

TECHNOLOGIE INFORMACYJNE WYKORZYSTYWANE PRZEZ AGENCJE PRACY TYMCZASOWEJ W PROCESIE DOBORU PRACOWNIKÓW

Małgorzata ŁADYGA

Streszczenie: W ciągu ostatnich kilku lat nastąpił dynamiczny wzrost podmiotów świadczących usługi w zakresie zatrudnienia pracowników tymczasowych. W artykule poruszony został problem doboru pracowników tymczasowych na podstawie studium przypadku jednej z międzynarodowych firm świadczących usługi z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi oraz doradztwa personalnego. Przedstawione zostały przykłady wykorzystania technologii informacyjnej w procesie doboru pracowników tymczasowych.

Słowa kluczowe: technologia informacyjna, dobór, praca tymczasowa.

1. Wprowadzenie

Pierwsze agencje pracy tymczasowej powstały w latach 50-tych XX wieku w Stanach Zjednoczonych. Nowa forma zatrudnienia była odpowiedzią na pojawiające się problemy związane z nieobecnością pracowników etatowych. W Polsce praca tymczasowa pojawiła się w połowie lat 90-tych XX wieku. Zapotrzebowanie na nową formę zatrudnienia związane było z rozwojem gospodarki oraz licznie pojawiającymi się na polskim rynku firmami zagranicznymi, które nie dysponowały odpowiednią bazą pracowników. Innym czynnikiem, który w znacznym stopniu wpłynął na wzrost popularności zatrudnienia tymczasowego był gwałtowny wzrost techniki. Nowa technologia oraz nowe metody produkcji przyczyniły się do konieczności zatrudniania osób o specjalnych, rzadkich umiejętnościach. Zatrudnienie wysoko wykwalifikowanej kadry jedynie na okres czasu, kiedy jest faktycznie potrzebna, pozwoliło firmom znacznie ograniczyć koszty.[1]

Rynek pracy tymczasowej w Polsce rozwija się bardzo dynamicznie. Niepewna sytuacja gospodarcza, konieczność redukcji kosztów, obniżenie poziomu zamówień i produkcji sprawia, że wiele firm woli wykorzystywać elastyczne formy zatrudnienia, a tym samym korzystać z usług agencji pracy tymczasowych. Ze względu na specyficzny charakter zatrudnienia agencyjnego, dobór osób do pracy tymczasowej przebiega odmiennie niż tradycyjny dobór do pracy stałej. Efektywne pozyskiwanie pracowników tymczasowych uzależnione jest w dużej mierze od sprawnego przepływu informacji. Szybkie oraz trafne zatrudnianie pracowników o odpowiednich kwalifikacjach możliwe jest dzięki wykorzystaniu nowoczesnych technologii informacyjnych.

2. Istota i znaczenie pracy tymczasowej

Praca tymczasowa jest jedną z elastycznych form zatrudnienia polegającej na trójstronnej umowie, na podstawie której agencja pracy tymczasowej zatrudnia pracownika tymczasowego, by wykonywał on powierzone zadania i obowiązki na rzecz innej firmy (pracodawcy użytkownika) [1].

Cechą charakterystyczną zatrudnienia tymczasowego jest fakt, iż pracownik tymczasowy może zawrzeć nieograniczoną liczbę umów na czas określony. Dla pracy tymczasowej nie stosuje się art. 25 kodeksu pracy określającego, że trzecia umowa o pracę na czas określony przekształca się w umowę na czas nieokreślony, o ile przerwa pomiędzy poszczególnymi umowami nie przekroczyła miesiąca. Istota pracy tymczasowej polega na tym, że pracownik tymczasowy nie może być zatrudniony na czas nieokreślony.

W procesie zatrudnienia tymczasowego występują trzy podmioty, których obowiązki i uprawnienia określone są w zawartej pomiędzy nimi umowie. Agencja pracy tymczasowej jest faktycznym pracodawcą pracownika tymczasowego – odpowiada m.in. za: prowadzenie akt osobowych, przechowywanie dokumentacji pracowniczej, rozliczanie czasu pracy, wyliczanie i wypłacanie wynagrodzenia, odprowadzanie składek na ubezpieczenie społeczne i zdrowotne, zaliczek na podatek dochodowy od osób fizycznych oraz wydawanie świadectw pracy. Pracownik tymczasowy wykonuje pracę na rzecz pracodawcy użytkownika, który to wykonuje obowiązki i korzysta z praw, jakie przysługują pracodawcy w zakresie koniecznym do organizowania pracy pracownikowi. Jest więc odpowiedzialny m.in. za: wyznaczanie zadań, kontrolowanie ich wykonania oraz zapewnienie odpowiednich warunków pracy. [2]

Firmy korzystają z usług agencji pracy tymczasowej z różnych powodów:

- prowadzą politykę optymalnego zatrudnienia (by w pełni wykorzystać potencjał pracowniczy)
- zależy im na szybkim zapelnieniu wolnych miejsc pracy np. z powodu dużej fluktuacji pracowników, prac sezonowych, zwiększonej produkcji (elastyczność i ciągłość zatrudnienia)
- chcą ograniczyć czas związany z poszukiwaniem odpowiedniej osoby (agencja daje tzw. gwarancję usług, co oznacza, że jeśli zarekomendowana przez agencję osoba nie spełnia oczekiwań firmy, może ona zażądać wymiany pracownika tymczasowego na innego, bez ponoszenia dodatkowych kosztów)
- traktują zatrudnienie tymczasowe jako formę pozyskania pracowników stałych (praca tymczasowa stanowi wówczas okres próbny)
- chcą ograniczyć koszty administracyjno – kadrowe (większość czynności biurowych spoczywa na agencji). [3]

Największy popyt na pracowników tymczasowych można zaobserwować w dużych aglomeracjach i specjalnych strefach ekonomicznych. Pracownicy tymczasowi zatrudniani są głównie w dużych firmach, ze znacznym udziałem kapitału zagranicznego. Biorąc pod uwagę rodzaj wykonywanej pracy pracownicy agencji wykonują najczęściej prace o charakterze fizycznym (jako magazynierzy, pracownicy produkcyjni w przemyśle, operatorzy bądź monterzy maszyn i urządzeń, pakowacze). Znajdują także zatrudnienie na stanowiskach sprzedawców, kasjerów, przy obsłudze biurowej, jako pracownicy call-centers, na stanowiska księgowych, prawników, informatyków oraz inżynierów. [4]

Pomimo, że Polska zajmuje jedno z pierwszych miejsc w Europie pod względem ilości agencji pracy tymczasowej, stosunek pracowników agencyjnych do ogółu zatrudnionych jest jednym z najniższych w Europie. Pracownicy tymczasowi w Polsce stanowią zaledwie 0,3% wszystkich zatrudnionych (podczas gdy średnia europejska wynosi 2,5%). Badania Wyższej Szkoły Zarządzania Personalem w Warszawie wskazują, że Polacy identyfikują pracę tymczasową z pracą dorywczą, niedającą stałych i pewnych dochodów, przeznaczoną dla młodzieży lub osób poszukujących dodatkowego źródła dochodów. Taka forma zatrudnienia kojarzona jest z pewną formą wycisku i obejścia prawa pracy oraz przepisów

zapewniających stabilność i gwarancję zatrudnienia.[5]

Agencje pracy tymczasowej świadome są panujących opinii na temat zatrudnienia agencyjnego. Dlatego też chcąc ograniczyć potencjalne niezadowolenie z pracy, oferują swoim pracownikom różnego rodzaju programy lojalnościowe, umożliwiające otrzymanie w niektórych bankach kredytu na takich samych zasadach jak osoby zatrudnione na czas nieokreślony, korzystanie z usług operatora telefonii komórkowej na konkurencyjnych warunkach, a także dające dostęp do dodatkowych ubezpieczeń i innych atrakcyjnych świadczeń.

3. Dobór kadrowy w agencjach pracy tymczasowej

Zarządzanie zasobami ludzkimi stanowi zbiór działań dotyczących człowieka, zorientowanych zarówno na osiągnięcie celów organizacji jak i zaspokojenia potrzeb pracownika. Jednym z podstawowych zadań zarządzania zasobami ludzkimi jest pozyskanie odpowiedniego personelu. Efektywny dobór pracowników w agencjach pracy tymczasowej decyduje o uzyskaniu przewagi konkurencyjnej na rynku. Stanisława Borkowska zwraca uwagę, że pozyskanie odpowiednich pracowników jest kluczem do sukcesu, ponieważ „od prawidłowego doboru pracowników zależy, jakim potencjałem ludzkim dysponuje przedsiębiorstwo, jakie będą możliwości jego doskonalenia i rozwoju, poprawa efektywności pracy oraz współdziałania ludzi” [6].

Proces doboru kadrowego za każdym razem przebiega odmiennie. Uzależniony jest on m.in. od wielkości organizacji, fazy rozwoju, dostępnych zasobów, otoczenia oraz specyfiki stanowiska pracy. Choć dobór przebiega za każdym razem inaczej, można wyróżnić w nim kilka zasadniczych etapów: preparację doboru, rekrutację, selekcję oraz wprowadzenie do pracy [7].

W przypadku doboru pracowników tymczasowych preparacja ma na celu ograniczenie potencjalnych zakłóceń mogących wystąpić w dalszych etapach omawianego procesu oraz zwiększenie prawdopodobieństwa podjęcia trafnych decyzji. Preparacja koncentruje się na uzyskaniu wszelkich niezbędnych informacji dotyczących stanowiska pracy oraz wymagań wobec potencjalnego kandydata, a także na ustaleniu zasad współpracy pomiędzy agencją, a pracodawcą użytkownikiem.

Rekrutacja ma za zadanie przyciągnięcie odpowiedniej liczby kandydatów na wakujące stanowisko pracy. Zgodnie z zasadą dotyczącą zakazu oferowania stanowiska osobie, która w trakcie przeprowadzania rekrutacji świadczy pracę na rzecz innego pracodawcy użytkownika, pracownicy agencji pracy tymczasowej wykorzystują jedynie zewnętrzne źródła rekrutacji. Specjaliści ds. doboru pracowniczego wykorzystują szereg sposobów mających za zadanie dotarcie do potencjalnych kandydatów.

Selekcja uważana jest za najważniejszy etap w procesie doboru. Ma na celu wybranie osób, które w największym stopniu odpowiadają wymaganiom pracodawcy użytkownika. W zależności od stanowiska pracy, wykorzystywane są różne kryteria oraz metody selekcyjne.

Ze względu na specyficzny charakter pracy tymczasowej niezwykle istotne jest wprowadzenie do pracy nowego pracownika. Pracownik tymczasowy bardzo często zatrudniany jest na krótki okres czasu, dlatego też ważne jest, by już od pierwszych dni pracy w pełni zaangażował się w wykonywanie powierzonych zadań i obowiązków.

4. Technologie informacyjne wspomagające proces doboru pracowniczego

W ostatnich latach ogromnie wzrosła rola informacji. Stale zmieniające się otoczenie zewnętrzne sprawia, że tylko rzetelne, odpowiednio przetworzone oraz docierające w odpowiednim czasie informacje stanowią podstawę efektywnego funkcjonowania firmy. Niezwykle istotne jest więc odpowiednie zarządzanie informacją, które wspierane jest m.in. poprzez technologie informacyjne (IT Information Technology). Pod pojęciem technologii informacyjnej należy rozumieć całokształt środków i narzędzi służących do wszechstronnego posługiwania się informacją [8].

W dzisiejszych czasach technologia informacyjna jest wszechstronnie wykorzystywana we wszelkiego rodzaju działaniach firmy. W procesie doboru pracowników usprawnia ona proces zarządzania informacją, wspomaga procedurę zdobywania, przechowywania, przekształcania oraz analizowania informacji istotnych podczas efektywnego doboru. Narzędziem wspomagającym zarządzanie informacją jest technologia komputerowa, gdzie proces przetwarzania danych w informacje odbywa się za pomocą systemu komputerowego [9].

Technologie informacyjne wykorzystywane na różnych etapach doboru w dużej mierze bazują na rozwiązaniach sieciowych, umożliwiających współpracę on-line. Na etapie preparacji doboru bardzo ważna jest efektywna komunikacja pomiędzy agencją, a firmą zgłaszającą zapotrzebowanie na pracowników. Praktycznie każda agencja pracy tymczasowej zaopatrzona jest w sieć wzajemnie połączonych komputerów oraz stały dostęp do Internetu.

Technologie informacyjne w znacznym stopniu ułatwiają proces ustalenia potrzeb kadrowych i zasad współpracy pomiędzy poszczególnymi podmiotami występującymi w procesie zatrudnienia. Zgłoszenie zapotrzebowania na pracowników tymczasowych najczęściej sygnalizowane jest za pośrednictwem poczty elektronicznej. Firma wysyła drogą e-mailową zapytanie o możliwość realizacji zlecenia. Na tym etapie najważniejsze jest określenie potrzeb kadrowych, w szczególności, jakich pracowników i w jakiej ilości firma potrzebuje. Innym sposobem zgłoszenia zapotrzebowania jest wypełnienie formularza udostępnionego na stronie internetowej agencji. Typowy formularz zawiera informacje na temat firmy zgłaszającej zapotrzebowanie (nazwa firmy, NIP, adres, dane osoby kontaktowej, profil działalności, branżę), wolnego stanowiska pracy (nazwa stanowiska, miejsce stanowiska w strukturze organizacyjnej firmy, opis obowiązków, zakres odpowiedzialności, wymagane kwalifikacje i kwalifikacje, dodatkowe umiejętności, data rozpoczęcia i zakończenia wykonywania pracy, czas pracy na stanowisku) oraz informacji o preferowanej formie kontaktu.

Początkowa wymiana wzajemnych oczekiwań może odbywać się również za pośrednictwem telefonu. Po wstępnej weryfikacji zgłoszenia następuje „realne” spotkanie pracowników agencji pracy tymczasowej (kierownika biura wraz ze specjalistą ds. rekrutacji) z przedstawicielami firmy (najczęściej dyrektora działu personalnego) w celu uszczegółowienia zasad współpracy.

Kolejnym etapem doboru jest rekrutacja. Spośród wielu wykorzystywanych sposobów dotarcia do potencjalnych kandydatów na szczególną uwagę zasługują m.in.: ogłoszenia na stronach internetowych agencji pracy tymczasowe oraz ogłoszenia na portalach internetowych. Metody te w celu przyciągnięcia jak największej liczby potencjalnych pracowników wykorzystują technologie komputerowe i Internet.

Internet umożliwia specjalistom ds. doboru szybsze i bardziej precyzyjne dotarcie do potencjalnych pracowników niż media tradycyjne (np. prasa). Sieć www jest w dzisiejszych

czasach głównym narzędziem pracy, a stworzone w nim rozwiązania ułatwiają identyfikowanie odpowiedniego kandydata, komunikowanie z nim, a także weryfikowanie dotychczasowej kariery zawodowej.

W celu dotarcia do jak największej liczby potencjalnych kandydatów do pracy agencje pracy tymczasowej wykorzystują popularne portale internetowe. Ogłoszenia o pracę umieszczane są m.in. na portalach pracuj.pl oraz infopraca.pl. Kandydaci po zalogowaniu się na stronie internetowej mają możliwość przeglądania wszystkich zamieszczonych ofert pracy, a także zgłoszenia swojej kandydatury na wybrane stanowisko. Przeciętą ofertą pracy zawiera informacje dotyczące pracodawcy (krótka charakterystyka firmy, profil działalności itp.), stanowiska pracy (nazwę stanowiska, rodzaj pracy, rodzaj umowy, zakres obowiązków, informacje dotyczące wynagrodzenia i oferowanych świadczeń itp.), poszukiwanego kandydata (wymagane wykształcenie, kwalifikacje, umiejętności itp.) oraz działań, jakie należy wykonać, aby ubiegać się o dane stanowisko.

Znaczącą rolę w procesie rekrutacji odgrywają technologie bazodanowe, które umożliwiają tworzenie spójnych zasobów informacyjnych, niezbędnych w procesie podejmowania decyzji. Pod pojęciem baz danych należy rozumieć uporządkowany zbiór danych przechowywany najczęściej w formie elektronicznej. Istotną cechą jest możliwość współtworzenia baz danych przez różne podmioty (pracowników agencji, samych kandydatów), dzięki czemu zamieszczone dane są kompletne i aktualne [9].

Najczęstszym sposobem dotarcia do potencjalnych kandydatów jest korzystanie z własnych, specjalnie tworzonych na potrzeby agencji baz danych. Umożliwia ona, by kandydaci mogli samodzielnie się w niej zarejestrować. Wystarczy by uzupełnili przygotowany formularz oraz dołączyli swój życiorys i list motywacyjny. System rekrutacji on-line pozwala na zebranie ujednoczonych aplikacji kandydatów bez konieczności przesyłania ich drogą e-mailową. Osoby, które nie mają dostępu do Internetu mogą skorzystać z pomocy pracowników agencji. W tym celu muszą dostarczyć do biura dokumenty aplikacyjne (osobiście lub pocztą) oraz określić, jaka praca ich interesuje. Wówczas konsultant agencji pracy tymczasowej wprowadza ich aplikację do bazy danych. Typowy formularz zawiera informacje dotyczące danych osobowych kandydata, wykształcenia, dotychczasowego zatrudnienia, posiadanych kwalifikacji i dodatkowych umiejętności, a także preferencji dotyczących pracy i stanowiska (rodzaj stanowiska, okres zatrudnienia, wynagrodzenie). Takie rozwiązanie stwarza możliwość zbudowania firmowej bazy życiorysów kandydatów oraz zarządzanie nimi w dalszych etapach doboru.

Selekcja uważana jest za najważniejszy etap doboru, ponieważ ma na celu wyłonienie osób, które w największym stopniu odpowiadają wymaganiom. Wstępną selekcję przeprowadza system komputerowy, który dopasowuje aplikacje do potrzeb danego stanowiska pracy. Technologie bazodanowe umożliwiają nie tylko tworzenie spójnych baz danych osób zainteresowanych podjęciem pracy, ale także umożliwiają łatwiejsze i szybsze ich analizowanie. Ich uporządkowana forma pozwala na swobodne porównywanie kandydatów, dzięki czemu możliwe jest podjęcie trafnej decyzji. Specjalnie stworzona baza danych umożliwia łatwe wyszukiwanie kandydatów o określonych wymaganiach. Po wprowadzeniu wcześniejszych kryteriów ograniczających, np. minimalne doświadczenie zawodowe czy też preferowane wykształcenie, specjalista ds. doboru otrzymuje listę osób spełniających podane wymagania. Dużym ułatwieniem jest także funkcja wskazująca źródło, z którego kandydat dowiedział się o wolnym stanowisku pracy. Dzięki temu możliwe jest wskazanie najbardziej skutecznych kanałów rekrutacyjnych w celu zoptymalizowania wydatków. Program umożliwia również recertyfikowanie aplikacji, tj. sprawdzenie, które etapy selekcji dotychczas przeszedł dany kandydat (czy została z nim

przeprowadzona rozmowa, czy przeszedł testy manualne itp.). Dzięki temu konsultanci nie muszą powielać swojej pracy, by drugi raz wykonać tę samą czynność.

Analiza dokumentów aplikacyjnych pozwala na wyłonienie osób, które w największym stopniu odpowiadają wymaganiom pracy. Zapraszane są one następnie do kolejnego etapu selekcji. W zależności od rodzaju stanowiska pracy kandydat może zostać poproszony o wykonanie różnego rodzaju testów – manualnych, sprawdzających znajomość języków obcych, test maszynopisania, wiedzy komputerowej, logicznego myślenia itp. Specyfika niektórych testów pozwala na wykorzystanie narzędzi internetowych. Kandydaci mogą wykonywać testy przebywając w biurze agencji lub z dowolnego miejsca posiadającego dostęp do internetu. Technologia internetowa umożliwia wykonywanie tego samego testu przez wiele osób w tym samym czasie. Dodatkowo test sprawdzany jest mechanicznie, dzięki czemu kandydat ma gwarancję, że został on oceniony obiektywnie. Inną cechą testów wykonywanych on-line jest szybkość otrzymania wyników (praktycznie zaraz po jego wypełnieniu zarówno kandydat, jak i specjalista ds. doboru uzyskuje pełną informację zwrotną dotyczącą trafności odpowiedzi).

Wprowadzenie do pracy jest ostatnim etapem procesu doboru. Uwzględniając specyfikę pracy tymczasowej pierwszy kontakt pracownika z firmą w znacznym stopniu wpływa na jego nastawienie wobec wykonywanych zadań oraz na postawy i zachowania względem współpracowników.

Na etapie wprowadzenia do pracy nowy pracownik otrzymuje najczęściej szereg broszur informacyjnych, materiałów multimedialnych, organizowane są także krótkie pokazy wykorzystujące sprzęt multimedialny mające sprawić, żeby dana osoba jak najszybciej zapoznała się z kulturą organizacyjną firmy oraz by pozytywnie ją postrzegą.

Podczas wprowadzenia do pracy niezwykle istotna jest sprawna komunikacja pomiędzy wszystkimi podmiotami uczestniczącymi w zatrudnieniu tymczasowym. Agencja pracy tymczasowej wraz z pracodawcą użytkownikiem odpowiada za szybką adaptację nowego pracownika. Szybka wymiana pomiędzy nimi niezbędnych na tym etapie informacji możliwa jest dzięki wykorzystaniu sieci internetowej. Przesyłanie wszelkich dokumentów i niezbędnych informacji drogą e-mailową ma szczególne znaczenie w przypadku, gdy agencja i pracodawca użytkownik znajdują się w znacznej odległości od siebie (np. w różnych miastach).

5. Podsumowanie

W ostatnich latach można zauważyć dynamiczny rozwój rynku pracy tymczasowej. Rokrocznie wzrasta ilość agencji pracy tymczasowej oraz liczba osób podejmująca zatrudnienie tymczasowe. Specjaliści podkreślają, że w obliczu niepewnej sytuacji gospodarczej taka forma zatrudnienia będzie coraz bardziej popularna wśród polskich przedsiębiorstw. Obecna sytuacja na rynku pracy zmusza agencje by nieustannie zwiększały jakość swoich usług. Dobór pracowników tymczasowych jest kluczowym zadaniem w działalności firm. Muszą one dokładać wszelkich starań, by w ustalonym terminie znaleźć najbardziej odpowiednie osoby na wakujące stanowiska. Proces doboru pracowników tymczasowych niejednokrotnie przebiega bardzo szybko – zdarza się, że od momentu wpłynięcia zgłoszenia, do momentu zatrudnienia upływa zaledwie kilka dni. Skuteczna realizacja procesu doboru w tak krótkim czasie nie byłaby możliwa bez zastosowania odpowiednich technologii informacyjnych. Praktycznie na każdym etapie wspomagają one proces komunikacji pomiędzy poszczególnymi podmiotami uczestniczącymi w zatrudnieniu tymczasowym oraz sprzyjają lepszej organizacji pracy.

Wykorzystanie sieci komputerowych oraz internetu usprawnia pracę specjalistów ds. doboru, dzięki czemu realizowane procesy doboru pracowników tymczasowych są bardziej efektywne.

Literatura

1. Makowski D., Praca tymczasowa jako nietypowa forma zatrudnienia. Difin, Warszawa 2006.
2. Małysz F., Zatrudnienie pracowników tymczasowych, Prawo pracy, maj 2007.
3. Grabowska A., Pracownicy do wynajęcia, <http://www.biznespolska.pl>, 2006.
4. Lamota D., Pracownik tymczasowy na rynku pracy w Polsce, Personel Plus, wrzesień 2009.
5. Andrzejczak A., Praca tymczasowa – raz konieczność, raz wybór., Personel Plus, kwiecień 2008.
6. Borkowska S., System motywowania w przedsiębiorstwie. PWN, Warszawa 1985,
7. Listwan T.(red. nauk.), Zarządzanie kadrami. C.H. Beck, Warszawa 2004,
8. Nowicki A. (red. nauk.), Komputerowe wspomaganie biznesu, wyd. Placet, Warszawa 2006,
9. Nowicki A. (red. nauk.), Wstęp do systemów informacyjnych zarządzania w przedsiębiorstwie, Wydawnictwo Politechniki Częstochowskiej, 2005.

Mgr Małgorzata ŁADYGA
Zakład Socjologii i Psychologii Zarządzania
Wydział Zarządzania
Politechnika Częstochowska
42-200 Częstochowa, al. Armii Krajowej 19 B
e-mail: małgorzata.ladyga@gmail.com