

Marta Deryło

III rok Niestacjonarnych Studiów Doktoranckich WZR UG

Michał Dominik

III rok Niestacjonarnych Studiów Doktoranckich WE UG

Możliwość zweryfikowania curriculum vitae potencjalnego pracownika przez pracodawcę

Wstęp

Problematyka poszukiwania odpowiednich pracowników dotyczy działalności każdego podmiotu, niezależnie od jego formy prawnej, sektora, branży, wielkości czy struktury organizacyjnej. Sposób przeprowadzania rekrutacji, czyli naboru, ma zasadnicze znaczenie dla obecnego i przyszłego funkcjonowania jednostki.

Celem niniejszego artykułu jest zbadanie czy pracodawca ma możliwość weryfikacji danych zamieszczonych w CV przez kandydata do pracy. Metodami badań wykorzystanymi w tej pracy są analiza literatury przedmiotu oraz technika tajemniczy klient, którą zrealizowano za pomocą wywiadu telefonicznego wspomaganego komputerowo (ang. *Computer Assisted Telephone Interview, CATI*).

1. Charakterystyka procesu rekrutacji

Pod pojęciem rekrutacji należy rozumieć działania, które zapewniają podmiotowi nie tylko odpowiednią liczbę, ale i jakość zasobów ludzkich¹. Do celów procesu rekrutacyjnego zaliczyć można²:

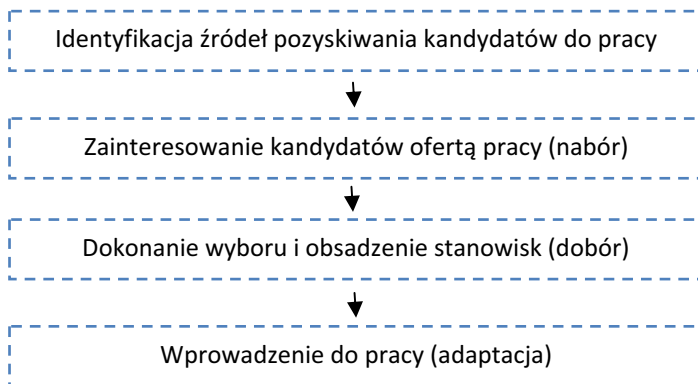
- zapewnienie odpowiedniej liczby osób zatrudnionych i struktury zatrudnienia;
- selekcję osób o charakterze i osobowości zgodnym z wizerunkiem jednostki i jej tradycjami.

Na rysunku 1. przedstawiono poszczególne zadania składające się na proces rekrutacji³.

¹ M. Tyrańska (red.), *Współczesne tendencje w zarządzaniu zasobami ludzkimi*, Difin, Warszawa 2012, s. 22.

² K. Drela, A. Sokół, *Formy zatrudnienia w małych i średnich przedsiębiorstwach w Polsce. Jak zatrudniać pracowników*, CeDeWu, Warszawa 2011, s. 146–147.

³ Niniejszy artykuł odnosi się do działań podejmowanych w ramach zadania trzeciego, stąd dwa pierwsze etapy zostaną omówione skrótowo. Zagadnienia związane z adaptacją pracowników wykraczają poza cel tego opracowania i z tego względu nie zostaną szerzej omówione.



Rysunek 1. Zadania procesu rekrutacyjnego

Źródło: Opracowanie własne na podstawie M. Tyrańska (red.), *Współczesne tendencje w zarządzaniu zasobami ludzkimi*, Difin, Warszawa 2012, s. 22.

Wyróżnia się dwa źródła pozyskiwania kandydatów do pracy⁴:

- rekrutację wewnętrzną – polega na poszukiwaniu pracownika w gronie osób już zatrudnionych w danym podmiocie;
- rekrutację zewnętrzną – pracownika poszukuje się na rynku pracy.

Wybór źródła zależy od czasu i środków finansowych, jakie można przeznaczyć na rekrutację, aktualnej sytuacji na rynku pracy, miejsca stanowiska pracy w hierarchii organizacyjnej, systemu awansowania pracowników czy kwalifikacji osób przeprowadzających ten proces⁵.

Następnym etapem jest przeprowadzenie naboru. Ma on na celu pozyskanie kandydatów do podjęcia pracy. Służyć temu mają ogłoszenia informujące o prowadzeniu rekrutacji. Powinny one zawierać nazwę stanowiska, zakres obowiązków, niezbędne kwalifikacje, określenie wymaganych od kandydata cech oraz formy zatrudnienia. Dobrze sformułowane ogłoszenie powinno przyciągać uwagę potencjalnych kandydatów, wzbudzać zainteresowanie i chęć pracy na danym stanowisku, a także skłaniać do wysłania swojego zgłoszenia⁶.

⁴ K. Szkop, *Trafność metod doboru personelu wykorzystywanych w przedsiębiorstwach*, [w:] *Procesy decyzyjne w warunkach niepewności*, red. A. Grzegorzczak, Wyższa Szkoła Promocji, Warszawa 2012, s. 111–112.

⁵ P. Waclawska, *Jak dobrać bezbłędnych pracowników, czyli minimalizowanie ryzyka osobowego na etapie poprzedzającym nawiązanie stosunku pracy*, Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2008, s. 70–77.

⁶ J. Marciniak, *Meritum HR*, Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2011, s. 208; J. Wiśniewski, *Kapitał ludzki organizacji: od motywowania do zaangażowania*, Wydawnictwo Zachodniopomorskiej Szkoły Biznesu, Szczecin 2012, s. 325.

Na etapie doboru pracowników dokonywana jest selekcja osób, które w największym stopniu spełniają wymagania określone w ofercie pracy. Przy wstępnej selekcji ocenie podlega najczęściej życiorys zawodowy (*Curriculum Vitae, resume*), list motywacyjny lub aplikacja wypełniana przez kandydata podczas zgłaszania swojego udziału w rekrutacji. Często jednak to życiorys jest jedynym dokumentem, który podlega analizie⁷.

CV powinno zawierać następujące informacje⁸:

- dane personalne: imię i nazwisko, data urodzenia, adres,
- dane kontaktowe: numer telefonu, adres e-mail,
- informacje o wykształceniu i osiągnięciach,
- doświadczenie zawodowe,
- opis zawodowej działalności, np. udział w szkoleniach, przynależność do organizacji zawodowych,
- referencje (nie muszą być w nim zawarte).

Analiza życiorysu powinna umożliwić ocenę, w jakim stopniu dany kandydat spełnia wymagania zawarte w ofercie pracy. W przypadku gdy jest to jedyny analizowany dokument, stanowi on podstawę selekcji pracowników. Z tego też względu weryfikacja informacji w nim zawartych jest istotną częścią procesu rekrutacji.

1. Metodologia badania

Ze względu na zasięg badania (cała Polska) oraz ograniczenia dotyczące budżetu i zasobów ludzkich, zdecydowano się na wykorzystanie techniki tajemniczy klient (technika udawania innej osoby w celu uzyskania informacji, która jest powszechnie wykorzystywana w badaniach marketingowych, ang. *mystery client*) – badanie przeprowadzono za pomocą wywiadu telefonicznego wspieranego komputerowo (ang. *Computer Assisted Telephone Interview, CATI*). Pozwoliło to na wielokrotny kontakt z przedstawicielami danego urzędu w terminach przez nich wyznaczonych.

Autorzy artykułu dokonali podziału gmin ze względu na liczbę mieszkańców:

- do 5000 mieszkańców – gminy małe – oznaczenie „S” (small) na rysunkach;
- od 5001 do 10000 mieszkańców – gminy średnie – oznaczenie „M” (medium) na rysunkach;
- powyżej 10000 mieszkańców – gminy duże – oznaczenie „L” (large) na rysunkach.

⁷ Przedmiotem niniejszego artykułu jest CV, stąd autorzy od tego miejsca skupią się wyłącznie na nim.

⁸ M. Dale, *Skuteczna rekrutacja i selekcja pracowników*, Wolters Kluwer, Warszawa 2013, s. 136.

Do obliczenia wielkości próby posłużono się wzorem:

$$n = \frac{P(1-P)}{\frac{e^2}{Z^2} + \frac{P(1-P)}{N}}$$

gdzie:

n – wielkość próby

P – oszacowana proporcja w populacji – zgodnie z przyjętymi zasadami ze względu na brak możliwości oszacowania proporcji w populacji przyjęto wartość 0,5

e – dopuszczalny błąd – Autorzy artykułu przyjęli, że ma być nie większy niż 5%

N – wielkość populacji – 2479

Z – wartość ta wynika z przyjętego poziomu ufności. Dla 99% poziomu ufności $Z=2,56$

Na podstawie powyższego wzoru obliczono, iż wielkość próby musi wynieść 525 jednostek. Ze względu na konieczność stosowania zaokrągleń przy określaniu liczby respondentów z poszczególnych podgrup ostateczna wielkość próby wyniosła 526 jednostek.

Liczbę urzędów biorących udział w badaniu obliczono za pomocą następującego wzoru:

$$\frac{\text{Liczba gmin określonej wielkości (mała, średnia, duża)} \\ \text{z danego województwa}}{\text{Całkowita liczba gmin w Polsce}} * 526$$

W tabeli 1 zaprezentowano liczbę urzędów z gmin poszczególnych rodzajów, które wzięły udział w badaniu.

Badanie przeprowadzono w dniach 15–29.04.2013 r. W okresie tym Autorzy kontaktowali się z poszczególnymi urzędami, podając się za pracownika działu kadr fikcyjnego przedsiębiorstwa Polnostad International. Przedstawiciele gmin pytano o to, czy w lipcu 2012 r. w ich urzędzie praktyki studenckie odbywała – wymyślona na potrzeby badania – pani Katarzyna Wilska, studentka kierunku administracja (studia licencjackie). Zdecydowano się na założenie terminu odbywania praktyk na okres wakacyjny poprzedzający rok wykonania badania, ponieważ umożliwiał on urzędnikom sięgnięcie do posiadanej dokumentacji, która nie została przekazana do archiwum.

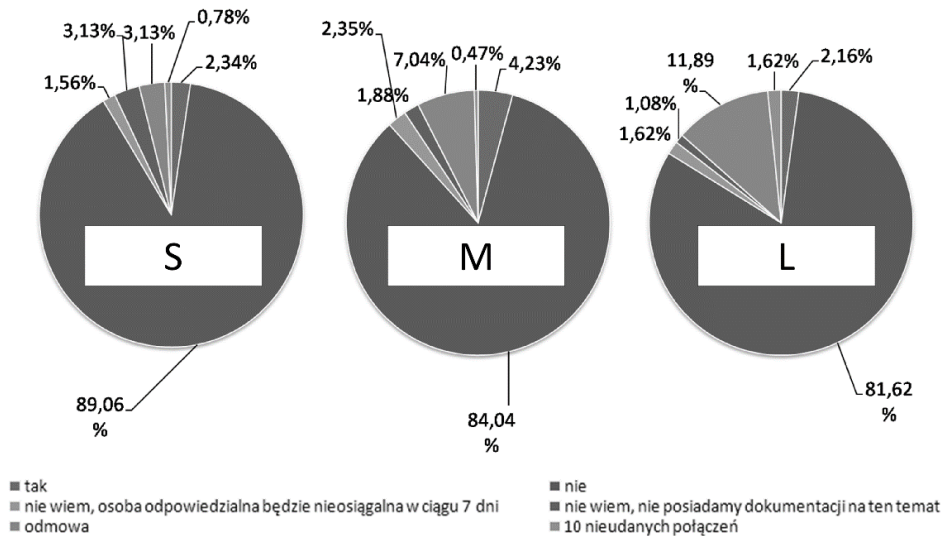
Tabela 1. Podział próby ze względu na województwo i wielkość gminy

Województwo	Liczba gmin	Liczba urzędów biorących udział w badaniu	Liczba małych gmin	Liczba urzędów z małych gmin biorących udział w badaniu	Liczba średnich gmin	Liczba urzędów z średnich gmin biorących udział w badaniu	Liczba dużych gmin	Liczba dużych gmin biorących udział w badaniu
Dolnośląskie	169	37	34	7	67	16	68	14
Kujawsko-pomorskie	144	30	40	8	61	13	43	9
Lubelskie	213	45	76	16	93	20	44	9
Lubuskie	83	18	27	6	32	7	24	5
Łódzkie	177	38	72	15	60	13	45	10
Małopolskie	182	38	15	3	76	16	91	19
Mazowieckie	314	67	88	19	129	27	97	21
Opolskie	71	15	9	2	33	7	29	6
Podkarpackie	160	34	19	4	72	15	69	15
Podlaskie	118	24	59	12	38	8	21	4
Pomorskie	123	24	33	6	38	10	52	8
Śląskie	167	35	15	3	57	12	95	20
Świętokrzyskie	102	26	28	7	38	8	36	11
Warmińsko-mazurskie	116	22	30	6	49	8	37	8
Wielkopolskie	226	48	32	7	107	23	87	18
Zachodniopomorskie	114	25	33	7	45	10	36	8
Razem	2479	526	610	128	995	213	874	185

Źródło: Opracowanie własne na podstawie *Ludność w gminach. Stan w dniu 31 marca 2011 r.*, NSP 2011, <http://stat.gov.pl/> [dostęp: 29.03.2013].

2. Wyniki badań

89,06% respondentów z małych gmin stwierdziło (rys. 2), że pani Katarzyna Wilka nie odbywała u nich praktyk. Jest to wynik o 7,44 punktu procentowego lepszy niż w przypadku dużych gmin, w których odpowiedzi takiej udzieliło 81,62% badanych. Odpowiedzi negatywnej na to pytanie udzieliło odpowiedzi 84,4% respondentów (największy odsetek w województwie lubelskim 95,6%, najmniejszym w małopolskim 71,1%).

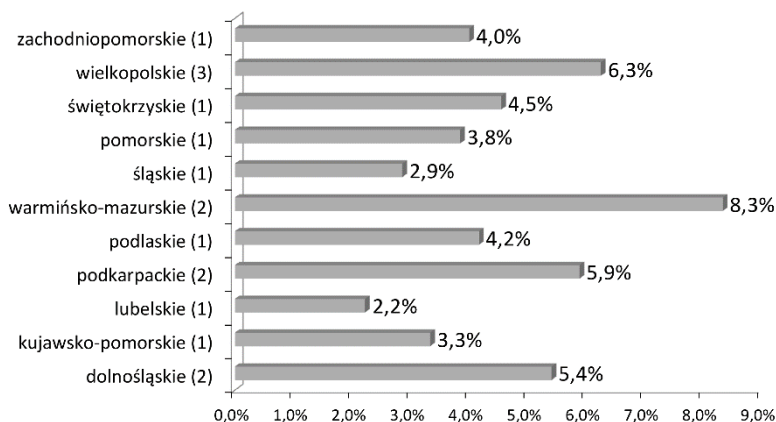


Rysunek 2. Struktura odpowiedzi respondentów na pytanie: „Czy Katarzyna Wilska była na praktykach?”

Źródło: Opracowanie własne.

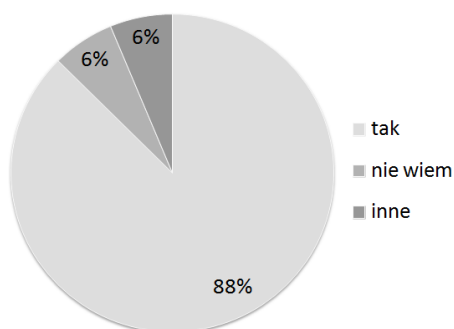
Największy odsetek respondentów (6,3%; rys. 3) potwierdzających odbywanie praktyk przez panią Wilską odnotowano w województwie wielkopolskim – przedstawiciele 3 urzędów gmin pamiętało tą osobę. W województwach warmińsko-mazurskim, podkarpackim i dolnośląskim pani Kasia odbyła natomiast praktyki w 2 urzędach. Warto podkreślić, iż jedynie w 5 z 16 istniejących w Polsce województw przedstawiciele gmin stwierdzili, iż takiej osoby u nich nie było.

Przedstawiciele gmin, w których pani Wilska miała odbywać praktyki studenckie, oceniali ją pozytywnie. 88% respondentów było zdania, iż wywiązywała się ona z powierzonych jej obowiązków (rys. 4) oraz potwierdziło, iż w trakcie praktyk obsługiwała urzędy biurowe (rys. 5). 75% osób udzielających informacji wyraziło opinię, iż była to osoba punktualna (rys. 6), a 94% stwierdziło, że przełożeni byli zadowoleni z pracy pani Kasi.



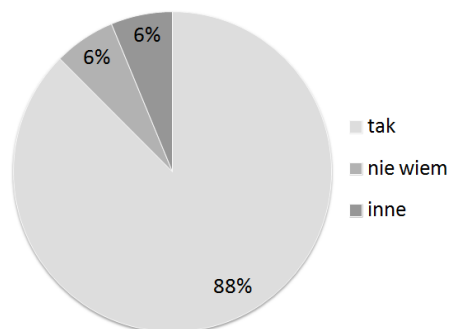
Rysunek 3. Struktura odpowiedzi respondentów potwierdzających odbywanie praktyk przez panią Wilską według województw¹

Źródło: Opracowanie własne.



Rysunek 4. Struktura odpowiedzi respondentów na pytanie: „Czy Katarzyna Wilska wywiązywała się z powierzonych jej zadań?”

Źródło: Opracowanie własne.

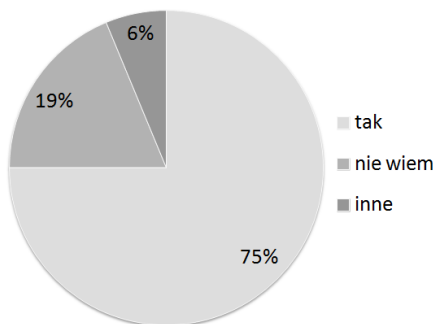


Rysunek 5. Struktura odpowiedzi respondentów na pytanie: „Czy praktykanta zajmowała się obsługą urządzeń biurowych?”

Źródło: Opracowanie własne.

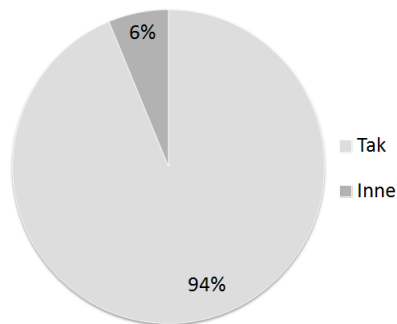
Aby zweryfikować informację, czy potencjalna pracownica odbywała praktyki studenckie w gminie należało wykonać średnio 2,25 połączenia telefonicznego (rys. 8). W 40,95% gmin informację uzyskiwano za pierwszym razem, do 30,62% należało zadzwonić 2 razy, natomiast w przypadku 11,93% kontakt nawiązywano 3-krotnie.

¹ Liczba podana w nawiasie obok nazwy województwa oznacza liczbę gmin, w których Katarzyna Wilska odbywała praktyki studenckie.



Rysunek 6. Struktura odpowiedzi respondentów na pytanie: „Czy praktykantka była punktualna?”

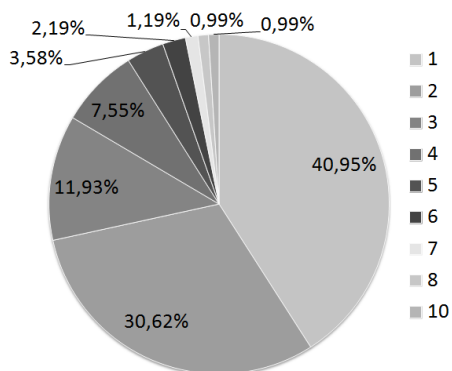
Źródło: Opracowanie własne.



Rysunek 7. Struktura odpowiedzi respondentów na pytanie: „Czy przełożeni byli z niej zadowoleni?”

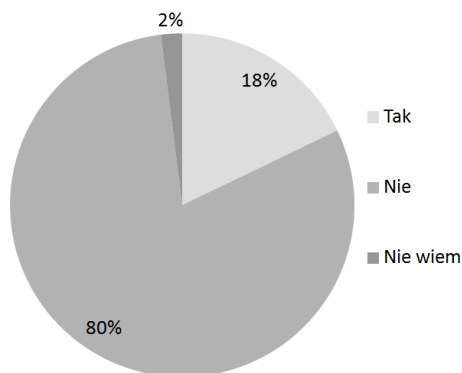
Źródło: Opracowanie własne.

18% respondentów spotkało się również wcześniej z prośbami przedstawicieli pracodawców o potwierdzenie odbywania praktyk przez kandydatów do pracy. Dla 80% przedstawicieli gmin był to jednak pierwszy tego rodzaju kontakt (rys. 9).



Rysunek 8. Liczba połączeń niezbędna do uzyskania informacji

Źródło: Opracowanie własne.



Rysunek 9. Struktura odpowiedzi respondentów na pytanie: „Czy inni pracodawcy weryfikują w ten sposób CV kandydatów?”

Źródło: Opracowanie własne.

Podsumowanie

Na podstawie przeprowadzonego badania stwierdzono, że pracodawcy w większości mogą otrzymać prawdziwe informacje od przedstawicieli instytucji, w których kandydat na pracownika był wcześniej zatrudniony – Autorom artykułu sukces udało odnieść się w 84,4% przypadków przy względnie niskiej przeciętnej liczbie połączeń (2,25 na jedną instytucję). Ze względu na to Autorzy artykułu zalecają, aby rekruterzy weryfikowali CV potencjalnych kandydatów – dzięki temu będą w stanie zatrudnić osoby, które posiadają rzeczywiste kompetencje, a zarazem odrzucić te, które zdecydowały się na dodanie sobie kilku miesięcy bądź lat doświadczenia, aby wyróżnić się na tle konkurentów.

Bibliografia

- Dale M., *Skuteczna rekrutacja i selekcja pracowników*, Wolters Kluwer, Warszawa 2013.
- Drela K., Sokół A., *Formy zatrudnienia w małych i średnich przedsiębiorstwach w Polsce. Jak zatrudniać pracowników*, CeDeWu, Warszawa 2011.
- Ludność w gminach. Stan w dniu 31 marca 2011 r., NSP 2011, <http://stat.gov.pl/>.
- Marciniak J., *Meritum HR*, Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2011.
- Procesy decyzyjne w warunkach niepewności*, red. A. Grzegorzcyk, Wyższa Szkoła Promocji, Warszawa 2012.
- Waćlawska P., *Jak dobrać bezbłędnych pracowników, czyli minimalizowanie ryzyka osobowego na etapie poprzedzającym nawiązanie stosunku pracy*, Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2008.
- Wiśniewski J., *Kapitał ludzki organizacji: od motywowania do zaangażowania*, Wydawnictwo Zachodniopomorskiej Szkoły Biznesu, Szczecin 2012.
- Współczesne tendencje w zarządzaniu zasobami ludzkimi*, red. M. Tyrańska, Difin, Warszawa 2012.

Streszczenie

W niniejszym artykule zaprezentowano wyniki badania własnego dotyczącego możliwości zweryfikowania CV potencjalnego pracownika przez pracodawcę. Wspomniane badanie objęło całą Polskę i zostało przeprowadzone na próbie 526 urzędów miast i gmin przy wykorzystaniu techniki *mystery client* – osoba kontaktująca się z urzędem przedstawiała się jako pracownik nieistniejącego przedsiębiorstwa i prosiła o weryfikację, czy fikcyjna kandydatka odbyła w danej instytucji praktyki studenckie. W 84,4% przypadków udało się uzyskać zgodną z prawdą informację negatywną. W 3% przypadków pracownicy urzędów stwierdzili, że kandydatka odbyła u nich praktyki, 15 z nich powiedziało badaczom, że przełożeni byli zadowoleni z jej pracy. W pozostałych przypadkach nie udało się uzyskać odpowiedzi – ze względu na odmowy udzielenia odpowiedzi, brak informacji, brak możliwości skontaktowania się z osobą kompetentną

ze względu na jej nieobecność w ciągu najbliższych 7 dni bądź nieuzyskania pożądaných informacji pomimo wykonania 10 połączeń telefonicznych. Na podstawie przeprowadzonego badania stwierdzono, że pracodawca zwykle ma możliwość zweryfikowania CV kandydata, a procedura ta nie wymaga zbyt dużych nakładów czasu. W związku z tym zalecono, aby rekruterzy wykorzystywali tę możliwość, aby zatrudnić kandydatów o największym rzeczywistym doświadczeniu.

Słowa kluczowe: CV, życiorys zawodowy, rekrutacja pracowników

POSSIBILITY OF VERIFYING THE POTENTIAL EMPLOYEE'S CV BY THE EMPLOYER

Summary

In this article the results of a study on the possibility of verifying the potential employee's CV by the employer were presented. This survey covered the entire Poland and was conducted on a sample of 526 cities and municipalities offices by using the mystery client technique – a person contacting the office presented herself as a employee in a non-existent company and asked for verification whether the fictional candidate underwent the student internship at the given institution. In 84.4% of the cases it was possible to get a true information. In 3% of the cases employees of offices stated that the candidate had undergone practice at their office, 15 of them told researchers that superiors were satisfied with her work. In other cases it was unable to get an answer – because of the refusal to answer, lack of information, lack of opportunity to contact with a competent person because of her absence in the next seven days or not obtaining desired information in spite of making 10 calls. On the base of the conducted study it was found that the employer usually has the possibility of verifying the candidate's CV and the procedure does not require too much. Therefore it was recommended that recruiters used this opportunity to employ the candidates with the greatest real experience.