

Wyzwania, codzienność i oczekiwania osób świadczących usługi za pośrednictwem platform online

Raport z badania jakościowo-
ilościowego przygotowany dla:



ZPP

ZWIĄZEK PRZEDSIĘBIORCÓW
I PRACODAWCÓW

Warszawa, maj 2022

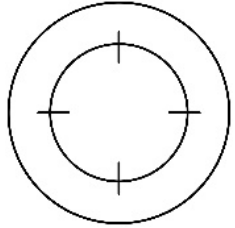
& PARTNERS

Maison

Informacje o badaniu

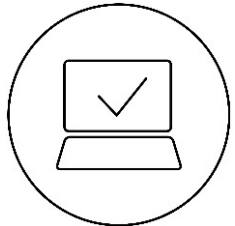
Maison & PARTNERS

Informacje o badaniu



CEL

Głównym celem badania było poznanie codzienności, oczekiwań oraz wyzwań stojących przed osobami świadczącymi usługi w ramach działalności platform online.



METODOLOGIA

- Badanie zostało przeprowadzone w dwóch etapach:
 - **Moduł jakościowy:** 6 IDI (*Individual In-Depth Interview*) – indywidualnych wywiadów pogłębionych na platformie Zoom;
 - **Moduł ilościowy:** N=360 wywiadów telefonicznych (CATI: *Computer Assisted Telephone Interviews*)
- Do badania zostały zaproszone osoby, które świadczą usługi za pośrednictwem portali/aplikacji online.
- Badanie zostało zrealizowane w drugiej połowie stycznia i na początku lutego 2022 r.



Moduł jakościowy: charakterystyka próby

4

Nr wywiadu	Charakterystyka respondenta	
	PŁEĆ	SEKTOR USŁUG
Wywiad 1	Mężczyzna	dostawy jedzenia
Wywiad 2	Kobieta	przewozy osób
Wywiad 3	Mężczyzna	naprawy i drobne usługi („złote rączki”)
Wywiad 4	Kobieta	opieka nad dziećmi
Wywiad 5	Mężczyzna	przewozy paczek
Wywiad 6	Mężczyzna	usługi IT
łącznie: 6 wywiadów		



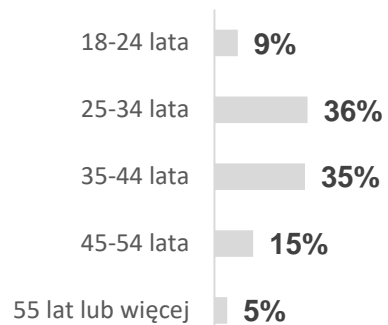
Moduł ilościowy: charakterystyka próby

5

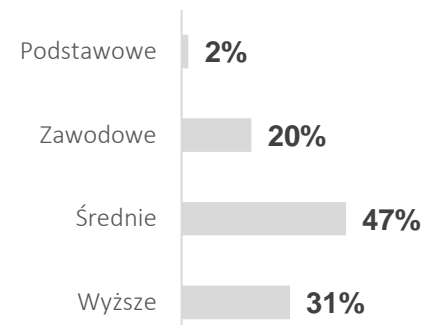
PŁEĆ



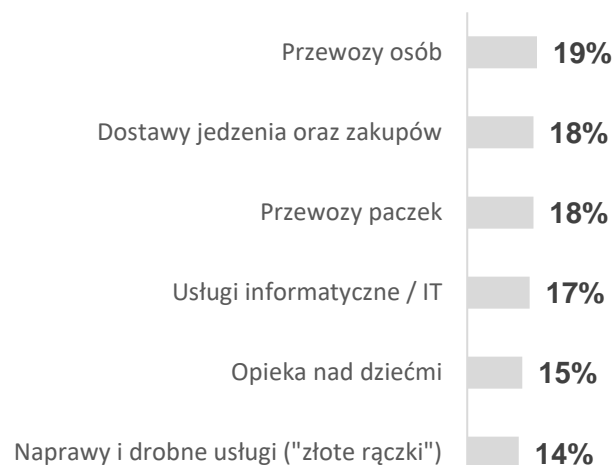
WIEK



WYKSZTAŁCENIE



BRANŻA



FORMA DZIAŁALNOŚCI



N=360

Wyniki badania: część jakościowa

Maison & PARTNERS



Pracownicy najbardziej cenią sobie **elastyczność** wynikającą ze współpracy z platformami. Daje ona poczucie swobody, niezależności, ułatwia osiągnięcie optymalnego *work-life balance*.

MOCNE STRONY

- ✓ **Elastyczność** – możliwość dowolnego ustalania godzin i wymiaru czasu pracy („pracuję kiedy chcę i ile chcę”):
 - ✓ możliwość łatwiejszego pogodzenia pracy z życiem prywatnym i/lub inną pracą;
 - ✓ poczucie większej swobody, wolności, bycie „*samym sobie szefem*”;
 - ✓ jest odbierana jako jedna z największych zalet; pracownicy bardzo niechętnie zapatrują się na jej ograniczenie np. w kontekście ewentualnego zatrudnienia na UOP. Możliwość podpisania tego typu umowy powinna być wg respondentów jedynie opcjonalna.

- ✓ **Łatwość podjęcia współpracy:**
 - ✓ Wystarczy chęć pracy („*jeśli chcę, pracuję*”), bez potrzeby jej zdobywania (nie trzeba iść na rozmowę o pracę, brać udziału w długotrwałym procesie rekrutacyjnym, oczekiwać tygodniami na odpowiedź, itp.);
 - ✓ czytelność zasad i łatwość rejestracji oraz na ogół prosta forma rozliczeń / księgowości.



Elastyczność: cytaty 1/2

Jednym z minusów jest może brak stabilności, ale jeśli chciałbym szukać stabilności, i tak szukałbym jej gdzieś indziej. Na razie wybieram niezależność, na JDG.

IDI 3, mężczyzna

Z jednej strony, może ta praca nie oferuje stałości, ale ja opiekuję się też moim dziadkiem. Taka praca jest więc dla mnie wygodna, bo mam więcej czasu dla siebie niż w standardowej pracy 8-16. Oczywiście, zdarza się, że pracy jest więcej, ale zawsze można się jakoś dogadać, to mi bardzo pasuje na tę chwilę. Ta elastyczność na tę chwilę jest dla mnie bardzo ważna. (...) Wydaje mi się, że to zależy od osoby, jaki rodzaj umowy podpisać. Nie dla każdego będzie UOP. Wydaje mi się, że gdyby tak było, grono chętnych do pracy niań byłoby dużo mniejsze. Niektórzy chcą sobie po prostu dorobić, mieć kilka godzin w tygodniu lub pracować dorywczo.

IDI 4, kobieta

Nieograniczony czas pracy i swoboda są głównymi atutami tej pracy. Dla osób, które chcą się z niej utrzymywać, można by ewentualnie wprowadzić wybór, czy ktoś chce przejść na UOP, odprowadzać wszystkie składki, być objęty ubezpieczeniem, itd., ale też, żeby nie był to mus. (...) Nie chciałbym, aby ktoś wymagał ode mnie, że mam jeździć określoną liczbę godzin. Wolałbym mieć elastyczne godziny pracy, nawet jeśli bym zachorował lub chciał pojechać na urlop, jestem niezależny. Nie muszę szukać za siebie zastępstwa, itd. Ważne dla mnie jest to, aby być niezależnym od wymiaru czasu pracy i godzin pracy.

IDI 1, mężczyzna



Elastyczność: cytaty 2/2

UOP – dla mnie nie, zw na mój chaotyczny tryb życia. Ja nie planuję. Kiedyś planowałem i na koniec dnia miałem konkluzję, że znowu się nie udało. Tak, kiedy wszystko dzieje się na spontanie, zupełnie inaczej się żyje. Może to bardzo młodzieżowe podejście, ale mi pasuje. Ja nie lubię czegoś takiego, jak grafik. (...) U mnie jest nieregularne jedzenie, spanie i ogólnie nieregularne życie, po prostu. Dlatego dla mnie UOP nie. Ale dla osób, które mają swój grafik, zależy im na regularności – czemu nie? Choć w tym zawodzie raczej więcej byłoby niechętnych na UOP niż chętnych. To mogłoby w ogóle nie wypalić. Teraz jest wolna amerykanka. Jeżdżę ile chcę i kiedy chcę, sam sobie jestem szefem. Warunki na UOP to trochę zamiana pracy w niewolnictwo. A biorąc pod uwagę, że większość kurierów to nie Polacy, tylko ludzie z różnych kultur i krajów, wydaje mi się, że oni by na to nie poszli, że czuliby się, jakby została im odebrana wolność.

IDI 5, mężczyzna

Raz w roku wyjeżdżam z mężem na działkę, na dwa miesiące. Cenię sobie elastyczność, jaką mam dzięki pracy jako taksówkarz. Jeżdżę, kiedy chcę i ile chcę, nikomu nie muszę się tłumaczyć. W moim przypadku UOP nie byłaby dobrym rozwiązaniem, bo zabierałaby mi tę swobodę. Ale można by wprowadzić taki wybór, jeśli ktoś by chciał, dlaczego nie? Ale ja bym się nie zdecydowała.

IDI 2, kobieta

Brakuje mi trochę możliwości pracowania nocą, dostępności platformy 24/7. To dałoby mi jeszcze większą elastyczność, niż obecnie. Czasami w dzień wolę pozatawiać inne sprawy, chciałbym móc pracować także nocą.

IDI 5, mężczyzna

QUAL

Łatwość podjęcia współpracy: cytaty

10

Zacząłem się od rekomendacji znajomego, który też jeździł. Potrzebowałem pieniędzy na części do motoru, który sobie kupiłem i tak się zacząłem. Dodatkowa praca finansowała mi hobby. (...) W Uber Eats, jeśli chcę jeździć, jeżdżę, nie muszę czekać na otwarcie jakiejś rekrutacji. To jest super. (...) Wszystko dzieje się zdalnie, przez panel aplikacji. Dostajemy link i wszystko tam jest. (...) I to wszystko, cała rejestracja trwa chwilę, może 5 minut. Później oni muszą już tylko to zaakceptować i następnego dnia można zacząć jeździć – tak było w moim przypadku.

IDI 1, mężczyzna

Fajne jest to, że można wybrać własne preferencje - rodzaj umowy, godziny, w jakich chce się pracować. Platforma oferuje możliwość łatwego znalezienia klientów. Atutem jest wyszukiwanie poprzez lokalizację (bliskość miejsca zamieszkania) i preferencje, zdziwiło mnie nawet, jak łatwo można dzięki temu znaleźć pracę.

IDI 4, kobieta

Na początku zastanawiałem się, jak to będzie z tymi rozliczeniami. Zadzwoiłem do nich i oni wyjaśnili mi, że pobierają 10% za to, że ja korzystam z ich aplikacji. Oprócz tego jest limit, że muszę zarobić np. minimum 100 zł, aby wypłacić pieniądze. To na początku było niepokojące, ale wyjaśnili mi to, a cała reszta była zrozumiale opisana w aplikacji. Mamy też partnera, z którym podpisujemy umowę. To on pilnuje wszystkich spraw typu księgowość i sposób rozliczenia. Ja nie muszę się już niczym przejmować, nie muszę mieć np. własnej działalności.

IDI 1, mężczyzna



Bardzo ważnym plusem platform jest wsparcie w szybszym i prostszym pozyskaniu klientów.

MOCNE STRONY C.D.

- ✓ **Pomoc w budowaniu bazy klientów** / możliwość łatwego i szybkiego ich pozyskania:
 - ✓ może być formą reklamy, pomagać rozwijać biznes;
 - ✓ w dłuższej perspektywie może pomóc uniezależnić się od platformy – poprzez współpracę z już pozyskanymi klientami oraz zleceniami uzyskanymi poprzez tzw. „*marketing szeptany*” prowadzony przez klientów pozyskanych na platformie (w szczególności dotyczy sektorów: opieki nad dziećmi oraz prac budowlanych / remontowych).

- ✓ „Dwu/tygodniówki” (**wypłaty częstsze niż raz w miesiącu**):
 - ✓ ułatwiają codzienne funkcjonowanie, dają poczucie płynności finansowej;
 - ✓ motywują do pracy.

- ✓ **Motywacje, zachęty ze strony platform** – np. quizy/ challenge w Uber Eats, gdzie za zrealizowanie określonej liczby kursów w danym czasie/ na danym terenie, stawka godzinowa podnoszona jest o określony mnożnik.

- ✓ **Możliwość rozwoju** dzięki różnorodnym zleceniom z różnych regionów, od różnych zleceniodawców (Fiver).



Możliwość otrzymania większej liczby zleceń, zbudowania bazy klientów: cytaty

12

Dzięki aplikacji miałam więcej kursów, to było jednym z powodów, dla których zdecydowałam się na korzystanie z aplikacji.

IDI 2, kobieta

Zaczął się od mojego kolegi, kiedy zaczynałem działać w branży, Fixly polecił mi kolega. Dzięki temu mogłem zgromadzić sobie bazę klientów, czasami oni [klienci] polecają mnie dalej. Obecnie, średnio mam 50/50 klientów z Fixly i spoza platformy. Niedawno miałem taki czas, że nie musiałem już nawet zaglądać na platformę, bo miałem zlecenia poza nią, dzięki kontaktom tam pozyskanym.

IDI 3, mężczyzna

Fajne jest to, że tu cały czas jest coś innego. To świetna opcja, aby wciąż uczyć się czegoś nowego, rozwijać się. W Polsce jest to wciąż mało popularna opcja, a szkoda, myślę, że ludzie mogliby znaleźć tam wiele ciekawych ofert, gdyby zaczęli szukać. (...) Podczas pandemii zauważyłem znaczny wzrost zleceń, miałem większy wybór. Było to zapewne spowodowane zajęciami online.

IDI 6, mężczyzna



Finanse: cytaty 1/2

Fajne w Uber Eats są zestawienia tygodniowe - ile zarobiłem, ile kursów zrealizowałem, ile km przejechałem. To jest fajne, klarowne. Wszystko jest jasne. (...) Tygodniówki są o tyle fajne, że mam stały przyływ gotówki, nie muszę czekać miesiąca. (...) Za kilka lat chciałbym mieć własną działalność, mieć własną restaurację. Ale zawsze może być to jakaś opcja na dorobienie sobie – jako właściciel restauracji, czemu miałbym w razie potrzeby nie wsiąść w lecie na rower i sobie na nim trochę nie pojeździć? :)

IDI 1, mężczyzna

Dzięki platformie mam szansę dotrzeć do większej liczby klientów, zebrać pozytywne opinie. Na początku trochę zastanawiało mnie, że za sam fakt ogłaszania się, muszę płacić platformie, wykupując tzw. punkty. Ale ostatecznie, gdybym chciał się gdziekolwiek indziej reklamować, ogłaszać, też musiałbym za to zapłacić, więc wydaje mi się to w miarę uczciwe.

IDI 3, mężczyzna



Finanse: cytaty 2/2

Tutaj nie ma partnerów, umów, każdy rozlicza się na własną rękę. To są zazwyczaj niewielkie kwoty, więc można to rozwiązać np. na zasadzie działalności nierejestrowanej. To taki sposób na dorobienie sobie, ucząc się nowych rzeczy. To bardzo pozwoliło mi się rozwinąć. Np. studiując w Radomiu, wykonywałem prace z UJ, UW, college'ów z Anglii. (...) Wydaje mi się, że obecny stan rzeczy jest najlepszy. UOP nie miałaby tutaj sensu, może już bardziej dzieło czy zlecenie. Chodzi o liczbę i rodzaj zleceń – w jaki sposób miałyby być dzielone w przypadku ewentualnych etatowych pracowników? Nie wiem nawet, czy znaleźliby się chętni.

IDI 6, mężczyzna

Przed pandemią wszyscy mieli tzw. "gwaranta" - niezależnie ile zamówień obsłużę, dostanę pewną stawkę gwarantowaną. To była zachęta dla ludzi, aby kurierowali. Gwarant był też często oferowany w miastach, do których Glovo dopiero wchodziło. (...) W czasach pandemii to zostało zniesione. Podczas pandemii więcej ludzi zaczęło też korzystać z Glovo. Niektórzy bali się wychodzić do sklepów, inni nie chcieli – z różnych powodów, to na pewno przyczyniło się do popularyzacji aplikacji i też mogło być powodem zniesienia „gwaranta”.

IDI 5, mężczyzna



Co przeszkadza osobom współpracującym z platformami?

SZCZEGÓLWE WARUNKI PRACY PLATFORMOWEJ SĄ Z REGUŁY ZWIĄZANE Z KONKRETNymi ZASADAMI OBOWIĄZUJĄCYMI NA DANEJ PLATFORMIE LUB U DANEGO PARTNERA PLATFORMY. ELEMENTY, KTÓRE OSOBY ŚWIADCZĄCE USŁUGI ZA POŚREDNICTWEM PLATFORM UZNAŁY ZA SŁABE STRONY WSPÓŁPRACY TO:

- ❌ **Prowizja** pobierana przez platformy – jest to jednak zazwyczaj akceptowalna kwota
- ❌ **Kwota minimalna**, jaką na niektórych platformach należy zarobić w określonym czasie, aby otrzymać wypłatę pieniędzy
- ❌ „Kary” za bycie nieaktywnym, np. anulowanie wcześniej wykupionych punktów po upływie określonego czasu
- ❌ **Początkowa niepewność, jak dokładnie będą wyglądały rozliczenia** lub czy dana osoba poradzi sobie z obsługą aplikacji (np. osoby uważające się za mniej obyte z technologią) – są to jednak kwestie, które bardzo szybko okazują się nie być problemem (pracownicy oceniają zasady jako przejrzyste, sposób korzystania z platform / aplikacji – intuicyjny).

Wyniki badania: część ilościowa

Maison & PARTNERS

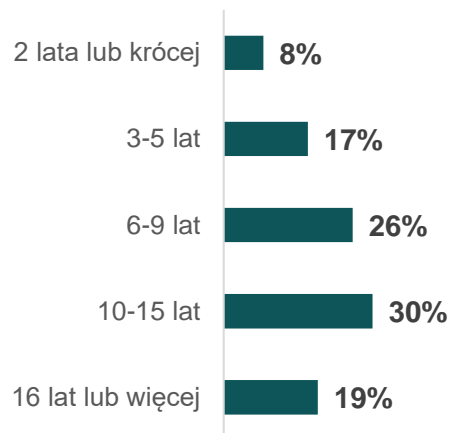


Dotychczasowa aktywność zawodowa respondentów

17

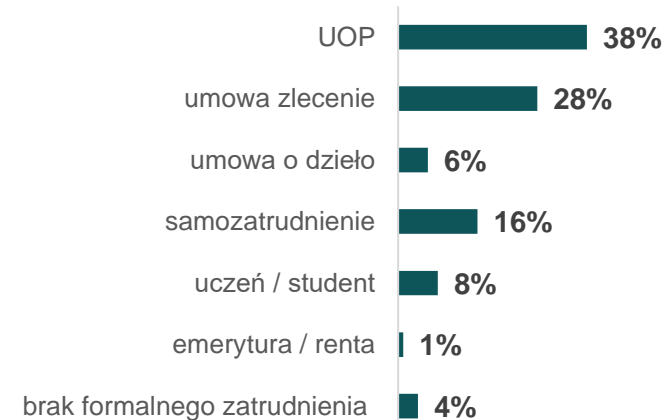
Od jak dawna jest Pan/i aktywny/a zawodowo?

N=360



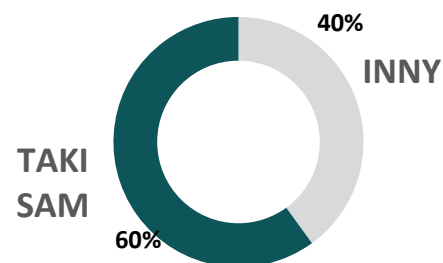
Jaka była Pana/i sytuacja zawodowa przed podjęciem współpracy z platformą / platformami?

N=360



M6. Jaki typ pracy / zawód wykonywał/a Pan/i przed podjęciem współpracy z platformą?

N=360

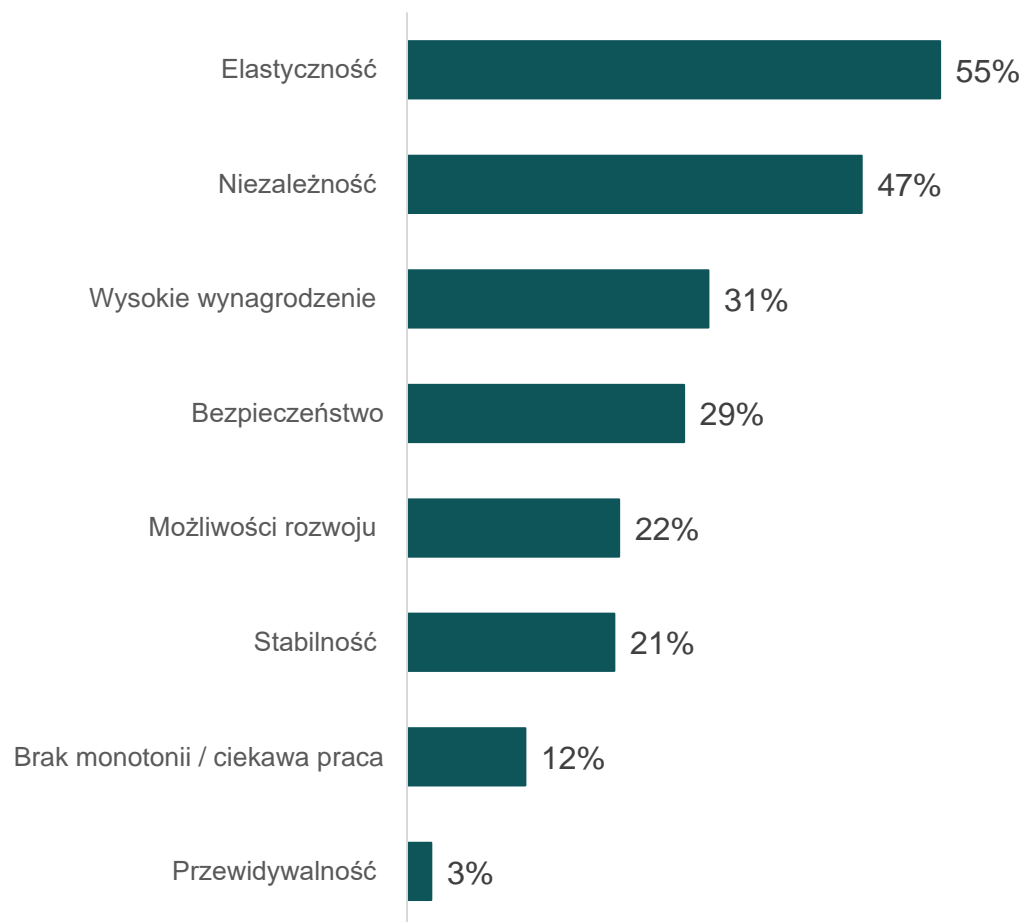


m.in. elektryk, budowlaniec, barman, doradca kredytowy, hydraulik, kierowca zawodowy, kelner, lakiernik, mechanik samochodowy, nauczyciel, fryzjer, krawiec, przedstawiciel handlowy, pracownik biurowy, sprzedawca, kasjer, urzędnik, telemarketer, spawacz

Co drugi ankietowany wskazuje elastyczność i niezależność jako jedne z najważniejszych wartości związanych z podejmowaną pracą

18

Jakie wartości/czynniki związane z aktywnością zawodową są dla Pana/Pani najważniejsze (proszę wybrać dwie spośród poniższych)?
N=360



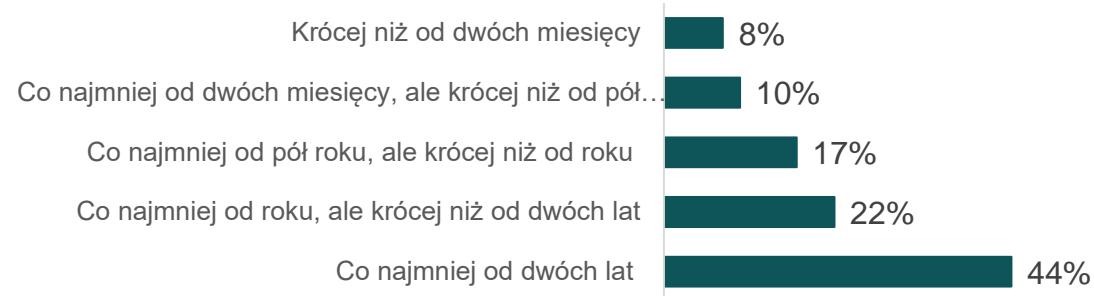


Możliwość szybkiego pozyskania klientów, łatwość podjęcia współpracy oraz elastyczność to główne z motywatorów podejmowania pracy z wykorzystaniem platform...

19

Od kiedy współpracuje Pan/i z platformami online pośredniczącymi w realizacji usług?

N=360



Co skłoniło Pana/Panią do aktywności zawodowej z wykorzystaniem platform online?

max. 3 odpowiedzi

N=360





...jednocześnie są to także główne benefity postrzegane w związku ze współpracą z platformami

20

Jakie wskazałby Pan/wskazałaby Pani kluczowe zalety współpracy z platformą?
(pytanie otwarte)

spontaniczne odpowiedzi respondentów zostały pokategoryzowane ex post

N=360

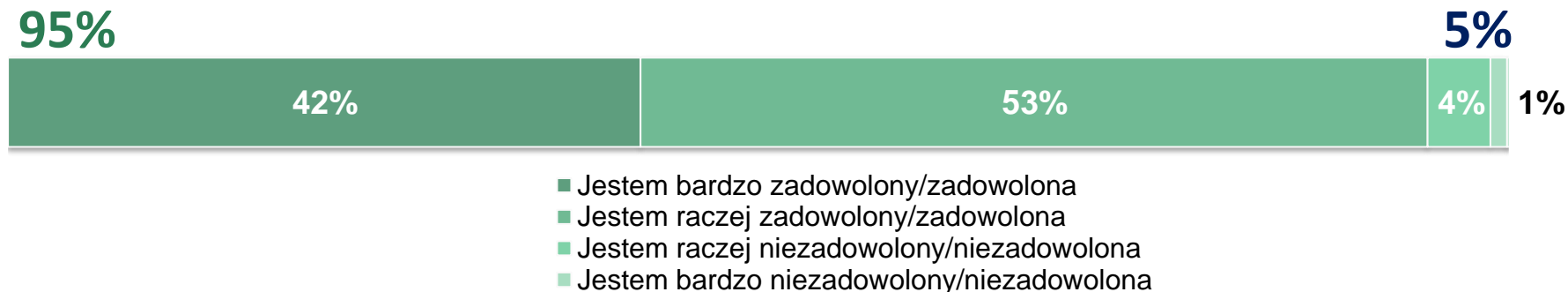




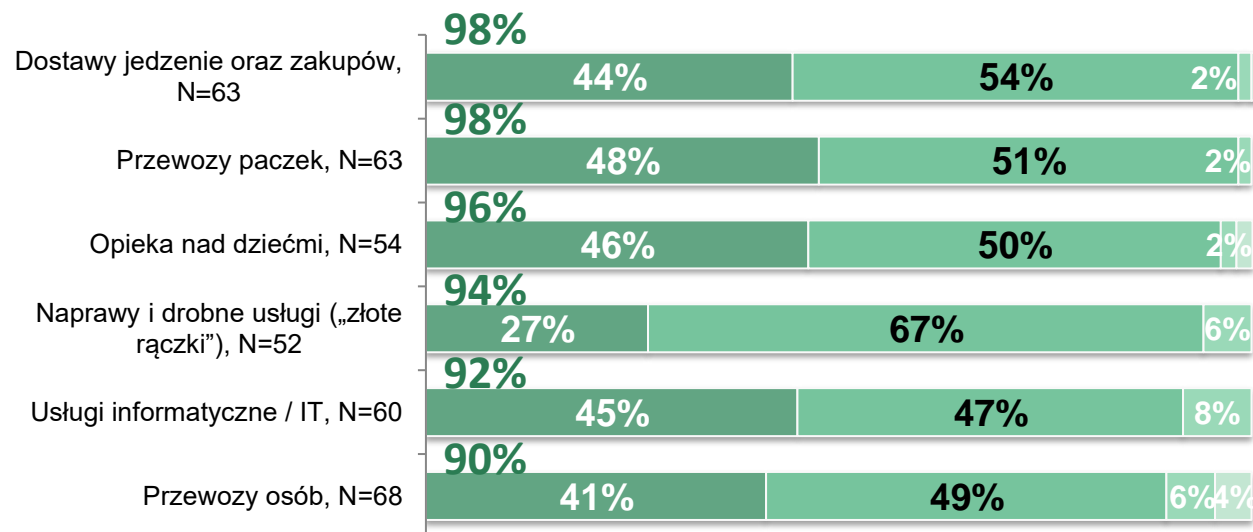
9 na 10 pracowników – niezależnie od branży – jest zadowolona z obecnej współpracy z platformami

Jak oceniłby Pan/oceniłaby Pani swój poziom zadowolenia ze współpracy z platformami?

N=360



ZADOWOLENIE ZE WSPÓŁPRACY A BRANŻA



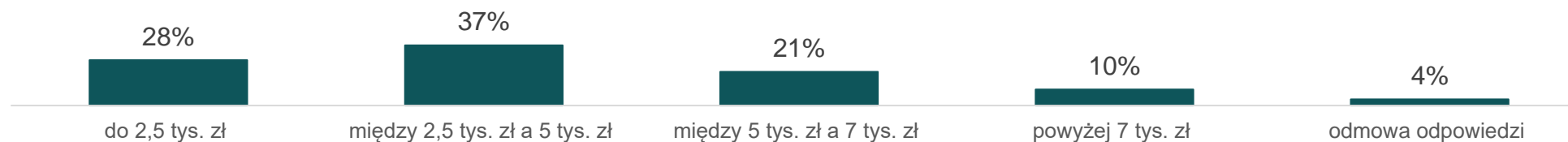


93% pracowników jest zadowolona ze swojej obecnej sytuacji finansowej

22

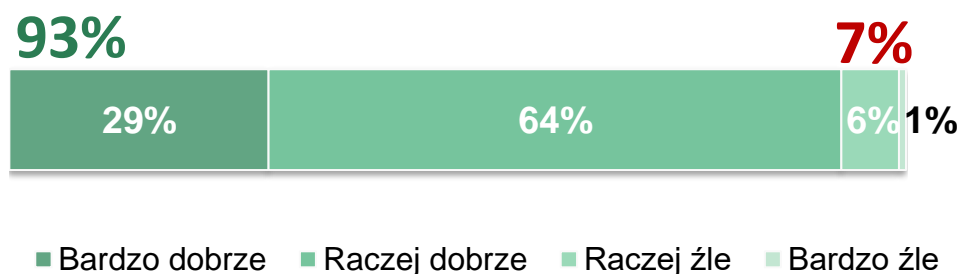
W jakim przedziale mieści się Pana/Pani miesięczny dochód netto („na rękę”) uzyskiwany z realizacji zleceń otrzymanych za pośrednictwem platform? Chodzi o kwotę, która zostaje po odliczeniu podatków, opłat platformy, itp.

N=360



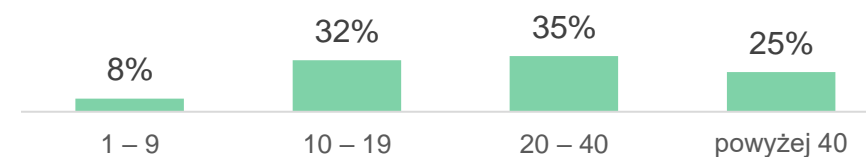
Jak oceniliby Pan/oceniłaby Pani swoją sytuację finansową?

N=360



Ile średnio godzin pracy w tygodniu wykonuje Pan/Pani z wykorzystaniem platform?

N=360



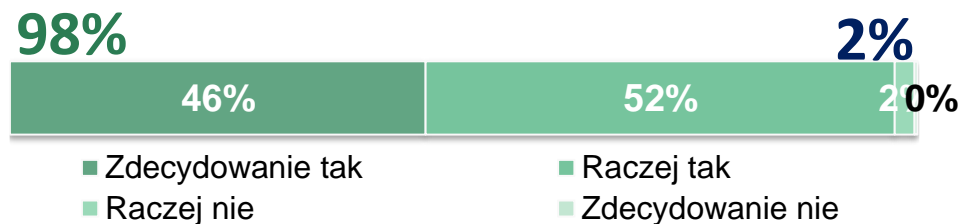


Warunki współpracy z platformami są postrzegane jako zrozumiałe i uczciwe. Większość (83%) pracowników planuje dłuższą współpracę w obecnym układzie

23

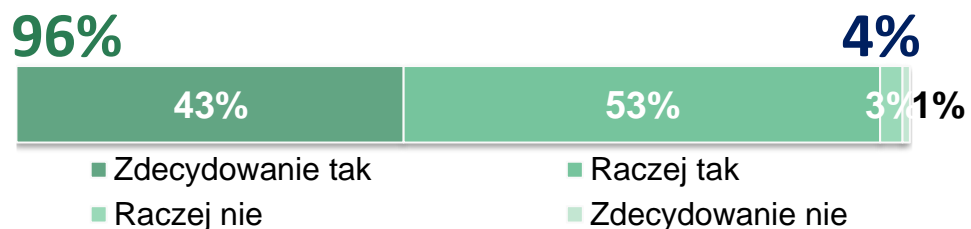
Czy uważa Pan/Pani warunki swojej współpracy z platformami za jasne tj. zasady współpracy są transparentne i zrozumiałe?

N=360



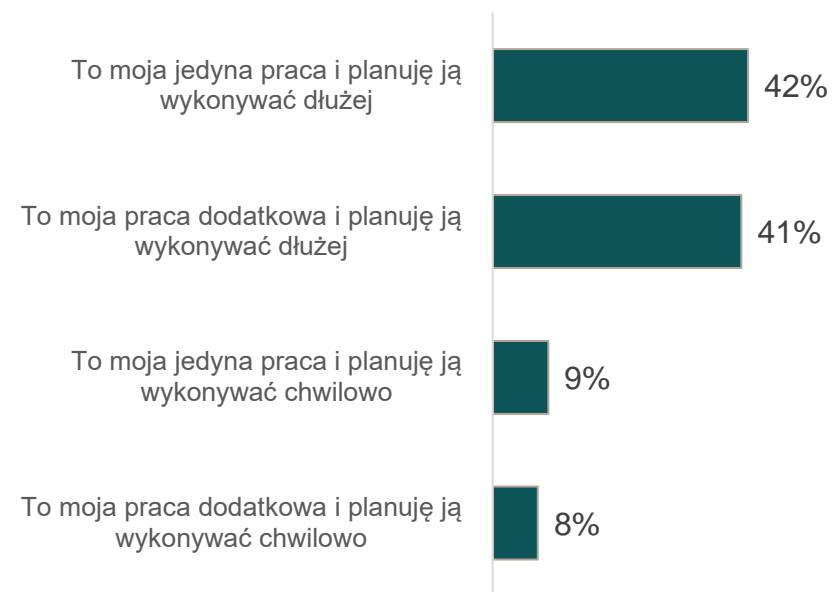
9a. Czy uważa Pan/Pani warunki swojej współpracy z platformami za uczciwe?

N=360



Jaki charakter ma dla Pana/Pani aktywność zawodowa wykonywana za pośrednictwem platform?

N=360



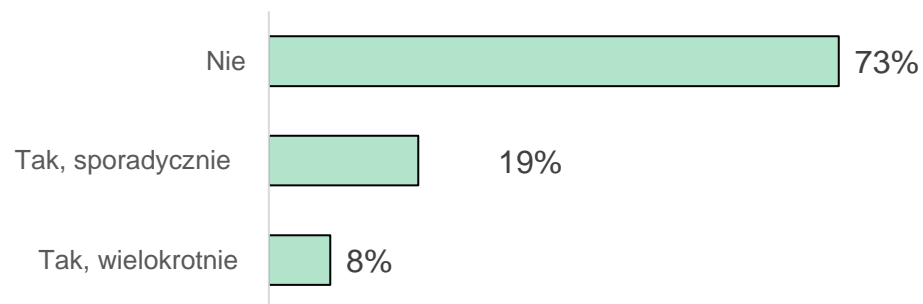


73% respondentów nie spotkała się z niedogodnościami w ramach współpracy z platformami.

24

Czy spotkał się Pan/spotkała się Pani z jakimiś niedogodnościami w ramach swojej współpracy z platformami?

N=360



Jakiego rodzaju były to niedogodności? (pytanie otwarte)

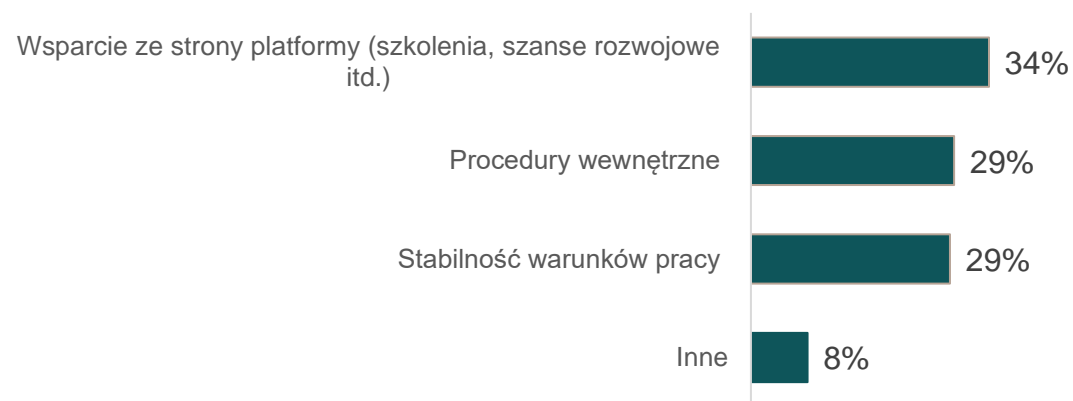
(ze względu na spójność odpowiedzi, pytanie zostało przedstawione w sposób jakościowy)

N=99

**Awarie / problemy techniczne aplikacji / platformy
Niedomówienia wynikające z kontaktu z klientem**

Który z poniższych obszarów wskazałby Pan/wskazałaby Pani jako wymagający poprawy w relacjach z platformami?

N=360



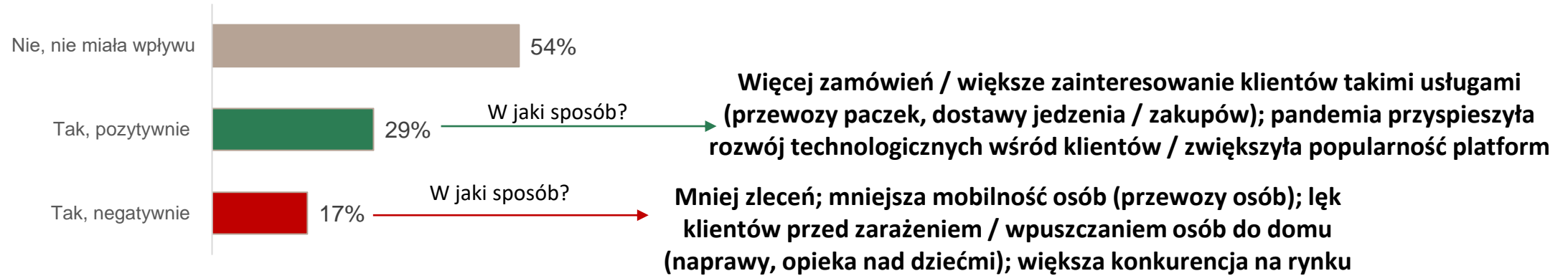


Wpływ pandemii na całość współpracy jest przez większość z nich oceniany neutralnie lub pozytywnie, choć szczegółowa ocena różni się nieznacznie w zależności od branży

25

Czy pandemia COVID-19 wpłynęła na Pana/Pani ocenę współpracy z platformą?

N=360

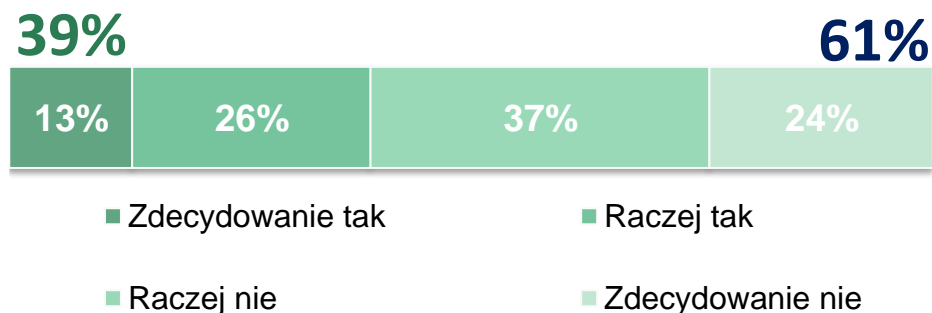




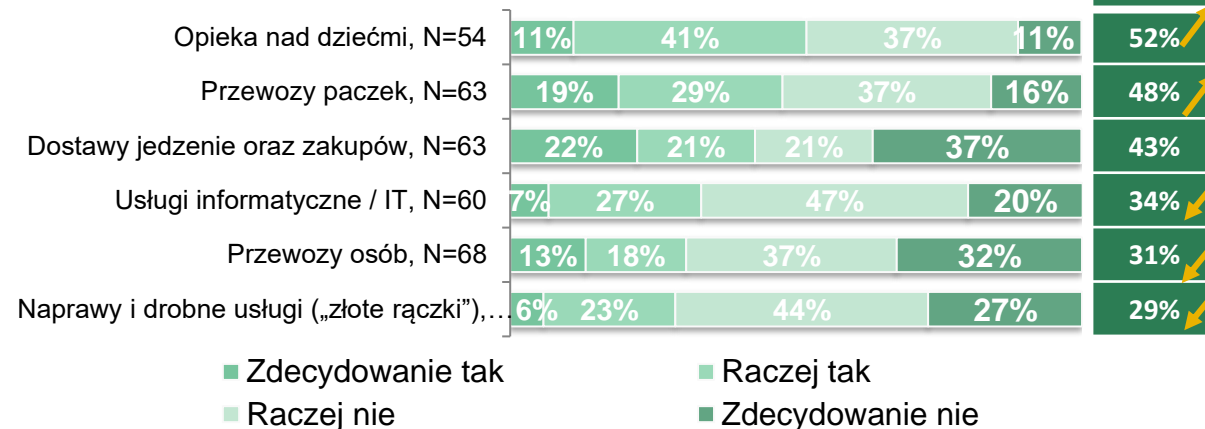
Zatrudnienie w ramach UOP powinno być opcjonalne. Chęć do podjęcia współpracy na takich zasadach różni się w zależności od branży

26

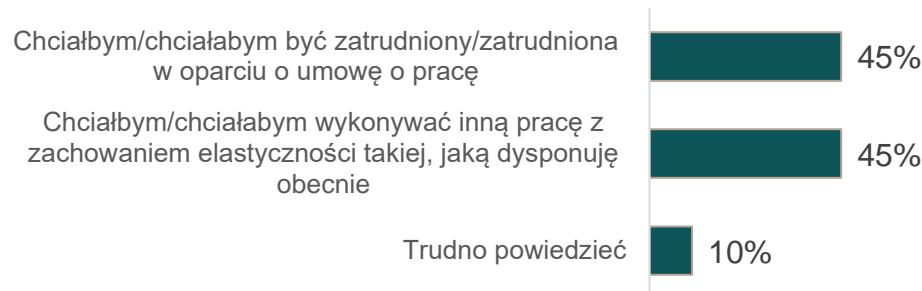
Czy chciałabyś / chciałbyś, aby wprowadzono prawo, które sprawi, że platforma będzie musiała zatrudnić Cię na etat, wiedząc, że miałabyś / miałbyś wtedy z góry określone godziny pracy, obowiązek wykonywania wszystkich zleceń oraz zakaz pracy dla konkurencji?
N=360



CHĘĆ PRACY NA UOP A BRANŻA



Gdyby nie współpracował Pan/nie współpracowała Pani z platformami, jakie zajęcie chciałby Pan/Pani wykonywać?
N=360



Różnica istotna statystycznie na poziomie 99%.

Zapraszamy do kontaktu!



ul. Podbięty 57, 02-732 Warszawa
tel. (22) 828-28-85 / kom: 512-437-457
biuro@maison.pl ; www.maison.pl

