

סקר דעת קהל: מלצרים ועובדי מסעדות ושליחי מזון

נערך עבור
הסתדרות הנוער העובד והלומד
בשיתוף
קרן פרידריך אברט

FRIEDRICH
EBERT
STIFTUNG



מבוא

לבקשתכם ערכנו סקר דעת קהל בקרב ציבור העוסקים בתחומי המלצרות, המסעדות ומשלוחי המזון. הנשאלים הינם מי שעובדים כיום או עבדו במהלך השנתיים האחרונות בעיסוקים אלו. הסקר נערך במטרה לבחון היבטים מגוונים של עולם התעסוקה בתחומים אלו, וכן את מידת ההיכרות עם הסתדרות הנוער העובד והלומד כלל, וארגון המלצרים והשליחים בפרט.

השיטה

הסקר נערך בשיטה של סקר אינטרנטי, באמצעות פאנל קיים ורב-משתתפים, בקרב מדגם אקראי הסתברותי של 503 משיבים אשר עוסקים או עסקו בשנתיים האחרונות במלצרות ובמסעדות, וכן בקרב מדגם אקראי הסתברותי של 497 משיבים אשר עוסקים או עסקו בשנתיים האחרונות במשלוחי מזון.

עורכי הסקר

הסקר בוצע ע"י מאגר מוחות - מכון מחקר ויעוץ בינתחומי בע"מ בניהולו של פרופ' יצחק כ"ץ.

תקציר הממצאים

- קרוב למחצית (44%) מהמשיבים שעובדים במסעדות או במשלוחי מזון כיום, עובדים 20 ימים ומעלה בחודש. הממוצע החודשי: 15 ימים.
- כמחצית (50%) מהמשיבים שעובדים במסעדות או במשלוחי מזון כיום, עובדים 8 שעות ויותר במשמרת ממוצעת.
- בקרב מי שעבד בעבר, הגורם השכיח להחלטה לא לחזור לעבודתה בתחומים אלו: העדפת עבודה מסודרת עם שכר וזכויות סוציאליות (39%).
- מעל לשליש מהמשיבים (38%) לא קיבלו ולא חתמו על מסמך, הסכם או חוזה המפרט את תנאי עבודתם.
- כמחצית המשיבים (54%) מקבלים תלושי שכר התואמים את השכר והזכויות שהם מקבלים.
- למחצית המשיבים (48%) אין קרן פנסיה אליה המעסיק מפריש עבורם את התשלומים הרלוונטיים, לפחות ממחצית (42%) יש קרן פנסיה.
- רוב המשיבים (57%) מציינים כי לא חזרו למקום עבודתם בהשפעת הקורונה.
- מעל לשליש מהמשיבים (39%) היו בחל"ת תקופות שונות וקיבלו דמי אבטלה במהלך משבר הקורונה.
- כרבע מהמשיבים (23%) פוטרו ממקום העבודה בשנתיים האחרונות שלא כדין או לא הוחזרו לעבודתם לאחר החל"ת.
- הסיבות העיקריות לעבודה בתחום המסעדות:
 - מסתדר עם הלימודים (41%)
 - הגמישות בעבודה (40%)
- כ-37% מהמשיבים שעובדים בתחום המסעדות מקבלים את שכרם בשכר בסיס מהמעסיק+ טיפים. כ-25% בשכר מהמעסיק ללא טיפים.
- רוב המשיבים (52%) העובדים במסעדות ומקבלים טיפים, מציינים כי המעסיק מנכה להם חלק מכספי הטיפים.
- השכר השעתי הממוצע בתחום המסעדות הוא 43 ₪ לשעה.
- הזכויות הסוציאליות העיקריות הניתנות בתחום המסעדות:
 - החזר על הוצאות נסיעה (52%)
 - גמול על שעות נוספות ועבודה בשבת (33%)
- הבעיות העיקריות בתחום המסעדות:
 - מעסיקים שלוקחים חלק מהטיפים לשימוש העסק (23%)
 - חוסר וודאות לגבי גובה השכר בגלל הטיפים (22%)
 - תנאי העסקה וזכויות סוציאליות (22%)
- רוב המשיבים שעובדים בתחום המסעדות (59%) מציינים שנדרשו להיות בהמתנה ולא קיבלו שכר על שעות אלה.
- כמחצית מהמשיבים בתחום המסעדות (53%) מציינים שקיבלו יחס בלתי הולם מלקוחות ו/או ממישהו בצוות העובדים. קרוב למחציתם לא קיבלו גיבוי הולם מאחראים עליהם.

- רוב השליחים (54%) מבצעים את עבודתם באמצעות רכב שבבעלותם.
- כלי הרכב המסוכנים ביותר: אופניים חשמליים (46%) ואופנים רגילים (41%).
- כמחצית מהעצמאיים בתחום משלוחי המזון (49%) נעזרים ברואה חשבון.
- גובה התשלום הממוצע החודשי לרואה חשבון בקרב העצמאיים בתחום משלוחי המזון הוא 588 ₪.
- חברות הקבלן לוקחות משכירים בתחום המשלוחים בממוצע כ-24% לחודש מהברוטו.
- הרוב (55%) בחרו מרצונם את סטטוס העסקתם כשליחים, למעלה משליש (36%) חויבו לכך.
- הרוב (54%) היו מעדיפים כיום לעבוד כשליחים שכירים בעלי זכויות סוציאליות.
- כרבע מהשליחים (26%) מדווחים כי נפגעו או נפצעו במהלך עבודתם כשליחים.
- הדברים המפריעים ביותר בעבודה כשליחים:
 - קשיים פיזיים (20%)
 - שכר וזכויות סוציאליות (19%)
 - יחס מהלקוחות (18%)
- הסיבות העיקריות בגללן בחרו בעבודה כשליחים:
 - גמישות במשמרות ושעות העבודה (42%)
 - שכר (36%)
- כמחצית מהשליחים (48%) מדווחים כי פרט לעבודה בשליחויות הם עובדים בעבודה נוספת. עבור 17% זו עבודתם המרכזית.
- רוב השליחים (71%) לא שמעו וכרבע (29%) שמעו על מועדון השליחים.
- לאן יפנו במידה ולא יקבלו את מלוא זכויותיהם בעבודה:
 - לאתרי זכויות (50%)
 - למעסיק (42%)
- הרוב (62%) לא שמע ולמעלה משליש כן שמע (38%) על ארגון המלצרים והשליחים.
- בקרב הפונים, הסיבות העיקריות לפניה להסתדרות הנוער העובד והלומד:
 - סיוע בבירור זכויות
 - סיוע בפניה למעסיק
- רוב המשיבים (82%) שנעזרו בארגון המלצרים והשליחים מציינים שהארגון סייע להם במידה כזו או אחרת.

הממצאים

1. מה גילך?

התשובות	כלל המדגם	מלצרים	שליחים
18-22	26%	32%	18%
23-26	28%	29%	27%
27-30	21%	20%	23%
31-40	25%	19%	32%
סה"כ	100%	100%	100%

2. מגדר:

התשובות	כלל המדגם	מלצרים	שליחים
1. גבר	40%	35%	49%
2. אישה	60%	65%	51%
3. אחר	0%	0%	0%
סה"כ	100%	100%	100%

3. האם את/ה עובד/ת כיום או עבדת בשנתיים האחרונות בתחום המלצרות והמסעדות או משלוחי מזון? (ניתן לסמן מספר תשובות)

התשובות	כלל המדגם	N
1. עובד/ת כיום בתחום המלצרות והמסעדות	19%	149
2. עובד/ת כיום במשלוחי מזון	20%	158
3. עבדתי בשנתיים האחרונות בתחום המלצרות והמסעדות	45%	354
4. עבדתי בשנתיים האחרונות במשלוחי מזון	43%	339
5. לא עבדתי בתחום	0%	0
סה"כ	-	-

שאלות 4-5 הופנו לעובדים כיום במסעדות או במשלוחי מזון:
4. כמה ימים את/ה עובד/ת בממוצע בחודש?

התשובות	אחוזים	אחוזים מקובצים
1-5 ימים	24%	56%
6-10 ימים	13%	
11-19 ימים	19%	
20-25 ימים	36%	44%
+26 ימים	8%	
סה"כ	100%	100%
ממוצע	15 ימים	15 ימים

קרוב למחצית (44%) מהמשיבים שעובדים במסעדות או במשלוחי מזון כיום, עובדים 20 ימים ומעלה בחודש. הממוצע החודשי: 15 ימים.

א. מספר ימים ממוצע בחודש, לפי גיל, מגדר ותחום עבודה:

גיל	ממוצע
18-22	14
23-26	15
27-30	13
31-40	18
מגדר	ממוצע
גבר	16
אישה	14
תחום עבודה	ממוצע
מסעדות	15
משלוחים	15

5. כמה שעות אורכת משמרת ממוצעת שלך?

התשובות	אחוזים	אחוזים מקובצים
1-5 שעות	19%	50%
6 שעות	14%	
7 שעות	17%	
8 שעות	30%	50%
9 שעות	11%	
+10 שעות	9%	
סה"כ	100%	100%
ממוצע	7.3 שעות	7.3 שעות

כמחצית (50%) מהמשיבים שעובדים במסעדות או במשלוחי מזון כיום, עובדים 8 שעות ויותר במשמרת ממוצעת.

א. מספר שעות של משמרת ממוצעת, לפי גיל, מגדר ותחום עבודה:

גיל	ממוצע
18-22	6.8
23-26	7.7
27-30	7.3
31-40	7.6
מגדר	ממוצע
גבר	7.5
אישה	7.2
תחום עבודה	ממוצע
מסעדות	7.4
משלוחים	7.3

בקרב מי שעבד בשנתיים האחרונות בתחום המלצרות והמסעדות: 6. למה החלטת לא לחזור לעבודתך בתחום המלצרות/מסעדות?

התשובות	אחוזים
1. פגיעה בתנאי העבודה - בעקבות הקורונה	11%
2. פגיעה בתנאי העבודה – ללא קשר לקורונה	10%
3. מעבר מגורים	9%
4. העדפתי עבודה מסודרת עם שכר וזכויות סוציאליות	39%
5. סיום לימודים ומעבר לעבודה במקצוע	15%
6. תשובות אחרות	16%
סה"כ	100%

בקרב מי שעבד בעבר, הגורם השכיח להחלטה לא לחזור לעבודתה בתחומים אלו: העדפת עבודה מסודרת עם שכר וזכויות סוציאליות (39%).

א. הסיבות לא לחזור לעבודה בתחום המסעדות, לפי גיל ומגדר:

גיל	פגיעה בתנאי העבודה - בעקבות הקורונה	פגיעה בתנאי העבודה – ללא קשר לקורונה	מעבר מגורים	העדפתי עבודה מסודרת עם שכר וזכויות סוציאליות	סיום לימודים ומעבר לעבודה במקצוע	תשובות אחרות	סה"כ
18-22	6%	13%	4%	43%	4%	30%	100%
23-26	20%	10%	9%	32%	22%	7%	100%
27-30	4%	5%	14%	42%	19%	16%	100%
31-40	12%	12%	11%	38%	18%	9%	100%
מגדר							
גבר	10%	9%	6%	43%	15%	17%	100%
אישה	11%	11%	10%	36%	16%	16%	100%

7. עם התחלת עבודתך האחרונה בתחום, האם קיבלת וחתמת על מסמך, הסכם או חוזה המפרט את תנאי עבודתך?

התשובות	כלל המדגם	מסעדות	שליחים
1. לא קיבלתי ולא חתמתי	38%	41%	34%
2. קיבלתי ולא חתמתי	8%	7%	10%
3. קיבלתי וחתמתי	43%	41%	47%
4. לא קיבלתי אך חתמתי	4%	4%	5%
5. לא זוכר/ת ותשובות אחרות	7%	7%	4%
סה"כ	100%	100%	100%

מעל לשליש מהמשיבים (38%) לא קיבלו ולא חתמו על מסמך, הסכם או חוזה המפרט את תנאי עבודתם.

8. האם את/ה מקבל/ת או קיבלת תלושי שכר במקום עבודתך?

התשובות	כלל המדגם	מסעדות	שליחים
1. כן, והתלוש תואם את השכר והזכויות שאני מקבל/ת	54%	55%	51%
2. כן, והתלוש <u>לא</u> תואם את השכר והזכויות שאני מקבל/ת	23%	24%	23%
3. לרוב לא	11%	10%	12%
4. לא	8%	6%	9%
5. לא זוכר/ת ותשובות אחרות	4%	5%	5%
סה"כ	100%	100%	100%

כמחצית המשיבים (54%) מקבלים תלושי שכר התואמים את השכר והזכויות שהם מקבלים.

9. האם יש לך קרן פנסיה אליה המעסיק מפריש עבורך את התשלומים הרלוונטיים?

התשובות	כלל המדגם	מסעדות	שליחים
1. כן	42%	39%	45%
2. יש לי קרן פנסיה אך המעסיק לא מפריש	14%	13%	17%
3. אין לי קרן פנסיה למרות שאני זכאי להפרשות	13%	12%	14%
4. אין לי קרן פנסיה כי חסר לי וותק במקום העבודה שלי, או: אני צעיר מדי	21%	24%	16%
5. תשובות אחרות	10%	12%	8%
סה"כ	100%	100%	100%

למחצית המשיבים (48%) אין קרן פנסיה אליה המעסיק מפריש עבורם את התשלומים הרלוונטיים, לפחות ממחצית (42%) יש קרן פנסיה.

א. האם יש קרן פנסיה, לפי גיל:

גיל	כן	יש לי קרן פנסיה אך המעסיק לא מפריש	אין לי קרן פנסיה למרות שאני זכאי להפרשות	אין לי קרן פנסיה כי חסר לי וותק במקום העבודה שלי, או: אני צעיר מדי	תשובות אחרות	סה"כ
18-22	21%	9%	12%	46%	12%	100%
23-26	51%	15%	11%	13%	10%	100%
27-30	44%	18%	16%	12%	10%	100%
31-40	52%	16%	13%	10%	9%	100%

10. האם הקורונה השפיעה על תעסוקתך?

התשובות	כלל המדגם	מסעדות	שליחים
1. לא - המשכתי לעבוד באותו מקום עבודה	32%	29%	33%
2. כן - עברתי לעבוד במקום אחר באותו תחום	21%	21%	22%
3. כן - עברתי לעבוד במקום אחר בתחום אחר	30%	30%	30%
4. כן - לא חזרתי כלל לעבוד מאז	6%	6%	7%
5. תשובות אחרות	11%	14%	8%
סה"כ	100%	100%	100%

רוב המשיבים (57%) מציינים כי לא חזרו למקום עבודתם בהשפעת הקורונה.

11. האם היית בחל"ת וקיבלת דמי אבטלה במהלך משבר הקורונה?

התשובות	כלל המדגם	מסעדות	שליחים
1. כן – במשך כל התקופה	15%	15%	15%
2. כן - במשך תקופה קצרה - עד 3 חודשים	24%	24%	27%
3. לא - עבדתי במהלך המשבר	32%	32%	34%
4. לא - לא הייתי זכאי/ת מסיבות שונות	23%	23%	18%
5. תשובות אחרות	6%	6%	6%
סה"כ	100%	100%	100%

מעל לשליש מהמשיבים (39%) היו בחל"ת תקופות שונות וקיבלו דמי אבטלה במהלך משבר הקורונה.

12. האם בשנתיים האחרונות פוטרת ממוקום עבודה? אם כן, באיזה אופן?

התשובות	כלל המדגם	מסעדות	שליחים
1. לא פוטרתי	60%	63%	55%
2. פוטרתי כדין- שימוע, מכתב פיטורים, הודעה מוקדמת ופיצויים	11%	10%	13%
3. פוטרתי שלא כדין	8%	7%	10%
4. פוטרתי אך לא בצורה רשמית- הפסיקו לתת לי משמרות וכדומה	9%	10%	8%
5. לא החזירו אותי לעבודה לאחר החל"ת והקורונה	6%	4%	7%
6. תשובות אחרות	6%	6%	7%
סה"כ	100%	100%	100%

כרבע מהמשיבים (23%) פוטר ממוקום העבודה בשנתיים האחרונות שלא כדין או לא הוחזרו לעבודתם לאחר החל"ת.

שאלות 21-13 הופנו למלצרים/עובדים במסעדות היום ו/או בשנתיים האחרונות:

13. מהן הסיבות שגרמו לך לעבוד בתחום המסעדות? (ניתן לענות מספר תשובות)

התשובות	אחוזים
1. תשלום שכר דירה וחשבונות	20%
2. מסתדר לי עם הלימודים	41%
3. חסכון לטיסה/ לימודים/ אחר	23%
4. השלמת הכנסה לעבודה נוספת	22%
5. האווירה וחברים בעבודה	22%
6. השכר	27%
7. הגמישות בעבודה	40%
8. תשובות אחרות	10%
סה"כ	-

הסיבות העיקריות לעבודה בתחום המסעדות:

- מסתדר עם הלימודים (41%)
- הגמישות בעבודה (40%)

14. איך את/ה מקבלת/ת או קיבלת את שכרך בתחום המסעדות?

התשובות	אחוזים	גברים	נשים
1. שכר מהמעסיק ללא טיפים	25%	27%	24%
2. שכר בסיס מהמעסיק + טיפים	37%	43%	34%
3. השכר והזכויות משולמים מהטיפים	6%	6%	6%
4. שכר בטיפים + השלמה לסכום מסוים	17%	10%	21%
5. שכר בטיפים ללא השלמה	6%	7%	5%
6. שכר בטיפים + זכויות סוציאליות מהמעסיק (פנסיה, הבראה, שעות נוספות)	2%	2%	2%
7. תשובות אחרות	7%	5%	8%
סה"כ	100%	100%	100%

כ-37% מהמשיבים שעובדים בתחום המסעדות מקבלים את שכרם בשכר בסיס מהמעסיק + טיפים.
כ-25% בשכר מהמעסיק ללא טיפים.

בקרב המקבלים טיפים: 15. האם המעסיק מנכה/ ניכה לך חלק מכספי הטיפים כדי לשלם עלויות שונות?

אחוזים	התשובות
26%	1. כן- ניכוי של סכום קבוע
17%	2. כן- "קנסות" על שולחנות שעזבו, כלים שנשברו וכדומה
9%	3. גם וגם
48%	4. לא
100%	סה"כ

רוב המשיבים (52%) העובדים במסעדות ומקבלים טיפים, מציינים כי המעסיק מנכה להם חלק מכספי הטיפים.

16. מהו להערכתך השכר השעתי הממוצע שלך בתחום המסעדות (כולל טיפים)? _____ ₪ לשעה.

אחוזים	התשובות
18%	עד 30 ₪ לשעה
41%	31-40 ₪ לשעה
22%	41-50 ₪ לשעה
19%	מעל 50 ₪ לשעה
100%	סה"כ
43 ₪	ממוצע

השכר השעתי הממוצע בתחום המסעדות הוא 43 ₪ לשעה.

א. שכר שעתי ממוצע במסעדות, לפי גיל ומגדר:

ממוצע	גיל
40	18-22
44	23-26
44	27-30
46	31-40
ממוצע	מגדר
43	גבר
43	אישה

17. סמן אילו זכויות סוציאליות את/ה מקבל/ת או קיבלת בתחום המסעדות? (ניתן לענות מספר תשובות)

התשובות	אחוזים
1. החזר על הוצאות נסיעה	52%
2. חופשה בתשלום	19%
3. גמול על שעות נוספות ועבודה בשבת	33%
4. דמי הבראה	20%
5. פנסיה	26%
6. לא מקבל ותשובות אחרות	25%
סה"כ	-

הזכויות הסוציאליות העיקריות הניתנות בתחום המסעדות:

- החזר על הוצאות נסיעה (52%)
- גמול על שעות נוספות ועבודה בשבת (33%)

פנסיה 21 ומעלה גברים, 20 ומעלה נשים: 26.5%.

18. מהי לדעתך הבעיה הגדולה ביותר כיום בתחום המסעדות?

התשובות	אחוזים
1. אין וודאות לגבי גובה השכר בגלל הטיפים	22%
2. אין וודאות לגבי היקף העבודה	9%
3. מעסיקים שלוקחים חלק מהטיפים לשימוש העסק	23%
4. תנאי העסקה וזכויות סוציאליות	22%
5. חוסר יציבות של מסעדות	9%
6. יחס ממנהלים ולקוחות	10%
7. תשובות אחרות	5%
סה"כ	100%

הבעיות העיקריות בתחום המסעדות:

- מעסיקים שלוקחים חלק מהטיפים לשימוש העסק (23%)
- חוסר וודאות לגבי גובה השכר בגלל הטיפים (22%)
- תנאי העסקה וזכויות סוציאליות (22%)

19. האם נדרשת להיות ב"המתנה" או ב"סטנד ביי" ולא קיבלת על שעות אלה תשלום?

התשובות	אחוזים	אחוזים מקובצים
1. כן, בזמן ששהיתי בבית	22%	59%
2. כן, בזמן ששהיתי במקום העבודה	22%	
3. גם וגם	15%	
4. לא	41%	41%
סה"כ	100%	100%

רוב המשיבים שעובדים בתחום המסעדות (59%) מציינים שנדרשו להיות בהמתנה ולא קיבלו שכר על שעות אלה.

20. האם חווית יחס בלתי הולם מלקוחות ו/או ממישהו בצוות העובדים (הערות, נגיעות, אלימות מילולית או פיזית)? אם כן – מה היה היחס של המנהלים/ האחראים עליך?

התשובות	אחוזים	גברים	נשים
1. כן, וקיבלתי גיבוי מהאחראים עליי	29%	29%	29%
2. כן, ולא קיבלתי גיבוי הולם מהאחראים עליי	24%	27%	23%
3. לא חוויתי יחס בלתי הולם	39%	34%	41%
4. תשובות אחרות	8%	10%	7%
סה"כ	100%	100%	100%

כמחצית מהמשיבים בתחום המסעדות (53%) מציינים שקיבלו יחס בלתי הולם מלקוחות ו/או ממישהו בצוות העובדים. קרוב למחציתם לא קיבלו גיבוי הולם מאחראים עליהם.

21. במה לדעתך ארגון שמייצג את העובדים בענף המלצרות והמסעדות צריך לעסוק? (שאלה פתוחה) פרוט מלא של התשובות בקובץ הנתונים הגולמי.

שאלות 22-35 הופנו לשליחי מזון היום ו/או בעבר

22. באילו חברות שליחויות את/ה עובד/ת או עבדת? (ניתן לענות מספר תשובות)

התשובות	אחוזים
1. וולט	22%
2. תן ביס	26%
3. משלוחה	5%
4. Gett Delivery	5%
5. יאנגו	3%
6. רשתות מזון מהיר/ מסעדות	26%
7. של פיצריה	16%
8. אחרת:	18%
סה"כ	-

23. באמצעות איזה כלי רכב את/ה מבצע/ת או ביצעת משלוחים?

התשובות	אחוזים
1. קורקינט חשמלי	5%
2. אופניים רגילים	7%
3. אופניים חשמליים	20%
4. קטנוע/ אופנוע	20%
5. מכונית	34%
6. תשובה אחרת	14%
סה"כ	100%

24. למי שייך כלי הרכב שבאמצעותו את/ה מבצע/ת או ביצעת משלוחים?

אחוזים	התשובות
54%	1. שייך לי
35%	2. שייך למקום העבודה
11%	3. תשובות אחרות
100%	סה"כ

רוב השליחים (54%) מבצעים את עבודתם באמצעות רכב שבבעלותם.

25. האם עבודתך בביצוע משלוחים הייתה או הינה כעצמאי/ת או כשכיר/ה?

אחוזים	התשובות
19%	1. עצמאי - עוסק פטור/ מורשה
25%	2. שכיר - בחברת קבלן, שאיננה החברה עבודה אני עושה משלוחים
45%	3. שכיר - בחברה עבודה אני מבצע/ת משלוחים
11%	4. תשובות אחרות
100%	סה"כ

שאלות 26-27 הופנו לעצמאיים:
26. האם את/ה נעזר/ת ברואה חשבון?

התשובות	אחוזים
1. כן	49%
2. לא	51%
סה"כ	100%

כמחצית מהעצמאיים בתחום משלוחי המזון (49%) נעזרים ברואה חשבון.

27. כמה את/ה משלם/ת בחודש לרואה החשבון?

התשובות	אחוזים
עד 150 ₪	16%
151-400 ₪	4%
401-800 ₪	10%
מעל 800 ₪	8%
2. לא נעזר ותשובות אחרות	62%
סה"כ	100%
ממוצע	₪ 588

גובה התשלום הממוצע החודשי לרואה חשבון בקרב העצמאיים בתחום משלוחי המזון הוא 588 ₪.

שאלה 28 הופנתה לשכירים בחברת קבלן:

28. כמה אחוזים להערכתך חברת הקבלן לוקחת לחודש מהברוטו שלך לטובת העסקה והוצאת התלוש?

התשובות	אחוזים
עד 10%	20%
11-20%	11%
21-30%	10%
מעל 30%	9%
2. לא יודע/ת ותשובות אחרות	50%
סה"כ	100%
ממוצע	24%

חברות הקבלן לוקחות משכירים בתחום המשלוחים בממוצע כ-24% לחודש מהברוטו.

שאלות 29-30 הופנו למי שענה בשאלה 25 תשובות 1- עצמאי, או 2- שכיר בחברת קבלן:
29. האם חויבת לעבוד כעצמאי/ת או כעובד/ת קבלן או שעשית זאת מבחירתך?

התשובות	אחוזים
1. חויבתי	36%
2. מבחירה	55%
3. תשובות אחרות	9%
סה"כ	100%

הרוב (55%) בחרו מרצונם את סטטוס העסקתם כשליחים, למעלה משליש (36%) חויבו לכך.

30. אילו הייתה לך האפשרות להחליט, האם היית עובד/ת בביצוע משלוחים כשכיר בעל זכויות סוציאליות או כעצמאי?

התשובות	אחוזים
1. שכיר בעל זכויות סוציאליות	54%
2. עצמאי	36%
3. תשובות אחרות	10%
סה"כ	100%

הרוב (54%) היו מעדיפים כיום לעבוד כשליחים שכירים בעלי זכויות סוציאליות.

31. האם נפגעת או נפצעת במהלך העבודה בביצוע משלוחים?

התשובות	אחוזים	אחוזים מקובצים
1. פעם אחת	10%	26%
2. מספר פעמים	16%	
3. מעולם לא	61%	61%
4. לא זוכר/ת	13%	13%
סה"כ	100%	100%

כרבע מהשליחים (26%) מדווחים כי נפגעו או נפצעו במהלך עבודתם כשליחים.

א. פגיעה במהלך העבודה במשלוחים, לפי כלי הרכב לביצוע המשלוחים:

התשובות	פעם אחת	מספר פעמים	מעולם לא	לא זוכר/ת	סה"כ
קורקינט חשמלי	9%	19%	67%	5%	100%
אופניים רגילים	14%	27%	45%	14%	100%
אופניים חשמליים	16%	30%	48%	6%	100%
קטנוע/ אופנוע	10%	21%	61%	8%	100%
מכונית	10%	7%	71%	12%	100%
תשובה אחרת	0%	2%	65%	33%	100%

כלי הרכב המסוכנים ביותר: אופניים חשמליים (46%) ואופניים רגילים (41%).

32. מה הדבר שהכי מפריע או הפריע לך בעבודתך כשליח/ה?

התשובות	אחוזים
1. אין מענה לבעיות ובקשות	13%
2. קשיים פיזיים	20%
3. יחס מהלקוחות	18%
4. שכר וזכויות סוציאליות	19%
5. הוצאות תחזוקה גבוהות	15%
6. תשובות אחרות	15%
סה"כ	100%

הדברים המפריעים ביותר בעבודה כשליחים:

- קשיים פיזיים (20%)
- שכר וזכויות סוציאליות (19%)
- יחס מהלקוחות (18%)

33. מהן הסיבות שבגללן בחרת לעבוד כשליח/ה? (ניתן לענות מספר תשובות)

התשובות	אחוזים
1. גמישות במשמרות ושעות העבודה	42%
2. עבודה בנסיעות ולא במשרד	17%
3. שכר	36%
4. עצמאיות	23%
5. אין סיבה מיוחדת	12%
6. תשובות אחרות	13%
סה"כ	-

הסיבות העיקריות בגללן בחרו בעבודה כשליחים:

- גמישות במשמרות ושעות העבודה (42%)
- שכר (36%)

34. האם פרט לעבודה בשליחויות את/ה עובד/ת או עבדת בעבודה נוספת?

התשובות	אחוזים	אחוזים מקובצים
1. לא	41%	41%
2. כן - העבודה בשליחויות היא המרכזית ועובד/ת במקום נוסף	17%	48%
3. כן - העבודה בשליחויות אינה המרכזית ועובד/ת במקום נוסף	31%	
4. תשובות אחרות	11%	11%
סה"כ	100%	100%

כמחצית מהשליחים (48%) מדווחים כי פרט לעבודה בשליחויות הם עובדים בעבודה נוספת. עבור 17% זו עבודתם המרכזית.

א. עבודה נוספת פרט לשליחויות, לפי גיל ומגדר:

גיל	לא	כן-בשליחויות מרכז	כן- השליחויות אינה מרכזית	תשובות אחרות	סה"כ
18-22	53%	16%	18%	13%	100%
23-26	37%	24%	25%	14%	100%
27-30	46%	13%	28%	13%	100%
31-40	34%	16%	45%	5%	100%
מגדר	לא	כן-בשליחויות מרכז	כן- השליחויות אינה מרכזית	תשובות אחרות	סה"כ
גבר	45%	17%	29%	9%	100%
אישה	37%	18%	32%	13%	100%

35. האם שמעת או ביקרת ב"מועדון השליחים" של ההסתדרות ברחוב אבן גבירול בתל אביב?

התשובות	אחוזים
1. שמעתי וביקרתי	6%
2. שמעתי ולא ביקרתי	23%
3. לא שמעתי	71%
סה"כ	100%

רוב השליחים (71%) לא שמעו וכרבע (29%) שמעו על מועדון השליחים.

לכולם: שאלות על ההסתדרות הנוער העובד והלומד:

36. במידה ולא תקבלי/י בעתיד את מלוא זכויותיך בעבודה, לאן תפנה/י על מנת לקבל סיוע? (ניתן לענות מספר תשובות)

התשובות	כלל המדגם
1. לבני משפחה/ חברים	31%
2. למעסיק שלי	42%
3. אבדוק באתרי זכויות	50%
4. אפנה לארגון העובדים שלי	14%
5. עורך/ת דין	25%
6. אחר, פרטי: _____	2%
סה"כ	-

לאן יפנו במידה ולא יקבלו את מלוא זכויותיהם בעבודה:

- לאתרי זכויות (50%)
- למעסיק (42%)

37. ההסתדרות הנוער העובד והלומד פועלת לשמירה על זכויות עובדים צעירים באמצעות ארגון המלצרים והשליחים. האם שמעת ונעזרת באופן אישי בשירות זה?

התשובות	כלל המדגם
1. שמעתי – ונעזרתי	9%
2. שמעתי – ולא נעזרתי	29%
3. לא שמעתי	62%
סה"כ	100%

הרוב (62%) לא שמע ולמעלה משליש כן שמע (38%) על ארגון המלצרים והשליחים.

שאלות 38-39 הופנו למי שנעזרו בארגון המלצרים והשליחים:

38. מה הייתה מטרת הפניה שלך להסתדרות הנוער העובד והלומד? (ניתן לענות מספר תשובות)

התשובות	אחוזים
1. סיוע בבירור זכויותי	54%
2. סיוע בפניה למעסיק שלי	54%
3. ליווי בהליך תביעה	18%
4. להנות משירותי ארגון המלצרים והשליחים	9%
5. ליווי בהקמת התאגדות במקום העבודה	3%
6. אחר, פרט/י: _____	3%
סה"כ	-

בקרב הפונים, הסיבות העיקריות לפניה להסתדרות הנוער העובד והלומד:

- סיוע בבירור זכויות
- סיוע בפניה למעסיק

39. באיזו מידה ארגון המלצרים והשליחים בהסתדרות הנוער העובד והלומד סייע או לא סייע לך?

התשובות	אחוזים	אחוזים מקובצים בעלי הדעה
1. כלל לא סייע	12%	36%
2. במידה מועטה	22%	
3. במידה בינונית	29%	30%
4. במידה רבה	13%	34%
5. במידה רבה מאוד	18%	
6. לא יודע/ת ותשובות אחרות	6%	-
סה"כ	100%	100%

רוב המשיבים (82%) שנעזרו בארגון המלצרים והשליחים מציינים שהארגון סייע להם במידה כזו או אחרת.

שאלות רקע:

40. מהו מצבך המצב משפחתי?

התשובות	כלל המדגם
1. רווק/ה	60%
2. נשוי/אה, ידוע/ה בציבור	35%
3. גרוש/ה, אלמן/ה, פרוד/ה	3%
4. תשובות אחרות	2%
סה"כ	100%

41. היכן את/ה מתגורר/ת כיום?

התשובות	כלל המדגם
1. במעונות סטודנטים	3%
2. בבית הורים	41%
3. בדירה שכורה/ סאבלט	43%
4. בדירה בבעלותי	10%
5. תשובות אחרות	3%
סה"כ	100%

42. האם את/ה לומד/ת כיום?

התשובות	כלל המדגם
0. לא לומד/ת כיום	43%
1. במכינה	5%
2. לימודי תעודה / לימודי המשך	10%
3. לתואר ראשון	25%
4. לתואר שני	5%
5. לתואר שלישי	0.4%
6. להנדסאי	1%
8. ישיבה	3%
9. תשובות אחרות	8%
סה"כ	100%

43. כיצד את/ה מגדיר/ה עצמך מבחינה דתית?

התשובות	כלל המדגם
1. יהודי- חילוני	44%
2. יהודי-מסורתי	28%
3. יהודי- דתי לאומי	15%
4. יהודי- חרדי	7%
5. ערבי- נוצרי/ מוסלמי/ אחרי	4%
6. תשובות אחרות	2%
סה"כ	100%

נספח: שאלון: מלצרים ועובדי מסעדות ושליחי מזון

שלום, מכון המחקר מאגר מוחות עורך סקר קצר בקרב צעירים בישראל, אודות עיסוקיהם, הסקר אנונימי ומיועד לצרכים סטטיסטיים בלבד ונודה לך אם תשיב/י על מספר שאלות קצרות.

1. מה גילך? _____ שנים. להמשיך עם גילאי 18 ומעלה.

2. מגדר:

1. גבר
2. אישה
3. אחר

3. האם את/ה עובד/ת כיום או עבדת בשנתיים האחרונות בתחום המלצרות והמסעדות או משלוחי מזון? (ניתן לסמן מספר תשובות)

<p>4. כמה ימים את/ה עובד/ת בממוצע בחודש? _____ ימים (1-31 ימים)</p> <p>5. כמה שעות אורכת משמרת ממוצעת שלך? _____ שעות (1-24 שעות)</p>	<p>1. עובד/ת כיום בתחום המלצרות והמסעדות</p>						
	<p>2. עובד/ת כיום במשלוחי מזון</p>						
<p>מי שענה רק תשובה 3:</p> <p>6. למה החלטת לא לחזור לעבודתך בתחום המלצרות/מסעדות?</p> <table border="1"> <tr> <td>1. פגיעה בתנאי העבודה - בעקבות הקורונה</td> </tr> <tr> <td>2. פגיעה בתנאי העבודה – ללא קשר לקורונה</td> </tr> <tr> <td>3. מעבר מגורים</td> </tr> <tr> <td>4. העדפתי עבודה מסודרת עם שכר וזכויות סוציאליות</td> </tr> <tr> <td>5. סיום לימודים ומעבר לעבודה במקצוע</td> </tr> <tr> <td>6. תשובות אחרות</td> </tr> </table>	1. פגיעה בתנאי העבודה - בעקבות הקורונה	2. פגיעה בתנאי העבודה – ללא קשר לקורונה	3. מעבר מגורים	4. העדפתי עבודה מסודרת עם שכר וזכויות סוציאליות	5. סיום לימודים ומעבר לעבודה במקצוע	6. תשובות אחרות	<p>3. עבדתי בשנתיים האחרונות בתחום המלצרות והמסעדות</p>
	1. פגיעה בתנאי העבודה - בעקבות הקורונה						
	2. פגיעה בתנאי העבודה – ללא קשר לקורונה						
	3. מעבר מגורים						
	4. העדפתי עבודה מסודרת עם שכר וזכויות סוציאליות						
	5. סיום לימודים ומעבר לעבודה במקצוע						
6. תשובות אחרות							
	<p>4. עבדתי בשנתיים האחרונות במשלוחי מזון</p>						
	<p>5. לא עבדתי בתחום</p>						
	<p>להפסיק את הסקר!</p>						

שאלות 7-14 לכולם

השאלות הבאות הן בנושא עבודתך בתחום המלצרות והמסעדות או משלוחי מזון

7. עם התחלת עבודתך האחרונה בתחום, האם קיבלת וחתמת על מסמך, הסכם או חוזה המפרט את תנאי עבודתך?

1. לא קיבלתי ולא חתמתי
2. קיבלתי ולא חתמתי
3. קיבלתי וחתמתי
4. לא קיבלתי אך חתמתי
5. לא זוכר/ת ותשובות אחרות

8. האם את/ה מקבל/ת או קיבלת תלושי שכר במקום עבודתך?

1. כן, והתלוש תואם את השכר והזכויות שאני מקבל/ת
2. כן, והתלוש לא תואם את השכר והזכויות שאני מקבל/ת
3. לרוב לא
4. לא
5. לא זוכר/ת ותשובות אחרות

9. האם יש לך קרן פנסיה אליה המעסיק מפריש עבורך את התשלומים הרלוונטיים?

1. כן
2. יש לי קרן פנסיה אך המעסיק לא מפריש
3. אין לי קרן פנסיה למרות שאני זכאי להפרשות
4. אין לי קרן פנסיה כי חסר לי וותק במקום העבודה שלי, או: אני צעיר מדי
5. תשובות אחרות

10. האם הקרונה השפיעה על תעסוקתך?

1. לא - המשכתי לעבוד באותו מקום עבודה
2. כן - עברתי לעבוד במקום אחר באותו תחום
3. כן - עברתי לעבוד במקום אחר בתחום אחר
4. כן - לא חזרתי כלל לעבוד מאז
5. תשובות אחרות

11. האם היית בחל"ת וקיבלת דמי אבטלה במהלך משבר הקרונה?

1. כן - במשך כל התקופה
2. כן - במשך תקופה קצרה - עד 3 חודשים
3. לא - עבדתי במהלך המשבר
4. לא - לא הייתי זכאי/ת מסיבות שונות
5. תשובות אחרות

12. האם בשנתיים האחרונות פוטרת ממקום עבודה? אם כן, באיזה אופן?

1. לא פוטרתי
2. פוטרתי כדי- שימוע, מכתב פיטורים, הודעה מוקדמת ופיצויים
3. פוטרתי שלא כדין
4. פוטרתי אך לא בצורה רשמית- הפסיקו לתת לי משמרות וכדומה
5. לא החזירו אותי לעבודה לאחר החל"ת והקרונה
6. תשובות אחרות

שאלות למלצרים/עובדים במסעדות היום ו/או בשנתיים האחרונות:

13. מהן הסיבות שגרמו לך לעבוד בתחום המסעדות? (ניתן לענות מספר תשובות)

1. תשלום שכר דירה וחשבונות
2. מסתדר לי עם הלימודים
3. חסכון לטיסה/ לימודים/ אחר
4. השלמת הכנסה לעבודה נוספת
5. האווירה וחברים בעבודה
6. השכר
7. הגמישות בעבודה
8. תשובות אחרות

14. איך את/ה מקבלת את שכרך בתחום המסעדות?

---	1. שכר מהמעסיק ללא טיפים
15. האם המעסיק מנכה/ ניכה לך חלק מכספי הטיפים כדי לשלם עלויות שונות? 1. כן- ניכוי של סכום קבוע 2. כן- "קנסות" על שולחנות שעזבו, כלים שנשברו וכדומה 3. גם וגם 4. לא	2. שכר בסיס מהמעסיק + טיפים
	3. השכר והזכויות משולמים מהטיפים
	4. שכר בטיפים+ השלמה לסכום מסוים
	5. שכר בטיפים ללא השלמה
	6. שכר בטיפים+ זכויות סוציאליות מהמעסיק (פנסיה, הבראה, שעות נוספות)
	7. תשובות אחרות

16. מהו להערכתך השכר השעתי הממוצע שלך בתחום המסעדות (כולל טיפים)? _____ ₪ לשעה.

17. סמן אילו זכויות סוציאליות את/ה מקבל/ת או קיבלת בתחום המסעדות? (ניתן לענות מספר תשובות)

1. החזר על הוצאות נסיעה
2. חופשה בתשלום
3. גמול על שעות נוספות ועבודה בשבת
4. דמי הבראה
5. פנסיה
6. לא מקבל ותשובות אחרות

18. מהי לדעתך הבעיה הגדולה ביותר כיום בתחום המסעדות?

1. אין וודאות לגבי גובה השכר בגלל הטיפים
2. אין וודאות לגבי היקף העבודה
3. מעסיקים שלוקחים חלק מהטיפים לשימוש העסק
4. תנאי העסקה וזכויות סוציאליות
5. חוסר יציבות של מסעדות
6. יחס ממנהלים ולקוחות
7. תשובות אחרות

19. האם נדרשת להיות ב"המתנה" או ב"סטנד ביי" ולא קיבלת על שעות אלה תשלום?

1. כן, בזמן ששהיתי בבית
2. כן, בזמן ששהיתי במקום העבודה
3. גם וגם
4. לא

20. האם חווית יחס בלתי הולם מלקוחות ו/או ממישהו בצוות העובדים (הערות, נגיעות, אלימות מילולית או פיזית)? אם כן – מה היה היחס של המנהלים/ האחראים עליך?

1. כן, וקיבלתי גיבוי מהאחראים עליי
2. כן, ולא קיבלתי גיבוי הולם מהאחראים עליי
3. לא חוויתי יחס בלתי הולם
4. תשובות אחרות

21. במה לדעתך ארגון שמייצג את העובדים בענף המלצרות והמסעדות צריך לעסוק? (שאלה פתוחה)

שאלות לשליחי מזון היום ו/או בעבר

22. באילו חברות שליחויות את/ה עובד/ת או עבדת? (ניתן לענות מספר תשובות)

1. וולט
2. תן ביס
3. משלוחה
4. Gett Delivery
5. יאנגו
6. רשתות מזון מהיר/ מסעדות
7. של פיצריה
8. אחרת:

23. באמצעות איזה כלי רכב את/ה מבצע/ת או ביצעת משלוחים?

1. קורקינט חשמלי
2. אופניים רגילים
3. אופניים חשמליים
4. קטנוע/ אופנוע
5. מכונית
6. תשובה אחרת

24. למי שייך כלי הרכב שבאמצעותו את/ה מבצע/ת או ביצעת משלוחים?

1. שייך לי
2. שייך למקום העבודה
3. תשובות אחרות

25. האם עבודתך בביצוע משלוחים הייתה או הינה כעצמאית או כשכיר/ה?

26. האם את/ה נעזר/ת ברואה חשבון? 1. כן 2. לא	1. עצמאי - עוסק פטור/ מורשה
27. כמה את/ה משלם/ת בחודש לרואה החשבון? 1. _____ ₪ 2. לא נעזר ותשובות אחרות	2. שכיר - בחברת קבלן, שאיננה החברה עבורה אני עושה משלוחים
28. כמה אחוזים להערכתך חברת הקבלן לוקחת לחודש מהברוטו שלך לטובת העסקה והוצאת התלוש? 1. _____ % 2. לא יודע/ת ותשובות אחרות	3. שכיר - בחברה עבורה אני מבצע/ת משלוחים
	4. תשובות אחרות

שאלות 29-30 למי שענה בשאלה 25 תשובות 1- עצמאי, או 2- שכיר בחברת קבלן:
29. האם חויבת לעבוד כעצמאית או כעובד/ת קבלן או שעשית זאת מבחירתך?

1. חויבתי
2. מבחירה
3. תשובות אחרות

30. אילו הייתה לך האפשרות להחליט, האם היית עובד/ת בביצוע משלוחים כשכיר בעל זכויות סוציאליות או כעצמאי?

1. שכיר בעל זכויות סוציאליות
2. עצמאי
3. תשובות אחרות

31. האם נפגעת או נפצעת במהלך העבודה בביצוע משלוחים?

1. פעם אחת
2. מספר פעמים
3. מעולם לא
4. לא זוכר/ת

32. מה הדבר שהכי מפריע או הפריע לך בעבודתך כשליח/ה?

1. אין מענה לבעיות ובקשות
2. קשיים פיזיים
3. יחס מהלקוחות
4. שכר וזכויות סוציאליות
5. הוצאות תחזוקה גבוהות
6. תשובות אחרות

33. מהן הסיבות שבגללן בחרת לעבוד כשליח/ה? (ניתן לענות מספר תשובות)

1. גמישות במשמרות ושעות העבודה
2. עבודה בנסיעות ולא במשרד
3. שכר
4. עצמאיות
5. אין סיבה מיוחדת
6. תשובות אחרות

34. האם פרט לעבודה בשליחויות את/ה עובד/ת או עבדת בעבודה נוספת?

1. לא
2. כן - העבודה בשליחויות היא המרכזית ועובד/ת במקום נוסף
3. כן - העבודה בשליחויות אינה המרכזית ועובד/ת במקום נוסף
4. תשובות אחרות

35. האם שמעת או ביקרת ב"מועדון השליחים" של ההסתדרות ברחוב אבן גבירול בתל אביב?

1. שמעתי וביקרתי
2. שמעתי ולא ביקרתי
3. לא שמעתי

כולם: שאלות על הסתדרות הנוער העובד והלומד:

36. במידה ולא תקבל/י בעתיד את מלוא זכויותיך בעבודה, לאן תפנה/י על מנת לקבל סיוע? (ניתן לענות מספר תשובות)

1. לבני משפחה/ חברים
2. למעסיק שלי
3. אבדוק באתרי זכויות
4. אפנה לארגון העובדים שלי
5. עורך/ת דין
6. אחר, פרטי: _____

37. הסתדרות הנוער העובד והלומד פועלת לשמירה על זכויות עובדים צעירים באמצעות ארגון המלצרים והשליחים. האם שמעת ונעזרת באופן אישי בשירות זה?

1. שמעתי – ונעזרתי	להמשיך לשאלות 38-39
2. שמעתי – ולא נעזרתי	מעבר לשאלות דמוגרפיה
3. לא שמעתי	

38. מה הייתה מטרת הפניה שלך להסתדרות הנוער העובד והלומד? (ניתן לענות מספר תשובות)

1. סיוע בבירור זכויותיי
2. סיוע בפניה למעסיק שלי
3. ליווי בהליך תביעה
4. להנות משירותי ארגון המלצרים והשליחים
5. ליווי בהקמת התאגדות במקום העבודה
6. אחר, פרטי: _____

39. באיזו מידה ארגון המלצרים והשליחים בהסתדרות הנוער העובד והלומד סייע או לא סייע לך?

1. כלל לא סייע
2. במידה מועטה
3. במידה בינונית
4. במידה רבה
5. במידה רבה מאוד
6. לא יודעת/ת ותשובות אחרות

שאלות רקע:

40. מהו מצבך המצב משפחתי?

1. רווק/ה
2. נשוי/אה, ידוע/ה בציבור
3. גרוש/ה, אלמן/ה, פרוד/ה
4. תשובות אחרות

41. היכן את/ה מתגורר/ת כיום?

1. במעונות סטודנטים
2. בבית הורים
3. בדירה שכורה/ סאבלט
4. בדירה בבעלותי
5. תשובות אחרות

42. האם את/ה לומד/ת כיום?

0. לא לומד/ת כיום
1. במכינה
2. לימודי תעודה / לימודי המשך
3. לתואר ראשון
4. לתואר שני
5. לתואר שלישי
6. להנדסאי
8. ישיבה
9. תשובות אחרות

43. כיצד את/ה מגדיר/ה עצמך מבחינה דתית?

1. יהודי- חילוני
2. יהודי-מסורתי
3. יהודי- דתי לאומי
4. יהודי- חרדי
5. ערבי- נוצרי/ מוסלמי/ אחרי
6. תשובות אחרות

תודה רבה על השתתפותך!