mit HR-Recruiting-Chatbots.

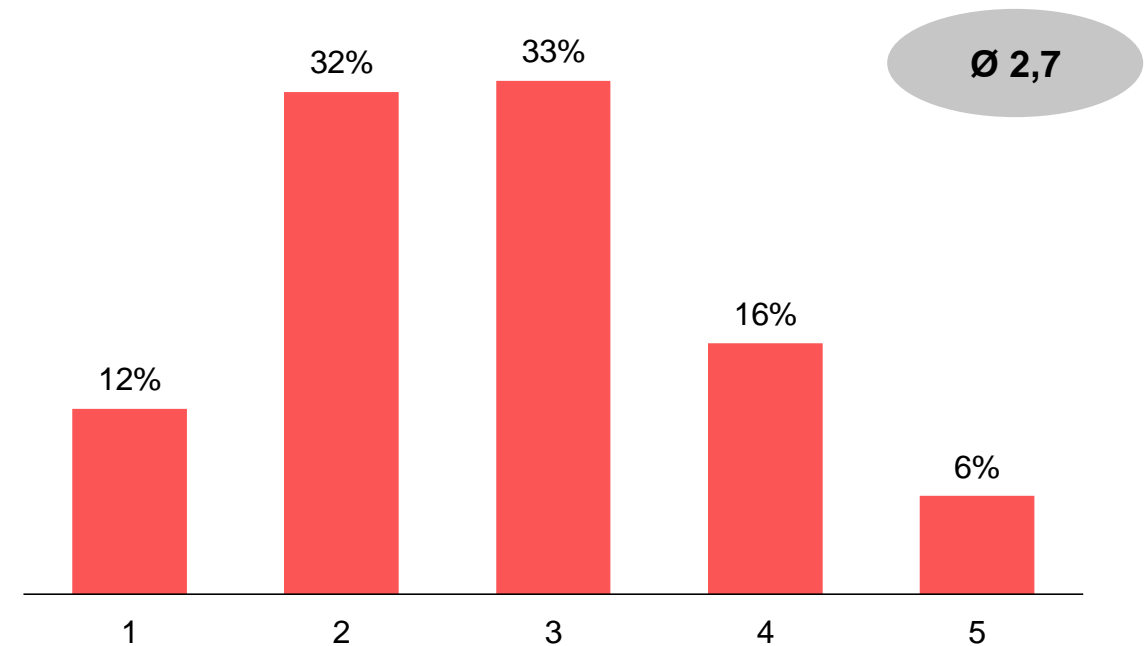
Ich fühlte mich wohl, als ich den Chatbot benutzte.



1: „stimme überhaupt nicht zu“ bis 5 "stimme voll und ganz zu"  
N = 67

Teilnehmende **ohne** Vorerfahrung mit HR-Recruiting-Chatbots

Ich fühle mich wohl, wenn ich Chatbots nutze.



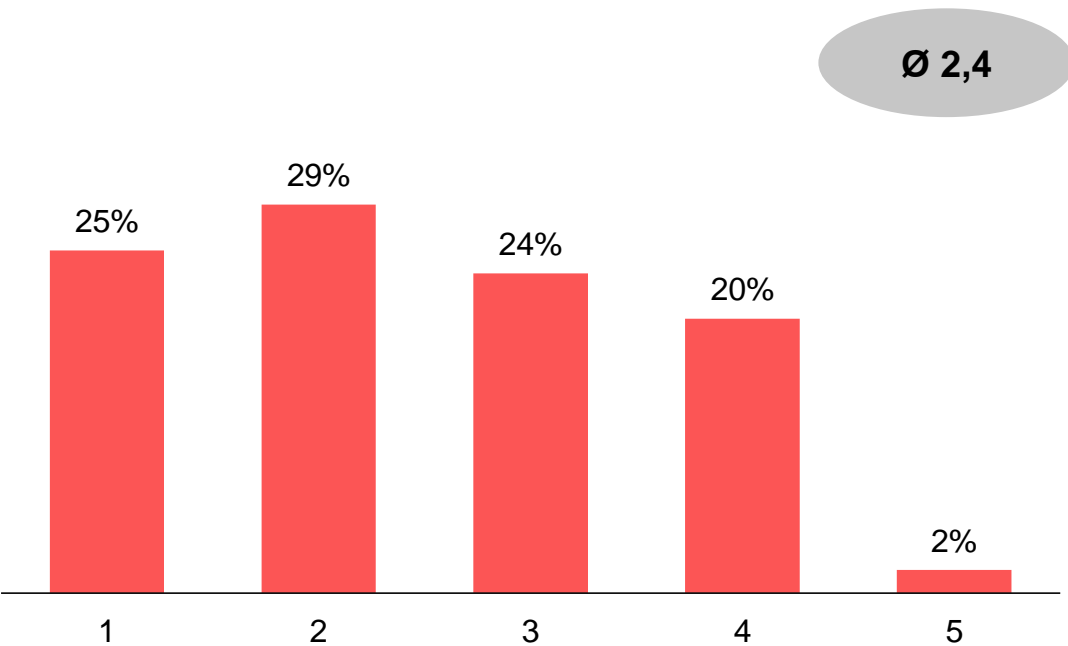
1: „stimme überhaupt nicht zu“ bis 5 "stimme voll und ganz zu"  
N = 284



# Der Spaß bei der Verwendung von Chatbots „hält sich in Grenzen“

Teilnehmende **mit** Vorerfahrung mit HR-Recruiting-Chatbots.

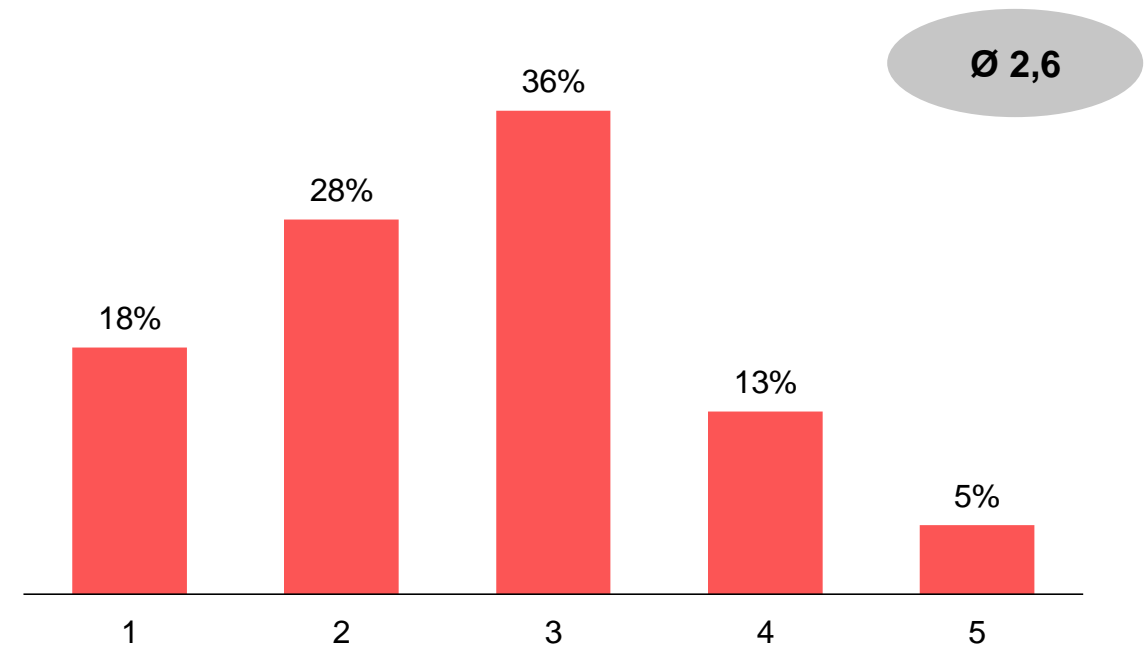
Die Verwendung des Chatbots machte mir Spaß.



1: „stimme überhaupt nicht zu“ bis 5 "stimme voll und ganz zu"  
N = 59

Teilnehmende **ohne** Vorerfahrung mit HR-Recruiting-Chatbots

Die Verwendung von Chatbots im Rahmen von Bewerbungsprozessen würde mir Spaß machen.



1: „stimme überhaupt nicht zu“ bis 5 "stimme voll und ganz zu"  
N = 275

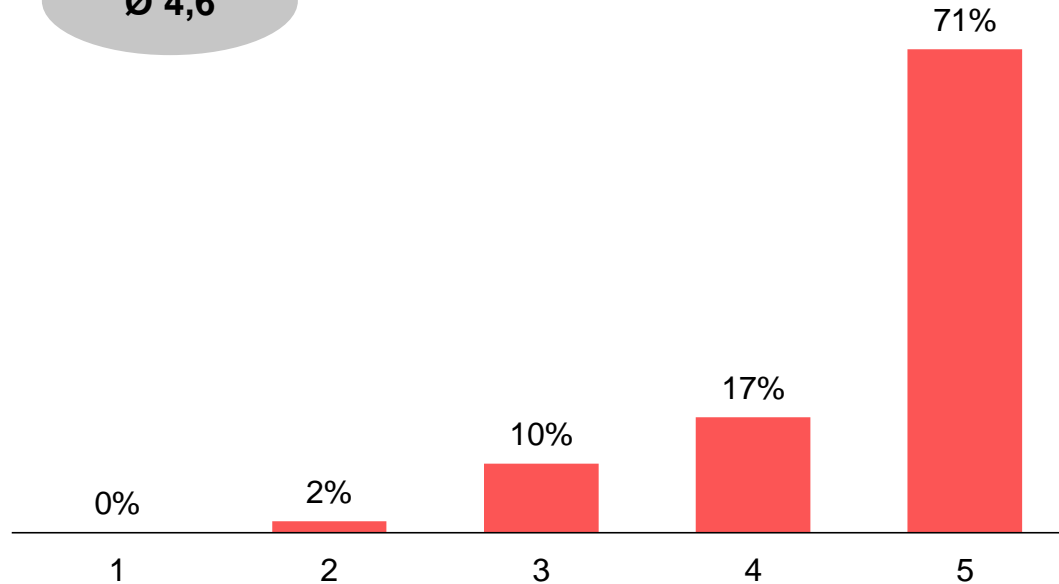
Dies gilt insb. bei Teilnehmenden mit Erfahrung mit HR-Recruiting-Chatbots.

# Weitgehende Einigkeit besteht darin, dass Chatbots ohne zusätzliche Software/Apps nutzbar sein sollten

Teilnehmende **mit** Vorerfahrung mit HR-Recruiting-Chatbots.

Es ist mir wichtig, dass ich einen Chatbot ohne zusätzliche Software (z.B. eine App) nutzen kann.

Ø 4,6

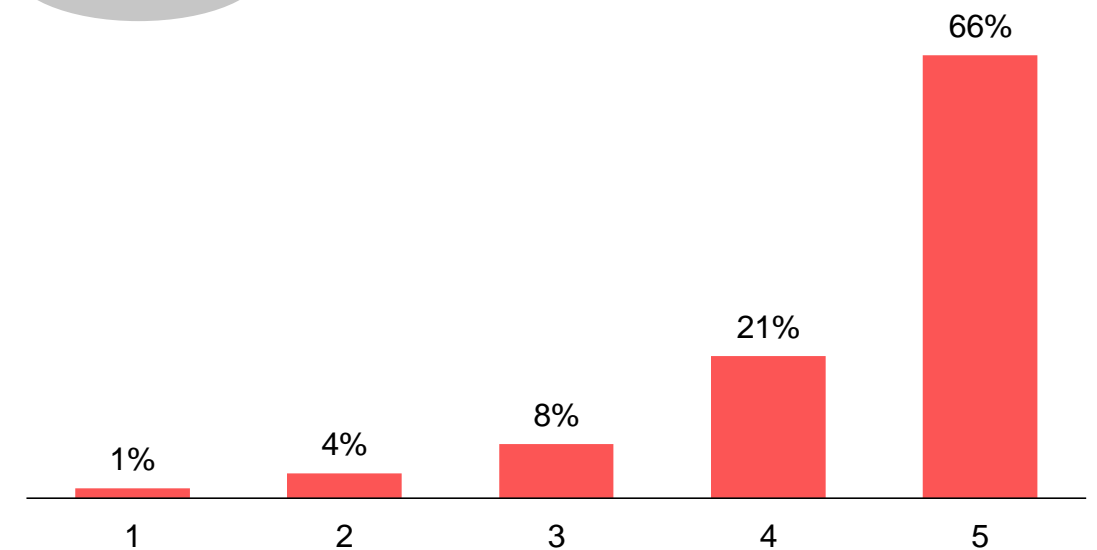


1: „stimme überhaupt nicht zu“ bis 5 "stimme voll und ganz zu"  
N = 59

Teilnehmende **ohne** Vorerfahrung mit HR-Recruiting-Chatbots

Es ist mir wichtig, dass ich einen Chatbot ohne zusätzliche Software (z.B. eine App) nutzen kann.

Ø 4,5



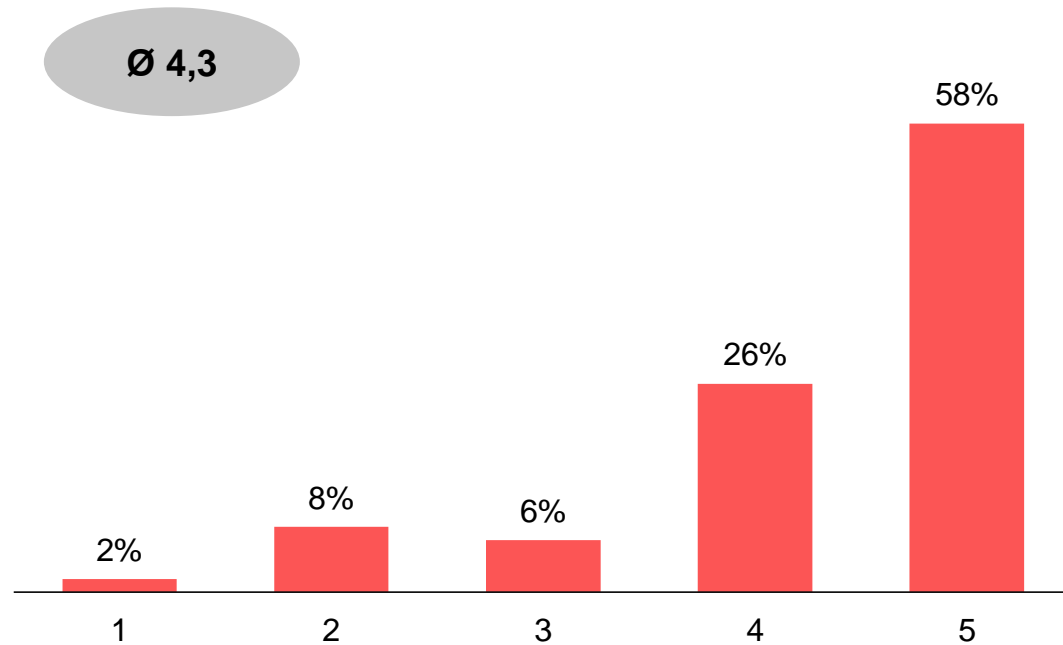
1: „stimme überhaupt nicht zu“ bis 5 "stimme voll und ganz zu"  
N = 275

# Vertrauen & Datenschutz

# Menschlichen Mitarbeitenden wird eher vertraut als Chatbots

Teilnehmende **mit** Vorerfahrung mit HR-Recruiting-Chatbots.

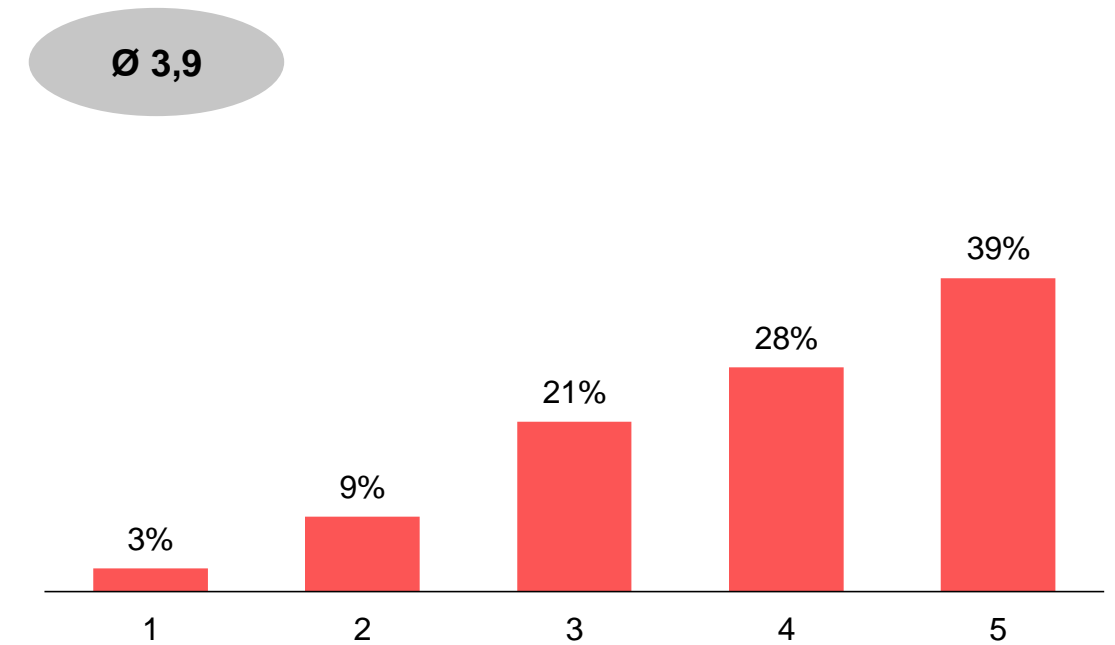
Ich habe mehr Vertrauen zu einem menschlichen Mitarbeitenden der Personalabteilung als zu einem Chatbot.



1: „stimme überhaupt nicht zu“ bis 5 "stimme voll und ganz zu"  
N = 62

Teilnehmende **ohne** Vorerfahrung mit HR-Recruiting-Chatbots

Ich hätte mehr Vertrauen zu einem menschlichen Mitarbeitenden der Personalabteilung als zu einem Chatbot.



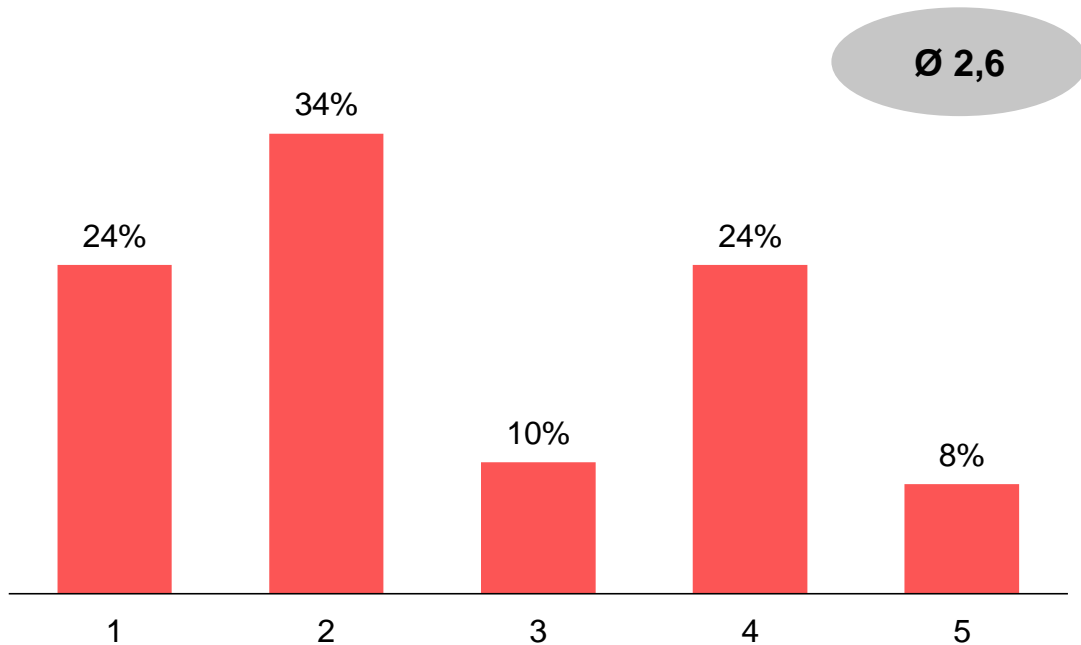
1: „stimme überhaupt nicht zu“ bis 5 "stimme voll und ganz zu"  
N = 280

Die Studierenden mit Erfahrung haben noch weniger Vertrauen als jene ohne Vorerfahrung.

# Unterschiedliche Einschätzungen beim Datenschutz: Manche sind über ihre persönlichen Daten besorgt, andere nicht

Teilnehmende **mit** Vorerfahrung mit HR-Recruiting-Chatbots.

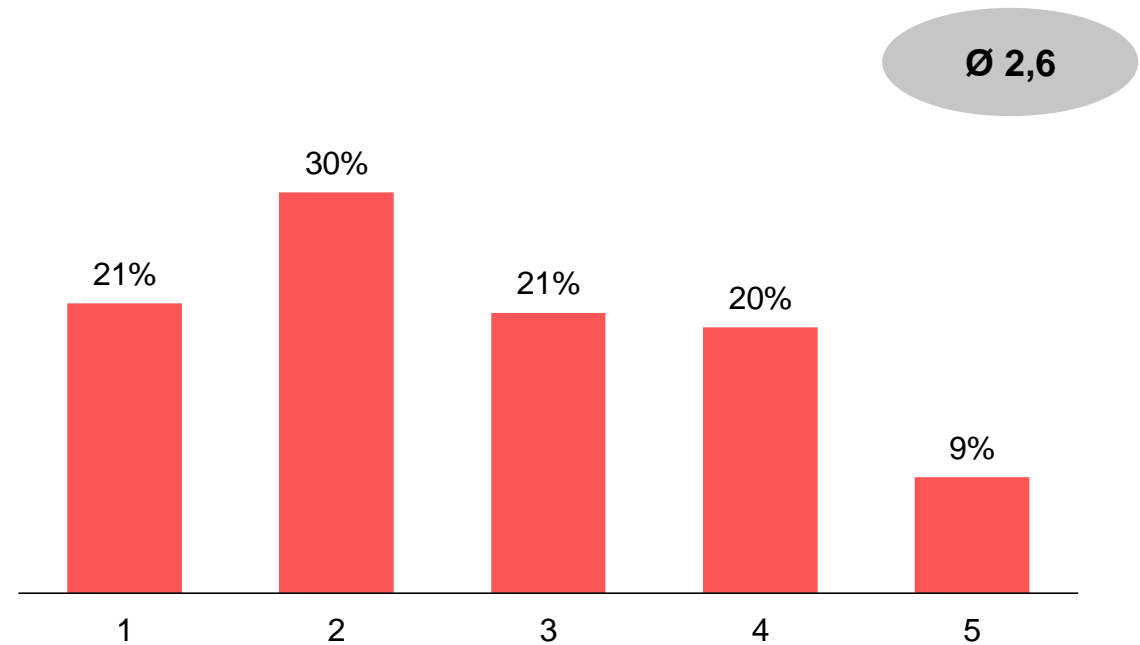
Ich war besorgt über das Versenden von persönlichen Informationen über den Chatbot.



1: „stimme überhaupt nicht zu“ bis 5 "stimme voll und ganz zu"  
N = 62

Teilnehmende **ohne** Vorerfahrung mit HR-Recruiting-Chatbots

Ich wäre besorgt über das Versenden von persönlichen Informationen über den Chatbot.



1: „stimme überhaupt nicht zu“ bis 5 "stimme voll und ganz zu"  
N = 280

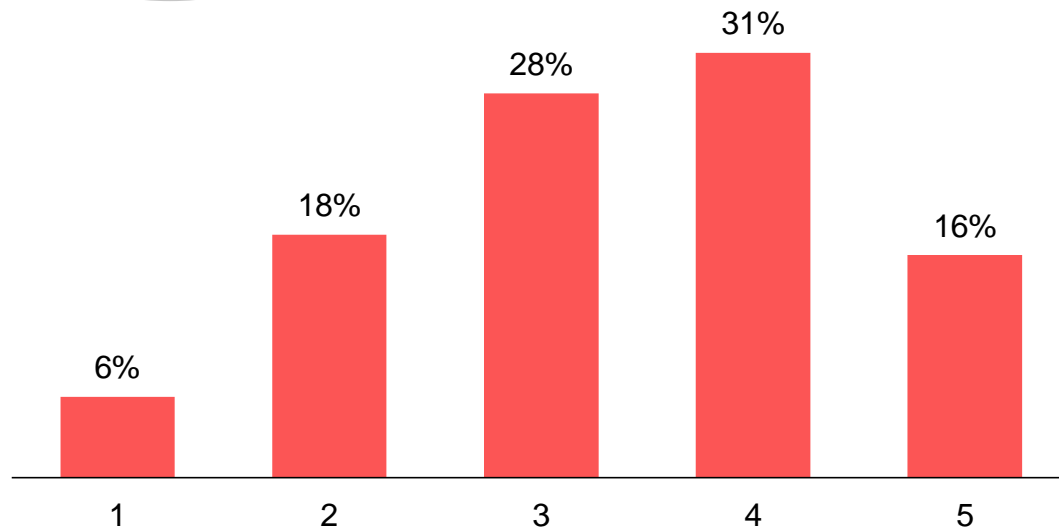
# Image

# Die Nutzung eines Chatbots wird nur in moderatem Umfang als modern angesehen

Teilnehmende **mit** Vorerfahrung mit HR-Recruiting-Chatbots.

Ich empfand die Nutzung des Chatbots als modern.

Ø 3,3

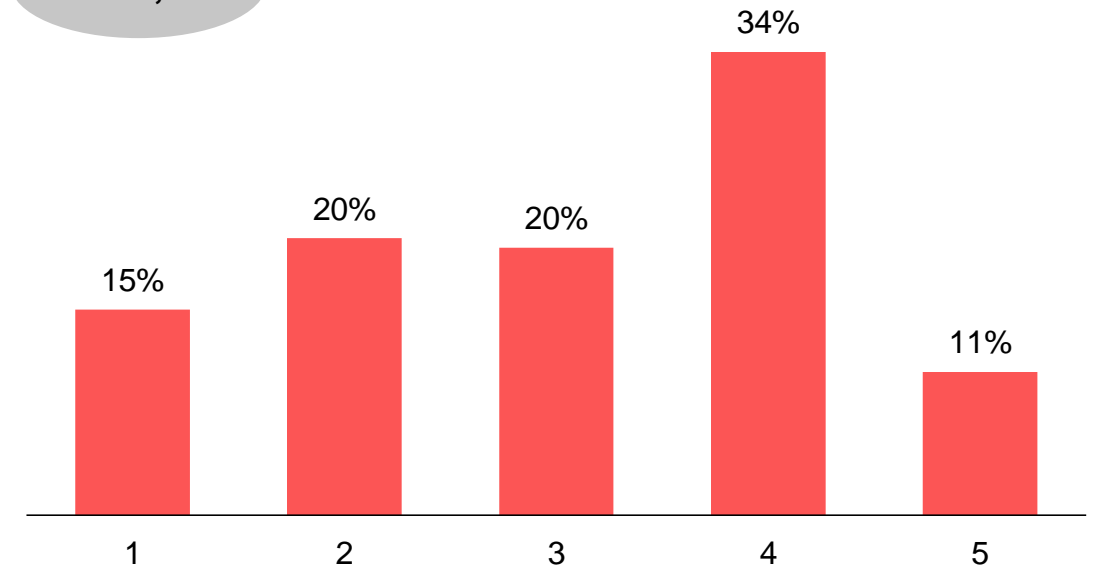


1: „stimme überhaupt nicht zu“ bis 5 "stimme voll und ganz zu"  
N = 67

Teilnehmende **ohne** Vorerfahrung mit HR-Recruiting-Chatbots

Ich denke, die Nutzung eines Chatbots im Rahmen eines Bewerbungsprozesses wäre modern.

Ø 3,0



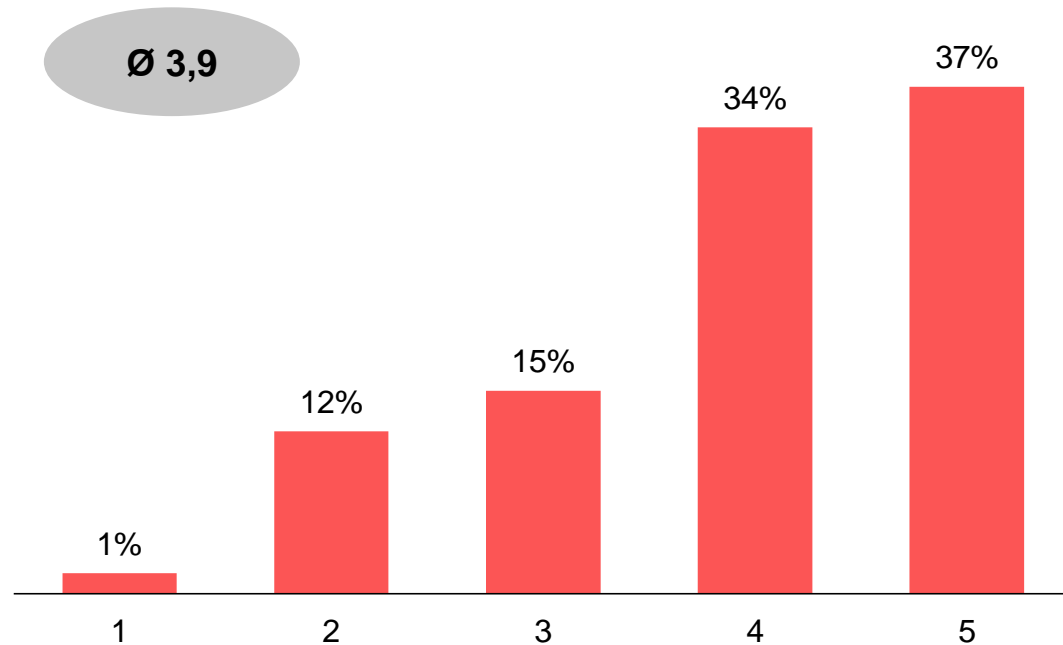
1: „stimme überhaupt nicht zu“ bis 5 "stimme voll und ganz zu"  
N = 284

Bei Erfahrungen mit HR-Recruiting-Chatbots steigt der Modernitätseindruck leicht.

# Die Kommunikation mit Chatbots wird als unpersönlich angesehen

Teilnehmende **mit** Vorerfahrung mit HR-Recruiting-Chatbots.

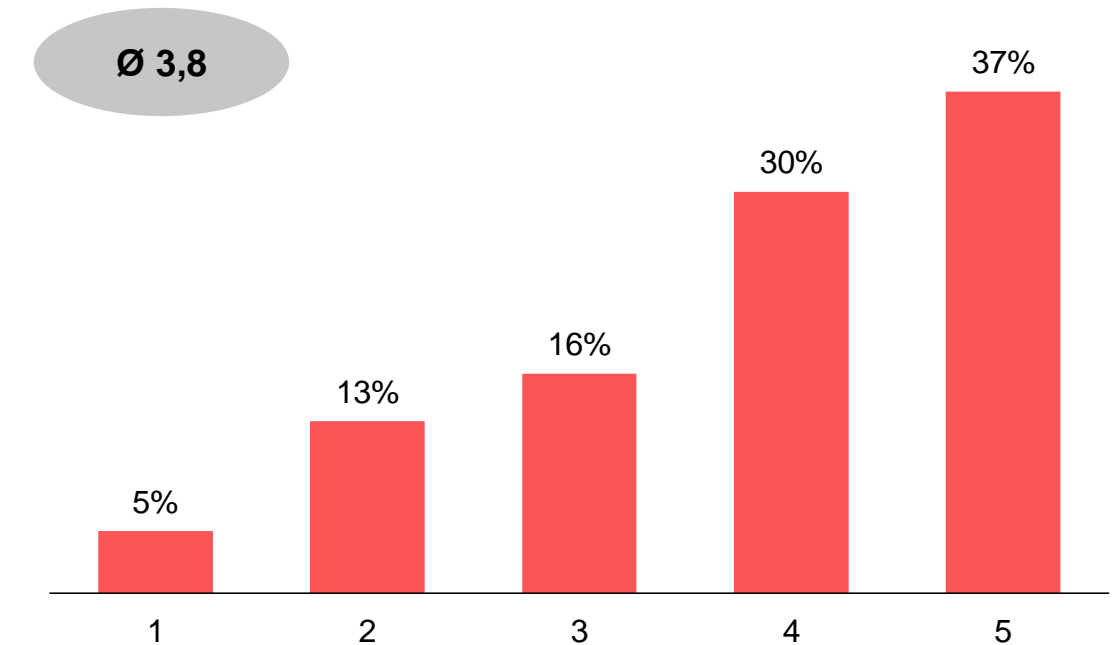
Die Kommunikation mit dem Chatbot war unpersönlich.



1: „stimme überhaupt nicht zu“ bis 5 "stimme voll und ganz zu"  
N = 67

Teilnehmende **ohne** Vorerfahrung mit HR-Recruiting-Chatbots

Die Kommunikation mit einem Chatbot im Rahmen eines Bewerbungsprozesses empfinde ich als unpersönlich.



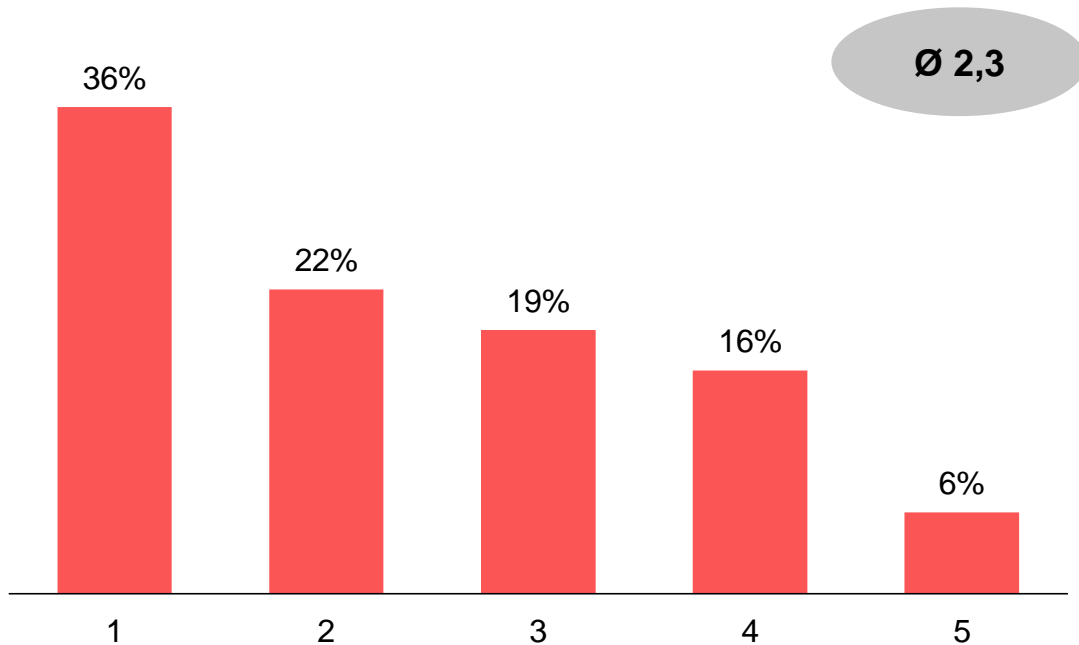
1: „stimme überhaupt nicht zu“ bis 5 "stimme voll und ganz zu"  
N = 284



# Die Nutzung von Chatbots passt – durchaus überraschend – weniger zu den Kommunikationsgewohnheiten der befragten Studierenden (= Digital Natives)

Teilnehmende **mit** Vorerfahrung mit HR-Recruiting-Chatbots.

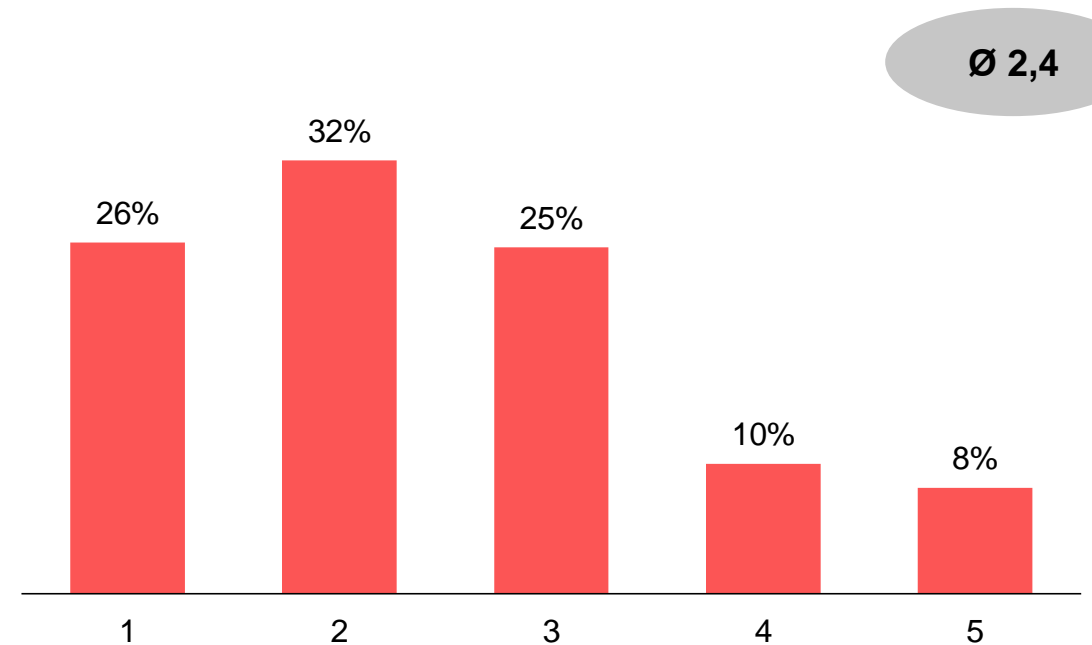
Die Interaktion mit einem Chatbot passt zu meinen Kommunikationsgewohnheiten.



1: „stimme überhaupt nicht zu“ bis 5 "stimme voll und ganz zu"  
N = 67

Teilnehmende **ohne** Vorerfahrung mit HR-Recruiting-Chatbots

Die Interaktion mit einem Chatbot würde zu meinen Kommunikationsgewohnheiten passen.



1: „stimme überhaupt nicht zu“ bis 5 "stimme voll und ganz zu"  
N = 284

# Nutzungsabsicht

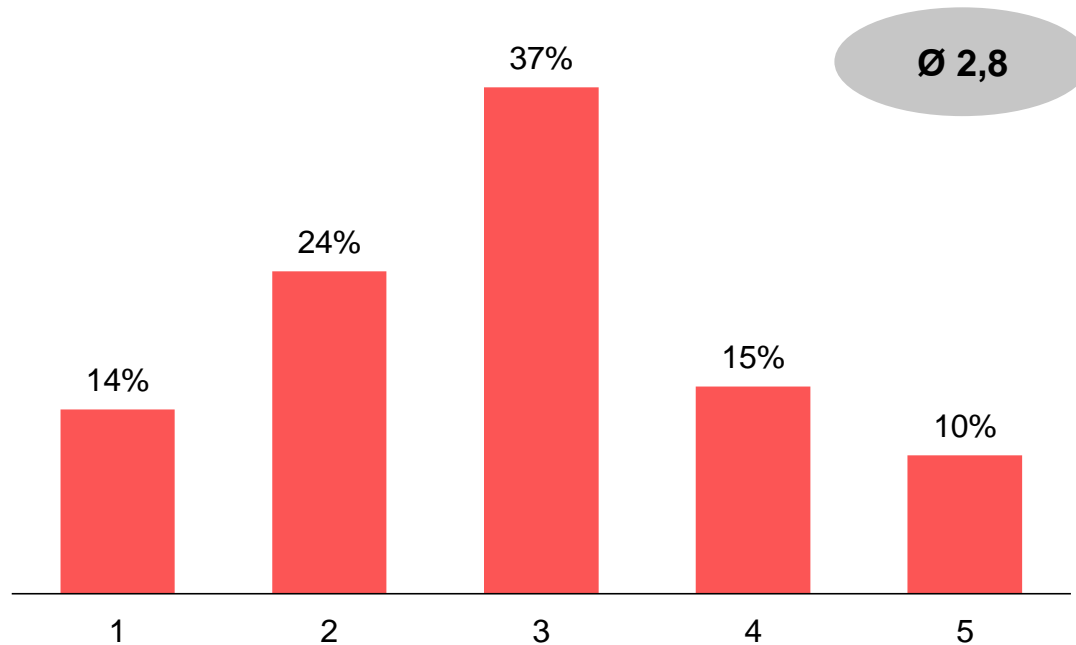


Titel (Eingabe über "Einfügen > Kopf- und Fußzeile")  
Datum/Autor

# Erfahrungen mit HR-Marketing-Chatbots reduzieren scheinbar die Bereitschaft, diese wieder zu nutzen

Teilnehmende **mit** Vorerfahrung mit HR-Recruiting-Chatbots.

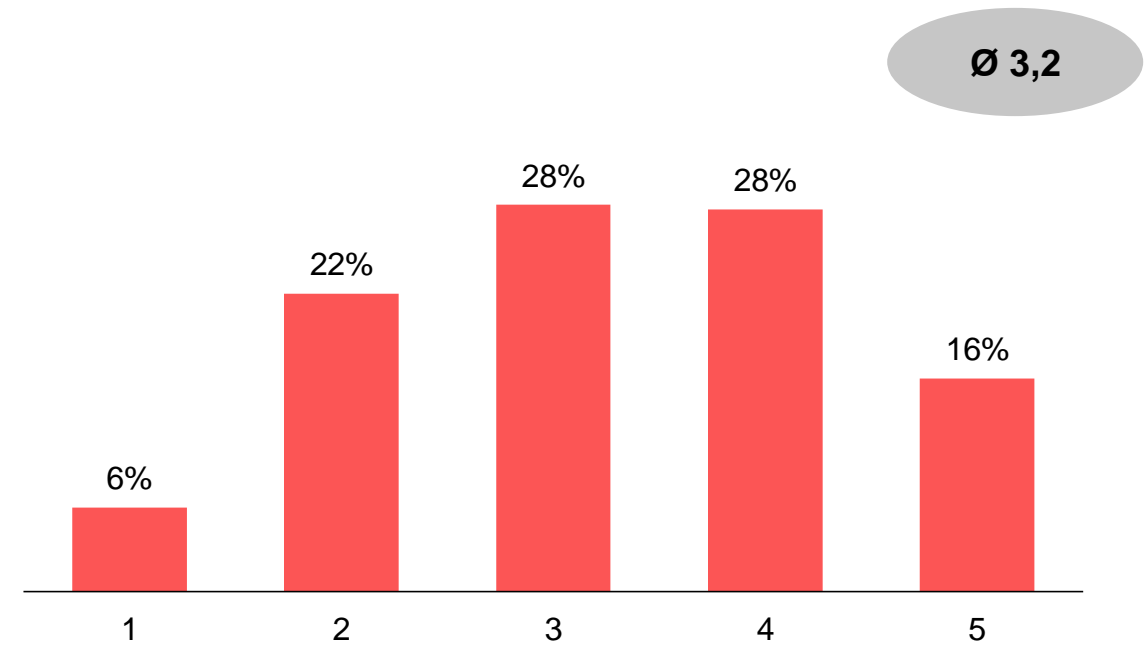
Ich würde einen Chatbot bei Fragen rund um die Bewerbung auf jeden Fall wieder nutzen.



1: „stimme überhaupt nicht zu“ bis 5 "stimme voll und ganz zu"  
N = 59

Teilnehmende **ohne** Vorerfahrung mit HR-Recruiting-Chatbots

Ich würde einen Chatbot bei Fragen rund um die Bewerbung auf jeden Fall nutzen.



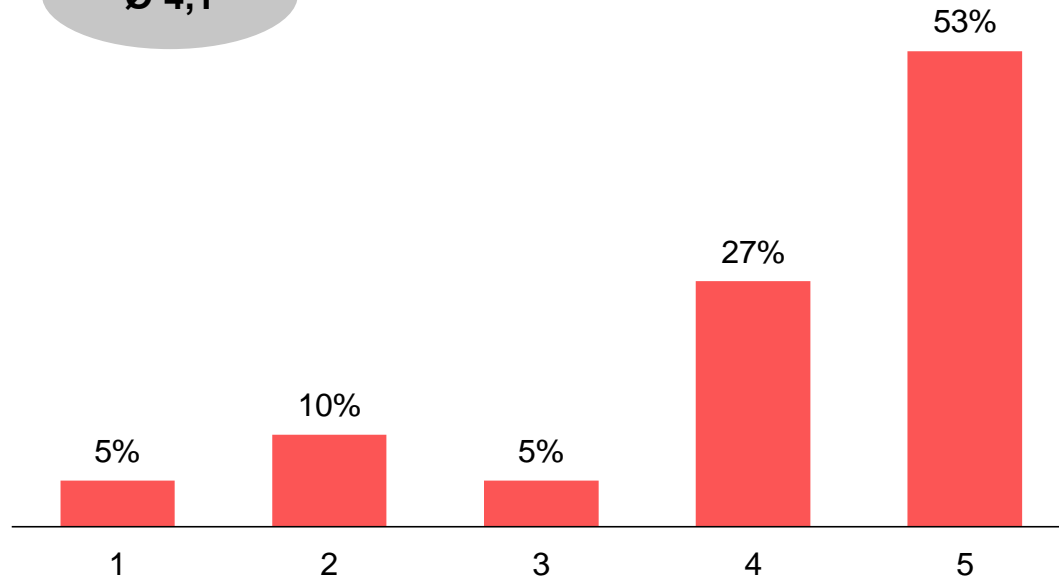
1: „stimme überhaupt nicht zu“ bis 5 "stimme voll und ganz zu"  
N = 275

# Im Rahmen einer Bewerbung möchten die meisten eher mit einem Menschen als mit einem Chatbot kommunizieren

Teilnehmende **mit** Vorerfahrung mit HR-Recruiting-Chatbots.

Im Rahmen eines Bewerbungsprozesses möchte ich eher mit einem Menschen als mit einem Chatbot kommunizieren.

Ø 4,1

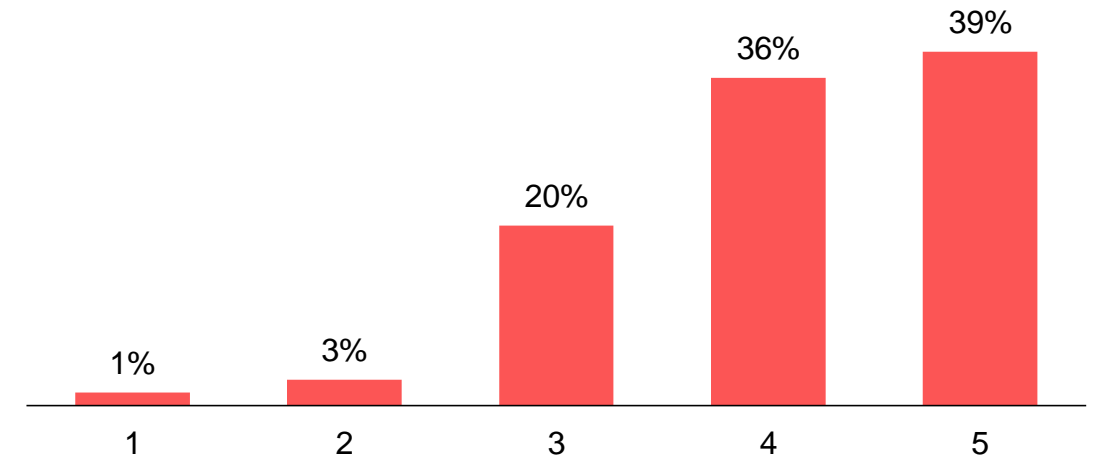


1: „stimme überhaupt nicht zu“ bis 5 "stimme voll und ganz zu"  
N = 59

Teilnehmende **ohne** Vorerfahrung mit HR-Recruiting-Chatbots

Im Rahmen eines Bewerbungsprozesses möchte ich eher mit einem Menschen als mit einem Chatbot kommunizieren.

Ø 4,1



1: „stimme überhaupt nicht zu“ bis 5 "stimme voll und ganz zu"  
N = 275

# Studienautoren



## **Prof. Dr. Christian Gärtner**

hat die Professur für Human Resource Management, Arbeitspsychologie und Digitalisierung der Arbeitswelt an der Hochschule München inne. Zu seinen Lehr-, Forschungs- und Beratungsschwerpunkten gehören Digital HR und Smart HRM, insbesondere Analytics und Automatisierung in der Personalarbeit (<https://smarthrm.de>).



## **Prof. Dr. Thorsten Petry**

lehrt Strategie, Organisation und Personal an der Hochschule RheinMain und forscht, berät und doziert zu den Auswirkungen der Digitalisierung auf diese Themen. Ein zentrales Forschungsfeld ist das Thema Digital HR ([www.hr-digitalisierung.info](http://www.hr-digitalisierung.info)).