

Co pracownicy piszą o pracodawcach w internecie i jak na to reagować?

W oceanie czarnego PR-u

W sieci krąży mnóstwo negatywnych opinii pracowników o firmach geodezyjnych, jednak pracodawcy zdają się nimi nie przejmować. Tylko czy w ogóle można coś poradzić, gdy anonimowy internauta wylewa kubel pomyj? Owszem!

Jerzy Królikowski

Szefowie firm geodezyjnych od dawna narzekają na trudności ze znalezieniem wysoko wykwalifikowanych pracowników. Gdyby jednak śledzili, co byli pracownicy wypisują o nich w sieci, wielu z nich przestałoby się tym problemom dziwić. Wystarczy bowiem wystukać w Google'u nazwę jakiejś znanej firmy, by ukazały się dziesiątki negatywnych opinii, które każdego mogą skutecznie zniechęcić do wysłania CV. Oczywiście zdarzają się od tej niechlubnej reguły wyjątki.

Czy to oznacza, że zdecydowana większość przedsiębiorców geodezyjnych traktuje swoich pracowników jak tanią siłę roboczą, z którą można robić, co się tylko chce? Lektura komentarzy wskazuje, że w niektórych przypadkach rzeczywiście tak bywa, choć nie brak również podejrzanego anonimowego hejtu. Niewątpliwie też w internecie z zasady dominują krytyczne oceny. Niezależnie od przyczyn negatywnych opinii warto je na bieżąco śledzić oraz aktywnie reagować. Trzeba jednak robić to umiejętnie, by nie trafić z deszczu pod rynnę.

• Z ręką na pulsie

Podstawą jest systematyczne śledzenie pojawiających się w internecie opinii o swojej firmie. Wbrew pozorom nie jest to ani trudne, ani czasochłonne. Bez wątpienia największym repozytorium komentarzy o geodezyjnych pracodawcach jest serwis GoWork.pl, który miesięcznie odwiedza ponad 4 mln użytkowników (dane wg rankingu Mediapanel). Zapewne trafimy do niego, gdy w Google'u wpisujemy nazwę firmy oraz słowo „opinie”. Z reguły większe przedsiębiorstwa z naszej branży mają tu po kilkadziesiąt ocen i komentarzy. Niestety, przeważają te bardzo krytyczne, do tego pełne negatywnych emocji. Ich treścią zajmujemy się

w dalszej części artykułu, w tym miejscu wystarczy powiedzieć, że firmy geodezyjne z reguły nie uzyskują średniej oceny wyższej niż 2,5 w pięciostopniowej skali!

Cóż, ważne, by dodać opinię na GoWork.pl, nie trzeba się rejestrować, podawać imienia i nazwiska czy w jakikolwiek sposób udowadniać związku z ocenianą firmą. Z kolei istotną informacją dla pracodawców jest to, że w GoWork.pl mogą oni subskrybować opinie dodawane na temat swojej firmy, co ułatwia ich śledzenie i umożliwia szybką reakcję na krytykę.

Negatywne opinie pracowników pojawiają się także w wizytówkach firm na Mapach Google. Tego typu komentarze są dla biznesu szczególnie niebezpieczne. Po pierwsze, wyświetlają się wysoko w wynikach wyszukiwania Google. Po drugie, w przeciwieństwie do GoWork.pl przeglądają je nie tylko potencjalni pracownicy, ale również przyszli klienci. Jeśli więc zobaczą komentarz, że firma wykorzystuje pirackie oprogramowanie (a i takie się zdarzają), może ich to skutecznie zniechęcić do wysłania zapytania ofertowego.

O ile ktoś sam zakładał wizytówkę swojego przedsiębiorstwa na Mapach Google, powinien mieć możliwość otrzymywania powiadomień o komentarzach oraz odpowiadania na nie. W przeciwieństwie do GoWork.pl zachowanie anonimowości w tym serwisie jest jednak trudniejsze, bo do dodawania ocen i opinii niezbędne jest posiadanie konta Google.

Miejsz w internecie, gdzie byli pracownik może wylać na firmę kubel pomyj, jest oczywiście znacznie więcej. Sporo opinii o przedsiębiorstwach geodezyjnych opublikowano chociażby w serwisie Goldenline.pl. W ostatnich latach znacznie stracił on jednak na popularności, większość komentarzy jest tu więc dość stara. Jego użytkowników w dużej mierze przejął międzynarodowy serwis LinkedIn. Zarówno tu, jak i na



Goldenline.pl anonimowość jest jednak ograniczona, przez co opinie o pracodawcach znajdziemy niewiele, a jeśli się pojawiają, to na ogół pozytywne.

Recenzje geofirm zamieszczane są także na branżowych forach – w tym przypadku jednak głównie przez podwykonawców. Warto również śledzić komentarze pod wiadomościami na Geoforum.pl, np. jeśli dotyczą przetargów wygranych przez firmę. Oczywiście

niepochlebne opinie są także na Facebooku, Twitterze czy prywatnych blogach. Na przykład w 2014 r. z inicjatywy studentów powstał facebookowy profil „Studenci Geodezji – Stop Wyzyskowi Łączmy Się”, który miał piętnować nieuczciwych pracodawców. Inicjatywa szybko jednak upadła i strona jest już niedostępna.

Witryn i profile społecznościowych, gdzie oceniane są firmy geodezyjne, można wymienić więcej. Powstaje jednak pytanie, jak pracodawca ma je wszystkie skutecznie śledzić bez angażowania do tego odrębnego etatu? Na szczęście w internecie nie brakuje narzędzi,

z wielu różnych źródeł, ale także ocenia, czy są pozytywne, czy negatywne. Narzędzie można przetestować bezpłatnie przez 14 dni, a koszt subskrypcji zaczyna się od 149 zł/miesiąc.

• Dążyć do skasowania – grzech śmiertelny

Skoro już ktoś znalazł negatywną opinię o swojej firmie i uważa, że jest niesprawiedliwa, to co może zrobić? Nasze doświadczenie przy prowadzeniu Geoforum.pl pokazuje, że najczęściej stosowanym rozwiązaniem jest dążenie do skasowania niepochlebnego komenta-



które to umożliwiają. Spośród tych bezpłatnych najpopularniejsza jest usługa Google Alerts, która na skrzynkę e-mail przysyła raporty o wzmiankach ze wskazaną częstotliwością. Alternatywne bezpłatne rozwiązania to np. Social Mention czy Brand Grader.

Tym, którzy gotowi są zapłacić za zdecydowanie bardziej rozbudowane narzędzie, można polecić serwis Brand24. Nie tylko informuje on o wzmiankach

rza. To jednak najgorsze, co można zrobić! I to przynajmniej z trzech powodów!

Po pierwsze, ujmując rzecz górnolotnie, tłumi się w ten sposób konstytucyjną wolność wypowiedzi. Oczywiście, ten argument jest istotny głównie dla administratora strony, przez co z zasady będzie on niechętny wprowadzaniu u siebie cenzury. Proszę się jednak postawić w jego położeniu. Jeśli ktoś pisze, że np. „w firmie X panuje nieprzyjemna atmos-

Przykładowe opinie z portalu GoWork.pl

- Jak wytrzymasz psychicznie i finansowo na minimalnej pensji i zarazem będziesz dużo pracować po godzinach i w weekendy, to może nawet zostaniesz szefem roboty (nieoficjalnie) i będziesz mieć większą odpowiedzialność... i jeszcze więcej czasu będziesz na to poświęcać.
- Pracując w tej firmie, zapomnisz o tym, że istnieje coś takiego jak benefit pracowniczy. Ludzie motywowani są możliwością pracy. Atmosfera bywa napięta, w szczególności gdy termin się zbliża.
- Jest lepiej niż u innych. Delegacje i nadgodziny płatne. Odzież ochronna, multisport, karta medyczna. Szukałem po rynku i mało kto takie rzeczy oferuje, ale chyba dlatego, że nie rzucają się na przetargi za pół ceny. Pracuję tu nadal i nie słyszałem, żeby ktoś miał minimalną.
- Wypłaty są baaardzo nieregularne (raz na 2-3 miesiące). Pracuje się od 7 do 15. Nie ma żadnych zmian. Chyba jedyne, co ludzi tam trzyma, to atmosfera, która – jak nie ma wypłat – też powoli siada.
- Zero benefitów pozapłacowych, zero szkoleń podnoszących kwalifikacje, słabo płacą. Szanuje się tylko kierowników projektu, reszta na przemiał, ludzie przychodzą i odchodzą. Większość nie zagrzeje miejsca na długo. Generalnie pracujesz wśród sfrustrowanych ludzi, bo 90% nie zarabia nawet 3 tys. zł na rękę.
- Jak dla mnie jest nieźle. Spokój i porządek, każdy wie, co ma robić. Pieniądze, jak chyba wszędzie w geodezji, szatu nie ma, ale atmosfera OK. Fajni ludzie, przyjaźni i normalni. Kierownicy OK. Polecam.
- Jak ktoś uczciwie pracuje, zostanie doceniony na 100 %, a uczciwość pracy naprawdę da się wykryć po krótkim czasie.
- Liczba postów (w tym moich), które zostały usunięte, jest zatrważająca!
- Firma zatrzymała się wraz z pracownikami na latach 80. Na start 2600 zł brutto, co jest kpiną. Są też delegacje, gdzie sam musisz sobie znaleźć i opłacić nocleg w kwocie, którą od nich dostaniesz. Porażka.
- Pracy nigdy nie brakuje. Wynagrodzenie na czas. Minusem jest to, że na awans trzeba czekać, aż ktoś odejdzie albo pójdzie na swoje, a nie bardzo chcę odchodzić.
- Zasady są proste – masz aspiracje i chęci do pracy, to rozwiniesz skrzydła, a jak jesteś małpa do klikania, to możesz skończyć jako asystent z 30-letnim stażem.
- Sporo nauczyłem się, pracując w tej firmie. Oczywiście nic na siłę, sam musiałem zainteresować się tematem. Najważniejsze, że jest się kogo spytać i nikt tej wiedzy nie ukrywa. Teraz mam własną firmę, ale co się nauczyłem, to moje.

Wybór i skróty Redakcji

fera pracy”, to czy administrator ma z góry zakładać, że to nieprawda, albo prowadzić w tej sprawie śledztwo? Po drugie, nawet jeśli już uda się namówić/zmusić właściciela strony do usunięcia komentarza, często wywołuje to falę kolejnych niepoehlebnych opinii, które coraz trudniej kontrolować. Po trzecie, z punktu widzenia niejednego postronnego obserwatora dążenie pracodawcy do usunięcia negatywnego komentarza jest przyznaniem się do postawionych w nim zarzutów. To po prostu bardzo źle wygląda!

Jeszcze bardziej radykalnym krokiem jest dążenie do uzyskania danych krytycznego komentatora, przynajmniej numeru IP. Warto w tym miejscu wyjaśnić, że wg wielu interpretacji prawnych numer IP to dana osobowa, nie może zatem być wydawany przez administratora osobom postronnym.

Co w takim razie ma zrobić pracodawca, który czuje się skrzywdzony? Przede wszystkim może wejść w dyskusję. Ważne, żeby nie pozostawał w niej anonimowy. Można oczywiście opublikować fejkowe komentarze wychwalające pod niebiosa swoje przedsiębiorstwo i krytykujące niezadowolonych pracowników, ale takie oszustwo z reguły czuć na odległość. Lepiej zarejestrować się na portalu jako pracodawca, by spokojnie, zwięźle i merytorycznie odpowiadać na krytykę. Taką opcję oferuje wspomniany GoWork.pl, choć znaleźliśmy jedynie dwie firmy geodezyjne, które z tego narzędzia skorzystały, niestety dość nieumiejętnie. Samo napisanie: „to nieprawda, proszę nie kłamać” raczej nikogo nie przekona.

Jak usuwanie opinii wygląda w praktyce? Na przykład administrator serwisu GoWork.pl bardzo zniechęca do tego kroku, choć przyznaje, że jeśli komentarz łamie prawo lub regulamin, to go zarchiwizuje (ale nie usunie). Zgłoszenia przyjmowane są telefonicznie. Co ważne, portal absolutnie nie dopuszcza usunięcia całego profilu firmy wraz ze wszystkimi opiniami.

Z kolei w przypadku Map Google można jedynie oznaczyć irytującą opinię jako łamiącą regulamin i cierpliwie czekać, aż korporacja coś z nią zrobi. Rozwiązaniem nie jest też usunięcie dotychczasowej wizytówki i założenie nowej. Google automatycznie przenosi bowiem stare opinie do nowego konta o tej samej nazwie.

Najbardziej radykalnym krokiem jest przekazanie sprawy organom ścigania. Te, jeśli uznają argumenty pracodawcy za zasadne, zwrócą się do administratora strony o IP internauty i spróbują ustalić jego tożsamość. Trzeba mieć jednak na uwadze, że proces ten będzie czasochłonny i oczywiście nie gwarantuje sukcesu.

• Nie tylko kasa, czyli zrobić rachunek sumienia

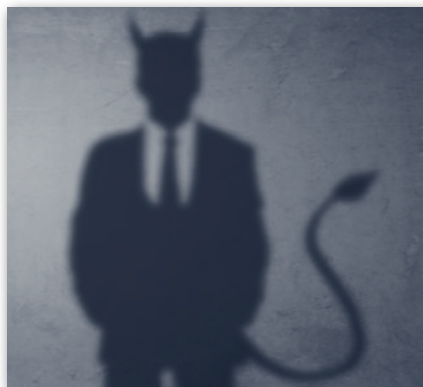
Dlatego – zamiast walczyć z nieprzychylnymi komentarzami – czasem warto je uważnie przeczytać i zastanowić się, co zrobić, by mieć wśród pracowników lepsze opinie. A co jest głównym powodem narzekań w naszej branży? Oczywiście pieniądze! Internauci krytykują

mimo ich szczerych chęci zarobki nie mogą być wyższe.

To jednak nie powód, by kierownictwo uznało, że w kwestii zatrudnienia ma zupełnie czyste sumienie. Wnikliwa lektura komentarzy pokazuje bowiem, że część pracowników jest w stanie nawet pogodzić się z kiepską pensją – przynajmniej na początku kariery zawodowej. Od pracodawcy oczekują jednak czegoś więcej, niż tylko możliwości wykonywania odtwórczej pracy od 8 do 16. Głównym pozapłacowym zarzutem jest brak szans na rozwój. Niezadowoleni pracownicy narzekają przede wszystkim na brak wymiany wiedzy, szkoleń, a także na konieczność pracy na starym sprzęcie i oprogramowaniu bądź delegowanie wyłącznie do prostych czynności, np. skanowania operatorów czy monotonnego przeklikiwania. Często podnoszony jest również brak nawet mglistych perspektyw awansu. Kolejne mankamenty to chociażby kiepska i nieprzyjemna atmosfera, przymusowe nadgodziny czy problemy z wykorzystaniem urlopu wypoczynkowego.

• Flądra lepsza niż geodezja?

Czytającemu takie i podobne komentarze na usta ciśnie się zapewne pytanie, co też pcha absolwentów studiów geodezyjnych do pracy w tak niesprzyjających warunkach? Chodzi przede wszystkim o aktywność w wyuczonym zawodzie. Skoro już poświęciło się 5 lat na studia, to szkoda uznać ten czas za kompletnie zmarnowany. Ale wszelkie znaki na niebie wskazują, że cierpliwość początkują-



By zarabiać wyraźnie powyżej minimalnej krajowej, wystarczy dziś pójść z ulicy do pierwszego lepszego dyskontu czy nadmorskiej knajpy z flądrami. Dla geodezyjnych pracodawców to zatem ostatni dzwonek, by na serio zacząć dbać o swój wizerunek w internecie.

No dobrze, ale co zrobić, jeśli dany komentarz rzeczywiście szkaluje firmę i świadomy konsekwencji przedsiębiorca chce go usunąć? Przede wszystkim, kierując prośbą do administratora, powinien podać podstawę prawną takiego działania bądź konkretny punkt regulaminu witryny. Za wystarczający powód powinno wystarczyć podejrzenie zniesławienia, szczególnie gdy firmie zarzucono łamanie praw pracowniczych.

nie tylko żenująco niskie zarobki (dla początkujących na ogół na poziomie minimalnego wynagrodzenia), ale także wypłacanie części pensji „pod stołem”, darmowe nadgodziny czy brak jakichkolwiek „benefitów” (karty do siłowni, dodatkowe ubezpieczenie zdrowotne itp.). Ale takie opinie chyba nikogo nie zaskakują. Przecież prezesi większych firm geodezyjnych sami otwarcie przyznają, że sytuacja w branży jest taka, iż

cych geodetów definitywnie się kończy. By zarabiać wyraźnie powyżej minimalnej krajowej, wystarczy dziś pójść z ulicy do pierwszego lepszego dyskontu czy nadmorskiej knajpy z flądrami. Dla geodezyjnych pracodawców to zatem ostatni dzwonek, by na serio zacząć dbać o swój wizerunek w internecie. I to najlepiej nie przez kasowanie nieprzychylnych komentarzy.

Jerzy Królikowski