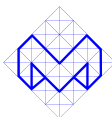


הביקוש לעובדים בענף הרכב מיקוד במרכזי שירות מורשי יבואן

מקצועות הרכב -
הדור הבא

מומנטום
מנוע הצמיחה
של מקצועות הרכב



גיאוקרטוגרפיה
אסטרטגיה של מידע

תקציר מנהלים

עבודה זו בוחנת עבור חברת מומנטום את הרכב כוח האדם במרכזי שירות מורשי יבואן ואת צרכי כוח האדם לשנים הקרובות תוך התייחסות לגיוס והכשרה של כוח אדם, לפערים קיימים בהון האנושי וצרכים נוספים. הבדיקה בוצעה באופן ספציפי גם ל-7 מקצועות ליבה שמפורטים בגוף העבודה.

בוצע מחקר כמותי באמצעות סקר מקוון בקרב מנהלי מרכזי שירות לגבי מצבת כוח האדם היום ואת המגמות הצפויות עד אמצע העשור נכון לתחילת 2021. הסקר כלל פנייה לכ-450 מנהלים של מרכזי שירות מורשים על ידי 15 יבואנים ומשוב לסקר מקוון שהוגדר במשותף עם הנהלת מומנטום ונציגי היבואנים. לסקר השיבו באופן מלא כ-260 מנהלים.

הפיזור הגיאוגרפי הגדול של מרכזי השירות במעל 450 מרכזי שירות מורשי יבואן (שהם כ-10% מכלל מרכזי השירות ברישוי ישראל), שעות הפעילות במרכזים וגיוון המקצועות בהם מייצר תשתית עקרונית למשיכה של מועסקים מכל הקשת החברתית בישראל. למרות השינויים בסוג הרכבים שככל הנראה ישפיעו על המיומנויות שידרשו למועסקים בשנים הקרובות, הגידול במספר הרכבים שהוא בזיקה לגידול במשקי הבית מייצר יציבות יחסית בענף תעסוקה זה. לפיכך, יש הזדמנות לפנייה לקהל מהחברה הערבית שכבר היום מיוצג ביתר בענף, לקהל של נשים שישתלבו במגוון מקצועות (היום מהוות כ-12.5% מההון האנושי בענף) וכן לקהל מהחברה החרדית בקשר גיאוגרפי למיקום מרכזי השירות.

ממצאי המחקר מלמדים שהיקפי הפעילות במרכזי השירות בבעלות יבואן גדולים ביחס למרכזים בבעלות פרטית. ב-35% מהמרכזים בבעלות היבואן מעל 50 כניסות ביום. ואכן, חלק גדול ממרכזי היבואן ממוקמים בערים הגדולות ועם מספר גבוה של עמדות עבודה. יש לכך משמעות על מספר המועסקים במרכזי השירות, על מגוון התפקידים ובהתאם על אפשרויות הקידום והפיתוח. הממצאים מלמדים כי בכל אחד מ-7 המקצועות שנבחנו יש היום חסר בעובדים והוא צפוי לגדול בשנים הקרובות.

מספר העובדים משתנה מאוד בין מרכזים בהתאם לגודל שלהם וכך גם הרכב המועסקים. במרכז שירות ממוצע יהיו כ-20 עובדים במקצועות הליבה, כמעט מחצית מהם הם מכונאים. 2-3 הם מאבחנוים. מספר המאבחנוים המתלמדים נמוך יחסית ועומד על כ-1-2 עובדים כאלה ומעודד לראות שזה אחד המקצועות שבו משולבות יותר נשים באופן יחסי. כמעט 2 עובדים הם מחסנאים, 2-3 נוספים הם טכנאי מרכב ועוד 2 עובדים יהיו יועצי שירות – מקצוע שבו שיעור הנשים גבוה יותר. במקצועות הפופולאריים יותר: מכונאי וטכנאי מרכב ניתן להצביע על שיעור גבוה יותר של עובדים מהחברה הערבית.

כבר היום מעידים מנהלי מרכזי השירות על חסר בעובדים בכל המקצועות. ביחס לכ-4,500 מכונאים, יש צפי לקליטה של כ-1,000 נוספים עד אמצע העשור וקליטה של עוד כ-650-600 מאבחנוים מומחים וכ-500 טכנאי מרכב. גם במקצועות אחרים יש כוונה לגייס עובדים נוספים בהיקפים של עד 500 עובדים עד אמצע העשור. בסך הכל, מנהלי מרכזי שירות מורשי יבואן מעסיקים היום כ-20 אלף עובדים במקצועות הליבה והם צופים צמיחה של כ-15% במקצועות אלו עד אמצע העשור – כ-3,500 עובדים. כבר היום, יש מחסור של כ-7.5%

במספר העובדים והוא קיים בכל המקצועות. בממוצע כל מרכז שירות זקוק לכ-3 עובדים נוספים עד 2025. בממוצע על מרכז שירות זקוק לכ-3 עובדים נוספים עד 2025. כ-35% מתוספת כוח האדם הצפוי הוא במרכז, כ-30-35% באיזור הדרום, כ-20% באיזור הצפון ו-10-15% באיזור ירושלים.

ממצאי העבודה מלמדים שמתוך משוב מנהלי מרכזי השירות יש מספר פעולות שמומלץ לבצע במקביל כדי לשפר את המשיכה למקצוע, את המיון של העובדים הפוטנציאליים ואת הפיתוח של העובדים במהלך הקריירה כדי לייצר יציבות ונאמנות.

1. תדמית המקצוע | שיפור בתדמית המקצוע צריכה להיות ב-3 מישורים מרכזיים:

- בעיני העובדים – תהליך הכשרה מוסדר לאורך הקריירה שיותאם לתפקיד העובד ולצרכי מרכזי השירות. וכן יצירת מסלולי קידום לכל תפקיד שיכלול התמחות/התלמדות, דרגות שכר ואפשרויות קידום ומעבר בין מרכזי שירות אחרים, כדוגמת מעבר למרכז שירות גדול יותר/אזורי.
- בעיני הציבור הרחב – הגברת מאמצי השיווק לשינוי תדמיתי של התחום ושינוי הגדרות תפקיד – למשל "מכונאי" במקום "מוסכניק".
- בעיני יבואני הרכב – יצירת חיבור חזק יותר בינם לבין מרכזי השירות הפרטיים והשקעה בכח האדם.

2. גיוס כח אדם | הגיוס כיום מבוסס על שיטות של "חבר מביא חבר", רשתות חברתיות ואתרי דרושים ובא לידי ביטוי יותר במרכזים הפרטיים. הקמת מאגר מועסקים קיימים ופוטנציאליים יעזור לחבר בין הביקוש הקיים להיצע. ניתן לבצע פעולות בישובים בחברה הערבית או עם נכונות לשיתוף פעולה או מול קהילות חרדיות ולבצע הכשרות נקודתיות. כמו כן, ניתן לבצע פעולות נקודתיות להגדלת הייצוג של נשים בענף.

3. הכשרות מקצועיות בשלב ההכשרה ובמהלך ההתפתחות המקצועית | ברוב המקצועות שביעות הרצון מהעובדים גבוהה אך עולה צורך בהכשרות שוטפות בכל מקצוע וכן חסר בידע באנגלית טכנית בכל התפקידים. כמו כן, יש להכשיר יותר בעלי מקצוע באוטוטרניקה על רקע שינויים טכניים ברכבים.

בהשוואה למחקרים קודמים שבוצעו במתודות שונות, המחקר הנוכחי מציג את נקודת המבט של המעסיק עם נקודת מבט של ניסיון של מספר שנים ולא את מערך השיקולים האינטימי של המועסק עצמו. למרות השונות במתודה המחקרית מוצגת השוואה של ממצאי המחקרים השונים:

1. הכשרות נדרשות

המחקר ב-2017 מציין שכלל המקצועות יעברו שינוי הן ברמת מורכבות התפקיד והן ברמת הכשירויות הנדרשות. הומלץ מאוד לחזק את רמת האנגלית בכלל המקצועות – במחקר הנוכחי חיזוק רמת האנגלית הטכנית באה לידי ביטוי באופן גורף בכלל המקצועות ובאופן ספציפי אוטוטרניקה.

2. תדמית מקצועות ענף הרכב

במחקר ב-2017 תדמית המקצוע בקרב הנסקרים נתפסת כנמוכה. בעיקר בולט תנאי עבודה פיזיים קשים,

וגם ככזו שאינה מתגמלת כראוי ואינה מאפשרת התפתחות מקצועית. ב-2019 הממצאים דומים – העבודה נתפסת כעבודה פיזית קשה ומאומצת בעלת תגמול סביר. במחקר הנוכחי, מנהלי המרכז נשאלו על הסיבות המרכזיות לקושי בגיוס. הבולט ביותר הינו תדמית מקצועית ירודה, לאחר מכן, מיעוט הזדמנויות קידום ותגמול נמוך. **דווקא תנאי עבודה פיזיים קשים איננה סיבה מרכזית.** כלומר, מנהלי מרכזי השירות מזהים את הקושי הפיזי ככחות משמעותי על פני שיקולים של תדמית והתפתחות אישית.

3. כמות עובדים כיום וצפי לצורך עתידי בעובדים (ללא התייחסות למומחי מדיה ומאבחנים מתלמדים שלא נבחנו בעבודות קודמות)

בהשוואה למחקר ב-2017, היום כמות העובדים במרכז שירות ממוצע מעט יותר גבוה בעיקר במרכזים הגדולים וגדולים מאוד ובתפקידי המכונאים, מאבחנים מומחים וטכנאי המרכז. נראה כי חלק מהתחזיות שניתנו ב-2017 לצמצום בחלק מהמקצועות על רקע השינויים בענף עדיין לא באו לכדי מימוש, בעיקר במקצוע המכונאי שהוא עדיין הפופולארי ביותר. השינויים בתעסוקה שאותם צופים היבואנים היום, יתוגרמו רק בעוד מספר שנים לשינוי מהותי בהרכב המקצועות במרכזי השירות כאשר תמהיל הרכבים יהיה שונה מהותית. ייתכן כי החלחול של השינוי יהיה הדרגתי ויתרחש קודם במרכזי היבואן שמקושרים לסוכנויות המכירה ובהתאם חשוב להיערך לכך גם בהכשרות כוח האדם העתידי כך שיהיה גידול הדרגתי בבעלי מקצוע שיש להם ידע שתואם את המערכות שיש ברכבים החדשים.

רקע, מטרות ומתודולוגיה

עבודה זו בוחנת את הרכב כוח האדם במרכזי שירות מורשי יבואן ואת צרכי כוח האדם לשנים הקרובות (עד אמצע העשור) תוך התייחסות לאמצעי גיוס והכשרה של כוח אדם, לפערים קיימים בהון האנושי וצרכים נוספים שנובעים מהשטח.

העבודה בוצעה בשיטה של מחקר כמותי באמצעות סקר מקוון בקרב מנהלי מרכזי שירות ומספקת תמונה כפי שעולה מהשטח למצב הקיים היום ואת המגמה שאותה מזהים היום מנהלי מרכזי השירות שמתמודדים עם אתגרי היומיום. הסקר כלל פנייה לכ-450 מנהלים של מרכזי שירות מורשים על ידי 15 יבואנים ומשוב לסקר מקוון שהוגדר במשותף עם הנהלת מומנטום ונציגי היבואנים. לסקר השיבו באופן מלא כ-260 מנהלים.

העבודה בוצעה בליווי מקצועי ותמיכה של גב' חגית אליאס, מנכ"לית מומנטום, שהגדירה את הצרכים המקצועיים, ותמכה בכל צורך שעלה במיצוי המשוב לסקר ובמיקוד שאלות המחקר.

יש חשיבות לכך שמדובר על משוב מהשטח מכיוון שהוא עשוי להציב פער בין מגמות הקשורות בשינויים שצפויים בצי הרכבים בשנים הקרובות ומשתקפים בתחזיות המסירה של היבואנים (יותר רכבים חשמליים ו/או מונעים בגז) ובין הצרכים העדכניים שעולים מהשטח. השינויים שחוזים היבואנים יבואו כנראה לידי ביטוי בטווח הבינוני כאשר המסירות בשנים הקרובות ישנו את תמהיל הרכבים הכולל שמטופלים במרכזי השירות.

המחקר עלה כצורך לתיקוף ועדכון של עבודות שבוצעו בשנים האחרונות על היבטי כוח האדם בענף. בהמשך המחקר יוצגו השוואות שונות לממצאים מחקרי העבר. חשוב להדגיש כי בכל המחקרים שבוצעו עד היום, המשוב הרוחבי של מנהלי מרכזי השירות היה חלקי ולא סיפק תמונה מלאה על הצרכים בשטח. להלן המחקרים הבולטים שבוצעו בשנים האחרונות:

- מחקר של חברת AKT ומידע שיווקי בשנת 2017 בקרב מועסקים בענף הרכב ומנהלים אצל היבואנים
- מחקר איכותני שבוצע על ידי משרד הכלכלה משנת 2018 במהלכו בוצעו בין היתר ראיונות עם עשרה גורמים במרכזי השירות (מנהלי מרכזים ומנהלי עבודה)
- מחקר עמדות שבוצע על ידי חברת דיאלוג בשנת 2019 בקרב מועסקים וסטודנטים

העבודה מציגה תחזית לגבי הצרכים של מרכזי השירות מורשי היבואן ביחס ל-7 מקצועות ליבה שהוגדרו במשותף לאחר לימוד של חומרי הרקע ובמטרה למקד את הבחינה ביחס למקצועות אלו. לגבי כל אחד מהתפקידים בוצע אפיון של כמות והרכב כוח האדם, סוגיות הקשורות בגיוס כוח אדם ואופק התפתחות ואומדן של כוח אדם חסר היום ובטווח של 5 שנים. להלן מקצועות הליבה שנבחנו:

- | | | | |
|---|------------------|---|-----------------------|
| • | מכונאי | • | יועץ שירות |
| • | מאבחן מתלמד/זוטר | • | טכנאי מרכב (פחח/צבעי) |
| • | מאבחן מומחה | • | מומחה מדיה |
| • | מחסנאי | | |

ענף הרכב עובר שינויים רבים בשנים האחרונות עם עלייה בכמות הרכבים, שינוי במערכות ההנעה והחלפה של מערכות פנימיות. הרכבים נהיים חכמים יותר עם מערכות מולטימדיה ממוחשבות, מערכות המבוססות על חשמל ואלקטרוניקה, מערכות מכאניות המתממשקות עם מערכות אלקטרוניות ועוד.

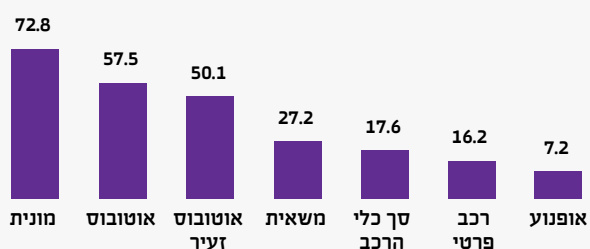
על בסיס מחקרי העבר, וניסיון של גיאוקרטוגרפיה בעבודה עם חלק מיבואני הרכב עולה כי לתמורות הללו בצי הרכב יש השפעה על תפקוד מרכזי השירות:

- היקף הכניסות לכל רכב במגמת ירידה
- תמהיל הטיפולים משתנה
- תוכן התפקידים הנדרשים ורמת הכשירות של אנשי המקצוע

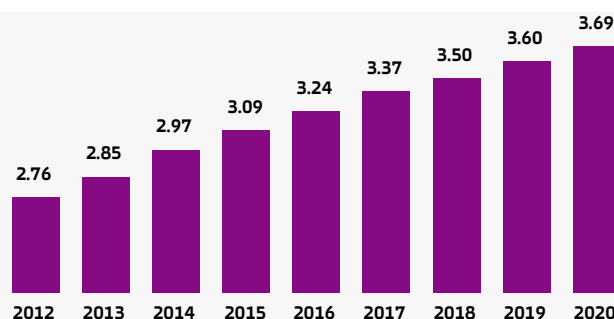
לאור זאת, עיסוקי הליבה המרכזיים עתידיים לעבור שינויים רבים, הן ברמת דרישות הסף, רמת מורכבות, מיומנויות מקצועיות ואישיות ושימוש במערכות טכנולוגיות מתוחכמות.

בכבישי ישראל נוסעים, נכון לסוף שנת 2020, כ-3.9 מיליון רכבים מנועיים, 86% מהם הם כלי רכב פרטיים וקצב הגידול השנתי בצי הרכב עומד על כ-3.6% בקירוב ב-5 השנים האחרונות, ניתן להעריך כי עד שיוקמו מערכות הסעת המונים יעילות מגמת הגידול הזו תימשך. עם העלייה בכמות הרכבים יש גם עלייה האבסולוטית בנסועה, והיקף התנועה לרכב בודד יציבה – רכב ממוצע מבצע כ-17.2 אלף ק"מ בשנה.

נסועה שנתית ממוצעת לרכב לפי סוג רכב, אלפי ק"מ



כלי רכב מנועיים בישראל, מיליונים



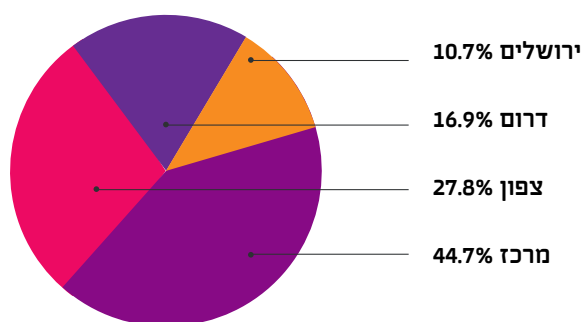
הרכבים החשמליים מהווים היום שיעור שולי מכלל כלי הרכב בישראל. בשנת 2019 היו כחות מ-2,000 רכבים פרטיים חשמליים ועוד כ-175 אלף רכבים היברידיים. מספרים שמשקפים עליה של עשרות אחוזים לעומת שנים קודמות. תחזיות נתח השוק של רכבים חשמליים במכירת רכבים חשמליים של מוסד שמואל נאמן¹ מגדירות כי עד 2030, יהיו בכבישי ישראל כ-950 אלף רכבים חשמליים, להערכתנו, אם תחזיות אלו יתממשו, הרכבים החשמליים יהווה כחמישית עד רבע מצי הרכב.

¹ ליבס עידן, פרופ' אופירה איילון. סביבה ואנרגיה - מדריך היערכות לתחבורה רשויות מקומיות פרטית חשמלית'

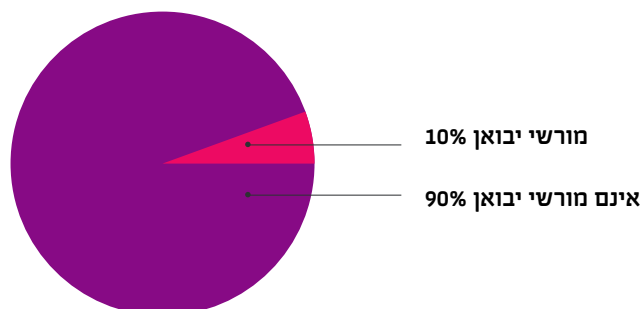
מרכזי שירות בישראל

בישראל כ- 5,412 מרכזי שירות מורשים מטעם משרד התחבורה (מהם כ-280 הם מכוני רישוי). מתוכם, כ-4,900 מרכזי שירות שאינם מורשה יבואן, המהווים כ-90% ממרכזי השירות המורשים בישראל. הנתרים, כ-485 מרכזי שירות הם מורשי יבואן, מתוכם 90% בבעלות פרטית, היתר בבעלות היבואן. בחלוקה אזורית, כ-45% ממרכזי השירות ממוקמים במרכז וכ-28% בצפון. מרבית ממרכזי השירות נמצאים בישובים עירוניים (כ-80%), כאשר בערים חיפה, תל אביב וירושלים נרשמו מספר מרכזי השירות הגבוה ביותר, מעל 30 לכל עיר ואחריהן באר שבע והערים פ"ת, אשדוד, נתניה, ראשל"צ. בולטת נוכחות של מרכזים גם בערים בגודל בינוני בפריפריה: כרמיאל, אילת וקריית שמונה.

מרכזי שירות מורשים לפי מחוזות



מרכזי שירות לפי סוג

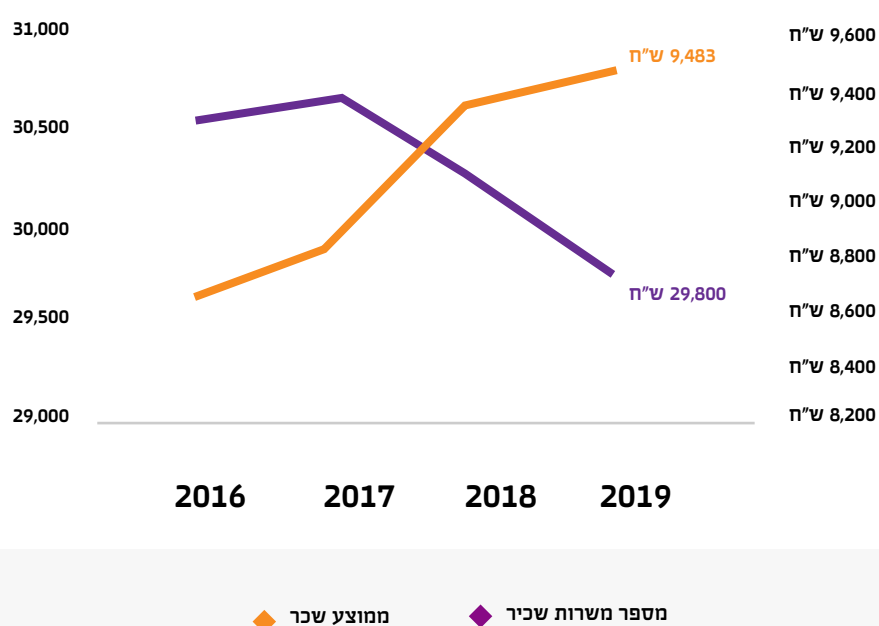


מרכזי שירות מורכזים בערים



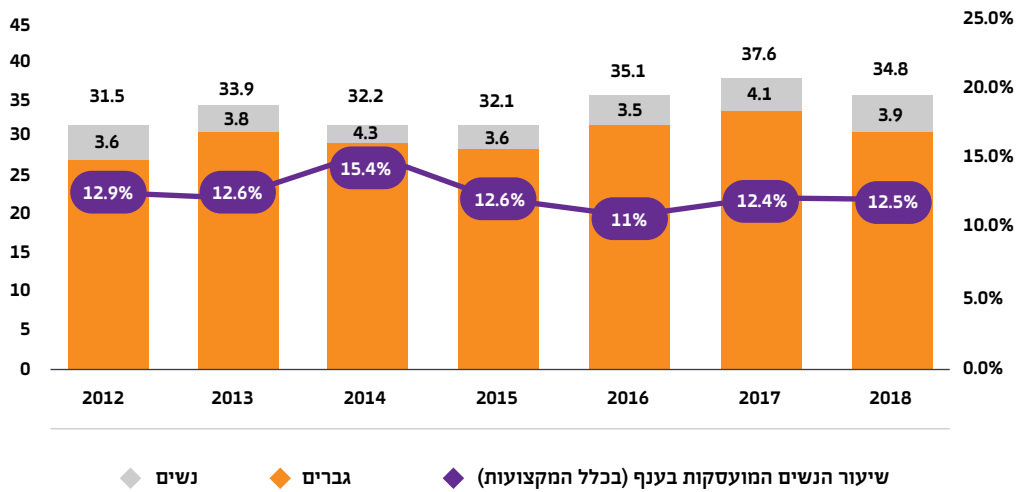
לפי נתוני הלמ"ס מספר משרות שכיר בענף תיקון ותחזוקה של כלי רכב מנועיים (לפי סיווג ענפי הכלכלה 2011) במגמת קיטון, ובשנת 2019 עמד על 29,800 משרות. השכר הממוצע בענף במגמת עלייה ועמד על 9,483 ₪ ברוטו בשנת 2019, עלייה דומה לשכר הממוצע במשק, כך שבמונחים ריאליים השכר נותר כמעט ללא שינוי. השכר בענף נמוך בכ-10% לעומת השכר הממוצע במשק לשכיר (כ-10,400 בסוף 2019).

שכר ממוצע ומספר משרות שכיר



את הקיטון במספר המשרות ניתן אולי להסביר בפיתוחים טכנולוגיים שמקטינים את הצורך בעובדים וזאת לצד המשך גידול עקבי בצי הרכב כאמור לעיל. עם זאת, כפי שיוצג בהמשך, מנהלי מרכזי השירות מעידים על חסר לא מבוטל בעובדים במקצועות השונים, וכפי שמעידות התחזיות לגבי שוק הרכב, יש לצפות לכך שלצד הגידול בצי הרכב יהיה גם שינוי באופי התחזוקה של הרכבים שיצריך גם התאמה בהכשרות המקצועיות. נתוני הלמ"ס גם מלמדים ששיעור ההעסקה של נשים בענף יציב ועומד על כ-12.5% מזה מספר שנים, ומתורגם לכ-4,000 מועסקות לעומת מעל 30 אלף גברים בענף. לא ניתן לקבוע את היקף התעסוקה של נשים בחלוקה למקצועות, עם זאת במסגרת הסקר בחנו סוגייה זו ועולה שגם במקצועות הטכניים שיעור נכבד של נשים כבר נקלטו במרכזי השירות המורשים.

מועסקים בענף תיקון ותחזוקה של כלי רכב מנועיים, אלפים

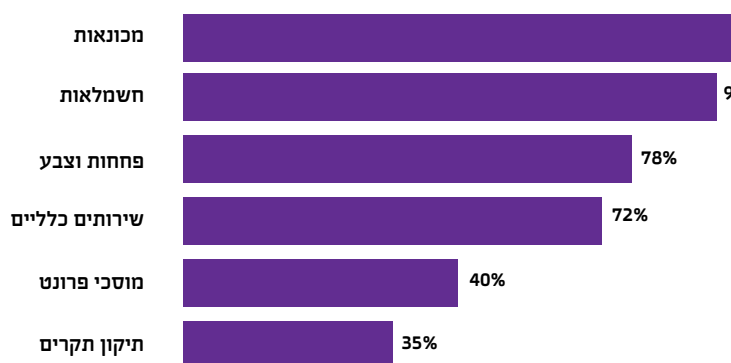


הפיזור הגיאוגרפי הגדול של מרכזי השירות, שעות הפעילות במרכזים וגיוון המקצועות בהם מייצר תשתית עקרונית למשיכה של מועסקים מכל הקשת החברתית בישראל. למרות השינויים בסוג הרכבים שכל הנראה ישפיעו על המיומנויות שידרשו למועסקים בשנים הקרובות, הגידול במספר הרכבים שהוא בזיקה לגידול במשקי הבית מייצר יציבות יחסית בענף תעסוקה זה. לפיכך, יש הזדמנות לפנייה לקהל מהחברה הערבית שכבר היום מיוצג ביתר בענף, לקהל של נשים שישתלבו במגוון מקצועות וכן לקהל מהחברה החרדית בקשר גיאוגרפי למיקום מרכזי השירות. בהקשר זה, ניתן להצביע על אזורים שבהם יש ריכוז של חרדים קרוב למרכזי שירות בירושלים, בית שמש, בני ברק, אלעד, מודיעין עילית, אשדוד, טבריה ועוד.

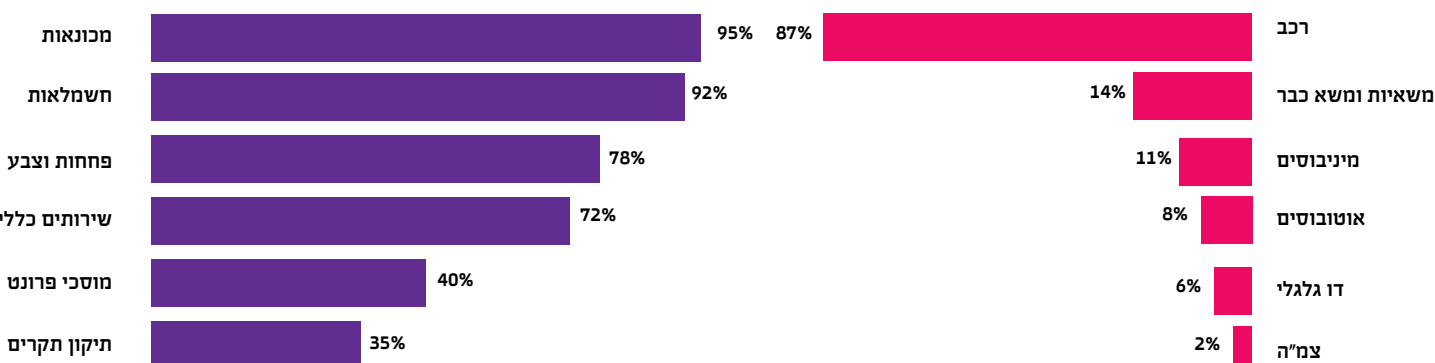
ממצאי סקר מנהלי מרכזי שירות

כאמור, בוצע מחקר כמותי באמצעות סקר מקוון בקרב מנהלי מרכזי שירות. הסקר כלל פנייה לכ-450 מנהלים של מרכזי שירות מורשים על ידי 15 יבואנים ומשוב לסקר מקוון שהוגדר במשותף עם הנהלת מומנטום ונציגי היבואנים. לסקר השיבו באופן מלא כ-260 מנהלים מהם כ-20% מנהלים של מרכזים בבעלות היבואן. ממצאי הסקר נותחו לפי גודל מרכז השירות (על פי מספר כניסות יומי מדווח), בעלות ופיזור גיאוגרפי. קרוב ל-90% ממרכז השירות מטפלים ברכבים פרטיים משפחיים/רגילים, כאשר כחות מ-15% מטפלים בסוגי הרכבים האחרים: רכב כבד (14%), מיניבוסים ואוטובוסים (10% כל אחד) וכחות מ-5% ברכבי צמ"א. כמעט כל מרכזי השירות מספקים שירותי מכונאות וחשמלאות, כשלושה רבעים מספקים שירותי פחחות וצבע ושירותים כלליים, כחות מ-40% מספקים שירותי פרונט ותקרים.

אילו שירותים ניתנים במרכזי השירות

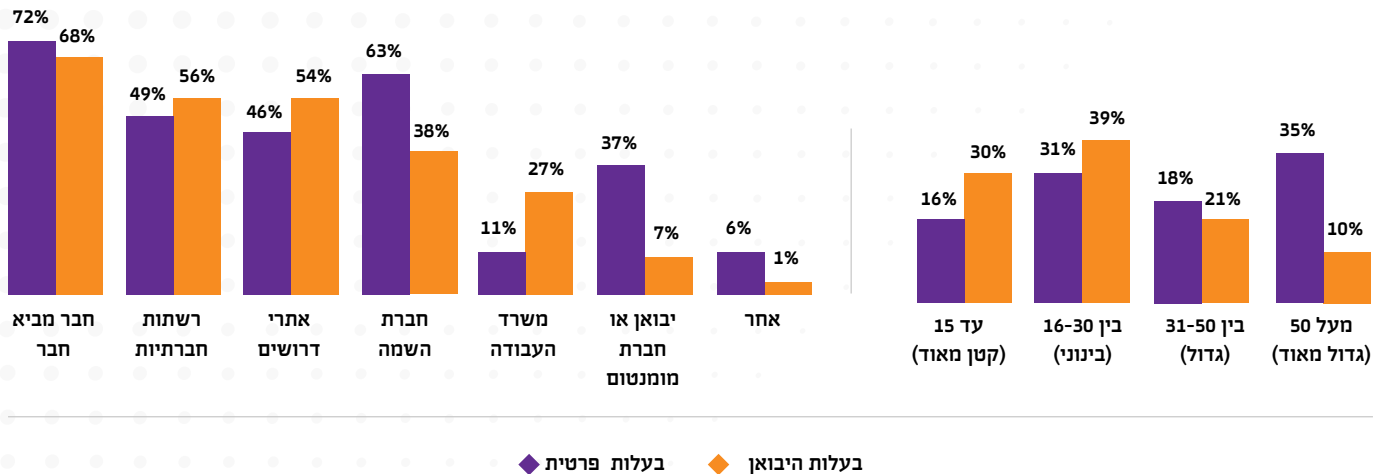


שיעור המרכזים לפי סוגי הרכבים שמשרתים



היקפי הפעילות במרכזי השירות בבעלות יבואן גדולים ביחס למרכזים בבעלות פרטית. ב-35% מהמרכזים בבעלות היבואן מעל 50 כניסות ביום. ואכן, חלק גדול ממרכזי היבואן ממוקמים בערים הגדולות, במקרים רבים סמוך לסוכנויות המכירה ועם מספר גבוה של עמדות עבודה. יש לכך משמעות על מספר המועסקים במרכזי השירות, על מגוון התפקידים ובהתאם על אפשרויות הקידום והפיתוח.

דרכי הגיוס של מרכזי השירות מגוונות וכוללות גם פעילות עצמאית ברשתות חברתיות ואתרי דרושים, גם באמצעות "חבר מביא חבר" וגם בכלים ממוסדים חיצוניים כמו היבואנים וחברות השמה. במרכזי שירות בבעלות יבואן, השימוש בחברות השמה, בשירותי היבואן או חברת מומנטום משמעותי יותר.



אפיון וצרכי העובדים בחלוקה למקצועות הליבה

באופן כללי, מנהלי השירות מדווחים כי העובדים ברמת כשירות גבוהה ומספקת. בולטת שביעות הרצון הגבוהה מהמאבחנים המומחים וזאת לעומת שביעות רצון פחותה ממאבחנים מתלמידים שאולי נובעת מכך שקיימת תקופת התאקלמות והתמקצעות בתחום.

לגבי כל אחד מהמקצועות, נבחנו בסקר באופן כמותי סוגיות הקשורות בהיקף כוח האדם, היקף הנשים המועסקות במקצוע, היקף המועסקים מהחברה הערבית במקצוע, וזאת של מספר שנות עבודה ממוצעות למועסק במקצוע במרכז השירות והחסר בכוח אדם היום ובראייה לעתיד.

הממצאים מלמדים כי בכל המקצועות יש כבר היום חסר בעובדים והוא צפוי לגדול בשנים הקרובות. כמו כן, קיים שילוב של נשים במקצועות השונים ושיעור המועסקים מהחברה הערבית בייצוג יתר, כלומר שיעור העובדים מהחברה הערבית גבוה מחלקם באוכלוסייה ומחלקם בשוק העבודה בישראל.

במרכז שירות ממוצע יהיו כ-20 עובדים במקצועות הליבה, כמעט מחצית מהם הם מכונאים. 2-3 הם מאבחנים מספר המאבחנים המתלמדים נמוך יחסית ועומד על כ-1-2 עובדים כאלה ומעודד לראות שזה אחד המקצועות שבו משולבות יותר נשים באופן יחסי. כמעט 2 עובדים הם מחסנאים, 2-3 נוספים הם טכנאי מרכז ועוד 2 עובדים יהיו יועצי שירות – מקצוע שבו שיעור הנשים גבוה יותר. במקצועות הפופולאריים יותר: מכונאי וטכנאי מרכב ניתן להצביע על שיעור גבוה יותר של עובדים מהחברה הערבית.

מספר העובדים משתנה מאוד בין מרכזים בהתאם לגודל שלהם וכך גם הרכב המועסקים. אך בהחלט ניתן להעיד שקיים גיוון של ההון האנושי בענף והוא מספק הזדמנויות תעסוקה שנגישות גם לקבוצות אוכלוסייה שבהן ניתן לעודד השתלבות בשוק העבודה. אחד המאפיינים הבולטים בענף הוא הוותק הארוך בכל תפקיד, למעט מקצועות של מתלמדים או מקצועות חדשים הוותק הממוצע של עובדים קרוב ל-10 שנים. ולצד עובדים מאוד מבוגרים ומנוסים נקלטים גם עובדים חדשים מדור צעיר יותר. מחקרים שבוצעו בשנים האחרונות מלמדים שבני דור ה-Y הצעירים, הם עובדים עם יציבות נמוכה יותר בשוק ויש להם נטייה לתחלופה גבוהה של עבודות אחת למספר שנים.

מרכז שירות ממוצע				מקצוע
וوتק וגיל ממוצע של עובד	מהם מהחברה הערבית	מהם נשים	מספר עובדים במרכז	
9 שנים (37)	40%-50%	5%-10%	9.4	מכונאי
3.5 שנים (33)	50% +/-	10%-15%	1.6	מאבחן מתלמד
9 שנים (39)	20%-40%	5% +/-	2.2	מאבחן מומחה
8.5 שנים (40)	10%-25%	5%-10%	1.7	מחסנאי
7 שנים (40)	70%-100%	5% +/-	2.5	טכנאי רכב
4 שנים (37)	20%-40%	20%	0.6	מומחה מדיה
7.5 שנים (37)	10%-20%	30%-50%	2.1	יועצי שירות
	45% +/-	10% +/-	20.1	סה"כ במקצועות הליבה

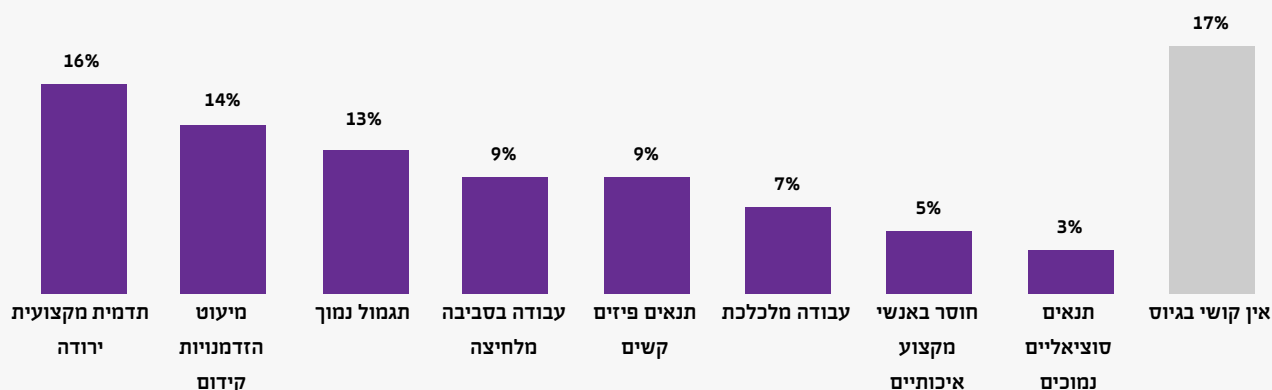
כבר היום מעידים מנהלי מרכזי השירות על חסר בעובדים בכל המקצועות. ביחס לכ-4,500 מכונאים, יש צפי לקליטה של כ-1,000 נוספים עד אמצע העשור וקליטה של עוד כ-650-600 מאבחנים מומחים וכ-500 טכנאי מרכב. גם במקצועות אחרים יש כוונה לגייס עובדים נוספים בהיקפים של עד 500 עובדים עד אמצע העשור. בסך הכל, מנהלי מרכזי שירות מורשי יבואן מעסיקים היום כ-20 אלף עובדים במקצועות הליבה והם צופים צמיחה של כ-15% במקצועות אלו ובסך הכל עד אמצע העשור – כ-3,500 עובדים. כאשר כבר היום, יש מחסור של כ-7.5% במספר העובדים והוא קיים בכל המקצועות. בממוצע כל מרכז שירות זקוק לעוד כ-3 עובדים נוספים.

סה"כ במרכזי שירותי מורשי יבואן			מרכז שירות ממוצע			מקצוע
חסר בעובדים עד 2025	חסר בעובדים היום	אומדן מועסקים היום	עובדים שיהיו חסרים ב-2025	עובדים חסרים היום	מספר עובדים במרכז	
1,000-1,100	500-600	4,200-4,700	2.2	1.1	9.4	מכונאי
450-500	150-200	760-810	1	0.4	1.6	מאבחן מתלמד
600-650	200-250	1,050-1,150	1.3	0.4	2.2	מאבחן מומחה
250-300	100-150	830-860	0.5	0.3	1.7	מחסנאי
460-500	180-230	1,150-1,250	1	0.4	2.5	טכנאי רכב
160-210	60-110	300-350	0.4	0.2	0.6	מומחה מדיה
370-420	170-220	950-1,050	0.8	0.4	2.1	יועצי שירות
3,350-3,600	1,450-1,600	9,300-9,850	7.2	3.2	20.1	סה"כ במקצועות הליבה

בחלוקה גיאוגרפית הצורך בגיוס עובדים חדשים מתחלק כך שכ-35% מתוספת העובדים היא באזור המרכז (בגבולות גדרה-חדרה) – כ-1,100-1,300, כ-15%-10% באזור ירושלים – כ-400, כ-20% באזור הצפון כולל מרחב חיפה – כ-700-800 וכשליש באזור הדרום מאשדוד ועד אילת – כ-1,000-1,200. ביחס לשיעור מרכזי השירות באזור הדרום (קרוב ל-20%) נראה שבאזור הדרום יש את החסר המשמעותי ביותר במועסקים בענף הרכב. באזור הדרום בולט יותר המחסור בטכנאי מרכב, מומחי מדיה ויועצי שירות – מעל 40% מבעלי התפקידים המבוקשים במקצועות אלו נדרשים באזור הדרום. בכל מקרה, המסה העיקרית במונחים אבסולוטיים היא באזור המרכז ובאזור הצפון וניתן לרכז מאמץ באיתור הזדמנויות להכשרות מקצועיות של הון אנושי מתאים בזיקה לאזורים עם פעילות צפופה של מרכזי שירות. בניתוח יותר מעמיק, בוודאי שברמה של עיר מדובר על חסר של לא יותר מעשרות בודדות של בעלי מקצועות בערים הגדולות ועובדים בודדים במרכזים בפועלים בערים קטנות יותר.

מעל 80% ממנהלי מרכזי השירות מעידים על קושי בגיוס כוח אדם. כדי שניתן יהיה לממש את הצורך של מרכזי השירות יש חשיבות בהכשרה של כוח אדם מיומן ולעודד תעסוקה בענף. חשוב להבין מה הם האתגרים בגיוס עובדים כפי שהם משתקפים בעיני מנהלי מרכזי השירות. בעוד שמחקרים קודמים הצביעו על חשיבות רכיב השכר, מנהלי מרכזי השירות מציבים 2 שיקולים נוספים מעל השכר והם התדמית הציבורית של העבודה בענף הרכב ואופק הקידום של העובדים. התגמול הוא שלישי בעוצמתו וסוגיות הקשורות בתנאים פיזיים וסביבה מלחיצה מהווים חסם כחות משמעותי. תנאי העבודה הפיזיים צוינו כיותר משמעותיים במקצועות המכונאי וטכנאי המרכב, אך גם בהם תדמית המקצוע הייתה הגורם המרכזי בקושי בגיוס עובדים.

הגורמים שיוצרים קושי בגיוס עובדים



בצד קשיי הגיוס, וברקע לוותק הארוך, מתקשים מנהלי מרכזי השירות לספק לעובדים במקצועות השונים אופק קידום. קושי שמתעצם במרכזי שירות קטנים בהם מספר המועסקים והמקצועות קטן ומנהלי מרכזי השירות לא יכולים לסמן מסלול התפתחות וקידום בקריירה. ואכן, מחצית מהמרכזים מדווחים כי במרכז השירות שלהם אין אופן תעסוקתי מסודר.

באופן עקרוני, כאשר בוחנים את אפשרויות הקידום, ניתן להצביע היום בכל תפקיד על התפתחות בכיוונים שונים. אך כאמור, לא בכל המרכזים קיימים מספיק תפקידים ומשרות כדי לאפשר זאת. להלן מסלולי הקידום האפשריים מכל תפקיד:

- **מכונאים** | ניתן להתקדם לתפקיד מנהל עבודה, מאבחן או יועץ שירות.
- **מאבחן מתלמד** | ניתן להתקדם לתפקיד מאבחן מומחה וגם למנהל עבודה או יועץ שירות.
- **מאבחן מומחה** | ניתן להתקדם לתפקיד מנהל עבודה בעיקר.
- **מחסנאי** | אפשרויות הקידום בתפקיד הזה מוגבלות מאוד, במרכזים גדולים ניתן להתקדם לתפקיד מנהל

מחסן. בהקשר זה חשוב לציין כי ענף הלוגיסטיקה נמצא בצמיחה מאוד מהירה בימים אלו עם פיתוח מואץ של משרות בענף. ההתמקצעות בענף הרכב יכולה לפתוח אפשרויות תעסוקה בתחום ולהוות קשר קפיצה להמשך הקריירה.

- **טכנאי מרכב** | גם במקצוע הזה אפשרויות הקידום מוגבלות מאוד ובעיקר ניתן להתקדם למקצוע מנהל עבודה.
- **מומחה מדיה** | מומחי מדיה נתפסים ככאלו שיכולים לעבור לעמדת ניהול בהמשך – יועץ שירות, מנהל שירות, מנהל עבודה ואפילו מנהל מרכז שירות. עדיין אפשרויות הקידום מוגבלות מאוד (גם בשל מיעוט משרות ניהול). לצד זאת, מומחה מדיה נתפס כמקצוע שמהווה קידום מתפקידים אחרים.
- **יועץ שירות** | אפשרויות הקידום הם בעיקר למנהל שירות וגם מנהל מרכז שירות.

כפי שניתן לראות חלק מאפשרויות הקידום במרכזי השירות הן רוחביות בין תפקידים וחלקן כלפי מעלה בתפקידי ניהול. כדי לגוון עבור המועסקים את אפשרויות הקידום ניתן לבחון דרכים להתפתחות בין מרכזים ומעבר בין מרכזים של אותו יבואן באותו מרחב גיאוגרפי או חשיפה לפיתוח תעסוקתי מחוץ לענף כפי שפורט באופן ספציפי לגבי מקצוע המחסנאי. ייתכן כי בגיבוש תהליכי עבודה עם היררכיה בתפקידים ומסלולי הכשרה במהלך הקריירה יכולים למסד תהליכים שישפרו עבור המועסקים את המשיכה לתעסוקה בענף.

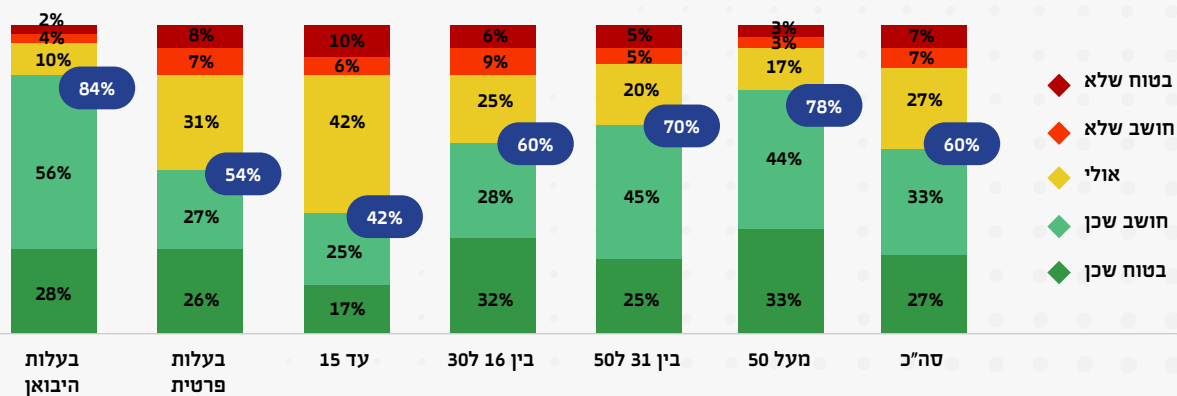
באופן חופשי, מנהלי מרכזי השירות מציינים שכדי לחזק את כוח האדם במרכזים יש חשיבות גבוהה להעלאת רמת הכשירות של אנשי המקצוע על ידי תגבור מקומות ההכשרה המקצועיים וביצוע השתלמויות ייעודיות, הדבר בולט יותר במרכזים בבעלות פרטית. באופן ספציפי, הפערים בידע באנגלית טכנית ומקצועית בלטו כמעט בכל המקצועות, באופן ספציפי ציינו מנהלי מרכזי השירות הכשרות ייעודיות בכל אחד מהמקצועות שיש להעמיק את ההכשרות ביחס אליהם.

צורך נוסף שעלה הוא שיפור תדמית המקצוע, וכפי שנראה גם מהווה את הסיבה המובילה לקושי בגיוס עובדים, הדבר בולט יותר במרכזים שבבעלות פרטית ובאזור השרון ותל אביב. גם בהקשר זה וכפי שצוין לעיל, נראה שעל אף השכר הנמוך יחסית בענף, נראה כי העלאת הביקוש למקצוע תלויה יותר בתדמית והכשרה וסוגיית השכר שלישית בחשיבותה. ייתכן שמכיוון שמנהלי מרכזי השירות מוגבלים ביכולת התגמול לעובדים הם מדרגים את השכר כשלישי בחשיבותו להגדלת המשיכה לענף ומדרגים אתגרים אחרים לפני השכר בהגדלת ההון האנושי שעובד תחתם.

תכנית לקליטת מתלמידים

מומנטום מעוניינת להוציא לפועל תכנית לקליטת מתלמידים במרכזי השירות שבמסגרתה המרכזים יקלטו סטודנטים/מתלמידים להכשרה של כשנה בשכר מינימום לכ-300 שעות עבודה. במטרה שהעובדים יכירו יכירו את משטח העבודה ובהמשך אף ימשיכו לעבוד באותם המרכזים. בבחינת הנכונות של מרכזי השירות לשתף פעולה עם התכנית עולה שכ-60% מהמרכזים מביעים עניין בקליטת המתלמידים, כאשר הנכונות גוברת אצל מנהלים במרכזים בבעלות יבואן ומרכזים גדולים, ככל הנראה מהסיבה שבמרכזים גדולים יותר אפשרויות להקצות לכך את המשאבים הדרושים.

נכונות לקלוט מתלמידים בתכנית הכשרות של מומנטום



סיכום, תובנות והמלצות

הגדלת הביקוש ואיכות ההון האנושי במקצועות הרכב

המחקר מבוסס על משוב מהשטח של מנהלי מרכזי שירות מורשי יבואן, במטרה לבחון את הצרכים בגיוס והכשרה של כוח אדם בענף הרכב וזאת בהתאם לעיסוקי ליבה מרכזיים וכן לאמוד את כמות העובדים החסרים בענף לפי מקצוע.

המנהלים התבקשו לשקף בסקר את השינויים שהם חווים היום (בהתעלם משבר הקורונה) וכן את מה שהם צופים שיקרה בעתיד לאור השינויים בענף הרכב.

הסקר כלל פנייה לכ-450 מרכזי שירות והתקבל משוב מלא מכ-260 מנהלים, מתוכם 80% בבעלות פרטית, היתר בבעלות היבואן. כ-90% ממרכזי השירות מטפלים ברכבים "סטנדרטיים", כ-15% במשאיות ומשא כבד – שיעורים נמוכים יותר נרשמו ביתר סוגי הרכבים.

מספר הכניסות הממוצע ליום למרכז שירות עומד על 27.3 (בהשוואה ל-24.7 במחקר בשנת 2017) – משקף מרכז בגודל בינוני – גדול. מרכזים בבעלות יבואן הם לרוב מרכזים גדולים יותר ביחס לאלו בבעלות פרטית. במרכזי השירות יש בדרך כלל 2-3 דרכים לגיוס עובדים, הפופולארית ביותר: חבר מביא חבר. במרכזים בבעלות היבואן גיוס ע"י חברת השמה, יבואן או חברת מומנטום, שכיחים יותר מאלו בבעלות פרטית. מצד שני, במרכזים פרטיים נפוץ יותר שימוש במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.

ממצאי העבודה מלמדים שמתוך משוב מנהלי מרכזי השירות יש מספר פעולות שמומלץ לבצע במקביל כדי לשפר את המשיכה למקצוע, את המיון של העובדים הפוטנציאליים ואת הפיתוח של העובדים במהלך הקריירה כדי לייצר יציבות ונאמנות.

להלן ההמלצות בחלוקה לתחומים

1. תדמית המקצוע - שיפור בתדמית המקצוע צריכה להיות ב-3 מישורים מרכזיים:

- **העובדים | תהליך הכשרה מוסדר לאורך הקריירה שיותאם לתפקיד העובד ולצרכי מרכזי השירות.** מעין השתלמויות שהעובד ידרש לבצע במהלך תפקידו, בין אם הכשרות פנימיות שיבוצעו על ידי מרכזי השירות או במוסדות יעודיים לכך. כמו כן, יצירת מסלולי קידום לכל תפקיד שיכלול התמחות/התלמדות, דרגות שכר ואפשרויות קידום ומעבר בין מרכזי שירות אחרים, כדוגמת מעבר למרכז שירות גדול יותר/אזורי.
- **הציבור הרחב | הגברת מאמצי השיווק לשינוי תדמיתי של התחום ושינוי הגדרות תפקיד – למשל "מכונאי" במקום "מוסכניק".**
- **יבואני הרכב | יצירת חיבור חזק יותר בינם לבין מרכזי השירות הפרטיים והשקעה בכח האדם.**

2. **גיוס כח אדם - הגיוס כיום מבוסס על שיטות של "חבר מביא חבר", רשתות חברתיות ואתרי דרושים ובא לידי ביטוי יותר במרכזים הפרטיים. הקמת מאגר מועסקים קיימים ופוטנציאליים יעזור לחבר בין הביקוש הקיים להיצע. ניתן לבצע פעולות ממוקדות בישובים בחברה הערבית או עם נכונות לשיתוף פעולה או מול קהילות חרדיות ולבצע הכשרות נקודתיות (אפילו פרסום קול קורא, אפשר בשיתוף המשרד לפיתוח הנגב**

והגליל או משרד העבודה). כמו כן, ניתן לבצע פעולות נקודתיות להגדלת הייצוג של נשים בענף. מומלץ לבצע פעילות ממוקדת לאיתור של הפרופיל של נשים שכבר מועסקות בענף ולאחר מועסקות פוטנציאליות שמתאימות לפרופיל שאופיין.

3. הכשרות מקצועיות - ברוב המקצועות שביעות הרצון מהעובדים גבוהה אך עולה צורך בהכשרות שוטפות בכל מקצוע וכן חסר בידע באנגלית טכנית בכל התפקידים. כמו כן, יש להכשיר יותר בעלי מקצוע באוטוטרניקה על רקע שינויים טכניים ברכבים.

בעמוד הבא מצורף תרשים להמחשת התובנות להמלצות לפעולה

השיפור בתדמית המקצוע צריכה להיות ב3 מישורים

גיוס כוח אדם



ניתן למקד משיכה למקצוע גם לנשים, באמצעות תכניות ייעודיות

מיקוד פעילות בגיוס עובדים מהחברה הערבית וכן מהמגזר החרדי-פעולות ממוקדות מול רשויות מקומיות עם נכונות לשיתוף פעולה (כולל פרסום קול קורא, אפשר בשיתוף משרדים רלוונטיים)

הגיוס היום מבוסס על אמצעים כמו "חבר מביא חבר". רשתות חברתיות ואתרי דרושים (ויותר בפרטיים): השיפור יכול להיות בקמת מאגר מועסקים וחיבור בין ביקוש והיצע.



הכשרה מקצועית

יש להכשיר יותר בעלי מקצוע בידע באוטוטרניקה על רקע שינויים טכניים ברכבים.

עולה צורך בהכשרות שוטפות בכל מקצוע וחסר בידע באנגלית טכנית בכל התפקידים.

ברב המקצועות שביעות הרצון מהעובדים גבוהה. בשמור הבא מצורף תרשים להמחשת התובנות להמלצות לפעולה



תדמית המקצוע



יבואני הרכב

- חיבור חזק יותר למרכזים הפרטיים והשקעה בכוח אדם

הציבור הכללי

- פרסום תדמיתי
- הגדרת תפקידים יוקרתית

העובדים

- תהליכי הכשרה לאורך הקריירה
- מסלול קידום לכל תפקיד
- כולל התמחות/התלמדות, דרגות שכר, מעבר בין מרכזים

בחינת ממצאי המחקר בהשוואה למחקרי העבר

כאמור, המחקר הנוכחי שבוצע בשלהי 2020 על ידי גיאוקרטוגרפיה, בוצע לאחר שבשנים האחרונות בוצעו מספר סקרים על ידי גופים שונים:

- המחקר של חברת AKT בשנת 2017 בקרב מועסקים בענף הרכב ומנהלים אצל היבואנים
- מחקר איכותני שבוצע על ידי משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים משנת 2018
- חברת דיאלוג בשנת 2019 בקרב מועסקים וסטודנטים

בכל המחקרים שאלות המחקר נסבו סביב שאלת ההון האנושי בענף והגיוס של מועסקים לענף. אולם, בכל מחקר ננקטו מתודות מחקריות שונות. המחקר הנוכחי מספק משוב כמותי מהשטח שמלמד על הצרכים הנוכחיים ולא בהכרח מייצג שינויים שצפויים בצי הרכב בשנים הקרובות והוא מייצג את נקודת המבט של המעסיק עם נקודת מבט של ניסיון של מספר שנים ולא את מערך השיקולים האינטימי של המועסק עצמו. למרות השונות במתודה המחקרית מוצגת השוואה של ממצאי המחקרים השונים:

1. הכשרות נדרשות

המחקר ב-2017 מצוין שכלל המקצועות יעברו שינוי הן ברמת מורכבות התפקיד והן ברמת הכשירויות הנדרשות. הומלץ מאוד לחזק את רמת האנגלית בכלל המקצועות – במחקר הנוכחי חיזוק רמת האנגלית הטכנית באה לידי ביטוי באופן גורף בכלל המקצועות ובאופן ספציפי אוטוטרניקה.

2. תדמית מקצועות ענף הרכב

במחקר ב-2017 תדמית המקצוע בקרב הנסקרים נתפסת כנמוכה. בעיקר בולט תנאי עבודה פיזיים קשים, וגם ככזו שאינה מתגמלת כראוי ואינה מאפשרת התפתחות מקצועית. ב-2019 הממצאים דומים – העבודה נתפסת כעבודה פיזית קשה ומאומצת בעלת תגמול סביר.

במחקר הנוכחי, מנהלי המרכז נשאלו על הסיבות המרכזיות לקושי בגיוס. הבולט ביותר הינו תדמית מקצועית ירודה, לאחר מכן, מיעוט הזדמנויות קידום ותגמול נמוך. דווקא תנאי עבודה פיזיים קשים איננה סיבה מרכזית. כלומר, מנהלי מרכזי השירות מזהים את הקושי הפיזי ככחות משמעותי על פני שיקולים של תדמית והתפתחות אישית.

3. כמות עובדים כיום וצפי לצורך עתידי בעובדים (ללא התייחסות למומחי מדיה ומאבחנים מתלמדים שלא נבחנו בעבודות קודמות)

בהשוואה למחקר ב-2017, היום כמות העובדים במרכז שירות ממוצע מעט יותר גבוה בעיקר במרכזים הגדולים וגדולים מאוד ובתפקידי המכונאים, מאבחנים מומחים וטכנאי המרכז. במבט לעתיד ניתן להצביע על מחסור בעובדים שעלה בחלקו במחקרים קודמים. נראה כי חלק מהתחזיות שניתנו ב-2017 לצמצום בחלק מהמקצועות על רקע השינויים בענף עדיין לא באו לכדי מימוש, בעיקר

במקצוע המכונאי שהוא עדיין הפופולארי ביותר. חשוב להדגיש כי השינויים שאותם צופים היבואנים היום, יתוגרמו רק בעוד כמה שנים לשינוי מהותי בהרכב המקצועות במרכזי השירות כאשר תמהיל הרכבים יהיה שונה מהותית. ייתכן כי החלחול של השינוי יהיה הדרגתי ויתרחש קודם במרכזי היבואן שמקושרים לסוכנויות המכירה ובהתאם חשוב להיערך לכך גם בהכשרות כוח האדם העתידי כך שיהיה גידול הדרגתי בבעלי מקצוע שיש להם ידע שתואם את המערכות שיש ברכבים החדשים.

סיכום הצרכים ביחס לכל מקצוע בהשוואה בין מחקרים

מכונאי | במחקר כיום שיעור תוספת המכונאים הנדרשים נעה בין 15%-35% ואילו ב-2017 יש ירידה בביקוש למכונאים בעוד כ-5 שנים של 25%-35%.

מחסנאי וטכנאי מרכב | במחקר כיום הביקוש העתידי גבוה מהנוכחי – שיעור התוספת נע בין 20%-50% במחסנאים ו-25%-50% בטכנאי מרכב. לעומת זאת, ב-2017 אין צפי גידול בביקוש לתפקידים אלו והביקוש לעובדים נותר זהה.

מאבחן מומחה ויועץ שירות | במחקר כיום הביקוש העתידי גבוה מהנוכחי – שיעור התוספת נע בין 45%-80% במאבחנים מומחים ו-30%-60% ביועצי שירות. בהשוואה למחקר ב-2017 הביקוש העתידי במרכזים גדולים וגדולים מאוד דומה למחקר הנוכחי ואילו במרכזים קטנים ובינוניים אין צפי גידול בביקוש לתפקידים אלו.

מחקר 2020 שיעור התוספת 2025	מחקר 2017 שיעור התוספת 2022	תפקיד
15%-35%	(-25%)-(-35%)	מכונאי
20%-50%	0%	מחסנאי
25%-50%	0%	טכנאי מרכב
45%-80%	50% (במרכזים גדולים + גדולים מאוד) (בלבד)	מאבחן מומחה
30%-60%	20%-25% (במרכזים גדולים + גדולים מאוד) (בלבד)	יועץ שירות