

Monika Ciesielska | Carpenter Consulting

Czy warto dbać o satysfakcję kandydatów do pracy?

„Nie otrzymałem informacji zwrotnej po zakończeniu procesu rekrutacji”, „Konsultantka przestała odbierać ode mnie telefony”, „Umówiliśmy się na kontakt w ciągu tygodnia, ale zapadła cisza” – to najczęściej pojawiające się komentarze i opinie kandydatów uczestniczących w rekrutacjach. Jednocześnie każda firma zajmująca się rekrutacją bije się w pierś, że informacji zwrotnej udziela. Trudno dociec, jaka jest prawda. Zastanowiło nas to jednak na tyle mocno, że zdecydowaliśmy się przeprowadzić badanie satysfakcji kandydatów. Satysfakcji z przeprowadzonych przez nas procesów rekrutacyjnych.

Z różnego rodzaju środków przekazu i forów internetowych docierają do nas głosy rozczarowanych i rozgoryczonych kandydatów, którzy uskarżają się przede wszystkim na fakt nieotrzymywania informacji zwrotnej od rekrutujących ich headhunterów. Wskazują na nieprzygotowanie osób rekrutujących czy też brak zainteresowania rozmówcą w trakcie spotkania. Okazuje się, że z taką postawą spotykają się bardzo często, uczestnicząc w procesach rekrutacyjnych również na wysokim szczeblu zarządzania.

Headhunterom powinno zależeć na tym, aby odgrywać role rzetelnych i zaufanych partnerów. Powinni przykładac dużą wagę do udzielania kandydatom konstruktywnych informacji zwrotnych, bieżącego informowania ich o statusach prowadzonych projektów oraz budowania przyjaznej, lecz także profesjonalnej atmosfery w trakcie prowadzonych spotkań rekrutacyjnych. Dlatego właśnie firma

headhunterska Carpenter Consulting przeprowadziła krótkie badanie w formie ankiety, którego wyniki pozwoliły poznać opinię kandydatów na temat jakości jej pracy, spojrzeć szerzej na swoje działania oraz wyjść naprzeciw oczekiwaniom kandydatów.

Kadra zarządzająca odpowiada

Ankieta skierowana została do wszystkich kandydatów zaangażowanych w prowadzone przez firmę projekty rekrutacyjne w ciągu ostatnich dwóch lat. Zaproszenie do wypełnienia ankiety wysłane zostało do przynajmniej czterech kandydatów uczestniczących w projekcie. Były to osoby, które znalazły się na tzw. krótkiej liście, a więc nie tylko te zatrudnione za pośrednictwem firmy headhunterskiej, lecz także takie, których kandydatury zostały odrzucone przez klienta. Takie podejście zapewniło większą wiarygodność i obiektywność prowadzonego badania, w którym wzięło udział 138 osób. Byli to

kandydaci reprezentujący różne branże, stanowiska i obszary działalności. Aczkolwiek, zgodnie ze specjalizacją firmy, były to głównie osoby piastujące najwyższe stanowiska kierownicze – 40 proc. stanowili prezesi, 39 proc. dyrektorzy, a 21 proc. osoby wysoko wyspecjalizowane, wywodzące się głównie z IT, PR i komunikacji.

Znaczna część respondentów aplikowała na stanowiska na poziomie „n” oraz „n-1”, w tym m.in. prezesa zarządu, dyrektora w randze członka zarządu, dyrektora sprzedaży, dyrektora marketingu, dyrektora personalnego, dyrektora logistyki, a także: dyrektora oddziału, dyrektora zakupów, dyrektora biura ds. korporacyjnych czy dyrektora administracyjnego. Drugą grupę kandydatów stanowiły osoby ubiegające się o stanowiska na poziomie menedżerskim, takie jak: business development manager, purchasing manager, head of business solutions, product manager, trade marketing manager, brand manager, project manager, IT manager. Trzecią grupę stanowiły stanowiska specjalistyczne, wśród których możemy wymienić takie jak: business analyst, sales analyst, demand planner, pr manager, investor relations specialist, internal communication manager.

Kandydaci, którzy wypełnili ankietę, działają prężnie w różnorodnych branżach. Największą grupę stanowią menedżerowie pracujący w obszarze FMCG – 18 proc., drugą w kolejności jest branża TSL – 16 proc., na trzecim miejscu uplasowały się bankowość i finanse – 12 proc. Stosunkowo duża część kandydatów jest zatrudniona w branżach innych niż te, które zostały wymienione w ankiecie (34 proc.) i są to: consulting, usługi, retail, logistyka, media (patrz wykres: „Respondenci z podziałem na branże”).

Firma na „piątkę”?

W pierwszym pytaniu ankiety kandydaci zostali poproszeni o generalną ocenę prowadzonych przez firmę procesów w skali od 1 do 5, gdzie 1 oznaczało ocenę najniższą, a 5 najwyższą. Połowa badanych (51 proc.) wybrała najwyższą możliwą ocenę – 5. Negatywne oceny pojawiały się bardzo rzadko, wynosiły one jedynie 2 proc. dla oceny 2, oraz 1 proc. dla najniższej oceny 1. Jednak najbardziej interesujące były odpowiedzi na dużo bardziej wnikliwe pytania, dotyczące

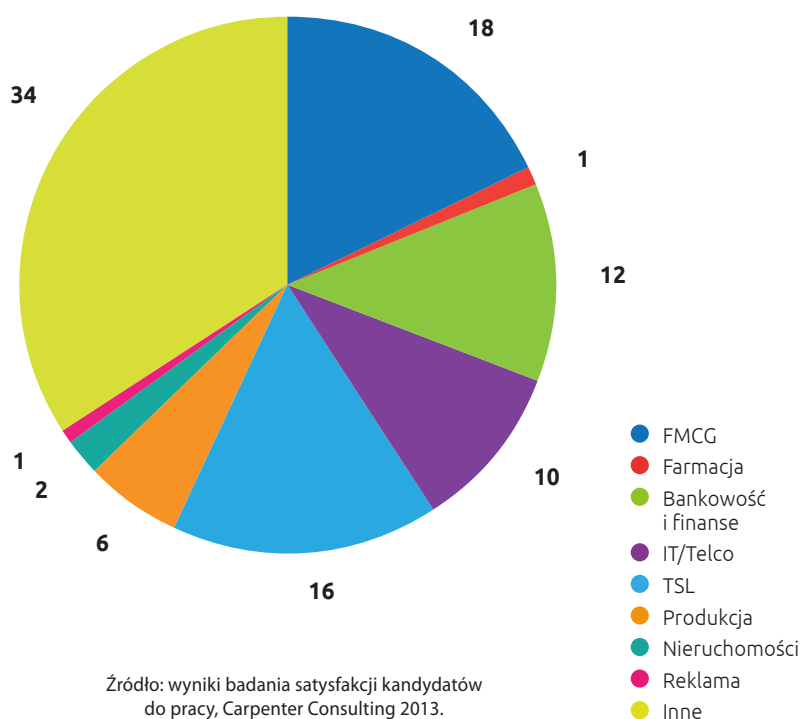
sposobu prowadzenia rekrutacji i tego, jak postrzegają i oceniają go kandydaci uczestniczący w procesach rekrutacyjnych.

W badaniu udało się ustalić, że firmy nie dotyczy problem braku feedbacku, który jest intensywnie sygnalizowany przez kandydatów. Zdecydowana większość respondentów (88 proc.) odpowiedziała, że otrzymała feedback po zakończeniu procesu rekrutacyjnego. Jednocześnie 1 proc. kandydatów nie pamiętało, czy uzyskało feedback, a 11 proc. stwierdziło, że nie otrzymało informacji zwrotnej.

Niemal wszyscy kandydaci (98 proc.) mieli poczucie, że na każdym etapie prowadzonego procesu mogą skontaktować się z osobą prowadzącą proces po stronie firmy i zadać ewentualnie dodatkowe pytania.

Zdecydowana większość respondentów – 82 proc. – otrzymała wyczerpujące informacje odnośnie rekrutacji, w której uczestniczyła, a konkretnie: profilu firmy, struktury organizacyjnej, zakresu obowiązków i oczekiwań potencjalnego pracodawcy, a także możliwości ewentualnego rozwoju. Jedynie 2 proc.

Respondenci z podziałem na branże (w proc.)



stwierdziło, że nie otrzymało żadnych szczegółów, a 16 proc., że tylko część z nich.

Respondenci zostali również poproszeni o ocenę, w skali 1–5, sposobu prowadzenia rozmowy kwalifikacyjnej przez konsultantów-rekruterów. 82 osoby (60 proc.) oceniły przebieg rozmowy na najwyższym poziomie. Dla 40 osób (30 proc.) sposób prowadzenia rozmowy był na poziomie dobrym. Trzy osoby oceniły go jako bardzo niski lub niski, natomiast 12 osób wybrało poziom średni.

W ankiecie zostało również zadane pytanie: Jak kandydaci oceniają dobór pytań w trakcie rozmowy kwalifikacyjnej? Udzielając odpowiedzi na to pytanie, kandydaci mieli możliwość zaznaczania kilku odpowiedzi. Najwięcej osób oceniło, że przeprowadzane rozmowy dotyczyły doświadczeń zawodowych i ich umiejętności oraz że udzielono im informacji na temat dalszych kroków w procesie rekrutacji. 99 osób wskazało, że zadawane pytania

były adekwatne do stanowiska. Niemal równie często pojawiała się odpowiedź, że pytania dotyczyły również oczekiwań kandydata wobec stanowiska pracy i pracodawcy. Ponadto 65 osób (ponad połowa) wykazało, że pytania w trakcie rozmowy były wnikliwe i wyczerpujące.

Konkurencyjne porównania

Kolejną częścią ankiety było zestawienie firmy z konkurencją. Kandydatom zadano pytanie, czy firma wyróżnia się wśród jej rynkowych konkurentów i w 74 proc. okazało się, że tak. Większość ankietowanych stwierdziła, że firmę cechuje profesjonalizm (32 odpowiedzi). Doceniono również atmosferę, jaka panuje podczas rozmów rekrutacyjnych (13 odpowiedzi). Dodatkowo kandydaci dość często podkreślali, że konsultanci Carpenter Consulting zawsze udzielają informacji zwrotnej oraz utrzymują z nimi dobry kontakt, nawet po zakończeniu projektu rekrutacyjnego. Ponadto w opinii ankietowanych firmę wyróżniają rzeczowość (7 odpowiedzi) oraz szybkość i terminowość realizowanych procesów (6 odpowiedzi). Kandydaci uważają również, że można uznać ją za rzetelną, innowacyjną oraz taką, którą charakteryzuje indywidualne podejście do kandydatów.

Ponad połowa respondentów (54 proc.) zdecydowanie poleciłaby Carpenter Consulting jako rzetelnego partnera w rekrutacji, podczas gdy 32 proc. odpowiedziało, że raczej by to zrobiło. Tylko około 4 proc. osób nie zdecydowałoby się lub raczej nie zdecydowałoby się na polecenie firmy (patrz wykres: „Ocena firmy pod kątem rzetelności”).

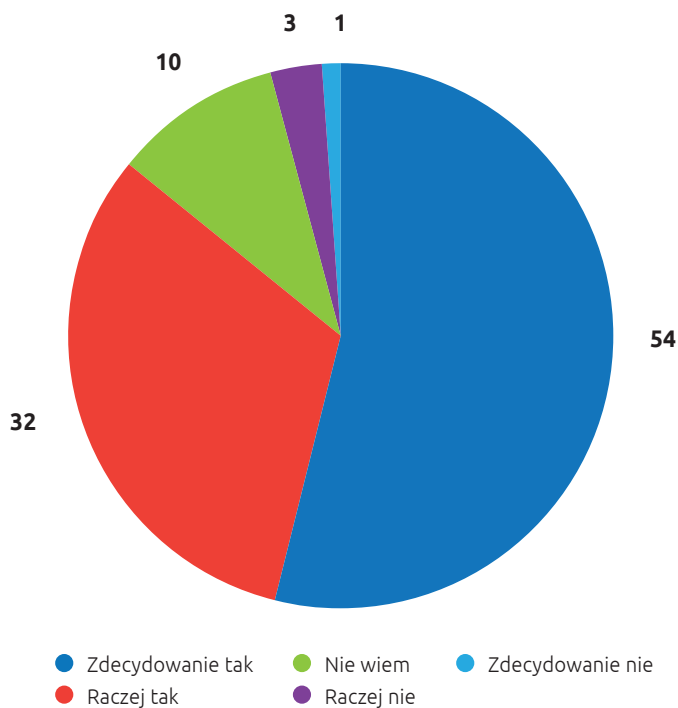
Komentarze bez cenzury

Aby nie ograniczać możliwości wypowiedzi kandydatów do odpowiedzi na pytania, firma dała im również możliwość swobodnego wpisywania komentarzy. Ich treść i wydźwięk wskazują, że sam pomysł zbadania opinii kandydatów był przez nich wręcz oczekiwany. Większość firm koncentruje się głównie na referencjach klientów, a kandydaci są przecież dla headhunterów równie istotni. To ich decyzje i późniejsza praca wpływają bezpośrednio na funkcjonowanie firmy klienta i efekty pracy headhuntera.

Kolejne badanie satysfakcji kandydatów firma zamierza przeprowadzić w 2014 r. ■

Ocena firmy pod kątem rzetelności (w proc.)

Czy poleciłbyś Carpenter Consulting jako rzetelnego partnera w rekrutacji?



Źródło: wyniki badania satysfakcji kandydatów do pracy, Carpenter Consulting 2013.