

983695  
982852  
984357

Bacheloroppgave ved Markedshøyskolen  
BCR3100  
HR og personalledelse  
våren 2015



## Hvilken betydning har CV-hull i en seleksjonsprosess?

”Denne oppgaven er gjennomført som en del av utdannelsen ved Markedshøyskolen. Markedshøyskolen er ikke ansvarlig for oppgavens metoder, resultater, konklusjoner eller anbefalinger.”



## **Forord**

Denne oppgaven er skrevet som en avsluttende del av bachelorstudiet i HR og personalledelse ved Markedshøyskolen. Vi har skrevet om betydningen av CV-hull i en seleksjonsprosess, fordi vi mener dette er et interessant tema. Det har vært en utfordrende, spennende og lærerik prosess, og vi er stolte av å kunne presentere det endelig resultatet.

Vi ønsker å takke våre informanter som har delt av sin tid, kunnskap og erfaringer. Uten de ville vi ikke hatt den informasjonen vi nå sitter på, eller kunnet gjennomføre oppgaven.

Videre vil vi takke vår veileder Helene Trondstad Moe for gode råd, ærlige tilbakemeldinger og uvurderlig veiledning underveis.

Vi vil også få takke våre bedre halvdel, familie og venner for deres hjelp, støtte og tålmodighet gjennom disse tre årene på Markedshøyskolen - spesielt for alt de har bidratt med i forbindelse med vår bacheloroppgave.

Til slutt vil vi takke Markedshøyskolen for tre lærerike og fantastiske år.

God lesing!

**Oslo, 31.mai 2015**

983695

982852

984357

## **Sammendrag**

Bakgrunnen for denne oppgaven er vår interesse for fagområdet HR og Personalledelse, herunder rekruttering og bemanning. Mange opplever av ulike årsaker å falle utenfor arbeidslivet i kortere eller lengre perioder, og kampen om arbeidsplasser er tøff.

”Noen opplever at dører lukker seg når de har vært uten jobb en periode. Det skaper en dobbel belastning”, sa Erna Solberg i sin nyttårstale i 2014. Hun er en av mange som har adressert tematikken rundt hull i CV.

I denne oppgaven har vi tatt for oss følgende problemstilling:

*Hvilken betydning har CV-hull i en seleksjonsprosess?*

For å kunne svare på dette har vi vært i kontakt med ni ulike rekrutterings- og bemanningsbyråer på Østlandet, og foretatt elleve kvalitative dybdeintervjuer. Hensikten med undersøkelsen har vært å få innblikk i hvilke tanker rekrutterere har om søkere med hull i CV, og om dette har noen innvirkning på seleksjonsprosessen.

Funnene vi har gjort indikerer at kjennskapen til begrepet CV-hull er utbredt. Det er likevel stor uenighet blant de ulike aktørene om hvor langt arbeidsoppholdet må være for at det skal karakteriseres som et hull. Tidsrommet strekker seg fra et par måneder til over et halvt år, og hva som betegnes som legitime eller ikke-legitime årsaker til CV-hull varierer. Dette tyder på at det ikke finnes noen presis forståelse av begrepet, noe som antas å kunne skape utfordringer for både jobbsøkere og rekrutterere.

Videre gir undersøkelsen indikasjoner på at det eksisterer fordommer mot CV-hull i bransjen generelt. Våre informanter mener likevel at CV-hull ikke trenger å utgjøre et problem dersom jobbsøkeren kan gi en god forklaring på hva oppholdet fra arbeidslivet skyldes. Vi ser imidlertid tendenser til at søkere med disse hullene ikke kommer videre i seleksjonsprosessen, og dermed aldri får mulighet til å komme med en slik forklaring.

Funn vi har gjort indikerer også at kandidater med CV-hull trenger mer kompetanse enn sine konkurrenter for å bli vurdert på lik linje som dem.

Det finnes altså gode holdepunkter for at CV-hull kan få betydning for en jobbsøker i en seleksjonsprosess.

## **Abstract**

The background for this Bachelor's thesis is our interest in the field HR and People Management, including recruitment and staffing. Many people experience falling outside worklife for shorter or longer periods for different reasons, and the battle for jobs is tough. "Some find that doors close when they have been without a job for a while. It creates a double burden", said Erna Solberg in her New Years speech in 2014. She is one of many who has addressed the theme blank spots in the CV.

In this thesis, we have covered the following research question:

*Which implications do blank spots in a CV have in a selection process?*

To answer this we have contacted nine different recruitment and staffing agencies in Eastern Norway, and conducted eleven qualitative in-depth interviews. The purpose of the study was to gain insight into the thoughts recruiters have about applicants with blank spots in their CV, and whether this has any impact on the selection process.

Our research findings indicate that knowledge of the term blank spot in CV's is widespread. There is still considerable disagreement among the various participants how big the time of absence must be in order to characterize it as a blank spot. The period ranges from a few months to over six months, and what makes legitimate or non-legitimate reasons for blank spots varies. This suggests that there is no precise understanding of the concept. This is believed to create challenges for both job seekers and recruiters.

Furthermore, the survey indicates that there is prejudice against blank spots in CV's in the industry in general. Our informants believe that a blank spot does not need to be a problem if the job applicant can provide a good explanation for their absence from worklife. However, we see a tendency that applicants with these blank spots do not proceed into the selection process and therefore never get the opportunity to give such an explanation.

Findings we have made also indicate that candidates with blank spots in CV's need even more expertise than their competitors with complete CV's. Thus, there are indications that blank spots in CV's can have an impact for a jobseeker in a selection process.

# Innholdsfortegnelse

<b>1.0 BAKGRUNN FOR VALG AV OPPGAVE.....</b>	<b>7</b>
1.1 FORMÅL .....	8
1.2 AVGRENSNINGER.....	8
1.3 PROBLEMSTILLING.....	9
1.4 DEFINISJONER AV BEGREPER I PROBLEMSTILLINGEN.....	9
1.5 DISPOSISJON AV OPPGAVEN.....	10
<b>2.0 TEORI .....</b>	<b>10</b>
2.1 HULL I CV.....	11
2.2 ARBEID OG INDIVIDET .....	11
2.3 REKRUTTERING OG BEMANNINGSBYRÅ .....	13
2.4 REKRUTTERING.....	13
2.4.1 Seleksjon og verktøy.....	14
2.4.2 Arbeidspsykologi.....	15
2.4.3 Holdninger .....	16
2.4.4 Persepsjon.....	16
2.4.5 Attribusjon.....	17
2.4.6 Arbeidspsykologi, CV og seleksjon.....	18
2.5 KOMPETANSE.....	19
2.6 DISKRIMINERING .....	21
<b>3.0 METODE.....</b>	<b>22</b>
3.1 OM METODE.....	23
3.2 KVALITATIVT DESIGN.....	24
3.2.1 Bakgrunn for valg av design .....	25
3.3 DATAINNSAMLINGSMETODE .....	25
3.3.1 Intervju.....	25
3.3.2 Semistrukturerte intervjuer .....	25
3.3.3 Intervjuguide .....	25
3.3.4 Utvalg og utvalgsprosedyrer.....	26
<b>4.0 GJENNOMFØRING.....</b>	<b>26</b>
4.1 TRANSKRIBERING .....	27
4.2 ETISKE ASPEKTER VED UNDERSØKELSEN.....	28
4.2.1 Informert samtykke.....	28
4.2.2 Krav til privatliv.....	29

4.2.3 <i>Krav til riktig presentasjon av dataene</i> .....	29
4.3 KVALITETSSIKRING .....	29
4.3.1 <i>Validitet (begrepsvaliditet)</i> .....	29
4.3.2 <i>Reliabilitet</i> .....	30
4.4 METODEREFLEKSJONER .....	30
<b>5.0 ANALYSE .....</b>	<b>32</b>
5.1 PRESENTASJON AV FUNN .....	33
5.2 BEGREPET HULL I CV .....	34
5.3 FORDOMMER.....	35
5.4 KOMPETANSE.....	38
5.5 AVSLUTNING.....	41
<b>6.0 VIDERE FORSKNING.....</b>	<b>42</b>
<b>7.0 REFLEKSJONER.....</b>	<b>43</b>
<b>8.0 LITTERATURLISTE .....</b>	<b>44</b>

Modell 2.1 Kompetansefjellet

Figur 3.1 Forskningsprosessen

Figur 5.1 Kategorisering

### **Vedlegg:**

Vedlegg 1: Intervjuguide

Vedlegg 2: Kategorisering av intervju spørsmål

Vedlegg 3: Informantliste

Vedlegg 4: Konfidensialitetserklæring

## 1.0 Bakgrunn for valg av oppgave

Arbeid er viktig for mennesker. Det skaper en form for tilhørighet, og kan bidra til å fylle flere behov (Brochs-Haukedal 2012, 17). Noen faller av forskjellige årsaker utenfor arbeidslivet og får det som betegnes som hull i sine CV-er. En CV skal beskrive ditt livsløp av arbeidserfaring, og er sammen med en jobbsøknad som oftest det grunnlaget rekrutterere benytter for å vurdere hvorvidt du er kvalifisert for en ledig stilling eller ikke (Nordhaug 2002, 118). Basert på informasjonen i CV og søknad vurderes den formelle kompetansen, og er denne tilstrekkelig for stillingen kalles man gjerne inn til et intervju. Her er målet å avdekke søkerens uformelle kompetanse og personlige egenskaper (Nordhaug 2002, 121). Men hva skjer hvis du har ett eller flere slike hull i CV-en, og hvordan vurderes man da?

*”...at store og mange hull skaper problemer for deg som arbeidssøkende, er det ingen tvil om ” (Din side).*

Hull i CV er et kjent begrep for mange, men med utsagn som det ovennevnte er det vanskelig å se at søkere med opphold fra arbeidslivet ikke vil få en utfordring når de skal tilbake i arbeid. Det finnes allerede organisasjoner som jobber med å bistå søkere med hull i CV på veien tilbake. Ringer i Vannet er en rekrutteringsstrategi for NHO-bedrifter, og har hatt stor suksess med sitt arbeid for å få personer med hull i CV-en ut i arbeid. *Strategien sørger for at næringslivet får bistand og veiledning ved ansettelser av kandidater fra attføringsbedrifter* (NHOservice). Stormberg er en bedrift som siden 1998 har hatt en policy om at 25 % av deres medarbeidere skal rekrutteres blant mennesker som har hatt problemer med å komme ut i arbeidslivet (Stormberg). Både Ringer i Vannet og Stormberg har lykket godt med sitt arbeid.

Vi har imidlertid ønsket å se nærmere på hvordan rekrutterings- og bemanningsbransjen arbeider med samme søkermasse, da vi anser at de står uten et slikt støtteapparat som eksempelvis Ringer i Vannet. Hensikten med vår oppgave er å undersøke hvordan søkere med CV-hull analyseres, kategoriseres og eventuelt ikke vurderes eller velges ut til stillinger de søker på. Videre ønsker vi å få mer innsikt i hvordan hull i CV tolkes og blir vurdert av rekrutterere, og om det er noen grunnleggende motsetninger eller fordommer som forhindrer at slike søkere blir kalt inn til intervju (eller i det hele tatt vurdert). Det er også av interesse å

se på hvor langt opphold fra arbeidslivet som setter rammer for hvilke søkere som er aktuelle og ikke, uavhengig av arbeidserfaring og/eller utdanning før eller etter et slikt opphold. Med bakgrunn i vår studieretning HR og Personalledelse har vi utviklet en stor interesse for fagfeltet rekruttering. Ettersom vi er i ferd med å entre arbeidsmarkedet finner vi det interessant å undersøke hvordan seleksjonsprosesser hos forskjellige rekrutterings- og bemanningsbyråer fungerer i praksis. Mer konkret ønsker vi å se nærmere på hvordan hull i CV får betydning i en seleksjonsprosess, og hvordan slike kandidater vurderes sett i sammenheng med søkere som ikke har slike hull.

Temaene som gjennomgås i oppgaven er rekruttering, seleksjon og arbeidspsykologi.

## **1.1 Formål**

Formålet med vår oppgave er todelt, et faglig og et formelt mål. Formelt sett er dette forskningsprosjektet en del av en bachelorgrad i HR og Personalledelse. Oppgaven krever at vi skal drøfte og fordype oss i et faglig tema gjennom å planlegge, gjennomføre og dokumentere et faglig arbeid (Markedshøyskolen 2014). Vårt faglige mål er å forstå mer om begrepet hull i CV-en, hva som anses å være legitime årsaker til slike hull samt hvilke eventuelle konsekvenser hull i CV kan få for jobbsøkere i en seleksjonsprosess.

Vi ønsker med denne oppgaven å få mer kunnskap om hvordan hull i CV vurderes, og hvordan søkere med slike hull blir vurdert i en seleksjonsprosess. I tillegg får vi bedre kjennskap til bransjen, relevant problematikk og forskning rundt temaet. Prosjektet kan videre ha nytteverdi for rekruttering- og bemanningsbransjen ved at et annet perspektiv på tematikken kan åpne for refleksjoner rundt egen arbeidspraksis. Det kan tenkes at våre funn kan være av betydning for hvordan CV-er vurderes og spiller en rolle i seleksjonsprosesser videre.

## **1.2 Avgrensninger**

For å gjennomføre en undersøkelse er det nødvendig å avgrense et tema til en problemstilling som kan undersøkes empirisk. Dette utføres gjennom og eksplisitt avgjøre hva som skal være fokus i oppgaven (Jacobsen 2005, 68). Vi har avgrenset vår undersøkelse til å omfatte rekrutterings- og bemanningsbyråer lokalisert på Østlandet. Byråene rekrutterer til forskjellige typer stillinger og stillingsnivåer. Undersøkelsens fokus har vært på seleksjonsprosessen, og har ikke tatt for seg andre faktorer som rekrutteringsbehov, jobbanalyse og kravspesifikasjon.



Vi har i vår undersøkelse ikke etablert et skille mellom vikar-, rekruttering- eller bemanningsbyråer, men tatt for oss seleksjonsprosesser hos disse generelt. Dette er gjort bevisst for å forhindre at noen av våre informanter kan gjenkjennes. Heretter vil vi derfor kun benytte rekrutterings- og bemanningsbyrå som betegnelse på disse.

Vi har videre fokusert på ekstern rekruttering, da dette anses som mest hensiktsmessig for å belyse problemstillingen. Dersom vi hadde sett på intern rekruttering, ville deler av forskningsspørsmålet ikke lenger vært interessant da det er grunn til å anta at de som rekrutterer til stillinger internt i en organisasjon, allerede har kjennskap til søkere og deres CV, samt allerede har utarbeidet en forståelse (og eventuell toleranse) for hull/opphold fra arbeidslivet.

### **1.3 Problemstilling**

Etter å ha avgrenset oppgaven, har vi endt opp med følgende problemstilling:

*Hvilken betydning har CV-hull i en seleksjonsprosess?*

Problemstillingen er eksplorerende, og gir oss mulighet til å samle inn data om hvordan ansatte i rekruttering- og bemanningsbransjen reflekterer rundt begrepet hull i CV, hva som anses som avgjørende faktorer ved vurdering av slike CV-er, og hvilke konsekvenser slike hull kan få for jobbsøkere i en seleksjonsprosess.

Problemstillingen og undersøkelsen gir ikke grunnlag til å kunne generalisere eller trekke slutninger som ses gjeldende for andre enn informantene i vårt utvalg.

### **1.4 Definisjoner av begreper i problemstillingen**

For å tydeliggjøre problemstillingen har vi valgt å definere noen begreper;

*CV*: Curriculum Vitae (CV) defineres av Nordhaug (2002) som en beskrivelse av yrkes- og utdanningskarriere. I tillegg viser den en oversikt over fritidsaktiviteter, vitnemål, attester og referanser (118).

*CV-hull*: Det eksisterer ingen formell definisjon på begrepet, og vi har dermed valgt å definere det ved at det omfatter et opphold fra arbeidslivet. Tidsrom og årsak til slike opphold

er videre ikke definert, da vi ønsker å få mer innsikt i hvordan våre informanter vektlegger disse faktorene ved vurdering av et CV-hull.

*Seleksjonsprosess*: Screening-prosess av innsendte søknader og CV-er, for å vurdere hvilke kandidater som går videre til intervju. Seleksjonsprosessen i denne oppgaven omfatter ikke intervjusituasjonen, men vurdering av kandidaten basert på CV og søknad i forkant av dette.

Videre ønsker vi å presisere at vi i oppgaven benytter betegnelsen *rekrutterer* for ansatte i rekrutterings- og bemanningsbransjen. Dette omhandler personer som arbeider med å anskaffe og selektere kandidater til stillinger for kunder. Personer med hull i CV blir betegnet som kandidater, jobbsøker eller søker.

## **1.5 Disposisjon av oppgaven**

Vi har i kapittel 1 redegjort for bakgrunnen for valg av tema i oppgaven, beskrevet formålet og avgrenset tema. Problemstilling er presentert og sentrale begreper definert.

I kapittel 2 vil vi gjennomgå relevant litteratur på området hull i CV, seleksjon, rekruttering og arbeidspsykologi. Deretter presenterer vi teori om metode og design som kan benyttes i undersøkelser. Kapittel 3 vil ta for seg redegjørelse for datainnsamlingen i vårt prosjekt.

Videre ser vi på metoden vi har brukt med et kritisk blikk, og drøfter undersøkelsens validitet og reliabilitet. Gjennomføring av prosjektet redegjøres for i kapittel 4.

I kapittel 5 presenteres funnene fra undersøkelsen. Dette gjør vi gjennom fenomenologisk analyse. Vi drøfter våre resultater i lys av annen forskning på området og relevant HR-teori før vi oppsummerer bachelorprosjektet. I kapittel 6 presenteres forslag til videre forskning, og i kapittel 7 våre kritiske refleksjoner.

Avslutningsvis kommer kapittel 8 som er litteraturliste med referansene vi har benyttet oss av i oppgaven.

## **2.0 Teori**

I dette avsnittet beskrives kort begrepet hull i CV og hvordan blant annet media fremstiller det. Deretter tar vi for oss viktigheten av arbeid for individet. Vi belyser betydningen av å tilhøre et fellesskap, samt hvilke konsekvenser det kan få for individer å falle utenfor arbeidslivet. Videre gir vi en kort presentasjon av rekruttering- og bemanningsbyrå der vi redegjør for deres arbeidsoppgaver.

Vi presenterer også relevant forskning og teori når det gjelder rekruttering og seleksjon, samt hvordan kompetanse og psykologi kan være viktige temaer å forholde seg til når det gjelder seleksjon. Forskning og teori benyttes som grunnlag for å analysere og drøfte resultatene fra vår undersøkelse.

## **2.1 Hull i CV**

”Jeg tror nok det veldig ofte blir en sannhet at hvis man er uten jobb en periode så er det nok sånn at man er ”branda” for livet” (Alexander).

Som tidligere nevnt eksisterer det per dags dato ingen offisiell definisjon på begrepet hull i CV. Begrepet brukes allikevel hyppig i forskjellige fora til daglig, og kan medføre en rekke implikasjoner for søkere som har nettopp slike hull.

Det å ha et hull i CV-en er ikke gunstig. Siden feilansettelser koster dyrt, vil de fleste arbeidsgivere søke å skaffe seg mest mulig informasjon om kandidaten de vurderer. Uforklarlige hull i en CV skaper usikkerhet, og resulterer raskt i at man havner i neibunken (Arbeidsom).

CV-hull kan være omfattende og strekke seg over flere år, eller innebære et opphold fra arbeidslivet på et par måneder. Årsakene kan være mange, og det er interessant å se at begrepet favner mange mennesker i forskjellige situasjoner. Forskningen er imidlertid mangelfull og det blir dermed vanskelig å forankre våre funn i teori på nettopp dette området. Til tross for dette finnes det annen teori innen rekruttering, seleksjon og arbeidspsykologi som kan ses å være relevant.

## **2.2 Arbeid og individet**

Norge er et av de landene i verden med høyest sysselsetting, hvor over 80 % av den voksne befolkningen er sysselsatt (Regjeringen, 2014a).

I følge en rapport lansert av Ciett, var det på verdensbasis over 60 millioner mennesker som fikk tilgang på arbeid gjennom rekruttering- og bemanningsbransjen i 2013 (Ciett). Dette tyder på at det er mange som oppsøker slike byråer ved hjelp til anskaffelse av ny arbeidskraft.

På et generelt plan er arbeid av stor betydning for oss og har en stor plass i våre liv.

Individ og organisasjon påvirker, og blir påvirket, av hverandre. Arbeidsplassen kan være en arena hvor man treffer sine venner og utvikler seg som menneske og kan dermed bidra med mye positivt i våre liv. Flesteparten av oss må arbeide for å ha råd til tilværelsen, noe som kanskje er den vanligste forklaringen på hvorfor mennesker arbeider. Men det viser seg også gjennom studier at det å miste jobben eller ikke å være i stand til å jobbe, medfører belastninger som ikke bare kan forklares gjennom tapet på økonomiske midler (Brochs-Haukedal 2012, 19).

Basert på Regjeringens beregninger med høy grad av sysselsetting i Norge, kan man med dette si at normen er at alle som kan, skal arbeide i størst mulig grad. Dette begrunnes med at det er nødvendig fra et samfunnsperspektiv, men også at det gir fordeler for individet å være i arbeid.

Media bidrar også til bildet av at deltagelse i arbeidslivet er normen, og at voksne skal bidra til fellesskapet gjennom inntektsgivende arbeid. Oppslag der stønadsmottakere omtales negativt og mistenkeliggjøres for å "lure" seg til stønader de ikke har rett til, bidrar til et negativt bilde av denne gruppen mennesker. Det ble særlig tydelig i 2005 da den tidligere Arbeids- og inkluderingsministeren Bjarne Håkon Hanssen snakket om aktivitetsplikt for stønadsmottakere, med overskrifter i media der han ble sitert på at han mente at sosialklienter trengte å "stå opp om morran" (Haugan, 2014). Debatten har i ettertid gjenspeilet at mange har inntrykk av at sosialhjelpsmottakere er late og trenger "et spark bak" for å tvinges ut i jobb. For dem som ikke er i arbeid av ulike årsaker er det nærliggende å tro at de opplever slike medieoppslag som belastende, selv om de etter loven har rett til ytelsene de mottar.

Arbeid gir oss identitet og sosial status. Det bidrar til at vi er, og føler at vi er, en del av det samfunnsmessige fellesskapet, noe som på et generelt plan anses som viktig for oss mennesker (Brochs-Haukedal 2012, 19-20).

Å ha et nettverk samt være en del av et fellesskap kan ha betydning for den enkeltes mulighet for å komme ut i arbeid, eller å kunne bytte jobb. En stor del av ansettelsene i det ordinære arbeidslivet skjer på en uformell måte, eksempelvis via venner og bekjente (NOU 1998:15, 1998). Mange ledige stillinger blir ikke offentlig utlyst. Dermed vil det å ha kontakt med flere mennesker som hver har egne nettverk øke den enkeltes sjanse for innpass på arbeidsmarkedet. En annen inngang til arbeidsmarkedet kan være via rekruttering- og bemanningsbyråer.

### **2.3 Rekruttering og bemanningsbyrå**

Arbeidsformidling innebærer at en mellommann knytter kontakt mellom en arbeidssøker og en arbeidsgiver. Hensikten er å etablere et arbeidsgiver/arbeidstakerforhold. Begrepet favner også personalutvelgelse, headhunting o.l. (Nav). Det finnes både offentlig og private arbeidsformidlingsfirmaer, og det har i tillegg til dette kommet en rekke nye typer tjenester som grenser mot nettopp arbeidsformidling. Eksempler på dette er bemanningstjenester, som bidrar til å besette ledige stillinger (Stortinget).

Tradisjonelt har rekrutterings- og bemanningsbyråer blitt benyttet til rekruttering av ledere og personer i nøkkelstillinger. I dag kan arbeidsgivere kjøpe rekrutterings- eller bemanningshjelp for så og si alle typer stillinger, og knapphet på enkelte typer arbeidskraft skaper marked for mange. Det ytes også ofte rådgivning og hjelp i arbeidssøkeprosessen, uavhengig om man trenger ny eller ønsker å skifte jobb.

Vikarbyråer er også en del av slike tjenester og benyttes ofte dersom bemanningsbehovet er akutt, men kan også benyttes i mer langsiktige rekrutteringsprosesser (Fredriksen og Sørebø, 2013). I påvente av noe mer fast, velger mange arbeidssøkere å jobbe gjennom vikarbyråer. Dette gir også muligheten til å prøve forskjellige jobber, samt etablere nettverk. For vikarbyråene gir slike ordninger mulighet til å prøve ut potensielle arbeidstakere før et eventuelt mer permanent arbeidsforhold etableres (Fredriksen og Sørebø, 2013). Vikarbyråer vil i denne oppgaven gå under betegnelsen rekrutterings- og bemanningsbyråer.

### **2.4 Rekruttering**

Rekruttering defineres som å fylle ledige stillinger i organisasjoner (Nordhaug 2002, 97).

Rekruttering av en ny medarbeider er et viktig område for en virksomhet av flere grunner. Her investerer organisasjonen mye tid og kapital til å få inn, lære opp og utvikle den nyansatte for at den skal prestere så godt som mulig. En feilrekruttering kan ha flere negative virkninger utover tap av tid og kapital. Feil person kan påvirke arbeidsmiljøet på en negativ måte, og skape samarbeidsproblemer på gruppe- og organisasjonsnivå (97-98).

Det skilles mellom intern og ekstern rekruttering hvor forskjellene henholdsvis ligger i hvorvidt ansatte i en organisasjon forflyttes til ledige stillinger, eller hentes inn utenfra (Nordhaug 2002, 97). Et annet viktig begrep er utvelgelse (også kalt seleksjon) som defineres som samspillet mellom søker og bedrift, samt de prosesser og metoder som benyttes for å velge ut den av de aktuelle søkerne som skal tilbys den ledige jobben. Utvelgelse er en

integrrert del av rekrutteringsarbeidet (97; Larsen 2010, 82).

Med bakgrunn i oppgavens problemstilling er vi her spesielt interessert i prosesser rundt søknadsbehandling og seleksjon.

#### **2.4.1 Seleksjon og verktøy**

Seleksjonsprosessen har blitt en sofistikert affære for mange organisasjoner. Flere seleksjonsverktøy er tilgjengelige, herunder jobbsøknader og CV-er, intervjuer, referansesjekker og personlighetstesting (Wright, Domagalski og Collins 2011, 272).

Seleksjon handler om å forutsi fremtidige jobbprestasjoner hos medarbeidere gjennom bruk av ulike vurderingsmetoder. Dette innebærer å vurdere hvorvidt en person besitter, eller vil kunne erverve seg, den nødvendige kompetansen som kreves for en stilling (Schmidt & Hunter, 1998, 262; Larsen 2010, 106). Jobbsøkerens CV kan sammen med den skriftlige søknaden beskrives som fundamentet i en seleksjonsprosess, og er et viktig verktøy i den innledende screening-fasen.

Basert på betydningen av CV i en ansettelsesprosess er det interessant å se nærmere på hvordan ansatte i rekrutterings- og bemanningsbransjen benytter CV-er som grunnlag for seleksjon, samt hvilke implikasjoner eventuelle hull kan få for søkere.

I en seleksjonsprosess kan det benyttes forskjellige verktøy eller metoder ved vurdering av jobbsøkere og hvorvidt de er egnet til stillingen som skal besettes eller ikke. Schmidt og Zimmerman (2003) hevder at CV-er ofte brukes i seleksjon (553). Det er gjennomført mye forskning på området når det kommer til seleksjonsverktøy. Schmidt og Hunter (1998) gjennomførte en meta-analyse av 85 år med forskning omkring seleksjon. Det er blitt forsket på blant annet bruk av evne- og ferdighetstester, strukturerte intervju, referansesjekker og disse verktøyenes reliabilitet og validitet. Reliabilitet blir ofte omtalt som en tests pålitelighet, altså hvorvidt man vil få samme resultat ved gjentatte målinger (Skorstad 2008, 233).

Validitet kan omtales som hvorvidt en test virkelig måler det den er ment å måle (242).

Verktøyenes validitet og reliabilitet sier noe om hvorvidt resultatene fra disse er pålitelige og om de egner seg til å si noe om en søkers fremtidige jobbatferd. Validitet og gyldighet ved å vurdere personlighetstrekk basert på CV-innhold er generelt lav (Cole et al. 2009, 5). På tross av dette fungerer allikevel CV som det mest benyttede seleksjonsverktøyet for organisasjoner (Tsai et al. 2011, 231). Dette kan medføre en rekke utfordringer og muligheter for feilkilder

for de som rekrutterer.

Videre i oppgaven vil vi forholde oss til CV og vurderingen av denne, og vil ikke gå nærmere inn på andre seleksjonsverktøy.

Rekrutterere som vurderer CV-er og søknader innehar ofte autoriteten til å kunne avgjøre hvilke søkere som vil selekteres videre til eventuelle intervjuer i en ansettelsesprosess (Cole et al. 2009, 5). Det er gjennomført forskning på hvilke faktorer rekrutterere vektlegger når de vurderer en CV, og tre aspekter her er tidligere arbeidserfaring, utdanning og andre fritidsaktiviteter og verv. Disse vektet forskjellig, og kan påvirke hvordan de som rekrutterer vurderer søkeres arbeidsevne (Cole et al. 2007, 319). Det er også slik at nærvær (eller fravær) av relevant informasjon uavhengig av tilknytning til faktiske evner og ferdigheter, også kan påvirke hvordan en CV evalueres (Knouse 1988, henvist til i Cole et al. 2007, 322).

Kaplan og Fisher hevder at rekrutterere raskt går gjennom CV-er og ofte ser etter grunner til å eliminere fremfor å fremheve en jobbsøker (2009, 319). I tillegg mener Highhouse og Hause at når beslutningstakere skal velge mellom søkere hvor de har forskjellig grad av informasjon, devalueres negativ og manglende informasjon. Søkere med det som anses som komplette CV-er blir dermed foretrukket (1995).

Rekrutterere kan danne seg et visst inntrykk ved å vurdere hvor systematisk og klart søkerne har utformet sine CV-er (Cole et al. 2007, 320). Et raskt søk på internett viser at det finnes mange meninger om hvordan CV-er skal settes opp (Jobbsøk, Hvordan skrive CV og Nav2). Til tross for mange velmenende råd, finnes det allikevel ingen enhetlig mal for hvordan CV-er skal utformes. Hvordan rekrutterere leser og evaluerer informasjonen kan dermed antas å variere, basert på hvilket format jobbsøkeren benytter seg av.

I ansettelsesprosesser er det mange som sender inn jobbsøknad og CV, som aldri kommer videre til et intervju. Hvordan rekrutterere oppfatter informasjonen i CV-en og tar avgjørelser basert på denne, er kritisk i en rekrutteringsprosess (Thoms et al. 2009). Dette kan ha flere årsaker, som blant annet kan knyttes til kognitive teorier (Cole et al. 2007, 320). Det er derfor nærliggende å tro at hull i CV kan få betydning for jobbsøkere i en seleksjonsprosess (322).

#### **2.4.2 Arbeidspsykologi**

For å få en bedre forståelse av hvilke kognitive og psykologiske prosesser som foregår når seleksjon foretas, ses det som hensiktsmessig å redegjøre for noen psykologiske aspekter.

Nærmere bestemt holdninger, persepsjon, attribusjon, og hvordan disse knyttes til seleksjon og vurdering av CV-er.

### **2.4.3 Holdninger**

Holdninger er en del av våre sosiale prosesser som får mening og relevans i relasjon til objekter, situasjoner og personer i våre omgivelser. Vi utvikler holdninger gjennom opplevelser vi har hatt, til personer i vår omgivelse og andre aspekter av våre liv. Generelle holdninger omtales ofte som en evaluerende innstilling til et objekt eller fenomen. Hensikten med holdninger er å hjelpe oss til å ta beslutninger og valg om hvordan vi skal forholde oss til personer og objekter i våre omgivelser (Kaufmann og Kaufmann 2009, 209-210; Brochs-Haukedal 2012, 240-241).

Sider av holdningsbegrepet som ofte omtales som negative, er stereotypier og fordommer. Stereotypier er generelle forhåndsoppfatninger om et fenomen eller objekt. Et eksempel på stereotypi kan være det som er blitt kjent som ”navere”. ”Å drive dank på statens regning” blir kalt for ”å nave”, og ble av Norsk Språkråd kåret til årets ord i 2012 (Språkrådet). Også her har media spilt en rolle, i hvordan ordet brukes i både kronikker, oppslag og nyhetssaker. Det har også blitt benyttet i en spørretime på Stortinget, og begrepet har festet seg hos mange som en beskrivelse av de som ikke gidder å jobbe. Holdningsbegrepet fordommer er ofte enda mer negative forhåndsoppfatninger enn stereotypier, og kan i tilfeller grense til diskriminering. Fordommer har ofte sitt utgangspunkt i sosiale og kulturelle faktorer og kan skyldes mangel på kunnskap (Kaufmann og Kaufmann 2009, 211).

### **2.4.4 Persepsjon**

Brochs-Haukedal (2012) skriver at persepsjonspsykologi handler om hvordan vi oppfatter virkeligheten, og begrepet betegner de prosesser som fører til at vi registrerer og organiserer vår sansepåvirkning (77). Persepsjonsprosesser er enten aktive eller passive, og kan knyttes til kognitiv psykologi. Når det gjelder arbeidslivet, og herunder også seleksjon, er persepsjon relevant i flere sammenhenger. Av disse kan nevnes persepsjon av fysiske objekter, egen og andres holdninger og årsaksforhold (79-80). Persepsjon er i tillegg til å være selekterende og organiserende også utfyllende, samtidig som de hjelper oss med å skille mellom relevant og irrelevant informasjon blant annet for å ta beslutninger (92).

Hvordan vi oppfatter årsaksforhold er et viktig aspekt ved persepsjon, og er relevant i forbindelse med egen og andres atferd. I slike situasjoner blir vi mer eller mindre bevisst stilt



overfor problemet om hva årsaken til handlinger kan være, og hvorvidt det ligger i personer selv, situasjonen eller en kombinasjon av disse (80). Vi er alle imidlertid utsatt for feilpersepsjon, også når vi gjør oss opp en oppfatning av andre mennesker. I sosial samhandling kan feilpersepsjon ha en innvirkning på hvem vi velger som venner og motstandere, eller hvem som ansettes (92).

Dette kan dermed være nyttig å ha kunnskap om, ved vurdering av søkeres CV-er og i en seleksjonsprosess. Teorier som retter seg inn mot denne typen problemstillinger kalles attribusjonsteorier.

### **2.4.5 Attribusjon**

Attribusjon er prosessen som foregår når man forklarer en oppførsel (Banyard et al 2010, 234). Brochs-Haukedal definerer det som et sett teorier som har til hensikt å forklare hvordan mennesker i dagliglivet opererer med forklaringer for å forstå dagliglivet (2012, 94).

Attribusjon fokuserer på personpersepsjon og relasjoner mellom mennesker. Det er tre grunnleggende antakelser som er felles for attribusjonsteorier; mennesker bruker viss informasjon i et forsøk på å forstå verden, til å avgjøre hvorvidt den ultimate årsaken til atferd skyldes interne eller eksterne årsaker. Dette gjøres også noenlunde logisk (Brochs-Haukedal 2012, 94). Videre skilles det mellom situasjonelle og disposisjonelle faktorer som forklaringsmekanismer (Banyard et al. 2010, 237). For å forklare noe ved hjelp av ytre, eksterne årsaker, benyttes situasjonelle faktorer. Disposisjonelle faktorer tillegges indre forklaringer, altså noe som skjer inni mennesker (237). Begge typen faktorer fungerer som forklaringer på hvorfor folk er som de er. Attribusjonsteori spiller dermed en viktig rolle i seleksjon hvor rekrutterere aktivt søker informasjon om en søkers evner og ferdigheter (Cole et al. 2007, 320).

Eksempelvis kan en rekrutterer som leser en CV vurdere det slik at søkeren har utelatt informasjon i en tidsperiode fordi han har glemt det (personattribusjon), han har ikke villet skrive noe mer om det fordi det var en vanskelig situasjon (situasjonsattribusjon) eller en kombinasjon av disse.

En attribusjonsmekanisme er det som kalles for den fundamentale attribusjonsfeil. Brochs-Haukedal (2012) skriver at ”denne viser til tendensen til å overvurdere betydningen av indre forhold (karaktertrekk, evner, utholdenhet etc.) når vi forklarer handlinger” (97; Banyard et al. 2010, 77). Med dette menes at indre årsaksforklaringer tillegges mer vekt enn dem som

indikerer ytre årsaker (Brochs-Haukedal 2012, 97).

En konsekvens kan være at man ved vurdering av en CV kan tillegge et hull en årsaksforklaring som knyttes til søkerens personlige egenskaper, karaktertrekk eller utholdenhet. Med andre ord er det en fare for at en oppfatter et hull i CV-en som et resultat av at søkeren ikke gadd eller ville jobbe i den gitte perioden.

#### **2.4.6 Arbeidspsykologi, CV og seleksjon**

Cole et al. (2007) foreslår i sin forskning at rekrutterere bør bruke informasjonen i CV-en til å trekke konklusjoner om søkerens evner, motivasjon, personlighet og om de er egnet til jobben (322). Dette kan potensielt medføre attribusjonsfeil hvor det konkluderes med at nærvær (eller fravær) av viss informasjon i CV-en utelukkende skyldes disponerte faktorer. Attribusjon kan på denne måte knyttes til persepsjon av årsaksforhold.

Attribusjon knyttes videre til persepsjon, og herunder persepsjon av egen og andres holdninger. Brochs-Haukedal (2012) hevder at det i arbeidslivet er viktig "å ha en tilnærmet riktig oppfatning av andre menneskers personlighet" (79). Videre trekker han frem at det er viktig å ha kjennskap til persepsjonspsykologi når det gjelder intervjuing for seleksjonsformål og kartlegging av holdninger. Intervjuer har store svakheter, grunnet de potensielle feilkildene som ligger i intervjuerens ofte ukorrekte persepsjon av intervjuobjektene (79).

Dette kan ses i sammenheng med det Brochs-Haukedal omtaler som scripts eller "skjemaer". Slike skjemaer er en kunnskapsstruktur som kan passe i eksempelvis vante situasjoner, og som hjelper oss å forstå og utføre handlinger. Dermed vet mennesker hvordan de skal handle, fordi de har scripts for det (Gioia og Poole 1984, sitert i Brochs-Haukedal 2012, 141).

Det skilles videre mellom sterke og svake skjemaer, og de svake inneholder lite spesifikk informasjon om situasjonen det gjelder. Slike kunnskapsstrukturer gir kun forventninger og grunnlag for holdninger til situasjoner og mennesker, og passer til å forklare atferd i situasjoner hvor forløpet er usikkert (141-142). Sterke skjemaer inneholder derimot konkret informasjon om detaljer og forløp, og passer til å forklare kjente og rituelle situasjoner som eksempelvis utvelgelsesintervju. Det anses dermed som rimelig å anta at slike skjemaer også kan benyttes i en seleksjonsprosess, hvor man leser en CV. Rekrutterere benytter deres utviklede skjemaer, for å sammenligne deres implisitte forståelse av kravene til en jobb og informasjonen presentert i en søkers CV (Cole et al. 2007, 322).

Brochs-Haukedal skriver også at ”vår egen personlighet er gjenstand for vår persepsjon” (2012, 79). Dette innebærer at også kompetanse kan være av betydning for de som skal rekruttere i seleksjonsprosesser.

## **2.5 Kompetanse**

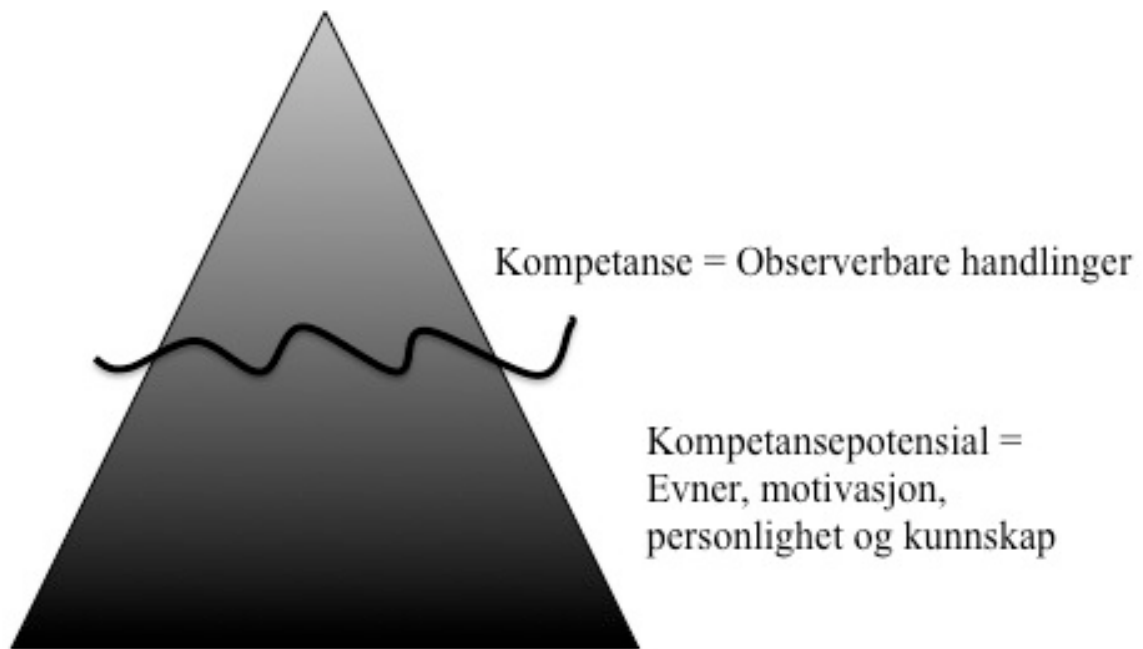
I dag er samfunnet og arbeidslivet i stadig større og raskere endringer. En mer åpen verden og en raskere teknologiutvikling, gjør at konkurransen mellom bedrifter i dag er større enn noensinne (Skorstad 2008, 19). Den raske utviklingen og forandringen, og den økende konkurransen fører til at behovet for kompetanse er stort. I dag hører man ofte at de ansatte er vår viktigste ressurs, men kanskje det burde være at kompetansen våre ansatte besitter er den viktigste ressursen vi har (19).

Henrik Holt Larsen definerer kompetanse som ”evnen til å innfri de krav som stilles, og dermed evnen til å ivareta nettopp arbeidets sentrale oppgave – uansett bakgrunn” (2010, 93).

I den definisjonen kan man forstå begrepet kompetanse som et helhetlig begrep, der både en persons utdanning eller fagbakgrunn, i tillegg til personens personlige erfaringer spiller inn. I denne oppgaven fokuserer vi på hva som gjør en arbeidstaker attraktiv for en arbeidsgiver, og vi må dermed se kompetansebegrepet i forhold til arbeidslivet. Kompetanse i arbeidslivet handler mye om det å mestre sine arbeidsoppgaver og de utfordringer man ofte møter på i løpet av en arbeidsdag (Skorstad 2008, 20).

Skorstad definerer kompetanse som observerbare handlinger (2008, 27). Han trekker et skille mellom kompetanse, og det han kaller kompetansepotensial. Det sistnevnte omfatter underliggende karakteristika ved et menneske som det er vanskelig å observere, og dreier seg om personlighet, motivasjon, evner og kunnskap (27).

## Modell 2.1 Kompetansefjellet



Kilde: (Skorstad 2008, 27).

Både kompetanse og kompetansepotensial må vurderes for å kunne si noe om en persons potensiale. For å forstå i et mer helhetlig perspektiv i hvilken grad en person er kompetent nok til en jobb, skilles det også mellom formell og uformell kompetanse. Formell kompetanse regnes som utdanning, yrkes- og organisasjonserfaring, samt andre erfaringer som er relevante for vår evne til å mestre arbeidsoppgaver. Uformell kompetanse omtales derimot ofte i denne sammenheng som relevante personlige egenskaper, i forhold til det å mestre de utfordringene jobben medfører. Både den formelle og uformelle kompetansen har betydningen for et individs evne til å mestre en jobb (Skorstad 2008, 21-22).

Basert på Skorstads påstand om at kompetanse kan observeres, blir spørsmål i hvilken grad rekrutterere gjennom å vurdere CV-er er i stand til å avgjøre hvorvidt en arbeidssøker er kvalifisert for en stilling eller ikke (26).

Dagens moderne arbeidsmarked og arbeidsliv stiller andre krav til kompetanse enn tidligere. Arbeidstakere forventes å kunne kombinere og bruke både sin formelle og uformelle

kompetanse. Det er altså stort sett ikke tilstrekkelig at en kandidat bare har en spesifikk utdanning eller karriere bak seg. Arbeidstakeren må også beherske det sosiale spillet, samarbeide med andre, salg av produkter eller tjenester og så videre (Brochs-Haukedal 2013, 26). Dette er ofte noe man ikke lærer seg gjennom sin formelle utdanning, eller som kommer til uttrykk på en klar og overtalende måte i sin CV.

Denne nye måten å se kompetanse på innebærer at det stilles krav til at man gjør seg kjent med kandidatens helhetlige kompetanse (Skorstad 2008, 27). Dette gjør det fleste organisasjoner gjennom førstegangsintervjuer eller ansettelsesintervjuer, og beslutningsgrunnlaget har dermed sin bakgrunn i kandidatens formelle og uformelle kompetanse (58).

## **2.6 Diskriminering**

Med bakgrunn i vår problemstilling for denne undersøkelsen, ses det som hensiktsmessig å nevne diskriminering. Diskriminering kan defineres som å behandle noen mindre gunstig enn andre. Som oftest brukes ordet for å betegne en urimelig eller usaklig forskjellsbehandling av individer (SNL).

Direkte diskriminering innebærer at en person behandles dårligere enn andre blir, er blitt eller ville blitt i en tilsvarende situasjon. Indirekte diskriminering kan defineres som tilsynelatende nøytrale bestemmelser, betingelser, praksis, handlinger eller unnløtelser som faktisk virker slik at en person stilles dårligere enn andre blir, er blitt eller ville blitt i en tilsvarende situasjon (Hammer og Øverbye 2006, 20).

”Intet menneske må utsettes for usaklig eller uforholdsmessig forskjellsbehandling” står det i Grunnlovens § 98, og avsnittet ble tatt med under den store grunnlovsreformen 13. Mai 2014 (SNL). Øvrig lovverk omfatter Arbeidsmiljøloven (heretter kalt aml), Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven, Likestillingsloven og Diskrimineringsloven. Til tross for at lovene favner om forskjellige virkeområder, har de mange fellestrekk. De forbyr direkte og indirekte diskriminering, når personer som ellers er like behandles forskjellig. Diskrimineringsforbudet gjelder alle sider ved et ansettelsesforhold, herunder utlysning av stilling og ansettelse jf. aml. §13-2 (1). Diskrimineringslovgivningen verner ikke bare mot forskjellsbehandling på grunn

av faktiske forhold hos den som forskjellsbehandles, men også antatte, tidligere eller fremtidige forhold (Storeng, Beck og Due Lund 2014, 276).

Det er ikke med dette avsnittet hensikten å implisere at våre informanter diskriminerer søkere med hull i CV-en. Det er derimot en bevisstgjøring for tematikkens skyld å redegjøre for mulige konsekvenser av vurdering og selektering av slike jobbsøkere, og også grunnlaget for å bevare våre informanternes anonymitet.

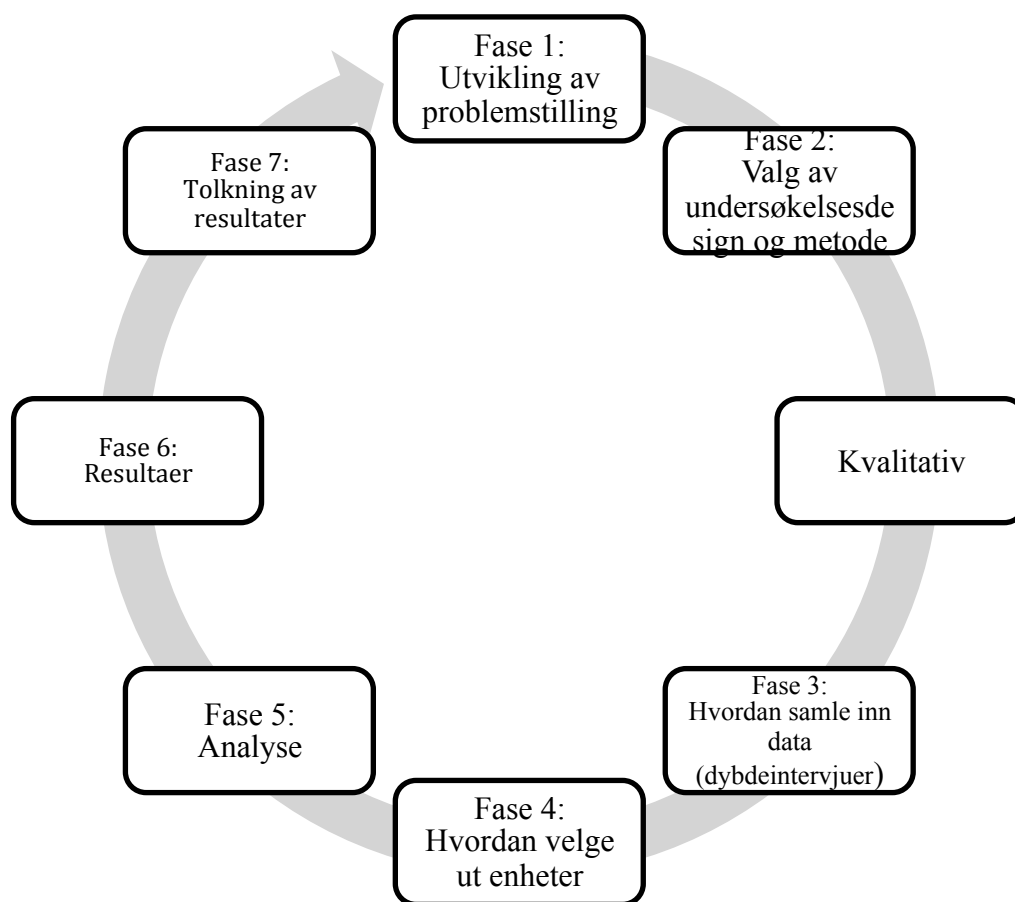
Stereotypiske oppfatninger kan lede til diskriminering, blant annet ved at en arbeidsgiver tror at en sosial gruppes ”gjennomsnittlige” ferdigheter er lavere enn de faktisk er. Med andre ord kan en slik stereotypi medføre at alle søkere med hull i CV ”skjæres over en kam” (Hammer og Øverbye 2006, 20).

### **3.0 Metode**

I metodekapittelet redegjør vi for metodiske valg samt fremgangsmåte for datainnsamling i undersøkelsen. Hensikten er å sikre åpenhet rundt arbeidsprosessen, slik at vi senere kan vurdere om valgene vi har tatt har vært hensiktsmessige. Til slutt drøfter vi påliteligheten og gyldigheten av innsamlet data.

Vår undersøkelsesprosess har forløpt slik: Utvikling av problemstilling, valg av forskningsdesign og metode, utvalg av enheter, datainnsamling, analyse, resultater og kvalitetssikring. Metodekapitlet vil presenteres i nevnte rekkefølge, med unntak av utvikling av problemstilling som vi har redegjort for i punkt 1.3.

Figur 3.1 Forskningsprosessen



Kilde: (Jacobsen 2005, 28)

### 3.1 Om metode

Metode kan beskrives som en måte å nærme seg virkeligheten på, og gir grunnlag for innhenting av datamateriale. Vår oppfatning av den virkeligheten vi ønsker å undersøke samt hvordan slik kunnskap kan fremskaffes, representerer et viktig skille mellom henholdsvis kvalitativ og kvantitativ metode (Jacobsen 2005, 24 og 81; Askheim og Grenness 2008, 25).

Det finnes to hovedsyn for tilegning av kunnskap, Positivism og Fenomenologi.

Positivism har sin bakgrunn i naturvitenskapelig tradisjon, og hevder at det i prinsippet er to kilder til kunnskap; det vi kan observere, og det vi kan regne ut med våre logiske sanser (Dalland 2000, 50). Fenomenologi derimot tar sikte på å beskrive virkeligheten slik folk oppfatter den. Som kvalitativt design er fenomenologien opptatt av å forstå fenomener og å beskrive virkeligheten slik de studerte oppfatter den, på grunnlag av deres perspektiv (Askheim og Grenness 2008, 69).

Askheim og Grennes (2008) hevder at å designe betyr å planlegge (65). Basert på vårt utgangspunkt som har vært å forstå begrepet CV-hull samt betydningen av dette, har vi valgt en fenomenologisk tilnærming som vår forskningsstrategi. Dette har gjort det naturlig å velge et undersøkelsesdesign hvor vi har kommet tett på våre informanter. Valget av kvalitativ metode har dermed vært det mest hensiktsmessige for vår undersøkelse (Jacobsen 2005, 131).

Vi har valgt den metodiske fremgangsmåten som er induktiv, noe som innebærer at vi har beveget oss fra empiri til teori. En induktiv strategi medfører at forsker har et åpent sinn, og samler all relevant data, før dette deretter systematiseres, analyseres, kodes og tolkes (Jacobsen 2005, 29).

### **3.2 Kvalitativt design**

Et kvalitativt design gir et fleksibelt undersøkelsesopplegg som også åpner for nyanserte data om individets opplevelser av noe (Jacobsen 2005, 131 og 129; Berg og Lune 2013, 3 egen oversettelse). En slik forståelse anser vi som essensielt for å kunne svare på problemstillingen i denne oppgaven. Videre åpner kvalitativ metode for å kunne tilegne seg forståelse av informantenes oppfatninger, som igjen vil kunne muliggjøre forståelse av begrepet CV hull. Kvalitativ metode tar sikte på å fange opp mening og opplevelse som ikke lar seg tallfeste eller måle, og gir dermed anledning til å undersøke dybde. Data samles inn i form av ord. Metoden tar sikte på å bidra til en bedre forståelse av det samfunnet vi lever i og hvordan enkeltmennesker, grupper og institusjoner handler og samhandler (Dalland 2000, 72). Dataene kan imidlertid være nyanserte og kompliserte å tolke (Jacobsen 2005, 130).

Til tross for ressurskrevende datainnsamlingsmetoder og få enheter, ser vi allikevel nytten med å kunne gå i dybden av problemstillingen med få undersøkelsesenheter. Et lavt antall deltagere gir forsker bedre mulighet til å komme tett på forskningsobjektene, enn i studier med mange deltagere. Samtidig er det en mulighet for at man kommer så nær at man som forsker mister sitt nøytrale utgangspunkt. Lavt antall deltagere medfører en utfordring når det gjelder representativiteten ved utvalget, samt muligheten til å kunne generalisere våre funn. Dette har imidlertid ikke vært et mål ved undersøkelsen, da innsikt i og forståelse av fenomenet har vært førsteprioritet (Jacobsen 2005, 130).



### **3.2.1 Bakgrunn for valg av design**

Ved oppstart av bachelorprosjektet hadde vi begrenset kunnskap og erfaring fra området seleksjon. Vi ønsket å få tak i våre informanternes refleksjoner rundt dette med CV-hull i deres arbeidshverdag. Et naturlig valg ble dermed et design som gir rom for å fange opp nyanser og detaljer i informantenes svar, og samtidig gi informantene mulighet til å ta opp andre emner vi ikke hadde tenkt på.

### **3.3 Datainnsamlingsmetode**

Etter at vi hadde valgt design ble neste steg å velge datainnsamlingsmetode. I undersøkelser basert på kvalitative design benyttes gjerne fokusgruppesamtaler, dybdeintervjuer og deltagende eller ikke-deltagende observasjon, samt kombinasjoner av disse (Askheim og Grennes 2008, 33).

#### **3.3.1 Intervju**

Vi valgte intervju som datainnsamlingsmetode. Kvalitative intervjuer er hensiktsmessige for å få tak i beskrivelser, som gir grunnlag for tolkning av fenomenet man skal studeres (Dalland 2000, 122). Et intervju gir informanter frihet til å uttrykke seg med egne ord, og muligheten til å påvirke hva som tas opp i intervjuet. Samtidig gir intervju anledning til å få frem nyanser og subjektive opplevelser fra informantene gjennom deres egne ord. Vi valgte individuelle intervjuer for å kunne gi hver eneste informant fullt fokus. En slik fremgangsmåte øker muligheten for å få med alt som blir sagt (Johannessen, Tuft og Christoffersen 2010, 137-139). I forkant av intervjuene forsøkte vi å ha så lite forventninger som mulig slik at vi kunne gå inn i intervjusituasjonen med et åpent sinn (Dalland 2000, 126).

#### **3.3.2 Semistrukturerte intervjuer**

Semistrukturerte intervjuer har en overordnet intervjuguide som utgangspunkt for samtalen. Dette gir mulighet for å variere rekkefølge på spørsmål, ta opp andre temaer og stille utdypende spørsmål (Johannessen et al. 2010, 137). Vi vurderte at et semistrukturert intervju ville være særlig hensiktsmessig med tanke på at informantene skulle ha mulighet til å ta opp punkter de opplevde som relevante. Vi ønsket i tillegg anledning til å kunne stille utdypende spørsmål hvis vi opplevde uklare svar, noe denne datainnsamlingsmetoden åpner for.

#### **3.3.3 Intervjuguide**

I utarbeidelsen av intervjuguiden valgte vi å innlede med nøytrale faktaspørsmål. Det er en fordel å stille enkle spørsmål med enkle svar i den første fasen for å etablere en relasjon

mellom intervjuer og informant (Johannessen et al. 2010, 141).

Intervjuguiden har fungert som en plan for intervjuene som har blitt gjennomført (Dalland 2000, 137). Den er bygget opp slik at den begynner med å ta for seg de viktigste aspektene ved begrepet CV-hull, for deretter å stille spørsmål som gjør at informantene utdyper sin forståelse og tanker rundt temaet. Hensikten med en slik oppbygning har vært å få vite mer enn vi ville ha gjort dersom spørsmålene var konkrete. Intervjuguiden har åpnet for muligheten til oppfølgingsspørsmål underveis, både fra informant og intervjuer, noe som har bidratt til å minske sjansen for misforståelser og feilkilder. Videre har spørsmålene vært lagt opp slik at informantene har måttet gi beskrivelser, med den hensikt å få en mest mulig spontan og konkret fremstilling av deres tanker og forståelse rundt begrepet (138).

### **3.3.4 Utvalg og utvalgsprosedyrer**

Det er i følge Jacobsen et klart skille mellom respondenter og informanter. Respondenter har ofte direkte kjennskap til fenomenet man undersøker. Informanter representerer på sin side ikke gruppen som undersøkes, men har likevel kunnskap om fenomenet (2010, 114).

I vår oppgave har vi kun intervjuet informanter.

Vi valgte å sette utvalgsriterier for valg av informanter, for å være sikre på at de hadde samme utgangspunkt for deltagelse i studien. Kriteriene som vi satt var at informantene måtte være ansatt i et rekrutteringsselskap i minst ett år og at selskapet hadde tilholdssted på Østlandet. Vi søkte deretter opp ulike rekrutteringsselskap på internett og sendte så en e-mail med forespørsel om mulig deltagelse. I e-mailen kom det fram at vi søkte informanter som kunne stille til et intervju, samt temaet for oppgaven og andre praktiske opplysninger knyttet til undersøkelsen.

I tillegg til dette tok vi i bruk eget personlig nettverk for å få på plass noen informanter tidlig i prosessen. Vi endte til slutt med en ganske jevn fordeling mellom informanter fra eget nettverk, og informanter vi hadde funnet gjennom internett.

Vi intervjuet totalt elleve informanter med arbeidssted i til sammen ni forskjellige selskap.

## **4.0 Gjennomføring**

Vi ønsket dialog mellom oss og informantene, og valgte derfor å gjennomføre intervjuene ansikt til ansikt. Antall representanter fra bachelorgruppen har variert i intervjuene. Noen har blitt gjennomført med alle tre tilstede, mens andre er gjennomført med kun én representant. I

de situasjonene vi har vært flere tilstede, har én fungert som intervjuer mens de andre har fungert som observatører. Observatørene har underveis hatt anledning til å stille oppfølgingsspørsmål dersom dette har vært nødvendig. Informantene ble i forkant av intervjuene informert om hvor mange fra bachelorgruppen som ville delta i intervjuet, og fikk mulighet til å uttale seg om hvorvidt dette var i orden eller ikke.

Intervjuene er gjennomført på informantenes arbeidsplasser, og ble besluttet som mest hensiktsmessig av praktiske årsaker. Vi ønsket at våre informanter skulle bruke minst mulig av sin arbeidstid på deltakelse i studien, og at de ikke skulle benytte sin fritid. Tidsrammen for hvert intervju ble satt til en time, noe vi anså som tilstrekkelig tid. Noen forskere mener at riktig fremgangsmåte er å gjennomføre intervjuer frem til det ikke fremkommer ny informasjon (Seidman 1998; Kvale og Brinkmann 2009 henviser til i Johannessen et al. 2010, 104). Denne fremgangsmåten så vi ikke som praktisk gjennomførbar i dette prosjektet. Av ressursmessige hensyn gjennomførte vi ett intervju med hver informant.

Vi gjennomførte også i forkant av intervjuene et pilotintervju, med en informant som møtte samtlige utvalgsriterier. Dette ble gjort for å forsikre oss om at spørsmålene var formulert på en forståelig måte, samtidig som vi fikk øvet oss på å være i intervjusituasjonen (Johannessen et al. 2010, 145).

#### **4.1 Transkribering**

For å minimere muligheten for feilkilder ble intervjuene tatt opp ved hjelp av lydopptak, noe som også samtlige informanter ble informert om og samtykket til, på forhånd.

Transkriberingen er foretatt ord for ord, og har fungert som en sikkerhet for å ikke gå glipp av interessante sammenhenger (Askheim og Grenness 2008, 144). Noen steder er det i transkriberingen også kommentert informantens atferd eller kroppsspråk. Lydopptakene er lyttet gjennom flere ganger for å forsikre at ingen informasjon er misforstått eller glemt.

Transkriberingen kan ved første øyekast fremstå mangelfull, da det er en del løsrevne ord, halve setninger og rare utsagn. Askheim og Grenness (2008) argumenterer for at dette skyldes at vårt talespråk er mindre nøyaktig enn vårt skriftspråk, og at vi kan gjøre oss forstått ved hjelp av gestikulering når vi snakker (144). Ved å gjøre lydopptak mister vi en del av kommunikasjonen som foregår gjennom kroppsspråk. I tillegg mister vi enda en dimensjon

ved at ikke-verbal kommunikasjon forsvinner når vi transkriberer fra lyd til tekst, og kan medføre at helheten blir noe uklar (144).

## **4.2 Etiske aspekter ved undersøkelsen**

Personopplysningsloven (2000) stiller krav om at personopplysninger behandles i samsvar med grunnleggende personvern hensyn, herunder behovet for personlig integritet, privatlivets fred og tilstrekkelig kvalitet på personopplysninger. Dette innebærer at enkeltpersoner som identifiseres må samtykke til behandlingen av opplysninger om seg selv.

Et slikt samtykke må være frivillig, uttrykkelig og informert (Johannessen et al. 2010, 96).

### **4.2.1 Informert samtykke**

Vi har i vår undersøkelse innhentet informert samtykke fra våre informanter. Dette innebærer at våre informanter har mottatt nødvendige opplysninger om undersøkelsen i forkant. Det er vanskelig å sørge for at informantene har full informasjon om alle aspekter ved undersøkelsen, men de må ha informasjon om hensikten ved studien og hvordan resultatene er tenkt benyttet videre. Dette ble formidlet via et informasjonsskriv som ble tilsendt informantene på e-mail. I informasjonsskrivet opplyste vi om hensikten med undersøkelsen, tema, problemstilling, og planen for behandling av innsamlede data (Johannessen et al. 2010, 96). Skjemaet inneholdt forespørsel om skriftlig samtykke til deltagelse. Informantene ble også informert om at de stod fritt til å velge om de vil delta eller ikke, samt at de når som helst kunne trekke seg fra videre deltagelse.

Forskning er avhengig av at undersøkelsesobjektene har tillit til at forskere har taushetsplikt, og overholder denne (Dalland 2000, 223). I den forbindelse utarbeidet vi en konfidensialitetserklæring, som ble tilsendt informantene før intervjuene (vedlegg 4).

Informert samtykke ble innhentet skriftlig i enkelte tilfeller, mens andre ble mottatt muntlig. For å forsikre oss om at informantene hadde forstått informasjonen som ble gitt, startet vi hvert intervju med å gi en kort beskrivelse av prosjektet og hensikten med det.

Samtlige informanter samtykket til lydopptak av intervjuet, og lovbestemmelsene utarbeidet for forskeres bruk av persondata er etterfulgt (Datatilsynet). Vi har i forkant av intervjuene informert om vår taushetsplikt, hvordan lydopptakene vil bli behandlet, og hvem som har tilgang til disse.

#### **4.2.2 Krav til privatliv**

Informanter har rett til privatliv, noe som innebærer en vurdering av hvor følsom og privat informasjonen som samles inn er (Jacobsen 2010, 33). Vi har ikke samlet inn data som kan klassifiseres som sensitive opplysninger etter Personopplysningsloven (2000) § 2. Av praktiske årsaker har vi kontaktinformasjon til informantene, og bortsett fra alder og kjønn har vi ikke samlet inn annen informasjon av privat karakter. Det skal videre vurderes hvor stor mulighet det er for at enkeltpersoner kan identifiseres ut fra dataene man samlet inn (34). I oppgaven er informantene anonymisert, og vi oppgir ikke informasjon vedrørende deres arbeidssted, organisatoriske tilknytning, eller annen informasjon som kan identifisere dem. Undersøkelsen er ikke meldt Norsk Samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS (NSD), da prosjektet er vurdert til å ikke medføre melde- eller konsesjonsplikt.

For å forsikre våre informanter anonymitet har vi bevisst valgt å gjøre en grov kategorisering av alder, samt kun omtalt lokalisering av bedriftene de representerer på Østlandet. Enhver informasjon som har fremkommet i intervjuet som kan ha bidratt til å identifisere en eller flere av informantene, deres kunder eller samarbeidspartnere, er blitt fjernet eller endret. Vi har forståelse for at dette kan ha innvirkning på undersøkelsens troverdighet, men ettersom problemstillingen åpner for informasjon som potensielt kan få konsekvenser for våre informanter og deres bedrifter, har vårt ønske vært å skjerme dem på best mulig måte.

#### **4.2.3 Krav til riktig presentasjon av dataene**

Vi har gjort vårt ytterste for å gjengi resultatene så fullstendig som mulig og i riktig sammenheng. Dette er noe som våre informanter har krav på (Jacobsen 2010, 36).

### **4.3 Kvalitetssikring**

Gjennom hele prosessen har vi hatt fokus på kvalitetssikring av oppgaven. Vi har forsøkt å forklare valgene vi har tatt underveis på en best mulig måte. Nedenfor vil vi drøfte validiteten og reliabiliteten knyttet til undersøkelsen, før vi reflekterer over metodebruken vår.

#### **4.3.1 Validitet (begrepsvaliditet)**

Begrepsvaliditet dreier seg om vi måler det vi tror vi måler. I kvalitative undersøkelser kan ikke funnene kvantifiseres (måles) i samme grad som i kvantitative. Validitet her omhandler derfor hvorvidt metoden undersøker det den har til hensikt å undersøke. Videre dreier det seg

om i hvilken grad forskerens fremgangsmåter og funn reflekterer formålet med studien, og representerer virkeligheten på en riktig måte (Johannessen et al. 2010, 230).

Som et forsøk på å styrke troverdigheten ved vår undersøkelse, sendte vi de transkriberte intervjuene til våre respektive informanter. Dette for å forsikre både oss og de om at vi ikke har misforstått noe av det som ble sagt. Samtlige informanter har godkjent transkriberingen. For å ytterligere kunne øke sannsynligheten for at vår undersøkelse har frembrakt troverdige resultater, kunne vi benyttet metodetriangulering (Johannessen et al 2010, 230). Ved å benytte eksempelvis observasjon i tillegg til intervjuene, kunne vi registrert hvordan informantene forholder seg når de mottar søknader med hull i CV, og fulgt de fysisk gjennom en slik vurderingsprosess. Dette har av ressursmessige årsaker ikke vært mulig å gjennomføre.

#### **4.3.2 Reliabilitet**

Reliabilitet handler om pålitelighet, og i hvilken grad man kan stole på dataene som er samlet inn. Det er mulig at funn i en undersøkelse skyldes forhold ved selve undersøkelsen, i stedet for å reflektere virkeligheten. Dette kan skyldes at det innen kvalitativ forskning ikke benyttes strukturerte datainnsamlingsmetoder, slik det gjøres i kvantitativ forskning. Videre er observasjoner verdiladet og kontekstavhengige, og forskeren bruker seg selv som instrument (Johannessen et al. 2010, 229).

Noe av det som kan ha påvirket reliabiliteten i vår oppgave er det faktum at vi har brukt dybdeintervjuer som datainnsamlingsmetode. Gjennom dybdeintervjuer får man ulike svar fra informantene samt at man kan stille forskjellige oppfølgingsspørsmål. Med så mye forskjellig informasjon er det vanskelig å vite med sikkerhet at informasjonen man har samlet inn reflekterer virkeligheten. Det er også en mulighet for at vi har stilt ledende spørsmål eller at vår kjennskap til noen av informantene kan ha påvirket svarene vi har fått.

#### **4.4 Metoderefleksjoner**

Beslutningen om å gjennomføre studien basert på et kvalitativt design alene var forbundet med tidsperspektivet i oppgaven. Vi brukte lang tid på utarbeidelsen av intervjuguiden, fordi vi opplevde det som utfordrende å formulere klare og tydelige spørsmål. Vi ser allikevel i ettertid at vi kunne brukt mer tid.

Å gjennomføre intervjuene på informantenes arbeidsplass fungerte bra. Stort sett foregikk intervjuene helt uforstyrret. Det var enkelte tilfeller der intervjuet fant sted i møterom, at intervjusituasjonen ble forstyrret av andre medarbeidere som gikk forbi. Det er mulig at

informantene kan ha opplevd det som et uromoment.

Noe vi har tenkt på i etterkant av denne undersøkelsen er at det kunne vært spennende å benyttet seg av observerende studier, og på den måten fått mer innsikt i hva som faktisk skjer i en seleksjonsprosess. Vi tror det hadde vært nyttig fordi vi har fått inntrykk av at temaet hull i CV er noe mange synes det er vanskelig å snakke om.

Ved å bruke dybdeintervjuer er det også som nevnt tidligere en fare for at vi kan ha stilt ledende spørsmål, noe som kan ha påvirket resultatene i oppgaven. Vi ser også at vi med fordel kunne fokusert på færre temaer i intervjuguiden og heller gått dypere inn på noen få. Årsaken til at vi ikke gjorde dette fra start var at vi var usikre på hvilke funn vi kom til å gjøre, og at vi derfor ville sikre oss nok informasjon ved å gå ut bredt.

Det hadde selvfølgelig også vært gunstig å intervjuere flere informanter, men med tanke på tiden vi hadde og temaet vi satt for oppgaven, ser vi oss fornøyde med 11 stykker.

I følge Johannessen et al. (2010) kan intervjuet påvirkes av hvordan informantene påvirker intervjuer (143). Vi anser at vår begrensede intervjuerfaring kan ha påvirket informantene i intervjusituasjonen. Det at vi i også ved flere anledninger var flere moderatorer tilstede under intervjuene, kan ha påvirket informantene ved at de følte vi var ”mange mot en”.

Et annet moment som kan være av betydning er at vi har vært i kontakt med enkelte av informantene tidligere. I hvilken grad dette har påvirket intervjusituasjonen er vi usikre på. Det kan ha vært både en fordel og en ulempe slik vi ser det. Det kan ha medført at informantene har gitt mer ærlige svar enn de ellers ville gjort, samtidig som det også kan ha medført at de har ønsket å begrense sine uttalelser nettopp fordi vi har truffet dem før.

Askheim og Grenness (2008) påpeker at god kvalitativ forskning krever et forhold preget av gjensidig respekt, mellom forsker og respondent (164). Dybdeintervjuer slik vi har gjennomført kan aldri bli fullstendig anonymt. Vi har som nevnt gjort noen avveininger i forhold til hvilken informasjon om våre informanter som skal fremkomme i vår forskning. Dette til tross for at dette kan bidra til at det stilles spørsmålstegn til undersøkelsens reliabilitet og mulighet for etterprøvbarehet.

Informantene er anonymisert i undersøkelsen, til tross for at noen av dem har sagt seg villige til å la seg identifisere med både navn og bedriften de representerer.

En av årsakene til at anonymisering har vært viktig, er at tematikken i oppgaven potensielt

kan omfatte sensitiv informasjon. Vi tenkte også at det ville være lettere å få tak i informanter dersom vi kunne love anonymisering. Videre er vår forståelse av begrepet CV-hull at det er et tema som til tider kan være tabu å snakke om, grunnet potensiale for å kunne direkte eller indirekte diskriminere kandidater i en seleksjonsprosess. For å forsikre våre informanter om at deres svar ikke vil bli benyttet i annet henseende enn undersøkelsens formål, har det derfor vært viktig å bevare deres anonymitet.

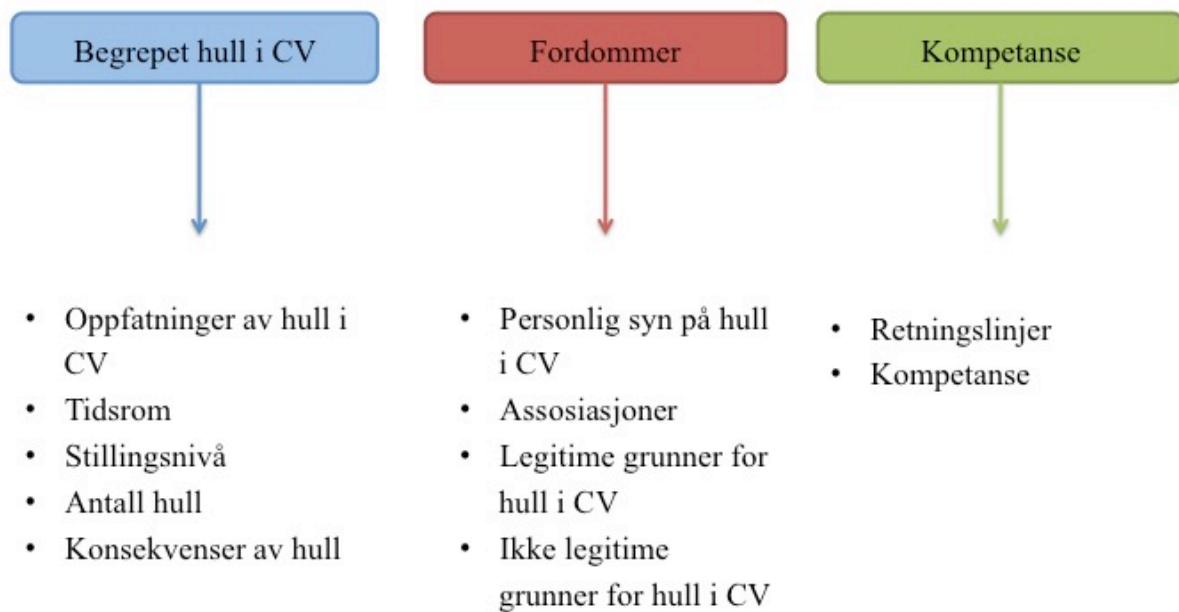
## 5.0 Analyse

I dette kapittelet presenteres sentrale funn fra vår undersøkelse. Vi analyserer funnene ved å bruke en fenomenologisk fremgangsmåte. I fenomenologisk analyse ser man først på hovedinnholdet i det materialet man har, før man deretter kategoriserer disse ut fra hovedtemaene man finner i materialet. Basert på dette ser man etter meningsbærende deler (Johannessen et al 2010, 173). Ved å gjennomføre en slik kategorisering etter hovedfunn og meningsbærende elementer, får man et materiale som er mer oversiktlig. Dermed blir arbeidet med videre analyse enklere. Til slutt sammenfattes materialet, og man forsøker å finne nye begreper og teorier i de funnene man har. Med bakgrunn i vår semistrukturerte intervjuguide, ble analysearbeidet gjennomført underveis og i etterkant av intervjuene. Ettersom fremgangsmåten ikke medfører noen fastsatte koder i forkant, har analysen foregått ved hjelp av klipp-og-lim-teknikken (Askheim og Grenness 2008, 149). En slik teknikk innebærer at vi plukker og klipper ut utsagn som knytter seg til et bestemt fenomen, og deretter limer det sammen med utsagn om det samme fenomenet fra andre personer eller fra samme person andre steder i intervjuet (149).

Intervjuguiden har vært delt inn i seks temaer; definisjon av hull i CV, tidligere erfaring med hull i CV, faglig oppfattelse av hull i CV, fordommer, retningslinjer for arbeid med jobbsøkere med hull i CV-en og årsaker til hull i CV-en (vedlegg 4). Videre i analysen valgte vi ulike farger og fargekoder for å markere setninger og begreper som berørte de relevante temaene. Basert på kodene skapte vi tre hovedkategorier; begrepet hull i CV, fordommer og kompetanse som alle har sine egne underkategorier (figur 5.1).



Figur 5.1 Kategorisering



Med utgangspunkt i kategoriseringen og klipp-og-lim-teknikken ble de markerte setningene satt inn i sine respektive kolonner. Det gjorde at den innsamlede informasjonen og sammenligning av data ble mer oversiktlig. Gjennom å benytte åpen og aksial koding har vi avdekket sentrale meningsbærende elementer, og ved å redusere dataene har vi dannet et grunnlag for å fortolke teksten ytterligere. En ulempe ved å gjøre analysearbeidet på denne måten, er at visse setninger og meninger kommer ut av kontekst. Vi har imidlertid gjennom selektiv koding identifisert noen kjerne kategorier som vi anser som sentrale (Askheim og Grennes 2008, 151-152). Underveis i analysen har vi sett vårt datamateriale opp mot eksisterende teori, for å ytterligere kunne fortolke våre funn (152). I kvalitativ forskning er ofte analyse og fortolkning av undersøkelsens resultater vanskelig, ettersom det ikke finnes noe standardformat for dette. Vår fortolkning har dermed foregått ved at vi har forsøkt å se bakenfor det som har blitt sagt av våre informanter. Vårt mål har vært å dokumentere vår forståelse av hva dataene representerer (Johannessen et al. 2010, 380).

### 5.1 Presentasjon av funn

I denne delen redegjør vi for våre funn, før vi tolker og drøfter dem opp mot relevant teori. Vi har som nevnt delt inn i tre hovedkategorier; begrepet hull i CV, fordommer og kompetanse (figur 5.1). Bakgrunnen for dette er at vi anser disse temaene som mest sentrale i vår forskning.

## 5.2 Begrepet hull i CV

Vi vil her gjennomgå hva våre informanter assosierer med begrepet hull i CV, hvor stort tidsrom det må være snakk om før det defineres som et hull, og om dette får betydning for hvordan søkere vurderes i en seleksjonsprosess.

Samtlige informanter bekreftet at de er kjent med begrepet, og at de hører om det i forbindelse med jobben sin eller gjennom media. På tross av at kjennskapen hos informantene er stor, er det ingen felles forståelse av hva som konkret inngår i begrepet, og oppfatningen virker å være person- og situasjonsavhengig. På bakgrunn i våre informanters svar tolker vi det dit hen at hull i CV-en er en tidsperiode hvor man ikke har gjort noe.

“Det er en periode hvor kandidaten ikke har gjort noe som kan dokumenteres” (Lisa).

Oppholdet fra arbeidslivet blir stående som åpent og uforklart i CV-en. I tillegg kan blant annet bruken av begrepet i media, gjøre at forståelsen blir forskjellig.

Den manglende enigheten om hva som inngår i begrepet og hvor lang varigheten på et slikt opphold skal være, kan få betydning for jobbsøkere. Konsekvensen kan være at rekrutterernes personlige oppfatning av begrepet, fører til forskjellsbehandling, og at kandidater med CV-hull blir selektert bort. Én av våre informanter uttalte følgende;

“Kommer jeg over to like kandidater, og den ene har hull i CV-en og den andre ikke har det. Jeg er jo borti det, men jeg velger jo ofte det bort da, hvis jeg kan si det sånn” (Eva).

Det kan virke som at CV-hull medfører en viss grad av usikkerhet og skepsis hos de som skal rekruttere. Konsekvensen av dette kan være at personer med slike hull stiller svakere i en seleksjonsprosess enn de som ikke har det.

Hvor lang varighet fra arbeidslivet som skal til før det kan kalles et hull, er det heller ikke enighet om. Tre av informantene betegner hull i CV som fravær fra arbeidslivet med varighet i én-to måneder. Én av informantene hadde ingen formening om tidsperspektivet, mens henholdsvis tre og fire informanter anså hull som fravær på tre måneder eller seks måneder eller mer. Vi tolker det dermed slik at det ikke eksisterer en felles forståelse av hvor stort tidsrom det må være for at det skal anses som et hull, noe som kan innebære at svært mange jobbsøkere har CV-hull – uten å kanskje være klar over at det er nettopp det det kategoriseres

som. Våre funn indikerer at rekrutterere leser CV-er forskjellig, og at det én vil kategorisere som et CV-hull vil en annen ikke engang legge merke til.

### **5.3 Fordommer**

Gjennom intervjuene kom det frem at samtlige informanter mener det eksisterer fordommer, enten direkte eller indirekte, mot jobbsøkere med hull i CV-en. Til tross for at det ikke var enighet i hvilken grad fordommene eksisterer, var det ingen av informantene som svarte at de ikke tror det eksisterer i det hele tatt.

Jeg tror det er veldig lett å se på mange av de som har hull i CV-en som late. Tiltaksløse. Noen som kanskje gir opp for lett, og jeg tror det er ganske mye fordommer ute og går i forhold til hull på CV-en. Jeg tror nok den graden av fordommer er ganske høy. Det er ikke akseptert liksom, å ha hull på CV-en (Lisa).

Vi tolker våre informanters svar til at det eksisterer fordommer mot søkere med hull i CV, men hvorvidt disse kommer til uttrykk direkte eller indirekte har vi ikke nok grunnlag til å kunne svare på i denne undersøkelsen. Hvilke konkrete faktorer som ligger til grunn for disse fordommene kan vi heller ikke fastslå på grunnlag av datamaterialet. Vi tolker det derimot dit hen at både kulturelle og sosiale faktorer kan være av betydning. Måten media omtaler begrepet kan bidra til å skape assosiasjoner og stereotyper av arbeidstakere som av forskjellige årsaker faller utenfor arbeidslivet i kortere eller lengre perioder (Haugan, 2014). Tre av informantene nevner også at kundenes syn på hull i CV kan gjøre seleksjonsprosessen vanskeligere. I tillegg kan tidligere erfaringer med jobbsøkere som har hull i CV-en få betydning for deres vurderinger. Våre funn tyder på at mangel på kunnskap om begrepet og årsaker til hull i CV, også kan føre til fordommer (Kaufmann og Kaufmann 2009, 211). Fordommer kan i tillegg ha innvirkning på hvorvidt jobbsøkere tas med videre i en seleksjonsprosessen eller ikke. Måten rekrutterere leser, tolker og vektlegger informasjonen som fremkommer i en CV, antas å få enten positivt eller negativt utfall for jobbsøkeren (Kaplan og Fisher 2009, 319). Vurdering av informasjon, eller mangelen på vurdering, kan også få betydning for jobbsøkeren i en slik prosess (Knouse 1988, henvist til i Cole et al. 2007, 322; Highhouse og Hause 1995).

På bakgrunn av manglende enighet om varigheten på et opphold fra arbeidslivet er det videre interessant å se om det er noen felles forståelse eller enighet om hvilke årsaker som er legitime eller ikke. Basert på våre informanternes svar kan vi ikke se at det er en felles forståelse av hvilke årsaker som er legitime, og hvilke som ikke er det. Derimot tolker vi det slik at det er noen årsaker som oftere aksepteres som legitime enn andre av våre informanter. Av disse kan nevnes arbeidsledighet som skyldes nedbemanning, frivillig arbeid, reiser, foreldrepermisjon og sykdom til en viss grad.

”Helt okey å ha hull i CV-en hvis du har vært hjemme med barn, reist eller noe sånt” (Eva).

”At du har sittet å hatt slaraffenliv i to måneder, er jo ikke det noen fordel i det hele tatt” (Mette).

Åtte av våre informanter mener at ikke legitime grunner for hull i CV-en er at man ikke har villet jobbe, og at man istedenfor har gått på dagpenger eller bare har synes det har vært deilig å være hjemme. Det er heller ikke legitimt at oppholdet skyldes tid for soning av straff, eller at man har begått andre kriminelle handlinger som har gjort at man ikke har klart å være i eller skaffet seg en ny jobb. Vår tolkning av disse svarene er dermed at årsaker som ikke kan tillegges personen selv oppfattes som legitime, og er dermed i tråd med prinsippet om situasjonsattribusjon. Disse ikke-legitime grunnene tolker vi i tråd med personattribusjon, og blir dermed tillagt søkerens person (Brochs-Haukedal 2012, 94-97; Banyard et al. 2010, 237).

Med forutsetningen at kandidaten i utgangspunktet er kvalifisert for stillingen og at CV-en blir gjennomgått nøye, forventes det uavhengig av årsak CV-hull skal redegjøres for. Hvis søkeren ikke vil, eller ikke kan, redegjøre for hva som skyldes oppholdet, går ikke vedkommende videre i rekrutteringsprosessen.

”Hvis du bare har et hull i CV-en og ikke vil fortelle meg hva du har gjort, så har du ekskludert deg selv fra prosessen” (Eva).

Hvordan søkeren redegjør for CV-hull kan se ut til å få innvirkning på hvorvidt vedkommende går videre i seleksjonsprosessen. Tre av våre informanter ønsker at dette redegjøres for i selve CV-en, med et kort notat om bakgrunn for fraværet. Roger uttaler følgende:

Jeg forventer jo ikke CV-er med hull, jeg gjør ikke det. Det bør ikke være hull, for da må rekruttereren finne ut hva det er som har skjedd i livet ditt det halve året eller de to årene. Så da tenker jeg at det like godt kan stå i CV-en for det er jo ikke noe man deler ut i hytt og pine.

Tre uttalte spesifikt at det ikke forventes forklaring på dette i en CV, og Lisa uttalte;

”Det er forventer jeg ikke, fordi det er ikke vanlig. Og det er egentlig litt synd for kandidaten at man ikke får muligheten til å forklare seg”.

Samtlige informanter mente at forklaring på CV-hull blir en naturlig del av selve intervjuet, hvor CV-en gjennomgås nøye og jobbsøkeren dermed får mulighet til å komme inn på området på eget initiativ.

Vår tolkning av disse svarene er dermed at det basert på manglende enighet blant de som rekrutterer, gjør det vanskelig for jobbsøkere å vite hva som bør føres inn av informasjon i CV-en. Dersom det ikke er en felles forståelse av hva som kategoriseres som et hull, og dermed hva som bør redegjøres for eller ikke, blir det videre vanskelig for jobbsøkere å avgjøre hvorvidt årsaker til hull skal være med i CV-en eller ikke. Dette gir en indikasjon på at både utformingen og informasjonen som fremkommer av CV-en, er av betydning for hvordan rekrutterere vurderer og selekterer jobbsøkere (Cole et al. 2007, 320; Thoms et al. 2009). Det er enighet blant våre informanter om at søkeren skal kunne redegjøre for hva som skyldes oppholdet uten arbeid, og samtlige anser intervjusituasjonen som en passende arena for dette. Det er imidlertid ikke enighet blant våre informanter om jobbsøkere med hull i CV faktisk får en slik mulighet.

”Det er så komplekst det med hull på CV-en. Dessverre så diskvalifiserer det veldig mange fra forskjellige jobber, for man får jo ikke muligheten til å forklare hull i CV-en hvis man ikke blir spurt om det eller ikke får muligheten til å presentere seg på et intervju” (Lisa).

Det faktum at noen rekrutterere selekterer bort jobbsøkere med hull i CV-en på grunnlag av at vedkommende har et hull, kan ha sin bakgrunn i antagelser og fordommer (Kaplan og Fisher 2009, 319 ; Highhouse og Hause 1995). En konsekvens av en slik forskjellsbehandling er at

søkere med hull i CV-en blir behandlet mindre gunstig enn søkere uten, noe som i ytterste konsekvens kan føre til diskriminering (SNL). Hensikten vår er ikke å implisere at våre informanter diskriminerer søkere med hull i CV-en. Vi ønsker derimot å påpeke at ved å vurdere jobbsøkere med hull i CV annerledes enn de uten, kan en av konsekvensene være at vedkommende blir direkte eller indirekte diskriminert - uten at dette er rekruttererens hensikt.

Når og hvordan hull i CV skal redegjøres for er det som tidligere nevnt liten enighet om. Det kan se ut til å være avhengig av person og situasjon. Hvis søkeren med en god grunn kan redegjøre for hullet, tolker vi det som at hullet ikke lenger nødvendigvis vil påvirke rekrutterers syn på søkerens evne til å mestre jobben. Våre informanter har også sine personlige syn på hull i CV, og hvilke betydninger de får for jobbsøkere varierer. To av informantene uttalte at hvis de har mulighet til å velge bort søkeren, så gjør de det.

”Jeg er jo borti det, men jeg velger jo ofte det bort da, hvis jeg kan si det sånn” (Eva).

Seks av våre informanter sa at utgangspunktet ikke er positivt, men at dette kan endres så fort man får på det rene hva årsaken til hullet er. Én informant uttalte også at han aldri utelater noen fra et førstegangsintervju på grunn av et hull. Det personlige synet på begrepet og konsekvensene dette medfører, varierer hos våre informanter. Om grunnen til dette kun skyldes ulikheter i holdninger og fordommer er vanskelig å gi et endelig svar på basert på vårt datamateriale. Tolkningen vår videre er at rekruttererens personlige syn på begrepet har en viss korrelasjon med hvilke årsaker som aksepteres som legitime og ikke.

## **5.4 Kompetanse**

For at man skal være aktuell til en stilling må det være samsvar mellom de krav som settes til en stilling, og jobbsøkerens kompetanse (Nordhaug 2002, 114). I en rekrutteringsprosess kan det i mange tilfeller være flere jobbsøkere som innehar tilstrekkelig og riktig type kompetanse til å mestre arbeidsoppgavene som skal utføres. Hvordan man da selekterer hvem som får jobben går ofte på personlige egenskaper og evner, og i hvilken grad personen er passende for den aktuelle bedriften og dens kultur (Skorstad 2008, 21-22). Dette avdekkes gjerne i intervjusituasjonen, hvor man får mulighet til å bli litt bedre kjent med søkeren.

Våre informanter trekker frem at så lenge en søker har tilstrekkelig formell kompetanse, vil ikke hull i CV-en være avgjørende for hvorvidt søkeren kommer videre til intervju eller ikke svaret tolkes slik at rekrutterer selekterer basert på den formelle og observerbare kompetansen til søker som avdekkes i CV-en (27).

”Er det en god kandidat som jeg tenker har gjort mye riktig av alt så ville jeg selvfølgelig ta de inn til intervju uavhengig av deres hull. Men er det en ”helt okey kandidat” så tror jeg nok at det kan ”tippe” litt mot å la være å kalle inn til intervju” (Eva).

Slik vi ser det er risikoen ved en slik tankegang at rekrutterer selekterer bort søkeren basert på den formelle kompetansen som avdekkes i CV-en, og at den uformelle kompetansen til søkeren aldri vil bli avdekket.

”Jeg er ikke så opptatt av det hullet. Og veldig ofte så ser vi jo det at man kanskje har hatt et hull en gang og så har det ført til at ingen vil ta deg inn, og så blir det hullet større. Og så blir det en sånn ”evighetssøker”, som på en måte aldri får sjansen” (Alexander).

Dette skaper en utfordring for jobbsøkeren. Det er i mange (om ikke de fleste) tilfeller vanskeligere å avdekke den uformelle kompetansen til en kandidat enn den formelle, spesielt gjennom kun å lese en søkers CV og jobbsøknad (Skorstad 2008, 58). Løsningen blir derfor å innkalle aktuelle søkere til intervju, men som våre informanter svarer blir ikke alltid søkere med hull i CV ansett som aktuelle og dermed tatt med så langt i prosessen.

Seks av våre informanter fikk oppfølgingsspørsmål underveis i intervjuet, og ble forespeilet en situasjon der to søkere har samme kompetanse, hvorav den ene hadde hull i CV-en. Informantene ble deretter spurt om de i en slik situasjon ville valgt søkeren uten hull i CV-en fremfor den med, eller om de tror at det kan skje.

”Har jeg muligheten til å velge bort CV-en med hull så gjør jeg gjerne det” (Eva).

Forklaringen på hvorfor jobbsøkere med hull i CV eventuelt blir selektert bort til fordel for søkere uten, kan ikke gis kun ved å se på hvordan rekrutterer vurderer søkerens formelle kompetanse. Her er det også andre faktorer som kan spille inn.

På spørsmål om bedriften har direkte retningslinjer for jobbsøkere med hull i CV-en, var det kun én informant som svarte ja. Tom opplyste at bedriften han jobber for er ISO-sertifisert, og at slike retningslinjer dermed er nedfelt i deres prosedyrer. ISO-sertifisering er en standard som skal fungere som veiledning for kvalitetsstyring i bedrifter (ISO-sertifisering).

Resten av informantene opplyste at de ikke hadde noen direkte retningslinjer for hvordan de skal håndtere CV-er med hull.

Blant våre informanter i rekrutterings- og bemanningsbransjen eksisterer det altså nesten ingen retningslinjer for hvordan søkere med hull i CV skal vurderes og behandles. Dette kan også vanskeliggjøre hvordan rekrutterere skal håndtere slike CV-er, og kan få innvirkning på hvordan slike søkere blir vurdert i en seleksjonsprosess. Kravet til kompetanse og hvor kritisk rekrutterer ser på hull i CV-en kan også knyttes til hvor mange kvalifiserte søkere det finnes til en stilling. Som vår informant Ola trekker frem; ”hvis det finnes mange kvalifiserte søkere, vil jeg stille meg mer kritisk til hull i CV-en”. Finnes det derimot eksempelvis bare tre personer i Norge med den kompetansen som kreves for stillingen, ville han ikke anse hullet som viktig.

”Man er ikke i bransjen for å hjelpe kandidater som har hull i CV-en. Så hvis man har samme kandidater som er like gode uten hull, hva gjør man da? Skal man ha dårlig samvittighet og levere den kandidaten som har hull eller skal man lykkes?” (Ola).

Det er også andre faktorer som kan spille inn, blant annet tid og ressurser rekrutterere har til rådighet.

Det er klart at er det en prosess hvor vi får veldig mange søkere, hvor det da er ti-tjue andre som har alt på stell uten hull, så vil nok de komme foran i køen for å si det sann. Og det går litt på at vi i vår bransje ofte er pressa på tid. Og når vi da har gode kandidater som det ikke er noe rart med, så må vi bruke tida på de og bli ferdige. For det er hele tiden nye oppgaver som venter som vi må gjøre (Julie).



## 5.5 Avslutning

Funnene i vår undersøkelse kan ikke ses som representative for rekrutterings- og bemanningsbransjen. Vi mener fortsatt at vi har avdekket noen interessante momenter, som kan få betydning for bransjen. Mangelen på en felles forståelse av begrepet samt hva som kategoriseres som legitime og ikke-legitime årsaker for opphold fra arbeidslivet, ser ut til å få betydning for jobbsøkere med hull i CV. Det er imidlertid ikke alle som vil oppleve at hull i CV skaper en utfordring i en seleksjonsprosess. I hvilke tilfeller dette i så fall vil være, er vanskelig å svare på basert på vårt datamateriale. Vi ser allikevel indikasjoner på at flere faktorer spiller inn når rekrutterere skal vurdere CV-er med hull. Det ser ut til at tidligere erfaring og formell kompetanse er av stor betydning for våre informanter i en seleksjonsprosess. Dette anses som naturlig, da dette er første indikasjon på hvorvidt en søker er kvalifisert for en stilling eller ikke.

Det finnes ingen felles retningslinjer for hvilken informasjon som skal inn i en CV, og basert på våre data ser det ut til at en kandidat med hull i CV ikke vil komme videre til intervju dersom vedkommende stilles opp mot en lik kandidat uten hull i CV. Til tross for at det imidlertid er stor forståelse blant våre informanter for at det eksisterer mange årsaker til hvorfor noen faller utenfor arbeidslivet, ser det ut til at fordommer kan få innvirkning på hvordan søkere med CV-hull vurderes. Mangelen på retningslinjer for hvordan håndtere slike CV-er, og dermed også kunne avdekke søkerens uformelle kompetanse ser imidlertid ut til å legge noen begrensninger for at alle søkere får lik mulighet til å gjøre rede for sine CV-hull.

Vi har i vår undersøkelse ikke hatt anledning til å gå i dybden på alle temaene vi mener er interessante og relevante for å kunne belyse problemstillingen. Denne bacheloroppgaven ser vi imidlertid at kan fungere som en forundersøkelse for videre studier av begrepet hull i CV, samt implikasjoner dette får for jobbsøkere.

## 6.0 Videre forskning

Gjennom å forske videre på hvordan jobbsøkere med hull i CV-en vurderes i en seleksjonsprosess kan man oppnå enda større forståelse av problemstillingen. Videre forskning kan også føre til at flere rekrutterere innenfor bransjen får en bedre forståelse og økt kunnskap om begrepet. Med økt kunnskap kan man lettere ta bevisste valg som øker sjansene for at man skal ta med rett søkere videre i prosessen.

Vi har satt opp noen problemstillinger det kan være interessant å forske videre på.

*Har den formelle kompetansen til rekrutterer innvirkning for jobbsøkere med hull i CV-en?*

”Jeg tror at mange fordommer kommer av at rekrutterer ikke har god nok egenkompetanse til at avdekke personlig motivasjon hos kandidaten”, sa én av våre informanter. Flere av informantene var inne på tanken om at det eksisterer forskjeller mellom ansatte i rekrutterings- og bemanningsbransjen, og de som ikke jobber med seleksjon og ansettelser på daglig basis. På bakgrunn av dette hadde det vært interessant å se om kompetansen til rekrutterer har noen betydning for hvordan jobbsøkere med hull i CV-en blir vurdert.

*Hvordan mener søkere med hull i CV-en at de stiller i en seleksjonsprosess?*

I vår oppgave har vi belyst begrepet fra rekruttererens synsvinkel. Men hva om man spurte jobbsøkere med hull i sine CV-er hvordan de oppfatter at de stiller i en seleksjonsprosess? Ved å undersøke problemstillingen fra to ulike sider kan det kanskje skapes en enda bedre forståelse av hvordan begrepet egentlig blir oppfattet, ikke bare av bransjen men også av samfunnet generelt.

*Hvordan ser personer som rekrutterer for egen bedrift på jobbsøkere med hull i CV-en?*

To av våre informanter antydte at det var bemannings- og rekrutteringsbransjen som til en viss grad skapte en negativ innstilling til søkere med hull i CV-en. Dette kunne blant annet skyldes kundeforholdet til oppdragsgiver. Aktørene i bransjen lever av å levere mennesker ut i jobb til kundene. For disse blir det dermed essensielt å levere best mulig kandidater til sine kunder, for å kunne forbli konkurransedyktige. Når bedrifter imidlertid står for rekrutteringen selv, eksisterer ikke kundeforholdet på samme måte. Når det forholdet endres, endres da også synet på og betydningen av hull i CV-en hos en søker?

Å belyse begrepet fra flere vinkler kan delvis bidra til å redusere stereotypiseringen rundt temaet og gjøre at flere personer med hull i CV-en vurderes annerledes i en seleksjonsprosess

enn det som til nå ser ut til å være tilfellet.

## 7.0 Refleksjoner

Vår studie har vært begrenset av en gitt tidsramme, noe som har gjort at vi har måttet jobbe effektivt og med en viss struktur for å sikre en så god gjennomføring og kvalitet på arbeidet som mulig. Tidsaspektet har satt visse begrensinger for hvor mye datamateriale vi har kunnet samle inn, samt hvor mange informanter vi har hatt mulighet til å intervjue. Studien vår må derfor anses som en forundersøkelse på det å koble sammen teori med det virkelige arbeidsliv.

Friheten vi har hatt i forhold til det å velge tema og problemstilling, kan ha gjort at vår subjektive forståelse av teorien, datainnsamlingen og informantenes utsagn kan ha ledet til feilaktige tolkninger. Dette kan også ha avspeilet seg i resten av oppgaven. Temaet vi valgte å studere er bredt, og kan fort bli uoversiktlig i den forstand at det er mange faktorer som må tas i betraktning. Hvorvidt vi har valgt de mest sentrale områdene å studere, og om det er andre eller flere faktorer som her burde vært tatt i betraktning for å gi et klarere bilde av virkeligheten kan diskuteres. Dessverre har begrensningene i studien ikke gitt oss rom til å etterfølge dette videre.

Vi undres over om det er delvis tabubelagt å si at man har sterke fordommer mot kandidater med hull i CV-en, og at man som rekrutterer om mulig velger disse bort. Et konkret svar på dette har vi imidlertid ikke. Om dette er realiteten kan dette ha påvirket våre informanter og den informasjonen de har gitt oss, som videre kan ha hatt innvirkninger på våre resultater.

## 8.0 Litteraturliste

Askheim, Ole Gaut og Tor Grenness, 2008. *Kvalitative metoder for markedsføring og organisasjonsfag*.

Oslo: Universitetsforlaget

Arbeidsmiljøloven. 2005. *Forbud mot diskriminering*. Lesedato 28.September 2014:

[http://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-06-17-62#KAPITTEL\\_13](http://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-06-17-62#KAPITTEL_13)

Arbeidsom. *3 råd til deg med hull i CV-en*. Lesedato 25.mai 2015:

<http://www.arbeidsom.no/jobbtips/3-rad-til-deg-med-hull-i-cv-en/>

Banyard, Philip, Mark N.O Davies, Christine Norman & Belinda Winder. 2010. *Essential psychology - A concise introduction*.

London: SAGE Publications Ltd

Berg, Bruce L. og Howard Lune. 2012. *Qualitative Research Methods for the Social Sciences*.

8. utg. Boston: Pearson.

Brochs-Haukedal, William. 2010. *Arbeids- og lederpsykologi*. 8. utg.

Bergen: Cappelen Damm AS.

Ciett. *Economic Report 2015 Edition*. Lesedato 19.mai 2015:

[http://www.ciett.org/fileadmin/templates/ciett/docs/Stats/Economic\\_report\\_2015/CIE TT\\_ER2015.pdf](http://www.ciett.org/fileadmin/templates/ciett/docs/Stats/Economic_report_2015/CIE TT_ER2015.pdf)

Cole, Michael, Feild, Hubert, Giles, William og Harris, Stanley. 2009. *Recruiters' Inferences of Applicant Personality Based on Resume Screening: Do Paper People have a Personality?* Journal of Business & Psychology. Mar2009, Vol. 24 Issue 1, p5-18.

14p. 4 Charts. Accession number: 36999299

Dalland, Olav. 2000. *Metode og oppgaveskriving for studenter*. 3.utg.

Oslo: Gyldendal Norsk Forlag

Datatilsynet. *Lydopptak av samtaler*. Lesedato 23. April 2015:

<http://www.datatilsynet.no/Teknologi/Lydopptak/Hva-ma-til-for-at-lydopptaket-skal-vare-lovlig/?showContentList=true&showDetailedContentList=false&readMode=false>

Diskrimineringsloven. 2013. *Lov om forbud mot diskriminering på grunn av seksuell orientering, kjønnsidentitet og kjønnsuttrykk*. Lesedato 20. September 2014:

<http://lovdata.no/dokument/NL/lov/2013-06-21-58?q=diskrimineringsloven>

Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven. 2013. *Lov om forbud mot diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne*. Lesedato 20. September 2014:

<http://lovdata.no/dokument/NL/lov/2013-06-21-61?q=diskriminerings-+og+tilgjengelighetsloven>  
<http://lovdata.no/dokument/NL/lov/2013-06-21-61?q=diskriminerings-+og+tilgjengelighetsloven>

Fredriksen, Jan Ivar og Øystein Sørebo. 2013. *Rekruttering av medarbeidere: Fra intuisjon til strategisk forankring*. Magma. Lesedato 20. Mai 2015:

<http://www.magma.no/rekruttering-av-medarbeidere-fra-intuisjon-til-strategisk-foranrking>

Hammer, Torild og Einar Øverbye. *Inkluderende arbeidsliv? Erfaringer og strategier*. 1. utg. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS

Haugan, B. (2014, 29.07). *Vil tvinge sosialhjelpsmottakere opp om morgenen fra nyttår*. VG.

Lesedato 6. februar 2015: <http://www.vg.no/nyheter/innenriks/solberg-regjeringen/vil-tvinge-sosialhjelpsmottakere-opp-om-morgenen-fra-nyttaar/a/23263030/>

Highhouse, Scott, Hause, Emily L. *Missing Information in Selection: An Application of the Einhorn -- Hogarth Ambiguity* Journal of Applied Psychology. Feb95, Vol. 80 Issue 1, p86-93. 8p. Accession number: 12422426

Hvordan skrive CV. *Slik skriver du en CV*. Lesedato 27.mai 2015:

<http://hvordanskrivecv.com/slik-skriver-du-cv>

ISO-sertifisering. *Hva er ISO-sertifisering*. Lesedato 27.mai 2015:

<http://www.isosertifisering.no>

Jacobsen, Dag Ingvar. 2005. *Hvordan gjennomføre undersøkelser?: innføring i samfunnsvitenskapelig metode*. 2. utg.

Kristiansand: Høyskoleforlaget

Jacobsen, Dag Ingvar 2010. *Forståelse, beskrivelse og forklaring. Innføring i metode for helse- og sosialfagene*. Kristiansand: Høyskoleforlaget.

Jobbsøk. *Hvordan skrive CV*. Lesedato 27.mai 2015: [http://www.jobbsøk.no/skrive\\_cv/](http://www.jobbsøk.no/skrive_cv/)

Johannessen A., Tuft P.A. & Christoffersen L. 2010. *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* 4.utg. Oslo: Abstrakt forslag AS

Kaplan, David, Fisher, James. *A Rose by Any Other Name: Identity and Impression Management in Résumés*. Employee Responsibilities & Rights Journal. Dec2009, Vol. 21 Issue 4, p319-332. 14p. 2 Charts. Accession number: 44500234

Kaufmann, Geir og Astrid Kaufmann. 1996. *Psykologi i organisasjon og ledelse*. 4.utg. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.

Larsen, H.H. (2010). Human Resource Management: Licence to work. *Arbejdslivets tryllestøv eller håndjern?* 2.utg, 1 opplag. København: Forlaget Valmuen

Likestillingsloven. 2013. *Lov om likestilling mellom kjønnene*. Lesedato 3. Oktober 2014:

<http://lovdata.no/dokument/NL/lov/2013-06-21-59?q=likestillingsloven>

Personopplysningsloven (2000). *Lov om behandling av personopplysninger*. Lesedato 22.april

2015: [https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2000-04-14-](https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2000-04-14-31?q=personopplysningsloven)

[31?q=personopplysningsloven](https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2000-04-14-31?q=personopplysningsloven)

[31?q=personopplysningsloven](https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2000-04-14-31?q=personopplysningsloven)

Markedshøyskolen 2014. *Emnebeskrivelse. BCR 3100 Bacheloroppgave*. Lesedato 27.mai 2015: [http://www.mh.no/assets/BCR3100\\_Bacheloroppgave\\_15stp\\_V13-V15.pdf](http://www.mh.no/assets/BCR3100_Bacheloroppgave_15stp_V13-V15.pdf)

Nav. *Privat arbeidsformidling*. Lesedato 20.mai 2015:

<https://www.nav.no/no/Bedrift/Rekruttering/Regler+og+kontroll/Privat+arbeidsformidling>

Nav 2. *Slik lager du en god CV*. Lesedato 27.mai 2015:

<https://www.nav.no/no/Person/Arbeid/Arbeidsledig+og+jobbsoker/Jobbsokertips/Slik+lager+du+en+god+CV>

NHO-Service. *Om Ringer i Vannet*. Lesedato 27.mai 2015:

<http://www.nhoservice.no/category.php/category/Fakta%20om%20prosjektet/?categoryID=357>

Nordhaug, Odd Espen. 2002. *LMR - Ledelse av Menneskelige Ressurser. Målrettet personal- og kompetanseledelse*. 3. utg. Oslo: Universitetsforlaget

Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste AS. *Informert samtykke*. Lesedato: 24. Mars 2015:

<http://www.nsd.uib.no/personvern/meldeplikt/samtykke.html>

NOU 1998:15. (1998). *Arbeidsformidling og arbeidsleie*. Lesedato 6. februar 2015:

<http://omega.regjeringen.no/nb/dep/asd/dok/nouer/1998/nou-1998-15/5/1.html?id=349637>

Regjeringen. *Erna Solbergs nyttårstale*. Lesedato 11. Mai 2015:

<https://www.regjeringen.no/nb/aktuelt/statsministerens-nyttarstale/id748426/>

Regjeringen. (2014a). *Det norske arbeidsmarkedet*. Lesedato 6. februar 2015:

[https://www.regjeringen.no/nb/tema/arbeidsliv/arbeidsmarked-og-sysselsetting/innsikt/det\\_norske\\_arbeidsmarkedet/id86893/](https://www.regjeringen.no/nb/tema/arbeidsliv/arbeidsmarked-og-sysselsetting/innsikt/det_norske_arbeidsmarkedet/id86893/)

Schmidt, Frank og Ryan D. Zimmerman. *A counterintuitive hypothesis about employment interview validity and some supporting evidence.*

Journal of Applied Psychology. Jun 2004. Vol. 89 Issue 3, p553-561. 9p.

Accession number: 13620293

Schmidt, F. L. & Hunter, J. E. (1998). *The validity and utility of selection methods in personnel psychology: Practical and theoretical implications of 85 years of research findings.* Psychological Bulletin, 124(2), 262-274

Skorstad, Espen. 2008. *Rett person på rett plass. Psykologiske metoder i rekruttering og lederutvikling.* 1.utg. Oslo: Gyldendal Akademisk

Språkrådet. *Årets ord: Å nave.* Lesedato 19.mai 2015: <http://www.sprakradet.no/Vi-og-vart/hva-skjer/Aktuelt/2012/Arets-ord-a-nave-naving/>

Storeng, Nils H., Tom H. Beck og Arve Due Lund. 2014. *Arbeidslivets spilleregler.* 3.utgave. Oslo: Universitetsforlaget.

Store norske leksikon. *Diskriminering.* Lesedato 11. Mai 2015: <https://snl.no/diskriminering>

Stormberg. *Stormberg vokser.* Lesedato 27.mai 2015: <http://www.stormberg.com/blog/tag/ansatte/>

Stortinget. *Gjeldende regelverk for arbeidsformidling.* Lesedato 20.mai 2015: <https://www.stortinget.no/no/Saker-og-publikasjoner/Publikasjoner/Innstillinger/Odelstinget/1999-2000/inno-199900-034/3/>

Thoms, Peg, McMasters, Rosemary, Roberts, Melissa R., Dombkowski, Douglas A. *Resume Characteristics as Predictors of an Invitation to Interview.* Journal of Business &



Psychology. Spring 99, Vol. 13 Issue 3, p339-356. 18p. 2 Charts. Accession number: 1499951

Tsai, Wei-Chi, Chi, N-W., Huang, T-C. & Hsu, A-J. *The Effects of Applicant Résumé Contents on Recruiters' Hiring Recommendations: The Mediating Roles of Recruiter Fit Perceptions*. *Applied Psychology: An International Review*. Apr2011, Vol. 60 Issue 2, p231-254. 24p. Acn: 58725680 (Business Source Premiere)

Wright, Edward W., Domagalski, Theresa A. og Collins, Ronald. *Improving Employee Selection With A Revised Resume Format*. *Business Communication Quarterly*. Sep2011, Vol. 74 Issue 3, p272-286. 15p. 2 Charts. Accession nr: 65438780

Vi er tre studenter som for tiden fullfører en bachelor i HR og Personalledelse ved Markedshøyskolen i Oslo. Tematikken vi har valgt for vår oppgave er rekruttering og seleksjon, og problemstillingen vi har valgt er:

*Hvilken betydning har CV-hull i en seleksjonsprosess?*

Vi har gjennom vår tid på MH lært mye om rekruttering og hvordan prosessen foregår, men nå ønsker vi å se nærmere på selve seleksjonsprosessen. Det har den siste tiden vært fokus på at flere med hull i CV og opphold fra arbeidslivet må få en ny sjanse til å komme tilbake i jobb. Det later imidlertid til at kandidater med hull i CV ikke får en mulighet til å stille på lik linje med kandidater uten slike hull, og vi ønsker derfor å se nærmere på dette. Temaet er i tillegg av stor personlig interesse da vi alle snart skal ut på arbeidsmarkedet. Å få en større innsikt i hvordan seleksjonsprosesser fungerer i de forskjellige rekrutterings- og bemanningsbyråene er derfor svært interessant.

Kjønn:

Alder:

Stilling:

Antall år i bransjen:

1. Hva tenker du/Hva assosierer du med termen "hull i CV"?
2. I hvilke sammenhenger har du hørt om dette?
3. Hva tenker du om kandidater med hull i CV?
3. Hvor stort tidsrom må det være snakk om for at du definerer det som et "hull"?
4. Hvordan forholder du deg når du mottar en søknad hvor du oppfatter at det er et hull?
5. I hvilken grad har dere i denne bedriften direkte retningslinjer for kandidater/jobbsøkere med hull i CV-en?

6. Hva er ditt personlige syn på hull i CV-en?

7. I hvilken grad tror du det finnes direkte eller indirekte fordommer mot jobbsøkere med hull i CV-en? Hvorfor?

8. Har du noen gang ansatt/anbefalt en kandidat med hull i CV-en?

Om ja, hvorfor valgte du å se bort fra hullet i CV-en?

9. Har du noen gang ansatt/anbefalt en kandidat med hull i CV-en på minimum to år?

Om ja, hva gjorde at du valgte å se bort fra hullet i CV-en?

10. Hvordan anser du at en persons omdømme, når det kommer til å være en god arbeidstaker, påvirkes dersom vedkommende har hull i sin CV?

11. Hvis jobbsøkeren har flere og lengre hull i sin CV, hva mener du dette har å si i forhold til kandidatens evne og vilje som arbeidstaker? Ser du eventuelt annerledes på det dersom vedkommende har få, korte hull?

12. Hva mener du kan kompensere for hull i CV-en hos en mulig kandidat? Og hvorfor nettopp dette?

13. Hvis en kandidat står utenfor arbeidslivet en periode, men har bidratt med andre saker, for eksempel frivillig arbeid - hvordan ser du på dette?

14. Hvis kandidaten har et opphold uten jobb og dette skyldes en privat lengre utenlandsreise (ferie), hva er ditt syn på dette?

15. Hvis kandidaten har et lenger opphold uten jobb som skyldes sykdom, hva er ditt syn på dette?

16. På generell basis, hvor stor betydning for deg er det å vite hva som skyldes jobbsøkerens hull i CV-en?

17. Og i hvilken grad forventer du at kandidaten skal redegjøre for dette i selve CV-en?

18. Hvordan forventer du at kandidater med hull i CV skal forklare sine opphold fra arbeidslivet?

19. Hvis en kandidat er ærlig og med god grunn forklare hva som skyldes hullene i CV-en, endrer det ditt syn på hvor sterkt kandidaten stiller?

20. Skulle du si at et hull eller to i CV-en kan være til fordel for en arbeidstaker?  
Ja/nei, hvorfor?

21. Mener du at antall hull i CV-en er av betydning for hvor sterkt en kvalifisert kandidat stiller?

22. Har du noen gang erfart at noen bevisst forsøker å skjule et hull i sin CV?  
Om ja, hva ble reaksjonen på dette?

23. Har dere som bedrift gjennomført, eller har pågående, aktuelle tiltak for å hjelpe personer som står utenfor arbeidslivet med hull i CV-en til å komme tilbake i arbeid?

24. Har stillingsnivå noe å si for hvordan hull i CV kan få betydning for en kandidat i en seleksjonsprosess?

25. Avslutningsvis, er det noe du ellers vil legge til?

### **Definisjon av hull i CV**

- Hva tenker du/Hva assosierer du med termen “hull i CV”?
- Hvor stort tidsrom må det være snakk om for at du definerer det som et “hull”?

### **Tidligere erfaring med hull i CV**

- I hvilke sammenhenger har du hørt om dette?
- Har du noen gang erfart at noen bevisst forsøker å skjule et hull i sin CV? Om ja, hva ble reaksjonen på dette?

### **Faglig oppfattelse av hull i CV**

- Hva tenker du om kandidater med hull i CV?
- Skulle du si at et hull eller to i CV-en kan være til fordel for en arbeidstaker? Ja/nei, hvorfor?
- Mener du at antall hull i CV-en er av betydning for hvor sterkt en kvalifisert kandidat stiller?
- Har stillingsnivå noe å si for hvordan hull i CV kan få betydning for en kandidat i en seleksjonsprosess?

### **Fordommer**

- I hvilken grad tror du det finnes direkte eller indirekte fordommer mot jobbsøkere med hull i CV-en?
- Hva er ditt personlige syn på hull i CV-en?
- Hvordan anser du at en persons omdømme, når det kommer til å være en god arbeidstaker, påvirkes dersom vedkommende har hull i sin CV?
- Hvis jobbsøkeren har flere og lengre hull i sin CV, hva mener du dette har å si i forhold til kandidatens evne og vilje som arbeidstaker?
- Ser du eventuelt annerledes på det dersom vedkommende har få, korte hull?
- Hva mener du kan kompensere for hull i CV-en hos en mulig kandidat? Og hvorfor nettopp dette?

### **Retningslinjer for arbeid med jobbsøkere med hull i CV**

- I hvilken grad har dere i denne bedriften direkte retningslinjer for kandidater/jobbsøkere med hull i CV-en?
- Hvordan forholder du deg når du mottar en søknad hvor du oppfatter at det er et hull?
- Har du noen gang ansatt/anbefalt en kandidat med hull i CV-en? Om ja, hvorfor valgte du å se bort fra hullet i CV-en?
- Har du noen gang ansatt/anbefalt en kandidat med hull i CV-en på minimum to år? Om ja, hva gjorde at du valgte å se bort fra hullet i CV-en?
- Har dere som bedrift gjennomført, eller har pågående, aktuelle tiltak for å hjelpe personer som står utenfor arbeidslivet med hull i CV-en til å komme tilbake i arbeid?

### **Årsaker til hull i CV**

- På generell basis, hvor stor betydning for deg er det å vite hva som skyldes jobbsøkerens hull i CV-en?
- Og i hvilken grad forventer du at kandidaten skal redegjøre for dette i selve CV-en
- Hvordan forventer du at kandidater med hull i CV skal forklare sine opphold fra arbeidslivet?
- Hvis en kandidat står utenfor arbeidslivet en periode, men har bidratt med andre saker, for eksempel frivillig arbeid - hvordan ser du på dette?
- Hvis kandidaten har et opphold uten jobb og dette skyldes en privat lengre utenlandsreise (ferie), hva er ditt syn på dette?
- Hvis kandidaten har et lenger opphold uten jobb som skyldes sykdom, hva er ditt syn på dette?
- Hvis en kandidat er ærlig og med god grunn forklare hva som skyldes hullene i CV-en, endrer det ditt syn på hvor sterkt kandidaten stiller?

### **Annet**

- Avslutningsvis, er det noe du ellers vil legge til?

Informant	Navn	Kjønn	Alder	Antall år i bransjen	Bedrift
1	Eva	Kvinne	25-35 år gammel	1-5 år	ICE Recruiter
2	Ola	Mann	35-45 år gammel	10-15 år	Rekrutteringsspesialisten
3	Andreas	Mann	25-35 år gammel	1-5 år	Find and hire
4	Kari	Kvinne	25-35 år gammel	1-5 år	Ny jobb AS
5	Tom	Mann	55-65 år gammel	30-35 år	Tipp Topp bemanning
6	Alexander	Mann	25-35 år gammel	1-5 år	Online bemanning
7	Jonas	Mann	55-65 år gammel	30-35 år	Secure bemanning
8	Mette	Kvinne	25-35 år gammel	1-5 år	Rekrutteringsgiganten
9	Lisa	Kvinne	35-45 år gammel	1-5 år	Kreativ bemanning
10	Roger	Mann	45-55 år gammel	1-5 år	Rekrutteringsagenten
11	Julie	Kvinne	35-45 år gammel	5-10 år	Nord bemanning

## Konfidensialitetserklæring

I forbindelse med vår bacheloroppgave som gjennomføres med veiledning av Helene Moe på Markedshøyskolen, forplikter vi oss til følgende:

### 1. Forpliktelser

1.1 Vi forplikter med herved til ikke å røpe for tredjepart konfidensiell informasjon og konfidensielt arbeidsmateriale (*informasjon*), som vi får kunnskap om innenfor rammene av intervjuet i løpet av det tidsrommet denne konfidensialitetserklæringen er gyldig.

1.2 Vi forplikter oss til utelukkende å bruke informasjonen til gjennomføring av bacheloroppgaven. Vi kan bare gi informasjon videre til tredjepart dersom:

a) den aktuelle part har gitt sitt uttrykkelige samtykke til dette

1.3 Med mindre tillatelse foreligger, forplikter vi oss til innen 3. juni 2015 å ødelegge all informasjon som er gjort gjennom opptak av intervjuet.

### 2. Gyldighetstid

Denne konfidensialitetserklæringen gjelder informasjon som vi mottar/mottak i løpet av perioden 25.mars til 3. juni 2015.

Vi samtykker i at denne konfidensialitetserklæringen skal være underlagt norsk rett og at enhver tvist i forbindelse med denne konfidensialitetserklæringen skal være gjenstand for voldgiftsbehandling etter reglene i tvistemålsloven kapittel 32 [alternativt ordinært søksmål].

\_\_\_\_\_ den \_\_\_\_ / \_\_\_\_ -20\_\_

\_\_\_\_\_  
Signatur

\_\_\_\_\_  
Navn gjengitt med blokkbokstaver



