

WYKORZYSTANIE PROFILU SEMANTYCZNEGO DO OCENY KANDYDATÓW W PROCESIE REKRUTACYJNYM

Katarzyna HYS

Streszczenie: Celem artykułu jest przedstawienie procesu konstruowania narzędzia do oceny postaw - profilu semantycznego. Oprócz konstrukcji profilu w artykule zaprezentowany zostanie przykład, który został opracowany na potrzeby oceny kandydatów realizowanej podczas rozmowy kwalifikacyjnej. Efektem końcowym opracowania będzie prezentacja profilu semantycznego - wynikowego oraz wynikających z niego konkluzji końcowych.

Słowa kluczowe: profil semantyczny, badanie postaw

1. Wprowadzenie

Dyferencjał zwany profilem, skalą semantyczną, czy też skalą Osgooda (od nazwiska jej twórcy, psychologa Ch. E. Osgooda) stanowi jedno z wielu narzędzi wykorzystywanych do badania postaw osób oraz sposobu postrzegania przez nie określonych obiektów czy badanej rzeczywistości [por. 1, 2, 3, 4, 5, 6]. Obiektem, który poddawany jest procesowi pomiaru może być zarówno inny człowiek, jak i zdarzenia, przedmioty, czy też określone sytuacje.

W praktyce zarządzania oraz w badaniach naukowych dyferencjał semantyczny wykorzystany jest w różnych celach. Najczęściej służy do [zob. 7, 8, 9, 10, 11]:

- ilościowej oceny różnic w postrzeganiu określonych pojęć przez badane grupy,
- określenia emocjonalnego podejścia tj. postaw wobec badanych obiektów,
- określenia i analizy w czasie zmian w zakresie emocjonalnego znaczenia badanych pojęć,
- analizy, oceny i ewaluacji działań realizowanych w badanym środowisku w sposób systemowy,
- oceny intensywności różnych składowych postawy wobec badanego obiektu,
- diagnozy i analizy potrzeb badanych obiektów,
- prognozy kierunków (samo)rozwoju czy też (samo)doskonalenia badanych obiektów,
- formułowania standardów odzwierciedlających postawy oczekiwane wobec badanych obiektów.

Konstrukcja profilu semantycznego ma charakter skali wielowymiarowej, za pomocą której dokonuje się pomiaru konotacyjnego. Zwyczajowo ocena ta pozwala opisać dane pojęcie przede wszystkim w wymiarze emocjonalnym. Niemniej jednak, w niniejszym artykule zaprezentowany zostanie przykład wykorzystania dyferencjału semantycznego w zakresie formułowania standardów oceny [zob. 18, 19, 20, 21]. W sposób szczególny zostaną przedstawione etapy konstruowania tzw. profilu wyjściowego, odzwierciedlającego oczekiwania pracodawcy względem

danego stanowiska pracy oraz oceny potencjalnych kandydatów pod kątem spełniania przez nich zdefiniowanych wymagań rekrutacyjnych [zob. 12, 13, 14, 15].

2. Struktura dyferencjału semantycznego

Profil semantyczny konstruowany jest zgodnie z ustaloną kolejnością działań. Po ustaleniu podstawowych cech badania (tj. cel, podmiot, przedmiot i zakres badania) następuje kolejny etap formułowania skali semantycznej. Polega on na określeniu par przeciwnych terminów (najczęściej przymiotników) opisujących badany obiekt i odpowiadających wymiarom przestrzeni semantycznej. Ważne jest, aby antonimy rzeczywiście nimi były - nie mogą to być wyrazy bliskoznaczne, ponieważ w konsekwencji podczas oceny końcowej i wnioskowania może dość do zaburzenia odczytywania wyników. A w konsekwencji po podjęciu błędnej decyzji zarządczej [16, 17].

Następnej kolejności przechodzi się do opracowywania wzorców odpowiedzi – skala wyrażona jest zazwyczaj w postaci zestawu dwubiegunowych skal szacunkowych, zrównoważonych, piecioletnich lub siedmiopunktowych, na końcach których znajdują się kategorie odpowiedzi. Wrażliwość skali (tj. liczba użytych ocen) wpływa na precyzję pomiaru. Jednocześnie należy pamiętać, że skala ta musi zostać dostosowana do możliwości percepcji oceniających dany obiekt. Zazwyczaj stosuje się skalę porządkową, w której przedziały są sobie równe. Przedziałom skal nadaje się określone wartości zw. wagi, które dla analizowanego przykładu stanowiąc będą cyfry z przedziału od +3 do -3. Przy czym, znaczenie zastosowanych wag jest następujące:

- 3 – oznacza zdecydowanie się zgadzam (skrajnie pozytywny),
- 2 – oznacza zgadzam się,
- 1 – oznacza raczej się zgadzam,
- 0 – oznacza nie mam zdania (neutralny),
- -1 – oznacza raczej się nie zgadzam,
- -2 – oznacza nie zgadzam się,
- -3 – oznacza zdecydowanie nie zgadzam się (skrajnie negatywny).

Empiryczne zastosowanie dyferencjału semantycznego wymaga zdefiniowania kwestionariusza oceny, który z reguły przyjmuje układ macierzowy. W zdefiniowanej macierzy pierwsza kolumna zawiera zbiór cech, które wyrażają wyłącznie pozytywne postawy. W ostatniej kolumnie natomiast – znajdują się wyłącznie cechy negatywne, które stanowią zapis antonimiczny w stosunku do pierwszych (tab. 1). W środku macierzy umieszczone są punktowe skale oceny (+3, ..., -3). Dana cecha oceniana jest poprzez wybór oceny w danej skali poprzez zaznaczenie jej w odpowiednim miejscu w tabeli.

Tab. 1. Profil semantyczny w ujęciu tradycyjnym

Cechy oceny pozytywne	OCENY							Cechy oceny negatywne
	3	2	1	0	-1	-2	-3	

Źródło: Opracowanie własne

Warto jednak zwrócić uwagę, że w literaturze tematu wnoszone są postulaty, które nakładają do odejścia od znanego wzorca zapisu. Babbie E. twierdzi, że w celu uniknięcia *obciążeń we wzorcach odpowiedzi* powinno stosować się zapisy niestandardowe, umożliwiające dokonanie wysiłku intelektualnego podczas procesu oceniania. Chodzi o to, aby wyeliminować oceny wykonywane w sposób „automatyczny”, czy też odruchowy [zob. 18, 22]. Układ cech zapisany w sposób zamienny, bez kolumnowego przyporządkowania, ma wpłynąć na rzetelność odpowiedzi (tab. 2).

Tab. 2. Profil semantyczny w ujęciu tradycyjnym

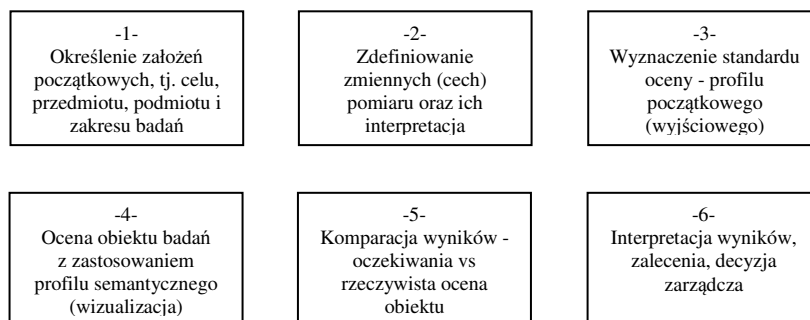
Cechy oceny pozytywne/negatywne	OCENY							Cechy oceny negatywne/pozytywne
	3	2	1	0	-1	-2	-3	
pozytywne								negatywne
negatywne								pozytywne
pozytywne								negatywne
negatywne								pozytywne

Źródło: Opracowanie własne

Wytyczne do konstruowania skali semantycznej można zawrzeć w postaci następujących punktów:

1. Liczba i dobór cech (zmiennych) zależy od celu, podmiotu, przedmiotu i zakresu badań.
2. Zmienne muszą być antonimami i stanowią parę autonomicznych cech (zazwyczaj są to przymiotniki).
3. Wrażliwość skali uzależniona jest od celu badania i może przyjmować różną liczbę skal.
4. Liczba stopni na kontinuum zazwyczaj mieści się w pięcio- lub siedmiopunktowej skali ocen.
5. Kierunek rozmieszczenia przymiotników na skali wyznacza się z reguły losowo.
6. Dla zdefiniowanych pojęć interwały na kontinuum są równe.
7. Skale (zawierające spolaryzowane przymiotniki) stanowią względnie niezależne wymiary. Cechy muszą być rozłączne, nie mogą powtarzać się, albo oznaczać tego samego.
8. Badania można powtarzać; to samo narzędzie może być wykorzystane do diagnozy wstępnej, jak i oceny, czy też ewaluacji przeprowadzonych działań.

Etapy konstruowania profilu semantycznego zostały przedstawione na rysunku 1.



Rys. 1. Etapy konstruowania profilu semantycznego, Źródło: Opracowanie własne

3. Metodyka badań

W pierwszej kolejności pracy przeprowadzono analizę typu desk research. Przeprowadzono przegląd i analizę literatury przedmiotu w zakresie profilu semantycznego. Następnie sporządzono profil semantyczny wyjściowy, który odzwierciedla oczekiwania pracodawcy wobec potencjalnego kandydata na dane stanowisko. W dalszej kolejności przeprowadzono uproszczoną symulację - charakterystykę dwóch kandydatów na dane stanowisko, przeprowadzono ich ocenę oraz dokonano wyboru pracownika na podstawie uzyskanych wyników.

4. Wyniki badań

Wytyczne pracodawców w zakresie kompetencji potencjalnych kandydatów mogą uwzględniać różne klasyfikacje. Na potrzeby niniejszego artykułu został wykorzystany rodzajowy podział kompetencji pracownika. W ramach tej klasyfikacji wyróżnia się takie kompetencje, jak [zob. 10, 14, 17]:

1. Konceptyjne - dotyczą umysłowej zdolności pracowników do koordynacji oraz ukierunkowywanych działań organizacji.
2. Społeczne - są one ważne na wszystkich stanowiskach pracy, gdyż to one warunkują wykorzystanie kompetencji technicznych oraz konceptyjnych i warunkują procesy komunikacyjne pomiędzy pracownikami.
3. Techniczne - dotyczą sprawności w posługiwaniu się metodami, narzędziami, procedurami oraz technologią w określonej specjalności.
4. Emocjonalne - interpersonalne, do tego rodzaju zalicza się m.in.[por. 12]:
 - empatyczne rozumienie drugiego człowieka,
 - dostrzeganie i spełnianie potrzeb innych ludzi,
 - postrzeganie mocnych stron drugiego człowieka,
 - zachowanie tolerancji wobec drugiego człowieka,
 - efektywne komunikowanie się z poznawaną osobą,
 - umiejętność rozwiązywania konfliktów,
 - umiejętność pomagania innym osobom,
 - umiejętność efektywnej współpracy.

Profil semantyczny wyjściowy uwzględniający podział rodzajowy kwalifikacji wraz z przykładowymi cechami został przedstawiony w tabeli 3.

Tab. 3. Profil semantyczny - wybrane cechy

Cechy oceny pozytywne	OCENY							Cechy oceny negatywne
	3	2	1	0	-1	-2	-3	
Kompetencje konceptyjne								
elastyczny w myśleniu								nieelastyczny w myśleniu
kreatywny								niekreatywny
otwarty na rozwój								zamknięty na rozwój
Kompetencje społeczne								
komunikatywny								niekomunikatywny
kulturalny								niekulturalny
umiejętność współpracy								brak umiejętności współpracy
Kompetencje techniczne								
obsługa pakietu MS Office								brak obsługi pakietu Ms Office

umiejętności językowe (język angielski - poziom B2)								brak umiejętności językowych (język angielski - poziom B2)
umiejętność obsługi kasy fiskalnej								brak umiejętności obsługi kasy fiskalnej
Kompetencje interpersonalne								
empatyczny								nieempatyczny
tolerancyjny								nietolerancyjny
odporny na stres								brak odporności na stres

Źródło: Opracowanie własne

Pracodawca, w odniesieniu do konkretnego stanowiska pracy, na które prowadzona jest rekrutacja określa swoje preferencje poprzez zaznaczenie odpowiedniej oceny (tab. 4). W ten sposób powstaje tzw. profil semantyczny wyjściowy, który odzwierciedla wzorzec pracownika idealnego na określone stanowisko pracy.

Tab. 4. Profil semantyczny wyjściowy

Cechy oceny pozytywne	OCENY							Cechy oceny negatywne
	3	2	1	0	-1	-2	-3	
elastyczny w myśleniu		x						nieelastyczny w myśleniu
kreatywny	x							niekreatywny
otwarty na rozwój		x						zamknięty na rozwój
komunikatywny	x							niekomunikatywny
kulturalny		x						niekulturalny
umiejętność współpracy	x							brak umiejętności współpracy
obsługa pakietu MS Office		x						brak obsługi pakietu Ms Office
umiejętności językowe (język angielski - poziom B2)		x						brak umiejętności językowych (język angielski - poziom B2)
umiejętność obsługi kasy fiskalnej			x					brak umiejętności obsługi kasy fiskalnej
dyspozycyjny						x		niedyspozycyjny
tolerancyjny			x					nietolerancyjny
odporny na stres	x							brak odporności na stres

Źródło: Opracowanie własne

Przeprowadzona symulacja polega na dokonaniu charakterystyki potencjalnych kandydatów aplikujących na dane stanowisko. W tym celu opisano dwóch przykładowych kandydatów. Pracownicy i ich charakterystyka:

Nowak Anna (oznaczenie w profilu *)

Wiek: 28 lat

Staż pracy ogółem: 4 lata

Pani Nowak jest osobą młodą, mało atrakcyjną, ale energiczną i otwartą na nowe znajomości oraz rozwój, nie boi się nowych wyzwań. Na stałe pracuje zawodowo na etat w zakładzie X, jednakże poszukuje dodatkowego zajęcia w weekendy. W związku z tym, dysponuje czasem wyłącznie w soboty i niedziele. Taka sytuacja mogłaby stanowić pewne ograniczenie, jeśli powierzone jej zadania wymagałyby dodatkowego zaangażowania w tygodniu pracy. Jest komunikatywna, łatwo nawiązuje kontakty z ludźmi w języku polskim. Jednak jeśli chodzi o komunikację w języku obcym, mimo iż

zna podstawy języka angielskiego, nie potrafi przełamać swoich lęków i rozmawiać w tym języku. Mimo, że jest tolerancyjna, wykazuje pewien poziom niezadowolenia czy nawet agresji w stosunku do osób palących papierosy. Takie zachowanie traktowane jest jako brak kultury wobec innych osób. Doskonale posługuje się komputerem, jednak nie zna obsługi kasy fiskalnej. Na co dzień dobrze radzi sobie ze stresem, ale jeśli ograniczeniem jest czas, zdarza się, że „traci głowę”.

Kowalska Anna (oznaczenie w profilu #)

Wiek: 49 lat

Staż pracy ogółem: 24 lata

Pani Kowalska jest osobą dojrzałą, zadbaną, woli pracować w zespole, nie lubi nawiązywać nowych znajomości. Od roku nie pracuje zawodowo, ale bardzo jej zależy na powrocie do pracy, w którą chce włożyć całą swoją energię. Jest skłonna pracować 5-6 dni w tygodniu. Zna obsługę kasy fiskalnej, ale ma pewne zaległości w obsłudze nowej wersji MS Office. Komunikację w języku angielskim praktykuje ze grupą stałych znajomych przez komunikatory w Internecie. Jest tolerancyjna, odporna na stres zwłaszcza w warunkach presji czasowej - potrafi zachować spokój i zakończyć pracę.

Na podstawie podanej charakterystyki rekruter lub osobiście pracodawca wypełnia profil semantyczny. Jednocześnie oczekiwany wzorzec porównuje z ocenami, które uzyskały kandydatki (tab. 5).

Tab. 5. Profil semantyczny wraz z oceną kandydatek

Cechy oceny pozytywne	OCENY							Cechy oceny negatywne
	3	2	1	0	-1	-2	-3	
elastyczny w myśleniu		x *		#				nieelastyczny w myśleniu
kreatywny	x *				#			niekreatywny
otwarty na rozwój	*	x	#					zamknięty na rozwój
komunikatywny	x*		#					niekomunikatywny
kulturalny	#	x	*					niekulturalny
umiejętność współpracy	x	*#						brak umiejętności współpracy
obsługa pakietu MS Office		x*		#				brak obsługi pakietu Ms Office
umiejętności językowe (język angielski - poziom B2)		x	#			*		brak umiejętności językowych (język angielski - poziom B2)
umiejętność obsługi kasy fiskalnej		#	x				*	brak umiejętności obsługi kasy fiskalnej
dyspozycyjny	x #				*			niedyspozycyjny
tolerancyjny	#		x	*				nietolerancyjny
odporny na stres	x #			*				brak odporności na stres

Źródło: Opracowanie własne

5. Wnioski

Określony przez pracodawcę profil wyjściowy wykazuje następującą hierarchię cech:

- najwyższej cenione zostały takie cechy, jak: kreatywność, komunikatywność, umiejętność współpracy, dyspozycyjność, odporność na stres,
- wysoko cenione zostały: elastyczność myślenia, otwartość na rozwój, kultura osobista, obsługa pakietu MS Office, umiejętności językowe (język angielski - poziom B2),
- najmniej istotne z punktu widzenia pracodawcy okazały się cechy takie, jak: umiejętność obsługi kasy fiskalnej oraz tolerancyjność.

Dla poszczególnych kandydatów wyznaczono oceny, które zostały także umieszczone w macierzy i odpowiednio oznaczone. Dzięki naniesieniu ocen na wspólne zestawienie łatwiej jest dokonać analizy porównawczej uzyskanych ocen dla potencjalnych kandydatów. Porównanie można dokonywać na wiele sposobów, między innymi poprzez obliczenie różnicy pomiędzy oceną oczekiwaną przez pracodawcę, a oceną uzyskaną przez danego kandydata. Im mniejszy dystans dla danej cechy - tym kandydat w większym stopniu spełnia oczekiwania pracodawcy. I na odwrót. Sytuacja optymalna jest wówczas, gdy oceny pokrywają się ze sobą - ale jest to stan trudny do osiągnięcia, zwłaszcza dla całej skali.

Zdarza się, że pracodawca musi wybierać między kandydatami, którzy nie spełniają oczekiwań. Wówczas, wybiera tego kandydata, który rokuje w przyszłości. To znaczy, taki, który mimo swych niedociągnięć, jest w stanie poprzez realizację odpowiednich szkoleń, czy różnie formy doskonalenia - podnieść swoje kwalifikacje.

Uzyskane rezultaty, mogą także pozwolić pracodawcy ocenić, któremu kandydatowi należy poświęcić więcej czasu i uwagi, aby jego rozwój był bardziej dynamiczny, aby mógł dorównać profilowi wzorcowemu, osiągnąć większe sukcesy. Należy także brać pod uwagę, że kandydaci podczas rozmowy kwalifikacyjnej, czy też procesu rekrutacyjnego mogą nie zaprezentować swoich wszystkich walorów w wyniku na przykład stresu. Niemniej jednak, dostrzeżenie i wykorzystanie potencjału drzemiącego w danym kandydacie może przyczynić się korzystnie dla każdej ze stron.

W pracy przedstawiono podstawowe informacje na temat profilu semantycznego, zwłaszcza w zakresie: procesu jego kształtowania, etapów realizacji, formułowania profilu wyjściowego, oceny kandydatów i dalszego postępowania zmierzającego do podjęcia decyzji o wyborze kandydata spośród osób, która aplikowały na dane stanowisko. Profil semantyczny to użyteczne narzędzie, które może być stosowne do wielu różnych analiz. W niniejszej pracy zostało przybliżone wykorzystanie dyferencjału w procesie rekrutacyjnym, w celu oceny, analizy i porównania kandydatów.

Literatura

1. Armstrong M.: Zarządzanie zasobami ludzkimi, Profesjonalna Szkoła Biznesu, Kraków 2000.
2. Sieg A., Mobasher B., Burke R.: Web Search Personalization with Ontological User Profiles. In: Proceedings of the 16th ACM Conference on Conference on

- Information and Knowledge Management (CIKM '07), 2007, p. 525–534. ACM, New York, NY, USA, 2007.
3. Van der Sluijs K., Houben G.J.: Towards a generic user model component. In: Workshop on Personalization on the Semantic Web (PerSWeb05), Edinburgh, Scotland, 2005, p. 47–57.
 4. Zukerman, I., Litman, D.: Natural language processing and user modeling: Synergies and limitations. *User Modeling and User-Adapted Interaction*, 11(1-2), 2001, p. 129–158.
 5. Becker B.E., Huselid M.A.: Karta wyników zarządzania zasobami ludzkimi, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2002.
 6. Baruk I.A., Hys K., Dzidowski A.: Marketing dla inżynierów, Wydawnictwo PWE, Warszawa 2012.
 7. Furmanek W.: Kompetencje - próba określenia pojęcia, *Edukacja Ogólnotechniczna* 7/1997, p. 14.
 8. Goleman D.: Inteligencja emocjonalna w praktyce, Media Rodzinne, Poznań 1999, p. 65.
 9. Sateli B., Witte R.: What's in this paper? Combining Rhetorical Entities with Linked Open Data for Semantic Literature Querying. In: *Semantics, Analytics, Visualisation: Enhancing Scholarly Data (SAVE-SD 2015)*. p. 1023–1028. ACM, Florence, Italy, 2015, <http://www.www2015.it/documents/proceedings/companion/p1023.pdf> (20.12.2017).
 10. Gryffin R.W.: Podstawy zarządzania organizacjami, PWN, Warszawa 1999, p. 52.
 11. Bostandjiev S., O'Donovan J., H'ollerer T.: Linkedvis: Exploring social and semantic career recommendations. In: *Proceedings of the 2013 International Conference on Intelligent User Interfaces (IUI '13)*, p. 107–116. ACM, New York, NY, USA, 2013.
 12. Hys K.: Semantic profile as a tool for assessment of competence public sector workers, *Conference Proceedings in: International Masaryk Conference for Ph.D. Students and Young Researchers, Hradec Králové, The Czech Republic: MAGNANIMITAS. Vol. IV*, 2013.
 13. Almuhaimeed A., Fasli M.: A semantic method for multiple resources exploitation. In: *Proceedings of the 11th International Conference on Semantic Systems (SEMANTICS '15)*, p. 113–120. ACM, New York, NY, USA, 2015.
 14. Steinmann H., Schreögga G.: Zarządzanie. Podstawy kierowania przedsiębiorstwem, Akademia Ekonomiczna, Wrocław 1992, p. 297.
 15. Thierry D., Sauret Ch., Monod N.: Zatrudnienie i kompetencje w przedsiębiorstwach w procesach zmian, Poltext, Warszawa 1994.
 16. Gauch S., Speretta M., Chandramouli A., Micarelli A.: User Profiles for Personalized Information Access. In: *The Adaptive Web*, chap. User Profiles for Personalized Information Access, p. 54–89. Springer-Verlag, Berlin, Heidelberg, 2007.
 17. Whiddett S., Hollyforde S.: Modele kompetencyjne w zarządzaniu zasobami ludzkimi, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2003.
 18. Babbie, E. The practice of social research. Edition by Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa, 2003, p. 193.

19. Frankfort-Nachmias Ch., Nachmias D.: Research methods in social sciences
Metody badawcze w naukach społecznych. Wydawnictwo Zysk i S-ka, Poznań,
p. 220-240. 2001.
20. Hys K.: Mechanisms stimulating actions customer - decision maker on the
market: marketing mix instruments, [in:] Managing business growth in a volatile
environment, (ed.) Ivona Vrdoljak Raguz, Dubrovnik International Economic
Meeting, Dubrovnik, CROATIA, 2017.
21. Kozłowski W.: Zarządzanie motywacją pracowników (Managing employee
motivation). Publishing House: CeDeWu.pl, Warszawa 2009.
22. Walkowiak R.: Zarządzanie Zasobami Ludzkimi. Kompetencje, nowe trendy,
efektywność (Human Resource Management. Competence, new trends,
efficiency), Publishing House: Dom Organizatora, Toruń 2007, p. 20.

Dr hab. inż. Katarzyna HYS, prof. PO
Wydział Inżynierii Produkcji i Logistyki
Instytut Innowacyjności Procesów i Produktów
Katedra Inżynierii Jakości Produkcji i Usług
ul. Ozimska 75
45-370 Opole
tel./fax: (0-77) 449 8055
e-mail: k.hys@po.opole.pl