



Raport Candidate Experience

w Polsce 2021

Drodzy czytelnicy

Oddajemy w Wasze ręce wyniki szóstej edycji badania „Candidate Experience w Polsce”. Swoją opinią podzieliło się z nami prawie 1000 pracowników, w tym 654 specjalistów i 280 pracowników fizycznych, którzy w ciągu ostatniego roku brali udział w procesach rekrutacyjnych, a także przedstawiciele 486 pracodawców – osoby prowadzące rekrutacje lub aktywnie w nich uczestniczące.

Tegoroczne badanie odzwierciedla zmiany, jakie w ostatnich miesiącach obserwowaliśmy na rynku rekrutacji. Kandydatów zapytaliśmy o ich doświadczenia związane ze zdalnymi procesami rekrutacyjnymi oraz jak je oceniają w porównaniu do tych odbywających się w tradycyjnej, bezpośredniej formie. Pracodawców poprosiliśmy z kolei o podzielenie się opinią – między innymi na temat tego, co według nich, było najlepszą zmianą wprowadzoną w ich procesach rekrutacyjnych w odpowiedzi na wyzwania spowodowane pandemią.

Mając na uwadze kompleksowe zadbanie o satysfakcję kandydata i/lub pracownika podczas całego czasu jego kontaktu z firmą (nie tylko podczas procesu rekrutacji), po raz pierwszy uwzględniliśmy w badaniu obszar onboardingu – sprawdziliśmy, jak podchodzą do niego pracodawcy, a jak postrzegają go kandydaci.

Wyniki szóstej edycji badania dostarczają również danych na temat najważniejszych elementów procesu rekrutacyjnego decydujących o pozytywnych doświadczeniach kandydatów. Jakie są oczekiwania kandydatów w odniesieniu do sposobów prowadzenia komunikacji oraz informowania o powodach odrzucenia z procesu, jak kandydaci oceniają kontakt nie tylko z rekruterem, ale też przyszłym przełożonym – tego dowiedzie się z raportu.

Zapraszamy do lektury i mamy nadzieję, że wyniki najnowszego badania „Candidate Experience w Polsce” okażą się pomocne w projektowaniu procesów rekrutacyjnych jeszcze lepiej odpowiadających na obecne potrzeby i oczekiwania kandydatów.



Martyna Wasilewska
Redaktor naczelna

Spis treści

Rekrutacje online – coraz bardziej lubimy się z ekranem	3
Candidate experience od kuchni, czyli sprawdzone przepisy i wyzwania pracodawców	21
Doświadczenia i oczekiwania kandydatów – zbiory łączone czy rozłączone? ..	29
Uchem kandydata - co kandydaci mówią o komunikacji w procesie rekrutacji?	39
Ostatnie wrażenie robi się tylko raz, czyli feedback na wagę złota	45
Witamy na pokładzie – onboarding pod lupą	55
Mierniki na miarę pozytywnych doświadczeń kandydatów	62

Rozdział 1.

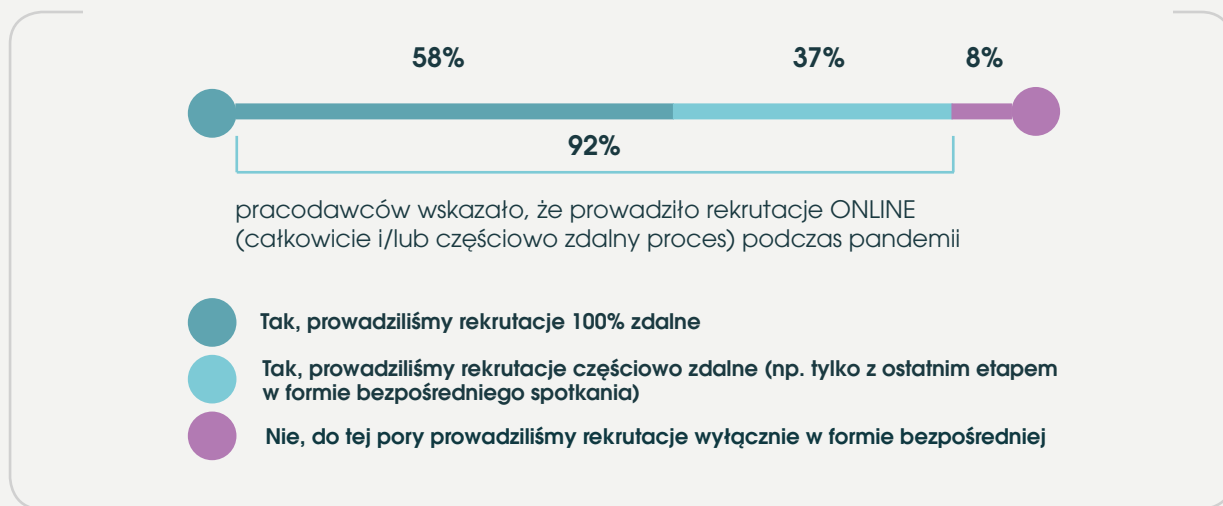
Rekrutacje online – coraz
bardziej lubimy się z ekranem



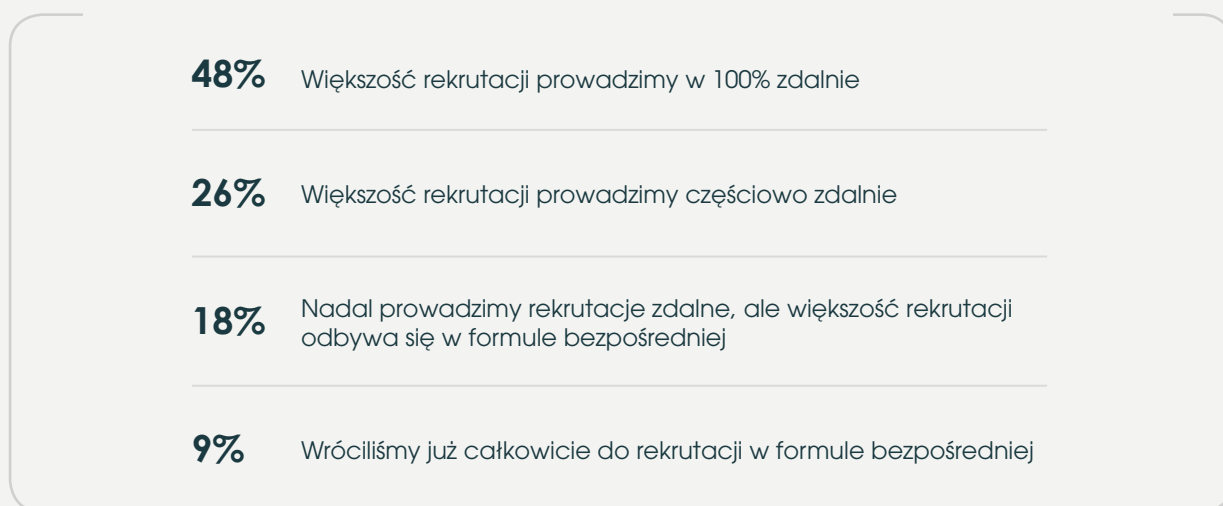
Czy rekrutacja zdalna zostanie z nami na stałe? W czasie gdy realizowano te badania **ponad 70% firm większość procesów prowadziło całkowicie lub częściowo zdalnie!** Aż 78% kandydatów, zarówno specjalistów, jak i pracowników fizycznych, postrzegają formę rekrutacji zdecydowanie lub raczej pozytywnie. **Obie strony szczególnie doceniają oszczędność czasu i zniesienie barier lokalizacyjnych.** Pozostaje pytanie, jak skutecznie przewycięzać główne wyzwania rekrutacji zdalnej wskazane w badaniu przez pracodawców i kandydatów.



Ilu pracodawców zdecydowało się na prowadzenie rekrutacji zdalnych, a ilu wciąż wykorzystuje tę formę procesu?



W jakiej formie obecnie prowadzone są rekrutacje?



Czy w związku z pandemią w Twojej firmie były prowadzone rekrutacje zdalne (online)? Baza: N=486.
W jakiej formie obecnie prowadzone są rekrutacje w Twojej firmie? Baza: N=445 (pracodawcy, którzy prowadzili rekrutacje zdalne)



Oszczędność czasu i swobodniejsza atmosfera

Jeżeli mam wskazać na jakikolwiek plus pandemii, to będą to rekrutacje online.

W wyniku pandemii nie dość, że przyspieszyliśmy wejście w tryb zdalny, to także sami siebie przekonaliśmy do rekrutacji online. Aktualnie pierwszy etap rekrutacji prowadzimy w 100% zdalnie, drugi etap - częściowo (w przypadku stanowisk niemenedżerskich). Rozmowa „stacjonarna” odbywa się u nas w przypadku zatrudnienia na stanowiska menedżerskie i wyższe. Zapraszamy na nią już ściśle grono wybranych kandydatów, a w spotkaniu uczestniczy bezpośredni przełożony i przedstawiciel działu HR.

Największe plusy rekrutacji online to przede wszystkim oszczędność czasu i mniejsze prawdopodobieństwo, że kandydat odwoła rozmowę lub nie pojawi się na spotkaniu. Dodatkowo doceniam fakt, że widzimy kandydata w swoim środowisku. Dzięki temu on czuje się swobodniej, a my, rekruterzy, jesteśmy w stanie więcej zaobserwować. Ja na pewno nie zrezygnuję z prowadzenia rekrutacji w formie zdalnej. One są bardziej efektywne.

Wojciech Pudliszewski
Specjalista ds. Rekrutacji i Wizerunku Pracodawcy
SGB-BANK S.A.



PRACODAWCY

Jakie wyzwania i zalety rekrutacji zdalnej dostrzegają pracodawcy?

WYZWANIA

Poznanie kandydata jedynie podczas procesu online



Przewycięzenie ograniczeń technicznych



Przekazanie informacji nt. atmosfery i kultury organizacji



Zmiany decyzji odnośnie rekrutacji w trakcie ich trwania



Przekonanie menedżerów do rekrutacji zdalnej



Podtrzymywanie motywacji kandydata



Dłuższy czas trwania rekrutacji



Konieczność wprowadzenia dodatkowych etapów



Utrzymywanie bieżącego kontaktu z kandydatem



Przekonanie kandydata o stabilnej sytuacji firmy



Inne



Co okazało się wyzwaniem w rekrutacjach prowadzonych online w Twojej firmie? Wskaż maks. 3 odpowiedzi.
Baza: N=445 (pracodawcy, którzy prowadzili rekrutacje zdalne)

ZALETY

Możliwość spotkań z kandydatami z różnych lokalizacji



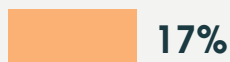
Oszczędność czasu



Możliwość przeprowadzenia większej liczby rozmów w ciągu jednego dnia



Możliwość poznania kandydata w mniej formalnej atmosferze (rozmowa z domu)



Możliwość szybkiej weryfikacji kompetencji kandydata



Możliwość większego zaangażowania kadry menedżerskiej



Możliwość pokazania rekrutera w bardziej „ludzkiej” wersji dzięki rekrutacji prowadzonej z domu



Inne





Skuteczny kompromis, czyli rekrutacje w formie hybrydowej

Pandemia znacząco przyspieszyła wykorzystanie nowych narzędzi w rekrutacji i upowszechniła spotkania online z kandydatami. W Globalworth już wcześniej korzystaliśmy z takiej możliwości. Wtedy dotyczyło to przede wszystkim pierwszego etapu rekrutacji: organizowaliśmy spotkania na Skype lub Teams w przypadku, gdy kandydaci mieszkali w innych miejscowościach. Dzięki temu oszczędzaliśmy czas i skracaliśmy proces wyboru kandydatów.

Przeprowadzenie pełnego procesu rekrutacji online jest wyzwaniem zarówno dla pracodawcy, jak i kandydata. My jako firma nie mamy możliwości „pełnego” poznania kandydata, a kandydat nie może poczuć atmosfery pracy i poznać miejsca, w którym potencjalnie miałby pracować. Dlatego podjęliśmy decyzję i wdrożyliśmy rozwiązanie hybrydowe, gdzie co najmniej jedno spotkanie z przełożonym i/lub działem HR musi odbyć się w formie bezpośredniej rozmowy.

Magdalena Rapacka-Wojdat
HR Director
Globalworth





Przestrzeganie zasad bezpieczeństwa i pokazanie firmowej atmosfery

Jak wskazują wyniki badań przeprowadzonych przez eRecruiter oraz opierając się na swoim doświadczeniu, jestem przekonana, że rekrutacja online już na dobre zagościła w naszych firmach.

Zarówno rozmowy rekrutacyjne, jak i kanały, za pomocą których docieramy do kandydatów, w dużej mierze przeniosły się właśnie na płaszczyznę wirtualną. Dotychczasowe kanały offlinowe - jak Targi Pracy czy Dni Otwarte - również musiały zostać przekształcone i dopasowane do wyzwań postawionych przed nami przez pandemię. I chociaż obserwujemy, że coraz więcej wydarzeń i spotkań wraca do formy „na żywo”, to na popularności zyskuje forma hybrydowa. Tak dzieje się również w procesie rekrutacji. W Decathlon rekrutacja online rozpoczęła się w pierwszej kolejności w naszych centrach logistycznych. Podczas pandemii zatrudnialiśmy w nich kilkadziesiąt osób tygodniowo. Spotkania za pomocą systemu eRecruiter ułatwiły nam rozmowy z kandydatami, w tym również pozwalały na zachowanie bezpieczeństwa w tych najbardziej newralgicznych momentach w roku. Obecnie rekrutacja odbywa się w sposób hybrydowy - pierwsze spotkania z kandydatem często nadal pozostają w formule online. Podczas kolejnych etapów spotykamy się „na żywo” (z zachowaniem wszelkich zasad bezpieczeństwa). Dzięki takiej formule kandydat ma możliwość poznania nie tylko miejsca, w którym może podjąć pracę, ale przede wszystkim atmosfery i kultury panującej w organizacji.

Anna Dzienis
Employer Branding & Recruitment Leader
Decathlon Polska



Jakimi odkryciami i spostrzeżeniami odnośnie rekrutacji zdalnych podzielili się rekruterzy uczestniczący w badaniu?

Poniżej przedstawiamy wybrane odpowiedzi na pytanie skierowane do rekruterów: Co Twoim zdaniem było najlepszą zmianą lub pomysłem wprowadzonym w rekrutacji w związku z pandemią?

Przeprowadzanie procesu rekrutacyjnego w mniej formalny sposób - większa otwartość i tolerancja na „wpadki” kandydatów podczas rekrutacji zdalnych np. wejście dzieci, chodzące koty po biurkach.

Przyspieszenie procesów (w związku z nagłymi zwolnieniami i dostępnością kandydatów na rynku pracy) spowodowało, że w przypadku seniorskich stanowisk rezygnowaliśmy z zadań rekrutacyjnych na rzecz dłuższych rozmów technicznych, co skracало procesy nawet o tydzień.

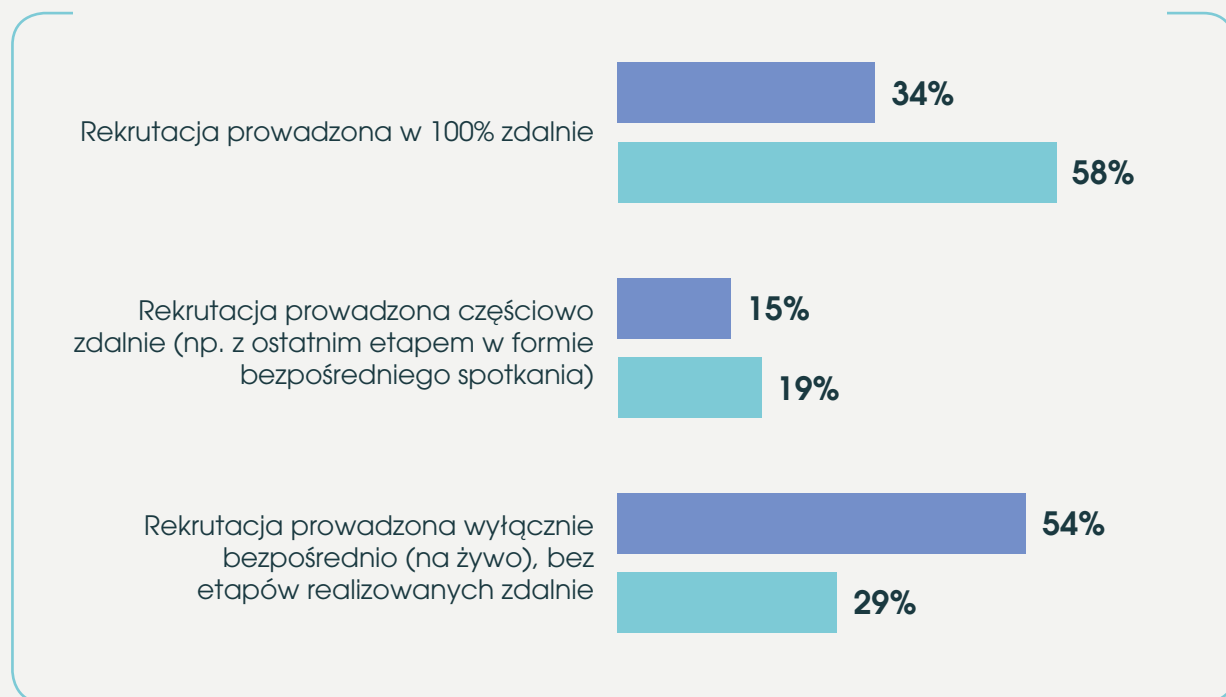
Skupienie się na określeniu profili kompetencyjnych stanowisk w firmie, na podstawie których zaktualizowany został formularz rekrutacyjny o pytania behawioralne. Zwykle „wyczuwaliśmy” kandydatów przy spotkaniach bezpośrednich, teraz przez spotkania online jest to utrudnione. Wprowadzenie pytań behawioralnych trochę nam to ułatwiło.

Ludzkie podejście do kandydata - zawsze staramy się mówić szczerze jak jest i nie koloryzować. Wprowadziliśmy oficjalną ankietę candidate experience, staramy się każdemu przekazać konstruktywny feedback wraz ze wskazówkami dotyczącymi tego, czego może się naszym zdaniem poduczyć.

Możliwość sprawdzenia już podczas rekrutacji na ile kandydat radzi sobie z obsługą różnych platform do videokonferencji (Meets, Zoom itp.) oraz jak radzi sobie i reaguje na problemy techniczne w trakcie spotkania. Możliwość dokonania prezentacji swego materiału podczas videokonferencji.

SPECJALIŚCI / PRACOWNICY FIZYCZNI

Jaka część kandydatów uczestniczyła w zdalnych procesach rekrutacyjnych?



- Pracownicy fizyczni
- Specjaliści



Jak pokazują dane, procesy rekrutacji pracowników fizycznych częściej przybierają formę tradycyjną, czyli stacjonarną. Z kolei stanowiska specjalistyczne obsadzone są w wyniku rekrutacji prowadzonych całkowicie zdalnie.



Rekrutacje online w branży IT

Rekrutacja online to przede wszystkim odpowiedź na wyzwania, jakie postawiła przed nami pandemia. Dla mnie to ogromna oszczędność czasu. Z rozmów z kandydatami wiem, że dla nich również. Nie muszą tracić czasu na dojazd na spotkanie czy brać wolnego w pracy. Reprezentuję trudną rekrutacyjnie branżę IT, więc dodatkowym atutem jest możliwość dotarcia oraz zaproszenia do współpracy kandydatów z całej Polski, a nawet spoza niej. Umożliwił nam to również zdalny onboarding oraz podjęta decyzja, iż developerzy będą pracować tylko zdalnie.

Spotkania internetowe mają również swoje minusy. Przede wszystkim to początkowy stres związany z tym, czy wszystko na 100% zadziała. Problemy techniczne, które w każdej chwili mogą nas zaskoczyć, wydłużają niepotrzebnie czas spotkania, denerwują i frustrują obie strony. Zauważyłam również, że kandydaci mają większą swobodę w tym, aby bez wcześniejszego uprzedzenia nie włączyć się na spotkanie bądź napisać, że rezygnują z procesu na „2 minuty” przed.

W naszej organizacji czuć ducha start-up'u, sprawy dzieją się szybko i sprawnie. To samo dotyczy rekrutacji, która jest procesem szybkim (maks. 2 spotkania) i sprawnym. Nie zapominamy przy tym, co jest najważniejsze. Sprawdzamy dopasowanie kandydata do kultury organizacyjnej, dlatego zdarza się, że zapraszamy go do biura na drugie spotkanie, żeby wspólnie napić się kawy i lepiej poznać. Każda sytuacja ma swoje jasne i ciemne strony, ważne jest jednak to, aby z narzędzi korzystać adekwatnie do sytuacji.

Ewa Zimka
HR Manager
Efinity

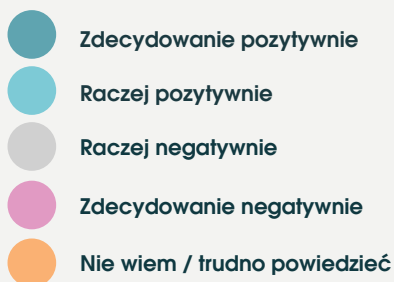
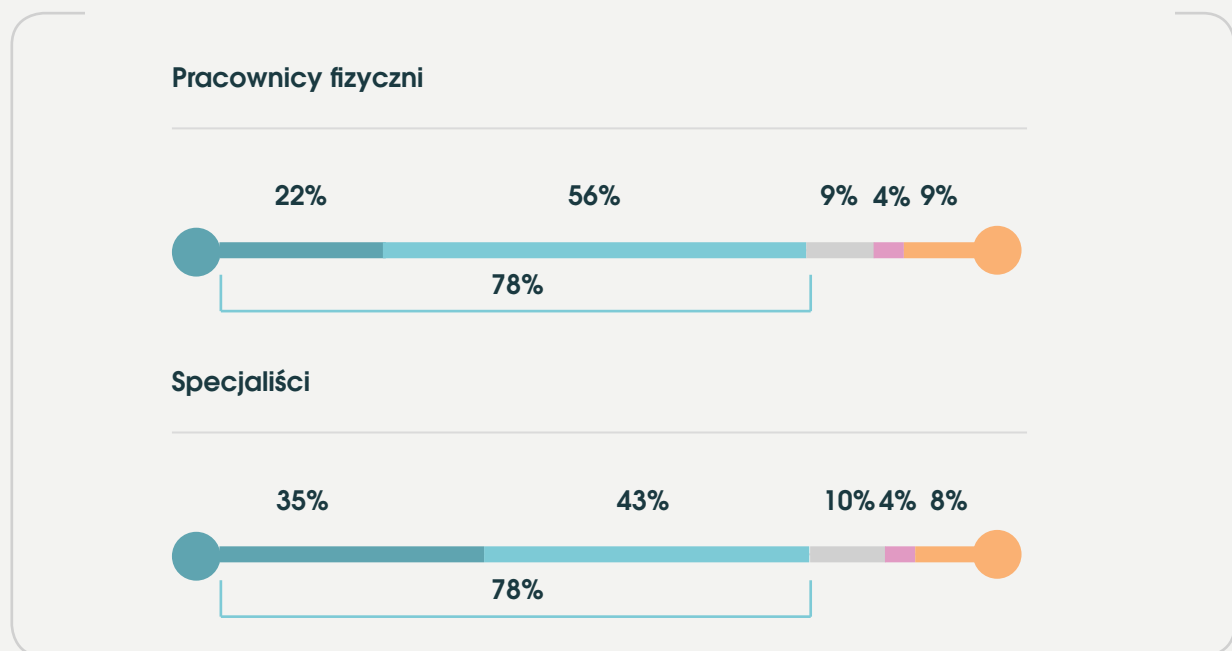


SPECJALIŚCI / PRACOWNICY FIZYCZNI



Blisko 80% kandydatów – zarówno pracowników fizycznych, jak i specjalistów - ocenia pozytywnie doświadczenia związane z rekrutacją zdalną. Wśród specjalistów obserwujemy wyższy odsetek ocen „zdecydowanie pozytywnych”.

Jak kandydaci oceniają swoje doświadczenia związane z ostatnim zdalnym procesem rekrutacyjnym?



Jak oceniasz swoje doświadczenia związane z ostatnią rekrutacją online? Baza: Kandydaci, którzy mieli doświadczenie z rekrutacją całkowicie lub częściowo zdalną; Pracownicy fizyczni N=128, Specjaliści N=467

Na jakie aspekty rekrutacji zdalnej szczególnie zwrócili uwagę kandydaci?

Poniżej przedstawiamy wybrane odpowiedzi na pytanie skierowane do kandydatów: Jak Twoim zdaniem zmieniło się podejście do kandydatów w trakcie pandemii?

Podejście do kandydatów jest zdecydowanie bardziej elastyczne, sami kandydaci mogą czuć się bardziej komfortowo, kiedy rozmowa odbywa się w ich miejscu zamieszkania.

Rekrutacja online jest znacznie lepsza niż tradycyjna. Masz więcej czasu, czujesz się bardziej komfortowo. Istnieje możliwość sprawdzenia się, kiedy trzeba szybko wykazać się w nieprzewidywalnych sytuacjach, na przykład związanych z połączeniem internetowym.

Lokalizacja nie odgrywa już takiego znaczenia jak poprzednio, a praca zdalna pozwala na szerszy zakres poszukiwań (zarówno pracodawcy, jak i pracowników). Większa elastyczność, wyrozumiałość.

Ponieważ obecnie rekrutację prowadzi się głównie zdalnie, jest tych spotkań zdecydowanie więcej. A ponieważ spotkań i kandydatów jest więcej, kandydaci są traktowani bardziej „po macoszemu” tj. bez zaangażowania ze strony firmy czy rekrutera.

W trakcie pandemii były rozmowy przez telefon, obietnice i prośba o spokojne oczekiwanie, czyli podobnie jak w trakcie rozmowy kwalifikacyjnej bezpośredniej. Nie było natomiast tzw. próbnych dni pracy, sprawdzania umiejętności, sprawności i wiedzy zawodowej kandydata.

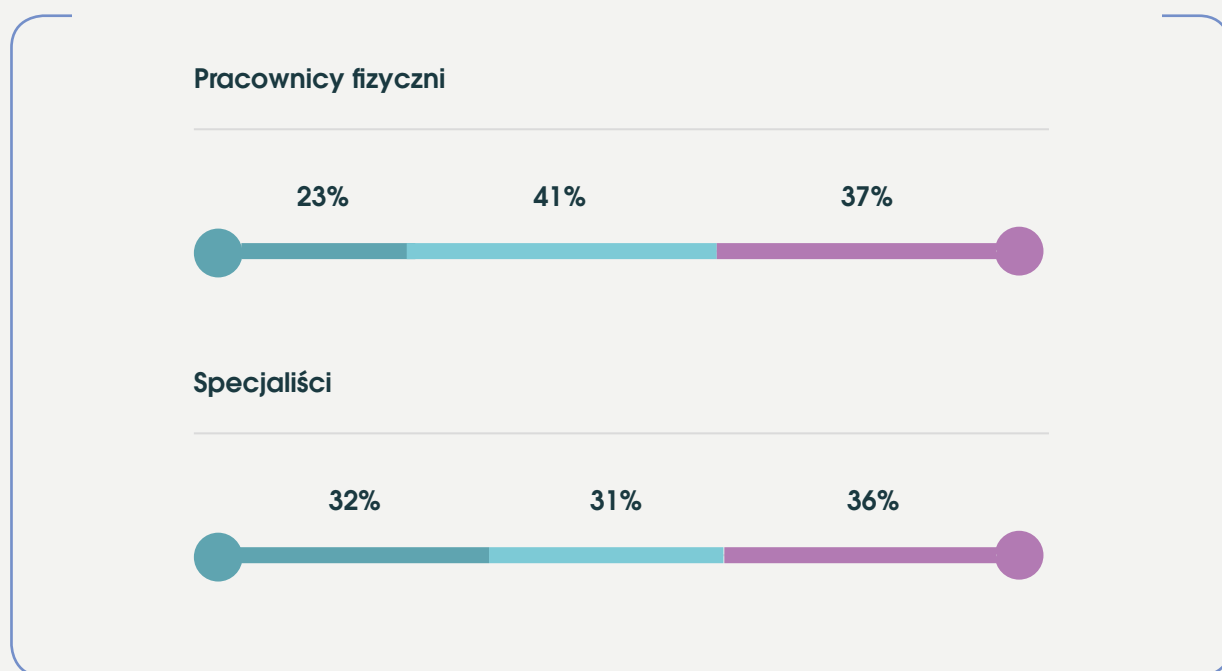
SPECJALIŚCI / PRACOWNICY FIZYCZNI



Blisko 80% kandydatów z obu grup oceniło pozytywnie swoje doświadczenia związane z rekrutacją zdalną, lecz nie zabrakło opinii negatywnych, a tylko co czwarty pracownik fizyczny i co trzeci specjalista deklaruje, że woli tę formę zamiast rekrutacji tradycyjnej.

Dla obu grup w przypadku rekrutacji zdalnej największymi wyzwaniami okazują się: poznanie atmosfery i kultury organizacyjnej w firmie, obecność domowników, którzy mogą przeszkodzić w spotkaniu oraz ograniczenia techniczne. Pracownicy fizyczni jako dodatkową znaczącą trudność wskazują utrzymanie bieżącego kontaktu

Rekrutacja zdalna czy tradycyjna: jak kandydaci oceniają swoje doświadczenia z rekrutacji online w porównaniu do rekrutacji stacjonarnej?



Lepiej - wolę uczestniczyć w rekrutacji zdalnej niż na żywo



Gorzej - wolę uczestniczyć w rekrutacji na żywo niż zdalnej



Nie wiem \ trudno powiedzieć - nie widzę wyraźnej przewagi którejs z form rekrutacji

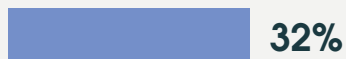
Biorąc pod uwagę swoje doświadczenia rekrutacji zdalnej (online) – jak ocenit(a)byś je porównując do doświadczeń z rekrutacji tradycyjnej (na żywo)? Baza: Kandydaci, którzy mieli doświadczenie z rekrutacją całkowicie lub częściowo zdalną; Pracownicy fizyczni N=128, Specjaliści N=467

SPECJALIŚCI / PRACOWNICY FIZYCZNI

Z jakimi wyzwaniami podczas rekrutacji zdalnej spotykają się kandydaci?

PRACOWNICY FIZYCZNI

Utrzymywanie bieżącego kontaktu z osobą prowadzącą rekrutację



Poznanie atmosfery i kultury organizacyjnej firmy



Obecność domowników, którzy mogą utrudniać skupienie się na rozmowie



Przewyciężenie ograniczeń technicznych



Konieczność uczestniczenia w dodatkowych etapach rekrutacji



Dłuższy czas trwania rekrutacji



Zmiany decyzji odnośnie rekrutacji w trakcie ich trwania



Poznanie przyszłego przełożonego jedynie podczas procesu online



Weryfikacja opinii na temat stabilnej sytuacji firmy



Utrzymanie motywacji do nierezygnowania z udziału w rekrutacji



Co jest dla Ciebie największym wyzwaniem w rekrutacjach prowadzonych online? Wskaż maks. 3 odpowiedzi.
Baza: Kandydaci, którzy mieli doświadczenie z rekrutacją całkowicie lub częściowo zdalną; Pracownicy fizyczni
N=128, Specjaliści N=467

SPECJALIŚCI

Poznanie atmosfery i kultury organizacyjnej firmy



Obecność domowników, którzy mogą utrudniać skupienie się na rozmowie



Przewyciężenie ograniczeń technicznych



Poznanie przyszłego przełożonego jedynie podczas procesu online



Zmiany decyzji odnośnie rekrutacji w trakcie ich trwania



Konieczność uczestniczenia w dodatkowych etapach rekrutacji



Dłuższy czas trwania rekrutacji



Utrzymywanie bieżącego kontaktu z osobą prowadzącą



Weryfikacja opinii na temat stabilnej sytuacji firmy



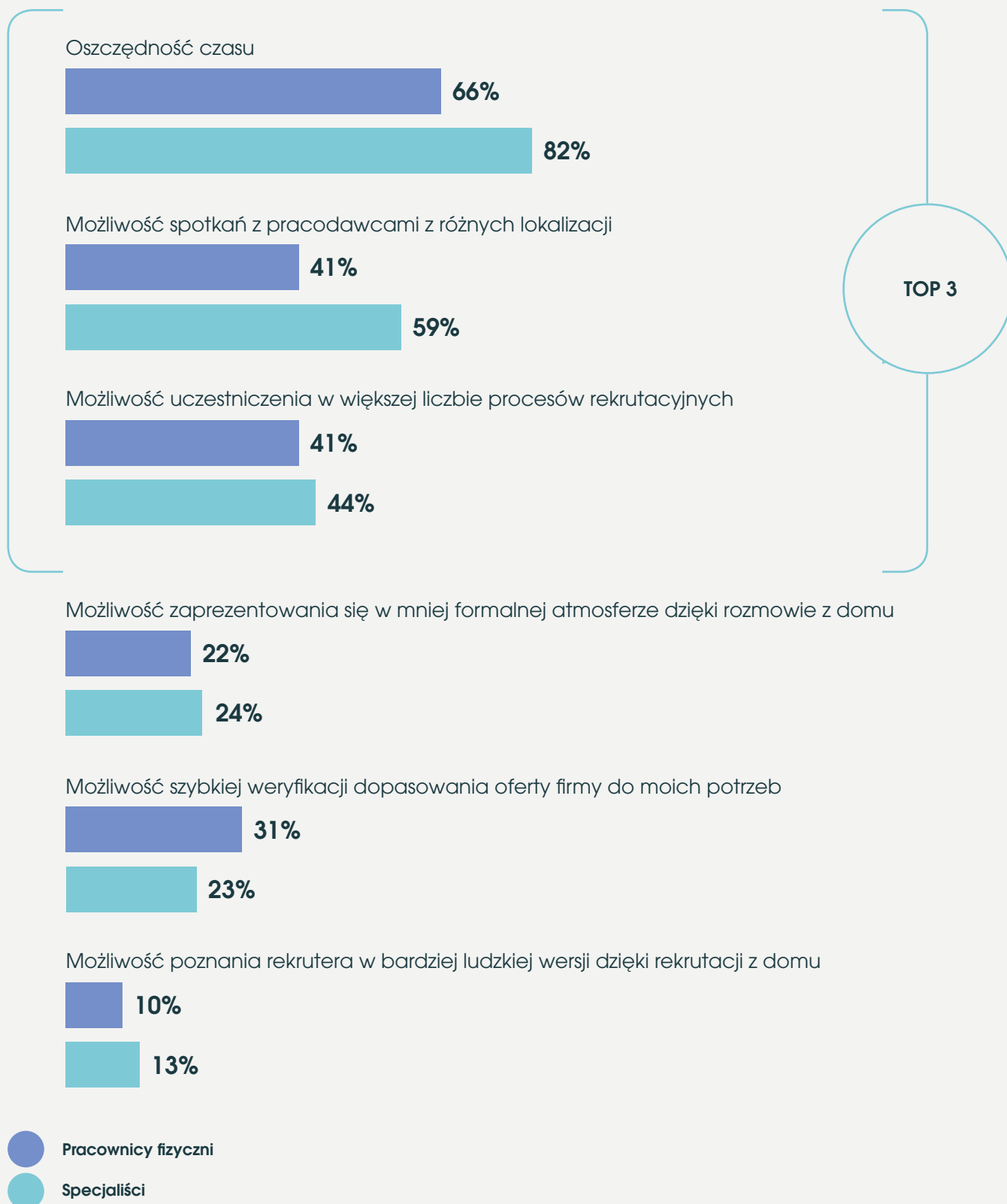
Utrzymanie motywacji do nierezygnowania z udziału w rekrutacji



Co jest dla Ciebie największym wyzwaniem w rekrutacjach prowadzonych online? Wskaż maks. 3 odpowiedzi.
Baza: Kandydaci, którzy mieli doświadczenie z rekrutacją całkowicie lub częściowo zdalną; Pracownicy fizyczni
N=128, Specjaliści N=467

SPECJALIŚCI / PRACOWNICY FIZYCZNI

Jakie zalety rekrutacji zdalnej dostrzegają kandydaci?



Jakie są według Ciebie plusey rekrutacji online? Wskaż maks. 3 odpowiedzi. Baza: Kandydaci, którzy mieli doświadczenie z rekrutacją całkowicie lub częściowo zdalną; Pracownicy fizyczni N=128, Specjaliści N=467



O co zadbać w szczególności decydując się na zdalną rekrutację?

Zarówno kandydaci, jak pracodawcy mieli w ostatnich miesiącach szansę na własnej skórze przekonać się o korzyściach i minusach rekrutacji online. Można obecnie wziąć udział w większej liczbie spotkań i łatwiej jest znaleźć na nie miejsce w kalendarzu. Ma to oczywiście swoje konsekwencje.

Niska bariera wejścia w proces rekrutacji po stronie kandydatów sprawia, że kandydaci de facto dużo później zaczynają podejmować finalną decyzję odnośnie chęci zmiany pracy. Bywa, że dużo częściej dzieje się to już na poziomie złożenia samej oferty ze strony pracodawcy. Dlatego, aby całkowicie ocenić wpływ rekrutacji realizowanych online, warto spojrzeć też na szereg mierników rekrutacyjnych – czy zmieniła się szybkość realizowanych procesów, na których etapach procesu częściej odpadają kandydaci, a także... co dzieje się z zatrudnionymi w rekrutacji online pracownikami.

Zarówno kandydaci, jak i pracodawcy widzą też, co jest największym wyzwaniem w rekrutacji prowadzonej online. Chodzi o wzajemne poznanie się: kandydata jako osoby - która przychodzi do firmy z czymś więcej niż tylko zestawem potrzebnych kompetencji - oraz firmy, która ma swoją kulturę i nie można jej sprowadzić do wyjaśnienia dostępnych dla pracownika benefitów. Dlatego, w momencie realizacji rekrutacji online jeszcze większego znaczenia nabiera jakość prowadzonych spotkań i komunikacji z kandydatami. Realizowane przez nas badania pokazują, że dobry proces rekrutacji potrafi zwiększyć zaangażowanie kandydata i przekonać do firmy nawet osoby wstępnie nieprzekonane. I nie mam tutaj na myśli „sprzedawania” oferty pracodawcy i zbyt różowego przedstawiania firmy, ale transparentną i otwartą komunikację z kandydatem, dzięki której obie strony mają szansę ocenić wzajemne dopasowanie także w warunkach rekrutacji online.

Marta Pawlak-Dobrzańska
Strateg i Analityk HR
Great Digital



Rozdział 2.

Candidate experience od kuchni, czyli sprawdzone przepisy i wyzwania pracodawców

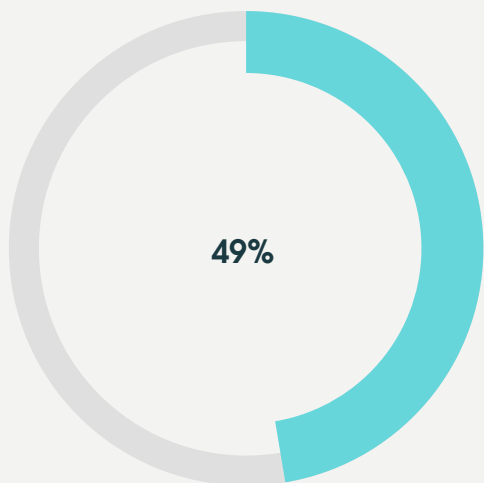


Co drugi pracodawca ma wdrożony standard zachowań wobec kandydatów, a prawie co piąty regularnie bada ich opinie na temat swojego procesu rekrutacyjnego. **W obrębie działań prowadzonych na poziomie zespołu HR największym wyzwaniem pozostaje kompleksowe zadbanie o cały cykl życia kandydata.** W porównaniu do poprzedniej edycji badania większym utrudnieniem w prowadzeniu działań z obszaru candidate experience okazuje się zbyt mała liczba osób w zespołach rekrutacyjnych. **Na poziomie całej organizacji największym wyzwaniem jest zmiana lub standaryzacja zachowań wobec kandydatów wśród menedżerów.** Silne jest też przekonanie, że działania podejmowana wobec kandydatów mają wpływ na markę firmy.

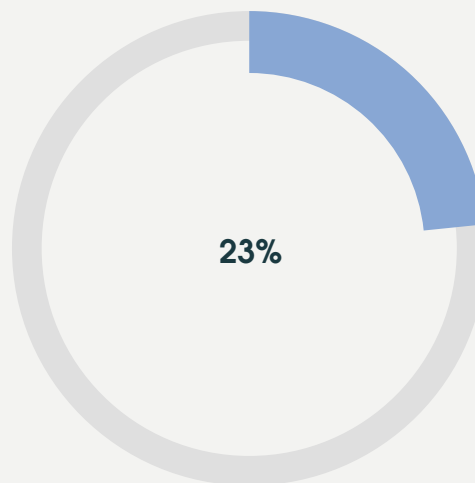


PRACODAWCY

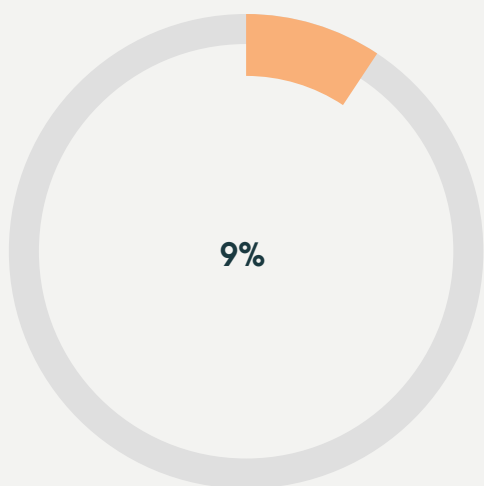
Jakie działania w zakresie candidate experience podejmują pracodawcy?



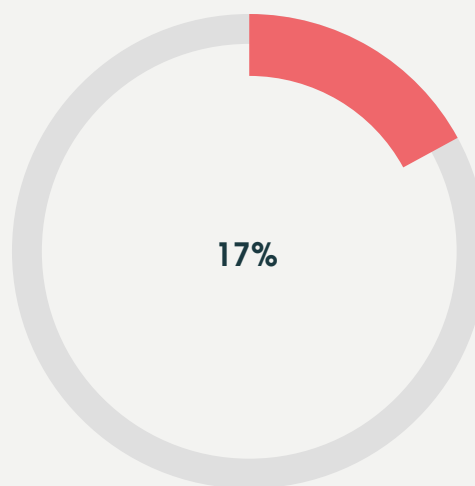
Mamy wdrożony standard zachowań wobec kandydata (opis dobrych praktyk dla osób prowadzących rekrutację)



Prowadzimy regularnie wewnętrzne działania w zakresie dbania o doświadczenie kandydatów (szkolenia, warsztaty itp.)



Mamy oddzielny budżet na działania z zakresu candidate experience



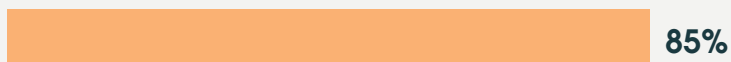
Minimum raz w roku pytamy w badaniu kandydatów o opinię na temat naszego procesu rekrutacji

Które z poniższych działań mają miejsce w firmie, w której pracujesz? Baza: N=486 (wszyscy pracodawcy)

PRACODAWCY

Jakie działania podejmują pracodawcy po przeprowadzeniu badania opinii kandydatów?

Analiza i omówienie wyników wewnątrz działu HR



Wdrożenie działań podnoszących satysfakcję kandydatów



Zaplanowanie działań podnoszących satysfakcję kandydatów



Analiza i omówienie wyników z menedżerami



Analiza i omówienie wyników z zarządem / właścicielem firmy



Inne działania firmy



Nie podejmujemy żadnych działań po zebraniu wyników



Jakie działania są podejmowane w Twojej firmie po przeprowadzeniu badania opinii kandydatów na temat procesu rekrutacji? Baza: N=84 (pracodawcy, którzy prowadzą badania CE minimum raz w roku)

PRACODAWCY

Co pracodawcy uważają za największe wyzwanie w obszarze candidate experience na poziomie HR?

Kompleksowe zadbanie o satysfakcję kandydata i/lub pracownika podczas całego czasu jego kontaktu z firmą (nie tylko podczas procesu rekrutacji)



Zbyt mały zespół rekrutacyjny



Zróżnicowanie rekrutacji i stanowisk (diametralnie różne grupy odbiorców)



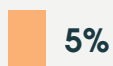
Zapewnienie spójnego procesu rekrutacji do różnych zespołów/oddziałów



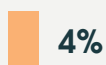
Bardzo duża liczba aplikacji



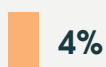
Procesy rekrutacyjne odbywające się w formie zdalnej



Utrzymanie takiego samego standardu w procesach prowadzonych przez firmę i zleczanych agencjom



Zachowanie spójności pomiędzy wizerunkiem marki, a pracodawcy



Inne



Żadne z powyższych



Co jest największym wyzwaniem we wprowadzaniu działań poprawiających doświadczenia kandydatów na poziomie zespołu HR/rekrutacji? Zaznacz jedną najbardziej pasującą odpowiedź. Baza: N=486

PRACODAWCY

Co pracodawcy uważają za największe wyzwanie w obszarze candidate experience na poziomie całej organizacji?

Zmiana/standaryzacja zachowań wobec kandydatów wśród menedżerów, dla których rekrutowani są pracownicy



Brak oddzielnego budżetu na działania z obszaru CE



Implementacja i egzekwowanie działań, które poprawiają doświadczenia kandydatów



Zaangażowanie w działania kierownictwa firmy



Brak wiedzy nt. oczekiwań kandydatów



Inne



Żadne z powyższych





Wyzwania i działania z obszaru budowania pozytywnego standardu candidate experience w całej organizacji

Wiadomo powszechnie, że o candidate experience powinniśmy dbać w każdym punkcie styku kandydata z naszą organizacją.

W badaniach przeprowadzonych przez eRecruiter widzimy, że aktualnie około 50% organizacji ma wdrożony standard zachowań wobec kandydata. Taki standard, w połączeniu z rozbudowaną analityką, jaką dostarcza system eRecruiter, pozwala nam na bieżąco monitorować, czy wdrażane przez nas działania rzeczywiście przekładają się na jakość i efektywność procesów, a w konsekwencji zadowolenie kandydata.

Zarówno w Decathlon, jak również w innych organizacjach - na co wskazują badania, jednym z głównych wyzwań jest podniesienie poziomu kompetencji z zakresu rekrutacji wśród menedżerów. W Decathlon to właśnie menedżerowie sektorów odpowiadają za rekrutację największej liczby decathlończyków. Aby każdy z nich wiedział, w jaki sposób docierać oraz rekrutować sportowe talenty, w tym roku wdrożyliśmy nowe szkolenie z rekrutacji.

Podczas szkolenia menedżer przechodzi przez cały proces: począwszy od dopasowania profilu kandydata do swojego projektu, po tworzenie persony, wybór kanałów czy selekcję, rozmowy rekrutacyjne oraz integrację. Dzięki przeszkoleniu kadry menedżerów będziemy mogli zadbać nie tylko o proces rekrutacji, ale kompleksowo o cały cykl kontaktu z kandydatem - co dla 22% ankietowanych jest wyzwaniem na poziomie całego zespołu HR.

Dla firm takich jak moja - gdzie marka pracodawcy bardzo mocno łączy się z marką konsumencką, a prawie każdy kandydat może być naszym klientem i na odwrót - zadbanie o wyjątkowy candidate experience ma wpływ nie tylko na budowanie marki pracodawcy, ale również ściśle łączy się z biznesem.

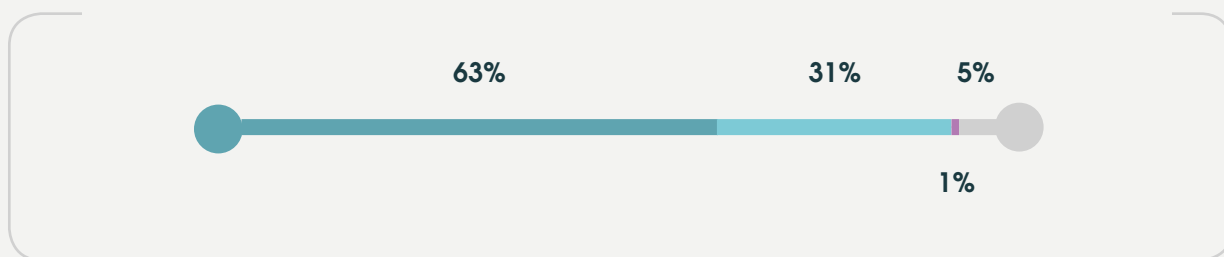
Anna Dzienis
Employer Branding & Recruitment Leader
Decathlon Polska





PRACODAWCY

Czy zdaniem pracodawców wrażenia kandydatów z procesu rekrutacji mają wpływ na postrzeganie produktów i usług firmy, która taką rekrutację prowadziła?



-  Tak, zawsze
-  Tak, ale tylko w niektórych branżach, gdzie produkty i usługi firmy mają bezpośredni kontakt z konsumentem
-  Nie
-  Nie wiem



Czy Twoim zdaniem wrażenia kandydatów z procesu rekrutacji mają wpływ na postrzeganie produktów i usług firmy, która taką rekrutację prowadziła? Baza: Pracodawcy N=486

Rozdział 3.

Doświadczenia i oczekiwania
kandydatów – zbiory łączne
czy rozłączne?

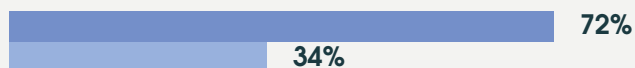


Pracodawcy i kandydaci zgadzają się, że **szczerze i rzetelne przedstawienie warunków pracy stanowi najważniejszy element dobrze przeprowadzonego procesu rekrutacyjnego**. Jednak doświadczenia kandydatów mocno odbiegają w tym obszarze od ich oczekiwań, mimo że zdecydowana większość pracodawców deklaruje dbanie o transparentność komunikacji. Zarówno pracownicy fizyczni, jak i specjaliści na drugim miejscu listy elementów decydujących o pozytywnych doświadczeniach rekrutacyjnych umieszczają **informacje o wysokości wynagrodzenia podane w ogłoszeniu**. Warto zauważyć, że obecnie co drugi rekruter uważa, iż kandydaci oczekują podania tej informacji w ogłoszeniu. W rzeczywistości oczekiwania kandydatów w tej kwestii są znacznie częstsze. Formuje je już 75% specjalistów oraz 67% pracowników fizycznych.

PRACOWNICY FIZYCZNI

Jakich dobrych praktyk oczekują pracownicy fizyczni, a czego doświadczają w procesach rekrutacyjnych?

Szczere i rzetelne przedstawienie warunków pracy



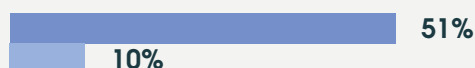
Informowanie w ogłoszeniu o wysokości wynagrodzenia



Już na pierwszym spotkaniu jasna informacja o krokach, jakie należy podjąć w celu zatrudnienia się w danej firmie



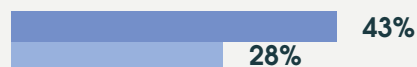
Przekazanie informacji o powodach niezakwalifikowania kandydata do kolejnego etapu



Przekazanie informacji o zakończeniu procesu rekrutacji (nawet jeżeli kandydat nie brał udziału w spotkaniach)



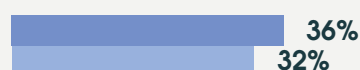
Pokazanie miejsca pracy i przedstawienie współpracowników w trakcie procesu rekrutacji



Krótki (maks. do 1 tygodnia) proces rekrutacji



Decyzja o zatrudnieniu podejmowana na podstawie 1 spotkania



Możliwość bezpośredniej komunikacji z rekruterem



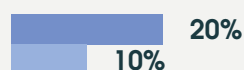
Możliwość poznania przełożonego w trakcie rekrutacji



Informowanie o warunkach pracy w trakcie pandemii



Informowanie o warunkach pracy po pandemii



Zgodność
oczekiwań
i doświadczeń



Oczekiwania kandydatów

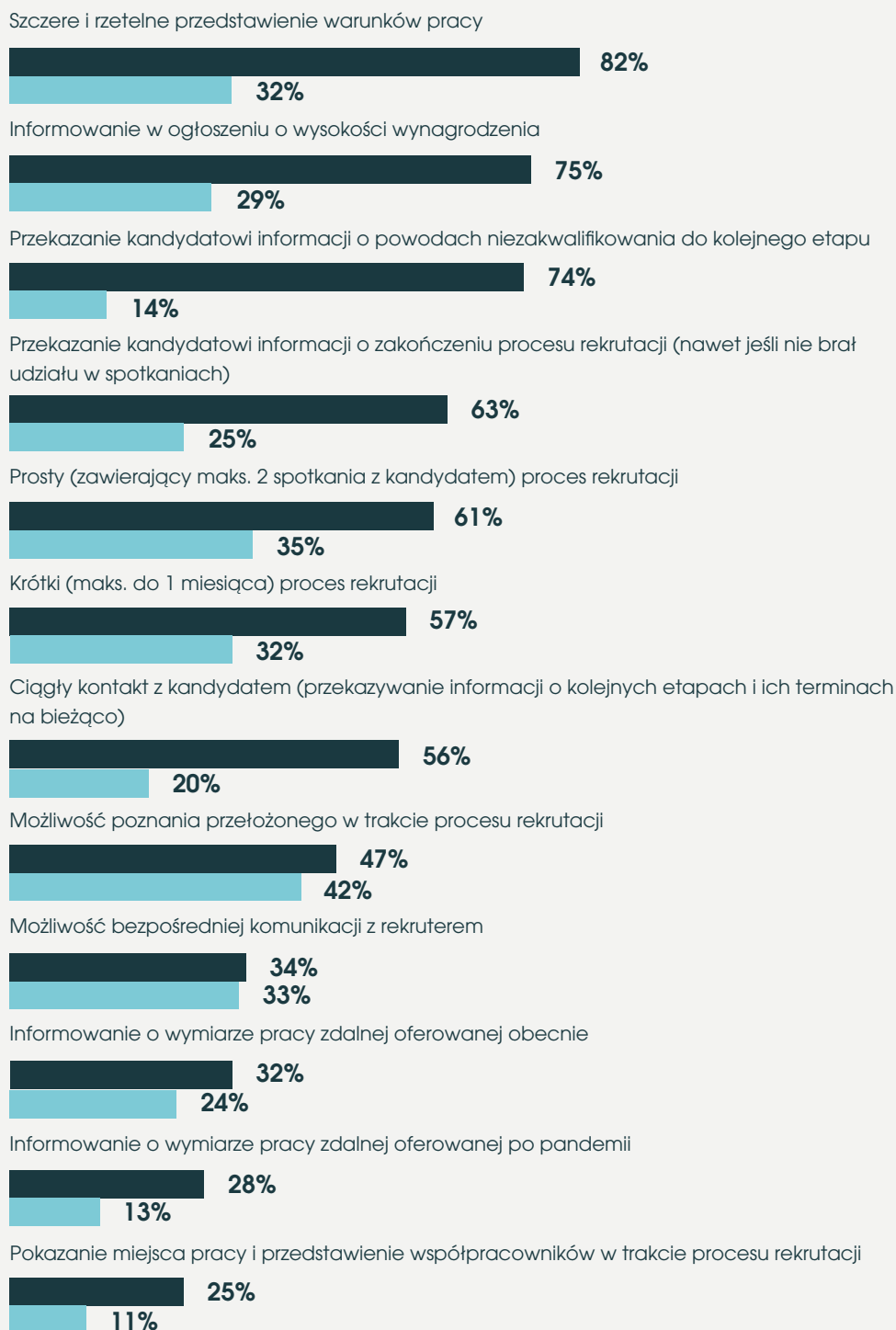


Doświadczenia kandydatów

Jakie zachowania, w Twojej opinii, powinny być standardem podczas procesów rekrutacyjnych? Zaznacz wszystkie pasujące odpowiedzi. A z jakimi zachowaniami spotkałeś się w trakcie swoich rekrutacji? Baza: Pracownicy fizyczni N=280

SPECJALIŚCI

Jakich dobrych praktyk oczekują specjaliści, a czego doświadczają w procesach rekrutacyjnych?



● Oczekiwania kandydatów ● Doświadczenia kandydatów

Jakie zachowania, w Twojej opinii, powinny być standardem podczas procesów rekrutacyjnych? Zaznacz wszystkie pasujące odpowiedzi. A z jakimi zachowaniami spotkałeś/aś się w trakcie swoich rekrutacji? Baza: Specjaliści N=654



Feedback dla każdego aplikującego kandydata

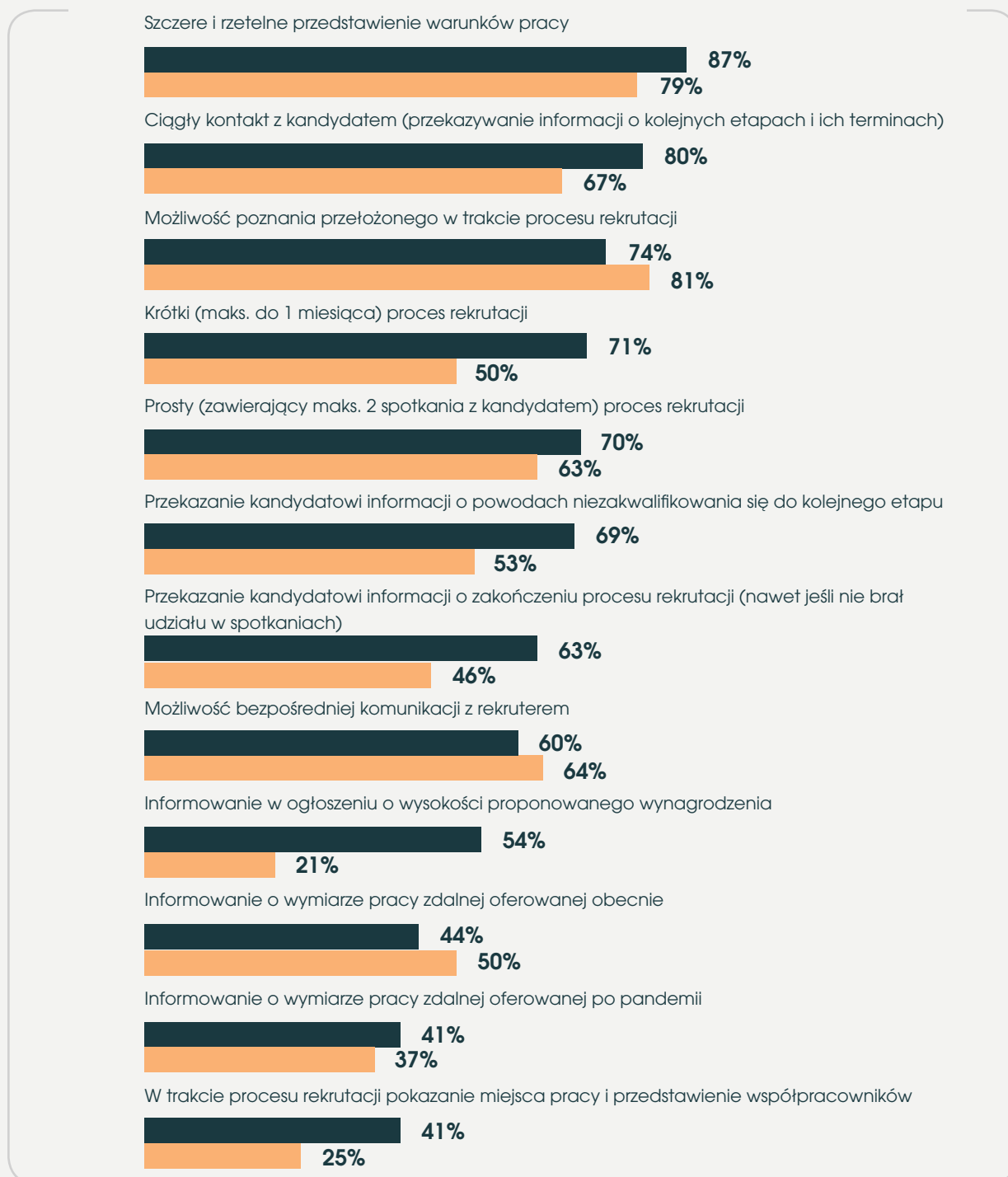
W Green Caffè Nero kładziemy bardzo mocny nacisk na kształtowanie candidate experience już od samego początku procesu rekrutacyjnego. W związku z tym każdy kandydat na bieżąco dostaje od nas feedback dotyczący jego rekrutacji, niezależnie od tego, na jakim etapie się znajduje. Dotyczy to także osób, których finalnie postanawiamy nie zapraszać na spotkanie rekrutacyjne, a ich proces rekrutacyjny kończy się już po złożeniu aplikacji. Informacja zwrotna udzielana jest na trzy sposoby: mailowo, telefonicznie lub ustnie, w zależności od etapu rekrutacji. Zależy nam na tym, by niezależnie od rezultatu procesu rekrutacyjnego, każdy kandydat na każdym etapie czuł się pewnie, wiedząc na czym stoi.

Małgorzata Pleban
Manager ds. Rekrutacji
Green Caffè Nero



PRACODAWCY

Jakie praktyki są uważane przez pracodawców za ważne dla kandydatów, a jakie stosują w procesach rekrutacyjnych?



Praktyki oceniane przez pracodawców jako ważne dla kandydatów

Praktyki stosowane przez pracodawców

Które elementy procesu rekrutacji Twoim zdaniem wpływają na pozytywne doświadczenia kandydatów? Zaznacz wszystkie pasujące odpowiedzi. A które praktyki w procesie rekrutacji są stosowane w Twojej firmie?
Baza: Pracodawcy N=486

PRACODAWCY



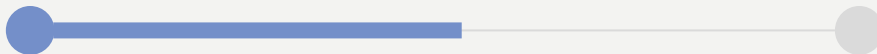
62% badanych pracodawców uważa, że na co dzień dba o doświadczenia kandydatów biorących udział w ich procesach rekrutacyjnych. Podobnego zdania jest jednak tylko 41% specjalistów i 54% pracowników fizycznych.

62% pracodawców



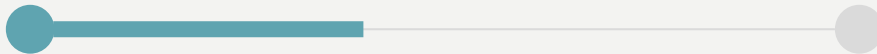
uważa, że dba o relacje z kandydatami

54% pracowników fizycznych



uważa, że pracodawcy dbają o relacje z kandydatami

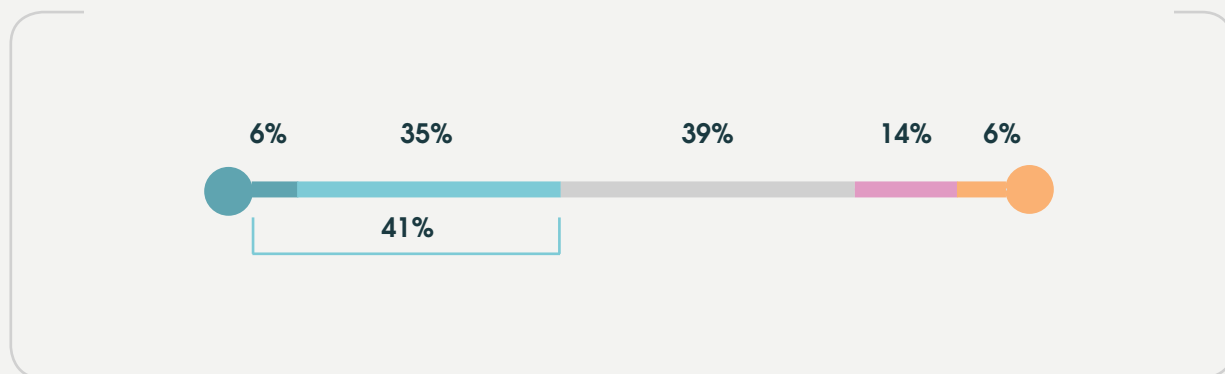
41% specjalistów



uważa, że pracodawcy dbają o relacje z kandydatami

SPECJALIŚCI

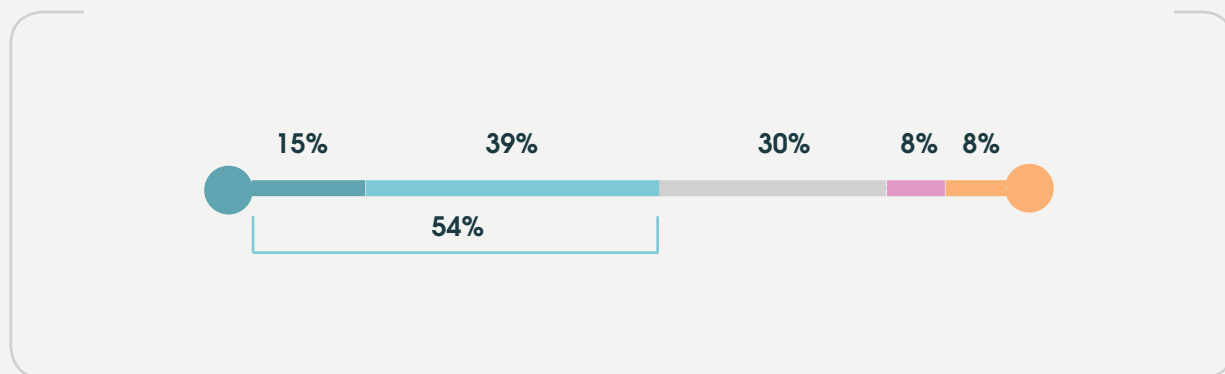
Czy z Twoich doświadczeń wynika, że firmy dbają o relacje z kandydatami, którzy starają się o pracę?








- Zdecydowanie tak
- Raczej tak
- Raczej nie
- Zdecydowanie nie
- Nie zastanawiałem/am się nad tym

PRACOWNICY FIZYCZNI

Czy z Twoich doświadczeń wynika, że firmy dbają o relacje z kandydatami, którzy starają się o pracę?

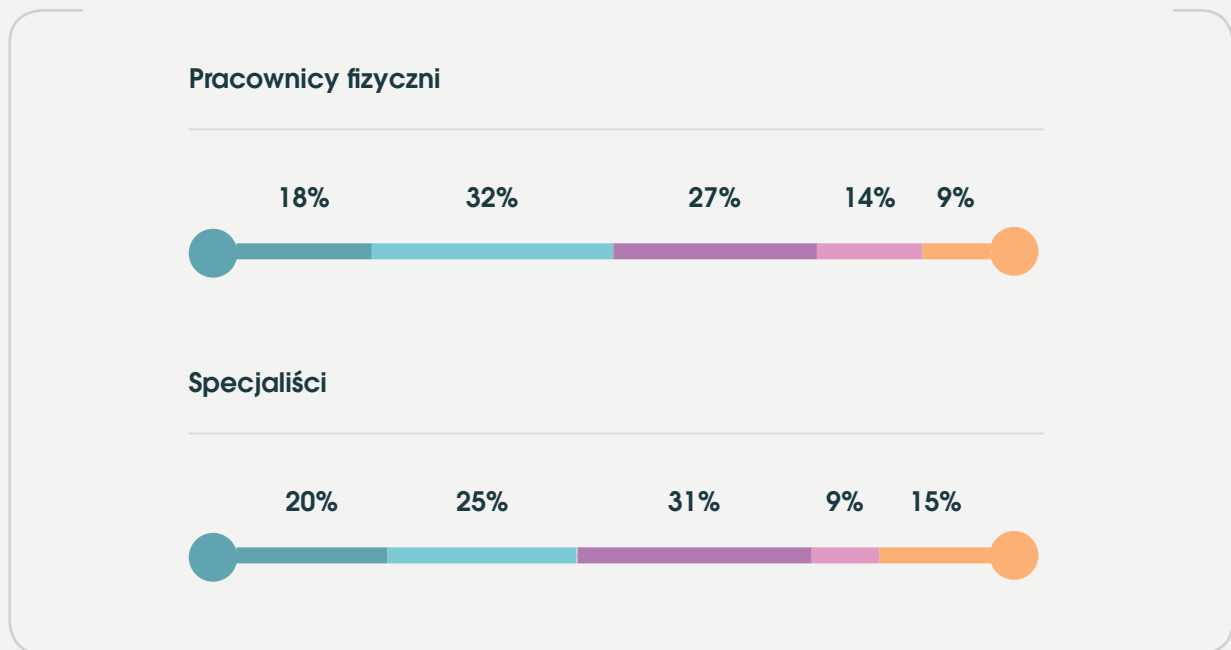


-  Zdecydowanie tak
-  Raczej tak
-  Raczej nie
-  Zdecydowanie nie
-  Nie zastanawiałem/am się nad tym

Czy z Twoich doświadczeń wynika, że firmy dbają o relacje z kandydatami, którzy starają się o pracę?
Baza: Pracownicy fizyczni N=280

SPECJALIŚCI / PRACOWNICY FIZYCZNI

Czy negatywne wrażenia wyniesione z procesu rekrutacji zmieniają nastawienie kandydatów do produktów lub usług firmy?



Czy negatywne wrażenia wyniesione z procesu rekrutacji zmieniły Twoje nastawienie do produktów lub usług firmy? Baza: Pracownicy fizyczni, którzy mieli negatywne doświadczenia z rekrutacji N = 44*, Specjaliści, którzy mieli negatywne doświadczenia z rekrutacji N = 105. *niska liczebność.

Rozdział 4.

Uchem kandydata - co kandydaci mówią o komunikacji w procesie rekrutacji?

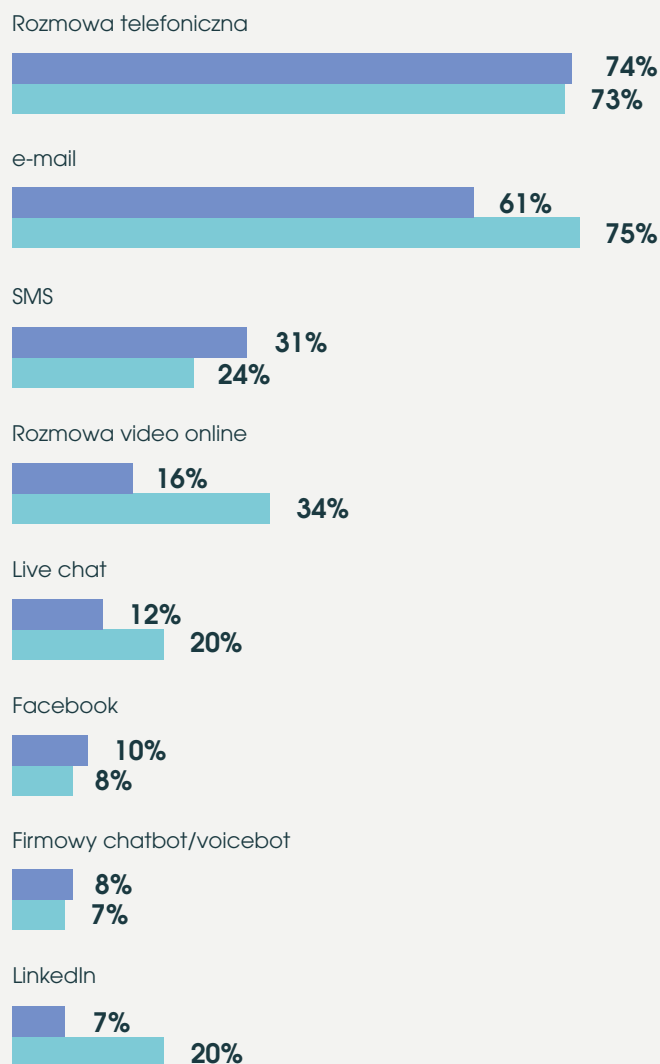


Już 1/5 specjalistów, chcąc zdobyć dodatkowe informacje w trakcie procesu rekrutacji, chciałyby móc porozmawiać z rekruterem za pośrednictwem LinkedIn, a co dziesiąty za pomocą live czatu. **Ponad 30% chętnie wybrałoby rozmowę video online.** Wciąż jednak **najbardziej preferowanymi formami kontaktu pozostają te tradycyjne** – rozmowa telefoniczna lub wiadomość e-mail.

Jednocześnie większość specjalistów uważa obecnie, że zarówno rekruterzy, jak i potencjalni przełożeni dbają w takim samym stopniu o kontakt z kandydatami w czasie procesu rekrutacji.

SPECJALIŚCI / PRACOWNICY FIZYCZNI

W jaki sposób kandydaci chcieliby pozyskać dodatkowe informacje w trakcie procesu rekrutacji?



- Pracownicy fizyczni
- Specjaliści

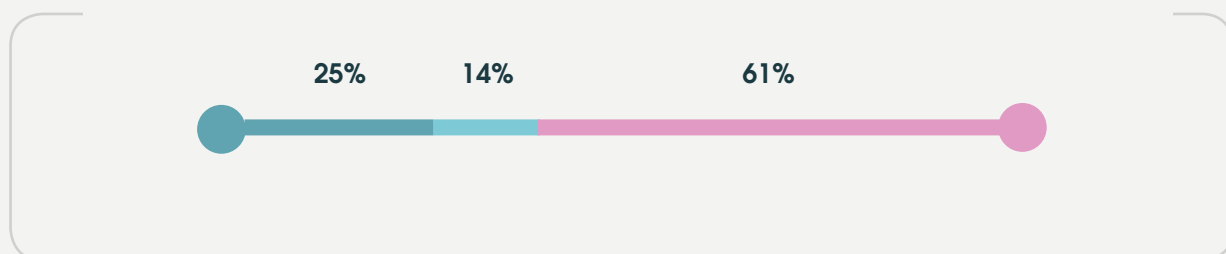
W jaki sposób chciał(a)byś kontaktować się z firmą w procesie rekrutacji w razie potrzeby zdobycia dodatkowych informacji? Zaznacz wszystkie pasujące odpowiedzi.




Baza: Pracownicy fizyczni N=280, Specjaliści N=654



SPECJALIŚCI

Jak kandydaci oceniają kontakt z prowadzącymi rekrutacje w firmach, do których aplikowali?



-  Rekruterzy dbają o doświadczenia kandydatów bardziej niż menedżerowie (potencjalni przełożeni) rekrutujący do swoich zespołów
-  Menedżerowie (potencjalni przełożeni) rekrutujący do swoich zespołów dbają o doświadczenia kandydatów bardziej niż rekruterzy
-  Nie widzę różnicy pomiędzy sposobem traktowania kandydatów przez menedżerów i rekruterów

Jak oceniasz kontakt z prowadzącymi proces rekrutacji w firmach, do których aplikowałeś/aś?
Baza: Specjaliści N = 654



Dobra komunikacja kluczem do skutecznej rekrutacji

Bez dobrej komunikacji z kandydatem, nie ma skutecznej rekrutacji, a później także owocnej współpracy z zatrudnioną osobą. W KGL kładziemy duży nacisk na dostosowanie formy kontaktu i rodzaju przekazu do preferencji poszczególnych grup zawodowych. W naszych codziennych działaniach widzimy jednak, że najlepszą relację nawiązujemy podczas bezpośrednich rozmów (telefonicznych lub w trakcie spotkania rekrutacyjnego) – dotyczy to zarówno pracowników operacyjnych, jak i administracyjnych. Podczas rozmowy możemy na bieżąco reagować i dostarczać kandydatowi dokładnie tych informacji, które są dla niego istotne. Często korzystamy także z komunikacji mailowej, celem podsumowania lub uzupełnienia wcześniejszej rozmowy.

W KGL bardzo istotna jest komunikacja z kandydatem w trakcie rekrutacji oraz przekazanie informacji zwrotnej odnośnie jej finalnego rozstrzygnięcia.

Aleksandra Zaporska-Stój
Koordynator Rekrutacji
KGL S. A.





Sprawne przekazywanie informacji wzmacnia zaangażowanie kandydatów

Obecnie najważniejszymi czynnikami w trakcie rekrutacji jest zdobycie zainteresowania i zaangażowania kandydata. To właśnie odpowiednio dobrana komunikacja jest środkiem, który pomaga w ich osiągnięciu. Kandydaci już na wstępnych etapach oczekują jak największej ilości informacji, które pomogą im podjąć decyzję o zaangażowaniu w daną rekrutację. Proces powinien na jak najwcześniejszym etapie umożliwić kandydatom zdobycie odpowiedzi na nurtujące pytania, co przekłada się na możliwość realizacji ich potrzeb w nowym miejscu pracy. Staramy się, aby już przy pierwszym kontakcie zostały przekazane wszystkie informacje na temat stanowiska i środowiska pracy.

Izabela Januszko
Specjalista ds. Rekrutacji i Rozwoju
Dr Irena Eris



Rozdział 5.

Ostatnie wrażenie robi się tylko raz, czyli feedback na wagę złota



Oczekiwania kandydatów dotyczące otrzymywania informacji zwrotnej o powodach odrzucenia ich **z procesu rekrutacji pozostają bardzo wysokie. Ponad 60% z nich chciałoby dostać taką informację zawsze**, niezależnie od etapu, na którym zakończyli udział w procesie rekrutacyjnym.

Tymczasem pracodawcy dbają najczęściej o przekazywanie feedbacku osobom uczestniczącym w co najmniej jednym spotkaniu rekrutacyjnym lub tylko wybranym kandydatom.

Kandydaci różnią się też oczekiwaniami odnośnie momentu przekazania feedbacku. **Co czwarty pracownik fizyczny oczekuje informacji zwrotnej o powodach odrzucenia z procesu rekrutacji już bezpośrednio po spotkaniu**, a kolejne 25% osób z tej grupy chce otrzymać feedback dzień po spotkaniu. **Specjaliści najczęściej oczekują, że informacja zwrotna dotrze do nich kilka dni po spotkaniu.**

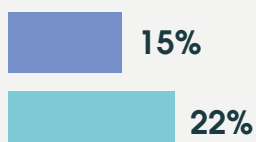
SPECJALIŚCI / PRACOWNICY FIZYCZNI

Czy kandydaci oczekują informacji o powodach odrzucenia z procesu rekrutacji?

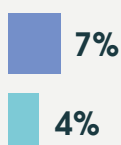
Tak, zawsze (nawet jeśli wysłałem\am CV, ale nie uczestniczyłem\am w spotkaniach)



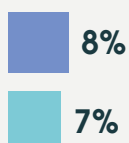
Tak, jeśli brałem\am udział conajmniej w 1 spotkaniu rekrutacyjnym



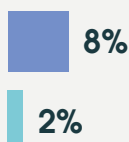
Tak, jeśli brałem\am udział w ostatnim etapie rekrutacyjnym



To zależy od procesu w jakim brałem\am udział



Nie chciał(a)bym otrzymać takiej informacji



- Pracownicy fizyczni
- Specjaliści

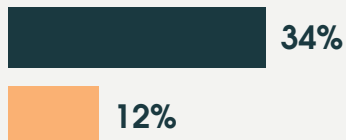
Czy chciał(a)byś otrzymywać od pracodawców informację o powodach odrzucenia z procesu, w którym brałeś/aś udział? Wskaż najbardziej pasującą odpowiedź.

Baza: Pracownicy fizyczni N=280, Specjaliści N=654

PRACODAWCY

Którym kandydatom pracodawcy udzielają informacji o zakończeniu procesu oraz powodach odrzucenia?

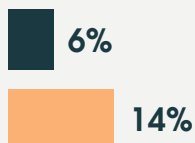
Wszystkim aplikującym kandydatom



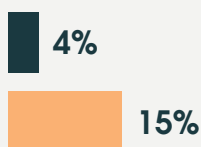
Kandydatom, którzy wzięli udział co najmniej w 1 spotkaniu



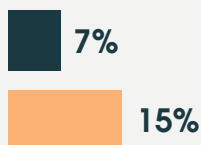
Tylko kandydatom, którzy wzięli udział w ostatnim etapie rekrutacji



Tylko wybranym kandydatom



Nie udzielamy kandydatom takiej informacji



Informacja o zakończeniu procesu



Informacja o powodach odrzucenia z procesu

Którym kandydatom w Twojej firmie udzielana jest informacja o zakończeniu procesu, w którym brali udział?

Którym kandydatom w Twojej firmie udzielana jest informacja o powodach odrzucenia z procesu?

Baza: Pracodawcy N=486



Kandydat to też... klient

Czy jeśli klient zgłosi się do Twojej firmy z prośbą lub problemem, zostawisz go bez odpowiedzi? Raczej nie, przynajmniej jeśli zależy Ci na dobrym customer experience. Teraz przełożmy to na relację pracodawca - kandydat. Odpowiedź powinna być dokładnie taka sama - wracanie do osób starających się o pracę w naszej firmie z feedbackiem powinno być oczywiste.

Niestety, wyniki badania wskazują, że wcale tak nie jest. Jedynie 34% firm wraca z feedbackiem do wszystkich kandydatów. Oznacza to, że tylko co trzeci pracodawca zdaje sobie sprawę z tego, że kandydat to też... klient. I tak jak klienci, tak kandydaci, mogą dzielić się swoją opinią o firmie ze znajomymi i mieć ogromny wpływ na jej postrzeganie i reputację.

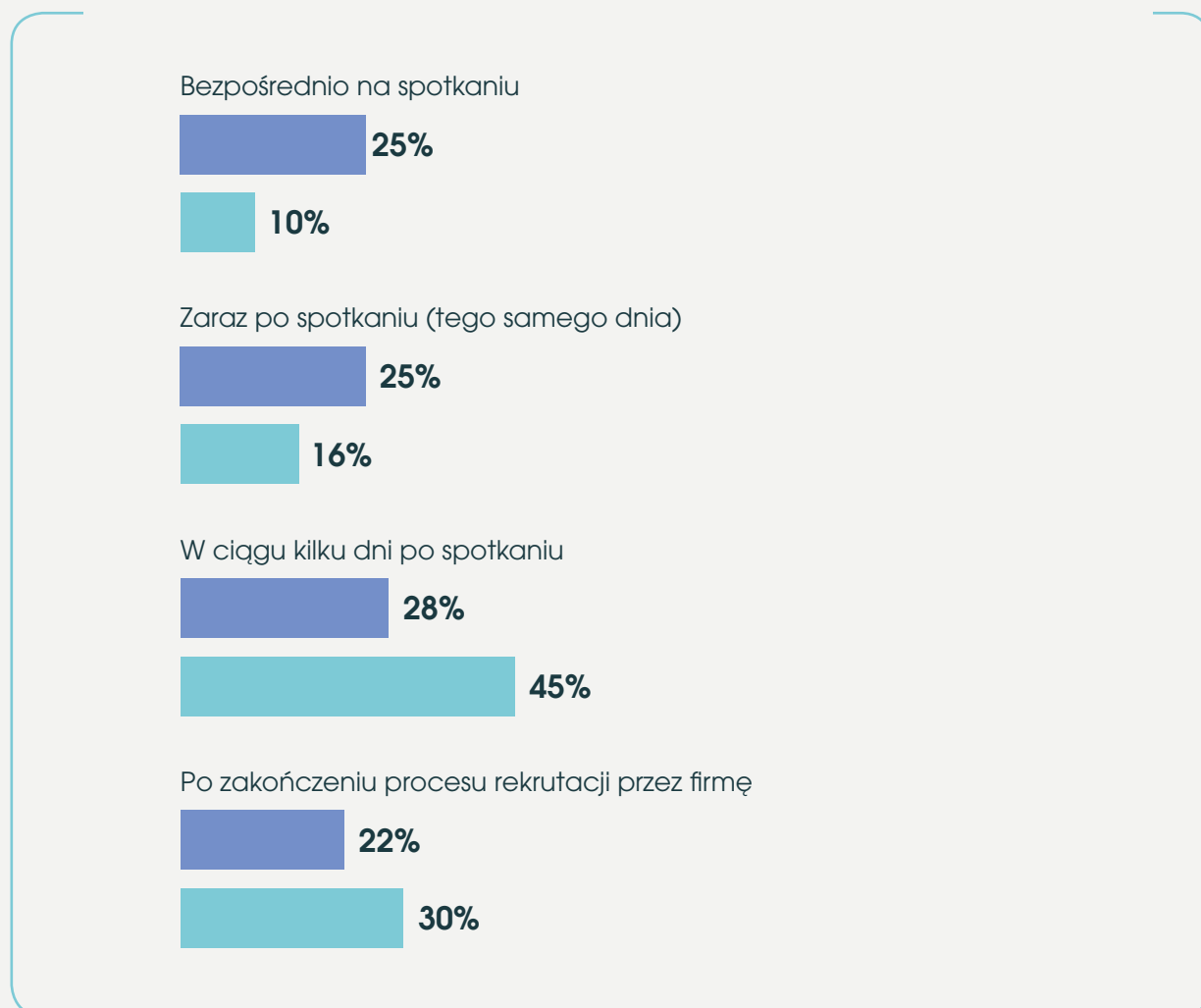
Warto wziąć to pod uwagę, ponieważ nawet informacja o odrzuceniu kandydatury jest lepsza niż jej brak. Tym bardziej, że korzystając z najnowszych systemów rekrutacyjnych, można jej udzielić niemal automatycznie.

Urszula Niepewna
Content Marketing Team Leader
Webankieta



SPECJALIŚCI / PRACOWNICY FIZYCZNI

Kiedy kandydaci chcieliby otrzymać feedback o powodach odrzucenia z procesu rekrutacji?

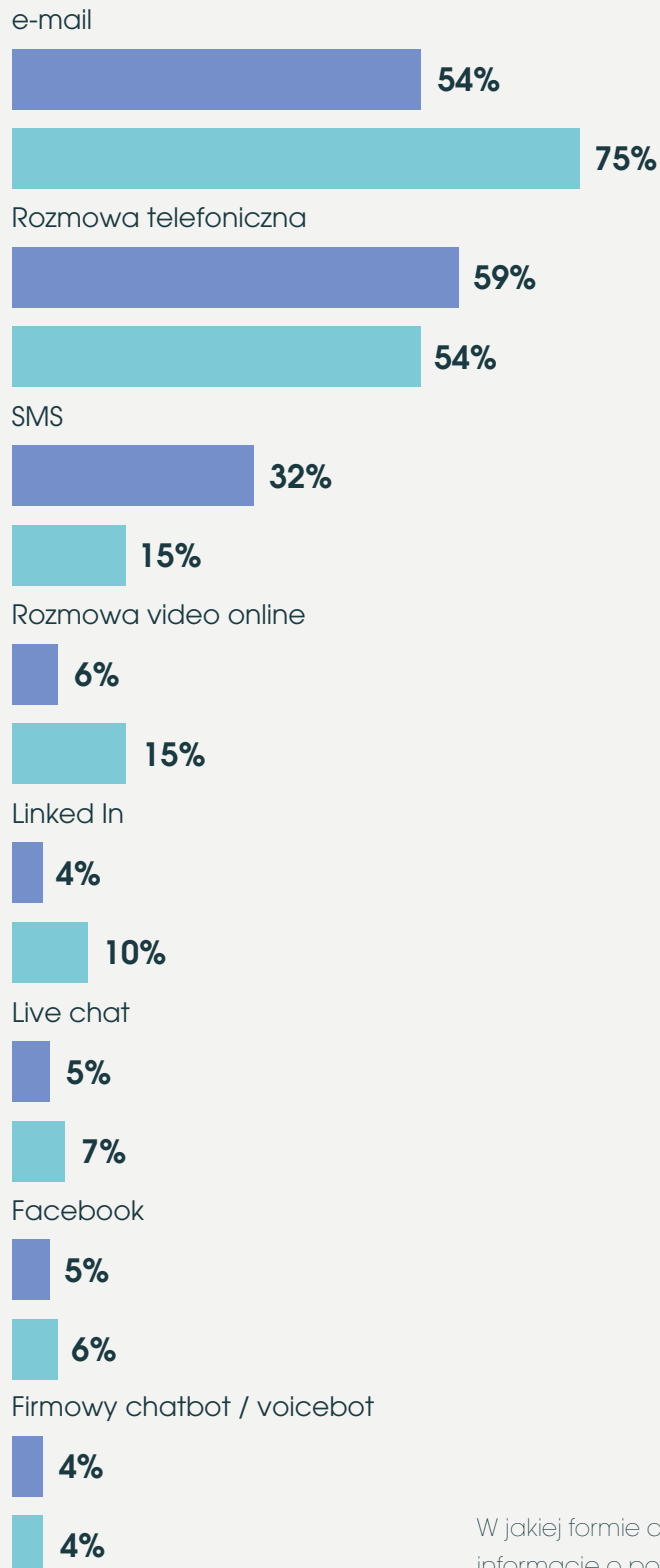


- Pracownicy fizyczni
- Specjaliści

Kiedy chciał(a)byś otrzymać informację o powodach odrzucenia z procesu, w którym brałeś/aś udział?
Wskaz najbardziej pasującą odpowiedź. Baza: Pracownicy fizyczni N=258, Specjaliści N=639

SPECJALIŚCI / PRACOWNICY FIZYCZNI

W jakiej formie kandydaci chcieliby otrzymać informację o powodach odrzucenia z procesu?



W jakiej formie chciał(a)byś otrzymać informację o powodach odrzucenia z procesu rekrutacji? Zaznacz wszystkie pasujące odpowiedzi. Baza: Pracownicy fizyczni N=280, Specjaliści N=654



Pracownicy fizyczni



Specjaliści

SPECJALIŚCI



Doświadczenie i kompetencje kandydata to wyróżniki, na których najczęściej oparty jest feedback od pracodawców. Jednocześnie są to elementy feedbacku, które kandydaci uznają za najbardziej wartościowe. Co drugi specjalista jako wartościowe wskazuje informacje o subiektywnych odczuciach menedżera czy dopasowaniu do wartości firmowych. Te aspekty feedbacku nie należą jednak do najczęściej wybieranych przez pracodawców.

Jakie informacje o powodach odrzucenia z procesu kandydaci oceniają jako wartościowe?

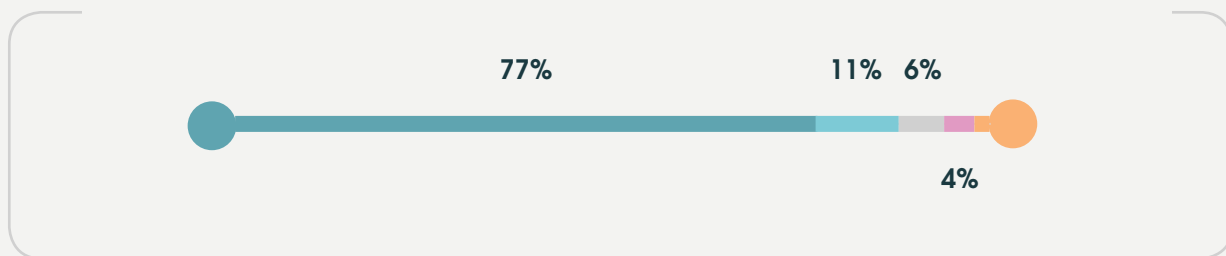







Jaka informacja o powodach odrzucenia z procesu rekrutacji byłaby dla Ciebie wartościowa?
Baza: Specjaliści N=654



PRACODAWCY

Na czym najczęściej opierany jest feedback przekazywany przez pracodawców?



-  Doświadczenie i kompetencje kandydata
-  Dopasowanie do organizacji pod kątem wartości firmy
-  Wynik próbki pracy / zadania
-  Subiektywne odczucia menedżera
-  Inne

Na czym najczęściej opierana jest informacja zwrotna o powodach odrzucenia z procesu przekazywana kandydatom? Zaznacz jedną najbardziej pasującą odpowiedź.

Baza: Pracodawcy, którzy udzielają informacji o powodach odrzucenia z procesu kandydatom N=412



Kluczowe znaczenie feedbacku w budowaniu pozytywnego wizerunku pracodawcy

Feedback jest dla mnie bardzo ważną częścią procesu rekrutacji. Nie mogę jednak powiedzieć, że przekazuję go zawsze. Na pewno staram się to robić w stosunku do kandydatów biorących udział w ostatnim etapie rekrutacji. Dlaczego to robię? Po pierwsze, dlatego, że traktuję innych tak, jak sama w takiej sytuacji chciałabym być potraktowana, po drugie, ma to ogromny wpływ na wizerunek organizacji. Po trzecie, widzę, że kandydaci to doceniają i daje to początek ciekawym rozmowom, a nawet poleceniom kolejnych osób do pracy. Ostatnio prowadziłam proces rekrutacji na samodzielną rolę ekspercką. W ostatnim etapie rekrutacji mieliśmy trzech kandydatów. Wybraliśmy eksperta, który w naszej opinii najbardziej pasował do kultury organizacyjnej firmy. Do pozostałych dwóch zadzwoniłam i przekazałam feedback. Byli bardzo zaskoczeni, jeden z nich wprost powiedział, że spodziewał się raczej, że zostanie zupełnie zignorowany. Wysłuchał mnie i podziękował kilka razy bo, jak stwierdził, feedback był dla niego cenny.

Sądzę, że brak feedbacku to wciąż rynkowy standard, w który my nie chcemy się wpisywać.

Jestem zawsze pierwszym, a często też ostatnim (feedback/podziękowanie za udział w rekrutacji, gdy nie składamy oferty współpracy) ogniwem styku kandydatów z organizacją i zależy mi na tym, aby dobrze wspominali kontakt z naszą firmą, niezależnie od tego, czy zaprosimy ich do współpracy czy nie.

Ewa Zimka
HR Manager
Efinity



Rozdział 6.

Witamy na pokładzie –
onboarding pod lupą



Dlaczego w badaniu na temat doświadczeń kandydatów pierwszy raz poruszamy również temat onboardingu? Po pierwsze, wiemy, że **dla kandydatów informacja o dobrze zaplanowanym wdrożeniu staje się coraz ważniejszym argumentem przemawiającym za przyjęciem oferty zatrudnienia.** Zmniejsza ich obawy związane z aklimatyzacją w nowym miejscu pracy. Po drugie, wielu pracodawców, co potwierdzają wyniki badania, zaczyna budować relacje z nowym pracownikiem jeszcze przed jego przyjściem do firmy, nie czeka z rozpoczęciem procesu onboardingu na pierwszy dzień pracy.

PRACODAWCY



Pracodawcy coraz bardziej świadomie planują przebieg wdrożenia nowych osób w organizacji. W przypadku ponad 1/3 firm zaczyna się ono już przed pierwszym dniem pracy! Tylko 5% spośród badanych pracodawców deklaruje, że obecnie nie ma i nie planuje wprowadzać wystandaryzowanego procesu onboardingu.

Jak pracodawcy podchodzą do procesu onboardingu?

Onboarding jest procesem o konkretnych etapach zaplanowanych przez HR



Onboarding zależy w dużej mierze od przełożonego nowego pracownika



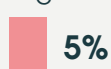
Działania w ramach onboardingu pracownika zaczynają się jeszcze przed jego pierwszym dniem pracy



Nie mamy wystandaryzowanego procesu onboardingu, ale planujemy to zmienić



Nie mamy wystandaryzowanego procesu onboardingu i póki co nie planujemy tego zmieniać



Jak wygląda proces onboardingu (wdrożenia) pracownika w Twojej firmie? Wskaż wszystkie stwierdzenia, które pasują do Twojej firmy. Baza: N=486



Dobrze przeprowadzony onboarding to realne oszczędności dla pracodawcy

W ostatnich latach proces onboardingu na stałe zagościł w wielu organizacjach i zaczął stanowić absolutny „must have”.

Dobrze zaplanowany i przeprowadzony onboarding pozwala nie tylko na zapewnienie pracownikowi komfortu oraz poczucia bezpieczeństwa pierwszego dnia pracy, ale także wiąże się z realnymi korzyściami dla organizacji. Pracownik szybciej przygotowany na podjęcie zadań czy niższy poziom rotacji to realne oszczędności dla pracodawcy.

W firmie TOP SECRET systematyczny proces onboardingu zagościł już w 2013 r. Skupiamy się w nim na najważniejszych obszarach: adaptacji do zespołu, realizowanych zadaniach oraz organizacji. Planując onboarding nowej generacji, nasz dział HR miał za zadanie wypracować jak najskuteczniejsze etapy procesu. Zidentyfikowaliśmy je za pomocą konsultacji. Od tamtej pory odpowiedzialność za skuteczne wdrożenie i pozytywne doświadczenia pracownika spoczywa na przełożonym, a nie na dziale HR. Kadra menedżerska ma świadomość, że proces onboardingu leży w ich jak najlepiej pojętym interesie.

Tymoteusz Cabaj
Senior HR Business Partner
TOP SECRET Sp. z o. o. / Redan S.A.

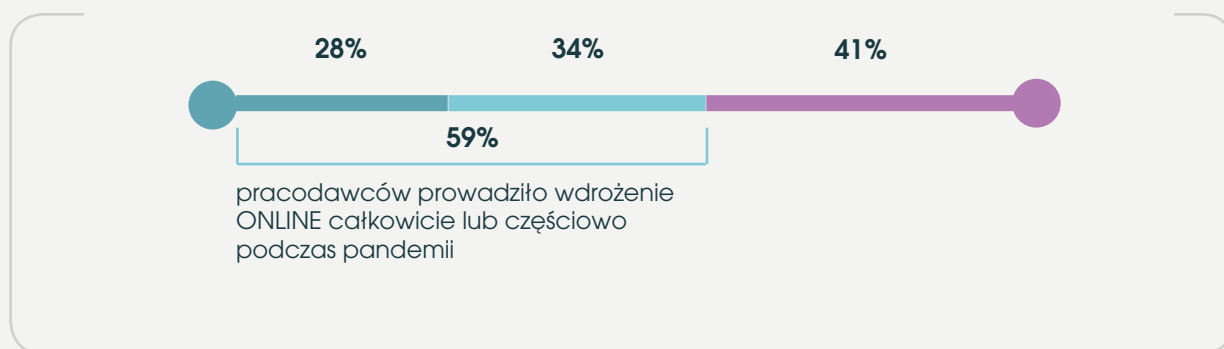


PRACODAWCY



Onboarding online okazuje się mniej powszechną praktyką wśród pracodawców niż zdalna rekrutacja. Na wykorzystanie takiej formy wdrożenia nowych pracowników zdecydowała się nieco ponad połowa badanych firm. Czy może być ona pozytywnie odbierana przez nowo zatrudnione osoby? Tak, potwierdza to aż 75% specjalistów, deklarujących swoje zdecydowane lub raczej pozytywne

Jaki odsetek badanych pracodawców zdecydował się w związku z pandemią na przeprowadzenie onboardingu w wersji online?

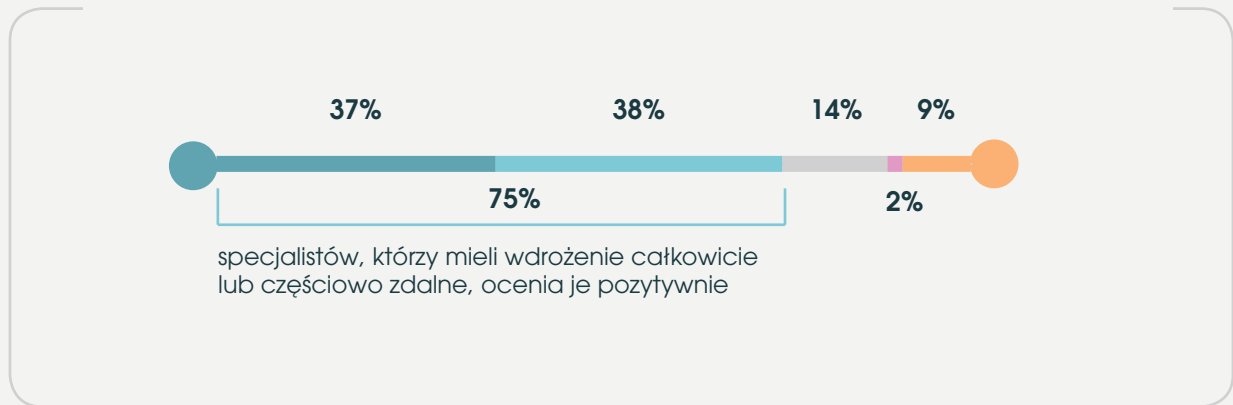


- Tak, prowadziliśmy wdrożenia 100% zdalne
- Tak, prowadziliśmy wdrożenia częściowo zdalne (np. z ostatnim etapem w formie bezpośredniego spotkania)
- Nie, do tej pory prowadziliśmy wdrożenia nowych pracowników wyłącznie w formie bezpośredniej

Czy w związku z pandemią w Twojej firmie był prowadzony onboarding/wdrożenie online? Baza: N=486

SPECJALIŚCI

Jak specjaliści oceniają swoje doświadczenia związane z onboardingiem online?



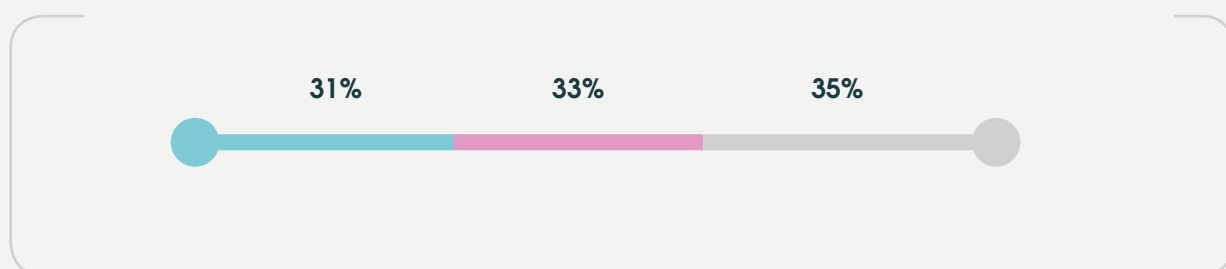
- Zdecydowanie pozytywnie
- Raczej pozytywnie
- Raczej negatywnie
- Zdecydowanie negatywnie
- Nie wiem/trudno powiedzieć




Jak oceniasz swoje doświadczenia związane z onboardingiem (wdrożeniem) online? Baza: Specjaliści, którzy mieli doświadczenie z onboardingiem całkowicie lub częściowo zdalnym N=127



SPECJALIŚCI

Jak specjaliści oceniają swoje doświadczenia związane z onboardingiem online w porównaniu do wdrożenia prowadzonego w 100% bezpośrednio?



-  Lepiej - wolę uczestniczyć we wdrożeniu prowadzonym zdalnie niż bezpośrednio w biurze
-  Gorzej - wolę uczestniczyć we wdrożeniu prowadzonym bezpośrednio niż zdalnie
-  Nie wiem \trudno powiedzieć - nie widzę wyraźnej przewagi którejś z form wdrożenia



Biorąc pod uwagę swoje doświadczenia onboardingu (wdrożenia) online – jak ocenit(a)byś je porównując do doświadczeń z onboardingem prowadzonego 100% bezpośrednio? Baza: Specjaliści, którzy mieli doświadczenie z onboardingiem całkowicie lub częściowo zdalnym N=127

Rozdział 7.

Mierniki na miarę pozytywnych
doświadczeń kandydatów



Zdecydowana **większość** obu grup kandydatów **deklaruje swoją chęć podzielenia się opinią na temat procesu rekrutacyjnego, w którym uczestniczyli.**

Na razie korzysta z tej możliwości jedynie co piąty pracodawca. Jest ona traktowana nie tylko jako dobre źródło informacji, na bazie których można poprawiać doświadczenia rekrutacyjne kandydatów, ale też jako jeden ze sposobów budowania relacji z kandydatami niezatrudnionymi.

PRACODAWCY

W jaki sposób pracodawcy podtrzymują relacje z niezatrudnionymi kandydatami?

Zachowują ich CV w bazie



Zachęcają do śledzenia zakładki „Kariera”



Zapraszają do udziału w nowych projektach rekrutacyjnych



Pytają o opinię na temat procesu rekrutacyjnego, w którym wzięli udział



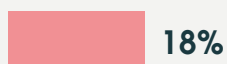
Przesyłają aktualności dotyczące firmy



Inne



Nie podtrzymują relacji z kandydatami odrzuconymi



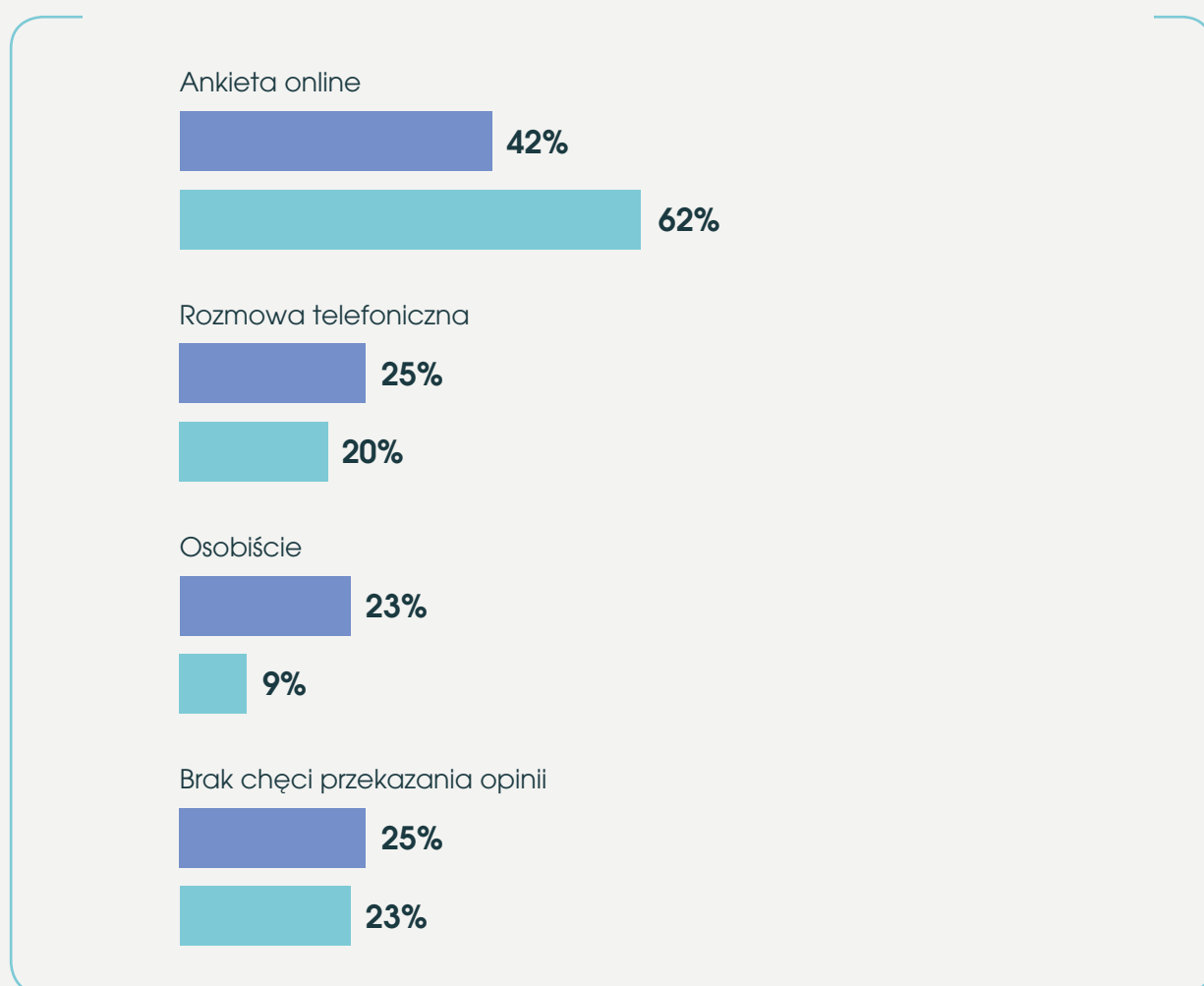
Czy i w jaki sposób w Twojej firmie podtrzymuje się relacje z kandydatami, którzy nie zostali zatrudnieni?
Baza: Pracodawcy N=486

SPECJALIŚCI / PRACOWNICY FIZYCZNI



Aż 75% pracowników fizycznych i niemal 80% specjalistów deklaruje swoją gotowość do podzielenia się opinią na temat procesu rekrutacyjnego, w którym brali udział. Najchętniej zrobią to w formie krótkiej ankiety online.

W jaki sposób kandydaci chcą przekazywać feedback na temat procesu rekrutacji?



Pracownicy fizyczni

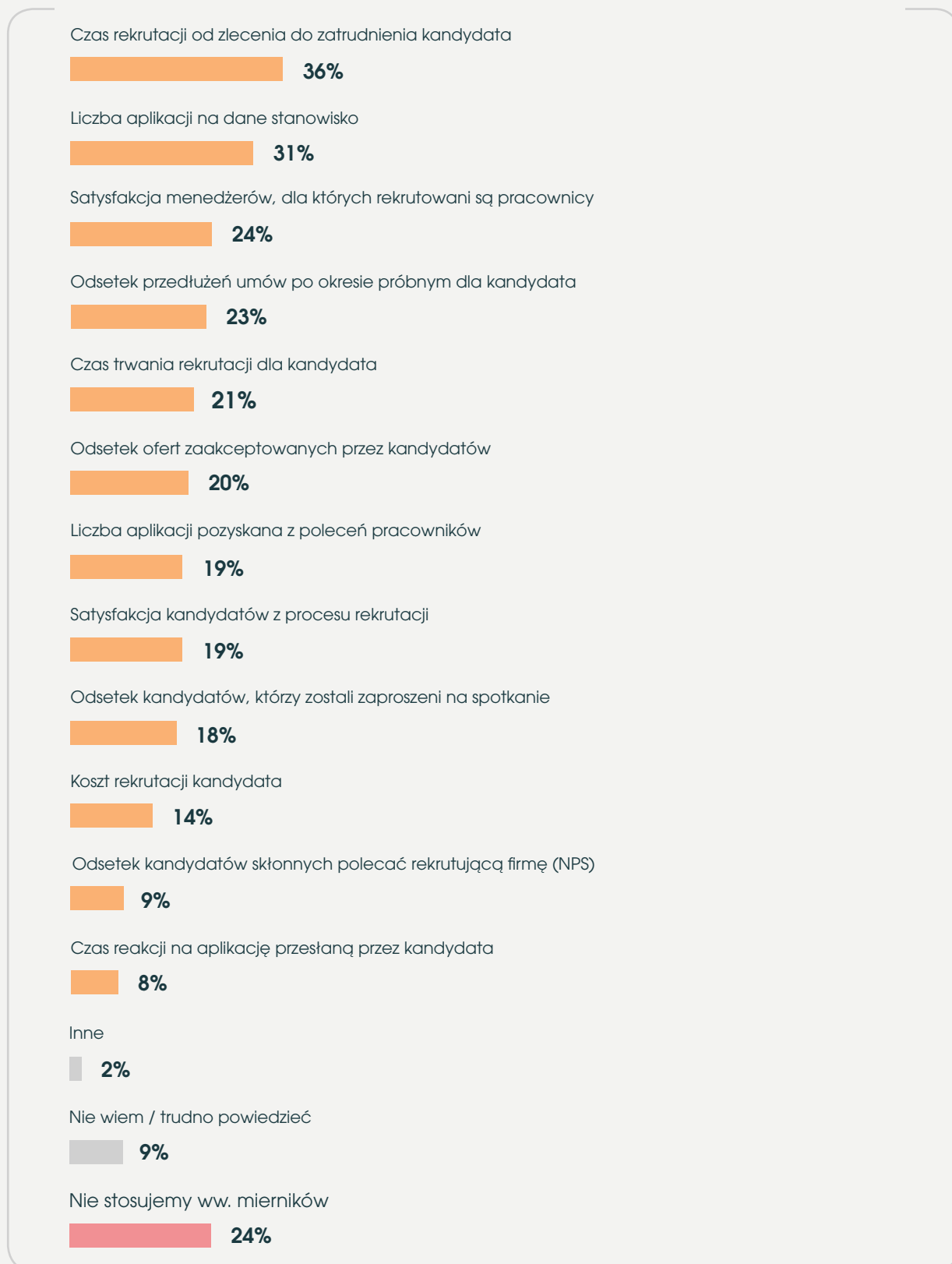


Specjaliści

Czy chciał(a)byś móc podzielić się z pracodawcą opinią na temat procesu rekrutacji, w którym brałeś/aś udział?
Zaznacz wszystkie pasujące odpowiedzi. Baza: Pracownicy fizyczni N=280, Specjaliści N=654

PRACODAWCY

Jakie mierniki pracodawcy stosują w ocenie efektywności rekrutacji?



Jakie mierniki oceny efektywności rekrutacji są stosowane w Twojej firmie? Zaznacz wszystkie pasujące odpowiedzi.

Baza: Pracodawcy N=486



Mierniki, które warto monitorować dbając o doświadczenia kandydatów

Jeśli najczęściej stosowanym miernikiem rekrutacji staje się czas rekrutacji (od zlecenia do zatrudnienia kandydata), oznacza to, że potrzeby biznesu nabierają jeszcze większego znaczenia i pojawia się potrzeba rekrutacji szybkiej i sprawnej. Warto pilnować, aby presja czasu, pod jaką prowadzone są rekrutacje, nie odbywała się kosztem jakości kontaktu z kandydatami. Można to robić, patrząc z kolei na miernik, taki jak NPS, czyli współczynnik Net Promoter Score, będący miarą skłonności kandydatów do polecenia danego procesu rekrutacji. Na razie stosuje go zdecydowanie zbyt mała liczba firm na rynku. Podpowiedź dla pozostałych, być może wahających się firm – wciąż warto pytać kandydatów o ocenę procesu rekrutacji. Nie tylko po to, aby zebrać od kandydatów podpowiedzi odnośnie koniecznych zmian i nie tracić czasu na ich wymyślanie w zespole rekrutacji, ale też odpowiedzieć na wyrażoną m. in. w tym badaniu gotowość kandydatów (póki co!) do przekazania feedbacku odnośnie procesu rekrutacji.

Jednocześnie, optymalizując (zapewne dążąc do skracania) czas trwania rekrutacji, ważne jest, aby nie tracić z oczu „jakości” zatrudnianych pracowników. Czyli zwracać uwagę na poziom dopasowania pomiędzy firmą a kandydatami i mierniki, jakie mogą o nim świadczyć. Będą wśród nich mierniki: odsetek kandydatów, którzy zostali zaproszeni na spotkanie rekrutacyjne (to wskaźnik jakości spływających do firmy aplikacji), odsetek ofert zaakceptowanych przez kandydatów czy odsetek przedłużeń umów po okresie próbnym. Ten zestaw mierników stosuje w swoich działaniach ok. 20% przebadanych rekruterów. To zdecydowanie zbyt mało. Jakie to może mieć konsekwencje? Kwestią czasu jest spadek przywiązania pracowników do firmy, jaki będzie widoczny w innych ważnych miernikach HR, tym razem dotyczących pracowników, takich jak np. spadek zaangażowania czy rotacja. A to są już działania, które będzie ciężko przegapić, nawet jeśli nie są w tej chwili regularnie mierzone.

Marta Pawlak-Dobrzańska
Strateg i Analityk HR
Great Digital



Metodologia badania:

6. edycja badania „Candidate Experience w Polsce” składa się z dwóch części. Opinie kandydatów na temat rekrutacji zostały zebrane na zlecenie eRecruiter i przeprowadzone na użytkownikach portalu Pracuj.pl zajmujących stanowiska specjalistyczne menedżerskie i wyższe, z co najmniej 2-letnim doświadczeniem zawodowym, a także wśród niewykwalifikowanych i wykwalifikowanych pracowników fizycznych. Badanie zostało zrealizowane metodą ankiety online w dniach 10.05-6.07.2021 r. Ankiety wypełniło łącznie 654 specjalistów i 280 pracowników fizycznych, którzy w ciągu ostatnich 12 miesięcy brali udział w procesach rekrutacyjnych.

Opinie pracodawców zostały zebrane w ramach badania przeprowadzonego przez eRecruiter wśród osób zajmujących się procesami rekrutacyjnymi w firmach. Badanie zostało zrealizowane metodą ankiety online w dniach 20.05-6.07.2021 r. Ankiety wypełniły łącznie 486 osoby.

Badanie „Candidate Experience w Polsce” zostało przeprowadzone z inicjatywy eRecruiter – dostawcy najczęściej wykorzystywanego systemu do rekrutacji, oraz Koalicji na rzecz Przyjaznej Rekrutacji.

Koalicja istnieje od kwietnia 2013 r. i liczy ponad 400 firm, które chcą promować dobre praktyki w rekrutacji.

Partnerem merytorycznym badania jest Great Digital, agencja zajmująca się m.in. realizacją badań candidate i employee experience.

6. edycja raportu „Candidate Experience w Polsce”

© 2021 eRecruiter. Wszystkie prawa zastrzeżone.

Cytowanie danych: 6. edycja raportu „Candidate Experience w Polsce”, eRecruiter i Great Digital

Wydawca: eRecruitment Solutions Spółka z o.o.
ul. Prosta 68, 00-838 Warszawa, tel. 22 373 73 00

Redaktor naczelna:
Martyna Wasilewska

Opracowanie graficzne:
Cezary Bagiński PROD-IMAGE

Promocja i dystrybucja:
Martyna Wasilewska, Concept PR: Karolina Piekus, Katarzyna Klimek-Michno

Partner merytoryczny badania:
Great Digital: Justyna Manikowska, Marta Pawlak-Dobrzańska

Współpraca:
Joanna Hejman, Katarzyna Trzaska