



דוח תקופתי
מצב העסקים
הקטנים והבינוניים
בישראל
2021

דבר מנהל הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים

בשנת 2020, בעקבות משבר הקורונה, הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים הכפילה ביותר מ-50 אחוזים את היקף הפעילות שהיא מבצעת לטובת העסקים. הסוכנות המשיכה לסייע לעסקים הקטנים והבינוניים באמצעות כלי הסיוע הקיימים, במקביל להעברת כלים אלה למודל המאפשר סיוע ותמיכה מרחוק. לשם המחשה, הסוכנות תמכה בשנה זו במעל 30 אלף עסקים ויזמים בפעילויות של ייעוץ והדרכות מקוונות. הקרן להלוואות בערבות מדינה, אותה מפעיל החשב הכללי בשיתוף עם הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים, הגדילה בשנת 2020 פי 10 את היקף ההלוואות שהעניקה לעסקים, בהשוואה לשנה רגילה. בכך הפכה הקרן לאחד הכלים המרכזיים שסייעו לעסקים לשרוד ולעבור את התקופה הזו. נוסף על כך, הסוכנות סייעה ליותר מ-50 אלף עסקים לקבל פיצויים ומענקים והפעילה תוכניות מגוונות לתמיכה בעסקים אלה - הנחות בארנונה, מענקי התאמה לקורונה, סיוע להטמעת מערכות סליקה ללא מגע ועוד.

מחקרי ההערכה שביצעה הסוכנות לתוכניות שלה מצביעים על התרומה הגבוהה לעסקים מפעילויות הייעוץ של הסוכנות, וכן על התרומה לעסקים בסיוע לקבלת אשראי, בקידום מסחר מקוון, בסיוע ליזמי היי-טק בפריפריה ועוד.

רן קויתי

דבר שרת הכלכלה והתעשייה

העסקים הקטנים והבינוניים, האחראים על מרבית המועסקים במגזר העסקי ומייצרים מעל למחצית מהתוצר העסקי, היו גם העסקים שנפגעו באופן חריף ביותר בעקבות הקורונה. משרד הכלכלה עשה את מירב המאמצים כדי לצמצם ככל האפשר את הפגיעה בעסקים אלה ולמנוע את סגירתם. למרות הירידה בתוצר העסקי ובמספר המועסקים, שאפיינה את 2020 לעומת 2019, הרי שמספר העסקים גדל. ובשנת 2021 ניתן לראות התאוששות של המגזר העסקי וגידול משמעותי בתוצר ובמועסקים. נמשיך לסייע ליזמים להקים עסקים כדי לאפשר פעילות מלאה.

המשרד יסייע לעסקים להתייעל באמצעות מערכות דיגיטליות, יפעל להתאמה טובה יותר של עובדים לצרכים המשתנים, יעודד את הכלכלה המקומית באמצעות עסקים מקומיים וימשיך לסייע לבניית סביבה עסקית ידידותית. אני מודה לסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים על הפעילות המבורכת שהיא עושה עבור העסקים בישראל ובטוחה שלפעילות זו תרומה משמעותית לחוסן הכלכלי שמגלה המשק הישראלי כיום.

אורנה ברביבאי

דבר מנכ"ל משרד הכלכלה והתעשייה

העסקים הקטנים והבינוניים הם מנוע צמיחה מרכזי של המשק ולכן אנו מתייחסים אליהם במלוא החשיבות. מערך מעוף שמפעילה הסוכנות הוא המערך המרכזי במדינה הנותן תמיכה וסיוע לעסקים. הייעוץ וההדרכה, שהוענקו בשנת 2020 ליותר מ-20 אלף עסקים ויזמים על אף הסגרים והמגבלות, ראויים להערכה רבה. הקשר של הסוכנות עם העסקים ועם הארגונים המייצגים מאפשר לה להביא את הקול של העסקים הקטנים לדיונים הממשלתיים, וכך גורם לכלל הממשלה להיות קשובה יותר לבעיות ולקשיים של העסקים הללו. הסוכנות גם מהווה מקור מידע מרכזי לעסקים אודות דרישות חוקיות וכלי סיוע, ויש חשיבות רבה לכך שמידע זה ניתן, מעבר לשפה העברית, גם בשפות נוספות, בעיקר בשפה הערבית.

משבר הקורונה חייב עסקים קטנים ובינוניים להתייעל ולהטמיע כלי עבודה מרחוק וכלים דיגיטליים לייעול העבודה. לדוגמה, 18% מהעסקים ציינו שהחלו לבצע מסחר מקוון במהלך 2020, ועוד 29% דיווחו על עלייה בהיקפי המסחר המקוון. כרגע עומד בפנינו אתגר משמעותי ביציאה מהמשבר, מכיוון שעל המגזר העסקי לצמוח בשיעור גבוה יותר משיעור הגידול הרגיל כדי לחזור ולהעסיק את המועסקים שעבדו בו לפני המשבר ואת המועסקים הצעירים שנכנסים כיום לשוק העבודה. לצורך כך, אני רואה חשיבות רבה לסינרגיה בין מדיניות התעסוקה של המשרד, המדיניות לעידוד עסקים קטנים ובינוניים, והמדיניות לעידוד דיגיטציה, ומשרד הכלכלה יפעל להגדיל ולשפר סינרגיה זו במדיניותו.

רון מלכא

תקציר

הצעדים שנקטו להתמודדות עם נגיף הקורונה יצרו לעסקים הקטנים והבינוניים קושי רב לפעול ולמכור. פרסום זה מציג תמונת מצב של העסקים הקטנים והבינוניים בישראל ואופן התמודדותם עם המשבר. הפרסום סוקר את מכלול הפעולות שביצעה הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים במשרד הכלכלה והתעשייה על מנת לשפר את הסביבה העסקית ולסייע לעסקים, ומתאר את מצב העסקים בזמן המשבר.

שנת 2020 התאפיינה בהאטה בפעילות העסקית במשק, ובפעילות העסקים הקטנים והבינוניים בפרט. ההגבלות עקב התפשטות נגיף הקורונה פגעו באופן לא סימטרי בסקטורים העסקיים במשק - פגיעה משמעותית בענפי הקמעונאות, המסעדות, התיירות והשירותים האישיים מחד. מאידך, ענפי התעשייה והשירותים העסקיים כמעט לא נפגעו, ואף חל גידול בענף ההיי-טק במהלך השנה. ההתמודדות עם נגיף הקורונה חייבה מעורבות ממשלתית כדי לאפשר לעסקים הקטנים והבינוניים לשרוד את המשבר. במסגרת זו, נקטה הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים במשרד הכלכלה והתעשייה צעדים שונים כדי לסייע לעסקים אלה, לרבות:

סיוע באמצעות מערך "מעוף" לפיתוח עסקים

מערך המעוף שמפעילה הסוכנות כולל כ-40 מרכזי פיתוח עסקים הפזורים ברחבי הארץ. במרץ 2020, כתוצאה ממשבר הקורונה, נאלצה הסוכנות לעבור, בבת אחת, להפעלת מערך המעוף ממודל מבוסס פעילות סיוע פרונטלית לעסקים למודל מלא המבוסס על פעילות של ייעוץ וקורסים מקוונים. למרות שינוי אופי הפעילות, הופעלו התוכניות הבאות:

- מסלול סיוע ייעודי לעסקים נפגעי נגיף הקורונה. במסגרת זו, כ-11 אלף עסקים הגישו בקשות למימון מהקרן בערבות מדינה בסיוע מערך המעוף.
- כ-13 אלף עסקים קיבלו שירותי ייעוץ עסקי מסובסד בפורמט מקוון.
- כ-8.6 אלף עסקים ויזמים השתתפו בהדרכות ובקורסים מקוונים של הסוכנות.

מימון ואשראי

הצינור העיקרי לסיוע לעסקים בתחום האשראי היה באמצעות הקרן להלוואות לעסקים קטנים ובינוניים בערבות מדינה, שמפעילה הסוכנות בשיתוף עם החשב הכללי באוצר. בעקבות משבר הקורונה, נפתחה קרן מיוחדת להלוואות בערבות מדינה, בתנאי הלוואה משופרים, בהיקף של כ-40 מיליארד שקלים. בהמשך נפתח מסלול נוסף במסגרת הקרן - "קרן לעסקים בסיכון" - בהיקף של 4 מיליארד שקלים. במהלך 2020, קרן העסקים הקטנים בערבות מדינה נתנה הלוואות לכ-63,000 עסקים.

תוכניות סיוע ייעודיות לתקופת הקורונה

- הקלות ארנונה בשיעור של עד 95% לעסקים שהמחזור העסקי שלהם נפגע
- מענקים לשימור עובדים בסך 5,000 שקלים, לכל עובד שהעסק השאיר מעל שיעור עובדים שנקבע
- תוכנית מענקים לגורמים עסקיים, על בסיס קול קורא, כדי שאלו יפתחו ויפעילו מיזמי סיוע לעסקים קטנים ובינוניים
- תוכנית סיוע למימון התאמות פיזיות וטכנולוגיות בעסקים בעקבות נגיף הקורונה
- תוכנית סיוע לעסקים לרכישת חומרה או שירותים של סליקה דיגיטלית בתקן EMV (מגע מרחוק)
- תוכנית סיוע למימון חיבור של עסקים לתשתית סיבים אופטיים עד בית העסק (FTTH)
- תוכנית פיצויים למפעילי מעונות יום שלא חל עליהם פיקוח (מעון יום פרטי)

מדיניות, רגולציה וסביבה עסקית

הסוכנות מעורבת בתהליכי קביעת המדיניות הממשלתית לעניין ההתמודדות עם מגפת הקורונה והמגבלות שהוטלו על המשק: היא סייעה ביצירת מתווה התו הסגול בענפים השונים ובגיבוש מדיניות האכיפה, ייצגה בדיונים הממשלתיים את העסקים הקטנים והבינוניים במסגרת צוותי גיבוש מדיניות (סיכול חוזים, הפחתת רגולציה, שלבי חזרה לפעילות, אכיפה שגויה וכו') ועוד. מעבר לייצוג העסקים בממשלה, הסוכנות גם ייצגה את השפעתם של העסקים הקטנים בגיבוש חקיקה ורגולציה ופעילות ספציפית בתחום רישוי עסקי (הכנת מפרטי רישוי ומדריכי רישוי). הסוכנות גם פיתחה סימולטור להערכת הפגיעה במשק בעקבות נקיטת צעדי סגירה והתגוננות מפני נגיף הקורונה לצורך הערכת ההשפעות של המדיניות על המגזר העסקי.

הסברה והנגשת מידע בדיגיטל ובתקשורת

הסוכנות משמשת מקור מידע לעסקים אודות דרישות חוקיות וכלי סיוע (בעיקר באמצעות אתר האינטרנט), מקבלת הצהרות עסקים לתו הסגול ומסייעת לרשויות המקומיות בהבנת הדרישות. לצורך כך, פיתחה הסוכנות חומרי הסברה שונים בעברית ובערבית (כגון סרטונים, הדרכות ופליירים) כדי לסייע לעסקים בהבנה ובהתמודדות עם תקנות החירום ועם המצב המשברי. בנוסף, הסוכנות הפעילה מוקד טלפוני שענה לקריאה של עסקים, סייע להם במידע, ובמקרה הצורך העביר את הפניות שלהם לטיפולן של הרשויות השונות.

פעילויות עם רשויות מקומיות ועידוד כלכלה מקומית

הסוכנות יצרה קהילה של בעלי תפקידים ברשויות המקומיות שעובדים עם עסקים, לצורך שיתוף מידע וניסיון ביצירת כלי סיוע מקומיים בקהילת העסקים. במסגרת זו, בוצעה פעילות תשתית, כולל אימון מקדמי עסקים ברשויות, ייעוץ לרשויות בפתוחות שירותים לעסקים, סיוע ותמיכה בהקמת פורומים מקומיים לעסקים ועוד.

פעילות בתחום המחקר

במסגרת זו, ביצעה הסוכנות פעולות שונות:

- הקמת סקר פאנל של עסקים לבחינת מצב העסקים הקטנים והבינוניים בזמן המשבר
- שמירה על קשר עם ה-OECD לעדכונים על מדיניות לעסקים קטנים ובינוניים במדינות אחרות
- הכנת סקרי עסקים לבדיקת נושאים רלוונטיים, כגון: חסמים עסקיים וסכנת סגירה לעסקים (בדגש על עסקים חדשים), שימוש בטכנולוגיות דיגיטליות, מצב האשראי, מוסר התשלומים, מסחר מקוון, השפעות "התו הסגול" ועוד
- הכנת מדד ידירותיות הבנקים בזמן המשבר הקורונה ומדד עשיית עסקים ברשויות מקומיות
- ביצוע מחקרי הערכה לתוכניות סיוע של הסוכנות
- תמונת מצב העסקים הקטנים והבינוניים לשנת 2020

תרומת העסקים הקטנים והבינוניים למשק

עסקים: בשנת 2020 פעלו במגזר העסקי בישראל כ-625 אלף עסקים. זוהי עלייה של כ-13 אלף עסקים לעומת שנת 2019. כ-99.6% מסך עסקים אלה היו עסקים קטנים ובינוניים (עד 100 מועסקים). מתוך סך העסקים הקטנים והבינוניים: כ-56% הם עסקים ללא שכירים, כ-32% הם עסקים זעירים (1-4 שכירים), כ-10% מהם עסקים קטנים (5-9 שכירים) והשאר (כשני אחוזים) עסקים בינוניים.

מועסקים: בשנת 2020 הועסקו במגזר העסקי בישראל כ-2.94 מיליון מסך מכוח האדם העובד¹. מתוך סך המועסקים, כ-60.7% (דהיינו כ-1.78 מיליון מועסקים) הועסקו בעסקים קטנים ובינוניים. ניתוח מספר המועסקים בהתאם לגודל העסק מראה כי בעסקים הקטנים והבינוניים כ-19.6% מכוח האדם עובד בעסקים ללא שכירים, כ-20.5% בעסקים זעירים, כ-29.3% בעסקים קטנים והשאר (31.6%) בעסקים בינוניים.

תוצר: ההערכה לשנת 2020 היא כי תוצר המגזר העסקי בישראל (לפי הערך המוסף של העסקים) עומד על 567 מיליארד שקלים. תרומתם של העסקים הקטנים והבינוניים לתוצר העסקי עומדת על כ-55% מהתוצר, לעומת כ-45% תוצר שמספקים העסקים הגדולים.

מחזור כספי: לפי נתוני 2019, היקף המחזור הכספי (הכנסות) של העסקים הקטנים והבינוניים מהווה כ-64% מסך המחזור הכספי במשק, בעוד שהמחזור של העסקים הגדולים (מעל 100 משרות) מהווה כ-36% מסך המחזור במשק.

דמוגרפיה של העסקים בישראל

לידות עסקים: בישראל יש 63 עסקים לכל אלף נפשות, כאשר בשנת 2020 "נולדו" בממוצע 4.6 עסקים חדשים לאלף תושבים (שיעור נמוך משנת 2019, שבה "נולדו" 5.5 עסקים על כל אלף תושבים).

שרידות עסקים: ב-2020, שנת הקורונה, נפתחו פחות עסקים מאשר ב-2019 (51 אלף עסקים ב-2020 לעומת 59 אלף עסקים ב-2019) אולם גם נסגרו פחות עסקים מאשר ב-2019 (38 אלף לעומת 45 אלף שנסגרו ב-2019). כך שמספר העסקים הכולל במשק גדל ב-2020 ב-13 אלף עסקים, לעומת גידול של 14 אלף עסקים ב-2019. בבדיקה ארוכת טווח, שיעור העסקים ששורדים לאחר 15 שנים הוא בממוצע כ-28%. קצב ההישרדות משתנה – שיעור העסקים ששורדים לאחר חמש שנים הוא בממוצע כ-50%, כאשר רמת השרידות משתפרת מעבר לחמש שנים אלה.

תמונת מצב של העסקים הקטנים והבינוניים 2020

רווחיות: בסקר עסקים שעשתה הסוכנות בתחילת 2021 נמצא כי 67% מהעסקים דיווחו על ירידה ברווחיות העסק בעקבות המשבר, 25% דיווחו שהרווחיות נשארה דומה ו-8% דיווחו על כך שהרווחיות עלתה. נראה כי שיעור הרווחיות מתואם עם גודל העסק, כאשר 76% מבין העצמאים ללא מועסקים דיווחו על ירידה ברווחיות, לעומת 57% מבין העסקים הבינוניים.

חסמים והזדמנויות לעסקים הקטנים והבינוניים ב-2020: בסקר עסקים שערכה הסוכנות לגבי מצב העסקים ב-2020 עלה שהחסם השכיח ביותר (42% מהמשיבים) הוא מציאת לקוחות בתקופה זו (לעומת 36% שענו כך בשנת 2019). חסם זה משמעותי יותר ככל שהעסק קטן יותר: עבור 48% מהעצמאים הוא מהווה חסם העיקרי, והשיעור הולך ויורד עד ל-17% בקרב עסקים בינוניים (עם יותר מ-20 עובדים). חסם נוסף הוא "קושי בהגעה פיזית לבית העסק בשל מגבלות הקורונה". חסם זה מהווה חסם עיקרי בקרב 8% מהעסקים. זמינות כוח עבודה מהווה גם היא חסם עיקרי לעסקים, אולם היא מהווה חסם עיקרי בקרב 39% מהעסקים הבינוניים (עם יותר מ-20 עובדים) בהשוואה ל-15% בלבד בקרב עסקים קטנים ו-9% בקרב עצמאים.

כוונות לסגירת העסק: בסקרי העסקים של הסוכנות נבחנו גם הכוונות של בעלי עסקים לסגור את העסק. 31% מהמשיבים העידו כי שקלו לסגור את העסק לצמיתות בשנה האחרונה, כאשר כ-90% מהם העידו כי השיקול לסגירת העסק הוא בעקבות משבר הקורונה. עצמאים ועסקים זעירים שקלו לסגור את העסק לצמיתות בשיעורים גבוהים משמעותית מאלו של עסקים בינוניים (38% מול 12% בהתאמה). כוונות הסגירה בולטות במיוחד בענפי המסחר הקמעונאי והשירותים מקבלי הקהל. בשני ענפים אלה כ-36% שקלו לסגור את עסקיהם בשנה האחרונה. בדיקה סטטיסטית של הגורמים המשפיעים על כוונת העסקים לסגור את העסק מצביעה על הגורמים הבאים כמשפיעים ביותר: האפשרות של העסק לקבל מימון, היכולת של העסק למצוא לקוחות, הקושי בהגעה פיזית לבית העסק (בגלל מגבלות הקורונה), וחוסר היכולת של העסק לעבור למכירה בשליחיות.

מסחר מקוון: 18% מהעסקים ציינו שהם החלו לבצע מסחר מקוון במהלך 2020, ועוד 29% דיווחו על עלייה בהיקפי המסחר המקוון. הדבר אפשר להם להתמודד עם סגירת המשק בזמן הקורונה. לעומת זאת, 35% מהעסקים ציינו שהייתה להם ירידה בהיקף המסחר המקוון לעומת שנת 2019. בניית הממצאים, נמצא קשר חיובי בין ירידה במסחר המקוון לירידה ברווחיות העסק.

1 ממצא זה משקף את הירידה במספר המשרות ב-2020 בשל המשבר הקורונה. השוואת ממצא זה לנתוני 2019 מראה כי ב-2020 חלה ירידה ממוצעת של כ-300 אלף משרות במגזר העסקי.

מדדי ידידותיות לעסקים

מדד עשיית עסקים ברשויות מקומיות

מדד עשיית עסקים ברשויות המקומיות מדרג את 75 הרשויות המקומיות בישראל, שבהן מספר העסקים הגדול ביותר, לפי מידת הידידותיות שלהן לעסקים - בחלוקה לשלוש קבוצות: רשויות שבהן מעל ל-150 אלף תושבים, רשויות שבהן 50-150 אלף תושבים ורשויות שבהן פחות מ-50 אלף תושבים. מטרת המדד היא לשמש כלי עבודה עבור הרשויות המקומיות, שיסייע להן לשפר את השירותים והרגולציה שלהן ולאפשר סביבה עסקית מעודדת. המדד הוא דירוג משוקלל של ארבעה פרמטרים נפרדים: הראשון, שביעות הרצון של העסקים מתפקוד הרשות (55%); השני, נגישות המידע עבור עסקים באתר האינטרנט של הרשות (10%); השלישי, מדד סבסוד הארנונה (15%), והרביעי - הנגשת מכרזים של הרשות לעסקים (20%). בקרב הערים הגדולות (מעל ל-150 אלף תושבים), נמצאה אשדוד כעיר הידידותית ביותר לעסקים קטנים ובינוניים, כאשר פתח תקווה במקום השני ורחובות במקום השלישי בקבוצה זו. בקרב הרשויות בגודל הבינוני (50-150 אלף תושבים), נוף הגליל היא הידידותית ביותר ואיתה בחמישייה הראשונה קריית מוצקין, מועצה אזורית מטה בנימין, מודיעין-מכבים-רעות וכפר סבא. בקרב הרשויות הקטנות (עד 50 אלף תושבים), המועצות האזוריות גזר, גולן, עמק יזרעאל, חוף הכרמל ובאר טוביה נמצאו כידידותיות ביותר.

מדד קורונה: בנוסף לדירוג המתואר, הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים ביצעה השנה גם דירוג מיוחד נוסף הבוחן את פעילות הרשויות המקומיות כלפי העסקים בזמן משבר הקורונה. בקרב הערים הגדולות דורגו בחמישייה הראשונה: רמת גן, תל אביב-יפו, אשדוד, פתח תקווה ובאר שבע. בקבוצת הרשויות הבינוניות בגודלן דורגו בחמישייה הראשונה נוף הגליל, הרצליה, רעננה, אילת ומודיעין-מכבים-רעות. בקבוצת הרשויות הקטנות דורגו בחמישייה הראשונה גזר, קריית ביאליק, דרום השרון, מטה אשר וקריית אנו.

מדד ידידותיות הבנקים לעסקים

מדד זה בודק את רמת הידידותיות לעסקים קטנים ובינוניים של ששת הבנקים המרכזיים בישראל. זאת במטרה לאפשר לעסקים הקטנים והבינוניים בחירה מושכלת יותר של מקורות האשראי שלהם. המדד משקלל מספר תתי-מדדים שמדרגים את הבנקים:

1. היקף האשראי של הבנק לעסקים קטנים ובינוניים מסך האשראי העסקי
2. יחס הריבית לסיכון של האשראי שעסקים קטנים ובינוניים מקבלים מהבנק
3. שיעור הרווחיות של הבנק מהכנסות שאינן ריבית (עמלות שונות)
4. סקר שביעות רצון של עסקים מהבנקים
5. סקר משוב יועצים פיננסיים על הבנקים

לפי מדד זה, הבנק שנמצא הידידותי ביותר במדד לשנת 2020 הוא מזרחי טפחות ואחריו (לפי הסדר) מרכנתיל, לאומי, בנק הפועלים, הבנק הבינלאומי ובנק דיסקונט.

אשראי לעסקים קטנים ובינוניים

לפי נתוני בנק ישראל, סך האשראי העסקי בישראל בשנת 2020 עמד על כטריליון שקלים. כמחצית ממנו מגיע ממקורות חוץ-בנקאיים (בעיקר אג"ח שניתן לעסקים גדולים) וכמחצית ניתן לעסקים על ידי המערכת הבנקאית. ניתוח האשראי שניתן לעסקים קטנים ובינוניים מעלה כי היקפו עומד על כ-24% מהאשראי העסקי במשק - כ-8% לעסקים בינוניים, כ-9% לעסקים קטנים וכ-7% לעסקים זעירים.

הביקוש לאשראי: מנתוני סקר אשראי שעשתה הסוכנות עולה כי 56% מכלל העסקים הקטנים והבינוניים נזקקו לאשראי בשנה האחרונה. ממצאי הסקר מורים כי חלה עלייה משמעותית בביקוש לאשראי בקרב העסקים הזעירים (מ-48% מהעסקים ב-2019 לכ-60% בשנת 2020) ובעסקים הקטנים (מ-49% מהעסקים ב-2019 לכ-55% בשנת 2020) וירידה בביקוש בעסקים הגדולים יותר (מ-69% מהעסקים ב-2019 לכ-45% בשנת 2020). במסגרת הסקר נבחנו גם השינויים בסיבות לצורך באשראי בין 2019 ל-2021. ב-2019 הסיבה העיקרית לביקוש הייתה לצורכי השקעה בהרחבת הפעילות, ואילו ב-2021 הצורך העיקרי באשראי הוא למימון מחסור בהון חוזר, בעיה בתזרים המזומנים או התאמות העסק להתמודדות עם משבר הקורונה (33% מהעסקים נזקקו למימון לצורך זה).

היצע האשראי (מקורות האשראי): בהתאם לממצאי הסקר, ב-2020 חלו שינויים במקורות המימון של העסקים הקטנים והבינוניים, כאשר מרבית מעסקים אלה פנו למקורות מימון במסגרת הבנקים - 86% מהפניות עסקו באשראי בנקאי (שחלקו ניתן באמצעות הקרן בערבות מדינה) וזאת בהשוואה ל-61% בשנת 2019. לעומת זאת, השימוש במקורות חוץ-בנקאיים (אשראי חוץ-בנקאי וכסף פרטי) פחת משמעותית. ב-2020 חלה עלייה משמעותית בחלק היחסי של הלוואות באמצעות הקרן בערבות מדינה בתמהיל האשראי הבנקאי. ב-2019 היוו הלוואות דרך הקרן כ-13% ממקורות האשראי הבנקאי לעסקים, ואילו ב-2020 עלה חלקן במקורות לכ-41%. עלייה זו משקפת את הגידול בקרן הלוואות בערבות מדינה.

התאמת היצע האשראי לצורכי העסקים: עצמאים ללא מועסקים הם קבוצת העסקים שנפגעה באופן הכי משמעותי בגין משבר הקורונה - ב-2019 כ-54% מהם קיבלו את מלוא המימון שהיו צריכים לעומת כ-18% בשנת 2020. גם בקבוצות עסקים אחרות ניתן לראות מגמה של פגיעה ביכולת קבלת המימון ב-2020, להוציא את קבוצת העסקים הקטנים (חמישה עד 19 מועסקים) שבהם נראה שיפור קל שהתאפשר, ככל הנראה, הודות להלוואות במסגרת הקרן הלוואות בערבות מדינה.

הקרן בערבות מדינה: מניתוח השינוי באשראי להלוואות בנקאיות והלוואות מהקרן עולה כי הקרן בערבות מדינה נתנה רק פיצוי חלקי לצורכי העסקים. כך למשל בעסקים זעירים עם מחזור של עד שני מיליון שקלים חלה ירידה באשראי הרגיל בשיעור של 11.5%, אך הודות להלוואות שניתנו מהקרן, האשראי בפועל ירד רק ב-6.3%. בשאר קבוצות הגודל של העסקים היקף האשראי בערבות מדינה פיצה על הירידה באשראי הבנקאי, ובמרבית המגזרים אף הביא לגידול בהיקף האשראי העסקי, דבר שהקטין את הסיכון של עסקים להיקלע למחנק באשראי.

התרומה של תוכנית המאצים הטכנולוגיים MaofTech

הסוכנות, באמצעות מערך השטח שלה - מעוף, הפעילה בשנים 2019 ו-2020 פרויקט ניסיוני בשם MaofTech במטרה לקדם יזמות טכנולוגית ביעדי עדיפות לאומיים (גיאוגרפיים וחברתיים). מטרת הפרויקט: (1) לתת הכשרה והתנסות פרקטית ליזמים, (2) לקדם מיזמים עסקיים מהירי צמיחה (כולל זיהוי מהיר של Go/No Go, הגדלת שרידות, האצת צמיחה והשגת רווחי הון), (3) לקדם את האזור והאוכלוסייה שלה מיועד המאיץ. במסגרת פרויקט MaofTech הוקמו 22 מאיצים ביעדי עדיפות לאומית, מתוכם שני מאיצים ייעודיים לחברה החרדית, מאיץ ארצי למשרתי מילואים פעילים ומאיץ ייעודי לאוכלוסייה הערבית. בשנים 2019 ו-2020 השתתפו בפרויקט 466 מיזמי היי-טק שקידמו 744 יזמים. בסוף שנת 2020, נערך מחקר הערכה ראשוני על התוכנית. במחקר נמצאה התקדמות בפעילויות ויכולות של היזמים בפרויקט והגברה משמעותית בחוללות העצמית היזמית של המשתתפים. נמצאו גם מספר נקודות חולשה ביחס למאצים במרכז: (1) חולשה בנושא המנטורים, (2) דגש יתר על מצגת ופיץ' וכחות על מהות, (3) רשת קשרים (Network) לא מספיק מפותחת.

נמצא גם שהמיזמים בתוכנית זכו להצלחות משמעותיות: כ-13% מהמיזמים שסיימו את הפרויקט גייסו כסף, ועוד כ-20% נמצאים במשא ומתן לגיוס כספים. זאת רק לאחר 7.8 חודשים בממוצע מתום הפרויקטים של מחזור 2019. בזמן הבדיקה מחזור 2020 עדיין לא הסתיים. הסוכנות מעריכה כי מספרים אלה יגדלו עם התקדמות הסטראט-אפים והבשלתם.

הערכת התוכנית לעידוד מסחר מקוון

הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים, בשיתוף מטה המיזם הלאומי "ישראל דיגיטלית", הפעילה בשנים 2015 עד 2019 את תוכנית "מסחר מקוון" במטרה לעודד עסקים קטנים ובינוניים להשתתף במסחר דיגיטלי. עסק שהיה מעוניין להקים פלטפורמה של חנות מקוונת ועמד בתנאי הקבלה לתוכנית היה זכאי לקבל ממנה חבילת סיוע של ייעוץ והחזר הוצאות. כ-1,500 עסקים הקימו חנות מקוונת באמצעות התוכנית, 86% מהם המשיכו בהפעלת החנות גם בזמן הבדיקה. שביעות הרצון של המשתתפים בתוכנית הייתה גבוהה. כ-57% מהעסקים הגדילו את המכירות שלהם, כאשר מעל לשליש מהם הגדילו את המכירות בשיעור של יותר מ-25%. התועלות מהתוכנית אף היו גבוהות יותר לאחר שפרץ משבר הקורונה. מרבית העסקים שהשתתפו בתוכנית דיווחו על גידול במכירות המקוונות בעידן הקורונה, חלקם אף בשיעורים גבוהים.

מחקר אפקטיביות של כלי הסיוע

מחקר אפקטיביות של שירותי הייעוץ המסובסד שניתנים לעסקים הקטנים והבינוניים

במסגרת המחקר, עסקים שקיבלו ייעוץ חולקו לארבע קבוצות על פי הסיבות שבעטיין פנו לתוכנית הסיוע: (1) רצון לצמוח, (2) רצון לפתור בעיות ולהתייבב, (3) רצון להקים עסק חדש בצורה נכונה ו-(4) רצון לשרוד.

עסקים שפנו לתוכנית ושקיבלו מעל 50 שעות ייעוץ, גם הגדילו את מספר העובדים שלהם ב-24 נקודות אחוז לעומת קבוצת הביקורת (26 נקודות אחוז לעסקים שבאו עם רצון לצמוח ו-69 נקודות אחוז לעסקים שפנו במטרה להקים עסק חדש בצורה נכונה). כמו כן, נמצאה תוספת חיובית וברורה למספר המועסקים של 0.18 נקודות אחוז לכל שעת ייעוץ שקיבלו העסקים. בחישוב עלות מול תועלת, נמצא כי בקבוצת הצמיחה הוספת עובד לעסק שהשתתף בתוכנית הייעוץ עולה למדינה 6,209 שקלים. מנגד, עסקים שפנו עקב רצון לשרוד ושקיבלו טיפול מלא (מעל 50 שעות ייעוץ) שרדו באופן דומה לעסקים דומים בקבוצת הביקורת שלא הייתה להם בעיה של שרידות.

ממצאי המחקר מראים כי לעסקים שקיבלו מעל 50 שעות ייעוץ יש סיכוי גבוה ב-10 נקודות אחוז לעלות מדרגה ברמת הפדיון שלהם לעומת עסקים בקבוצת הביקורת. במודל שנבדק בקרב קבוצת הייעוץ (טיפול) בלבד, נמצא שלקבוצת העסקים שקיבלו מעל 20 שעות ייעוץ יש סיכוי גבוה ב-15 נקודות אחוז לעלות ברמת הפדיון, לעומת עסקים שקיבלו פחות מ-20 שעות ייעוץ (שכנראה הייעוץ נפסק בהם) - כלומר, גם ייעוץ שניתן במשך מעל 20 שעות הוא אפקטיבי.

עוד נמצאה השפעה חזקה של הייעוץ על שכר המועסקים - בקרב עסקים שפנו לתוכנית במטרה לצמוח וקיבלו מעל ל-50 שעות ייעוץ, היה גידול של 33 נקודות אחוז בתשלום השכר, לעומת קבוצת הביקורת. כמו כן, בקרב עסקים בקבוצת הצמיחה ניכר גידול של תשלומי השכר בשיעור של 0.225 נקודות אחוז לכל שעת ייעוץ שקיבלו.

הערכת התוכנית למתן אשראי זעיר חוץ-בנקאי לנשים ערביות תוכנית (SAWA)

תוכנית SAWA מסייעת לפתח עסקים זעירים על ידי מתן הלוואות חוץ-בנקאיות לנשים מהמגזר הערבי והבדואי. בבדיקת עלות מול תועלת נמצא שהעלות הכוללת, במסגרת התוכנית, ליצירת שנת עבודה של משתתפת עומדת על 1,271 שקלים, והעלות לתוספת של עובדת אחת באמצעות התוכנית היא 3,116 שקלים. תרומת התוכנית לגידול במחזור העסקי של עסקי הנשים הערביות שהשתתפו בתוכנית, בתשע שנות המיזם המשותף, עומדת על 610 מיליון שקלים. על כל שקל ציבורי שהושקע בתוכנית נוצרה תוספת מחזור עסקי של 18 שקלים למשק.

תוכן עניינים

חלק ב' - מצב העסקים הקטנים והבינוניים בישראל ותרומתם לכלכלה 34

36	3. תרומת העסקים הקטנים והבינוניים לכלכלה
36	3.1 מספר העסקים לפי קבוצות גודל
38	3.2 מספר משרות במגזר העסקי
39	3.3 התוצר של המגזר העסקי
40	3.4 המחזור הכספי של העסקים
42	4. מגמות בהתפתחות מגזר העסקים הקטנים והבינוניים
42	4.1 התפתחות מספר העסקים
43	4.2 התפתחות מספר המועסקים
44	4.3 התפתחות התוצר העסקי
45	5. דמוגרפיה של עסקים
45	5.1 הקמה וסגירה של עסקים
46	5.2 לידות של עסקים - חלוקה גיאוגרפית
47	5.3 שרידות של עסקים
48	6. חסמים והזדמנויות לעסקים קטנים ובינוניים
48	6.1 שינוי ברווחיות של העסקים
49	6.2 חסמים המקשים על התפתחות עסקים ועל הקמת עסקים
52	6.3 כוונת בעל עסק לסגור את העסק
53	6.4 הגורמים המשפיעים על כוונת בעלי העסקים לסגור את העסק
55	6.5 שימוש במסחר מקוון
56	7. מימון לעסקים
57	7.1 הביקוש של עסקים לאשראי
58	7.2 מקורות האשראי של עסקים קטנים ובינוניים
60	7.3 התאמת היצע האשראי לצורכי העסקים
61	7.4 צמצום מחנק האשראי של עסקים באמצעות אשראי בערבות מדינה

חלק א' – המדיניות ועיקרי פעילות הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים ב-2020 19

20	1. מדיניות
20	חזון
20	הצהרת כוונות
20	מטרות-על
22	2. משבר הקורונה ופעילויות שנעשו להתמודדות עימו בשנת 2020
23	2.1 מערך "מעוף" לפיתוח עסקים
24	2.2 מימון ואשראי
26	2.3 מדיניות ורגולציה
27	2.4 פעילות הסברה והנגשת מידע בדיגיטל ובתקשורת
28	2.5 פעילויות עם רשויות מקומיות ועידוד כלכלה מקומית
29	2.6 פעילות בתחום המחקר
30	2.7 פעילות שוטפת של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים

חלק ג' - מחקרים שונים הנוגעים לעסקים קטנים ובינוניים 63

8. מדד עשיית עסקים ברשויות מקומיות – 2021 64

8.1 | פירוט הפרמטרים השונים המרכיבים את המדד 64

8.2 | ניתוח השינויים לפי מרכיבי המדד 69

8.3 | מדד הרשויות המקומיות בזמן הקורונה 70

9. מדד הידידותיות של הבנקים לעסקים קטנים ובינוניים – 2020 72

9.1 | ציון לפי מרכיבי המדד 73

9.2 | פירוט מרכיבי המדד 73

9.3 | חישוב המדד הכולל 76

10. מחקר - הערכת תוכנית הייעוץ 77

10.1 | רקע 77

10.2 | סטטיסטיקה תיאורית (הצגה גרפית) 78

10.3 | מתודולוגיה 79

10.4 | השפעת הייעוץ על השינוי בביצועי העסקים (צמיחה) 82

10.5 | משתנים שנבחנו גם בעסקים בקבוצת הביקורת 84

10.6 | השפעת הייעוץ על כל המדגם – שינוי במספר המועסקים 85

10.7 | השפעת הייעוץ על קבוצת הצמיחה בלבד 86

10.8 | בדיקת העלות למדינה להוספת עובד בקבוצת הצמיחה 88

10.9 | השפעת הייעוץ על השכר ששילמו עסקים בקבוצת הצמיחה 88

10.10 | השפעת הייעוץ על קבוצת השרידות 90

10.11 | מסקנות 91

11. מחקר הערכה: אשראי זעיר חוץ-בנקאי לנשים ערביות (תוכנית SAWA) 92

11.1 | הקדמה 92

11.2 | האשראי שניתן במסגרת התוכנית 92

11.3 | מתודולוגיה - מחקר ההערכה 92

11.4 | מאפייני המשתתפות בתוכנית 93

11.5 | נתוני העסקים בתוכנית 93

11.6 | מספר העובדים בעסק 94

11.7 | סוג העסק 95

11.8 | הכנסה משפחתית והכנסה מהעסק 96

11.9 | מצב העסק בסיום החזר ההלוואה 97

11.10 | שביעות הרצון של המשתתפות בתוכנית 98

11.11 | ניתוח התרומה הכלכלית של התוכנית 98

11.12 | עלות לייצור שנות עבודה 99

11.13 | עלות הוספת עובדת על ידי התוכנית 99

11.14 | תוספת ההכנסה העסקית מהעסקים שהשתתפו בתוכנית 99

12. פרויקט המאיצים MaofTech 102

12.1 | רקע 102

12.2 | פרויקט המאיצים העסקיים של הסוכנות 102

12.3 | אפיון היזמים והמיזמים המשתתפים בפרויקט 103

12.4 | התפלגות משתתפי הפרויקט (2019 - 2020) 103

12.5 | אפיון המיזמים 104

12.6 | מחקר משווה על התפתחות היזמים והמיזמים בתוכנית 104

12.7 | ניסיון ומחויבות של היזמים 104

12.8 | התקדמות המיזמים במהלך הפרויקט 105

12.9 | מסקנות מחקר ההערכה על היזמים 105

12.10 | מדדי הצלחה בפרויקט 105

13. התוכנית לעידוד מסחר מקוון 107

13.1 | רקע 107

13.2 | סקר שביעות רצון 107

13.3 | ממצאי הסקר 108

13.4 | תרומת החנות המקוונת למכירות 109

13.5 | תרומת החנות המקוונת למכירות בזמן משבר הקורונה 111

13.6 | תרומת החנות המקוונת מעבר למכירות 112

13.7 | חסמים בהפעלת מכירות מקוונות 114

13.8 | שיווק וחשיפת החנות האינטרנטית 114

13.9 | הליך הסליקה 115

13.10 | שילוח מוצרים 116

13.11 | תחזוקת החנות המקוונת 117

13.12 | מעקב אודות מבקרים 119

13.13 | שביעות רצון משמירה על קשרי לקוחות 120

13.14 | האתגר העיקרי בהפעלת החנות המקוונת 121

תוכן תרשימים

109..... | **תרשים 13.1** | השפעת החנות המקוונת על המכירות.....

110..... | **תרשים 13.2** | שיעור עליית המכירות לאחר הקמת החנות המקוונת ולפני הקורונה.....

111..... | **תרשים 13.3** | שיעור העלייה במסחר המקוון בעקבות קורונה.....

112..... | **תרשים 13.4** | תרומת החנות המקוונת מעבר למכירות.....

113..... | **תרשים 13.5** | תחום התרומה של החנות המקוונת, מעבר למכירות.....

114..... | **תרשים 13.6** | הליך השיווק של החנות האינטרנטית יעיל וכשוט.....

115..... | **תרשים 13.7** | הליך הסליקה יעיל וכשוט.....

116..... | **תרשים 13.8** | דרך השילוח יעילה וכשוטה.....

117..... | **תרשים 13.9** | קלות תחזוקת החנות ושמירה על תכנים רלוונטיים.....

118..... | **תרשים 13.10** | קלות תחזוקת החנות המקוונת ושמירה על תכנים רלוונטיים לפי תחום פעילות.....

119..... | **תרשים 13.11** | מעקב אודות מבקרי החנות - Analytics יעיל וכשוט.....

120..... | **תרשים 13.12** | שמירה על קשרי לקוחות מרחוק יעילה וכשוטה.....

121..... | **תרשים 13.13** | האתגר העיקרי בהפעלת החנות המקוונת.....

תוכן טבלאות ומודלים

37..... | **טבלה 3.1** | התפלגות מספר העסקים במגזר העסקי לפי סוג עסק וקבוצות גודל, 2020.....

39..... | **טבלה 3.2** | התפלגות מספר המשרות במגזר העסקי לפי סוג עסק וקבוצות גודל, 2020.....

41..... | **טבלה 3.3** | מחזור שנתי ממוצע לעסק לפי קבוצות גודל וענף כלכלי (במיליוני שקלים), 2019.....

46..... | **טבלה 5.2** | לידות עסקים בחלוקה לאזורים גיאוגרפיים, 2020.....

54..... | **טבלה 6.1** | תוצאות הרגרסיה לבחינת הגורמים שהשפיעו על עסקים לשקול את סגירת העסק לצמיתות בשנה האחרונה.....

65..... | **טבלה 8.1** | חישוב מדד עשיית עסקים ברשויות | המשקל במדד המיוחס לכל פרמטר.....

66..... | **טבלה 8.2** | רשויות מקומיות שבהן מעל 150 אלף תושבים.....

67..... | **טבלה 8.3** | רשויות מקומיות שבהן עד 50 אלף תושבים.....

68..... | **טבלה 8.4** | רשויות מקומיות שבהן עד 50 אלף תושבים.....

71..... | **טבלה 8.5** | דירוג מדד קורונה לפי גודל רשות.....

72..... | **טבלה 9.1** | דירוג סופי של מדד הבנקים 2020.....

73..... | **טבלה 9.2** | מרכיבי מדד ידידותיות הבנקים.....

75..... | **טבלה 9.3** | מרכיבי ציון סקר העסקים.....

76..... | **טבלה 9.4** | מרכיבי ציון סקר היועצים הפיננסיים.....

76..... | **טבלה 9.5** | נתונים על שקלול המדד.....

80..... | **מודל 1** | תוצאות המודל הסטטיסטי לבדיקת שרידות לשנת 2014.....

85..... | **מודל 2** | אומדן מידת השפעות הייעוץ על מספר העובדים.....

87..... | **מודל 3** | אומדן של השפעות הייעוץ על מספר העובדים | קבוצת הצמיחה.....

88..... | **טבלה 10.1** | חישוב העלות למדינה להוספת מועסק למגזר העסקי.....

89..... | **מודל 4** | אומדן השפעות הייעוץ על השכר הממוצע השנתי | קבוצת הצמיחה.....

90..... | **מודל 5** | אמידה של השפעות הייעוץ על השכר הכולל | קבוצת השרידות.....

92..... | **טבלה 11.1** | משתתפות והלוואות שניתנו בתוכנית לפי אזור גיאוגרפי.....

100..... | **טבלה 11.2** | תוספת שנות פעילות של עסקים במהלך שנות התוכנית.....

104..... | **טבלה 12.1** | מיזמים שעברו לשלב ב'.....

36..... | **תרשים 3.1** | התפלגות מספר העסקים במגזר העסקי לפי קבוצות גודל, 2020.....

38..... | **תרשים 3.2** | התפלגות מספר המשרות במגזר העסקי לפי קבוצות גודל, 2020.....

40..... | **תרשים 3.3** | התפלגות תוצר במגזר העסקי (במיליוני שקלים) לפי קבוצות גודל, 2020.....

41..... | **תרשים 3.4** | התפלגות מחזור הדוח לפי קבוצות גודל (במיליארדי שקלים), 2019.....

42..... | **תרשים 4.1** | ההבדלים במספר העסקים (באלפים) במגזר העסקי לפי קבוצות גודל, 2012 מול 2020.....

43..... | **תרשים 4.2** | ההבדלים במספר המשרות (באלפים) בעסקים קטנים ובינוניים לפי קבוצות גודל, 2012 מול 2020.....

44..... | **תרשים 4.3** | התוצר הריאלי של העסקים (במיליוני שקלים, במחירי 2017), 2012 - 2020.....

45..... | **תרשים 5.1** | כתיחה וסגירה של עסקים 2014|2020.....

47..... | **תרשים 5.2** | שרידות של עסקים בחלוקה ענפית, 2005-2020.....

48..... | **תרשים 6.1** | שינוי בדיווח העסקים על רווחיות, 2015-2020.....

49..... | **תרשים 6.2** | שיעור העסקים שדיווחו על ירידה ברווחיות העסק (לפי קבוצות גודל).....

50..... | **תרשים 6.3** | השוואת חסם עיקרי בין 2019 ל-2021.....

50..... | **תרשים 6.4** | פילוח חסם עיקרי (לפי קבוצות גודל).....

51..... | **תרשים 6.5** | פילוח חסם עיקרי (לפי ענף עיקרי).....

52..... | **תרשים 6.6** | עסקים ששקלו לסגור את העסק לצמיתות בשנה האחרונה (לפי קבוצות גודל עסק).....

53..... | **תרשים 6.7** | עסקים ששקלו לסגור את העסק לצמיתות בשנה האחרונה (לפי ענף).....

55..... | **תרשים 6.8** | שינוי במסחר המקוון בהשוואה ל-2019.....

56..... | **תרשים 7.1** | התפלגות האשראי העסקי (מיליוני שקלים) | 2020.....

57..... | **תרשים 7.2** | שיעור העסקים שצריכים מימון (לפי קבוצות גודל).....

58..... | **תרשים 7.3** | השוואת הסיבות לצורך בהלוואה (2021, 2019).....

59..... | **תרשים 7.4** | השוואת מקור המימון להלוואה (בין 2019 ל-2021).....

60..... | **תרשים 7.5** | היצע האשראי לעסקים שנזקקו ב-2020 להלוואות, השוואה בין 2019 ל-2021.....

61..... | **תרשים 7.6** | שינוי בשיעור האשראי 2019 - 2020 ללא ערבות מדינה וסך כולל לפי קבוצות גודל של עסקים.....

73..... | **תרשים 9.1** | שיעור האשראי לעסקים קטנים 2020.....

74..... | **תרשים 9.2** | שיעור הכנסות מריבית ושיעור הסיכון במגזר העסקים הקטנים, 2020.....

75..... | **תרשים 9.3** | שיעור הכנסות שאינן מריבית (עמלות וכיו"ב) 2019-2020.....

78..... | **תרשים 10.1** | אחוז השינוי במספר העסקים הפעילים | לפי נושא הייעוץ (2012 = 100%).....

79..... | **תרשים 10.2** | אחוז השינוי במספר העסקים הפעילים (שרידות) | לפי מספר שעות הייעוץ (2012 = 100%).....

82..... | **תרשים 10.3** | אחוז השינוי במספר המועסקים | לפי נושא הייעוץ (2012 = 100%).....

83..... | **תרשים 10.4** | אחוז השינוי במספר המועסקים | לפי מספר שעות הייעוץ (2012 = 100%).....

94..... | **תרשים 11.1** | מספר עובדים בעסק בהשוואה בין תקופות בקרב ממלאות שאלון.....

95..... | **תרשים 11.2** | התפלגות סוגי העסקים בתוכנית.....

96..... | **תרשים 11.3** | מקור ההכנסה העיקרית של המשפחה, אחרי החזר ההלוואה.....

97..... | **תרשים 11.4** | הכנסה מהעסק בהשוואה בין תקופות.....

98..... | **תרשים 11.5** | מצב העסק לפי שנים מאז הכניסה לתוכנית.....

100..... | **תרשים 11.6** | תוספת ההכנסה ממוצעת.....

103..... | **תרשים 12.1** | התפלגות משתתפי הפרויקט (2019 - 2020).....

106..... | **תרשים 12.2** | מדדי הצלחה בפרויקט.....

הקדמה לדוח

כדי לכלול בדוח זה - סיכום השפעת משבר הקורונה על העסקים הקטנים והבינוניים - עשינו מאמצים רבים כדי להכין נתונים ציבוריים סטטיסטיים בטווח זמן כמעט אפסי. הדבר חייב אותנו למצוא דרכים חדשות לעבד את הנתונים ושיטות לבצע הערכות למדדים גם על בסיס מידע חלקי.

כמו בשנים קודמות, גם השנה דוח זה מחולק לשלושה חלקים: החלק הראשון מתמקד בסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים ומציג את מדיניות הסוכנות, את עיקרי פעילותה ואת הפעילות הענפה שביצעה הסוכנות כדי לסייע לעסקים לצלוח את המשבר. החלק השני מציג תמונת מצב עדכנית על העסקים הקטנים והבינוניים בישראל לפי נתונים סטטיסטיים מישראל ומחו"ל ומתאר את תרומת העסקים הקטנים והבינוניים לכלכלה המקומית בישראל ואת הפגיעה שספגו העסקים הללו בעקבות המשבר. החלק השלישי והאחרון מציג נושאים שונים שיכולים לתרום לבניית סביבה עסקית ידידותית יותר לעסקים בישראל ולסייע לעסקים לשוב למגמת צמיחה.

נדגיש כי בחלק השלישי של הדוח ניתן לראות מחקר חדשני שערכנו בסיוע הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה. מחקר זה בדק איך הסיוע ביעוץ עסקי השפיע על הצמיחה והשרידות של עסקים קטנים ובינוניים. זהו מחקר חדשני בתחום שבו גם מומחי ה-OECD מעידים על מחסור במחקרים בעולם המבוססים על מתודולוגיה איכותית. מחקר נוסף שמוצג בחלק השלישי מציג בדיקה שנערכה לתוכנית המאמצים הטכנולוגיים שהפעילה הסוכנות באזורי פריפריה ומחקר על תוכנית לעידוד מסחר מקוון בקרב עסקים קטנים ובינוניים.

עורך הדוח

ד"ר ניר בן אהרון

מנהל יחידת המחקר,

המדיניות והקשרים הבינלאומיים

חלק א'

המדיניות ועיקרי פעילות הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים ב-2020



1. מדיניות

במסגרת הגדרת מדיניותה, ניסחה הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים במשרד הכלכלה והתעשייה (להלן: "הסוכנות") את החזון, את הצהרת הכוונות ואת מטרות-העל של פעילותה.

חזון

הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים במשרד הכלכלה והתעשייה תפעל למימוש היכולות הכלכליות והחברתיות הטמונות במגזר העסקים הקטנים והבינוניים במטרה להגדיל את תרומתם לתוצר בישראל ולסייע להקטנת הריכוזיות במשק. לשם כך, הסוכנות תסייע להקמת עסקים חדשים ולשיפור הפריזון, היעילות וכושר התחרות של עסקים קיימים.

הצהרת כוונות

הסוכנות מבקשת ליצור סביבה עסקית שתצמצם מחסומים המקשים על פעילות העסקים הקטנים והבינוניים ותאפשר להם לשפר את יכולותיהם. לשם כך, הסוכנות תפעל להבטיח כי האינטרסים של העסקים הקטנים והבינוניים יובאו בחשבון בהתוויית המדיניות הכלכלית של ממשלת ישראל ובקביעת מדיניות וכללים רגולטוריים. בד בבד, הסוכנות תפעל לפתח כלי תמיכה חדשים ויעילים לחיזוק יכולות העסקים לנהל, לחדש ולהתייעל בפעולתם. על בסיס הצהרת כוונות זו הסוכנות ממקדת את פעילותה בשני קהלי מטרה – המגזר הציבורי והשפעתו על הסביבה העסקית מחד, ומגזר העסקים הקטנים והבינוניים, לרבות יזמים, מאידך.

מטרות-על

הסוכנות תשאף להגדיל את הביצועים של מגזר העסקים הקטנים והבינוניים בישראל לרמה העולה על הממוצע הקיים במדינות ה-OECD מבחינת שיעורי התרומה לתוצר ולתעסוקה.

למימוש מטרות-על אלה התוותה הסוכנות תשעה עקרונות פעילות:

1. **מקצועיות:** ריכוז הידע המקצועי הרלוונטי ליצירת מוניטין של גוף מקצועי מוביל בתחום העסקים הקטנים והבינוניים (SME).
2. **"להקשיב לעסקים":** מיסוד גופים ופורומים שבהם נציגי העסקים יכולים להשמיע את עמדתם ואת תלונותיהם ולוודא כי יובאו בחשבון בהכנת חוקים, בתקנות ובצעדי מדיניות.
3. **"יד על הדופק":** ביצוע סקרים ומחקרים כדי לקבל תמונת מצב של העסקים הקטנים והבינוניים ומעקב אחר הצרכים שלהם ומגמות שינוי החלות בהם.
4. **קידום רפורמות:** קידום רפורמות ממשלתיות שנועדו להתגבר על הכשלים המרכזיים שעימם העסקים הקטנים והבינוניים מתמודדים, לרבות מיסוי ישיר ועקיף, מדיניות הפיקוח על הבנקים ושיפור הנגישות לרכש ממשלתי.

5. **עומס ביורוקרטי:** הקטנת העומס הביורוקרטי על העסקים הן באמצעות ריכוז והנגשה לרמת השטח של כלל המידע הרגולטיבי הנדרש להקמה ולתפעול עסק, והן באמצעות מעורבות ברפורמות לשיפור היכולת של העסקים לקבל את כלל הרישיונות הנדרשים.
6. **כלי סיוע ממשלתיים:** תכנון והפעלה של כלי סיוע ממשלתיים המיועדים להתגבר על כשלי השוק של העסקים, כפי שתוארו לעיל, תוך הדגשת שיפור הנגישות לאשראי שוטף ואף לאשראי להשקעה ושיפור הנגישות לידע ניהולי, מקצועי ופיננסי באמצעות ייעוץ והדרכה.
7. **הערכה ושיפור:** פיתוח מתודולוגיות להערכת עלות/ תועלת של כלי הסיוע שהסוכנות מפעילה ושיפור מתמיד של הכלים.
8. **שיתוף פעולה:** עידוד שיתוף פעולה (מובנה או לא-פורמלי) בין עסקים ליצירת מסה קריטית של משאבים.
9. **יזמות עסקית:** עידוד יזמות עסקית בקרב אוכלוסיות מיוחדות או מוחלשות, כגון חרדים, מיעוטים, עולים חדשים, אוכלוסיית הפריפריה, מובטלים וכדומה.

הגדרת קבוצות גודל של עסקים קטנים ובינוניים בישראל

במדיניות בנוגע לעסקים קטנים ובינוניים מעורבים גורמים רבים במשק: משרדי ממשלה שונים, רשויות וגופים ציבוריים, השלטון המקומי ועוד. כיום אין עדיין הגדרות אחידות לקבוצות גודל, כגון עסקים זעירים, קטנים ובינוניים, וכל גוף במשק מגדיר אותן כראות עיניו. היעדר הגדרות קבועות מקשה על איסוף מידע על עסקים קטנים ובינוניים, על ניתוח הבעיות שלהם והמחסומים שניצבים בפניהם, על ביצוע השוואות או בנייה של שיתופי פעולה בין תוכניות סיוע ועוד.

הסוכנות מציעה להחיל הגדרות קבועות על קבוצות הגודל של עסקים באופן הבא - **עסקים קטנים ובינוניים הם עסקים שמעסיקים עד 100 שכירים לעסק או שמחזור מכירותיהם קטן מ-100 מיליון שקלים בשנה.** במסגרת זו הוגדרו גם קבוצות משנה:

1. עסק בינוני מוגדר כעסק שמעסיק 20 עד 100 שכירים, או שמחזור מכירותיו עומד על 20 עד 100 מיליון שקלים בשנה.
2. עסק קטן מוגדר כעסק שמעסיק עד 20 שכירים, או שמחזור מכירותיו מגיע עד 20 מיליון שקלים בשנה.
3. עסק זעיר מוגדר כעסק שמעסיק עד חמישה שכירים, או שמחזור מכירותיו מגיע עד 2 מיליון שקלים בשנה.
4. עצמאי הינו עסק הרשום על שם הבעלים שלו ואינו מעסיק עובדים בשכר.

המציאות שיצרה הקורונה דורשת מעורבות ממשלתית ותוכניות שיסייעו לעסקים קטנים לצאת מהאטה כלכלית ולעבור למצב של צמיחה. לאור המשבר, הסוכנות מתמקדת בצעדים שמקדמים דיגיטציה של עסקים, הטמעה של מערכות מחשוב וייעול העבודה באמצעותן; הרחבת היצע מימון לעסקים זעירים שנפגעו משמעותית במטרה לאפשר להם להתרחב ולצמוח; קידום יזמות וליווי יזמים הרואים בהקמת עסק חלופה תעסוקתית; קידום יזמות טכנולוגית שתסייע ליותר יזמים להשתלב בענפים בעלי פוטנציאל הכנסה וצמיחה גבוהים.

להלן הפעילויות העיקריות של הסוכנות ב-2020 ובעקבות הקורונה:

2.1 | מערך "מעוף" לפיתוח עסקים

המערך נותן בשנה רגילה שירותי ייעוץ לכ-23 אלף עסקים ויזמים חדשים ומפעיל הדרכות וקורסים במגוון תחומים עבור כ-15 אלף עסקים, וזאת באמצעות כ-40 מרכזי פיתוח עסקים הפזורים ברחבי הארץ. במסגרת זו, עסקים ויזמים יכולים להיעזר ביועצים עסקיים בתחומים מגוונים כדי לשפר את תהליכי העבודה והניהול, לסייע למנהלים להחזיר שיטות ניהול חדשניות ולעודד את השימוש בטכנולוגיות מתקדמות. כמו כן, מערך מעוף נותן ייעוץ ראשוני לקראת קבלת החלטה על פתיחת עסק, ייעוץ עסקי וייעוץ להכנת תוכנית עסקית, ייעוץ בתחום השיווק והמכירות, ייעוץ פיננסי, ייעוץ בתחום הארגוני, ייעוץ בנושא איכות הסביבה, ייעוץ בתחום התקינה ועוד. אופי ומשך הייעוץ מותאמים אישית לכל פונה בהתאם לצורכי העסק. במרץ 2020 כתוצאה ממשבר הקורונה, נאלצה הסוכנות, בבת אחת, לעבור למודל עבודה מלא של ייעוץ וקורסים מקוונים. למרות שינוי אופי הפעילות, המשיך מערך מעוף להפעיל את תוכניות הסיוע לעסקים ואף הכניס שירותים חדשים, ביניהם:

- מסלול סיוע ייעודי לעסקים נפגעי נגיף הקורונה, שבו מערך המעוף מסייע לעסקים להגיש בקשות מימון מהקרן בערבות מדינה. כ-11 אלף עסקים קיבלו שירותי סיוע במסלול זה ובמסלול הרגיל בליווי למימון.
- בנוסף לשירותי הייעוץ למימון, כ-13 אלף עסקים קיבלו שירותי ייעוץ עסקי מסובסד והופנו לתוכניות סיוע שונות (רוב הייעוץ עבר לפורמט מקוון).
- כ-8.6 אלף עסקים ויזמים השתתפו בקורסים ובהדרכות של הסוכנות.

2. משבר הקורונה ופעילויות שנעשו להתמודדות עימו בשנת 2020

בעקבות מגפת הקורונה וכדי לצמצם את התפשטות המגפה, חלו לאורך שנת 2020 הגבלות ברמות חומרה שונות על הפעילות העסקית במשק. הגבלות אלה גרמו לכך ששנת 2020 אופיינה בהאטה משמעותית בפעילות העסקית במשק, ובפעילות העסקים הקטנים והבינוניים בפרט (ההגבלות פגעו בעסקים הקטנים והבינוניים יותר מאשר בעסקים הגדולים). ההגבלות פגעו באופן לא סימטרי בענפי העסקים השונים: מחד, חלה פגיעה משמעותית ביותר (ואף השבתה מלאה) בענפי הקמעונאות, המסעדות, התיירות והשירותים האישיים, ומאידך, בענפי תעשייה והשירותים העסקיים הורגשה פגיעה מתונה בהרבה, ובענפי ההיי-טק אף חל גידול במהלך השנה.

התרשים הבא מציג את עיקר ההגבלות והסרתן במהלך שנת 2020:



2.2 | מימון ואשראי

הסוכנות פעלה לסייע לעסקים הקטנים והבינוניים להשיג אשראי ומימון לפעילותם בתקופת המשבר. הצינור העיקרי לסייע בתחום האשראי היה באמצעות הקרן להלוואות לעסקים קטנים ובינוניים בערבות מדינה שמפעילה הסוכנות בשיתוף החשב הכללי באוצר. בעקבות משבר הקורונה, ב-8.3.20, הוכרזה קרן מיוחדת להלוואות בערבות מדינה, בתנאי הלוואה משופרים.² היקף הקרן החדשה עמד על 40 מיליארד שקלים. לקרן החדשה הוגשו 95,528 פניות, מתוכן אושרו 57,003 בסכום כולל של 19.4 מיליארד שקלים. ב-21.6.20 נפתח מסלול נוסף במסגרת הקרן "קרן לעסקים בסיכון" בהיקף של ארבעה מיליארד שקלים.³ למסלול זה הוגשו 5,950 פניות לקבלת הלוואות, מתוכן אושרו 3,851 פניות עד סוף 2020, בסכום כולל של 1.9 מיליארד שקלים.

כפי שניתן לראות, במהלך 2020 קרן העסקים הקטנים בערבות מדינה נתנה הלוואות לכ-63,000 עסקים בהיקף כולל של כ-21 מיליארד שקלים, וזאת בהשוואה לשנה רגילה, שבה ניתנות בממוצע כ-5,000 הלוואות בהיקף כולל של כשני מיליארד שקלים.

בנוסף הפעילה הסוכנות תוכניות סיוע ייעודיות לתקופת הקורונה, לרבות:

- **הקלות ארנונה לעסקים שהמחזור העסקי שלהם נפגע:** ממשלת ישראל אישרה תוכנית למתן הנחה בארנונה בשיעור של עד 95% לעסקים שנפגעו מהמשבר. ההנחה ניתנה באופן דיפרנציאלי לעסקים עם מחזור שנתי עד 200 מיליון שקלים (שמחזורם נפגע בלפחות 60% ביחס למחזור העסקאות לאותה תקופה בשנה הקודמת) ולעסקים עם מחזור שנתי עד 400 מיליון שקלים (שמחזורם נפגע בלפחות 80%). פטור מלא לחודשים נובמבר-דצמבר 2020 ניתן לעסקים שנפגעו בחודשים ספטמבר-אוקטובר בשיעור של 25% לפחות. נכון ל-11.1.21, הוגשו במסגרת המסלול 32,617 בקשות של עסקים להנחות בארנונה.

- **מענקים לשימור עובדים:** כחלק מהתוכנית הכלכלית לסייע לעסקים שנפגעו ממשבר הקורונה, ניתן לעסקים מענק בסך 5,000 שקלים, על כל עובד שהעסק השאיר מעל שיעור עובדים שנקבע בהתאם לרמת הפגיעה של העסק עקב המשבר. המענק ניתן בהתאם לשיעור הפגיעה במחזור והוצאות קבועות שיש לעסק.⁴ תוכנית הסיוע החלה ב-1.12.20 ועד 11.1.21 הוגשו במסגרתה 1,203 בקשות, מתוכן 852 בקשות נמצאו בשלבי בדיקה או אישור עבור כ-5,400 עובדים ששומרו בחודשים ספטמבר-אוקטובר 2020. סכום המענק הכולל לעסקים אלה צפוי להיות 8.4 מיליון שקלים.

- **תוכנית מענקים למיזמי סיוע לעסקים קטנים ובינוניים שנפגעו:** בעקבות משבר הקורונה, והמגבלות על הפעילות של עסקים, נולדו במשק יוזמות פרטיות רבות במטרה לסייע לעסקים לעבור את התקופה. אי לכך, בשנת 2020 פרסמה הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים קול קורא לגורמים עסקיים לפיתוח והפעלת מיזמי סיוע לקידום עסקים קטנים ובינוניים בהשתתפות הסוכנות. מתוך כ-90 הצעות שהוגשו לקול הקורא, בחרה הסוכנות 17 מיזמים והיא משקיעה בהשתתפות בהם כ-50 מיליון שקלים.

- **תוכנית סיוע למימון התאמות לעסקים בעקבות נגיף הקורונה:** הסוכנות מפעילה תוכנית מענקים וכך משתתפת בהוצאות שעסקים מוציאים לביצוע התאמות לעמידה בדרישות התו הסגול, או לשם התמודדות עם הגבלות על הפעילות שלהם. מדובר הן בהתאמות פיזיות (כגון מחיצות, שילוט ועוד) והן התאמות טכנולוגיות (כגון מכירה מקוונת, עבודה מרחוק ועוד). עד סוף 2020, הוגשו 5,736 בקשות מענקים, מתוכן אושרו לתשלום 5,128 בקשות בסך כולל של כ-19 מיליון שקלים.

- **תוכנית סיוע לעסקים להטמעת סליקה דיגיטלית בתקן EMV:** סליקה בתקן EMV מאפשרת תשלומים ללא מגע באמצעות כרטיסים תומכים ואפליקציות תשלום מתקדמות, ומחזקת את התחרות בתחומי הנפקה וסליקה של כרטיסי אשראי. בהתאם להוראות בנק ישראל, עסקים קטנים ובינוניים מחויבים לעבור לסליקה באמצעות EMV עד ל-31 ביוני 2021. הסוכנות משתתפת בהוצאות של עסקים לצורך הטמעת תקן EMV ברכישת חומרה ו/או עלות טכנאי. מתחילת התוכנית ועד סוף 2020 הוגשו 6,641 בקשות ואושרו 6,425 בקשות בסך של כ-25 מיליון שקלים כולל מע"מ.

- **תוכנית סיוע למימון חיבור לתשתית סיבים אופטיים עד בית העסק (FTTH):** ההתמודדות עם נגיף הקורונה הבליטה את הצורך בקיומן של תשתיות תקשורת איכותיות, מהירות ואמינות, שיאפשרו עבודה מרחוק במגוון ענפי משק. השימוש בטכנולוגית פס רחב מסייע לעסקים לקיים ולהרחיב את הפעילות העסקית באופן דיגיטלי. הסוכנות נתנה לעסקים החזרים בגין הוצאות שהוציאו לחיבור לתשתית אינטרנט מהירה מבוססת FTTH. עד סוף 2020 הוגשו 49% בקשות, מתוכן אושרו לתשלום 277 מענקים בסך כולל 277 אלף שקלים.

- **תוכנית מענקים למפעילי מעונות יום שלא חל עליהם פיקוח (מעון יום פרטי):** הסוכנות סייעה למפעילי מעונות יום פרטיים כדי לאפשר להם לחזור לפעילות בהתאם להנחיות משרד הבריאות, וכן לשם התמודדות עם העלויות הנוספות הנגזרות בתקופת הקורונה עקב הפעלת מעונות היום הפרטיים במתכונת מצומצמת. מתחילת החזרים הוגשו 2,210 בקשות למענק מעונות יום, ועד סוף 2020 אושרו ושולמו 1,802 בקשות בסך של 44 מיליון שקלים.

2 גרייס של 12 חודשים, ריבית ממוצעת של P+1.5%, תשלום מלא של הריבית על ידי המדינה בשנה הראשונה ועוד.

3 ערבות מדינה של 60% על תיק האשראי (לעומת 15% בקרן הקיימת).

4 החזר ניתן בהתאם לשיעור הפגיעה בהכנסות העסק בחודשים ספטמבר-אוקטובר 2020, לעומת התקופה המקבילה בשנת 2019, וביחס להיקף העובדים שהעסק שימר. עסקים ששיעור הפגיעה שלהם גדול יותר מקבלים מענק החל משיעור עובדים נמוך יותר שהם שימרו.

2.3 | מדיניות ורגולציה

הסוכנות הייתה מעורבת בכל תהליכי קביעת המדיניות לעניין ההתמודדות עם מגפת הקורונה והמגבלות שהוטלו על המשק. פעילויות אלה כוללות:

- **השתתפות בקביעת מדיניות הגבלות על פעילות במשק:** הסוכנות משתתפת מטעם משרד הכלכלה בדיונים על אודות נושאי מדיניות - מתווה יציאה, אופן ההגבלות, מדיניות אכיפה, שימוש באמצעים טכנולוגיים ועוד - והיא שותפה בעיצוב המדיניות הממשלתית בסוגיות אלו.
- **תו סגול:** צוות עבודה משותף של הסוכנות, משרד הבריאות ומשרד האוצר יצר את מתווה "התו הסגול" בענפים שונים. הסוכנות המשיכה לעבוד עם משרד הבריאות לאורך כל התקופה לפיתוח מדיניות הפתיחה של המשק, להאחדת המגבלות, לפתרון בעיות שמתרחשות בשטח ולהבהרת המצב החוקי.
- **אכיפה:** הסוכנות לקחה חלק בגיבוש מדיניות האכיפה, הייתה שותפה בדיונים על אודות מנהלת האכיפה, סייעה בפתרון בעיות, שעלו מהשטח לגבי אכיפה לא נכונה או לא אחידה על עסקים והייתה שותפה לחקיקה בנושא הקנסות וצווי סגירה.
- **צוותים בין-ממשלתיים:** הסוכנות מייצגת את צורכי העסקים הקטנים והבינוניים בסדרה של צוותים ממשלתיים בנושאים כגון סיכול חוזים, הפחתת רגולציה, שלבי חזרה לפעילות, אכיפה שגויה ועוד.
- **ייצוג העסקים הקטנים בגיבוש חקיקה ורגולציה:** הסוכנות ניטרה הצעות חוק המשפיעות על עסקים קטנים, הכינה ניירות עמדה המתייחסים לחוקים אלה ולתקנות שלהם והשתתפה בדיוני חקיקה פנים-ממשלתיים ובוועדות הכנסת.
- **מפרטים ברישוי עסקים:** עבודה עם הרגולטורים על טיוב המפרטים תוך התאמתם לעסקים קטנים.
- **מדריכי רישוי:** הכנת מדריכי רישוי המנגישים לעסקים את החובות החלים עליהם במסגרת רישוי עסקים.

2.4 | פעילות הסברה והנגשת מידע בדיגיטל ובתקשורת

- **מידע:** הסוכנות משמשת מקור מידע לעסקים אודות דרישות חוקיות ופירוט כלי הסיוע (בעיקר באמצעות אתר האינטרנט), מקבלת הצהרות עסקים לתו הסגול ומסייעת לנציגי רשויות מקומיות בהבנת הדרישות. במסגרת הנגשת המידע לציבור (באתר הסוכנות וברשתות החברתיות) בוצעו התאמות למשבר הקורונה: פורסם מידע רלוונטי, הועלו שאלות ותשובות, פורט על כלי סיוע ועוד, זאת תוך עדכון שוטף של השינויים בתקנות ובהנחיות.
- **חומרי הסברה:** הסוכנות פיתחה חומרי הסברה שונים, כגון סרטונים, הדרכות ופליירים כדי לסייע לעסקים בהבנה ובהתמודדות עם תקנות החירום ועם המצב המשברי. חומרי הסברה אלה תורגמו גם לערבית כדי לאפשר גם לעסקים במגזר הערבי לקבל את המידע הרלוונטי בזמן המשבר. במסגרת זו, הושם דגש על פרסום וקידום תוכניות הסיוע הייעודיות שמפעילה הסוכנות לתקופת המשבר ברדיו ובדיגיטל, כולל פרסום כ-200 הטבות לעסקים בתחומים שונים והוספת הטבות רלוונטיות לתקופת המשבר בהליך מזרז.
- **מוקד טלפוני:** הסוכנות הפעילה מוקד טלפוני שענה לקריאה של עסקים, סייע להם במידע, ובמקרה הצורך העביר את הפניות שלהם לטיפול הרשויות השונות. המוקד הטלפוני טיפל בשנת 2020 בכ-36,500 פניות ציבור שעסקו בנושאים שונים.

2.5 | פעילויות עם רשויות מקומיות ועידוד כלכלה מקומית

הסוכנות יצרה קהילה של בעלי תפקידים ברשויות שעובדים עם עסקים, במטרה לקיים שיח בלתי אמצעי עם השלטון המקומי. הסוכנות סייעה לרשויות לשתף מידע וניסיון ביצירת כלי סיוע מקומיים בקהילה, המאפשרים לעסקים להתמודד עם המשבר. נציגי הרשויות קיבלו עדכונים שוטפים על ההגבלות המוטלות על העסקים, על תוכניות הסיוע הממשלתיות ועל נושאים שסייעו להתמודדות עם המשבר.

הסוכנות הפעילה תוכנית לרשויות מקומיות, שסייעה להן להתמודד עם האתגרים הכלכליים בזירה המקומית בנושאים הבאים:

- **אימון מקדמי עסקים ברשויות:** פיתוח קורס וקהילה דיגיטלית לבעלי תפקידים ברשויות שאמונים לסייע לעסקים. בפעילות זו השתתפו מקדמי עסקים ממעל 100 רשויות מקומיות. מלבד הכשרת המקדמים, הפעילות סייעה לחבר בין קהילת העסקים לבין בעלי התפקידים המטפלים בעסקים.
- **סיוע בפיתוח שירותים של הרשות:** סיוע בפיתוח שירותים מכווני עסקים ברשויות לרבות הקמת מוקד מידע לעסקים והעברת מידע לעסקים ופיתוח שירותים של הרשות לעסקים במשבר.
- **ייעוץ לרשויות מקומיות:** פיתוח תפקיד האחראי על עסקים ברשות; ניהול הגורמים ברשות שנמצאים בממשק עם העסקים; זרימת המידע, חלוקת עבודה, ניהול צוות עובדים מרחוק; בניית תוכנית עבודה לניהול בחירום ופיתוח נהלי עבודה בחירום. עד סוף 2020, כ-100 רשויות קיבלו ייעוץ וסיוע במסגרת תוכנית זו.
- **רכש מקומי:** ניטור מכרזים ברשויות מקומיות לאיתור מכרזים שיש בהם חסמים לעסקים קטנים. קידום הזדמנויות עסקיות באמצעות שיווק ופרסום; הקמת פלטפורמה מקוונת לקנייה או לפרסום של עסקים; הגדלת הרכש של הרשות המקומית מעסקים מקומיים; ועידוד רכש בין עסקים.
- **סיוע בהקמת פורומים של עסקים:** הסוכנות מסייעת לבעלים ולמנהלים של עסקים להתחבר באמצעות פורומים דיגיטליים לצורך קבלת מידע, החלפת דעות והצפת בעיות. הסוכנות מממנת מומחים שמרכזים את הפורומים השונים ומלווה את הפעילות שלהם.

2.6 | פעילות בתחום המחקר

במסגרת זו, ביצעה הסוכנות פעולות שונות:

- הקמת סקר פאנל של עסקים לבחינת מצב העסקים הקטנים והבינוניים בזמן המשבר.
- שמירת קשר עם ה-OECD לעדכונים על מדיניות לעסקים קטנים ובינוניים במדינות אחרות.
- עבודה עם ה-OECD ועם גורמים מקומיים על פיתוח כלים דיגיטליים למיפוי עסקים קטנים ובינוניים.
- הכנת סקרי עסקים לבדיקת נושאים, כגון: חסמים עסקיים וסכנת סגירה לעסקים (בדגש על עסקים חדשים), שימוש בטכנולוגיות דיגיטליות, מצב האשראי של העסקים, מוסר התשלומים בקרב עסקים, מסחר מקוון בעסקים, השפעות "התו הסגול" על העסקים.
- הכנת מדדי ידירותיות לעסקים, כגון מדד מדיניות הבנקים לעסקים בזמן משבר הקורונה ומדד עשיית עסקים ברשויות מקומיות.
- ביצוע מחקרי הערכה לתוכניות סיוע של הסוכנות כגון תוכנית הייעוץ, תוכנית קידום העיצוב התעשייתי, מרכזי עסקים, מסחר מקוון, מיקרו מימון ליזמיות במגזר הערבי (תוכנית SAWA).
- פיתוח סימולטור – על בסיס נתונים שהתקבלו מביטוח לאומי לגבי תעסוקה ושכר, פיתחה הסוכנות סימולטור להערכת הפגיעה של המשבר במשק, בתעסוקה ובתוצר. במסגרת זו, פותחו גם מודלים להערכת הגידול בפעילות של העסקים בעקבות היציאה מהגבלות שונות שהוטלו במהלך ההתמודדות עם משבר הקורונה. דהיינו, הסימולטור מציג אומדן של הגידול במועסקים ובתוצר כתוצאה מביצוע הקלות שונות במגבלות הסגרים, כמו חזרה של מערכת החינוך לפעילות, אישור פעולה לעסקים מסוגים שונים ופתיחת ענפים ברמות שונות של פעילות.

פעילות שוטפת של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים

מעבר לפעילות הממוקדת בנושא התמודדות עם משבר הקורונה, הסוכנות המשיכה להפעיל תוכניות תמיכה שונות לעסקים קטנים ובינוניים. בחלק מתוכניות אלו בוצעו התאמות שונות בעקבות המגבלות של המצב הבריאותי. בין התוכניות השונות ניתן למצוא גם תוכניות תמיכה באוכלוסיות מיוחדות כמו תמיכה ביזמים ובעסקים של נשים ערביות וסיוע ליוצאי אתיופיה, תוכניות תמיכה ביזמי היי-טק, במיוחד בפריפריה, תוכניות לתמיכה בקהילות של עסקים, בכלכלה מקומית ועוד.

להלן תיאור של מספר תוכניות מרכזיות שהסוכנות מפעילה:

תוכנית SAWA למיקרו-מימון של יזמות מהמגזר הערבי

תוכנית שהסוכנות מפעילה יחד עם קרנות קורת. התוכנית נתנה בכל אחת מהשנים 2019 ו-2020 הלוואות לכ-1,500 נשים יזמות מהמגזר הערבי, בסכום כולל של כ-24,226,000 שקלים.

פיתוח כלכלה מקומית

תוכנית המסייעת לשיפור הסביבה העסקית ברשויות המקומיות. התוכנית כוללת הנחיית פורומים של עסקים המעורבים בגיבוש מדיניות הרשות המקומית לקידום עסקים, הקמת מרחבים עסקיים שמאגדים עסקים לטובת פעילות עסקית וציבורית משותפת, כמו גם סיוע לרשויות מקומיות לעצב מדיניות מקומית ידידותית לעסקים.

הגדלת הרכש של עסקים קטנים ובינוניים מגופים ציבוריים

היא אחת מהמשימות של הסוכנות, והיא מקדמת אותה בשיתוף פעולה עם מינהל הרכש ועם אגף החשב הכללי באוצר.⁵ במסגרת זו, הסוכנות ומנהל הרכש קידמו הסדרה לפיה יש להתאים מכרזים לעסקים קטנים, והסוכנות מבצעת בקרה שוטפת על יישום מדיניות זו. מהלכים אלה הובילו להורדת הקושי והעלויות של עסקים להתמודד במכרזים ציבוריים. זאת באמצעות התווית שיקול הדעת של ועדות מכרזים בקביעת גובה הערבות, במתן פטור מערבות במקרים מסוימים, וכן באמצעות הקלות בדרישות הביטוח. כדי להטמיע את המדיניות שתוארה, הסוכנות ביצעה הסברה והדרכה בנושא הנגשת מכרזים במסגרת קורס מנהלי רכש,⁶ הפיקה והפיצה חומרי הסברה כתובים ומצולמים, וכן קיימה סדנאות לעסקים בנושא הגשת מכרזים. בנוסף, הסוכנות ביצעה וקידמה כנסי ספקים שחושפים עסקים מקומיים להזדמנויות עסקיות חדשות שמציעות חברות או ארגונים גדולים. בשנת 2020 סקרה הסוכנות 1,794 מכרזים ציבוריים וטיפלה ב-44 מכרזים עם חריגות.

5 היקף הרכש הממשלתי מעסקים קטנים ובינוניים עומד כיום על 36% מההיקף הכספי של הרכש הממשלתי המקומי, ו-82% מההזמנות הן מספקים קטנים ובינוניים. במדד International Civil Service Effectiveness (InCiSE) Index, 2019, של אוניברסיטת אוקספורד, ישראל דורגה במקום החמישי בתחום הרכש מתוך 38 המדינות שדורגו, וקיבלה את הציון המרבי בכל הקשור לשילוב עסקים קטנים ובינוניים ברכש ציבורי.

6 בשנת 2020 לא התקיים הקורס בגלל הקורונה.

קידום יזמות היי-טק בפריפריה

לשם קידום יזמות טכנולוגית, הפעילה הסוכנות תוכנית בשם MaofTech, במסגרתה פעלו 22 מאיצי היי-טק (אקסלרטורים) במהלך 2019 ו-2020 בכל רחבי הארץ. מטרת התוכנית הייתה לספק תשתית לפיתוח יזמות היי-טק ותרבות הסטארט-אפים באזורי עדיפות לאומית (גיאוגרפית וחברתית), ליצור שיתופי פעולה בין אנשי עסקים, משקיעים וסטארט-אפיסטים ולהרחיב את ההכרות עם ההזדמנויות הקיימות בפריפריה עבור העולם העסקי. בשנים 2019 ו-2020 השתתפו בתוכנית 744 יזמים, 605 מהם גברים, 139 נשים, 88 מהמגזר החרדי ו-56 מהמגזר הערבי. הסוכנות השקיעה בתוכנית כ-30 מיליון שקלים, והחברות שצמחו בתוכנית גייסו עד סוף 2020 כ-55 מיליון שקלים.

קהילות עסקים

שיתופי פעולה בין עסקים נעשים גם באמצעות 11 קהילות וירטואליות ארציות שהסוכנות מפעילה. מטרת הקהילות להיות סביבה תומכת לעסקים ומקום לשתף בו ידע וניסיון. רוב הקהילות הן של נשים וכוללות אלפי משתתפות ומשתתפים. לדוגמה, קהילת מעוף ליזמות ובעלות עסקים בגליל ובגולן, קהילת מעוף לסטארט-אפיסטים בגליל, קהילת מעוף ליזמות ובעלות עסקים בטייבה, עסקיות"א - קהילת מעוף לנשות עסקים ויזמות באזור תל אביב ועוד.

קרן להלוואות ליוצאי אתיופיה

הסוכנות מפעילה, בשיתוף עם קרנות קורת, קרן למתן ערבויות להלוואות ליוצאי אתיופיה. במסגרת הקרן ניתנו 71 הלוואות בהיקף של כחמישה מיליון שקלים בשנת 2020.

השוואת הפעילות של הסוכנות בין שנת 2019 לשנת 2020

תוכנית	פעילות	פעילות 2019	פעילות 2020	עלות 2020
MaofTech	סך כל יזמים:	367	377	15 מיליון שקלים
	גברים	293	312	
	נשים	73	64	
	חרדים	44	44	
	ערבים	31	25	
מספר עסקים שקיבלו סיוע מיוחד בעקבות הקורונה	עסקים שטופלו לקבלת סיוע מיוחד	-	48,569	
	בקשות למענקי התאמה לקורונה	-	5,736	19 מיליון שקלים
	בקשות של עסקים למענקי שימור עובדים	-	852	
	בקשות למערכת סליקת תשלומים ללא מגע (EMV)	-	6,641	25 מיליון שקלים
	בקשות לקבלת הנחות בארנונה	-	32,617	151.6 מיליון שקלים
	טיפול בבקשות לסיוע בהטמעת פס רחב (סיבים אופטיים)	-	496	0.28 מיליון שקלים
	בקשות של מעונות יום לקבלת פיצויים	-	2,210	44 מיליון שקלים
	מיזמי סיוע לעסקים קטנים ובינוניים שנפגעו בעקבות משבר הקורונה	-	17	50 מיליון שקלים

תוכנית	פעילות	פעילות 2019	פעילות 2020	עלות 2020
ייעוץ שניתן על ידי מעוף לעסקים יזמים	סך כל העסקים הזעירים והיזמים שקיבלו ייעוץ, מתוכם:	22,951	23,754	104 מיליון שקלים
	עסקים זעירים שקיבלו שירות	12,724	14,011	
	עסקים קטנים שקיבלו שירות	2,181	3,818	
	עסקים בינוניים שקיבלו שירות	3,150	4,212	
	יזמים שקיבלו שירות	4,896	1,713	
פעילויות הדרכה שניתנו על ידי מעוף לעסקים ויזמים	סך כל היזמים והעסקים שהשתתפו בהדרכות:	15,412	8,603	8.0 מיליון שקלים
	עסקים זעירים שקיבלו הדרכות	6,979	4,439	
	עסקים קטנים שקיבלו הדרכות	678	400	
	עסקים בינוניים שקיבלו הדרכות	759	405	
	יזמים שקיבלו הדרכות	6,996	3,359	
קרן הלוואות בערבות מדינה	קרן בערבות מדינה במסלול רגיל - הגשה דרך הגופים המתאמים	1,783 שקלים	651 מיליון שקלים	
	קרן קורונה - הגשה ישירה לגוף המממן - מסלול כללי		19.4 מיליארד שקלים	
	קרן קורונה - הגשה ישירה לגוף המממן - מסלול מוגבר		1.9 מיליארד שקלים	
תוכנית SAMA	נשים ערביות שקיבלו הלוואות	1,491	1,475	12.4 מיליון שקלים
מכרזי רכש	מכרזים שנסקרו	639	1,794	
	מתוכם מכרזים עם חריגות שטופלו	69	44	

חלק זה כולל סקירת נתונים נבחרים על אודות מצב העסקים הקטנים והבינוניים בישראל וחלקם בכלכלה הישראלית תוך שימוש בהשוואות בינלאומיות, ככל שהן מתאפשרות. עסקים קטנים ובינוניים מהווים את הרוב המכריע של המגזר העסקי בישראל. כדי לאפשר התפתחות של כלכלה בריאה, מגזר עסקים זה צריך להיות דינמי, יעיל ותחרותי, ולאפשר לכל יזם להקים ולהפעיל מיזם או עסק. לשם כך עסקים צריכים להרוויח ולפעול ברמה מסוימת של ביטחון תוך שימור תחרות בריאה בינם לבין עצמם ובינם לבין העסקים הגדולים.

כחלק מהשגשוג בכלכלת ישראל עד משבר הקורונה, וכפי שניתן לראות להלן בחלק זה, מגזר העסקים הקטנים והבינוניים נהנה מהתרחבות וצמיחה בשנים שלפני המשבר שהתבטאו בגידול בתוצר (ערך מוסף) של העסקים, גידול במספר המועסקים, גידול במספר העסקים ועוד. המשבר פגע במגזר העסקים הקטנים והבינוניים בצורה קשה יותר מאשר בעסקים הגדולים, אולם פגיעה זו הייתה מצומצמת בארץ ביחס לפגיעה בכלכלות של מרבית הארצות המפותחות.

בחלק זה מוצגים:

1. התרומה של העסקים הקטנים והבינוניים לכלכלה, לרבות: התפלגות העסקים והמועסקים במשק לפי קבוצות גודל, התרומה לתוצר והמחזור הכספי של העסקים.
2. מגמות בהתפתחות מגזר העסקים הקטנים והבינוניים המציגות את התוספת של העסקים והמועסקים ואת המגמות בתוצר וברווחיות העסקים.
3. מאפייני התוצר והפריזון של העסקים, המתארים את התפלגות התוצר והפריזון לפי סוגי עסקים.
4. הדמוגרפיה של העסקים לפי ריכוזיות גיאוגרפית של העסקים, ניתוח שיעורי פתיחה וסגירה, שרידות העסקים ורמת היזמות במשק.
5. דינמיות של עסקים, לרבות ניתוח של התרחבות והצטמצמות של עסקים.
6. חסמים והזדמנויות לעסקים קטנים ובינוניים, לרבות הסתכלות על חסמים העומדים בפני התפתחות והקמת עסקים, כוונות סגירה של בעלי עסקים וכן שיעורי מסחר מקוון.
7. מימון לעסקים קטנים ובינוניים, הכולל ניתוחים על סוג האשראי, כמות ותנאי האשראי הניתנים להם, ועל הצרכים ומקורות המימון שלהם.

נתוני שנת 2020 מבוססים בעיקר על סקרי עסקים שביצעה הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים. רוב הנתונים מהסטטיסטיקה הלאומית המוצגים בחלק זה לא כוללים את הנתונים הרשמיים של שנת 2020, מכיוון שנתונים סטטיסטיים רשמיים כאלו עדיין לא היו מוכנים בזמן פרסום זה, ולאור זאת ביצעה הסוכנות תחזיות להשלמת חלק מהנתונים.

חלק ב'

מצב העסקים הקטנים והבינוניים בישראל ותרומתם לכלכלה



סוגי רישום של עסקים

המגזר העסקי בישראל מורכב מעצמאים (עוסק מורשה⁹ ועוסק פטור), חברות בע"מ, שותפויות ואגודות שיתופיות ושותפויות מע"מ.¹⁰ ישנם שיקולים רבים שעסק מביא בחשבון בהחליטו על אופן רישום העסק, כגון שיקולי תכנון מס,¹¹ שיקולי הקטנת סיכון אישי לבעלים,¹² שיקולי בעלות משותפת או שינוי בעלות,¹³ שיקולי תדמית ושיקולי עלויות החזקת חברה.¹⁴ שיקולים רווחים נוספים בהחלטה על אופן הרישום הם שיקולים ביורוקרטיים (רישום ודיווח של חברה מורכבים יותר), שיקולים משפטיים (חברה היא ישות משפטית נפרדת בניגוד לעוסק) ושיקולים תדמיתיים.

ככל שעסק גדול יותר, כך הבעלים שלו נוטים יותר לרשום אותו כחברה בע"מ. ניתוח מספר העסקים לפי קבוצות גודל וסוג רישום מעלה את הממצאים הבאים:

טבלה 3.1 | התפלגות מספר העסקים במגזר העסקי לפי סוג עסק וקבוצות גודל, 2020

קבוצות גודל של עסקים	עוסק מורשה (יחיד)	חברות וחברות זרות	שותפויות רשומות ואגודות שיתופיות	שותפויות מע"מ	סך הכול
ללא שכירים	287,000	32,638	735	28,930	349,303
4-1 משרות שכיר	111,459	72,010	464	14,549	198,482
19-5 משרות שכיר	14,611	39,426	353	5,580	59,970
99-20 משרות שכיר	508	11,503	242	2,565	14,818
100+ משרות שכיר		1,704	44	946	2,694
סך הכול	413,578	157,281	1,838	52,570	625,267

מקור: עיבודים של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים לנתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

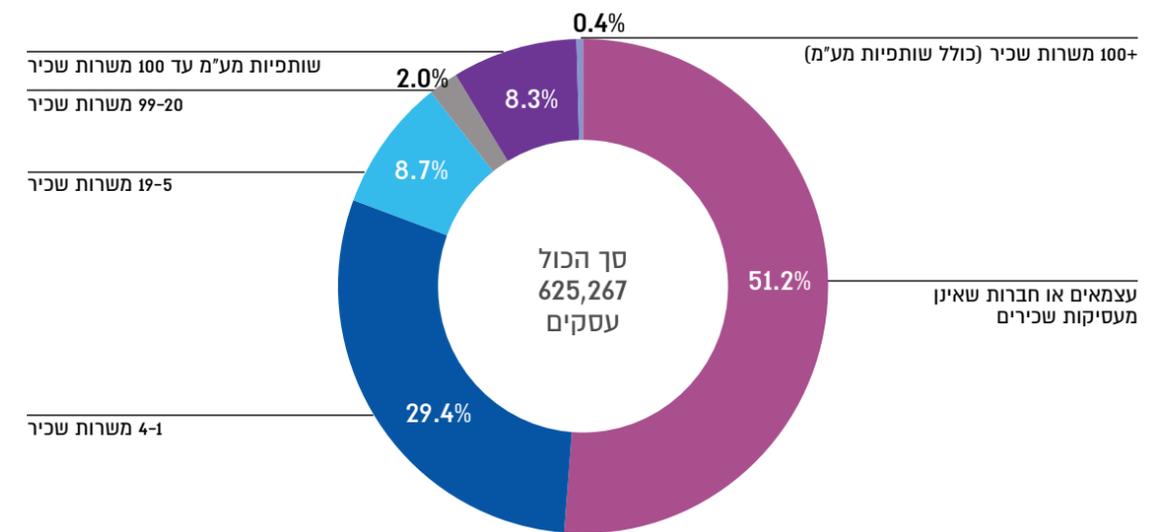
9 הרשימה כוללת גם עסקים של תושבי חוץ ותושבי שטחים הרשומים בישראל.
 10 שותפות מע"מ היא קבוצת עסקים, שאינה שותפות רשומה, המדווחת במרכז לרשויות המע"מ כ"שותפות מע"מ" (או "איחוד עוסקים"). שותפות מע"מ אינה ישות משפטית נפרדת ויכולה להיות מורכבת גם מעוסקים וגם מחברות. הישות המשפטית שייכת לכל עסק בשותפות בנפרד ורק הדיווח נעשה במרכז. מכיוון שהדיווח למע"מ (ולעיתים גם לביטוח לאומי) נעשה במרכז, הרי שההתפלגות של המחזור ושל המועסקים בשותפויות המע"מ, לפי קבוצות גודל, מבוססת על אומדנים של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה. במקרים חריגים, שותפות מע"מ נספרת כעסק בודד, רק אם לכל אחד מהעסקים השותפים לא נמדדת פעילות כלכלית נפרדת (נתוני פדיון ותשומות ממע"מ ו/או העסקה מהמוסד לביטוח לאומי).
 11 בעוד חברה משלמת מס חברות קבוע (כיום 23%), מס נוסף אם היא מחלקת דיבידנד (30%), ואם נותרים רווחים הם יכולים להישאר בחברה ללא מיסוי, עוסק מורשה ישלם מס על כל הכנסתו החייבת בשיעור זהה למס של שכירים (עד מס שולי של 50%).
 12 חברה בע"מ היא ישות משפטית הנפרדת מהבעלים שלה.
 13 לא ניתן לבצע שינוי בעלות או להיות בבעלות משותפת בעוסק מורשה, מכיוון שעוסק מורשה מזוהה עם האדם שעליו הוא רשום (ח.פ. של העסק זהה לתעודת הזהות של הבעלים).
 14 הרישום והדיווח של חברה מורכבים יותר והיא נדרשת לשלם תשלומי עמלות שונים ולעיתים להעסיק רואה חשבון וגורמים אחרים הכרוכים בעלויות נוספות.

3. תרומת העסקים הקטנים והבינוניים לכלכלה

3.1 | מספר העסקים לפי קבוצות גודל

בשנת 2020 היו בישראל כ-625 אלף עסקים פעילים מכל הסוגים, תוספת של כ-13 אלף עסקים לעומת שנת 2019;⁷ תרשים 4.1 מציג את התפלגות העסקים הללו לפי קבוצות גודל של עסקים.

תרשים 3.1 | התפלגות מספר העסקים במגזר העסקי לפי קבוצות גודל, 2020



מקור: עיבוד של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים לנתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה לשנת 2020.

כפי שניתן לראות בתרשים זה, כ-99.6% מסך העסקים בישראל (דהיינו כ-623 אלף עסקים) הם עסקים קטנים ובינוניים שמעסיקים פחות מ-100 מועסקים.

מתוך סך העסקים הקטנים והבינוניים,⁸ כ-56% הם עסקים ללא שכירים, כ-32% הם עסקים זעירים (4-1 שכירים), כ-10% עסקים קטנים (9-5 שכירים) והשאר (כשני אחוזים) עסקים בינוניים.

7 לא כולל עסקים פטורים ממע"מ, שמספרם בשנת 2019 עמד על 194,830. עסקים פטורים ממע"מ הם עסקים שלהם מחזור שנתי של עד 100,187 שקלים בשנה, שאינם מוחרגים על ידי סעיף 13 לתקנות מס ערך מוסף (רישום). סעיף זה מפרט רשימה של בעלי מקצועות ועיסוקים, בעיקר מקצועות חופשיים, שאינם יכולים להירשם כעוסק פטור (גם אם מחזור עסקאותיהם נמוך מ-100,187 שקלים בשנה).

8 בהתייחס גם לעסקים שהם שותפויות מע"מ.

טבלה 3.2 | התפלגות מספר המשרות במגזר העסקי לפי סוג עסק וקבוצות גודל, 2020

קבוצות גודל	עוסק מורשה (יחיד)	חברות זרות	שותפויות רשומות ואגודות שיתופיות	שותפויות מע"מ*	סך הכול
ללא שכירים	287,000	32,638	735	28,930	349,303
4-1 משרות שכיר	191,509	146,238	993	27,283	366,023
19-5 משרות שכיר	107,673	361,561	3,460	50,701	523,395
99-20 משרות שכיר	14,954	430,301	9,765	110,124	565,144
100+ משרות שכיר		614,809	9,458	508,017	1,132,284
סך הכול	601,136	1,585,547	24,411	725,055	2,936,149

ניתוח מספר המועסקים לפי גודל עסק מראה כי בעסקים הקטנים והבינוניים כ-19.6% מועסקים בעסקים ללא שכירים, כ-20.5% בעסקים זעירים, כ-29.3% בעסקים קטנים והשאר (31.6%) בעסקים בינוניים.

ניתוח הגידול במספר המועסקים במגזר העסקי בין 2012 ל-2020 מראה כי חל גידול במספר המועסקים במגזר העסקי של כ-143 אלף מועסקים במהלך התקופה (גידול ממוצע של כ-18 אלף מועסקים בשנה). כל הגידול במועסקים במהלך התקופה היה בעסקים קטנים וזעירים, שכן מספר המועסקים בעסקים הבינוניים פחת במהלך התקופה (כמו גם מספר המועסקים בעסקים גדולים).¹⁵

3.3 | התוצר של המגזר העסקי

לפי התחזית של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים, בשנת 2020 תרומתם של העסקים הקטנים והבינוניים לתוצר העסקי עומדת על כ-55% מהתוצר לעומת כ-45% מהתוצר שמייצרים העסקים הגדולים. בניכוי החברות ללא שכירים.¹⁶

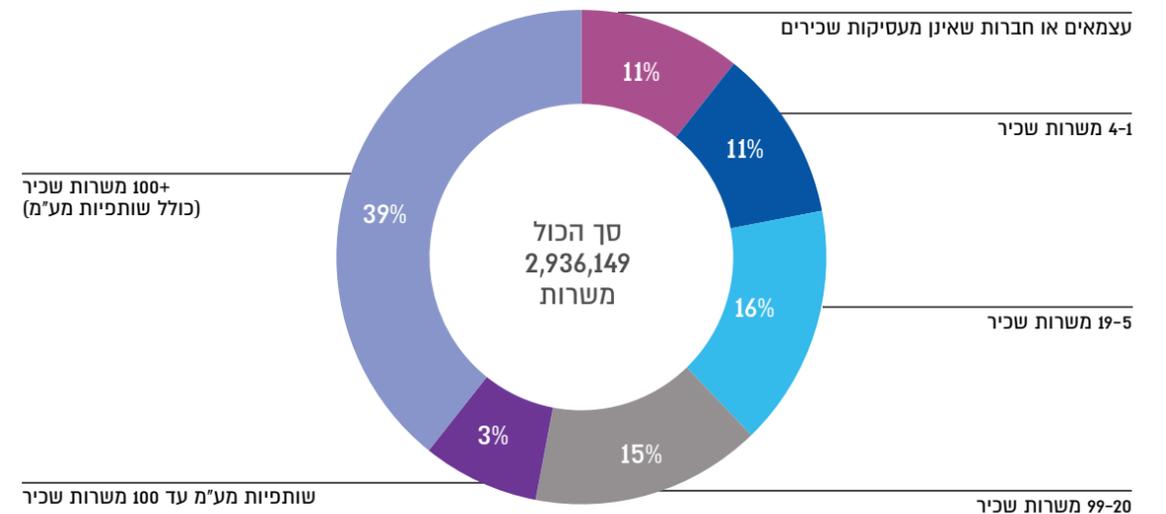
במעקב לאורך השנים האחרונות, ניתן לראות עלייה מתמדת בפלח של מגזר העסקים הקטנים והבינוניים בכלכלה המקומית ביחס לעסקים גדולים. מ-2012 ואילך התוצר של העסקים הקטנים והבינוניים גבוה מזה של העסקים הגדולים, כאשר במהלך התקופה שיעור גידול התוצר בעסקים הקטנים והבינוניים גבוה יותר מזה של העסקים הגדולים (גידול של 32% בתוצר של עסקים קטנים ובינוניים מול גידול של 22% בתוצר של עסקים גדולים). במהלך התקופה נצפתה גם עלייה בתרומה לתוצר של עסק קטן ובינוני ממוצע – כאשר התוצר הממוצע לעסק עלה בכ-8%. הדבר יכול להצביע על ירידה בריכוזיות במשק.

כפי שעולה מהטבלה להלן, מקרב העסקים הקטנים והבינוניים (עד 100 עובדים) כ-66% רשומים כעוסקים מורשים, כ-25% רשומים כחברות, והשאר כשותפויות רשומות או שותפויות מע"מ. שיעור העוסקים המורשים הינו גבוה בקרב עסקים ללא שכירים (כ-82%) והוא הולך ויורד ככל שמספר השכירים עולה, כאשר בחברות בינוניות (20-99 משרות שכיר) שיעור העוסקים המורשים עומד על כשלושה אחוזים בלבד.

3.2 | מספר משרות במגזר העסקי

בשנת 2020 הועסקו במגזר העסקי בישראל כ-2.94 מיליון מועסקים. מתוך סך המועסקים, כ-60.7% (דהיינו כ-1.78 מיליון מועסקים) הועסקו בעסקים קטנים ובינוניים.

תרשים 3.2 | התפלגות מספר המשרות במגזר העסקי לפי קבוצות גודל, 2020

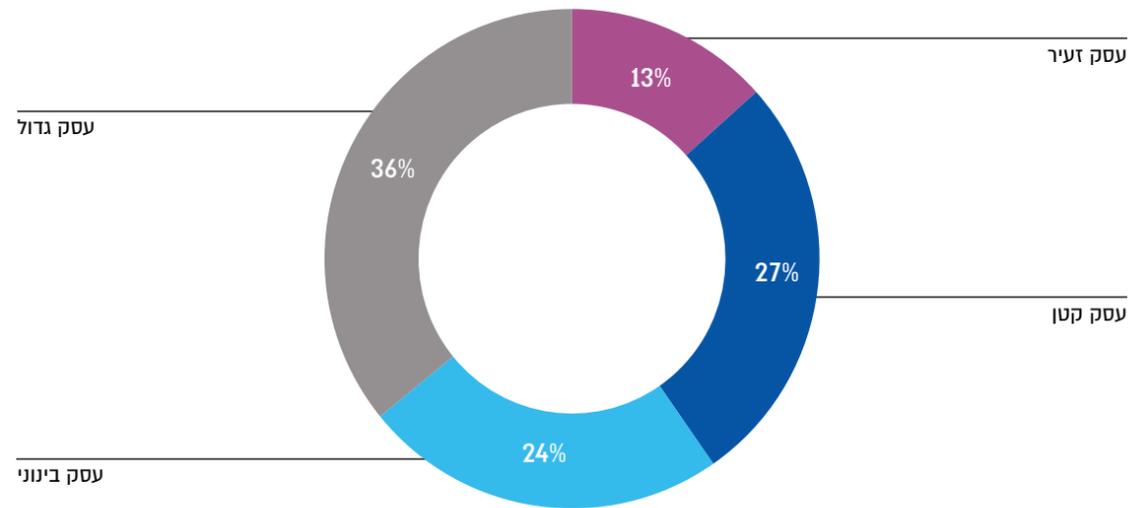


מקור: עיבוד של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים לנתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, 2020.

¹⁵ גם ממצא זה משקף את הירידה בהיקפי התעסוקה במשק במהלך 2020.

¹⁶ מכיוון שחסר מידע באשר לאופי הפעילות הכלכלית של החברות ללא שכירים (למשל, ישנן חברות שהן חברות-בת של חברות גדולות המוקמות משיקולי מיסוי או שיקולים משפטיים), הוחלט שלא להכליל אותן בחישוב קבוצות הגודל של העסקים.

תרשים 3.4 | התפלגות מחזור הדוח לפי קבוצות גודל (במיליארדי שקלים), 2019



מקור: עיבודים של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים לנתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה. מחזור דוח 'במגזר העסקי', על פי ענף כלכלי (ברמת סדר) וקבוצות גודל (מחזור דוח במ"ה), מיליוני שקלים, 2019. הנתונים אינם כוללים את אוכלוסיית שותפויות מע"מ.

ניתוח המחזור הכספי הממוצע לעסק לפי ענפי המשק העיקריים¹⁸ מעלה את הממצאים הבאים:

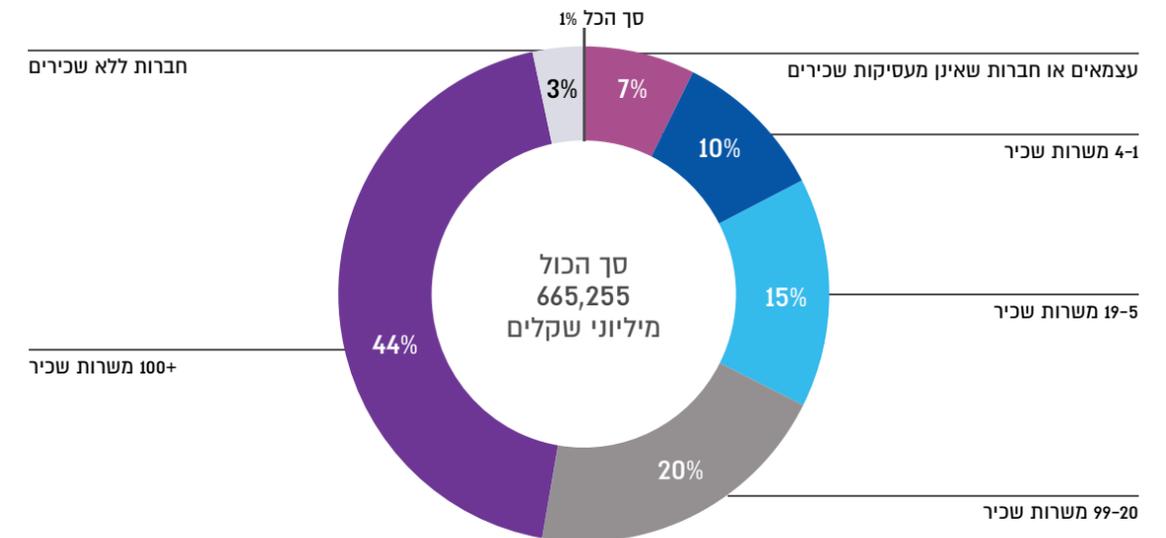
טבלה 3.3 | מחזור שנתי ממוצע לעסק לפי קבוצות גודל וענף כלכלי (במיליוני שקלים), 2019

קבוצת גודל	סך הכול	תעשייה	בינוי	מסחר	שירותים
עסק זעיר	0.41	0.50	0.48	0.55	0.38
עסק קטן	5.63	6.32	5.70	5.90	5.42
עסק בינוני	40.09	41.47	40.53	40.11	39.40
ממוצע לעסקים קטנים ובינוניים	2.64	7.70	2.73	4.90	1.88

כפי שניתן לראות מניתוח זה, בהשוואה ענפית, המחזור השנתי הממוצע לעסק קטן ובינוני בענפי התעשייה הוא הגבוה ביותר (7.7 מיליון שקלים) ואחריו המחזור השנתי בענפי המסחר (4.9 מיליון שקלים). מניתוח של המחזור הענפי לעסק לפי גודלו עולה כי בממוצע, המחזור של עסק בינוני וקטן בענפי התעשייה הוא הגבוה ביותר. לעומת זאת, בעסק זעיר (עד ארבעה עובדים), המחזור בתחום המסחר הוא הגבוה ביותר. הסיבה העיקרית לממצאים אלה היא תמהיל העסקים בענף – בענפי התעשייה יש שיעור גבוה יותר של עסקים בינוניים מאשר בענפי המסחר.

¹⁸ מקור: עיבודים של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים לנתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה. הניתוח אינו כולל ניתוח של עסקים ללא שכירים שלא ניתן לפלגם ענפית.

תרשים 3.3 | התפלגות תוצר במגזר העסקי (במיליוני שקלים) לפי קבוצות גודל, 2020



מקור: עיבוד של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים לנתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, 2019, וחישוב אומדן לשנת 2020 על בסיס שינויי שכר בין 2019 ל-2020 מתוך נתוני שכר של עסקים מביטוח לאומי. לכל קבוצת גודל חושב אחוז הירידה בין 2019 ל-2020 עבור עצמאים, וקבוצות גודל 19-5 ו-99 משרות שכיר - הירידה הגבוהה ביותר בתוצר של 9%. בקבוצת הגודל 19-5 נראה שהירידה בשכר היא 9% אך סביר להניח שבעקבות פיטורי עובדים שיצרו התייעלות מסוימת ייתכן שהירידה בתוצר תהיה נמוכה יותר. עבור חברות עם 100+ עובדים או חברות ללא שכירים הירידה בתוצר 5% ועבור עסקים עם 1-4 שכירים הירידה בתוצר היא 3%.

3.4 | המחזור הכספי של העסקים

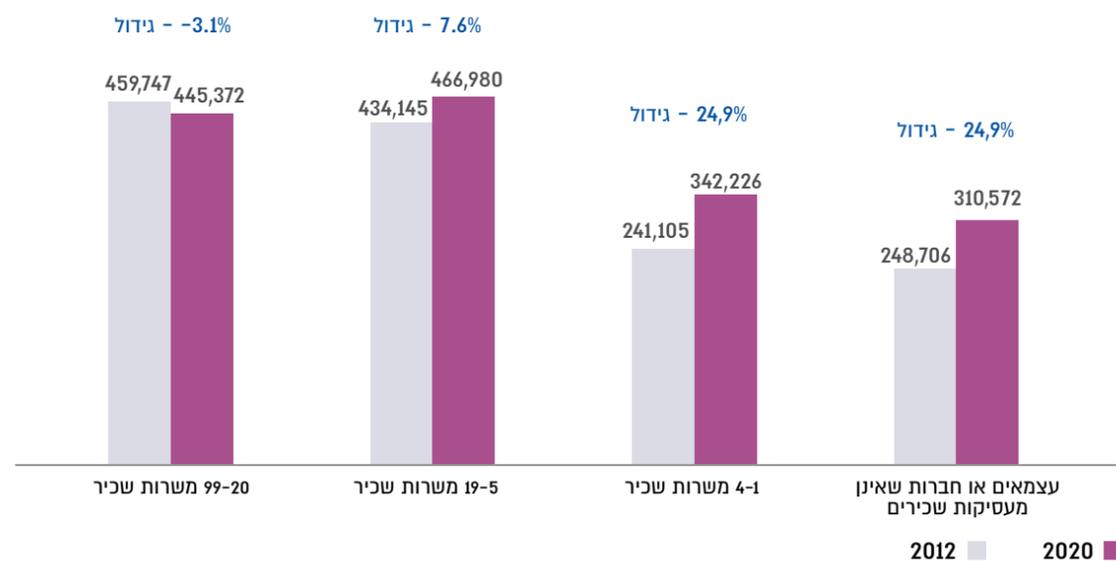
התפלגות המחזור הכספי של העסקים במשק הישראלי, העולה מנתוני שנת 2019, מראה כי המחזור הכספי (הכנסות) של העסקים הקטנים והבינוניים מהווה כ-64% מסך המחזור הכספי במשק. זאת, בעוד המחזור הכספי של עסקים גדולים (מעל 100 משרות) מהווה 34% מסך המחזור הכספי.¹⁷

¹⁷ הנתונים מבוססים על עיבוד שנעשה בסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים לנתונים שנמסרו על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה. מקורם בנתוני מס הכנסה וכן בבסיס הנתונים הפומביים בפרסום שעוסקים בפדיון בענפי המשק על פי מס ערך מוסף ל-2019 (אין נתונים זמינים מעבר לשנה זו). הניתוח אינו כולל פדיון של שותפויות מע"מ מכיוון שלא ניתן היה לחלקו לפי קבוצת גודל, ולפיכך הניתוח מתייחס לעוסקים מורשים וחברות בלבד.

4.2 | התפתחות מספר המועסקים

בשנים האחרונות גדל מספר המועסקים במגזר העסקי – בעיקר במגזר העסקים הקטנים והזעירים, כמתואר בתרשים להלן:

תרשים 4.2 | ההבדלים במספר המשרות (באלפים) בעסקים קטנים ובינוניים לפי קבוצות גודל, 2012 מול 2020



מקור: עיבוד של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים לנתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

ניתוח של כלל המשרות במגזר העסקי מראה כי בין 2012 ל-2020 חל גידול במספר המועסקים במגזר העסקי מכ-2.75 מיליון מועסקים ב-2012 לכ-2.89 מיליון מועסקים ב-2020¹⁹ – דהיינו גידול של כ-143 אלף מועסקים במהלך התקופה (גידול ממוצע של כ-18 אלף מועסקים בשנה). כפי שניתן לראות מהנתונים בתרשים, כל הגידול במועסקים במהלך התקופה היה בעסקים קטנים וזעירים, שכן מספר המועסקים בעסקים הבינוניים פחת במהלך התקופה (כמו גם מספר המועסקים בעסקים גדולים)²⁰. משמעות הממצאים לעיל היא כי חלה ירידה בגודל העסק הממוצע במהלך התקופה. כך למשל, גודל העסק הזעיר הממוצע (שמעסיק 4-1 מועסקים) ירד מ-1.86 מועסקים ל-1.83 מועסקים; גודל העסק הקטן הממוצע (שמעסיק 19-5 מועסקים) ירד מ-8.8 עובדים ל-8.7 עובדים וגודל העסק הבינוני הממוצע (שמעסיק 99-20 מועסקים) ירד מ-37.9 עובדים ל-37.1 עובדים.

¹⁹ ממצא זה משקף את הירידה במספר המשרות ב-2020 בשל משבר הקורונה. השוואת ממצא זה לנתוני 2019 מגלה כי ב-2020 חלה ירידה ממוצעת של כ-300 אלף משרות במגזר העסקי.

²⁰ גם הנתונים לשנים קודמות מורים כי בפועל עיקר תוספת המשרות היא בעסקים הקטנים והזעירים.

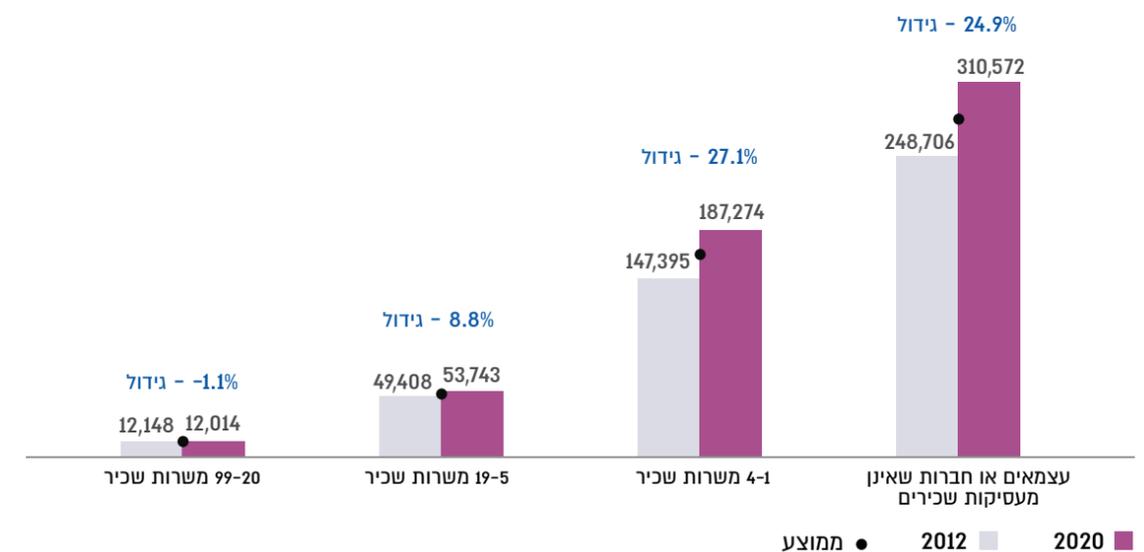
4. מגמות בהתפתחות מגזר העסקים הקטנים והבינוניים

ניתן לבחון את השינויים במגזר העסקי בכמה היבטים: שינוי במספר העסקים, שינוי במספר המועסקים בעסקים אלה, גידול בתוצר של העסקים וגידול במחזור שלהם. להלן יוצגו השינויים בפרמטרים אלה לאורך השנים האחרונות.

4.1 | התפתחות מספר העסקים

בשנים האחרונות חל גידול במספר העסקים נטו בכל קבוצות הגודל של העסקים במגזר העסקי, כמפורט בתרשים שלהלן:

תרשים 4.1 | ההבדלים במספר העסקים (באלפים) במגזר העסקי לפי קבוצות גודל, 2012 מול 2020



מקור: עיבוד של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים לנתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה. לשם נוחות התצוגה, התרשים אינו כולל שותפויות מע"מ עד 100 משרות שכיר ושותפויות מע"מ +100. באשר לנתוני שותפויות מע"מ עד 100 משרות שכיר, כמעט ולא נרשם שינוי בין השנים 2012 ל-2019. במשרות שכיר ושותפויות מע"מ +100 נרשמה עלייה מ-2,685 משרות ב-2012 ל-3,180 משרות ב-2019.

משנת 2012 ועד 2020 גדל המגזר העסקי מכ-484 אלף עסקים לכ-590 אלף עסקים – גידול של כ-106 אלף עסקים, כלומר, גידול ממוצע של כ-13.2 אלף עסקים בשנה. מסך העסקים האלו, כמעט כולם (99.95%) היו עסקים קטנים וזעירים שנוספו בשנים אלו (כפי שניתן לראות מספר העסקים הבינוניים פחת במהלך התקופה).

5. דמוגרפיה של עסקים

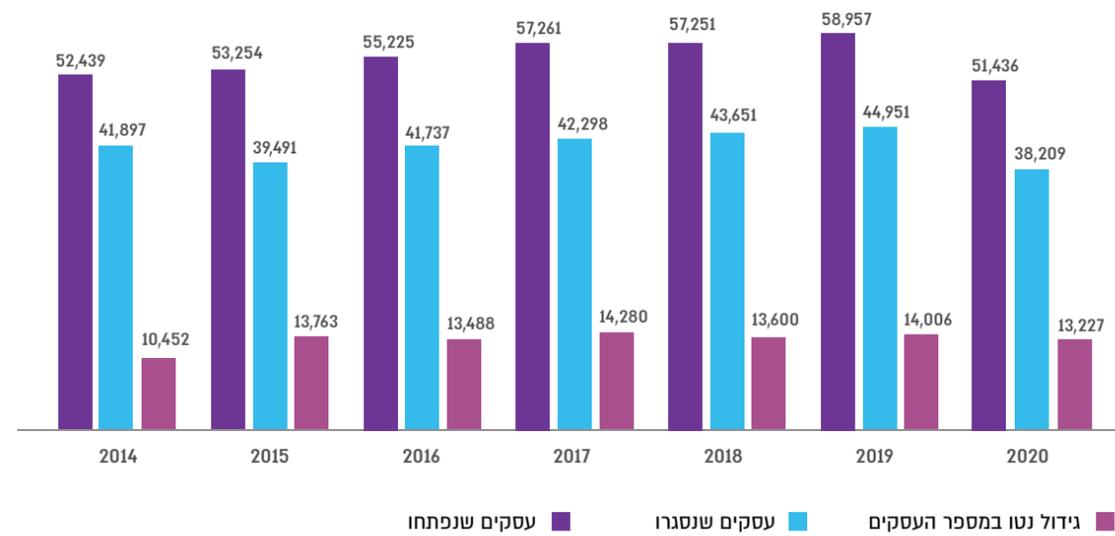
כאמור, בשנים האחרונות חלה צמיחה בתוצר העסקי של העסקים הקטנים והבינוניים ובשיעור תרומתם לתוצר. עם זאת, חשוב להתבונן על תמהיל התנועות המרכיב צמיחה זו בעסקים (המכונה "דינמיות עסקית") וכולל:

- התרחבות והצטמצמות של עסקים קיימים
- "ילודה" של עסקים חדשים
- תמותה של עסקים קיימים

לדינמיות העסקית יש תפקיד חשוב במשק בריא, צומח וחדשני מכיוון שהיא מעידה על הצטמצמות וסגירה של עסקים שאינם מתאימים לסביבתם העסקית ומאפשרת לעסקים יעילים וחדשניים יותר לצמוח במקומם. מאידך, התהליך הדינמי מלווה בקשיים שעמם מתמודדים היזמים ויכולה להעיד על "דינמיות יתר" דהיינו ליקויים בתרבות הניהולית ובקבלת ההחלטות הפוגעת ביעילות המשקית. בסעיף זה נסקור את מאפייני הדינמיות העסקית.

5.1 | הקמה וסגירה של עסקים

תרשים 5.1 | פתיחה וסגירה של עסקים 2014-2020

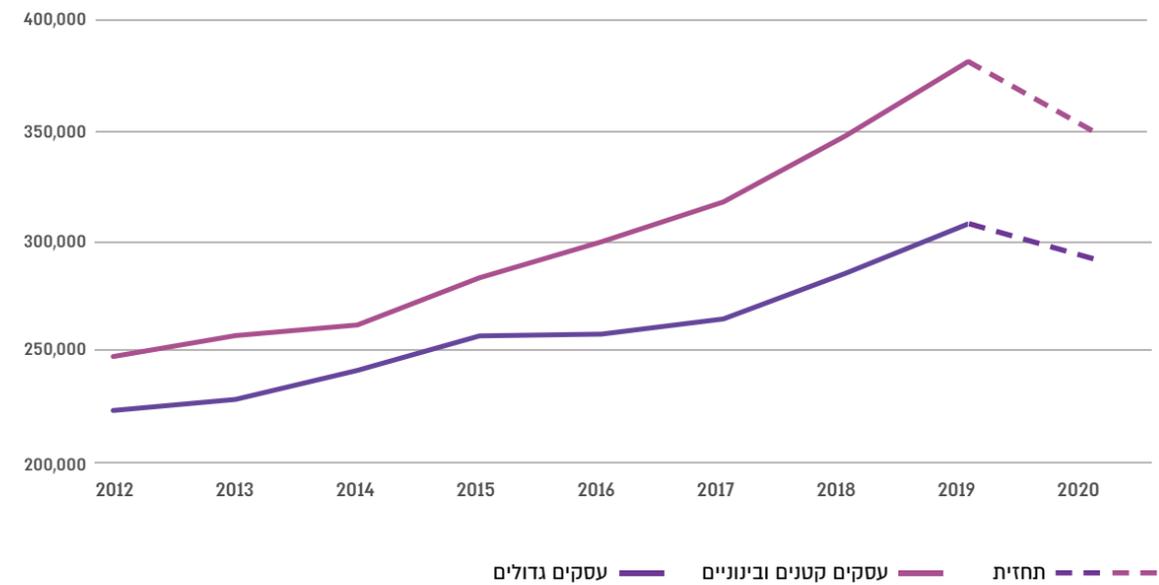


מקור: הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, מרשם העסקים.

4.3 | התפתחות התוצר העסקי

ניתוח התפתחות התוצר העסקי של העסקים הקטנים והבינוניים בהשוואה לתוצר העסקי של העסקים הגדולים מעלה את הממצאים הבאים:

תרשים 4.3 | התוצר הריאלי של העסקים (במיליוני שקלים, במחירי 2017), 2012 - 2020



מקור: עיבוד של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים לנתוני סקרי עסקים של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה. נתוני 2018 - 2020 הינם תחזית המבוססת על השינוי בשכר של התוצר העסקי בשנים 2018 - 2020.

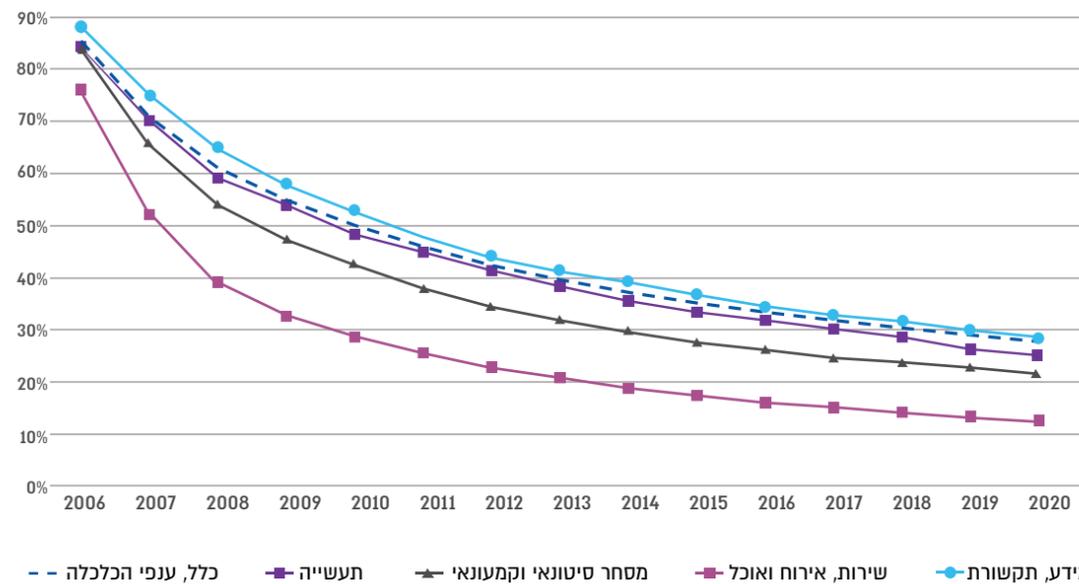
כפי שניתן לראות מהתרשים בכל התקופה מ-2012 ואילך, התוצר של העסקים הקטנים והבינוניים גבוה מזה של העסקים הגדולים (+100). כאשר במהלך התקופה שיעור גידול התוצר בעסקים הקטנים והבינוניים גבוה יותר מזה של העסקים הגדולים (גידול של 32% בתוצר של עסקים קטנים ובינוניים מול גידול של 22% בתוצר של עסקים גדולים).

משמעות נוספת של הממצאים לעיל היא כי קיימת גם עלייה בתרומה לתוצר של עסק קטן ובינוני ממוצע – כאשר התוצר הממוצע לעסק עלה בכ-8% במהלך התקופה.

5.3 | שרידות של עסקים

מאפיין חשוב של הדינמיות העסקית הינו שיעור השרידות של העסקים – דהיינו משך הזמן בו שורד עסק מפתחתו ועד סגירתו. שיעור השרידות של עסקים משתנה מענף לענף. בתרשים להלן מוצגים עסקים שהוקמו ב-2005 וכמה מהם שרדו בכל שנה (באחוזים) עד שנת 2020, בחלוקה לפי ענפים:²²

תרשים 5.2 | שרידות של עסקים בחלוקה ענפית, 2005-2020



כפי שעולה מהתרשים, שיעור העסקים ששורדים לאחר 15 שנים הוא בממוצע כ-28%. קצב ההישרדות משתנה – שיעור העסקים ששורדים לאחר חמש שנים הינו בממוצע כ-50%, כאשר מעבר לחמש השנים האלה משתפרת רמת השרידות. בניית ענפים שמעסיקים שכירים, הענף עם אחוזי השרידות הגבוהים ביותר הוא ענף המדיע והתקשורת בו שיעור השרידות במשך 15 שנים הוא כ-28%. הענף בעל שיעור השרידות הנמוך ביותר הוא ענף האירוח והאוכל בו שיעור השרידות במשך 15 שנים הינה כ-12% בלבד.

ישראל מתאפיינת בשנים האחרונות בגידול נטו בכמות העסקים, דהיינו לידות עסקים חדשים גבוהות מסגירות של עסקים קיימים. שיעור לידות העסקים מול סגירות העסקים בישראל בשנים האחרונות הינו בערך יציב ועומד על כ-1.33. גם ב-2020, שנת הקורונה, נפתחו פחות עסקים מאשר ב-2019 (51 אלף עסקים ב-2020 לעומת 59 אלף עסקים ב-2019) אולם גם נסגרו פחות עסקים מאשר ב-2019 (38 אלף לעומת 45 אלף שנסגרו ב-2019). כך שמספר העסקים הכולל במשק גדל ב-2020 ב-13 אלף עסקים, לעומת גידול של 14 אלף עסקים ב-2019.

5.2 | לידות של עסקים - חלוקה גיאוגרפית

טבלה 5.2 | לידות עסקים בחלוקה לאזורים גיאוגרפיים, 2020²¹

מחוז	לידות עסקים	מספר עסקים לכל 1,000 נפשות	מספר עסקים ל-1,000 נפשות	אוכלוסייה באלפי איש לפי מרשם האוכלוסין (2020)	סך עסקים
הדרום	5,136	3.7	45	1,373	61,999
תל אביב	9,882	6.0	96	1,639	156,669
המרכז	11,825	4.9	71	2,398	170,363
חיפה	5,104	4.4	60	1,148	68,515
יהודה והשומרון	1,534	3.2	39	473	18,217
הצפון	7,370	4.7	57	1,581	90,250
ירושלים	4,209	3.3	43	1,263	54,193
סך כולל	45,060	4.6	63	9,875	620,206

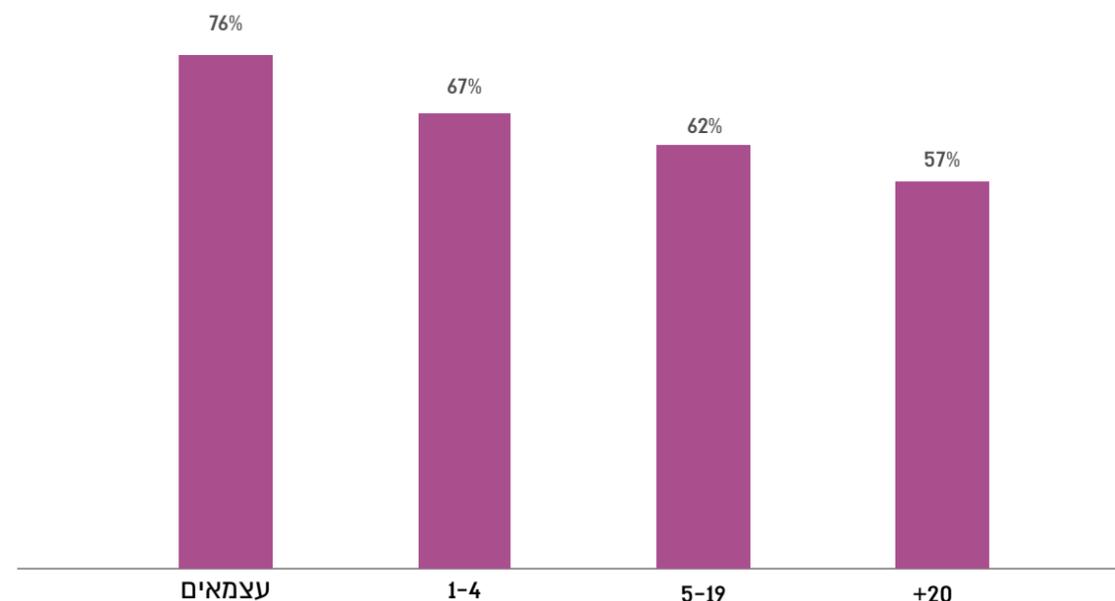
מקור: עיבודים של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים לנתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

כפי שניתן לראות בטבלה לעיל, בישראל יש 63 עסקים לכל אלף נפשות, כאשר בשנת 2020 "נולדו" בממוצע 4.6 עסקים חדשים לאלף תושבים (שיעור נמוך ביחס לשנת 2019, שבה נולדו 5.5 עסקים ל-1,000 תושבים). מהניתוח עולה כי מחוז תל אביב חריג מבחינת היחס בין כמות העסקים למספר התושבים בו (6% לאלף תושבים), כאשר יחס זה גבוה משמעותית בהשוואה ליתר המחוזות. בחינה של מספר הלידות של עסקים לכל אלף תושבים מעלה תמונה דומה – כאשר מספר העסקים שנולדו במחוז תל אביב (שישה עסקים לאלף תושבים) גבוה משמעותית משאר המחוזות ומאידך, ביהודה ושומרון, ירושלים והדרום מספר לידות העסקים הינו נמוך משמעותית מהממוצע (3.2, 3.3 ו-3.7 ל-1,000 תושבים בהתאמה).

22 מקור: הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, מרשם עסקים. לחישוב השרידות נלקחים כל העסקים שהתחילו פעילות כלכלית (פעילות כלכלית כוללת דיווח על העסקה של עובדים או על מחזור עסקי) בשנתון מסוים, ונבדק כמה מהם שורדים בכל שנה.

21 מיקומו הגיאוגרפי של עסק נקבע על סמך כתובת העסק המדווחת לרשויות המס ולמוסד לביטוח לאומי. לרוב היא מייצגת את כתובת ההנהלה ולכן יכולה להיות שונה ממיקום הפעילות של העסק. הדבר נכון במיוחד לעסקים שיש להם כמה סניפים או מוקדים של פעילות.

תרשים 6.2 | שיעור העסקים שדיווחו על ירידה ברווחיות העסק (לפי קבוצות גודל)



מקור: סקרים תקופתיים של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים, 2021.

6.2 | חסמים המקשים על התפתחות עסקים ועל הקמת עסקים

בסקר העסקים שערכה הסוכנות בשנת 2021, נשאלו בעלי העסקים על אודות החסם העיקרי המקשה על התפתחות העסק שלהם.²³ בסקר עלו מספר ממצאים:

- החסם השכיח ביותר (42% מהמשיבים) הוא מציאת לקוחות בתקופה זו. יצוין כי חסם זה היה החסם העיקרי גם ב-2019 בקרב 36% מהמשיבים.
- בהשוואה לשנת 2019 נוסף בסקר חסם נוסף – "קושי בהגעה פיזית לבית העסק בשל מגבלות הקורונה". חסם זה נחשב כחסם עיקרי בקרב 8% מהעסקים.

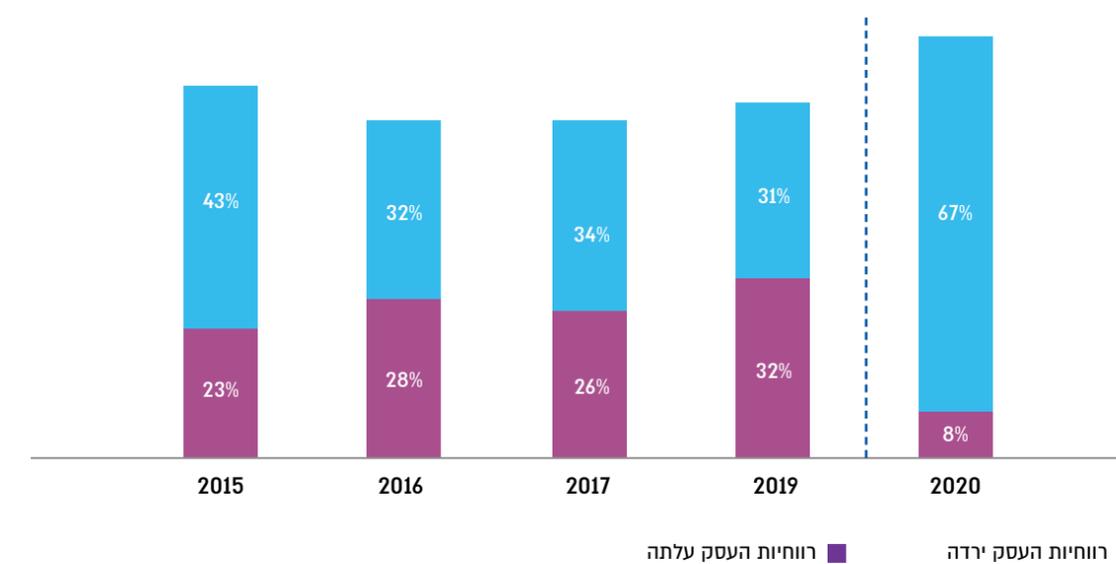
23 משיבי הסקר התקשו לציין חסם אחד בלבד וחלקם ציינו מספר חסמים.

6. חסמים והזדמנויות לעסקים קטנים ובינוניים

6.1 | שינוי ברווחיות של העסקים

בסקר התקופתי של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים שנערך בשנת 2021, נשאלו בעלי העסקים על רווחיות עסקיהם בשנת 2020 בהשוואה לשנה הקודמת - 2019 (דהיינו, בהשפעות משבר הקורונה על רווחיות העסקים). מבין משיבי הסקר 67% מהעסקים דיווחו על ירידה ברווחיות העסק בעקבות משבר הקורונה, 25% דיווחו שהרווחיות נשארה דומה ו-8% דיווחו שהרווחיות עלתה. ניתוח הנתונים בהשוואה לסקרים של שנים קודמות מעלה את הממצאים הבאים:

תרשים 6.1 | שינוי בדיווח העסקים על רווחיות, 2015-2020



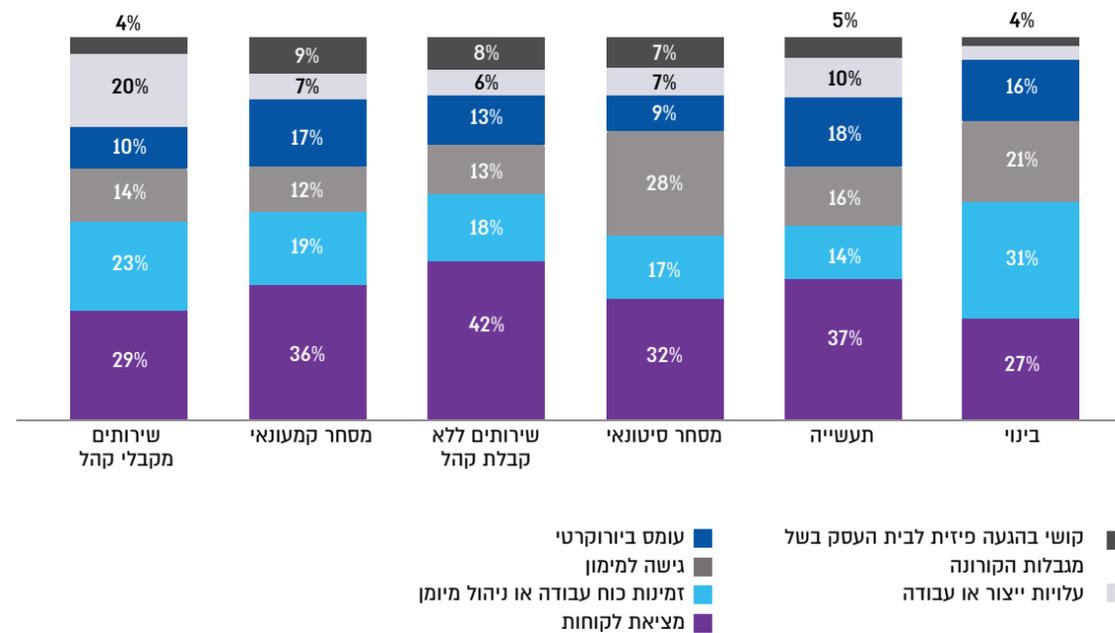
מקור: סקרים תקופתיים של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים, 2015-2021.

כפי שניתן לראות, בשנת המשבר 2020 חלה עלייה חדה בשיעור העסקים שדיווחו על ירידה ברווחיות וירידה חדה בשיעור העסקים שדיווחו על עלייה ברווחיות, בהשוואה לשנים הקודמות. בפילוח לפי גודל העסק, ניתן לראות כי שיעור הפגיעה ברווחיות קשור לגודל העסק - 76% מבין העצמאים ללא מועסקים דיווחו על ירידה ברווחיות, בעוד 57% מבין העסקים הבינוניים (בעלי יותר מ-20 מועסקים) דיווחו על ירידה ברווחיות.

מהתרשים עולים שני ממצאים עיקריים:

- החסם במציאת לקוחות הוא משמעותי יותר ככל שהעסק קטן יותר - עבור 48% מהעצמאים הוא מהווה חסם העיקרי, והשיעור הולך ויורד עד ל-17% בקרב עסקים בינוניים (20+ עובדים).
 - בחסם "זמינות כוח עבודה או ניהול מיומן" מתקיימת מגמה הפוכה. זהו חסם עיקרי בקרב 39% מהעסקים הבינוניים (20+ עובדים) בהשוואה ל-15% בלבד בקרב עסקים קטנים ו-9% בקרב עצמאים.²⁴
- מתוך אותו הסקר נבדקה שכיחות החסמים העיקריים הניצבים בפני הצלחת העסק גם לפי ענף.

תרשים 6.5 | פילוח חסם עיקרי (לפי ענף עיקרי)



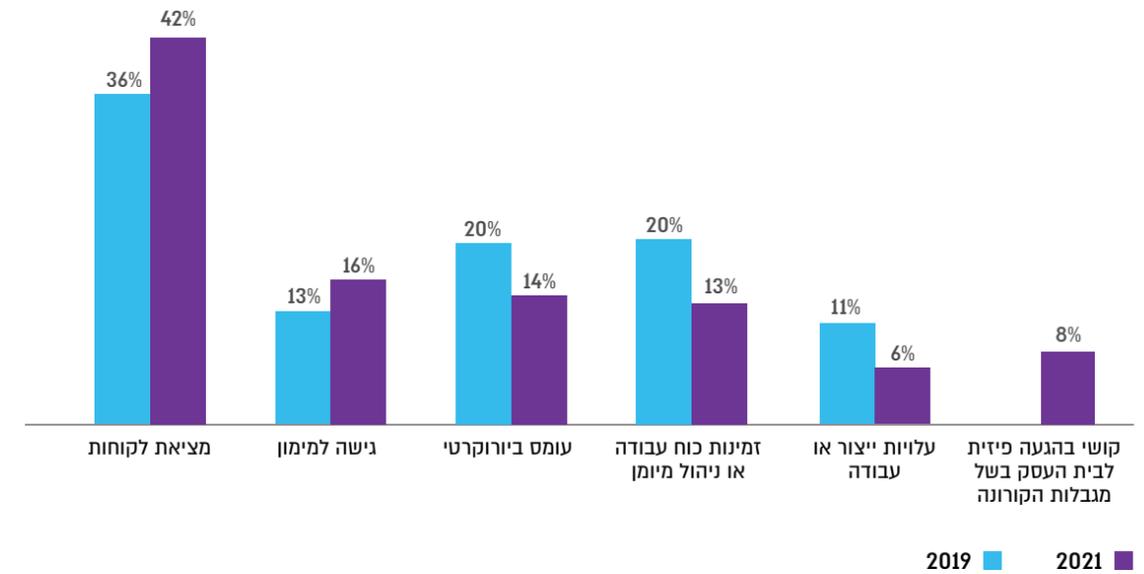
מקור: סקר תקופתי של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים, 2021.

- מהתרשים עולה כי הקושי במציאת לקוחות מהווה חסם עיקרי במרבית הענפים²⁵ (בולט במיוחד בענפי השירותים ללא קבלת קהל), אך קיימים דגשים ענפיים מעניינים:
- בענף הבינוי החסמים של זמינות כוח עבודה וגישה למימון מהווים חסמים משמעותיים.
 - בענף המסחר הסיטונאי הגישה למימון מהווה חסם משמעותי.
 - בענפי השירותים מקבלי הקהל, זמינות כוח העבודה ועלות כוח העבודה מהווים חסמים משמעותיים.

²⁴ מבין כלל העסקים שענו, 15% ציינו שאין חסם עיקרי להצלחת העסק. שאר העסקים ציינו חסם אחד או יותר.

²⁵ למעט ענף הבינוי בו החסם העיקרי הינו קושי בזמינות כוח אדם.

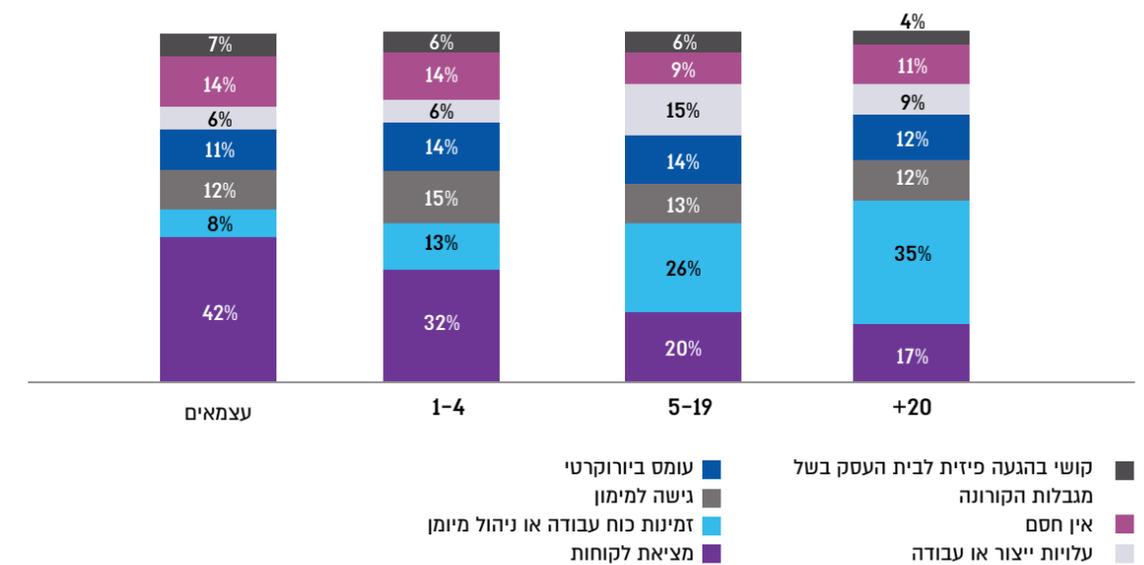
תרשים 6.3 | השוואת חסם עיקרי בין 2019 ל-2021



מקור: סקר תקופתי של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים, 2021.

מתוך אותו הסקר נבדקה שכיחות החסמים העיקריים הניצבים בפני הצלחת העסק גם לפי קבוצות גודל.

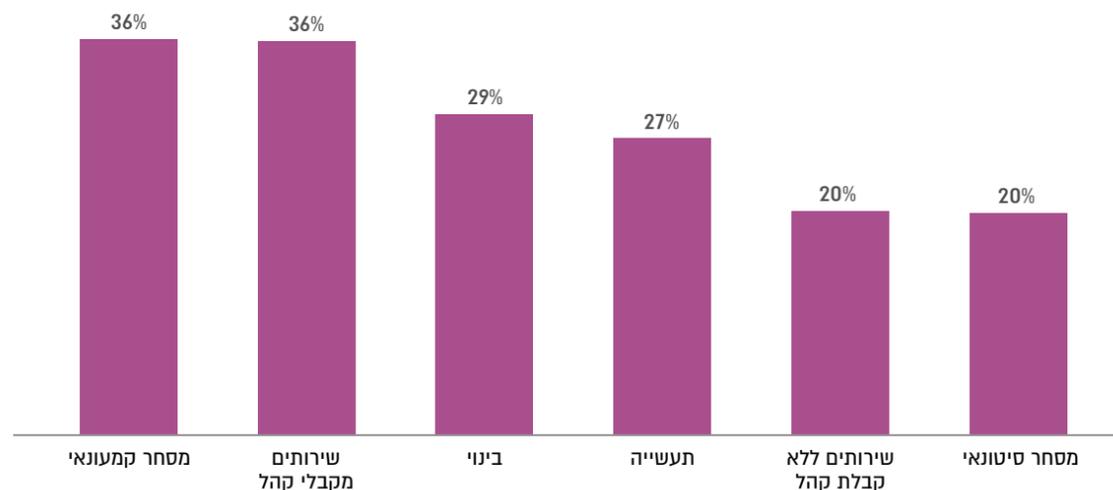
תרשים 6.4 | פילוח חסם עיקרי (לפי קבוצות גודל)



מקור: סקר תקופתי של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים, 2021.

ניתוח כוונות הסגירה לפי ענף עיקרי מעלה את הממצאים הבאים:

תרשים 6.7 | עסקים ששקלו לסגור את העסק לצמיתות בשנה האחרונה (לפי ענף)



מקור: סקר תקופתי של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים, 2021.

ניתן לראות כי כוונות הסגירה בולטות בענפי המסחר הקמעונאי והשירותים מקבלי הקהל. בשניהם כ-36% שקלו לסגור את עסקיהם בשנה האחרונה.

6.4 | הגורמים המשפיעים על כוונת בעלי העסקים לסגור את העסק

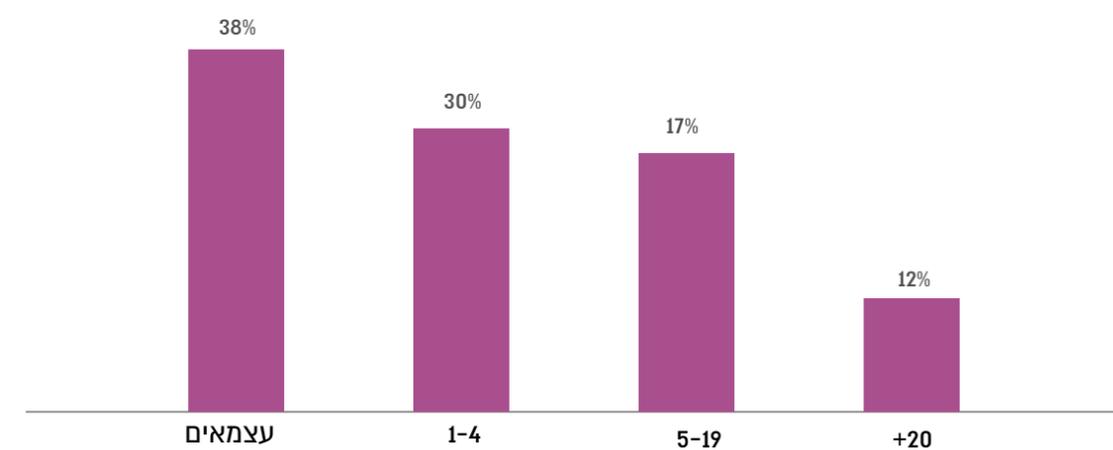
כדי לבחון את הסיבות המשפיעות ביותר על התחושה הכללית של בעל העסק, נבנה מודל רגרסיה. מטרת מודל זה היא לבחון את הסיבות שבגינן בעלי עסקים שקלו בשנת 2020 לסגור את העסק שלהם לצמיתות. בין היתר נבדקו החסמים להצלחת עסק והשינויים שבוצעו בתקופת משבר הקורונה ביחס להעסקת עובדים. החסמים להצלחת העסק שציינו העסקים הנבדקים הם: גישה למימון, מציאת לקוחות, זמינות כוח עבודה, עומס ביורוקרטי, עלויות ייצור וקושי בהגעה פיזית לבית העסק בשל מגבלות הקורונה. מהתוצאות עולה כי עסקים ששקלו פי שלושה יותר, משאר העסקים, לסגור את העסק לצמיתות בשנה האחרונה היו עסקים שציינו שהחסמים העיקריים של העסק הם קושי בהגעה פיזית לבית העסק, מציאת לקוחות וגישה למימון. עסקים שציינו שיש להם חסם עיקרי של עלויות ייצור או עבודה שקלו פי שניים יותר לסגור את העסק, בהשוואה לעסקים שלא ציינו עלויות ייצור או עבודה כחסם עיקרי.

6.3 | כוונת בעל עסק לסגור את העסק

דרך נוספת להעריך את מצב העסקים היא על ידי בדיקה של תחושת בעל העסק לגבי המצב הכללי של העסק שלו והסיכוי להמשיך קיומו של העסק בעתיד. בסקר שערכה הסוכנות ב-2021, 31% מהמשיבים העידו כי שקלו לסגור את העסק לצמיתות בשנה האחרונה כאשר כ-90% מהם העידו כי השיקול לסגירת העסק הוא בעקבות משבר הקורונה.

ניתוח כוונות הסגירה לפי גודל עסק מעלה את הממצאים הבאים:

תרשים 6.6 | עסקים ששקלו לסגור את העסק לצמיתות בשנה האחרונה (לפי קבוצות גודל עסק)



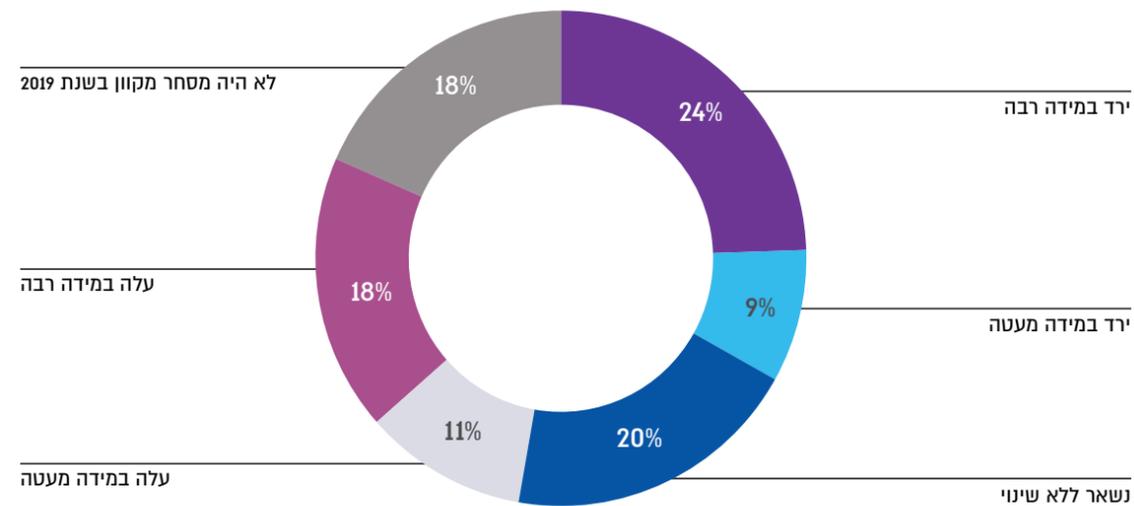
מקור: סקר תקופתי של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים, 2021.

ניתן לראות כי עצמאים ועסקים זעירים שקלו לסגור את העסק לצמיתות בשיעורים גבוהים משמעותית מאלו של עסקים בינוניים (38% מול 12% בהתאמה).

6.5 | שימוש במסחר מקוון

פעילות שיווקית ומסחר מקוון מאפשרים לעסקים קטנים ובינוניים להיכנס לשווקים מקומיים ובינלאומיים ולפעול בהם, אפשרויות שהיו עד לאחרונה בעיקר נחלתם של העסקים הגדולים. בסקר התקופתי שנערך ב-2021 נשאלו העסקים האם היה שינוי במסחר המקוון בהשוואה לשנת 2019 (עקב משבר הקורונה ניתן לצפות לעלייה בשיעור המסחר המקוון ב-2020 בהשוואה לשנה שלפני המשבר).

תרשים 6.8 | שינוי במסחר המקוון בהשוואה ל-2019



כפי שעולה מהתרשים, 18% מהעסקים ציינו שהם החלו מסחר מקוון רק אחרי תחילת 2020, ועוד 29% דיווחו על עלייה בהיקפי המסחר המקוון. לעומת זאת, כ-35% מהעסקים ציינו שחוו ירידה במסחר המקוון לעומת שנת 2019. בניית הממצאים נמצא קשר חיובי בין ירידה במסחר המקוון לירידה ברווחיות העסק, כך שיכול להיות שעסקים שחוו ירידה במסחר המקוון חוו ירידה אף גדולה יותר במסחר הרגיל.

מבין השינויים שביצעו העסקים בעקבות משבר הקורונה, עסקים שעברו (או נאלצו לעבור) לשליחויות שקלו לסגור את העסק פי 2.6, בהשוואה למי שלא ביצע (או נאלץ לבצע) שינוי זה. עסקים שקיצצו במספר העובדים שלהם שקלו פי 2.3 לסגור את העסק. נראה כי מעבר למתן שירותים מקוונים היווה תגובת מגן, ומי שביצע שינוי זה שקלו לסגור את העסק ב-55% פחות ממי שלא עברו לשירותים מקוונים. מעניין לציין כי המעבר למסחר מקוון לא השפיע לא לחיוב ולא לשלילה על השיקול לסגור את העסק.

טבלה 6.1 | תוצאות הרגרסיה לבחינת הגורמים שהשפיעו על עסקים לשקול את סגירת העסק לצמיתות בשנה האחרונה²⁶

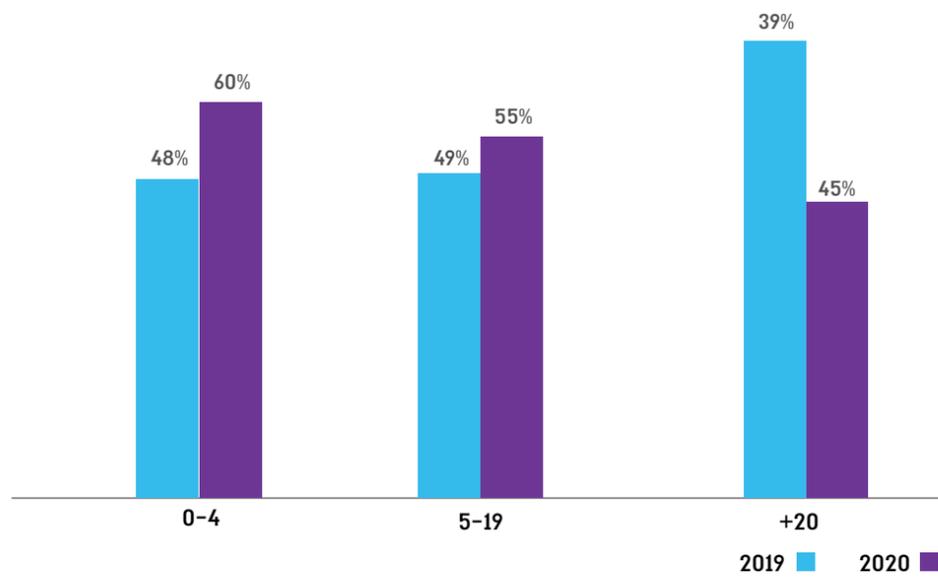
הסיכוי שישקול לסגור את העסק	הסבר	קואסי-קואסי
2.61***	גישה למימון	חסמים להצלחת העסק
2.67***	מציאת לקוחות	
1.48	זמינות כוח עבודה או ניהול מיומן	
1.51	עומס בירוקרטי	
2.17*	עלויות ייצור או עבודה	
3.06**	קושי בהגעה פיזית לבית העסק בשל מגבלות הקורונה	
0.75	מעבר לעבודה בקפסולות	שינויים שבוצעו בעקבות משבר הקורונה
0.63	מעבר לעבודה מהבית	
1.14	מעבר לעבודה במשמרות	
1.14	הוצאה לחל"ת	
2.30*	קיצוץ במספר עובדים	
0.98	מעבר למסחר מקוון	
2.62**	מעבר לשליחויות או take away	
0.45*	מעבר למתן שירותים מקוונים	
2.17	העתקת העסק למיקום אחר	
2.36	שימוש בתשתיות של עסק אחר	

26 על הסקר השיבו 900 עסקים. סימון של * מציינ מובהקות נמוכה (טעות קטנה מ-10%, סימון **) מציינ מובהקות בינונית (טעות קטנה מ-5%) וסימון *** מציינ מובהקות גבוהה (טעות קטנה מ-1%).

7.1 | הביקוש של עסקים לאשראי

מנתוני סקר אשראי שערכה הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים בשנת 2021 עולה כי 56% מכלל העסקים הקטנים והבינוניים נזקקו לאשראי בשנה האחרונה.

תרשים 7.2 | שיעור העסקים שצריכים מימון (לפי קבוצות גודל)



מקור: סקר אשראי של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים לשנת 2021.

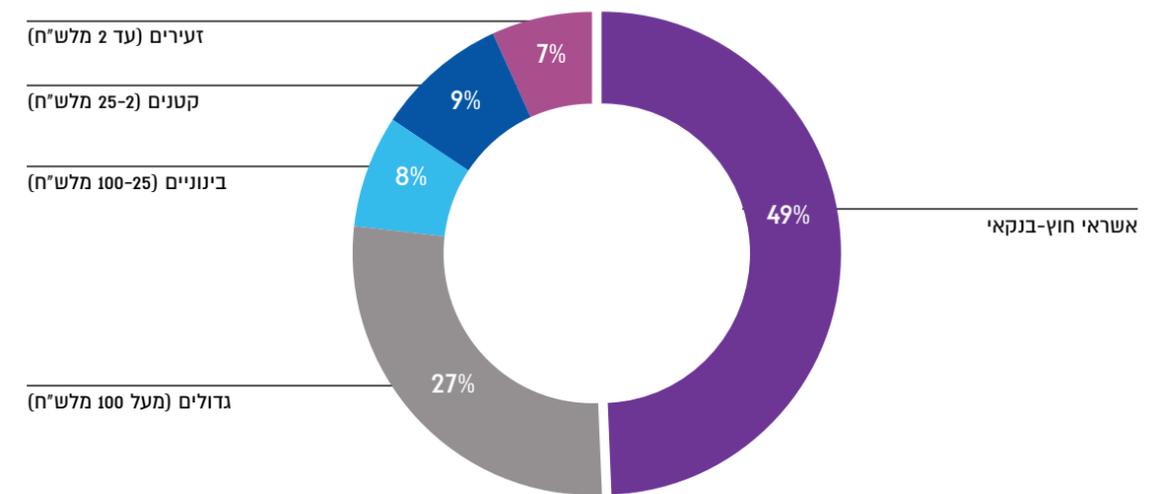
כפי שניתן לראות בתרשים חלה עלייה משמעותית בביקוש לאשראי בעסקים הזעירים (מ-48% מהעסקים ב-2019 לכ-60% ב-2020) והקטנים (מ-49% מהעסקים ב-2019 לכ-55% ב-2020) וירידה בביקוש בעסקים הגדולים יותר (מ-69% מהעסקים ב-2019 לכ-45% ב-2020). במסגרת הסקר נבחנו גם הסיבות לצורך באשראי.

7. מימון לעסקים²⁷

מרבית העסקים זקוקים למימון להקמה, לצמיחה, להשקעה ולהון חוזר. מימון זה מבוסס בעיקר על אשראי. עסקים קטנים ובינוניים מקבלים את האשראי שלהם, כמעט באופן בלעדי, מהבנקים המסחריים, ולכן הם חשופים למקורות אשראי מעטים יותר מעסקים גדולים. לאור זאת, סך האשראי לעסקים קטנים ובינוניים נמוך יותר מסך האשראי לעסקים גדולים ומחירי האשראי גבוהים יותר.

לפי נתוני בנק ישראל, סך האשראי העסקי בישראל בשנת 2020 עמד על כטריליון שקלים.²⁸ כמחצית ממנו מגיע ממקורות חוץ-בנקאיים (בעיקר אג"ח) הניתנים בעיקר לעסקים גדולים וכמחצית מהסכום ניתנת לעסקים על ידי המערכת הבנקאית.

תרשים 7.1 | התפלגות האשראי העסקי (מיליוני שקלים) – 2020



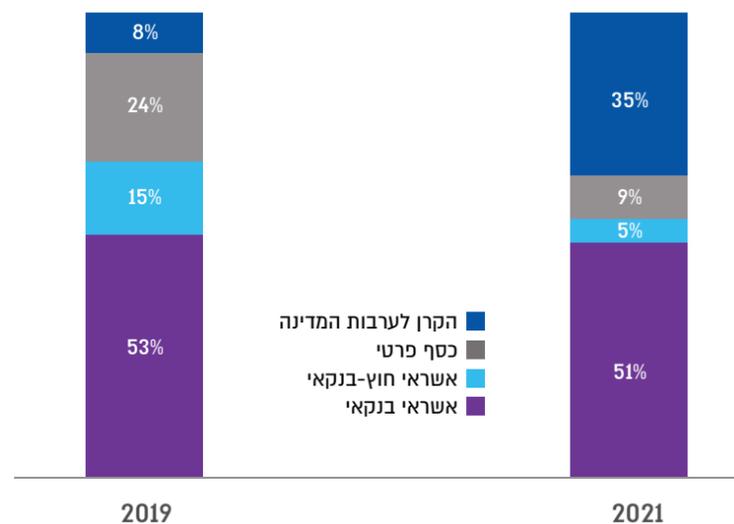
מקור: נתוני בנק ישראל, התפתחות החוב של המגזר הפרטי הלא-פיננסי ברביע הרביעי של 2020.

מנתונים אלה עולה כי היקף האשראי לעסקים קטנים ובינוניים עומד על כ-24% מהאשראי העסקי במשק – כ-8% לעסקים בינוניים, כ-9% לעסקים קטנים וכ-7% לעסקים זעירים (על אף שתרומתם הכוללת של העסקים הקטנים והבינוניים לתוצר היא כ-54% מהתוצר העסקי).

²⁷ הנתונים המוצגים בפרק זה נלקחו ממקורות שונים: הן מסקרי עסקים שביצעה הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים, הן מניתוח דוחות של המערכת הבנקאית והן מנתונים של הקרן להלוואות בערבות מדינה.

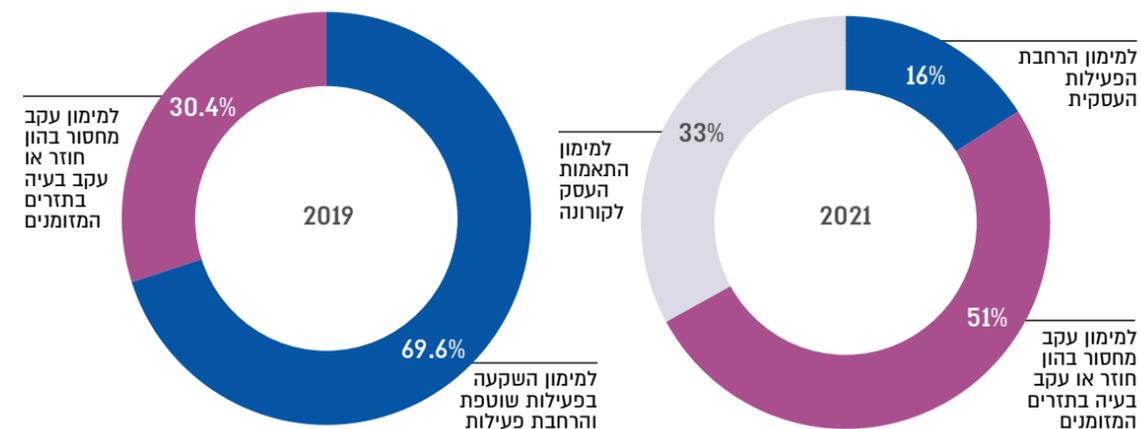
²⁸ מנתוני הפיקוח על הבנקים לגבי אשראי בנקאי בחלוקה לגודל עסקים (מגזרי פעילות פיקוחיים) עולה כי האשראי לעסקים עומד על 512 מיליארד שקלים (ללא גופים מוסדיים). אולם נתונים אלה כוללים גם את האשראי לרשויות המקומיות, למלכ"רים ציבוריים ופרטיים, לחברות כרטיסי האשראי ולקבוצות רכישה. בפרסום "התפתחות החוב של המגזר הפרטי הלא פיננסי" בנק ישראל ניכר קבוצות אלה, שאינן שייכות למגזר העסקי, מנתוני האשראי הבנקאי, כך שהיקף האשראי העסקי מהבנקים עמד על 487 מיליארד שקלים. בניתוח הנתונים לפי גודל עסק, התייחסנו לנתונים לפי מגזרי פעילות פיקוחיים של הפיקוח על הבנקים, המסתכמים ב-512 מיליארד שקלים.

תרשים 7.4 | השוואת מקור המימון להלוואה (בין 2019 ל-2021)



מקור: סקר אשראי של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים לשנת 2021.

תרשים 7.3 | השוואת הסיבות לצורך בהלוואה (2019, 2021)



מקור: סקר אשראי של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים לשנת 2021.

כפי שעולה מהתרשים, בשנת 2021 חלו שינויים במקורות המימון של העסקים הקטנים והבינוניים:

- בשנת 2021 מרבית העסקים פונים למקורות מימון במסגרת הבנקים. 86% מהפניות הן לאשראי בנקאי (שחלקו נלקח באמצעות הקרן בערבות מדינה) וזאת בהשוואה ל-61% בשנת 2019. המשמעות היא שהשימוש במקורות חוץ-בנקאיים (אשראי חוץ-בנקאי וכסף פרטי) פחת משמעותית.
- חלה עלייה משמעותית בחלק היחסי של הלוואות באמצעות הקרן בערבות מדינה בתמהיל האשראי הבנקאי. ב-2019 היוו הלוואות דרך הקרן כ-13% ממקורות האשראי הבנקאי לעסקים, אך בשנת 2021 עלה חלקן במקורות המימון הבנקאיים לכ-41%. מגמה זו משקפת את העובדה כי הקרן להלוואות בערבות מדינה הגדילה את סך ההלוואות שהיא מעניקה לעסקים קטנים ובינוניים מהיקף של כשני מיליארד שקלים בשנה רגילה להיקף של מעל 20 מיליארד שקלים בשנת 2020. 52% מהעסקים ציינו שהם פנו גם להלוואות דרך הקרן (חלקם לא קיבלו את המימון). במסגרת זו, נשאלו עסקים שלא פנו לקרן לגבי הסיבות לכך שלא פנו דרכה. 31% טענו שהלוואה אינה אטרקטיבית, 14% לא שמעו על הקרן, 12% טענו שמדובר בתהליך ביורוקרטי מסורבל.
- לא נמצאו הבדלים מובהקים בבחירת מקורות המימון בין עסקים בגדלים שונים או בין הענפים השונים.

כפי שניתן לראות בתרשים, חל שינוי בסיבות לצורך באשראי בין 2019 ל-2021. ב-2019 הסיבה העיקרית לצורך זה הייתה לצורכי השקעה בהרחבת הפעילות, ואילו בתחילת שנת 2021 הצורך העיקרי באשראי הוא למימון מחסור בהון חוזר או בעיה בתזרים המזומנים וכן למימון של התאמות העסק להתמודדות עם משבר הקורונה (33% מהעסקים נזקקו למימון לצורך זה).

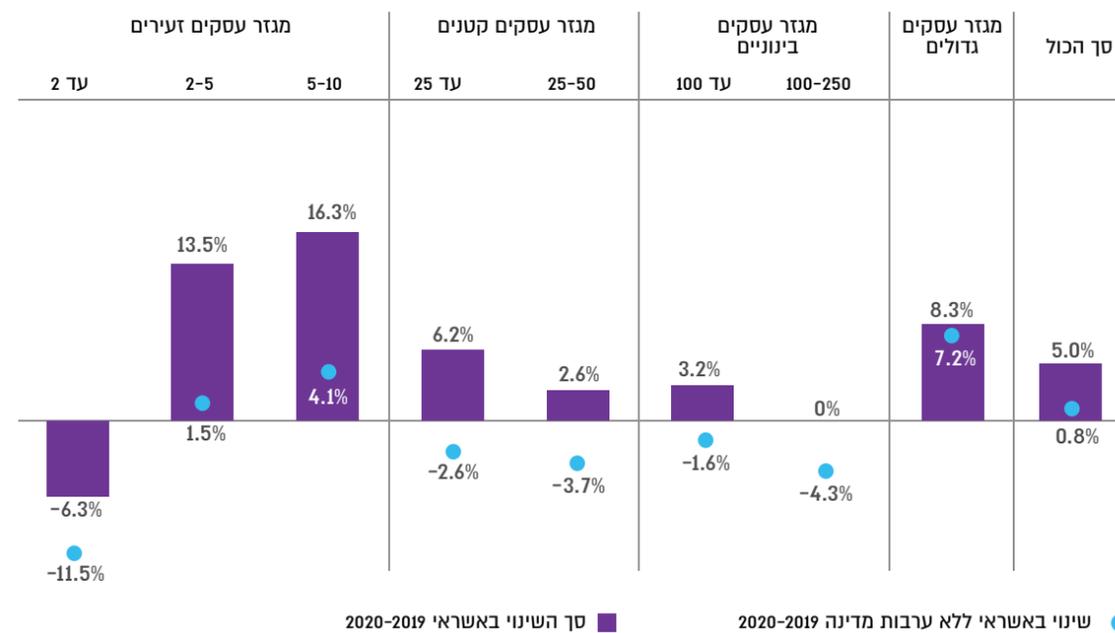
7.2 | מקורות האשראי של עסקים קטנים ובינוניים

במסגרת סקר האשראי שעורכת הסוכנות, מבוצעים ניתוחים שונים על מקורות המימון וזמינות המימון לעסקים קטנים ובינוניים.

7.4 | צמצום מחנק האשראי של עסקים באמצעות אשראי בערבות מדינה

בשנת 2020 הוקמה קרן ייעודית למתן הלוואות בערבות מדינה, שנועדה לסייע לעסקים להתמודד עם ההשלכות של התפשטות נגיף הקורונה ("קרן קורונה").²⁹ הקרן נתנה ערבויות מדינה להלוואות בתנאים משופרים.³⁰ בנוסף, נפתח בקרן מסלול מוגבר המיועד לעסקים בסיכון.³¹ על פי דיווחי הבנקים, הגידול בהיקף האשראי הניתן בערבות מדינה בשנת 2020 עמד על 20.5 מיליארד שקלים יותר מהאשראי בערבות מדינה שניתן בשנת 2019.

תרשים 7.6 | שינוי בשיעור האשראי ללא ערבות מדינה וסך כולל לפי קבוצות גודל של עסקים (מחזור במיליוני שקלים)



מקור: דוח אשראי לעסקים קטנים ובינוניים – משבר הקורונה, הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים.

²⁹ בניגוד לקרן בערבות מדינה הפעילה בשנים רגילות, במסגרת קרן קורונה ניתנו הלוואות גם לעסקים גדולים, כאשר הקרן לעסקים קטנים ובינוניים הורחבה לעסקים עם מחזור של עד 400 מיליון שקלים והוקמה קרן נוספת לעסקים גדולים עם מחזור של 200 מיליון שקלים ומעלה.

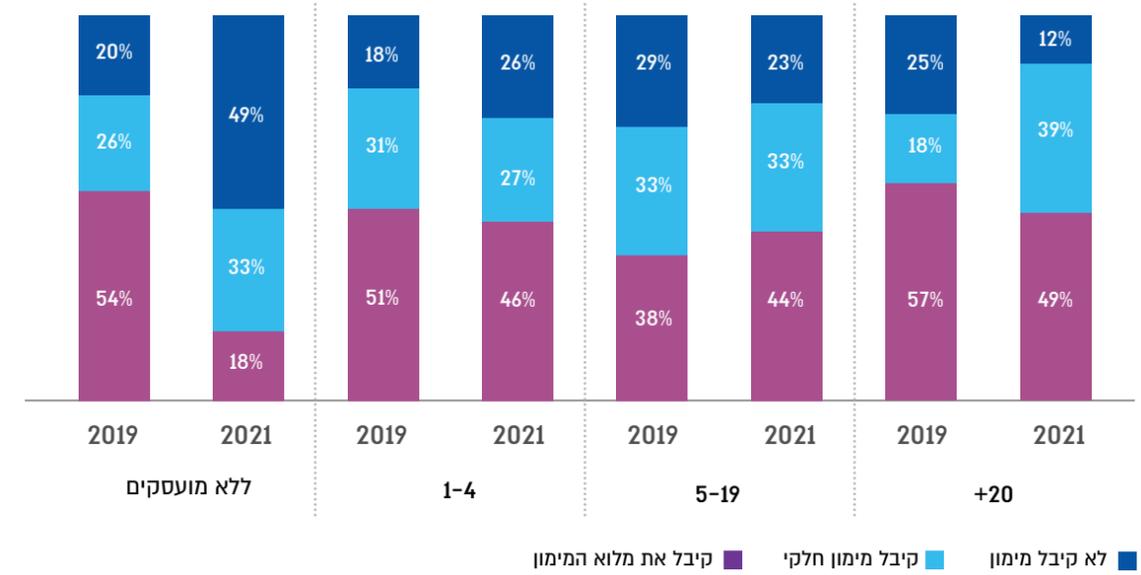
³⁰ גרייס של 12 חודשים, ריבית ממוצעת של 1.5%P+, תשלום מלא של הריבית על ידי המדינה בשנה הראשונה ועוד.

³¹ במסלול זה הערבות שנתנת למדינה לבנקים היא של 60% על כלל תיק האשראי (לעומת 15% בקרן הקיימת), וכך המדינה מעודדת את הבנקים לתת ערבויות גם לעסקים ברמת סיכון גבוהה יותר.

7.3 | התאמת היצע האשראי לצורכי העסקים

מתוך ממצאי הסקר נותחה יכולתם של עסקים הזקוקים לקבלת אשראי זה מהגופים המממנים.

תרשים 7.5 | היצע האשראי לעסקים שנזקקו ב-2020 להלוואות, השוואה בין 2019 ל-2021



מקור: סקר אשראי של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים לשנת 2021.

כפי שעולה מהתרשים, עצמאים ללא מועסקים הם קבוצת העסקים שנפגעה באופן הכי משמעותי עקב משבר הקורונה. ב-2019 כ-54% מהם קיבלו את מלוא המימון הנדרש לעומת כ-18% ב-2021. גם בקבוצות גודל אחרות של העסקים ניתן לראות מגמה של פגיעה ביכולת קבלת המימון ב-2021, להוציא את קבוצת העסקים הקטנים, בהם נראה שהיה שיפור קל ב-2021 (ככל הנראה בשל האפשרויות שנפתחו להלוואות במסגרת הקרן להלוואות בערבות מדינה).

חלק ג'

מחקרים שונים הנוגעים לעסקים קטנים ובינוניים



כפי שניתן לראות מניתוח זה, הקרן להלוואות בערבות מדינה נתנה רק פיצוי חלקי לצורכי העסקים. כך, למשל, בקרב עסקים זעירים עם מחזור של עד שני מיליון שקלים חלה ירידה באשראי בשיעור של 11.5%, אך הודות להלוואות שניתנו מהקרן, האשראי בפועל ירד רק ב-6.3% (ייתכן כי המשמעות היא שעדיין יש מחנק אשראי בעסקים אלה).

ניתן לראות כי בשאר קבוצות הגודל של העסקים, היקף האשראי בערבות מדינה פיצה על הירידה באשראי הבנקאי, ובמרבית המגזרים אף הביא לגידול בהיקף האשראי העסקי ובכך קטן הסיכון של עסקים אלה להיקלע למחנק באשראי.

8. מדד עשיית עסקים ברשויות מקומיות – 2021

זו השנה החמישית שהסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים מפעילה את מדד עשיית עסקים ברשויות המקומיות. במסגרת המדד, דורגו השנה 75 הרשויות המקומיות בישראל שבהן מספר העסקים הגדול ביותר.³² מטרת המדד לשמש כלי עבודה עבור הרשות המקומית, באמצעותו כל רשות תוכל להשוות את ביצועיה לרשויות אחרות בפרמטרים מגוונים.

המדד מתבסס על פרמטרים הנבחנים בכל רשות ובוחנים את רמת ה"ידידותיות" של הרשות לעסקים המצויים בתחומה. ציוני המדד ניתנים לרשויות מקומיות תוך הפרדה בין שלוש קבוצות גודל רשות לפי מספר תושבים – רשויות שבהן עד 50 אלף תושבים, רשויות שבהן 50 עד 150 אלף תושבים ורשויות שבהן מעל 150 אלף תושבים.

המדד מהווה דירוג משוקלל של ארבעה פרמטרים נפרדים:

1. שביעות הרצון של העסקים מתפקוד הרשות
2. נגישות המידע עבור עסקים באתר האינטרנט של הרשות
3. מדד סבסוד הארנונה
4. התאמה והנגשה של מכרזי הרשות לטובת עסקים קטנים ובינוניים. על סמך ארבעת הדירוגים נבנה דירוג סופי שבו כל אחד מהדירוגים קיבל משקל לפי חשיבותו ואיכות הנתונים שנאספו בינו, באופן הבא: דירוג סקר שביעות רצון - 55%, דירוג מדד הארנונה - 15%, דירוג תוצאות בדיקת נגישות המידע של אתרי האינטרנט - 10% ודירוג מכרזים - 20%.

8.1 | פירוט הפרמטרים השונים המרכיבים את המדד

שביעות רצון של העסקים:³³ שביעות הרצון מהרשות נבדקה באמצעות סקר שערכה הסוכנות בקרב עסקים מקומיים. הסקר בחן את ההיבטים הבאים בהתנהלות הרשות המקומית: קידום עסקים, פיקוח ואכיפה, גביית תשלומים ושילוט, ושירותים שהרשות מעניקה לעסקים.

נגישות למכרזים: דירוג הסוכנות למכרזים שפרסמה הרשות המקומית. המדד בנוי משני חלקים: הראשון - שקיפות המכרזים ועד כמה מסמכי המכרזים מוצגים ונגישים באתר הרשות, והשני - דירוג ידידותיות המרכיבים של המכרז לעסקים קטנים (מרכיבי המכרז נבחנו על בסיס מספר פרמטרים המייצגים חסמים, שמקשים על עסקים קטנים לגשת למכרזים). רשות שהמכרזים שלה לא היו שקופים (בחלק 1) לא ניתן היה

³² במדד 2021 עלתה כמות הרשויות המשתתפות במדד מ-60 רשויות בשנת 2019 ל-75 רשויות. כמו כן חודדו הקריטריונים להשתתפות במדד והם מבוססים כיום רק על גודל הרשות. בעקבות שינוי זה, חל גם שינוי בזהות הרשויות המשתתפות במדד. נוספו למדד 21 רשויות מקומיות ונגרעו ממנו שש רשויות שהשתתפו בו בעבר. שינוי זה במספר הרשויות גרם לשינויים בדירוג הרשויות. כך למשל, מבין הרשויות שנוספו לראשונה - מועצה אזורית מטה בנימין דורגה במקום הרביעי מבין הרשויות שבהן 50 עד 150 אלף תושבים, ומועצות אזוריות גזר וגולן דורגו במקום הראשון והשני, בהתאמה, מבין רשויות שבהן עד 50 אלף תושבים.

³³ סקר שביעות רצון בוצע בין מאי-אוגוסט 2021 ורואיינו במסגרתו כ-3,800 עסקים ב-75 הרשויות. בכל רשות נדגמו בין 40 ל-100 עסקים בהתאם לגודל הרשות. בכל רשות 25% מהעסקים הם של עצמאים ו-75% מהעסקים מחזיקים 1-99 מועסקים. פילוח השאלות נעשה בכמה תחומים: שירותים, הסדרה ואכיפה, תשלומים וקידום עסקים על-ידי הרשות, סיוע הרשות בתקופת הקורונה (מדד קורונה).

לתת לה ניקוד בחלק השני, מכיוון שהוא התבסס על המסמכים, ולכן היא קיבלה ציון 0 בחלק השני. השנה, לדירוג הידידותיות, נוספו 13 רשויות שלא היה ניתן לדרג בשנים קודמות אולם השנה הן פרסמו יותר מידע וניתן היה לדרג אותן. המשמעות היא שהן מקבלות את הציון המלא (המקסימלי) במרכיב השקיפות. שיפור זה מצביע על פעולות שביצעו הרשויות לשיפור הנגשת הרכש שלהן לעסקים קטנים.³⁴

נגישות המידע: דירוג זה מבוסס על היקף המידע המוצג לעסקים באתר הרשות, מידת הנוחות הכללית להגיע ולהבין אותו ועל רמת הדיגיטציה של שירותי הרשות. יצוין כי בשנתיים האחרונות, בשל משבר הקורונה, רשויות היו צריכות להמשיך לתת שירות תחת מגבלות הקורונה. מכיוון שקבלת קהל פרונטלית כמעט ולא התאפשרה, הרשויות שדרגו את מערך השירות הדיגיטלי והגדילו את כמות הפעולות שניתן לבצע ללא הגעה פיזית למשרדי הרשות המקומית.

ארנונה: הדירוג נבנה באמצעות השוואה של ממוצע הארנונה העסקית ביחס ל-75 הרשויות המשתתפות במדד.³⁵

טבלה 8.1 | חישוב מדד עשיית עסקים ברשויות – המשקל במדד המיוחס לכל פרמטר

משקל	הפרמטרים המרכיבים את המדד	מדד רשויות
55%	סקר שביעות רצון	
10%	ידידותיות אינטרנט	
15%	ארנונה	
20%	מכרזים	

להלן הדירוג המלא של הרשויות לפי קבוצות הגודל:³⁶

רשויות שבהן מעל 150 אלף תושבים

העיר הידידותית ביותר לעסקים קטנים ובינוניים, הזוכה בתואר זה בפעם השלישית ברציפות, היא אשדוד. לעומתה, רמת גן ירדה מהמקום השני למקום השמיני, בת ים ירדה מהמקום הרביעי למקום ה-12 ונתניה ירדה מהמקום החמישי למקום ה-13. בין העולים בדירוג ניתן למצוא את פתח תקווה, שעלתה מהמקום השישי למקום השני; רחובות עלתה מהמקום ה-12 למקום השלישי; תל אביב, שירדה ב-2019 מהמקום הרביעי למקום ה-11, עלתה למקום השישי ב-2021, בעיקר הודות לעלייה משמעותית בציון שנתנו לה העסקים בסקר שביעות הרצון.

³⁴ הרשויות ששיפרו את מידת הנגישות שלהן הן: אום אל-פחם, באקה אל-גרבייה, טמרה, נצרת, סחנין, חבל מודיעין, כרמיאל, מטה אשר, נהרייה, נוף הגליל, קריית אתא, רמת השרון ורעננה.

³⁵ הדירוג מתבסס על נתוני תעריפי ארנונה מתוך קובץ רשויות של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

³⁶ מכיוון שהמדד הוא יחסי, ירידה בדירוג יחסית לשנה קודמת אינה אומרת שהשירות לעסקים של הרשות התדרדר, ובמקרים רבים היא נובעת מכך שהשירות של רשויות אחרות לעסקים השתפר יותר והן עלו בדירוג.

טבלה 8.3 | רשויות מקומיות שבהן 50 עד 150 אלף תושבים

הדירוגים שמרכיבים את המדד				דירוג סופי 2021	רשות מקומית
מרכזים	ארנונה	נגישות מידע	שביעות רצון		
23	6	3	1	1	נוף הגליל (נצרת עילית)
5	20	22	2	2	קריית מוצקין
10	1	6	6	3	מטה בנימין
21	14	13	4	4	מודיעין-מכבים-רעות
6	24	15	5	5	כפר סבא
16	23	1	3	6	רעננה
17	11	21	7	7	נהריה
25	8	11	8	8	כרמיאל
9	16	7	9	9	עפולה
1	21	20	13	10	הוד השרון
26	3	17	11	11	מטה יהודה
3	17	9	15	12	בית שמש
20	15	2	14	13	אילת
4	9	3	18	14	יבנה
22	27	7	10	15	הרצליה
13	18	17	17	16	ראש העין
13	28	12	12	17	גבעתיים
13	26	19	16	18	לוד
7	7	5	22	19	עכו
17	19	27	19	20	רמלה
10	12	10	21	21	חדרה
7	10	24	23	22	קריית גת
10	13	23	24	23	קריית אתא
2	4	16	26	24	אום אל-פחם
27	2	25	25	25	נצרת
23	5	28	27	26	רהט
27	25	14	20	27	רמת השרון
17	22	26	28	28	טבריה

טבלה 8.2 | רשויות מקומיות שבהן מעל 150 אלף תושבים

הדירוגים שמרכיבים את המדד				דירוג סופי 2021	רשות מקומית
מרכזים	ארנונה	נגישות מידע	שביעות רצון		
8	2	4	3	1	אשדוד
7	11	8	2	2	פתח תקווה
1	7	7	5	3	רחובות
6	3	13	8	4	אשקלון
4	9	5	6	5	ראשון לציון
5	12	1	4	6	תל אביב-יפו
9	1	2	11	7	חיפה
14	10	6	1	8	רמת גן
3	5	9	10	9	חולון
10	6	11	9	10	באר שבע
2	8	2	13	11	ירושלים
10	13	14	7	12	בת ים
13	4	10	12	13	נתניה
12	14	11	14	14	בני ברק

רשויות שבהן 50 עד 150 אלף תושבים

הרשות הייחודית ביותר לעסקים קטנים ובינוניים בקטגוריה זו היא נוף הגליל, שכבשה את המקום הראשון בעיקר בגין שיפורים מהותיים בנגישות המידע. את המקומות השני והשלישי תופסות קריית מוצקין (שבסקר הקודם השתייכה לקבוצת הרשויות הקטנות) ומטה בנימין (שבעבר לא נכללה במדד). לעומתן, מודיעין-מכבים-רעות, שבעבר תפסה את המקום הראשון, ירדה למקום הרביעי בעיקר בגין ירידה חדה בנגישות עסקים קטנים למרכזים מקומיים (ערביות גבוהות ודמי השתתפות גבוהים). לעומת זאת, כפר סבא, רעננה, נהריה וכרמיאל (שתופסות לפי הסדר את מקומות 5 עד 8) גילו שיפורים ניכרים במגוון תחומים יחסית ל-2019.

הדירוגים שמרכיבים את המדד				מדד סופי 2021	רשות מקומית
מכרזים	ארנונה	נגישות מידע	שביעות רצון		
17	23	8	28	27	זכרון יעקב
27	3	29	26	28	הגלבע
28	16	17	23	29	באקה אל-גרבייה
5	15	21	32	30	טירה
33	14	29	30	31	טמרה
32	11	27	31	32	כפר קאסם
28	19	32	33	33	שפרעם

8.2 | ניתוח השינויים לפי מרכיבי המדד

ניתוח השינויים לפי המרכיבים מעלה את הממצאים הבאים:

במדד שביעות הרצון: מבין הרשויות שבהן מעל 150 אלף תושבים, תל אביב וחיפה שיפרו את הדירוג שלהן לעומת מדד 2019, ומהמקומות האחרונים בדירוג עברו לחמישייה השנייה. אשדוד, פתח תקווה ואשקלון שמרו על מקומן בחמישייה הראשונה. מבין הרשויות שבהן 50 עד 150 אלף תושבים, קריית גת ורמת השרון ירדו מהדירוג בחמישייה העליונה לחמישייה החמישית, עפולה ירדה במעט והשנה אינה נוכחת בחמישייה הראשונה. קריית מוצקין שמרה על מקומה בחמישייה הראשונה, אך עברה מקבוצת הרשויות בגודל של עד 50 אלף תושבים לקבוצת הרשויות בגודל 50 עד 150 אלף תושבים. כפר סבא ורעננה שיפרו את הדירוג שלהן בחמישה עד שבעה מקומות בתחום זה. ברשויות שבהן עד 50 אלף תושבים גזר, גולן, גבעת שמואל, נס ציונה וחבל מודיעין הן חמש הרשויות המדורגות במקומות הגבוהים, אך שלוש הראשונות שבהן הן רשויות שנוספו ב-2021.

מדד נגישות למכרזים: מבין העיריות הגדולות, רחובות וחולון שיפרו באופן משמעותי את הדירוג שלהן לעומת מדד הרשויות ב-2019. חולון עלתה מהמקום ה-14 למקום השלישי ורחובות זינקה מהמקום ה-13 למקום הראשון. ירושלים, שהייתה בשנת 2019 במקום הראשון, ירדה למקום השני.

במדד נגישות המידע: מבין הערים הגדולות, תל אביב וחיפה שמרו על המקום הראשון והשני בדירוג זה בהתאמה. נתניה, שהייתה בחמישייה הראשונה ב-2019, ירדה למקום העשירי, וירושלים עלתה מהמקום התשיעי למקום השני. אשקלון ובאר שבע ירדו מהחמישייה הראשונה למקומות 13 ו-11 בהתאמה. בקבוצת הרשויות הבינוניות, רעננה נמצאת במקום הראשון בדומה לשנה הקודמת, אילת במקום השני, נוף הגליל ויבנה במקום השלישי (עד 2019 יבנה הייתה חלק מקבוצת הרשויות המקומיות שבהן עד 50 אלף תושבים) ועכו במקום החמישי. כל הרשויות בחמישייה הראשונה, למעט רעננה, הן רשויות ששיפרו את הדירוג שלהן

רשויות שבהן מתחת ל-50 אלף תושבים

הרשויות הידידותיות ביותר לעסקים הן מועצה אזורית גזר ומועצה אזורית גולן - שתיהן רשויות שנוספו למדד רק השנה. לעומתן, מועצה אזורית עמק יזרעאל, שתופסת את המקום השלישי, עלתה בדירוג שישה מקומות - בעיקר בשל שיפור בנגישות מכרזים.

טבלה 8.4 | רשויות מקומיות שבהן עד 50 אלף תושבים

הדירוגים שמרכיבים את המדד				מדד סופי 2021	רשות מקומית
מכרזים	ארנונה	נגישות מידע	שביעות רצון		
11	8	22	1	1	גזר
16	2	8	2	2	גולן
3	6	17	10	3	עמק יזרעאל
10	7	14	6	4	חוף הכרמל
6	20	3	7	5	באר טוביה
14	9	20	5	6	חבל מודיעין
12	31	7	3	7	גבעת שמואל
13	28	12	4	8	נס ציונה
17	13	15	8	9	דרום השרון
3	12	28	16	10	לב השרון
24	5	12	9	11	מטה אשר
1	26	6	15	12	קריית ביאליק
8	25	1	12	13	גדרה
19	22	3	13	14	עמק חפר
15	1	25	21	15	שומרון
28	18	3	11	16	חוף השרון
22	17	16	20	17	מעלה אדומים
1	21	32	25	18	טייבה
24	4	25	24	19	מרום הגליל
6	10	10	27	20	סחנין
22	30	11	18	21	אור יהודה
21	33	19	14	22	קריית אנו
20	29	2	22	23	יהוד-מונטסון
24	32	24	17	24	מבשרת ציון
28	27	29	19	25	קדימה-צורן
9	24	23	29	26	פרדס חנה-כרכור

טבלה 8.5 | דירוג מדד קורונה לפי גודל רשות

רשויות בהן למעלה מ-150 אלף תושבים

מדר קורונה	רשות מקומית
1	רמת גן
2	תל אביב-יפו
3	אשדוד
4	פתח תקווה
5	באר שבע
6	בת ים
7	ראשון לציון
8	נתניה
9	אשקלון
10	רחובות
11	חולון
12	בני ברק
13	ירושלים
14	חיפה

רשויות בהן בין 50 ל-150 אלף תושבים

מדר קורונה	רשות מקומית
1	נוף הגליל
2	הרצליה
3	רעננה
4	אילת
5	מודיעין-מכבים-רעות
6	עפולה
7	כפר סבא
8	נהריה
9	גבעתיים
10	רמת השרון
11	מטה בנימין
12	הוד השרון
13	בית שמש
14	יבנה
15	ראש העין
16	קרית מוצקין
17	כרמיאל
18	קרית גת
19	עכו
20	מטה יהודה
21	חדרה
22	אום אל-פחם
23	לוד
24	קרית אתא
25	רמלה
26	טבריה
27	נצרת
28	רהט

רשויות בהן עד 50 אלף תושבים

מדר קורונה	רשות מקומית
1	גזר
2	קרית ביאליק
3	דרום השרון
4	מטה אשר
5	קרית אנו
6	באר טוביה
7	גדרה
8	חבל מודיעין
9	חוץ הכרמל
10	עמק חפר
11	אור יהודה
12	גולן
13	פרדס חנה-כרכור
14	יהוד-מונטסון
15	נס ציונה
16	גבעת שמואל
17	חוץ השרון
18	שומרון
19	כפר קאסם
20	מבשרת ציון
21	מרום הגליל
22	זכרון יעקב
23	הגלבוע
24	עמק יזרעאל
25	טייבה
26	טירה
27	באקה אל גרבייה
28	סחנין
29	מעלה אדומים
30	לב השרון
31	קדימה-צורן
32	שפרעם
33	טמרה

במדד נגישות המידע. ברשויות הקטנות, שבהן עד 50 אלף תושבים, בחמישייה המדורגת בראש הרשימה, נמצאות הרשויות: גדרה, יהוד-מונטסון, באר טוביה, עמק חפר וחוץ השרון. שלוש מהרשויות הללו הן רשויות חדשות שנוספו ב-2021 ושתי הרשויות - באר טוביה ועמק חפר - שיפרו את הדירוג שלהן מהחמישייה השנייה לחמישייה הראשונה.

במדד ארנונה: בערים הגדולות, החמישייה הראשונה כמעט ואיננה משתנה, למעט חולון שעולה מהחמישייה השנייה ב-2019 לחמישייה הראשונה, ורחובות שיורדת מהחמישייה הראשונה לחמישייה השנייה. ברשויות הבינוניות, שתי רשויות חדשות נכנסו לחמישייה הראשונה בדירוג: רהט ומטה בנימין. כאשר כרמיאל ונוף הגליל ירדו מהחמישייה הראשונה לחמישייה השנייה. ברשויות הקטנות נוספו מרבית הרשויות החדשות שנכללו השנה במדד. חמש הרשויות המדורגות במקומות הראשונים בקבוצה זו הן: שומרון, גולן, גלבוע, מרום הגליל ומטה אשר - כולן רשויות חדשות.

8.3 | מדד הרשויות המקומיות בזמן הקורונה

בנוסף לדירוג המתואר למעלה, הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים ביצעה השנה גם דירוג מיוחד נוסף הבוחן את פעילות הרשויות המקומיות כלפי העסקים בזמן משבר הקורונה. בדירוג זה נערך בקרב עסקים, סקר שביעות רצון, שכלל שאלות הנוגעות לפעולות שביצעה הרשות כדי להקל עליהם את ההתמודדות בעת משבר הקורונה. המדד בחן גם הנגשת מידע הנוגע למשבר הקורונה באתר הרשות המקומית.

להלן דירוג קורונה של הרשויות המקומיות לפי קבוצות הגודל:

במדד הקורונה, חמש הרשויות שבהן מעל 150 אלף תושבים ודורגו בחמישייה הראשונה הן: רמת גן, תל אביב-יפו, אשדוד, פתח תקווה ובאר שבע. בקבוצת הרשויות שבהן 50 עד 150 אלף תושבים - נוף הגליל, הרצליה, רעננה, אילת ומודיעין-מכבים-רעות הן חמש הרשויות שדורגו הכי גבוה. בקבוצת הרשויות שבהן עד 50 אלף תושבים - גזר, קריית ביאליק, דרום השרון, מטה אשר וקריית אנו - הן הרשויות המדורגות בחמישייה העליונה. מתוכן גזר וקריית אנו הן שתי רשויות שנוספו ב-2021.

9.1 | ציון לפי מרכיבי המדד

המדד משקלל כמה תתי-מדדים, שכל אחד מהם בודק היבט אחר של השירותים הניתנים על ידי הבנקים. טבלה 9.2 מציגה את הציונים של הבנקים בכל אחד מתתי-המדדים שמרכיבים את המדד הראשי של הבנקים.

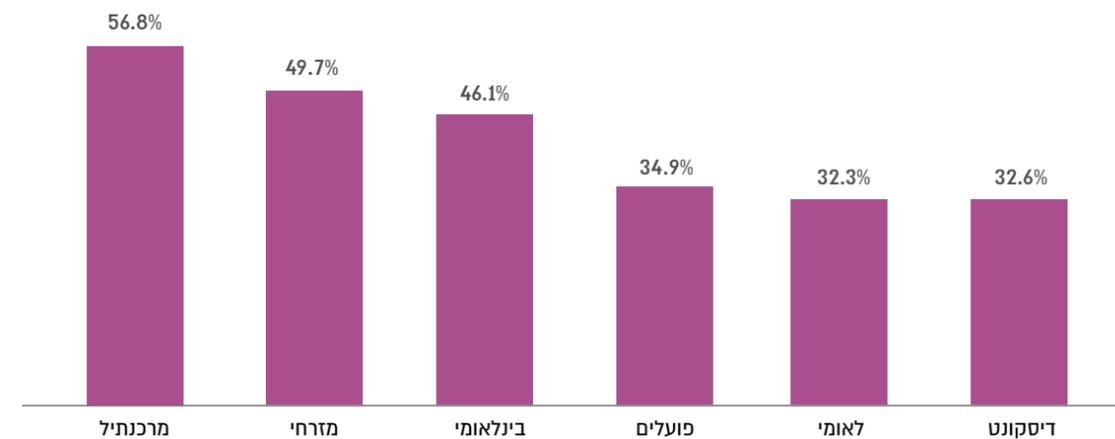
טבלה 9.2 | מרכיבי מדד ידידותיות הבנקים

בנק	שיעור האשראי לעסקים קטנים	שיעור הכנסות מריבית ביחס לסיכון	נטל תפעולי מריבית ביחס לאשראי ופיקדונות	משוב יועצים פיננסיים	סקר עסקים	ציון משוקלל
מזרחי טכחות	88	100	100	100	86	95.4
מרכנתיל	100	77	97	86	88	90.8
לאומי	57	80	99	99	88	85.0
פועלים	61	85	96	96	75	83.7
הבינלאומי	81	64	75	93	100	80.5
דיסקונט	57	78	82	89	66	75.0

9.2 | פירוט מרכיבי המדד

שיעור האשראי (והעמלות) לעסקים קטנים⁴⁴

תרשים 9.1 | שיעור האשראי לעסקים קטנים 2020 מתוך סך האשראי לעסקים



44 הנתונים מבוססים על הדוחות הכספיים של הבנקים לסוף שנת 2020.

9.2 | מדד הידידותיות של הבנקים לעסקים קטנים ובינוניים – 2020

כדי לעודד את המודעות והתחרותיות בתחום האשראי לעסקים קטנים ובינוניים, בנתה הסוכנות מדד המגדיר את רמת הידידותיות לעסקים קטנים ובינוניים של ששת הבנקים העיקריים בישראל.³⁷ המדד מסתמך על הנתונים הפיננסיים המפורסמים על ידי הבנקים,³⁸ וכן על סקרי משוב שנעשו בקרב עסקים ובקרב מומחים לשירותים של הבנקים.³⁹ המדד משקלל מספר תתי-מדדים המדרגים את הבנקים:

- א. שיעור האשראי של הבנק לעסקים קטנים ובינוניים⁴⁰ מסך האשראי העסקי של הבנק. שיעור גדול יותר משמעותו דירוג גבוה יותר במדד (משקלו במדד 20%).
- ב. יחס הריבית לסיכון האשראי שעסקים קטנים ובינוניים מקבלים מהבנק - שיעור הכנסות מריבית של עסקים קטנים ובינוניים ביחס לשיעור הפסדי האשראי של המגזר. שיעור גדול יותר משמעותו דירוג נמוך יותר במדד. מרכיב זה נועד לבחון את המחיר שגובים הבנקים על האשראי ביחס לסיכון בפועל (משקלו במדד 20%).⁴¹
- ג. שיעור הרווחיות של הבנק מהכנסות שאינן ריבית (עמלות שונות) - רכיב זה בודק את סך ההכנסות שאינן מריבית ביחס לסך הנכסים (אשראי ופיקדונות). הוא נועד לבחון את העלויות הנוספות הנגבות על ידי הבנקים ביחס להיקף הפעילות (משקלו במדד 30%).
- ד. סקר משוב יועצים פיננסיים על הבנקים (משקלו במדד 15%).
- ה. סקר שביעות רצון של עסקים מהבנקים (משקלו במדד 15%).⁴²

תוצאות המדד ל-2020 מפורטות להלן:⁴³

טבלה 9.1 | דירוג סופי של מדד הבנקים 2020

דירוג	בנק	ציון המדד*
1	מזרחי טכחות	95
2	מרכנתיל	91
3	לאומי	85
4	פועלים	84
5	הבינלאומי	80
6	דיסקונט	75

לצורך ההשוואה, במדד ידידותיות הבנקים לשנת 2019, בנק הפועלים ומרכנתיל תפסו יחד המקום הראשון, ואחריהם (לפי הסדר) מזרחי ולאומי.

37 המדד מתפרסם מאז מאי 2018.

38 נתוני האשראי לקוחים מדוחות הבנקים ומגזר העסקים הקטנים כולל עסקים עם מחזור של עד 50 מיליון שקלים.

39 המומחים כוללים יועצים פיננסיים, רואי חשבון ויועצי מס המסייעים לעסקים לקבל שירותים שונים מהבנקים.

40 במערכת הבנקאית מוגדרים עסקים קטנים ובינוניים כעסקים עם מחזור שנתי של עד 50 מיליון שקלים.

41 הסיכון מבוסס על הפסדי אשראי (ממוצע שלוש שנים) בתוספת חובות פגומים וחובות מעל 90 יום.

42 סקר שביעות הרצון נוסף לחישוב המדד רק בשנת 2020 (לא חל שינוי בשיטת החישוב של שאר המדדים). שינוי מתודולוגי זה מקשה, במידה מסוימת, על השוואתו לשנים קודמות.

43 ציון גבוה משמעו ידידותיות גדולה יותר של הבנק לעסקים קטנים ובינוניים.

יחס העלויות הנלוות לאשראי של העסקים קטנים

כפי שניתן לראות, ניכרת מגמת ירידה בשיעורי העמלות בשל עלייה משמעותית בהיקף הפיקדונות ועלייה קלה בהיקף האשראי, לעומת עלייה בשיעור מזערי בגובה העמלות. בבנק מזרחי חלה ירידה משמעותית בשיעור העמלות מ-0.81% ל-0.6%. ירידה זו תרמה משמעותית לעלייתו של בנק מזרחי במיקומו במדר.

תרשים 9.3 | שיעור הכנסות שאינן מריבית (עמלות וכיו"ב) 2020-2019
(מתוך היקף תיק האשראי + פקדונות)



מקור: סקר תקופתי של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים, 2021.

סקר שביעות רצון של העסקים מהבנקים

רכיב זה של המדד מתבסס על סקר שביעות רצון שביצעה הסוכנות בקרב עסקים קטנים ובינוניים שפנו לבנקים בבקשות לקבל אשראי בתקופת המשבר. הסקר בדק חמישה תחומים כפי שמוצג בטבלה 9.3⁴⁶.

טבלה 9.3 | מרכיבי ציון סקר העסקים

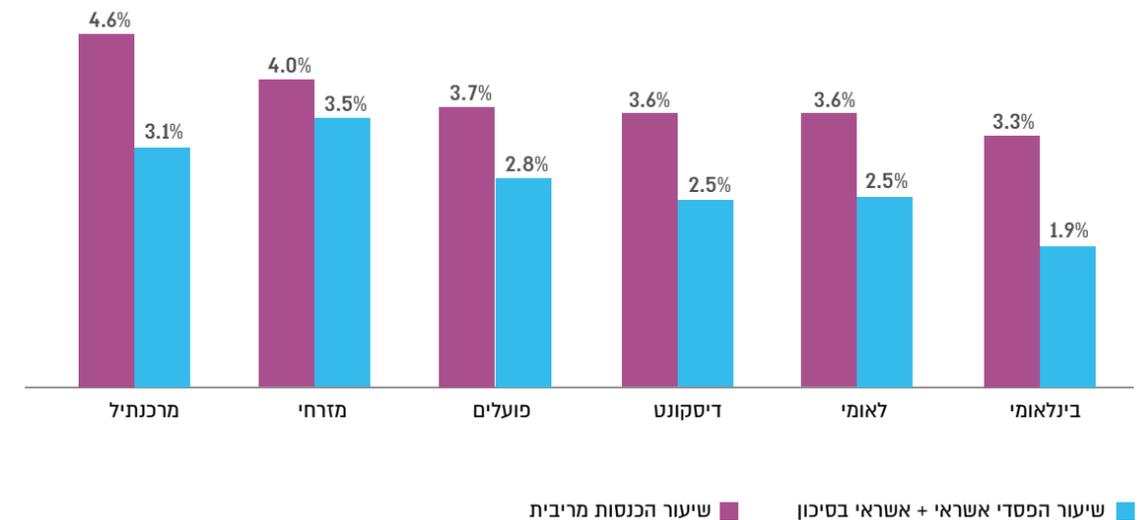
תחום	הבנק שקיבל את הדירוג הגבוה ביותר
שיעור אישורי בקשות לאשראי (30%)	מזרחי טפחות
מידת קשיבות הבנק לצורכי העסק (20%)	הבינלאומי
מידת הדרישות החריגות הנוספות של הבנק, מעבר לדרישות בשגרה (20%)	הבינלאומי
שיעור האשראי שניתן מתוך הסכום המבוקש (15%)	הבינלאומי
שינויים בעלויות ההלוואה בבנק, בהשוואה לעלויות לפני המשבר (15%)	הבינלאומי

46 הממודולוגיה של הסקר מובאת בדוח המלא של מדד הבנקים, הנמצא באתר האינטרנט של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים.

יצוין כי בנק הבינלאומי ובנק מזרחי הגדילו ב-2020 את שיעור האשראי לעסקים קטנים יחסית ל-2019 (על אף משבר הקורונה) ב-3 נקודות אחוז ו-1.2 נקודות אחוז, בהתאמה. לעומתם, בנק דיסקונט, בנק לאומי, בנק מרכנתיל ובנק הפועלים הקטינו את שיעור האשראי לעסקים קטנים בטווח של בין 3.2 נקודות אחוז ו-1.1 נקודות אחוז.

שיעור האשראי (והעמלות) לעסקים קטנים⁴⁵

תרשים 9.2 | שיעור הכנסות מריבית ושיעור הסיכון במגזר העסקים הקטנים, 2020



מחיר האשראי ביחס לסיכון ירד בכל הבנקים בשנת 2020, בשל העלייה בשיעור האשראי בסיכון וירידה בהכנסות מריבית. בנק דיסקונט בלט עם ירידה משמעותית שנבעה מעלייה של 31% בשיעור האשראי בסיכון וירידה של 8% בריבית. בנק מזרחי נותר הבנק שמציע את האשראי הזול ביותר ביחס לסיכון.

45 הנתונים מבוססים על הדוחות הכספיים של הבנקים לסוף שנת 2020.

10. מחקר - הערכת תוכנית הייעוץ

10.1 | רקע

תוכנית הייעוץ לעסקים הופעלה על ידי הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים במשרד הכלכלה והתעשייה (להלן: הסוכנות) בשנים 2011 עד 2014. התוכנית הייתה חלק ממפרט השירותים שסיפקה הסוכנות לעסקים כדי לקדם את מגזר העסקים הקטנים והבינוניים בישראל. במסגרת התוכנית, ביצעו מומחים מטעם הסוכנות מיפוי לעסקים קטנים ובינוניים שפנו לתוכנית, ובהתאם למיפוי סייעה הסוכנות לעסקים לקבל ייעוץ מסובסד מיועצים במגזר הפרטי. התוכנית נתנה את הייעוץ לעסקים שלהם מחמישה ועד 100 עובדים בתחומים הנוגעים לצורכי העסק. מטרת התוכנית הייתה לסייע לעסקים הקטנים והבינוניים לשפר את הניהול, להקנות להם כלים ניהוליים וללוות את יישומם של הכלים הניהוליים.

מחקר זה נעשה כדי לבחון את האפקטיביות של תוכנית הייעוץ, ומטרתו היא לאפיין את ההשפעות של תוכנית הייעוץ על ביצועי העסקים שהשתתפו בתוכנית. שיטת המחקר כללה השוואה בין עסקים שהשתתפו בתוכנית הייעוץ (להלן: קבוצת הייעוץ או קבוצת הטיפול) לבין עסקים בעלי אופי דומה שלא השתתפו בתוכנית (להלן: קבוצת הביקורת). כמו כן, שיטת המחקר כללה גם השוואה בין מאפיינים שונים של סיוע שקיבלו העסקים שהשתתפו בתוכנית הייעוץ, בעיקר במספר שעות הייעוץ. ההערכה נעשתה בשיתוף עם הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן: הלמ"ס), שסייעה לבחור את קבוצת הביקורת והעבירה נתונים הן על העסקים שהשתתפו בתוכנית והן על העסקים בקבוצת הביקורת.⁴⁷

מחקר ההערכה התבצע על קבוצה של 501 עסקים שקיבלו ייעוץ, אל מול קבוצת ביקורת של 1,000 עסקים דומים שלא קיבלו ייעוץ (קבוצת הביקורת). כמו כן, המחקר בדק את העסקים שקיבלו ייעוץ ביחס לעצמם, על פי הסיבות שגרמו לעסקים לפנות לתוכנית הייעוץ וכן על פי מאפיינים שונים של הייעוץ, כגון מספר שעות הייעוץ שקיבלו העסקים.

העסקים שקיבלו ייעוץ חולקו לארבע קבוצות לפי הסיבות שבעטיין פנו לתוכנית: (1) רצון לצמות, (2) רצון לפתור בעיות ולהתייצב, (3) רצון להקים עסק חדש בצורה נכונה ו-(4) רצון לשרוד. הגדרה של סיבת הפנייה של כל עסק לתוכנית נעשתה באמצעות ניתוח של דוח האבחון הראשוני לעסק. זהו דוח שהכין מאבחן של התוכנית לאחר שהעסק פונה לתוכנית במטרה להצטרף.

47 יש לציין כי תוצאות המחקר נבדקו על ידי חוקרים שמינתה הסוכנות, שגם הפיקו את המסקנות מהתוצאות, ואין ללמ"ס כל אחריות לתוצאות אלה.

משוב יועצים פיננסיים

רכיב זה של המדד מתבסס על סקר משוב שביצעה הסוכנות בקרב יועצים פיננסיים, העובדים עם המעוץ ובקרב רואי חשבון ויועצי מס העובדים עם עסקים קטנים ובינוניים. הסקר בדק תשעה תחומים כפי שמוצג בטבלה 9.4.

טבלה 9.4 | מרכיבי ציון סקר היועצים הפיננסיים

תחום	הבנק שקיבל את הדירוג הגבוה ביותר
תעריפי ריבית	לאומי
תעריפי עמלות	לאומי
רמת הטיפול הכולל	מזרחי טפחות
רמת הקשב לבקשות שונות	מזרחי טפחות
רמת המקצועיות	לאומי
ההליכים הפרוצדורליים (ביורוקרטיה)	לאומי
נגישות לפקידים בעלי סמכות (טלפונים אישיים, כתובות דוא"ל)	מזרחי טפחות
זמינות של כוח אדם, המתנה בתורים	מזרחי טפחות
איכות המענה למסמכים המוגשים	לאומי

9.3 | חישוב המדד הכולל

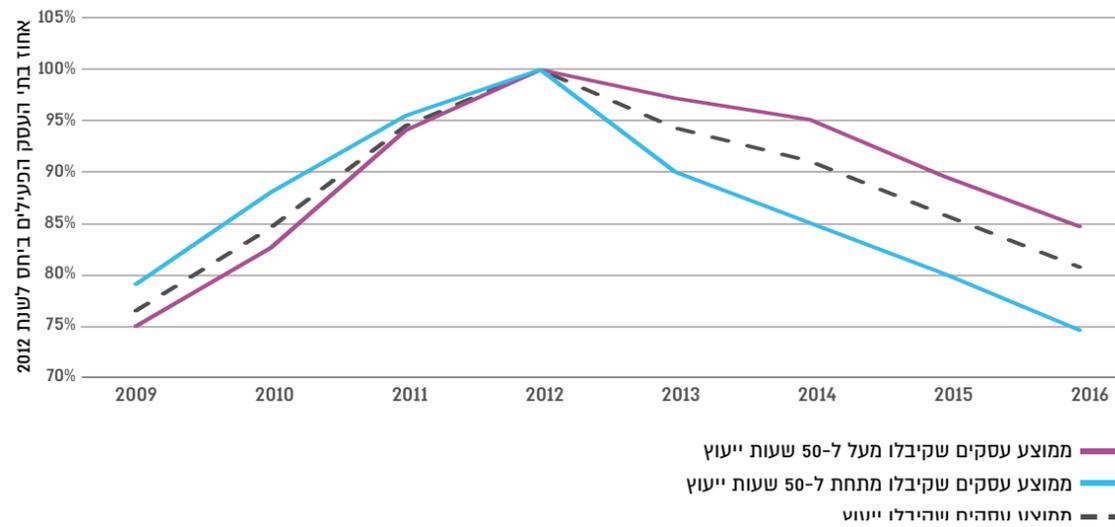
תתי-המדדים המתוארים לעיל שוקללו למדד אחד של ידידותיות הבנקים המוצג בטבלה 9.1. טבלה 9.5 מפרטת את החישובים ששימשו להכנת המדד המשוקלל.

טבלה 9.5 | נתונים על שקלול המדד

בנק	שיעור האשראי לעסקים קטנים מתוך כלל האשראי לעסקים	שיעור הכנסות מריבית ביחס לסיכון שיעור הפסדי אשראי + חובות מעל 90 יום + כגומים	נטל תפעולי הכנסות שאינן מריבית ביחס לאשראי ופיקדונות	סקר עסקים (ציון מתוך 100)	משוב יועצים פיננסיים (ציון בין 1 ל-5)
מזרחי טפחות	49.7%	113.7%	0.60%	55.1	3.27
מרכנתיל	56.8%	147.0%	0.61%	56.9	2.80
לאומי	32.3%	142.4%	0.60%	56.7	3.24
פועלים	34.9%	133.6%	0.62%	48.0	3.14
הבינלאומי	46.1%	177.5%	0.80%	64.3	3.05
דיסקונט	32.6%	145.6%	0.72%	42.5	2.89

אולם לא כל העסקים שפנו לתוכנית הייעוץ השתמשו בסופו של דבר בשירותיה, ולעיתים השימוש היה חלקי בלבד. כדי להפריד בין עסקים שהשתמשו בשירותי תוכנית הייעוץ לאלו שהשתמשו חלקית בלבד בתוכנית, הוגדר שעסק שקיבל (צרך) בתוכנית פחות מ-50 שעות ייעוץ יוגדר כעסק שלא קיבל טיפול מלא.⁴⁸ בתרשים זה ניתן לראות כי השרידות של עסקים שקיבלו יותר מ-50 שעות ייעוץ גבוהה יותר מהשרידות של עסקים שקיבלו פחות מ-50 שעות ייעוץ.

תרשים 10.2 | אחוז השינוי במספר העסקים הפעילים (שרידות) לפי מספר שעות הייעוץ (2012 = 100%)



10.3 | מתודולוגיה

הבדיקה הסטטיסטית של משתנה השרידות נעשתה באמצעות אומדן בשיטת Linear probability model (LPM). שיטה זו אומדת את ההשפעה של משתנה בחירה על משתנה בינארי (משתנה שתוצאותיו 0 או 1). מודל זה מאפשר לבדוק כיצד שירותי הייעוץ משפיעים על ההסתברות שעסק ימשיך להיות פעיל בשנת 2014 ובשנת 2015 (כשנתיים או שלוש שנים לאחר קבלת שירותי הייעוץ).

48 העסקים היו זכאים לקבל במסגרת התוכנית לפחות 150 שעות ייעוץ, וחלקם אף היה זכאי לקבל עד 250 שעות.

מדדים לבחינת העסקים

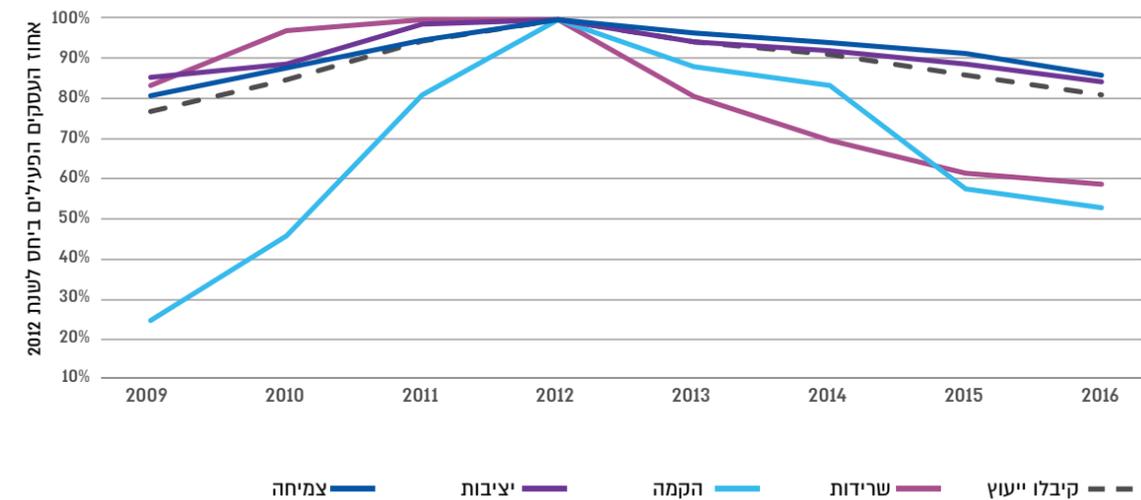
המדדים השונים לביצועי העסקים נבחנו באמצעות בדיקה של ארבעה נושאים: (1) שרידות העסק - האם העסק עדיין מעסיק עובדים או שיש לו מחזור עסקי; (2) שינוי במספר המשרות בעסק (מועסקים); (3) שינוי בפדיון ו-(4) שינוי בשכר הכולל שהעסק משלם.

10.2 | סטטיסטיקה תיאורית (הצגה גרפית)

שרידות העסקים שהשתתפו בתוכנית, לפי סיבת פנייתם

הצגה תיאורית של שיעור העסקים הפעילים (השורדים) לאורך השנים, בקרב העסקים שקיבלו ייעוץ, מעלה כי ממוצע שיעור העסקים הפעילים גבוה יותר בקבוצת הצמיחה והיציבות ונמוך יותר בקרב עסקים בקבוצות השרידות וההקמה (תרשים 1).

תרשים 10.1 | אחוז השינוי במספר העסקים הפעילים - לפי נושא הייעוץ (2012 = 100%)



הסבר על המשתנים בטבלה והנתונים המובהקים: המשתנה המוסבר הוא משתנה בינארי שתוצאתו 1, אם החברה קיימת בשנת 2014. המשתנים המסבירים רשומים בצד הטבלה. במשתנים המובהקים יש סיכוי לטעות של * (0.1), ** (0.05) - *** (0.01).

הסבר על המודל הסטטיסטי – המודל הסטטיסטי מנחה משתנים, אם הם מהווים תת-קבוצה בתוך קבוצה גדולה יותר. במודל הסטטיסטי המוצג לעיל, עסקים שקיבלו מעל 50 שעות ייעוץ, מהווים תת-קבוצה בתוך קבוצת העסקים שקיבלו ייעוץ. התוצאות המוצגות לעיל בשורה "קיבלו ייעוץ" מתייחסות לשיעור השרידות של עסקים, שקיבלו פחות מ-50 שעות ייעוץ. התוצאות המוצגות בשורה "מעל 50 שעות" מתייחסות לשרידות של עסקים שקיבלו מעל 50 שעות ייעוץ. "גיל העסק" מתייחס להשפעה של גיל העסק על שרידות העסק. ממצאי הניתוח מצביעים על השפעה חיובית וחזקה מאוד של שירותי הייעוץ על כל אחת מתת-הקבוצות, בייחוד על עסקים שקיבלו מעל 50 שעות ייעוץ.⁵⁰

מתוצאות המודל עולה כי הסיכויים של עסקים שקיבלו מעל 50 שעות ייעוץ לשרוד גבוהים ב-14 נקודות אחוז בהשוואה לקבוצת הביקורת.51 לגבי קבוצות עסקים שפנו לשירותי הייעוץ בשל קשיי יציבות והקמה, מדובר בסיכויים גבוהים יותר ב-18 וב-38 נקודות אחוז, בהתאמה.⁵² לעומת זאת, סיכויי השרידות של עסקים בקבוצת הייעוץ, שקיבלו פחות מ-50 שעות ייעוץ, נמוכים משל עסקים תאומים בקבוצת הביקורת. נראה כי עסקים שהגיעו במטרה לשרוד ועסקים חדשים שהגיעו במטרה להתנהל בצורה נכונה יותר, הם עסקים חלשים יותר מעסקים מקבילים בקבוצת הביקורת. זאת, מכיוון ששיעור השרידות של עסקים שפנו לתוכנית הייעוץ, אך הפסיקו את הייעוץ לפני השלמתה (קיבלו פחות מ-50 שעות ייעוץ) - נמוך יותר משיעור השרידות של מקביליהם בקבוצת הביקורת. לעומת זאת, שיעור השרידות של עסקים שפנו לתוכנית הייעוץ במטרה לשרוד וקיבלו יותר מ-50 שעות ייעוץ גבוה משיעור השרידות של קבוצת הביקורת (אך במובהקות נמוכה של 90% בלבד). ההבדל בשיעור השרידות בין עסקים שבאו במטרה לשרוד וקיבלו יותר מ-50 שעות ייעוץ, לבין עסקים שבאו במטרה לשרוד וקיבלו פחות מ-50 שעות ייעוץ, הוא כ-50% לטובת העסקים שקיבלו מעל 50 שעות ייעוץ (מובהק). בדיקה נוספת על עסקים שקיבלו מעל 20 שעות ייעוץ מצביעה על כך שאין הבדל בסיכויי השרידות בין קבוצת הביקורת לקבוצת הייעוץ. כאמור, בעקבות האפשרות של הטיה לטובת קבוצת הביקורת, תמונה זו מציגה השפעה חיובית של שירותי הייעוץ.

יש לציין כי בדיקה זו כרוכה בהטיה מסוימת כנגד קבוצת הייעוץ (הטיפולה), מכיוון שבחירת העסקים לקבוצת הביקורת נעשתה על בסיס מאפיינים גיאוגרפיים ופיננסיים. על בסיס מאפיינים אלה נעשתה התאמה בין כל עסק בקבוצת הייעוץ לבין שני עסקים תאומים בקבוצת הביקורת. ואולם לא ניתן היה לאתר ולתאם לקבוצת הביקורת את הסיבה שבגללה פנו עסקים לתוכנית. למעט עסקי הצמיחה, כלל העסקים בקבוצת הייעוץ ניגשו לשירותי הייעוץ בעקבות קשיי קיום - קשיים בהקמה, בעיות יציבות או קשיים כלכליים וחשש להמשך השרידות. ייתכן גם כי חלק מהעסקים בקבוצת הצמיחה פנו בגלל קשיים ביכולת לצמוח ולא בגלל מוטיבציה לגדול ולהתפתח. ואולם אין ברשות החוקרים נתונים המאפשרים לבחור קבוצות ביקורת בעלות מאפיינים דומים של קשיי הקמה, יציבות או שרידות. ההתאמה נעשתה, כאמור, על בסיס דמיון בענף הכלכלי, במספר המועסקים, בהיקף המחזור או בגיל העסק.

לכן, אם לטיפול אין השפעה כלל, יש ציפייה לראות, לפחות בקבוצת העסקים שבאו במטרה לשרוד, הידרדרות משמעותית של קבוצת הייעוץ ביחס לקבוצת הביקורת. במילים אחרות, יש ציפייה לסיכויים נמוכים משמעותית לשרוד בקרב קבוצת העסקים מקבלי הייעוץ. לעומת זאת, אם הטיפול אכן אפקטיבי לא צפוי הבדל מובהק בין קבוצת הייעוץ לקבוצת הביקורת. במודל רגרסיה 1 להלן, המשתנה הנבדק (התלוי) הוא שיעור השרידות של העסקים בשנת 2014, ואילו המשתנים המסבירים הם קבלת ייעוץ, קבלת ייעוץ משמעותי (מעל 50 שעות ייעוץ) וגיל העסק.⁴⁹

מודל 1 | תוצאות המודל הסטטיסטי לבדיקת שרידות לשנת 2014

משתנה מוסבר: שרידות החברה בשנת 2014

שרידות	הקמה	יציבות	צמיחה	כלל המדגם	
** -0.260 (0.114)	*** -0.435 (0.101)	-0.103 (0.0663)	0.000442 (0.0317)	*** -0.0772 (0.0272)	קיבלו ייעוץ*
*0.252 (0.138)	***0.378 (0.109)	**0.183 (0.0726)	**0.0757 (0.0352)	***0.141 (0.0302)	מעל 50 שעות
0.00538 (0.00437)	-0.00158 (0.00326)	0.00169 (0.00177)	***0.00485 (0.00102)	***0.00384 (0.000847)	גיל העסק
***0.763 (0.0664)	***0.945 (0.0420)	***0.868 (0.0307)	***0.837 (0.0155)	***0.845 (0.0131)	חותך
108	132	267	979	1,501	מספר תצפיות
0.061	0.128	0.031	0.035	0.029	מקדם הסבר

* קיבלו פחות מ-50 שעות ייעוץ

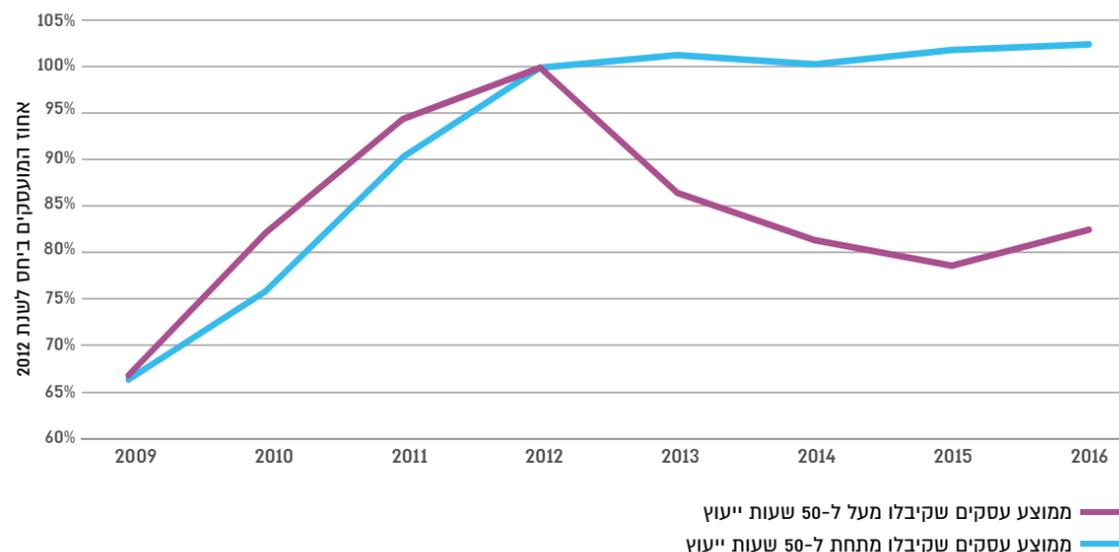
50 לחותך אין משמעות ברורה, ומובהקות שלו מצביעה בעיקר על מובהקות כללית של המודל.

51 במודל זה הערכים דומים לערכים של אחוזים, והבסיס לחישוב הוא קבוצת הביקורת. לדוגמה, ניתן לראות שבכל המדגם לקבוצת הייעוץ שקיבלה מעל 50 שעות ייעוץ, הערך גבוה ב-14.1% מהערך של קבוצת הביקורת (ערך הבסיס). כמו כן, בכל המדגם, הערך של הייעוץ מעל 50 שעות גבוה בכ-21.8% (14.1% + 7.72%) לעומת עסקים שפנו לשירותי ייעוץ וקיבלו פחות מ-50 שעות ייעוץ.

52 בדיקה דומה שנערכה שנה מאוחר יותר, בשנת 2015, מצביעה על מגמה דומה ועל השפעה חיובית של 33 נקודות אחוז על עסקים מקבוצת השרידות.

49 ככל שהעסק ותיק, יש סבירות גבוהה יותר שימשיך לשרוד ולהתקיים.

תרשים 10.4 | אחוז השינוי במספר המועסקים – לפי מספר שעות הייעוץ (2012 = 100%)



הבדיקה הסטטיסטית התבססה על מספר משתנים המשפיעים על הצמיחה במספר המועסקים בעסקים שקיבלו ייעוץ. המשתנים המסבירים הם הגורמים שסביר כי הם משפיעים על הצמיחה בעסקים שקיבלו ייעוץ. המשתנים המסבירים שנבדקו הם:

- קיבלו ייעוץ (משתנה בינארי) - האם העסק קיבל שירותי ייעוץ או לא?
- מעל 20 שעות ייעוץ (משתנה בינארי) - האם העסק קיבל מעל 20 שעות ייעוץ או לא? משתנה זה מופיע ברגרסיות שבהן משתתפת רק קבוצת הייעוץ.
- מעל 50 שעות ייעוץ (משתנה בינארי) - האם העסק קיבל מעל 50 שעות ייעוץ או לא? מייצג עסקים שקיבלו תוכנית ייעוץ במתכונת מלאה.
- מספר שעות הייעוץ (משתנה רציף) - משתנה זה מופיע ברגרסיות שבהן משתתפת רק קבוצת הייעוץ, כיוון שקבוצת הביקורת לא קיבלה שעות ייעוץ כלל.

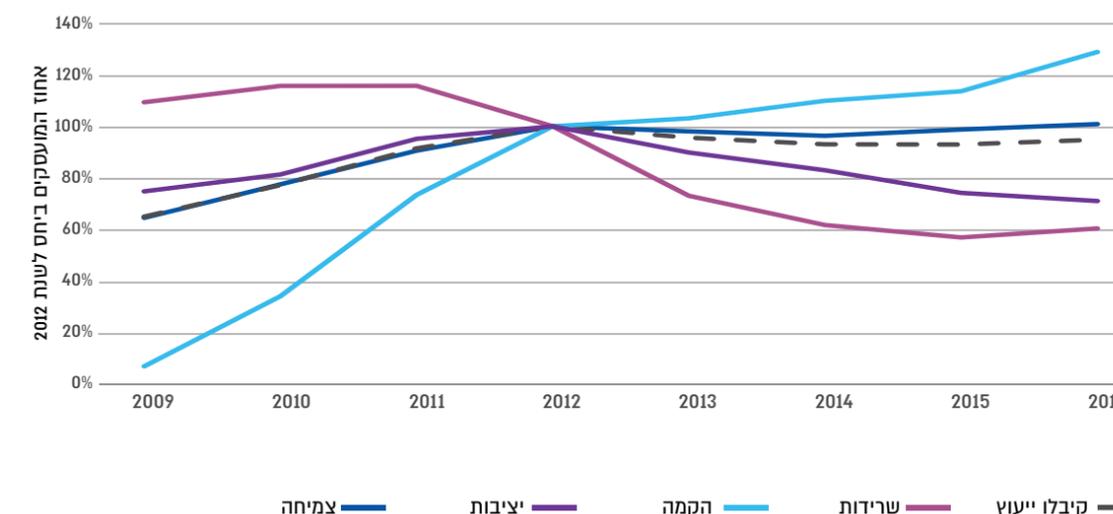
על מנת לנטרל את ההשפעה של משתנים נוספים שעשויים להשפיע על יעילות העסק ואינם מושפעים משירותי הייעוץ, המחקר כלל במשוואת הרגרסיה גם את המשתנים האלה:

- גיל העסק - ככל שהעסק ותיק, יש סבירות גבוהה יותר שימשיך לשרוד ולהתקיים.
- הענף הכלכלי של העסק - בענפי כלכלה מסוימים עסקים מעסיקים מספר גבוה יותר של מועסקים מענפים אחרים (למשל, מפעלים לעומת משרדי שירותים קטנים). ענפי התעשייה, בינוי ומסחר הוכנסו למחקר, מכיוון שרוב העסקים שפנו לשירותי הייעוץ הגיעו מתחומים אלו.

10.4 | השפעת הייעוץ על השינוי בביצועי העסקים (צמיחה)

בבדיקה של מספר המועסקים ניתן לראות כי שיעור העסקים שהגדילו את מספר המועסקים, לאחר קבלת שירותי הייעוץ, גבוה יותר בקבוצות הצמיחה וההקמה, בעוד עסקים בקבוצות היציבות והשרידות צמצמו את מספר העובדים שלהם (תרשים 11.3).

תרשים 10.3 | אחוז השינוי במספר המועסקים – לפי נושא הייעוץ (2012 = 100%)



בתרשים 4 ניתן לראות כי עסקים שקיבלו יותר מ-50 שעות ייעוץ שמרו על מספר המועסקים בהם ואף הגדילו אותו במקצת. לעומתם, בקרב עסקים שקיבלו פחות מ-50 שעות ייעוץ, מספר המועסקים הצטמצם באופן משמעותי.

10.6 | השפעת הייעוץ על כל המדגם – שינוי במספר המועסקים

מודל 2 | אומדן מידת השפעות הייעוץ על מספר העובדים

היחס בין שנת 2013 לשנת 2011

שם המשתנה	שיעור השינוי במספר העובדים	
	קבוצת טיפול בלבד	כלל המדגם
קיבלו ייעוץ*	-0.138 (0.0862)	-0.138 (0.0862)
מעל 50 שעות ייעוץ	***0.238 (0.0818)	***0.238 (0.0818)
מספר שעות הייעוץ	***0.00184 (0.000510)	***0.00184 (0.000510)
יציבות	*-0.126 (0.0698)	-0.0249 (0.0692)
הקמה	0.0171 (0.114)	0.0724 (0.104)
שרידות	***-0.425 (0.103)	** -0.238 (0.0968)
גיל העסק	-0.00463 (0.00309)	** -0.00757 (0.00295)
ענף תעשייה	-0.00274 (0.0768)	0.0335 (0.104)
ענף בינוי	-0.113 (0.0927)	-0.148 (0.128)
ענף מסחר	-0.0712 (0.0660)	-0.0620 (0.0907)
מעל 20 שעות	0.0984 (0.105)	0.0984 (0.105)
חותך	-0.0774 (0.107)	**0.127 (0.0546)
מספר תצפיות	459	1,328
מקדם הסבר	0.101	0.019

הסבר על הטבלה: המשתנה המוסבר הוא שיעור השינוי במספר העובדים בכל עסק בין שנת 2011 לשנת 2013. ההשפעות הן בנקודות אחוז. המשתנים המסבירים רשומים בצד הטבלה. במשתנים המובהקים יש סיכוי לטעות של ** (0.05) ו-*** (0.01).

* קיבלו פחות מ-50 שעות ייעוץ

שיעור הצמיחה נבחן באמצעות בדיקת השינוי בעסקים בפרמטרים הבאים (משתנים מוסברים):

- כמות העובדים – מספר העובדים בכל עסק בסוף השנה.
- שכר שנתי כולל בעסק (בשקלים).
- השכר הממוצע השנתי לעובד (בשקלים).⁵³

10.5 | משתנים שנבחנו גם בעסקים בקבוצת הביקורת

נראה כי יש מאפיינים כלכליים שונים לעסקים לפי מטרת הייעוץ שלשמו פנו לתוכנית (צמיחה, יציבות, הקמה או שרידות). לכן, חילקו החוקרים גם את העסקים המזווגים בקבוצת הביקורת (עסקים שלא קיבלו שירותי ייעוץ) בהתאם לחלוקת העסקים התאומים שלהם בקבוצת הייעוץ למשתנים: צמיחה, יציבות, הקמה ושרידות. בהתאם לכך, נבדקו ההשפעות על העסקים בתת-קבוצות השונות של קבוצת הביקורת.

בנוסף, המחקר מדד בצורה אחרת את יעילות שירותי הייעוץ, עבור כל קבוצת עסקים שקיבלה ייעוץ למטרה מסוימת, לפי הפירוט הבא:

- **קבוצת הצמיחה** – מידת הגידול במספר העובדים ומידת הגידול בשכר השנתי
- **קבוצת היציבות** – מידת השמירה על המצב הקיים
- **קבוצת ההקמה** – מידת הגידול במספר העובדים ובפדיון
- **קבוצת השרידות** – מידת השמירה על המצב הקיים ומידת השמירה על השכר השנתי

חלק זה מציג את תוצאות המודל בטבלאות הרגרסיה. במודל שמוצג כאן, החוקרים מדדו את התוצאות של כל אחת מתת-קבוצות אל מול קבוצת הביקורת, וכן ערכו השוואה נפרדת עבור קבוצת הייעוץ בלבד.

⁵³ שכר ממוצע לעובד מחושב על ידי חלוקת השכר השנתי ששילם העסק לכלל העובדים במספר העובדים בעסק.

מודל 3 | אומדן של השפעות הייעוץ על מספר העובדים – קבוצת הצמיחה⁵⁵

היחס בין שנת 2013 לשנת 2011

שם המשתנה		שיעור השינוי במספר העובדים
		קבוצת טיפול בלבד
		כלל המדגם
קיבלו ייעוץ [#]	-0.00836 (0.120)	
מעל 50 שעות	**0.259 (0.113)	
מספר שעות הייעוץ		***0.00180 (0.000513)
גיל העסק	*-0.00725 (0.00410)	
ענף תעשייה	-0.0591 (0.136)	
ענף בינוי	-0.298 (0.186)	***-0.288 (0.101)
ענף מסחר	-0.181 (0.125)	** -0.171 (0.0681)
מעל 20 שעות ייעוץ		0.185 (0.119)
חותך	0.0848 (0.0713)	-0.0913 (0.118)
מספר תצפיות	878	307
מקדם הסבר	0.014	0.104

[#] קיבלו פחות מ-50 שעות ייעוץ

במודל 3 ניתן לראות השפעה חיובית ומובהקת של 25.9 נקודות אחוז של גידול במספר המועסקים, גידול שחל בקרב העסקים שקיבלו מעל 50 שעות ייעוץ. גם כאן עסקים שקיבלו פחות מ-50 שעות ייעוץ, הגדילו את מספר המועסקים בשיעור נמוך יותר מקבוצת הביקורת, אולם בשיעור מתון יותר ממה שנמצא בקבוצות הייעוץ האחרות. נתון זה אינו מובהק, וניתן לומר כי קבוצת העסקים שפנתה במטרה לקבל סיוע לצמיחה אך קיבלה פחות מ-50 שעות ייעוץ, אינה שונה כנראה מהעסקים התאומים בקבוצת הביקורת. בתוצאות המודל שבו נבדקו רק העסקים שקיבלו ייעוץ (טור שמאלי במודל 3), ניתן לראות השפעה חיובית מובהקת מאוד של מספר שעות הייעוץ (0.18 נקודות אחוז לשעת ייעוץ).⁵⁶

כאשר מסתכלים על כלל המדגם (מודל 2, טור אמצעי), ניתן לראות השפעה חיובית מובהקת בקרב עסקים שקיבלו מעל 50 שעות ייעוץ. עסקים אלה הגדילו את מספר העובדים ב-23.8 נקודות אחוז.⁵⁴ שורת הנתונים העליונה בטבלה מייצגת עסקים שקיבלו ייעוץ, אולם בשיעור פחות מ-50 שעות. כאמור, מבחינת המחקר ניתן לראותם כעסקים שלא השלימו את הייעוץ. עסקים אלה צמצמו את מספר העובדים ב-13.8 נקודות אחוז. מהתוצאות של עסקים שפנו לתוכנית, אך לא סיימו לקבל את שעות הייעוץ, ניתן להסיק את המסקנה הבאה: בממוצע הסיכויים של עסקים, שפנו לתוכנית הייעוץ במטרה לקבל סיוע לצורך צמיחה והגדלת מספר המועסקים, היו מלכתחילה נמוכים יותר מסיכויי העסקים בקבוצת הביקורת. ואולם נראה כי עסקים שהתמידו ומיצו את מלוא פעילות הייעוץ, הצליחו לצמוח בקצב גדול יותר בהשוואה לקבוצת הביקורת. מבדיקה רק בקרב עסקים שקיבלו ייעוץ (המודל בטור השמאלי של הטבלה), ניתן לראות השפעה חיובית וברורה של מספר שעות הייעוץ שקיבלו העסקים על השינוי במספר המועסקים בהם. מדובר בתוספת של 0.18 נקודות אחוז למספר המועסקים על כל שעת ייעוץ. מגמה זו אף מתחזקת בטווח הארוך, ונראה כי עסקים הצליחו לנצל את היתרונות שנתנה להם התוכנית גם במשך שנים רבות לאחר קבלת הייעוץ.

10.7 | השפעת הייעוץ על קבוצת הצמיחה בלבד

בנוסף לבדיקה על כל המדגם, המחקר בדק את המודל גם באופן ספציפי בקבוצות השונות שחולקו על בסיס מטרות הייעוץ. הבדיקה הבאה (מודל 3) נעשתה על הקבוצה שהצטרפה לתוכנית במטרה לצמוח.

55 המשתנה המוסבר במודל זה הוא אחוז השינוי במספר העובדים בכל עסק בין שנת 2011 לשנת 2013. ההשפעות הן בנקודות אחוז. המשתנים המסבירים רשומים בצד הטבלה. במשתנים המובהקים יש סיכוי לטעות של ** (0.05) - * (0.01).

56 אם מסתכלים על ההשפעה לטווח ארוך יותר וחוזרים על המדידה בשנת 2015, ההשפעה אף חזקה יותר ומגיעה ל-32%.

54 השפעה זו נשמרת גם בטווח הארוך, אף שניתוח זה לא מוצג במסמך זה.

מודל 4 | אומדן השפעות הייעוץ על השכר הממוצע השנתי – קבוצת הצמיחה

היחס בין שנת 2013 לשנת 2011

שם המשתנה	שיעור השינוי בשכר השנתי הכולל	
	כלל המדגם	קבוצת טיפול בלבד
קיבלו ייעוץ*	-0.221* (0.119)	
מעל 50 שעות	0.330*** (0.111)	
מספר שעות הייעוץ		0.00225*** (0.000802)
גיל העסק	-0.0218*** (0.00399)	-0.0163*** (0.00509)
ענף תעשייה	-0.0887 (0.131)	-0.122 (0.117)
ענף בינוי	0.242 (0.192)	0.250 (0.171)
ענף מסחר	-0.125 (0.122)	-0.123 (0.107)
מעל 20 שעות ייעוץ		0.206 (0.194)
חותך	0.540*** (0.0718)	0.110 (0.190)
מספר תצפיות	808	294
מקדם הסבר	0.050	0.095

המשתנה המוסבר הוא אחוז השינוי של השכר הכולל בכל עסק בין שנת 2011 לשנת 2013. ההשפעות הן בנקודות אחוז. המשתנים המסבירים רשומים בצד הטבלה. במשתנים המובהקים יש סיכוי לטעות של ** (0.05) ו- *** (0.01).

* קיבלו פחות מ-50 שעות ייעוץ

10.8 | בדיקת העלות למדינה להוספת עובד בקבוצת הצמיחה

בשנת 2020, העלויות למדינה הכרוכות במתן שעת ייעוץ מסובסדת לעסקים, לרבות העלויות של התקורות השונות, הן 190 שקלים לשעת ייעוץ.⁵⁷ כאמור, נמצא כי התרומה של שעת ייעוץ היא תוספת של 0.18 נקודות אחוז לתעסוקה. מספר המועסקים הממוצע בעסקים של קבוצת הצמיחה בשנת 2012 היה 17 מועסקים לעסק. שעת ייעוץ תרמה לעסק בממוצע 3.06 נקודות אחוז לתוספת מועסקים. חישוב התרומה של שעת ייעוץ לתעסוקה, כפי שניתן לראות בטבלה 10.1 להלן, מראה כי הוספת עובד לעסק שהשתתף בתוכנית הייעוץ, עולה למדינה 6,209 שקלים.

טבלה 10.1 | חישוב העלות למדינה להוספת מועסק למגזר העסקי

מאפיין	ערך
תרומה של שעת ייעוץ לתעסוקה (%)	0.18
מספר מועסקים - עסק ממוצע	17
תוספת מועסקים (%)	3.06
עלות לשעת ייעוץ	190
עלות למדינה - הוספת מועסק	6,209

10.9 | השפעת הייעוץ על השכר ששילמו עסקים בקבוצת הצמיחה

התוצר של העסק מתואם לרוב עם השכר השנתי הכולל בעסק.⁵⁸ כפי שעולה ממודל 4, בדיקת השכר השנתי הממוצע בעסק מצביעה על כך שהוא מושפע יותר ממספר שעות הייעוץ, מאשר מהגידול במספר העובדים. ניתן לראות גידול של 33 נקודות אחוז בקבוצת העסקים שקיבלו מעל 50 שעות ייעוץ. כמו כן, ישנו גידול של 0.225 נקודות אחוז לכל שעת ייעוץ על השכר השנתי הכולל (טור שמאלי במודל 4).⁵⁹

57 מתוך חישובי העלויות של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים עבור עלות הייעוץ במעוף, לרבות תקורות.

58 חישוב הערך המוסף של עסקים (תוצר עסקי) מבוסס על שני מרכיבים עיקריים: סך תשלומי השכר של העסק וסך הרווחים של העסק. כאן נבדק רק אחד המרכיבים הללו.

59 בבדיקה דומה של ההשפעה על השכר הממוצע לעובד (המתואם יותר עם הפיריון העסקי) עלו תוצאות חיוביות, אם כי לא מובהקות.

המשתנה המוסבר הוא ההסתברות לעלייה בשכר השנתי הכולל לכל עסק בין שנת 2011 לשנת 2013. ההשפעות הן בנקודות אחוז. המשתנים המסבירים רשומים בצד הטבלה. במשתנים המובהקים יש סיכוי לטעות של 0.05^{**} ו- 0.01^{***} .

בבדיקת השינוי במספר העובדים נמצא כי בטווח הקצר קיימת בקבוצת השרידות ירידה במספר מועסקים לעומת קבוצת הביקורת. ואולם ירידה זו היא רק בקבוצה שקיבלה פחות מ-50 שעות ייעוץ. בקבוצת השרידות - עסקים שקיבלו יותר מ-50 שעות - ההבדל בינה לקבוצת הביקורת חיובי אך לא מובהק. כמו כן, ההבדל אינו מובהק בבדיקה של הטווח הארוך (2015). זאת ועוד, ייתכן כי קשיי השרידות של חלק מהעסקים נבעו מהקצאה לא יעילה של עובדים, ולכן הקטנה במספר המועסקים השפיעה לחיוב על העסק.

10.11 | מסקנות

בכל קבוצות העסקים שנבדקו ניתן לראות כי בקרב בתי עסק שקיבלו מעל 50 שעות ייעוץ, נמצאו השפעות חיוביות מובהקות של הייעוץ על הסיכויים לשרוד לאורך זמן אל מול קבוצת הביקורת. השפעה זו עקבית בכל תת-הקבוצות למעט קבוצת השרידות. אולם בקבוצת השרידות נמצא כי לא ניתן להבחין בשרידות נמוכה יותר של עסקים שקיבלו מעל 50 שעות ייעוץ, לעומת קבוצת הביקורת. זאת בשעה שבקרב עסקים שבאו במטרה לשרוד וקיבלו פחות מ-50 שעות ייעוץ, ניתן להבחין באחוזי שרידות נמוכים יותר ביחס לקבוצת הביקורת. נתון זה מצביע על קושי בשרידות לעסקים בקבוצה שלא קיבלו ייעוץ מלא. בבחינת הערכה של השפעות הטיפול על הפעילות העסקית נמצא שגם כאן יש לקבלת ייעוץ השפעה חיובית וניכרת של מספר שעות הייעוץ. במדגם המלא נצפית השפעה חיובית על עסקים שקיבלו מעל 50 שעות ייעוץ, הן בנוגע לגידול במספר המועסקים והן בנוגע להסתברות לעלייה ברמת הפדיון. בכל המקרים הממצאים מצביעים על כך שמספר רב יותר של שעות ייעוץ מוביל לביצועים טובים יותר. בחלק מן המקרים ההשפעה לא מובהקת, וייתכן כי היא נובעת מכמות תצפיות נמוכה שאיננה מאפשרת מובהקות סטטיסטית.

קבוצת הצמיחה, שבה מספר העסקים הוא הגדול ביותר, מציגה ביצועים טובים יותר מקבוצת הביקורת בכל אחד מן המדדים. על הגידול במספר המועסקים השפעה זו עקבית גם בטווח הארוך (כשלוש שנים לאחר קבלת הייעוץ). בקרב קבוצת בעלי העסקים שהגיעו לתוכנית במטרה להקים את העסק בצורה טובה יותר - ניתן לראות השפעה חיובית על השינוי במספר המועסקים ביחס לקבוצת הביקורת.

10.10 | השפעת הייעוץ על קבוצת השרידות

כאמור, בקבוצת העסקים שפנו לתוכנית במטרה לשרוד, המחקר מצפה למצוא את הגידול העסקי הנמוך ביותר מקרב הקבוצות השונות. בהתאם לסוג הקבוצה, יעד הייעוץ הוא שרידות העסק, אף אם בדרך ייאלץ לצמצם מספר מועסקים ומחזור. במקרה של קבוצה זו, ההצלחה צריכה להימדד ללא הבדל בינה לבין קבוצת הביקורת. כפי שניתן לראות במודל 5, בקבוצת הטיפול נרשמה ירידה בשיעור השכר הכולל שהעסק משלם, וירידה זו אף מובהקת בקרב עסקים שקיבלו פחות מ-50 שעות ייעוץ. ואולם על העסקים שקיבלו מעל 50 שעות ייעוץ ניכרת דווקא השפעה חיובית, אם כי היא אינה מובהקת. בנוסף לכך, יש השפעה חיובית של מספר שעות הייעוץ, אולם גם היא אינה מובהקת, ככל הנראה עקב מספר התצפיות הנמוך.

מודל 5 | אומדן השפעות הייעוץ על השכר הכולל - קבוצת השרידות

היחס בין שנת 2013 לשנת 2011

שם המשתנה	שיעור השינוי בשכר השנתי הכולל	
	קבוצת טיפול בלבד	כלל המדגם
קיבלו ייעוץ*		-0.583^{***} (0.179)
מעל 50 שעות		0.204 (0.182)
מספר שעות הייעוץ	0.000770 (0.00143)	
גיל העסק	-0.0124^* (0.00708)	
ענף תעשייה	0.267 (0.488)	
ענף בינוי	-0.0518 (0.214)	
ענף מסחר	-0.130 (0.207)	
מעל 20 שעות ייעוץ		0.189 (0.226)
חותך	0.353^{***} (0.112)	-0.445^* (0.248)
מספר תצפיות	83	30
מקדם הסבר	0.254	0.109

* קיבלו פחות מ-50 שעות ייעוץ

11.4 | מאפייני המשתתפות בתוכנית

מיקום גיאוגרפי: רוב המשתתפות הגיעו מהצפון או מהדרום ומיעוטן מהמרכז, כרבע מהן לא הועסקו לפני התוכנית וכמעט ל-40% מהנשים הנשואות יש ארבעה ילדים ויותר.

יזמות: בכ-40% מהמקרים מדובר על הקמת פעילות עסקית חדשה (אם כי לא תמיד רשומה פורמלית). נמצא כי 66% מהעסקים החדשים נפתחו על ידי נשים שלא עבדו. היבט זה חשוב מכיוון שהוא מלמד על תרומתם של עסקים אלה בהשתלבות הנשים במעגל התעסוקה. מחצית מהעסקים היו של עצמאיות עם פעילות עסקית קיימת בעת כניסתן לתוכנית, וכרבע מהנשים לא עבד כלל לפני הכניסה לתוכנית. היתר (כ-26%) היו שכירות, כאשר מקצתן (10%) שילבו עבודה שכירה ועבודה עצמאית.

מצב משפחתי: כ-74% מהנשים המשתתפות בתוכנית הן נשואות, כ-14% רווקות והיתר פרודות, גרושות או אלמנות.

ההכנסה המשפחתית: העסק מהווה מקור הכנסה חשוב, כאשר במחצית מן המקרים מתבססת הכנסת המשפחה על רווחי העסק. עבור נשים יחידות 57% ממקורות ההכנסה כרוכים בעסק. רק ל-3% מכלל המשיבות, העסק הוא מקור ההכנסה היחיד והשאר משלבות מקורות שונים. לדוגמה, בקרב הנשים הנשואות, ב-43% מהמקרים בן הזוג משתתף בפרנסת המשפחה.⁶² עוד נמצא כי ככל שעולה השכלת האישה, עולות גם ההכנסה המשפחתית וההכנסה לנפש. מנגד, למספר הילדים יש השפעה כחותה על הכנסת המשפחה.

11.5 | נתוני העסקים בתוכנית

ההלוואות בתוכנית ניתנות עבור תמיכה בפעילות עסקית, אך התוכנית לא מחייבת שהפעילות העסקית הזו תהיה עסק רשום ברשויות המס. 92% מן הפעילויות העסקיות של הנשים לא היו רשומים בעת הכניסה לתוכנית, וכ-40 מהפעילויות העסקיות בתוכנית הן פעילויות חדשות.

במועד סיום החזר ההלוואה נמצאו מעט יותר עסקים רשומים (16% לעומת 11%), אולם ישנה עלייה משמעותית במספר הנשים המתכננות לרשום את העסק (בהשוואה לתוצאות ההערכה הקודמת ב 2017), וזאת כנראה בעקבות מפגשים בנושא עם נשות צוות קורת. 66% מהמשיבות כתבו שהן מתכננות לרשום את העסק בקרוב.

11. מחקר הערכה: אשראי זעיר חוץ-בנקאי לנשים ערביות (תוכנית SAWA)

11.1 | הקדמה

תוכנית SAWA היא מיזם משותף של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים וקרנות קורת ישראל, בשיתוף הרשות לפיתוח המגזר הערבי.⁶⁰ המיזם החל לפעול בפברואר 2011 בדרום ובצפון הארץ, ובהדרגה התרחב לכל המדינה. מטרת התוכנית היא לפתח עסקים זעירים על ידי מתן הלוואות חוץ-בנקאיות לנשים מהמגזר הערבי והבדואי, וזאת כדי לאפשר לאוכלוסיית הנשים הערביות בישראל לשפר את מצבה הכלכלי והתעסוקתי. תקציב התוכנית ממומן בחלוקה שווה בין הסוכנות ובין קרנות קורת.

11.2 | האשראי שניתן במסגרת התוכנית

מתחילת התוכנית בפברואר 2011 עד דצמבר 2019 השתתפו בתוכנית 5,221 נשים. לנשים אלה אושרו 9,732 הלוואות בסכום של 77.6 מיליון שקלים, כאשר שיעור החוב האבוד עמד על 1.5% מההלוואות.

טבלה 11.1 | משתתפות והלוואות שניתנו בתוכנית לפי אזור גיאוגרפי

צפון	דרום	מרכז וירושלים	סך הכול
2,597	1,375	1,249	5,221
4,538	3,324	1,870	9,732
38.8 מיליון שקלים	24.7 מיליון שקלים	14.1 מיליון שקלים	77.6 מיליון שקלים
1.4%	1.4%	1.7%	1.5%
חוב אבוד	סכום	הלוואות	משתתפות

11.3 | מתודולוגיה - מחקר ההערכה

במחקר ההערכה נותחו נתונים ממאגר המידע של התוכנית, ובכללם נתונים על כל המשתתפות בתוכנית - 6,239 נשים שנכנסו לתוכנית החל משנת 2006. מחקר ההערכה התבסס גם על שאלוני הערכה שמילאו כ-1,455 משתתפות עם סיום החזר הלוואה. ברוב המקרים, מאפייני הנשים שמלאו שאלוני הערכה זהים למאפייני כלל הנשים שהשתתפו בתוכנית.⁶¹

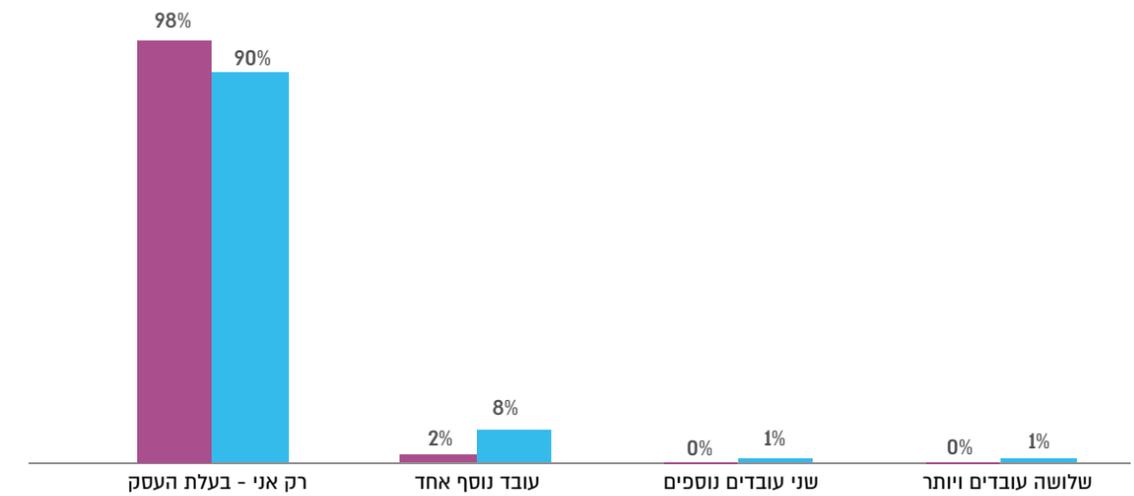
⁶⁰ התוכנית של קרנות קורת פועלת מאז 2006, ומשנת 2011 גם הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים שותפה במיזם זה.

⁶¹ מחקר הערכה זה, שבוצע בשנת 2020, מציג את מאפייני הנשים המשתתפות בתוכנית, את מאפייני העסקים שלהן ואת מספר ההלוואות והיקף האשראי שקיבלו. כמו כן, המחקר מעריך את התרומה הכלכלית של התוכנית לעסקים עצמם ולכלכלה המקומית. ההערכה בוצעה על ידי חברת משתנים בניהולה של נעמה בר-און.

11.6 | מספר העובדים בעסק

חלק מבעלות העסקים מעסיקות עובדים נוספים תוך כדי פיתוח העסק. בעת הכניסה לתוכנית, ב-98% מהעסקים עבדה האישה לבדה. תוך כדי התוכנית, ב-10% מן העסקים גדל מספר העובדים.

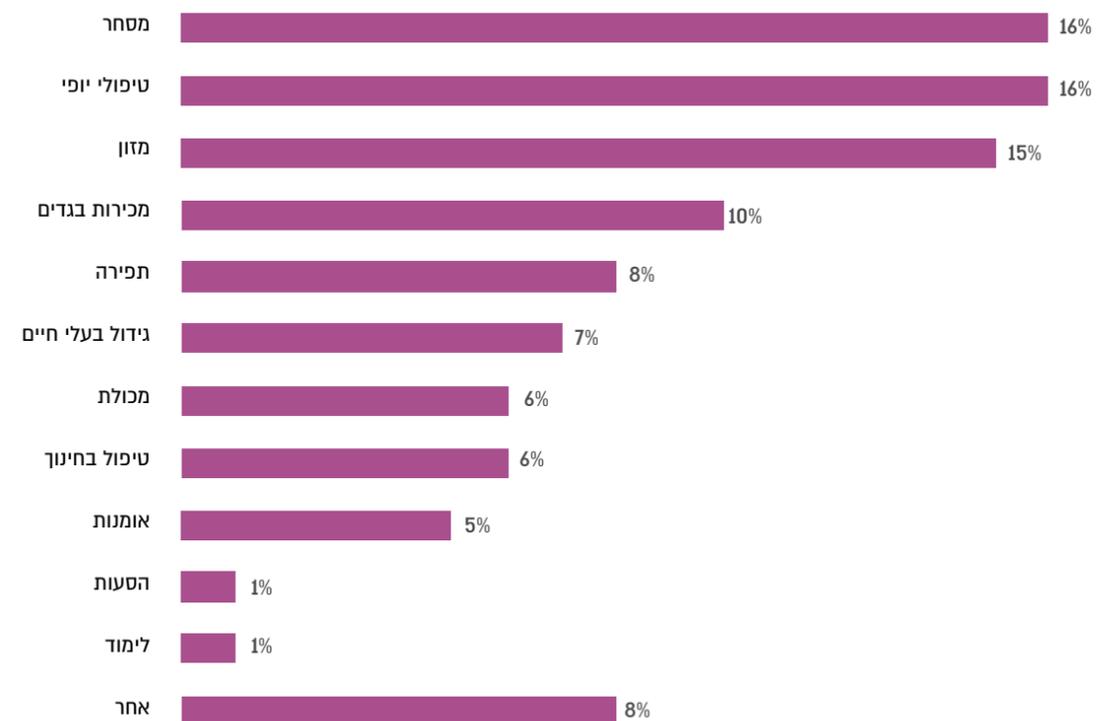
תרשים 11.1 | מספר עובדים בעסק בהשוואה בין תקופות בקרב ממלאות שאלון



11.7 | סוג העסק

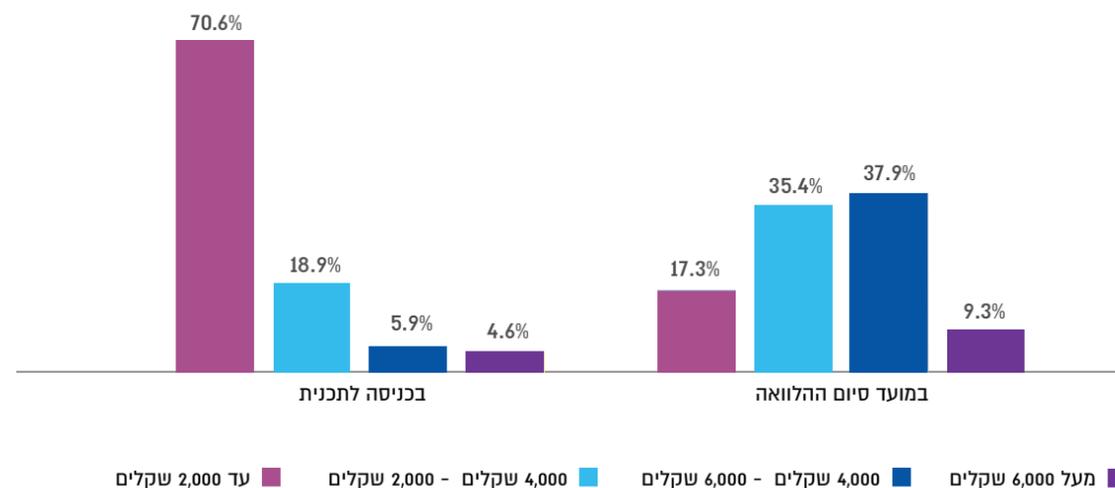
מניתוח סוגי העסקים המשתתפים בתוכנית עולה כי כמחצית מהעסקים (47%) הם מענפי המסחר והמזון. להלן פירוט סוגי העסקים:

תרשים 11.2 | התפלגות סוגי העסקים בתוכנית



בחלוקה לפי אזור גיאוגרפי, באזור הדרום בולטים עסקים בתחום גידול בעלי חיים (כ-16% מהעסקים), מכירת בגדים (כ-12%) וטיפול יופי (כ-11%). בעוד באזור הצפון בולטים עסקים בתחום המזון (כ-19%), מסחר (כ-18%) וטיפול יופי (כ-20%). באזור המרכז לא פעלו מספיק עסקים כדי להסיק מסקנות כלשהן.

תרשים 11.4 | הכנסה מהעסק בהשוואה בין תקופות

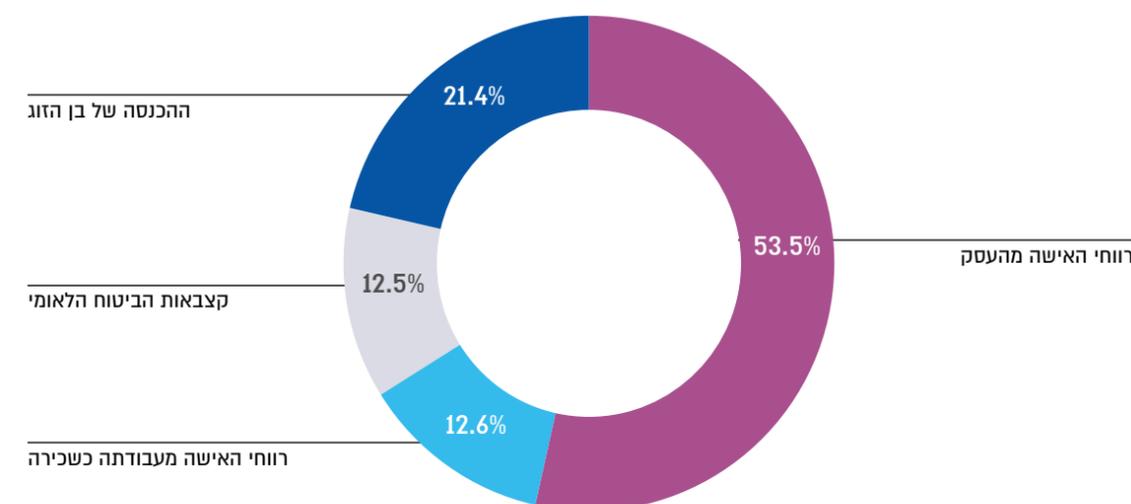


11.9 | מצב העסק בסיום החזר ההלוואה

חלק הארי של העסקים שקיבלו הלוואה שורדים. 70% מן העסקים פועלים ומצליחים, 4% חדשים (סוג העסק שונה), 19% עסקים ממשיכים לפעול עם קשיים ו-7% נסגרו. בקרב העסקים הוותיקים קיימים כחות עסקים הפועלים עם קשיים (14% בסוף התקופה), ויש יותר עסקים חדשים (8%) בסוף התקופה. העסקים המצליחים שורדים בשיעור דומה לאורך התקופות.

11.8 | הכנסה משפחתית והכנסה מהעסק

תרשים 11.3 | מקור ההכנסה העיקרית של המשפחה, אחרי החזר ההלוואה



* מתוך ניתוח תשובות של ממלאות שאלונים

הכנסה מהעסק: נמצאה עלייה משמעותית ביותר במספר הנשים שדווחו על הכנסה מהעסק בטווח ההכנסות שבין 2,000 ל-6,000 שקלים, עלייה מתונה של אלה שדווחו על הכנסות מעל 6,000 שקלים וירידה משמעותית במספר הנשים המרוויחות כחות מ-2,000 שקלים. אם בתחילת התקופה 70.6% מהמשתתפות הרוויחו עד 2,000 שקלים, הרי שבסוף התקופה רק 17.3% מרוויחות עד 2,000 שקלים ו-7% מהעסקים נסגרו.

בהשוואה לפי אזורים: השינויים בהכנסות מהעסק בין הכניסה לתוכנית לבין מועד סיום החזר ההלוואה גדולים יותר אצל נשים מהצפון ומהמרכז מאשר אצל נשים מהדרום. כמו כן, נראה כי יש קשר בין מספר הילדים וגובה ההשכלה לגובה ההכנסה מהעסק אולם קשה להוכיח זאת במדגמים בגודל זה, מכיוון שההבדלים המובהקים לא תמיד מייצגים הבדל בפועל.

11.12 | עלות לייצור שנות עבודה

בשנים 2011 עד 2019 ניתנו הלוואות ל-5,221 עסקים. 367 עסקים נסגרו במהלך התקופה (כ-7%), בעוד 520 (כ-10% מהעסקים) קלטו לפחות עובד נוסף אחד (בסך הכול נקלטו 680 עובדים נוספים). לאור זאת, בסך הכול ייצר הפרויקט 26,500 שנות עבודה במהלך אותן תשע שנים (2011-2019).
העלות הכוללת של הפרויקט באותן שנים עמדה על 34 מיליון שקלים.⁶³ המשמעות היא שהעלות הכוללת לייצור שנת עבודה עומדת על כ-1,271 שקלים. כאמור, הממשלה משתתפת במימון של כמחצית מעלות התוכנית, שבאותן שנים עמדה על כ-16 מיליון שקלים. מכאן, שהעלות לממשלה לייצור שנת עבודה עומדת על כ-610 שקלים.

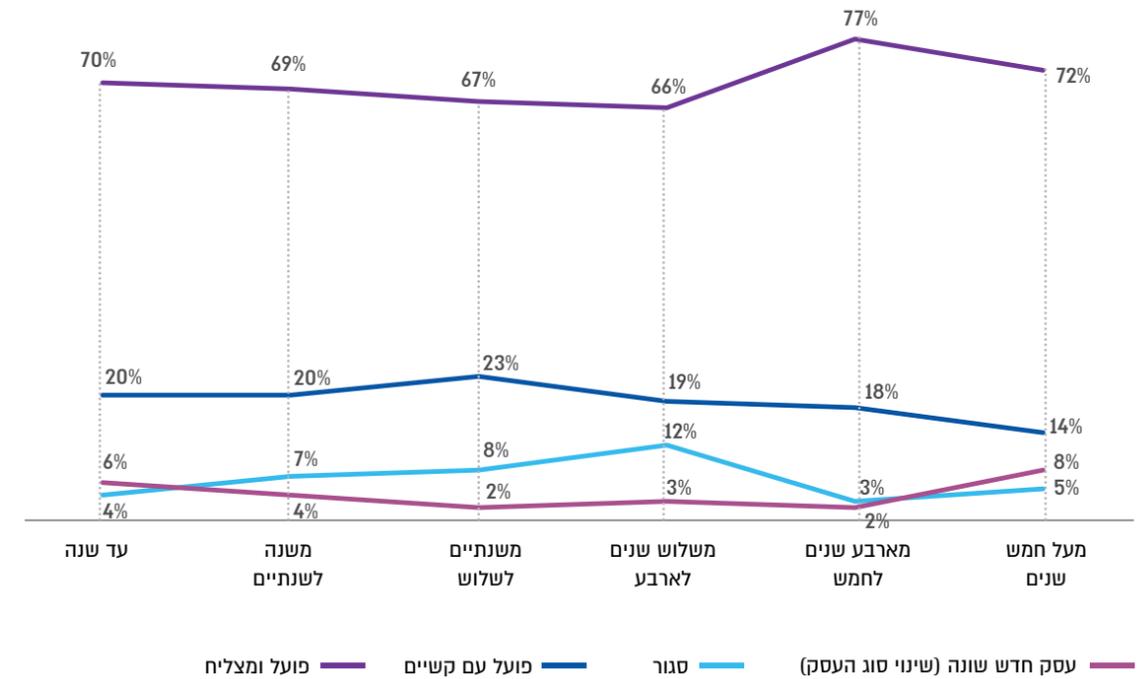
11.13 | עלות הוספת עובדת על ידי התוכנית

לצורך חישוב עלות הוספת עובדת, המחקר מניח כי השרידות של עסק ממוצע בתוכנית SAWA דומה (בשנים) לשרידות הממוצעות של עסק רגיל במשק שהן כחמש שנים. אם מחלקים את 26,518 שנות העבודה שנוצרו בתוכנית לעסקים סטנדרטיים שפועלים חמש שנים, מקבלים תוספת של 5,304 עובדות עד סוף 2019. אולם תרומת התוכנית ממשיכה גם אחרי 2019, מכיוון שגם אם תקציב התוכנית יופסק בשנה שלאחר מכן, עדיין רוב העסקים שהוקמו בעקבות התוכנית ימשיכו לפעול. בהנחה שב-2020 השתתפו בתוכנית מספר עובדות דומה לאלה שעשו זאת בשנת 2019, אפשר להניח שהתוכנית תרמה ב-2020 סך של 5,532 עובדות.⁶⁴ כדי להעריך את סך תרומת התוכנית, יש לחבר את תוספת העובדות עד סוף 2019 עם תוספת העובדות מ-2020. התוצאה היא שתוספת המשרות היא 10,836 עובדות. העלות הכוללת של הפרויקט בשנים 2011 - 2019 עמדה על 33,715 מיליון שקלים, והעלות הכוללת של התוכנית לתוספת עובדת אחת היא 3,116 שקלים.

11.14 | תוספת ההכנסה העסקית מהעסקים שהשתתפו בתוכנית

לצורך החישוב הנחנו שכל קבוצת הכנסה מיוצגת על ידי הממוצע שלה, למעט הקבוצה הנמוכה (0 1,999 שקלים) שבה נלקחו 500 שקלים כמייצג ההכנסה (כי רוב הקבוצה הזו בפתיחת התוכנית עמד על "0"). לקבוצה העליונה (6,000 שקלים ומעלה) נלקח ממוצע 7,000 שקלים כמייצג.

תרשים 11.5 | מצב העסק לפי שנים מאז הכניסה לתוכנית



11.10 | שביעות הרצון של המשתתפות בתוכנית

כל הנשים, למעט אחוז אחד, מרוצות ורובן (80%) מרוצות מאוד. שיעור שביעות הרצון גבוה במיוחד בדרום ובצפון. במרכז הוא גבוה אך לא גבוה מאוד. מספר השנים מאז הכניסה לתוכנית וההכנסה מהעסק אינם מהווים גורם שמשנה את שביעות הרצון.

11.11 | ניתוח התרומה הכלכלית של התוכנית

ניתוח תרומת התוכנית מתבסס הן על הוספת מועסקות במשק, שמחושבת בשנות עבודה, והן על תוספת להכנסות ולפעילות העסקית.

⁶³ העלויות אינן כוללות הפסדים בהיקף כ-1.5% מסך הלוואות (כ-78 מיליון שקלים באותן שנים). הנתון הסופי של ההפסדים יחושב בתום הפרויקט ואז ניתן יהיה לעדכן את חישוב התרומה הכלכלית.

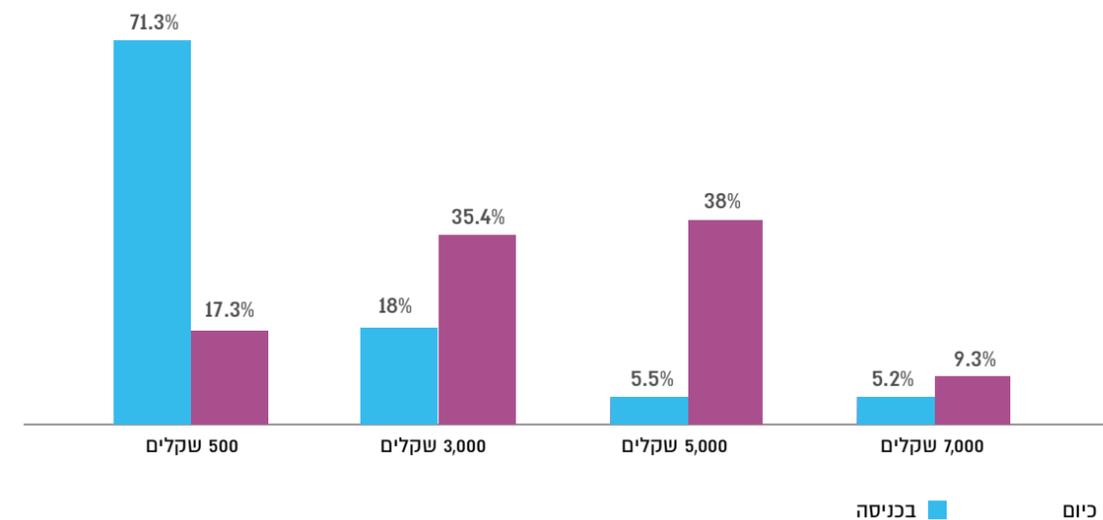
⁶⁴ אין צורך לבצע המרות בתרומה זו, מכיוון שהיא כבר בנויה לפי שיעור התוספת של עובדת בעסק.

בהנחה שתוספת ההכנסה השנתית של עסק נוצרת בשנה הראשונה (שנת ההתערבות), הרי שסך תוספת ההכנסה שייצרה התוכנית עד 2019 עמד על כ-610 מיליון שקלים על פני תשע השנים שבהן פועלת התוכנית. אפשר, בדומה לחישוב הקודם, להוסיף לתוספת הכנסה זו, גם את תוספת ההכנסה העתידית של העסקים, אולם מכיוון שאין השוואות דומות בתוכניות אחרות, הרי שגם בתוכנית זו לא נעשתה הערכה דומה לשנים שאחרי 2019.

ההוצאות הציבוריות על התוכנית (של הממשלה ושל קרנות קורת) באותן תשע שנים עמדו על כ-32 מיליון שקלים.⁶⁵ המשמעות היא שהמכפיל של תוספת ההכנסה על ההשקעה הציבורית הוא 1:18, כל שקל ציבורי שהושקע בתוכנית יצר תוספת הכנסה של 18 שקלים, והמכפיל על ההשקעה הממשלתית בלבד עומד על 1:37.

התפלגות ההכנסות החודשיות של העסק בנקודת הכניסה לתוכנית, לעומת המצב כיום:

תרשים 11.6 | תוספת הכנסה ממוצעת



המשמעות היא שההכנסה החודשית הממוצעת לעסק בכניסה לתוכנית עמדה על כ-1,536 שקלים, וכיום היא עומדת על כ-3,700 שקלים – גידול של כ-2,164 שקלים (141%). תוספת ההכנסה השנתית לעסק עומדת על כ-26,000 שקלים.

טבלה 11.2 | תוספת שנות פעילות של עסקים במהלך שנות התוכנית

שנות עסקים	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	סה"כ
חדשים	576	659	660	553	501	638	627	588	419	5,221
נסגרו	-21	-62	-23	-68	-27	-95	-24	-62	-11	-763
סך הכול	4,854	4,290	3,657	3,029	2,565	2,133	1,554	970	408	23,457

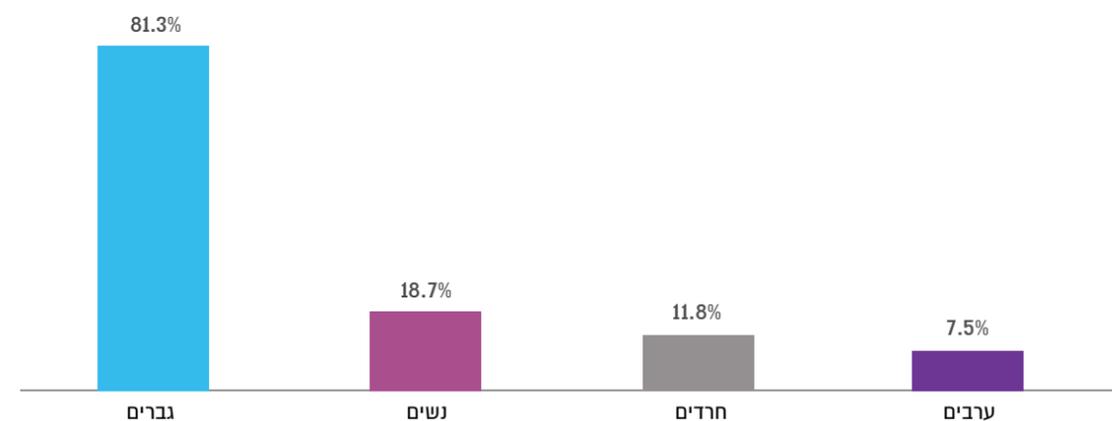
65 מחצית מהסכום מומנה על ידי הממשלה והמחצית השנייה באמצעות קרנות קורת.

12.3 | אפיון היזמים והמיזמים המשתתפים בפרויקט

הפרויקט עודד השתתפות יזמים מאוכלוסיות החרדים והערבים, נשים ומשרתי מילואים פעילים, על ידי מתן הנחה בדמי ההשתתפות וקיום פעילות ייעודית במגזרים השונים. זאת לאור מיעוט בהשתתפות של אוכלוסיות מיוחדות במאיצים במרכז הארץ. למרות העידוד שצוין, עדיין יש פערים של השתתפות בקרב האוכלוסיות המיוחדות, אולם נראה כי פערים אלה קטנים לעומת הפערים במאיצים אחרים במרכז הארץ. להלן התפלגות משתתפי התוכנית:

12.4 | התפלגות משתתפי הפרויקט (2019 - 2020)

תרשים 12.1 | התפלגות משתתפי הפרויקט (2019-2020)



באוכלוסיות המיוחדות (חרדים וערבים) נכללים הן גברים והן נשים ללא הפרדה.

12. פרויקט המאיצים MaofTech

12.1 | רקע

קונספט המאיצים (אקסלרטורים) הוא קונספט מקובל בעולם, ובישראל לבדה יש למעלה מ-250 מאיצים שונים שהוקמו על ידי חברות היי-טק, משקיעים, עמותות, גופים פרטיים ועוד, אולם רובם ככולם ממוקמים במרכז הארץ. הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים זיהתה בשנים האחרונות כשל שוק של מחסור בפעילות יזמית-טכנולוגית בפריפריה הגיאוגרפית והחברתית של מדינת ישראל, דבר המקשה על התפתחות אקוסיסטם של חדשנות באזורים אלה. בשל כך, הסוכנות, באמצעות מערך השטח שלה - מעוף, הפעילה בשנים 2019 ו-2020 פרויקט ניסיוני בשם MaofTech במטרה לקדם יזמות טכנולוגית ביעדי עדיפות לאומיים (גיאוגרפיים וחברתיים). מטרת הפרויקט:

1. לתת הכשרה והתנסות פרקטית ליזמים
2. לקדם מיזמים עסקיים מהירי צמיחה (כולל זיהוי מהיר של Go/No Go, הגדלת שרידות, האצת צמיחה והשגת רווחי הון)
3. לקדם את האזור והאוכלוסייה שלה מיעד המאיץ

12.2 | פרויקט המאיצים העסקיים של הסוכנות

במסגרת הפרויקט, המהווה שיתוף פעולה בין הסוכנות לבין רשויות מקומיות, הסוכנות מימנה והפעילה מתחמי עבודה משותפים (Hubs) שהרשות המקומית הקימה. המתחמים מהווים סביבת עבודה ייחודית המעודדת הפריה הדדית ושיתופי פעולה דרך היכרות, שיתוף ותמיכה בין חברי ה-Hub ובין הקהילה. במתחמי האב אלה פועל מאיץ (אקסלרטור) - פלטפורמה מובנית למתן מעטפת סיוע כוללת ליזמים, במטרה לסייע להם לפתח את היוזמה לכדי חברת הזנק פעילה (סטארט-אפ). המאיץ נותן ליזמים: מתחם עבודה, הכשרה יזמית, הרצאות מקצועיות, ליווי של מנטורים ויועצים, מפגשים עם משקיעים ושותפים אסטרטגיים (Networking) וחיפה לתוכניות של רשות החדשנות.

במסגרת פרויקט MaofTech הוקמו 22 מאיצים ביעדי עדיפות לאומית, מתוכם שני מאיצים ייעודיים לחברה החרדית, מאיץ ארצי למשרתי מילואים פעילים ומאיץ ייעודי לאוכלוסייה הערבית. בכל מאיץ השתתפו 8 עד 14 מיזמים בכל שנה. בשנים 2019 ו-2020 השתתפו בפרויקט 466 מיזמי היי-טק שקידמו 744 יזמים.

הפרויקט נוהל על ידי מעוף, גוף השטח של הסוכנות. המאיצים עצמם מופעלים על ידי גורמים מקצועיים המתמחים בהאצה של יזמים. צוות המאיץ כולל מנהל מקצועי ומנהל מטעם מעוף, שהם מנהלים בעלי ניסיון בתעשייה וניסיון בניהול תוכניות מורכבות. הצוות עובד בשיתוף פעולה הדוק עם נציגי הרשויות המקומיות וגופים נוספים הפעילים במרחב הגיאוגרפי ו/או החברתי של המאיץ. את המאיצים הפעילו 11 גופים מקצועיים שונים.

12.5 | אפיון המיזמים

כאמור, כל מאיץ קולט בין שמונה ל-14 מיזמים במחזור. בשנת 2020, לאחר לימוד והסקת מסקנות ממחזור 2019, בחרה הסוכנות לקיים בחלק מהמאיצים תוכנית דו-שלבית: שלב א' למיון והתנסות, שלב זה נמשך כארבעה שבועות. במהלך שלב זה נחשפו היזמים לפרויקט ולאיינטנסיביות שהוא דורש, לסוגי המשימות והמטלות ועוד. בנוסף, נעשתה הערכה ראשונית של טיב המיזם ונכונות היזמים לעבור את התוכנית התובענית והעמוסה עד מאוד, וכמובן לאחריה להקים סטארט-אפ. בתום שלב א' נערכה ועדת קבלה למעבר לשלב ב'. המספרים בטבלה למטה מאגדים רק את המיזמים שעברו לשלב ב'.

טבלה 12.1 | מיזמים שעברו לשלב ב'

סך הכול	2020	2019	
מספר מיזמים שהתחילו שלב ב' בפרויקט	241	225	466
מספר מיזמים שסיימו את הפרויקט	165	171	336
אחוז מסיימים	69%*	76%	72.4%

* יש לקחת בחשבון את אפקט הקורונה במהלך מחזור 2020 שגרם למיזמים רבים לפרוש לאור הקשיים השונים שהציבה תקופה זו.

12.6 | מחקר משווה על התפתחות היזמים והמיזמים בתוכנית

בסוף שנת 2020 נערך מחקר הערכה ראשוני לתוכנית על ידי ד"ר גיל אבנימלך,⁶⁶ חוקר בקריה האקדמית אונג, בשיתוף הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים. המחקר, כלל 161 ראיונות עם יזמים ויזמיות, וכן ראיונות עם 36 מנטורים ועם 27 מנהלי תוכניות. היזמים במאיצים של מעוף הושוו לקבוצת ביקורת של 601 יזמים במאיצים אחרים בישראל. להלן הממצאים של מחקר ההערכה:

12.7 | ניסיון ומחויבות של היזמים

השכלה וניסיון תעסוקתי: נמצא של יזמי ויזמיות MaofTech יש השכלה פורמלית נמוכה יותר מאשר ליזמים בקבוצת הביקורת, אבל יותר ניסיון תעסוקתי רלוונטי ליזמות (מבחינת תחומי מיומנות).
ניסיון תעסוקתי (סוגי חברות): לעומת קבוצת הביקורת, ליזמי ויזמיות MaofTech יש יותר ניסיון כעצמאים, או ניסיון בעסקים קטנים (לא מנבא הצלחה ביזמות) וקצת פחות בסטארט-אפים (אולם ההבדל לא נמצא מובהק).

שלבי מיזם ומחויבות: למרות גיל יותר בוגר, המיזמים של יזמי ויזמיות MaofTech הם בשלבי התפתחות מוקדמים יותר מהמיזמים של קבוצת הביקורת, ועם פחות מחויבויות ופחות עובדים.

12.8 | התקדמות המיזמים במהלך הפרויקט

תחומי התקדמות:⁶⁷ ניתן לראות כי יזמי ויזמיות MaofTech מתקדמים יפה בפעילויותיהם, על אף שיש להם יכולות בסיסיות והתחלתיות יותר לעומת קבוצת הביקורת.

רמת התקדמות: ליזמי ויזמיות MaofTech יש התקדמות פחותה ברוב הפעילויות והיכולות, פרט לפיץ' ולידע יזמי בסיסי.

התקדמות בעיקר ביכולות בסיסיות: נמצא כי ההתקדמות של היזמים בפרויקט הייתה בעיקר ביכולות בסיסיות של יזמות, אולם נראה כי התקדמות ביכולות אלה נובעת מהצורך של היזמים ולא מהגדרתן כיכולות החשובות ביותר. ליזמי ויזמיות MaofTech, חוץ מהתקדמות פרקטית בשיווק ומכירות, כל תחומי ההתקדמות האחרים חשובים יותר לעומת היזמים בקבוצת הביקורת.

12.9 | מסקנות מחקר ההערכה על היזמים

נמצאה התקדמות בפעילויות ויכולות רבות של היזמים בפרויקט, ותוצאה מאוד מרשימה בהגברת החוללות העצמית היזמית של המשתתפים. מבחינה זו נראה ש-MaofTech מצליחים לעמוד היטב במטרה של הכשרת יזמים ובמטרות העסקיות-חברתיות של סיוע לאוכלוסיות חלשות להשתלב בפעילות היי-טק. עדיין מוקדם להעריך קידום משמעותי של מיזמים בפועל.

נראה כי יש לפרויקט גם מספר נקודות חולשה ביחס למאיצים במרכז: (1) חולשה בנושא המנטורים, (2) דגש יתר על מצגת ופיץ' ופחות על מהות, (3) רשת קשרים (Network) לא מספיק מפותחת.

12.10 | מדדי הצלחה בפרויקט

מוקדם מדי לבחון את הפרויקט במדדי הצלחה של מספר ההשקעות או של סכומי השקעה, מדדים של מספר מועסקים וכדומה. זאת מכיוון שהזמן שעבר מסיום הפרויקט ועד הכנת מחקר הערכה זה קצר מדי להשגת מדדים אלה. הזמן לגיוס כסף בישראל לסטארט-אפים צעירים מאוד, לפני אפקט הקורונה, היה כ-12 חודשים ומעלה. בנוסף, אפקט הקורונה כמובן משפיע על אפשרויות הגיוס. 90% מהחברות דיווחו על האטה בתהליכי הגיוס, 40% מהחברות דיווחו על הקפאת תהליך הגיוס.

67 תחומי ההתקדמות העיקריים שנבדקו הם: (א) גיוס הון, (ב) ולידציה לצורך/ מוצר/ שוק/ מודל עסקי, (ג) חיבור לאקו-סיסטם/ נטוורקינג, (ד) ידע בניהול ויזמות, (ה) שיפור מצגת ופיץ', (ו) התקדמות בשיווק ומכירות – GTMS, (ז) התקדמות בפיתוח המוצר, (ח) קשר ללקוחות/ שותפים/ פיילוט/ פיתוח עסקי, (ט) גיבוש תוכנית עסקית/ מודל עסקי, (י) קבלת לגיטימציה, (יא) חיזוק החוללות העצמית היזמית/ ביטחון עצמי כיזמים.

13. התוכנית לעידוד מסחר מקוון

13.1 | רקע

הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים במשרד הכלכלה, בשיתוף מטה המיזם הלאומי "ישראל דיגיטלית", הפעילה בשנים 2015 - 2019 את תוכנית "מסחר מקוון" במטרה לעודד עסקים קטנים ובינוניים להשתתף במסחר דיגיטלי. עסק שהיה מעוניין להקים פלטפורמה של חנות מקוונת ועמד בתנאי הקבלה לתוכנית היה זכאי לקבל:

- הדרכה – סדנה מקוונת בנושא מסחר מקוון.
 - ייעוץ פרטני בתחום הדיגיטל - עד 20 שעות ייעוץ בתעריף מוזל להכוונה וסיוע בהקמה ושיווק של חנות אינטרנטית.⁶⁹
 - מענק להקמה של מערך מכירות אינטרנטי.⁷⁰
 - מענק לפרסום וקידום החנות המקוונת באינטרנט (גוגל, פייסבוק וכיו"ב).⁷¹
- במהלך התוכנית פנו לתוכנית כ-4,500 עסקים וביקשו להשתתף, אולם רק כשליש מהם הקימו, בסופו של דבר, חנות מקוונת באמצעות התוכנית. הדבר מצביע על הקושי שיש לעסקים קטנים ובינוניים להקים ולתחזק חנויות מקוונות.

13.2 | סקר שביעות רצון

ביולי 2020 כחלק מיציאת המשק מהסגר הראשון של הקורונה, ביקשה הסוכנות לבחון את השפעת התוכנית על עסקים קטנים ובינוניים, כולל השפעות בעקבות הסגרים בשל מצב הקורונה. לשם כך, ערכה הסוכנות סקר שמטרתו:

- לבדוק את שביעות הרצון של העסקים מהתוכנית.
 - לבדוק את התרומה של התוכנית לעסק, וזאת לפני ובזמן משבר הקורונה.
 - למפות קשיים ואתגרים שעיימם מתמודדים העסקים עם המעבר לסחר מקוון, לשם בחינה של אפשרויות לשיפורים עתידיים בתוכנית.
- פרק זה כולל את ממצאי הסקר שנעשה על 647 נבדקים, אשר סיימו את התוכנית והקימו חנות מקוונת.

⁶⁹ חנות מקוונת מוגדרת בתוכנית כפלטפורמה אינטרנטית שבה ניתן לרכוש מוצרים או שירותים, וכן לשלם על מוצרים אלה. מדובר על חנות אינטרנטית בפלטפורמה מקוונת קיימת כמו מרמלדה או Etsy או באתר ייעודי של העסק שהוקם במסגרת התוכנית.

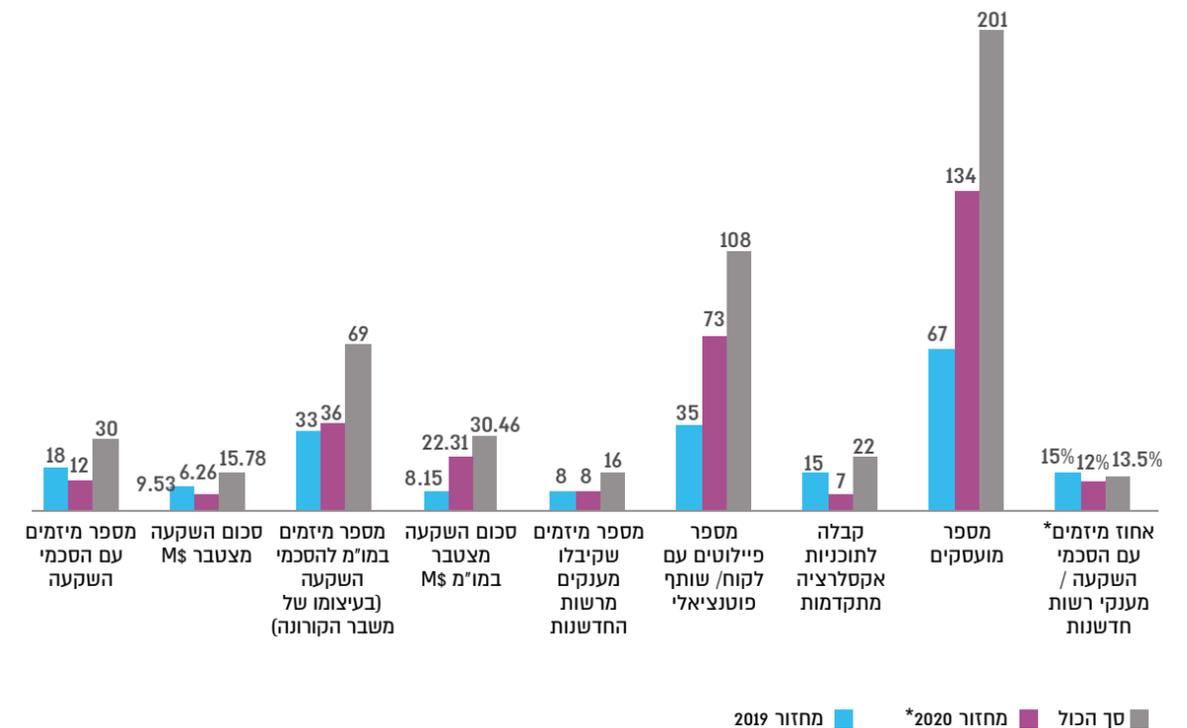
⁷⁰ החזר של מחצית מההוצאות, עד תקרת השתתפות של 5,000 שקלים (כולל מע"מ).

⁷¹ מחצית מההוצאות עד תקרת השתתפות של 5,000 שקלים (כולל מע"מ).

מכאן שכל מדדי הצלחה המובאים מטה הם מדדי ביניים, בתקופת משבר בישראל ובעולם. יחד עם זאת, הפרויקט, ובעיקר המיזמים, זכו להצלחות משמעותיות, למרות פרק הזמן הקצר שחלף ונתוני המשק הקשים. כ-13% מהמיזמים שסיימו את הפרויקט גייסו כסף, ועוד כ-20% נמצאים במשא ומתן לגיוס. זאת רק לאחר 7.8 חודשים בממוצע מתום הפרויקטים של מחזור 2019. בזמן הבדיקה מחזור 2020 עדיין לא הסתיים⁶⁸ וכבר היו מספר הצלחות שניתן לבחון.

הסוכנות מעריכה שמספרים אלו יגדלו עם התקדמות הסטארט-אפים והבשלתם, וככל שהזמן יעבור. התרשים למטה מראה את ההתקדמות שעשו מיזמי מחזור 2020 בין יוני 2020 לאוקטובר 2020, בתקופה של כארבעה חודשים בלבד, וכל זה בתקופה כלכלית קשה לעולם בכלל, ולחברות הנמצאות בשלבים מוקדמים בפרט. בנוסף, ניתן לראות בגרף למטה כי יש שיפור בביצועי הפרויקט בין מחזור 2019 למחזור 2020, עם תוכניות פרקטיות יותר, הכנסת שותפים, מציאת לקוחות ועוד.

תרשים 12.2 | מדדי הצלחה בפרויקט



* מכלל המיזמים שסיימו את הפרויקט.
** נמדד לפני שהפרויקט הסתיים.

68 בזמן הכנת הנתונים לדוח.

13.3 | ממצאי הסקר

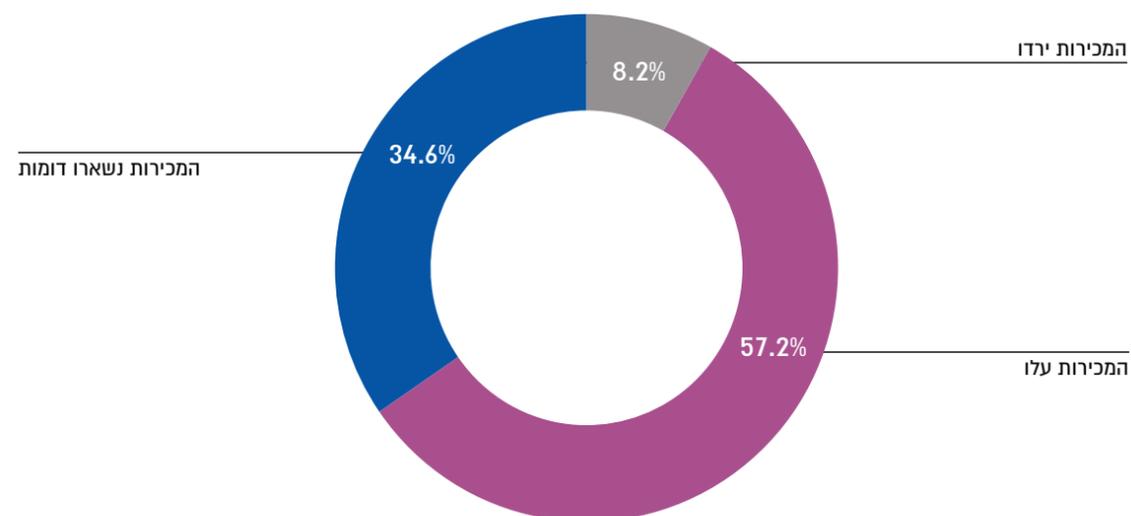
ממצאי הסקר עולות המסקנות הבאות:

- שביעות הרצון של המשתתפים בתוכנית "מסחר מקוון" גבוהה ויש לתוכנית השפעה מהותית על המוטיבציה של העסקים להקים חנויות מקוונות.
- התוכנית תורמת באופן משמעותי לעסקים שהקימו במסגרתה חנויות מקוונות, הן מבחינת הגידול במכירות של העסקים הקטנים והבינוניים (כ-57% מהעסקים דיווחו על גידול במכירות) והן מבחינת התועלת בתחומים שמעבר למכירות (למשל הרחבת מעגל לקוחות העסק). כמו כן, 86% ממשתתפי התוכנית ממשיכים בהפעלת פלטפורמת המכירות המקוונות.
- לתוכנית ולחנויות המקוונות יש השפעה מהותית אף יותר בעידן משבר הקורונה. מרבית העסקים הקטנים דיווחו על גידול במכירות המקוונות בעידן הקורונה, חלקם אף בשיעורים גבוהים.
- מניתוח הסיבות לחוסר שביעות רצון מהתוכנית עולה כי בחלק מהעסקים קיים פער בין הציפיות בתחילת התוכנית לבין המימוש בפועל – כאשר בחלק מהעסקים נראה כי קיימת הערכת חסר של העלויות הכרוכות בהפעלת חנות מקוונת. להקטנת פער זה נראה שצריך לשפר את תיאום הציפיות מול העסקים המשתתפים.
- כ-4,500 עסקים ביקשו להשתתף בתוכנית ולקבל את הסיוע בהקמת החנות המקוונת, אולם בפועל רק כ-1,500 עסקים המשיכו עם התוכנית והקימו חנויות מקוונות מלאות. שאר העסקים הפסיקו את הפעילות, כנראה לאחר שהבינו שחנות מקוונת תדרוש מהם תשומות רבות של הקמה ותחזוקה. הדבר נובע כנראה מקשיים מהותיים של עסקים קטנים להקים ולתחזק חנויות מקוונות, ומעלויות שעסק לא יכול לכסות באמצעות מסחר מקוון.

13.4 | תרומת החנות המקוונת למכירות

בסיוע לעסקים להקים חנויות מקוונות, קיימת הנחה שהקמת חנות מקוונת לא רק מעבירה את העסק ממכירה פיזית למכירה מקוונת, אלא גם מגדילה את כלל המכירות של העסק. לאור זאת, נשאלו העסקים על השינוי בכלל המכירות של העסק לאחר הקמת החנות ובטרם משבר הקורונה:

תרשים 13.1 | השפעת החנות המקוונת על המכירות

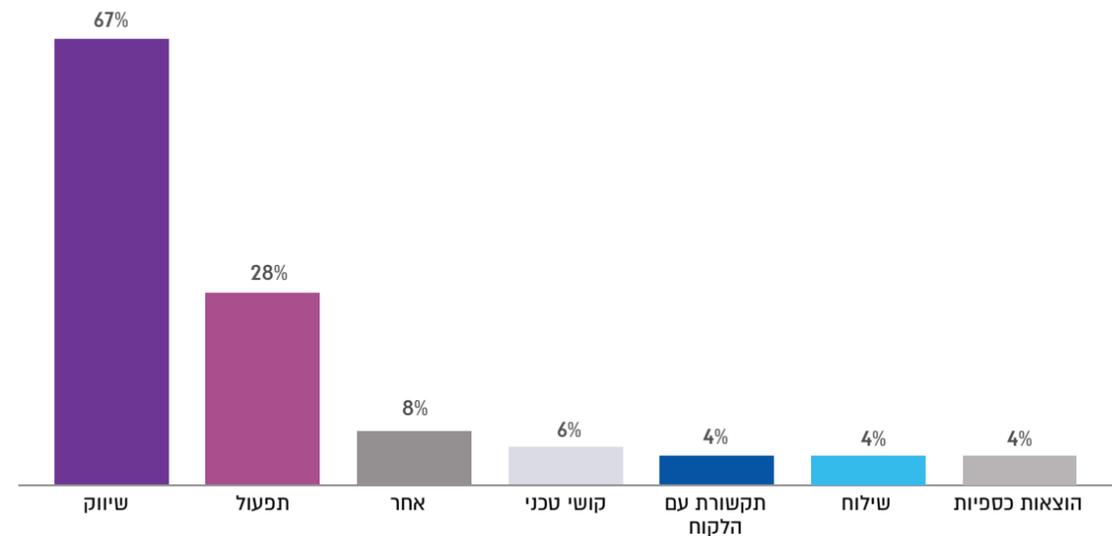


57.2% מהעסקים בסקר דיווחו על עלייה במכירות לאחר הקמת החנות המקוונת. ניתוח הסיבות לירידה במכירות מעלה שרובן (90%) אינן קשורות לחנות המקוונת אלא לסיבות כלכליות חיצוניות. בקרב העסקים שהעידו על עלייה במכירות, לאחר הקמת החנות, שיעור העלייה כמתואר בתרשים שלהלן:

13.5 | תרומת החנות המקוונת למכירות בזמן משבר הקורונה

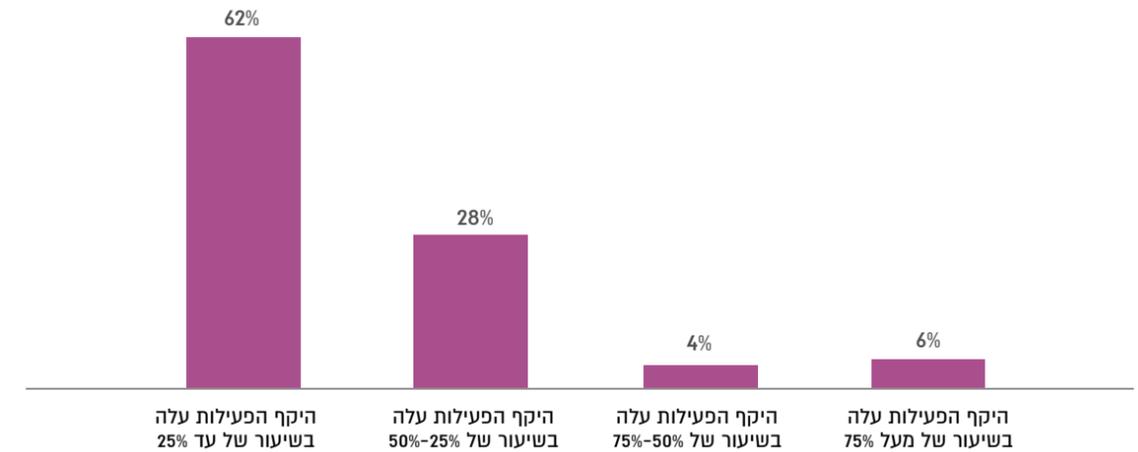
התרומה למכירות העסק באה לידי ביטוי במיוחד בתקופת משבר הקורונה, אשר במהלכו המסחר המקוון הפך לדרך כמעט היחידה של עסקים רבים להמשיך ולשרוד. במסגרת זו, נבדק עד כמה גדל מחזור המכירות של העסק ממסחר מקוון בתקופת משבר הקורונה, כמתואר בתרשים שלהלן:

13.3 | תרשים 13.3 | האתגר העקרי בהפעלת החנות המקוונת



כפי שניתן לראות מתרשים 3, בעקבות הקורונה 26% מהעסקים הגדילו את היקף המכירות המקוונת שלהם ביותר מ-50% ו-21% נוספים הגדילו את מכירותיהם המקוונות ביותר מ-25%. 53% מהעסקים דיווחו כי שיעור המכירות המקוונות עלה בעד 25%.

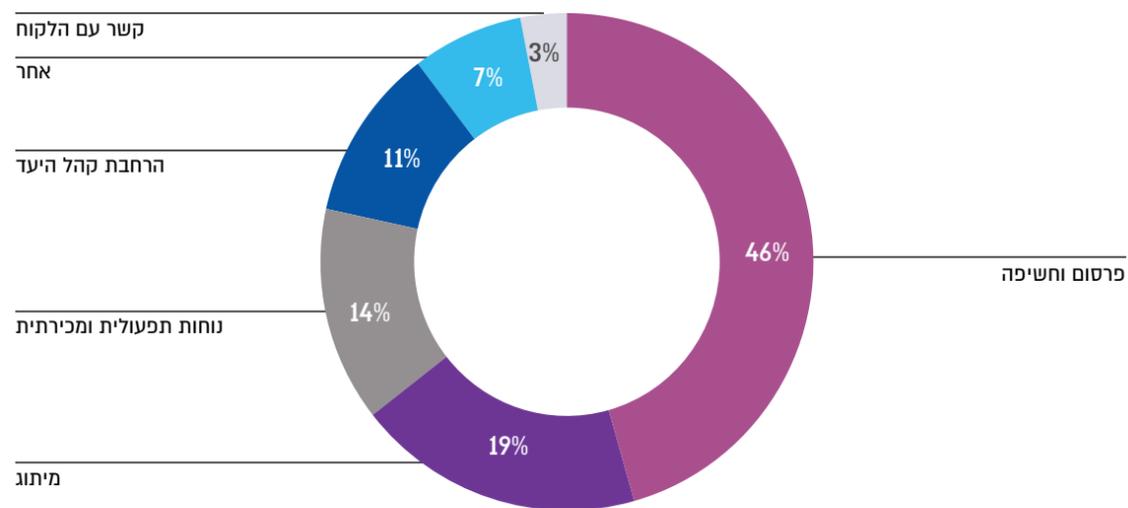
13.2 | תרשים 13.2 | שיעור עליית המכירות לאחר הקמת החנות המקוונת ולפני הקורונה



כפי שניתן לראות מהתרשים לעיל, 10% מהעסקים טענו שהגדילו את היקף המכירות שלהם בעקבות הקמת החנות המקוונת ביותר מ-50% ו-28% נוספים טענו שהגדילו את מכירותיהם ביותר מ-25%.

כפי שניתן לראות בתרשים זה, 71% מהעסקים מסכימים שהחנות המקוונת תורמת לעסק מעבר למכירות (ציון 4 ו-5). התרומות העיקריות שהעסקים ציינו, מעבר למכירות, היו בתחומי המיתוג והפרסום:

תרשים 13.5 | תרומת החנות המקוונת מעבר למכירות

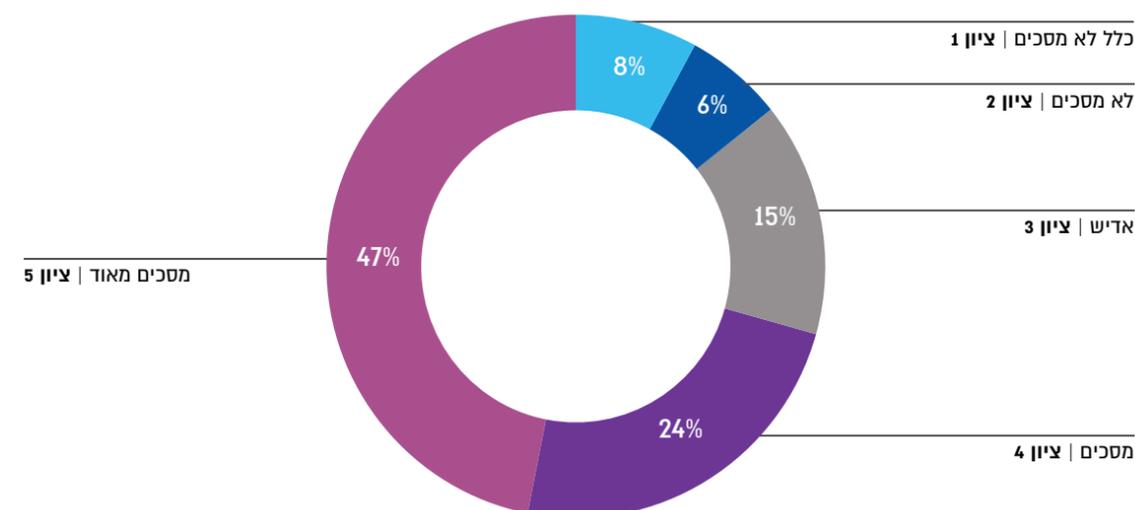


כפי שניתן לראות ממצאי הסקר, להקמת החנות המקוונת הייתה תועלת מרובה למרבית העסקים – הן בהיבט של גידול במכירות והן בהיבט של תרומה לעסק בתחומים נוספים. הוכחה לתועלת הנתפסת של החנות המקוונת היא בכך ש-86% מהעסקים הפעילים שהשתתפו בתוכנית ממשיכים לתחזק חנות מקוונת פעילה. ממצא זה מעיד על כך שעסקים אלה סוברים שקיום האתר תורם לעסק בהיבטים שונים.

13.6 | תרומת החנות המקוונת מעבר למכירות

במסגרת זו נבחנה תרומת החנות המקוונת לפעילות העסקים מעבר למכירות. רוב העסקים טענו שלהקמת החנות הייתה חשיבות רבה לעסק מעבר למכירות:

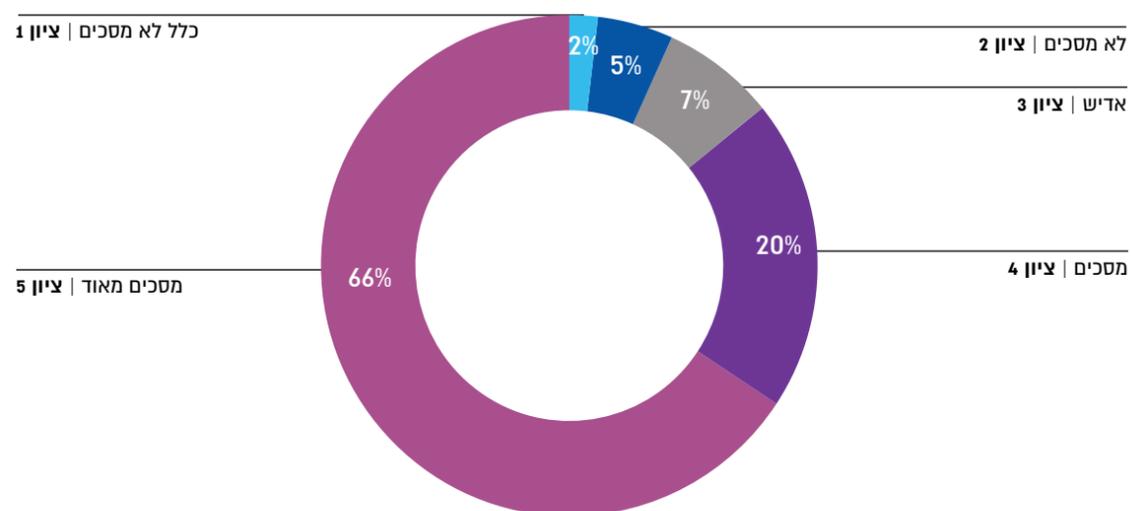
תרשים 13.4 | תרומת החנות המקוונת מעבר למכירות



13.9 | הליך הסליקה

הערכת העסקים לגבי היעילות של הליך הסליקה הייתה כדלקמן:

תרשים 13.7 | הליך הסליקה יעיל וכשוט



כפי שניתן לראות, 86% מהמשיבים שבעי רצון מיעילות תהליך הסליקה (ציון 4 ו-5). ממצא זה מעיד כי מאפייני ההתקשרות עם חברות האשראי שופרו ביחס לטענות שנשמעו בנושא זה בעבר.

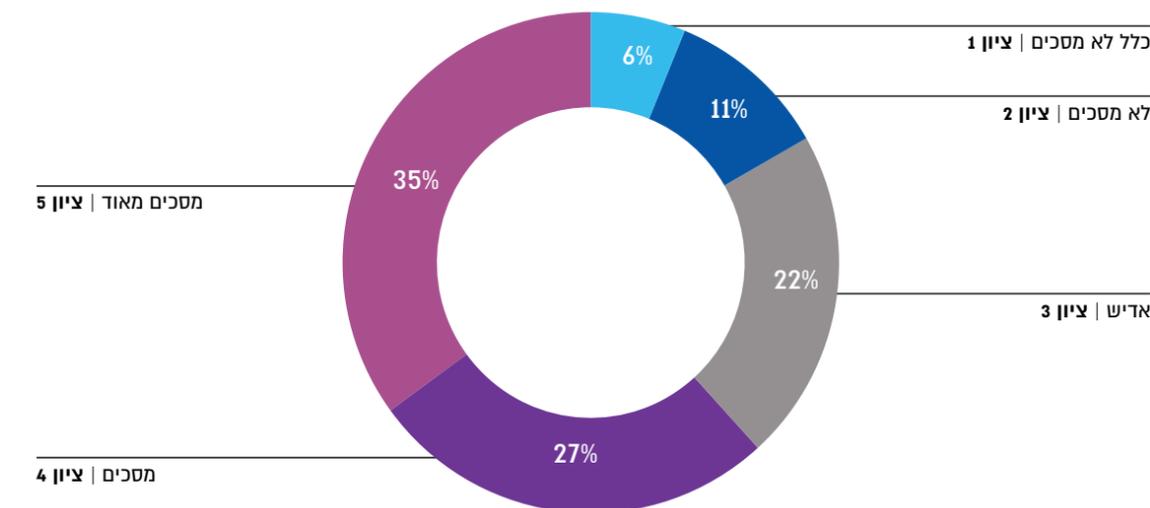
13.7 | חסמים בהפעלת מכירות מקוונות

הסקר בחן גם את עמדת העסקים לגבי השלבים השונים של המכירות המקוונות, כדי לראות האם קיים שלב בתהליך שהוא בעייתי וקיים בו כשל שוק הדורש התערבות ציבורית.

13.8 | שיווק וחשיפת החנות האינטרנטית

הערכת העסקים לגבי שיווק וחשיפת החנות המקוונת (באמצעות גוגל, פייסבוק ודומיהן) היא:

תרשים 13.6 | הליך השיווק של החנות האינטרנטית יעיל וכשוט

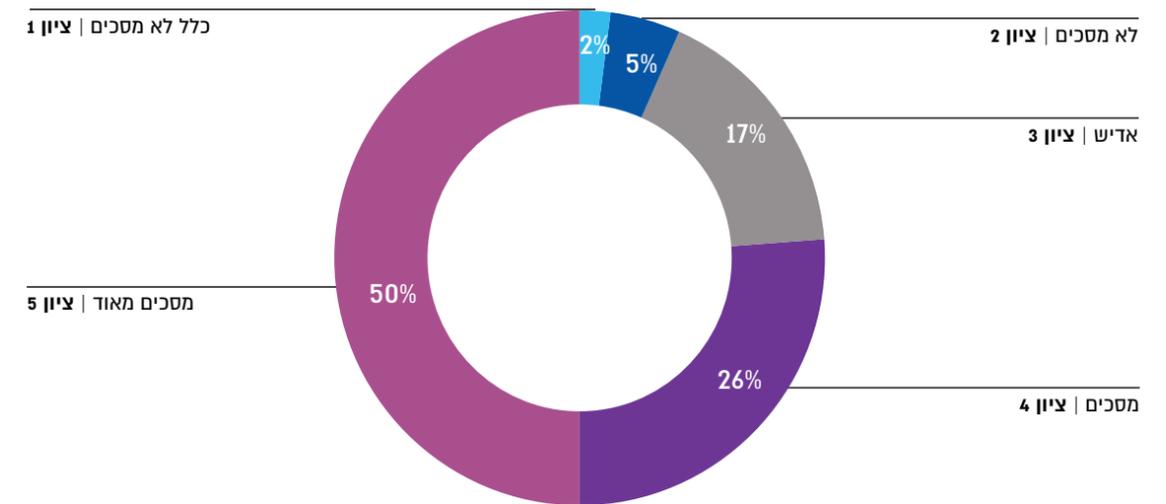


62% מהעסקים רואים בשיווק החנות האינטרנטית הליך כשוט ויעיל (ציון 4 ו-5). אולם ביחס לכלל הפרמטרים של מאפייני המסחר המקוון, פרמטר זה קיבל את הציון הנמוך ביותר ו-17% מהעסקים לא מסכימים שההליך יעיל וכשוט. אחת הסיבות האפשריות לכך היא שחלק מהעסקים הקטנים והבינוניים רואה בנושא זה חסם. נראה כי חלקם נאלץ להתמודד עם תחרות מצד חנויות מקוונות של מתחרים גדולים. ממצא זה בולט במיוחד בתחום מסחר באופנה ובתכשיטים. בתחומים אלה קיימת תחרות גבוהה עם אתרי מכירות בינלאומיים בעלי חשיפה גבוהה ומגוון מוצרים רחב. קושי זה עלה גם בסקרים שביצעה הסוכנות בעבר, שבהם נושא השיווק והחשיפה של העסק עלה כחסם מרכזי בפעילות העסקים הקטנים והבינוניים. כדי להגיע לאפקטיביות של השיווק והחשיפה העסקים חייבים להשקיע, ונראה שהצורך הזה גורם לעסקים הקטנים להבין את הקושי במסחר המקוון.

13.10 | שילוח מוצרים

יצוין כי במסגרת הסקר לא נבדק אופן השילוח (Door to Door או משלוח לנקודת איסוף) וגם לא גורם השילוח. הערכת העסקים לגבי היעילות של שליחת המוצרים הייתה כדלקמן:

תרשים 13.8 | דרך השילוח יעילה ופשטה

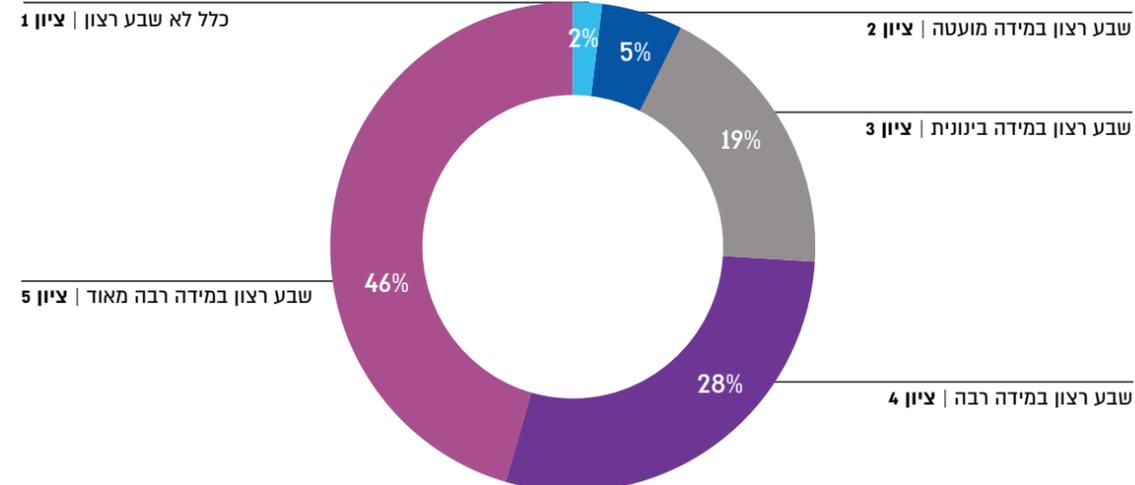


כפי שניתן לראות, רק 76% מהעסקים שבעי רצון מיעילות הליך השילוח (ציון 4 ו-5). בתחום זה נמצא גם כי שביעות הרצון מהשילוח מושפעת מאוד מתחום פעילות העסק. עסקים בתחום המסחר במזון מעידים באופן מובהק על בעייתיות בתחום השילוח ביחס לשאר הקבוצות (ציון 4.52 מול ממוצע כללי של 4.84). זאת, ככל הנראה, בגין העובדה שהשילוח בתחום זה מורכב (בשל הפוטנציאל הרב לפגיעה/קלקול בין אם בגלל המשלוח ובין אם בגין החזרתו).

13.11 | תחזוקת החנות המקוונת

מרכיב מרכזי בהצלחת החנות המקוונת הוא תחזוקה שוטפת של האתר והתאמת מגוון המוצרים והמחירים לשינויים במאפייני השוק (למשל עונתיות). קלות תחזוקת החנות המקוונת ושמירה על תכנים רלוונטיים מתפלגת כדלקמן:

תרשים 13.9 | קלות תחזוקת החנות ושמירה על תכנים רלוונטיים

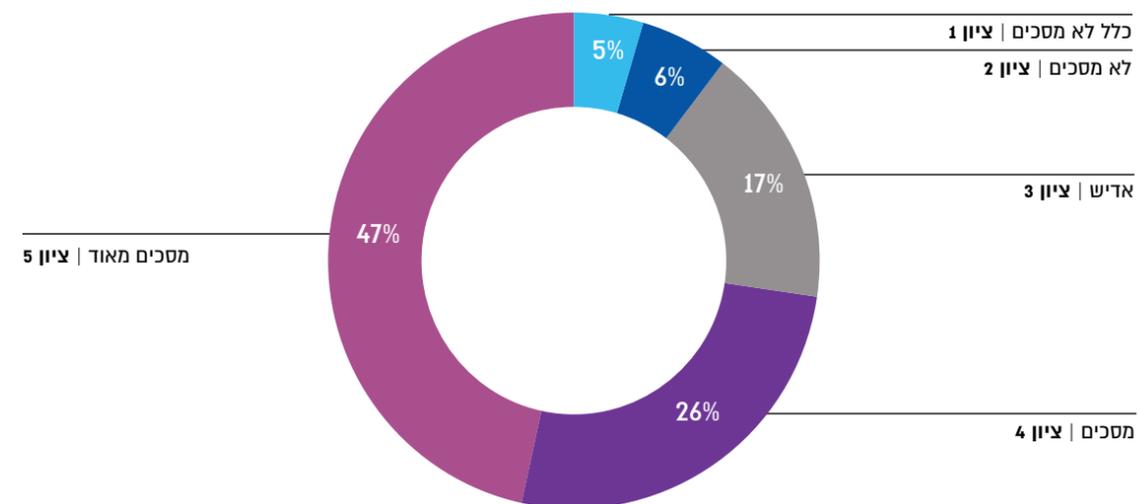


כפי שניתן לראות, 74% מהעסקים שבעי רצון מקלות תחזוקת החנות המקוונת ושמירה על תכנים רלוונטיים (ציון 4 ו-5). בבדיקה לפי תחומי הפעילות, ניתן לראות כי מידת שביעות הרצון מקלות התחזוקה מושפעת מתחומי הפעילות:

13.12 | מעקב אודות מבקרים

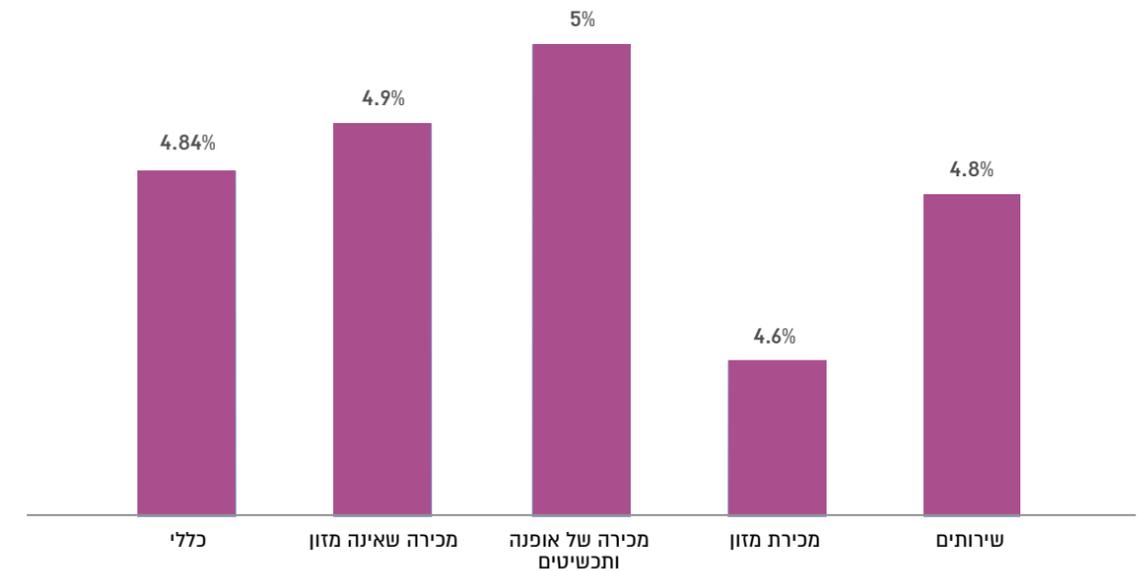
מרכיב נוסף בהצלחת חנות מקוונת הוא מעקב אחר המבקרים וביצוע אנליזה של מאפייניהם. להלן התפלגות היעילות הנתפסת של מעקב וניתוח המבקרים:

13.11 | מעקב אודות מבקרי החנות - Analytics יעיל ופשוט



כפי שניתן לראות, 73% מהעסקים שבעי רצון מקלות הליך המעקב אודות המבקרים בחנות המקוונת (ציון 4 ו-5). יצוין כי בתחום זה קיים מתאם בין גודל העסק למידת שביעות הרצון מקלות הליך המעקב. ככל הנראה בשל העובדה שעסקים זעירים מתקשים בביצוע בקרה וייתכן גם שלא בהכרח מודעים לחשיבותה.

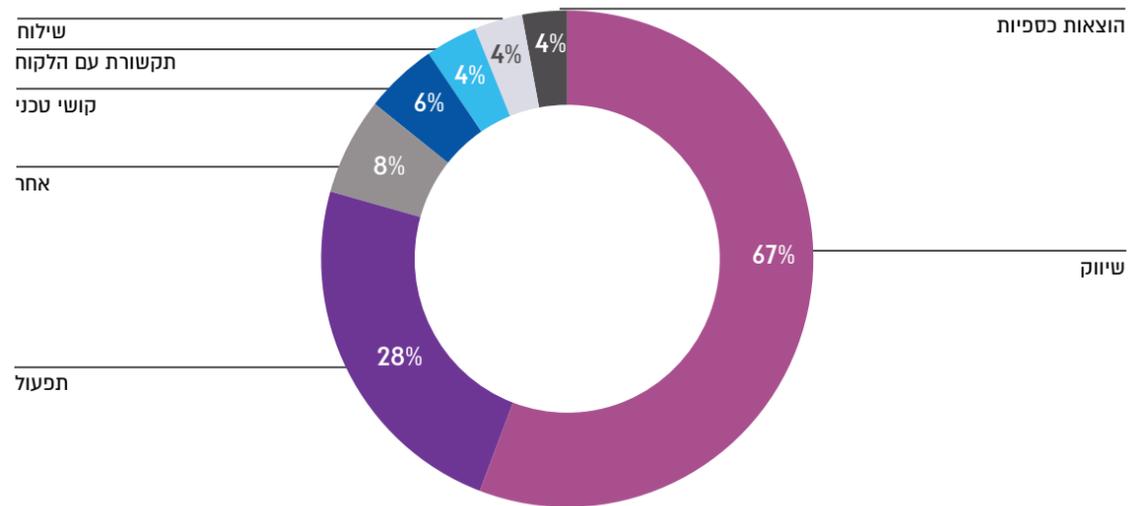
13.10 | תרשים | קלות תחזוקת החנות המקוונת ושמירה על תכנים רלוונטיים לפי תחום פעילות



בתחום מסחר במזון ניתן ציון נמוך באופן מובהק לגבי קלות תחזוקת החנות המקוונת. ייתכן כי הדבר נובע ממאפייני התחרות בענף זה, הדורשים תחזוקת אתר ועדכון מבצעים שוטפים (דבר המחייב לרוב העסקת עובד נוסף).

13.14 | האתגר העיקרי בהפעלת החנות המקוונת:

תרשים 13.13 | האתגר העיקרי בהפעלת החנות המקוונת

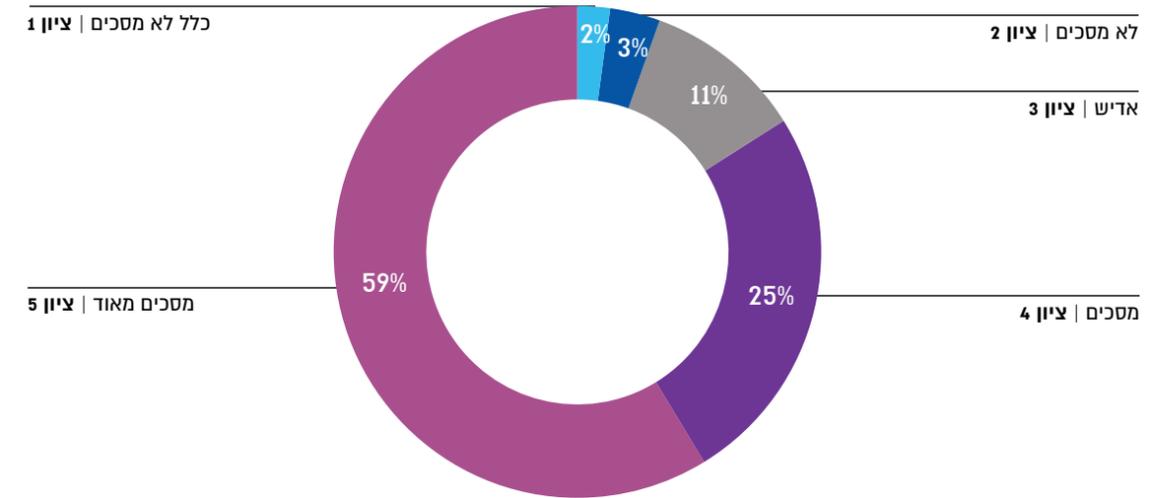


על אף ש-46% מהעסקים העידו כי התרומה העיקרית של החנות המקוונת היא בפרסום וחשיפה של העסק, הרי שעדיין, האתגר השכיח ביותר של החנות הוא בשיווק שלה.

13.13 | שביעות רצון משמירה על קשרי לקוחות

שביעות הרצון מיכולת שמירת הקשר עם לקוחות מרחוק, הממצאים להלן:

תרשים 13.12 | שמירה על קשרי לקוחות מרחוק



כפי שניתן לראות, 84% מהעסקים שבעי רצון מיכולת שמירת קשרי לקוחות מרחוק (ציון 4 ו-5).



