

דוח מחקר:

צרכים של יזמים ועסקים קטנים ובינוניים בחברה הערבית

מאי 2023

לשאלות והערות על המחקר הערכה זה ניתן לפנות למנהל יחידת המחקר של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים, ד"ר ניר בן אהרון

[כתובת דואר אלקטרוני](#)

תקציר

החברה הערבית בישראל מונה כשני מיליון נפשות ומהווה כ-21% מכלל האוכלוסייה. נכון לשנת 2022, שיעורי התעסוקה של גברים ערבים נמוכים משל גברים יהודים לא-חרדים בכ-14 נקודות אחוז, ובקרב נשים ערביות פערי התעסוקה גבוהים במיוחד, ועומדים על כ-40% בהשוואה לנשים יהודיות לא-חרדיות. פערים אלה נותרו גבוהים למרות עלייה מתמשכת בשיעורי התעסוקה של נשים ערביות בשנים האחרונות. יזמות עסקית היא אפיק השתלבות בשוק העבודה המהווה אלטרנטיבה לתעסוקה במשרה שכירה.

חלקם של העסקים בבעלות ערבים, מכלל העסקים, עומד בשנת 2019 על כ-17%, שיעור הנמוך מחלקה של החברה הערבית באוכלוסייה. יחד עם זאת, 24.5% מהעסקים ש"נולדו" באותה שנה היו בבעלות ערבים, שיעור הגבוה מחלקה של האוכלוסייה הערבית באוכלוסייה. העצמאים בחברה הערבית מתאפיינים בשיעור גבוה של גברים (83% בהשוואה לכ-62% בחברה היהודית) ובשיעור גבוה של בעלי השכלה לא אקדמית (כ-75% בהשוואה ל-60% בחברה היהודית). שיעור העסקים המעסיקים עובדים בקרב החברה הערבית גבוה ביחס לאוכלוסייה היהודית, כ-53% מהעסקים בבעלות ערבים מעסיקים עובדים, בהשוואה ל-29% בקרב עסקים בבעלות יהודים. כ-2% בלבד מהיזמים הערבים היו שכירים במקום עבודה ופנו ליזמות בחיפוש אחר הזדמנות טובה יותר, בהשוואה לשיעור של כ-14% מהיזמים בחברה היהודית הלא-חרדית. נתון זה מצביע על כך שבקרב האוכלוסייה הערבית פחות יזמים נוטלים סיכון תוך ויתור על מקום עבודתם.

התפלגות השכר של שכירים ועצמאים ערבים מראה שהשכר של עצמאים גבוה יותר בהשוואה לשכירים: בעוד רק 12% מהשכירים הערבים מרוויחים בין 10,000 ל-14,000 שקל ו-7% מהשכירים מרוויחים מעל 14,000 שקל, בקרב העצמאים שיעורים אלה עומדים על 14% ו-25% בהתאמה. עוד עולה מנתוני הסקר החברתי כי עצמאים יכולים לעבוד קרוב יותר למקום המגורים. שיעורי המועסקים הערבים העובדים ביישוב המגורים גבוהים באופן ניכר בקרב עצמאים בהשוואה לשכירים, הן בקרב גברים והן בקרב נשים.

הצרכים של היזמים מהחברה הערבית חולקו לשני סוגים: (א) **צרכים ברמת המאקרו** – אלו הם צרכים הנוגעים בסוגיות רחבות, כמו תשתיות וסביבה תומכת יזמות, כחלק מפיתוח כלכלי כולל בחברה הערבית. צרכים אלו כוללים בעיקר את חיזוק היכולות של הרשויות המקומיות הערביות להוביל פיתוח כלכלי, פיתוח אזורי תעשייה ומסחר ביישובים ערבים, שיפור היצע האשראי ליזמים ועסקים ערבים, והנגשה טובה יותר של השירותים הציבוריים ליזמים ולעסקים ערבים. (ב) **צרכים ברמת המיקרו** – אלו הם צרכים של היזם או היזמת ברמת העסק היחיד. הצרכים שזוהו כוללים בעיקר: סיוע להשיג מימון, סיוע בשיפור הידע והיכולות היזמיות, וסיוע להגדלת קהל הלקוחות של העסק.

מעוף הינו מערך השטח של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים במשרד הכלכלה, ומספק מענה לצרכים של יזמים ובעלי עסקים קטנים ובינוניים בישראל ברמת המיקרו. במסגרת השירותים השונים שניתנים במעוף: 42% מהיזמים קיבלו שירותי הדרכה, 41% קיבלו מיפוי פרטני של העסק שלהם, 35% קיבלו סוג כלשהו של ייעוץ, 28% קיבלו שירותים מהתכנית "יזמים עסק" ו-14% קיבלו ליווי למימון (נתונים כולל כפילויות).

לצד שביעות הרצון הגבוהה שמביעים יזמים ועסקים שפנו לשירותי מעוף, ישנה רמת היכרות נמוכה יחסית עם מעוף בקרב כלל היזמים הערבים: 36% מבעלי העסקים הערבים לא מכירים את מעוף

כלל, 32% בעלי היכרות חלקית בלבד ו-32% נוספים בעלי היכרות טובה. מתוך עסקים שלא השתמשו במעוף רק 32% מאמינים כי השירותים שלו יכולים לסייע להם, לעומת 52% מתוך אלו שהסתייעו בשירותי מעוף. מתוך הראיונות שהתקיימו עם מנהלי מעוף עלה כי במקרים רבים היקף הסיוע ליזמים ולבעלי העסקים אינו מספק את הצורך שלהם. למשל במסגרת תכנית יוזמים עסק יזם זכאי ל-15 שעות ייעוץ אשר מנוצלים תוך זמן קצר בזמן שהיזם זקוק לסיוע נוסף.

המלצות המחקר כוללות שיפור של האוריינות הפיננסית של יזמים ובעלי עסקים ערבים, חשיפה של עסקים לרגולציה רלוונטית, שיפור הנגישות למכרזים ציבוריים, הרחבת הפעילות של מעוף בחברה הערבית, סיוע להגדלת קהל הלקוחות (יזמים ועסקים) של מעוף, מתן מענה רציף ליזמים, סיוע לשיפור רמת היזמות בקרב נשים, שיפור המענה של הרשויות המקומיות לעסקים, והגברת האמון של יזמים ועסקים במוסדות הממשלתיים.

תוכן

5.....	מבוא
5.....	1. רקע
5.....	1.1. מאפייני האוכלוסייה הערבית בישראל
10.....	1.2. תעסוקה בחברה הערבית
14.....	2. בעלי עסקים ויזמים בחברה הערבית
14.....	2.1. מאפייני העסקים והיזמים
18.....	2.2. מוטיבציה יזמית
21.....	3. מחקר על צרכי היזמים וחסמים ליזמות
21.....	שיטת המחקר
22.....	3.1. צרכי מאקרו – תשתיות וסביבה תומכת יזמות
29.....	3.2. צרכי מיקרו – צרכים הממוקדים ביזמים
36.....	4. מענה קיים כיום לצרכים
42.....	5. המלצות ומענים שניתנו לצרכים
47.....	רשימת מקורות
48.....	נספח א' – מקורות נתונים למחקר
49.....	נספח ב' – שאלון לראיונות של מנהלי סניפים במעוף
49.....	נספח ג' – שאלון סקר ייעודי למחקר
50.....	3.3. חלק א - היגדים לגבי צרכים של יזמים ובעלי עסקים
51.....	3.4. חלק ב - צרכי מימון
54.....	3.5. חלק ג – צורך בידע יזמי
56.....	3.6. חלק ד – צורך בהגדלת קהל לקוחות
57.....	3.7. חלק ה - נתונים כלליים

מבוא

הספרות המקצועית בתחום המערכת הכלכלית העסקית שמה דגש רב על יזמים שלוקחים סיכונים ומקימים עסקים, על בעלי עסקים המעסיקים שכירים וכך תורמים לשוק העבודה. כאשר מדובר בבעלי עסקים ומנהלים מקבוצות מיעוט, אלו תורמים, במקרים רבים, לשיעור גבוה יותר של עובדים מקבוצת המיעוט ממנה הם מגיעים, שעובדים בעסקים אותם הם מנהלים. בשנת 2021 עמד שיעור העצמאים בישראל, מתוך המועסקים, על 12.1% ובקרב החברה הערבית השיעור נמוך משמעותית – 8.5% בלבד. הגדלה של שיעור זה עשויה לתרום רבות גם לתעסוקה של שכירים מהחברה הערבית, ולאפשר צמצום פערים כלכליים בקרב אוכלוסייה זו. אולם נראה שצמצום הפער העסקי של יזמים ובעלי עסקים ערבים דורש התערבות ציבורית, ולצורך כך יש חשיבות לשפר את הידע לגבי הצרכים של יזמים מהחברה הערבית.

מטרת מחקר זה לאפיין צרכים של יזמים מהחברה הערבית ולבחון חסמים בתחום היזמות, על מנת לאתר דרכים למדיניות שתעודד ותטפח יזמות בחברה הערבית, תתמוך בהקמה של עסקים ותעודד הרחבה שלהם. המתודולוגיה של המחקר משלבת מחקר איכותני עם מחקר כמותי, במספר שלבים: ראשית, מחקר איכותני שכלל ראיונות עם יזמים ערבים ומומחים בתחום (לדוגמה, מנהלים במעוף). מחלק זו גזרנו את התובנות העיקריות אשר נבחנו בשלב העוקב של המחקר, הניתוח הכמותי. שלב זה בא לענות על שאלות המחקר באמצעות שימוש במאגרי הנתונים הקיימים (נתוני הלמ"ס וסקר GEM) ובאמצעות סקר ייעודי בקרב בעלי עסקים ערבים אשר בוצע על ידינו, לאתר את צרכי היזמים והחסמים ליזמות. אפיון צרכי היזמים מהחברה הערבית התמקד ב-3 סוגיות מרכזיות: מימון, ידע עסקי והרחבת קהל הלקוחות.

הדוח זה מורכב מחמישה פרקים: בפרק הראשון מובא רקע על האוכלוסייה הערבית בישראל ועל מצב התעסוקה בקרב אוכלוסייה זו, בפרק השני מוצגת תמונת מצב לגבי היזמים ובעלי העסקים בחברה הערבית ומאפייניהם, הפרק השלישי מציג את ממצאי המחקר לגבי הצרכים של היזמים ובעלי העסקים בחברה הערבית, הפרק הרביעי מתאר את המענה הקיים כיום לצרכים של היזמים ובעלי העסקים הערבים, בפרק החמישי מובאות המלצות למדיניות על סמך ממצאי המחקר.

1. רקע

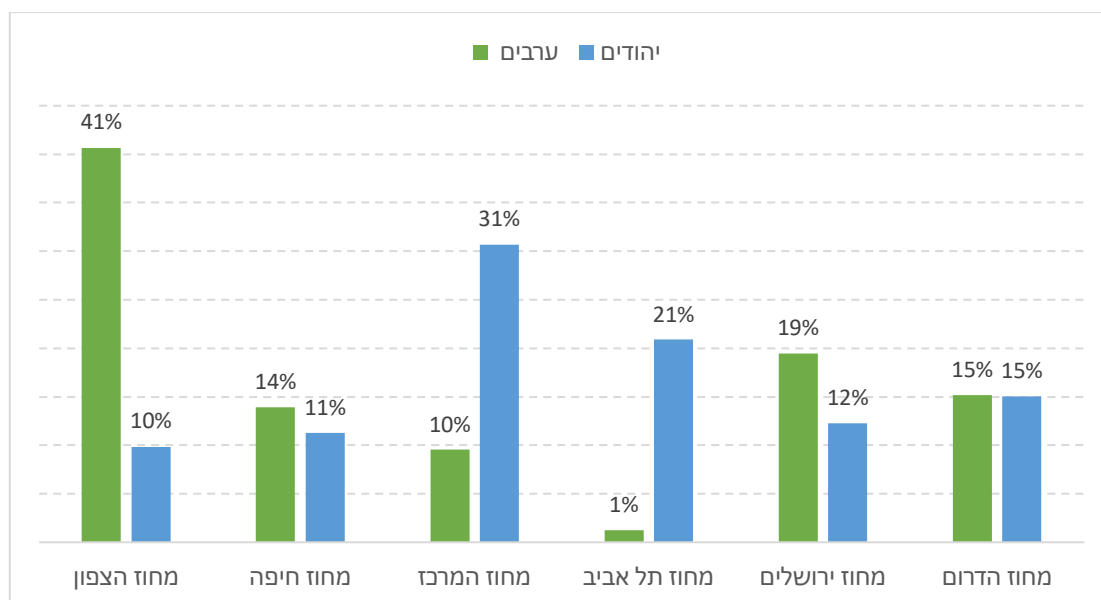
1.1 מאפייני האוכלוסייה הערבית בישראל

החברה הערבית בישראל מונה כ-2.0 מיליון נפשות (כולל ערביי מזרח ירושלים והאוכלוסייה הדרוזית ברמת הגולן) ומהווה כ-21% מכלל האוכלוסייה. האוכלוסייה המוסלמית מהווה את הרוב המוחלט של האוכלוסייה הערבית בישראל. אחד המאפיינים הבולטים של האוכלוסייה הערבית הוא היותה צעירה באופן יחסי: כ-41% בני 0–19, בהשוואה ל-35% בחברה היהודית. בהתאם לכך, האוכלוסייה

הערבית בגילי 20–64, קבוצת הגיל שמהווה את החלק הארי של שוק העבודה, מונה כמיליון נפשות כיום וצפויה לגדול בשנים הקרובות באופן ניכר.¹

מבחינה גיאוגרפית, האוכלוסייה הערבית מרוכזת במספר אזורים מצומצם יחסית: הגליל, אזור חיפה, המשולש, אזור ירושלים (בעיקר מזרח ירושלים) והנגב. מבחינת התפלגות מחוזות המגורים: למעלה ממחצית מהאוכלוסייה הערבית מתגוררת במחוזות חיפה והצפון (55%), 19% נוספים במחוז ירושלים, 15% במחוז הדרום, כ-10% במחוז המרכז וכאחוז אחד בלבד במחוז תל אביב. לשם השוואה, בקרב האוכלוסייה היהודית 31% גרים במחוז המרכז ו-21% נוספים במחוז תל אביב (תרשים 1).²

תרשים 1: התפלגות האוכלוסייה בישראל למחוזות מגורים³, לפי קבוצת אוכלוסייה, 2021



מקור: שנתון סטטיסטי לישראל 2022, הלמ"ס.

הרוב המכריע של האוכלוסייה הערבית, 72%, מתגורר ביישובים בעלי אוכלוסייה ערבית הומוגנית (יישובים שבהם שיעור התושבים הערבים גבוה מ-95%). בתוספת ערביי מזרח ירושלים, נתון זה מגיע ל-91.5%. שאר האוכלוסייה הערבית מתגוררת בערים מעורבות או ביישובים אחרים, כשהערים בעלות הריכוז הגבוה ביותר של תושבים ערבים הן חיפה, לוד, תל אביב-יפו, רמלה ועכו.⁴ כמו כן, חלק ניכר מהאוכלוסייה הערבית, 57.5%, מתגוררים ביישובים בגודל קטן עד בינוני (5,000–50,000 תושבים), זאת בהשוואה ל-22.7% בלבד בקרב האוכלוסייה היהודית.⁵

¹ עיבודים לנתוני השנתון הסטטיסטי לישראל 2022 של הלמ"ס, לוח 2.19, אוכלוסייה ממוצעת לשנת 2021.

² שם.

³ לא כולל מחוז יהודה ושומרון.

⁴ עיבודים לנתוני אוכלוסייה ביישובים של הלמ"ס, 2020.

⁵ שם.

טבלה 1 : התפלגות האוכלוסייה הערבית ליישובים, ממוצע שנת 2020

72.1%	יישובים ערבים הומוגניים
26.4%	ערים מעורבות (מעל 5,000 תושבים ערבים)
19.4%	ירושלים
1.8%	חיפה
1.3%	לוד
1.1%	תל אביב יפו
1	רמלה
0.9%	עכו
0.7%	נוף הגליל
0.3%	באר שבע
1.5%	יישובים אחרים הומוגניים
100%	סה"כ

האוכלוסייה הערבית מגוונת וקיימות בה קבוצות שונות הנבדלות ביניהן במאפיינים סוציו-אקונומיים ותרבותיים. מבחינת ההתפלגות הדתית: 85% מהערבים הם מוסלמים, כ-8% הם דרוזים וכ-7% הם נוצרים. מבחינה גיאוגרפית ברוב המקרים הקבוצות השונות מתגוררות במרחבים משותפים כמו האוכלוסייה הדרוזית בצפון והאוכלוסייה הבדואית בנגב. לצד הערים הבדואיות בנגב, כמו רהט וכסייפה, חלק גדול מהאוכלוסייה הבדואית מתגוררת ביישובים לא מוכרים, ללא תשתיות, שהבניה

בהם ארעית ובלתי חוקית. נכון לתחילת 2021 כ-82.1 אלף נפש מהאוכלוסייה הבדואית מתגוררים בכפרים לא מוכרים.⁶

האוכלוסייה הדרוזית בישראל היא בעלת מאפיינים ייחודיים ומבחינה חברתית-תרבותית הדרוזים נבדלים משאר ערביי ישראל בהיבטים שונים, למשל בכך שגברים דרוזים מתגייסים במסגרת חוק גיוס חובה ושיעורי הגיוס שלהם גבוהים יותר מאשר אלו של גברים יהודים;⁷ מקרב שאר הקבוצות בחברה הערבית שיעור מסוים מתגייסים בהתנדבות והדבר בולט בקרב הבדואים שמתוכם מאות מתגייסים כל שנה.⁸ מבחינת השכלה, לדרוזים שיעורי הזכאות לבגרות הגבוהים ביותר, 82.5%, בהשוואה לבדואים עם השיעור הנמוך, 48.1% ולשאר האוכלוסייה הערבית, בשיעור של 63.9%.⁹

אוכלוסיית מזרח ירושלים מתאפיינת ברמת חיים נמוכה בהשוואה לשאר האוכלוסייה הערבית בישראל, בצריכה נמוכה למשק בית ובתחולת עוני גבוהה מאוד. ב-2017 תחולת העוני בקרב משקי בית עמדה על 75.10% שיעור ההשתתפות בכח העבודה של נשים הוא נמוך במיוחד, 23% ביחס ל-40% בקרב כלל הנשים הערביות בישראל בשנת 2019. לעומת זאת, שיעור ההשתתפות בכח העבודה של גברים במזרח ירושלים זהה לזה של גברים יהודים בישראל. בשנת 2017 השכר הממוצע של תושבי מזרח ירושלים עמד על כ-5,538 שקל בהשוואה ל-6,899 שקל בקרב ערביי ישראל. עם זאת, רמת ההשכלה של ערביי ירושלים גבוהה במעט ביחס לערביי ישראל, 25% מהם בעלי תואר אקדמי בהשוואה ל-21% בקרב ערביי ישראל. נוסף על כך, לערביי מזרח ירושלים המיומנות הנמוכה ביותר של שליטה בשפה העברית ביחס לשאר קבוצות האוכלוסייה בחברה הערבית.¹¹

מבחינת רמת דתיות, נתוני הסקר החברתי של הלמ"ס מראים כי 59% מהאוכלוסייה הערבית בגילי 20 ומעלה מגדירה עצמה דתית מאוד או דתית (תרשים 2). בהתפלגות לפי מחוז מגורים עולה כי במחוז ירושלים קיים שיעור גבוה במיוחד של אוכלוסייה ערבית דתית או דתית מאוד, כ-71%, בהשוואה לשאר המחוזות בהם שיעורי הדתיות דומים לממוצע הארצי בקרב החברה הערבית.¹²

⁶ שנתון החברה החברה הערבית בישראל 2021, המכון הישראלי לדמוקרטיה.

⁷ שילוב בני העדה הדרוזית בצה"ל והשתלבותם בשוק העבודה, מרכז המחקר והמידע של הכנסת 2008.

⁸ על גבול הזהות: סוגיית גיוס מתנדבים בדוויים לצה"ל והשפעותיה על הקהילות ביישובים הערביים המעורבים בגליל, תומר מזאריב, סוגיות חברתיות בישראל גיליון 30, מס' 2, קיץ 2021, עמ' 397-433.

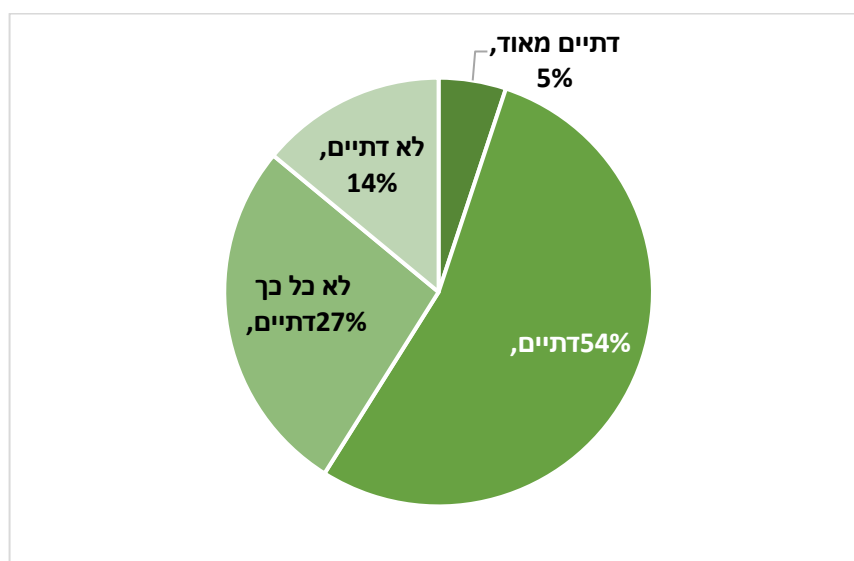
⁹ שנתון החברה החברה הערבית בישראל 2021, המכון הישראלי לדמוקרטיה.

¹⁰ אינדיקטורים לכלכלה ולתעסוקה במזרח ירושלים – נתוני 2019, מכון ירושלים למחקרי מדיניות.

¹¹ עיבודים לנתוני הסקר החברתי.

¹² במחוז ת"א שיעור הדתיים בקרב הערבים עומד על 36% בלבד, אך כאמור מדובר על קבוצה קטנה של כאחוז אחד בלבד מהאוכלוסייה הערבית בישראל.

תרשים 2: רמת דתיות בחברה הערבית, גילי 20 ומעלה, ממוצע שנים 2016–2021



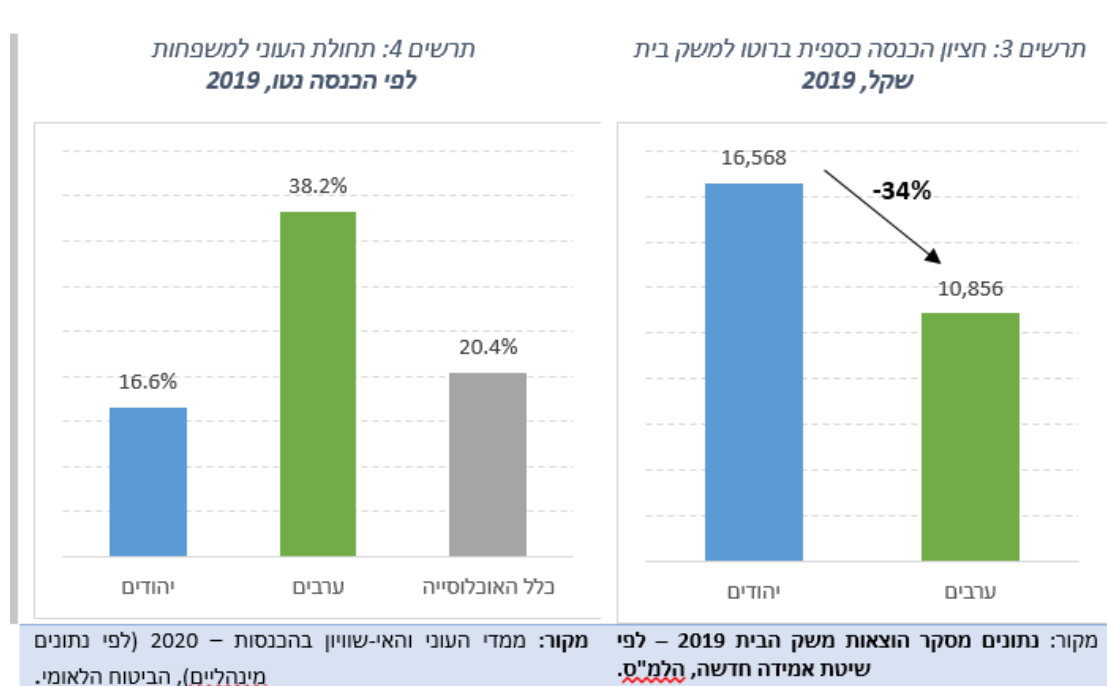
מקור: הסקר החברתי של הלמ"ס, 2020.

קיים קשר בין אופי האוכלוסייה בחברה הערבית מבחינה דתית ומסורתית לבין מאפייני תעסוקה, במיוחד בקרב נשים ערביות. מחקרם של קסיר (קלינר), מיעארי וליס-גינסבורג (2019) בחן את הקשר שבין היבטים שונים של מסורתיות לבין תעסוקת נשים ערביות. היבטי המסורתיות שנבחנו במחקר כללו עמדות ותפיסות של האישה, שימוש בטכנולוגיות וידע מודרני והיבטים הקשורים בדת. המחקר הראה כי ככל שנשים ערביות הן דתיות יותר ובעלות מאפיינים מסורתיים יותר, כך שיעורי התעסוקה שלהן נמוכים יותר. גם בקרב המועסקות, נשים דתיות ובעלות מאפיינים מסורתיים מועסקות בשיעור גבוה יותר בחלקיות משרה בהשוואה לנשים ערביות אחרות. לכך יש להוסיף כי קיימת שכיחות גבוהה מאוד של מאפיינים מסורתיים בקרב נשים ערביות.

בשנים האחרונות עוברת החברה הערבית שינויים במאפייניה המסורתיים. פריון הילודה של נשים מוסלמיות ירד בשני העשורים האחרונים בחדות מ-4.7 בתחילת שנות ה-2000 ל-3.0 בשנת 2020, ודומה לפריון הילודה הממוצע של יהודיות. שיעור הפריון של נוצריות ודרוזיות נמוך משמעותית ועומד על 1.8 ו-1.9, בהתאמה.¹³ שינוי זה חל במקביל לעלייה בהשכלה בחברה הערבית בכלל, ובקרב נשים ערביות בפרט. בין השנים 2000–2016 עלה שיעור הערביות בעלות תעודת בגרות או תעודה גבוהה יותר מ-26.3% ל-50.9% ושיעור בעלות תעודה אקדמית עלה מ-5.3% ל-19.8% [קסיר (קלינר) ורומנוב, 2018]. לצד השינויים בפריון הילודה ובהשכלה חלו גם שינויים ברמת החיים של החברה הערבית – הכנסת משקי הבית עלתה וצפיפות הדיור ירדה מעט (שם).

¹³ הודעה לתקשורת – "האוכלוסייה המוסלמית בישראל – נתונים לרגל חג הקורבן", הלמ"ס, 06 ביולי 2022.

ואולם, רמת החיים באוכלוסייה הערבית בישראל עדיין נמוכה בהשוואה לאוכלוסייה היהודית. ההכנסה החציונית של משק בית ערבי נמוכה בכ-34% בהשוואה למשק בית יהודי (תרשים 3). תחולת העוני בחברה הערבית גבוהה במידה ניכרת בהשוואה לחברה היהודית, כאשר 38.2% מהחברה הערבית נמצאים מתחת לקו העוני, בהשוואה ל-16.6% בקרב יהודים (תרשים 4). ביטוי נוסף למציאות זו אפשר לראות בדירוג החברתי-כלכלי של היישובים הערבים, כאשר מתוך 10 אשכולות, 75% מהיישובים הערבים מדורגים באשכולות 1-3 במדד החברתי-כלכלי, 19% נוספים באשכול 4, חמישה יישובים ערבים בלבד מדורגים באשכולות 5-7 ובאשכולות 8-10 אין כלל יישובים ערבים.¹⁴ ככלל, עולה כי מצבם של ערבים החיים ביישובים מעורבים הוא טוב בהשוואה לאוכלוסייה המתגוררת ביישובים ערבים הומוגניים. מצבה הכלכלי של האוכלוסייה הבדואית בנגב הוא קשה במיוחד, כאשר כלל היישובים הבדואים מדורגים באשכול חברתי-כלכלי 1 (חדאד חאג' יחיא, סייף, קסיר (קלינר) ופרג'ון, 2021).



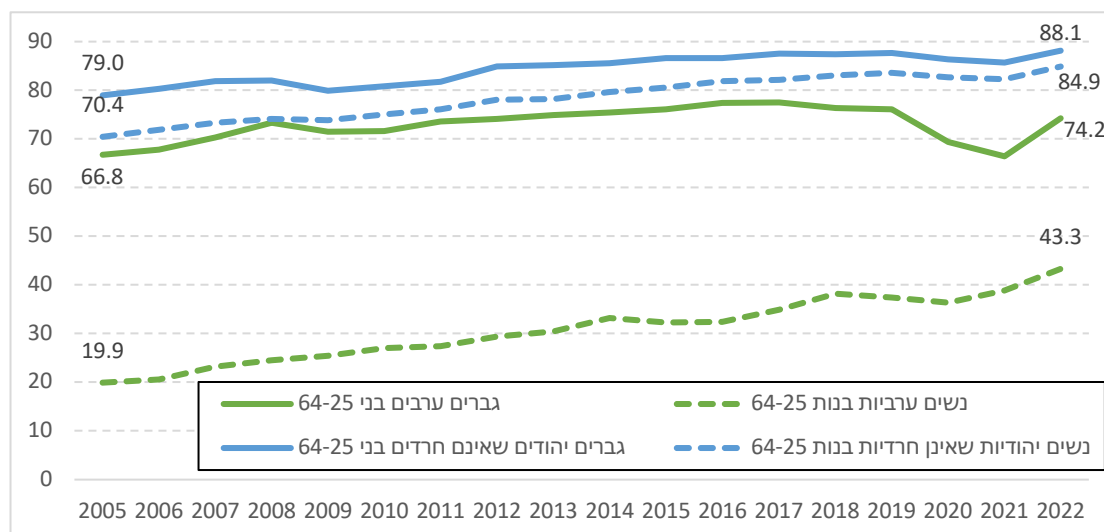
1.2 תעסוקה בחברה הערבית

השתלבותה של החברה הערבית בשוק העבודה בישראל נמוכה בהשוואה לאוכלוסייה היהודית שאינה חרדית. נכון לשנת 2022, שיעורי התעסוקה של גברים ערבים נמוכים משל גברים יהודים לא-חרדים בכ-14 נקודות אחוז, 74.2% בהשוואה ל-88.1% (תרשים 5). במהלך משבר הקורונה, בשנים 2020-2021, חלה ירידה חדה בשיעורי התעסוקה של גברים ערבים, אך ניתן לראות שב-

¹⁴ עיבודים לקובץ נתוני רשויות מקומיות 2020 של הלמ"ס.

2022 חלה התאוששות משמעותית. בקרב נשים ערביות שיעורי התעסוקה הם נמוכים במיוחד ועומדים על 43.3%, לעומת 84.9% בקרב יהודיות לא-חרדיות. פערים אלה נותרו גבוהים למרות עלייה מתמשכת בשיעורי התעסוקה של נשים ערביות בשנים האחרונות (בוטוש, 2020).

תרשים 3: שיעור תעסוקה של יהודים לא-חרדים וערבים, אחוזים, גילי 25–64.

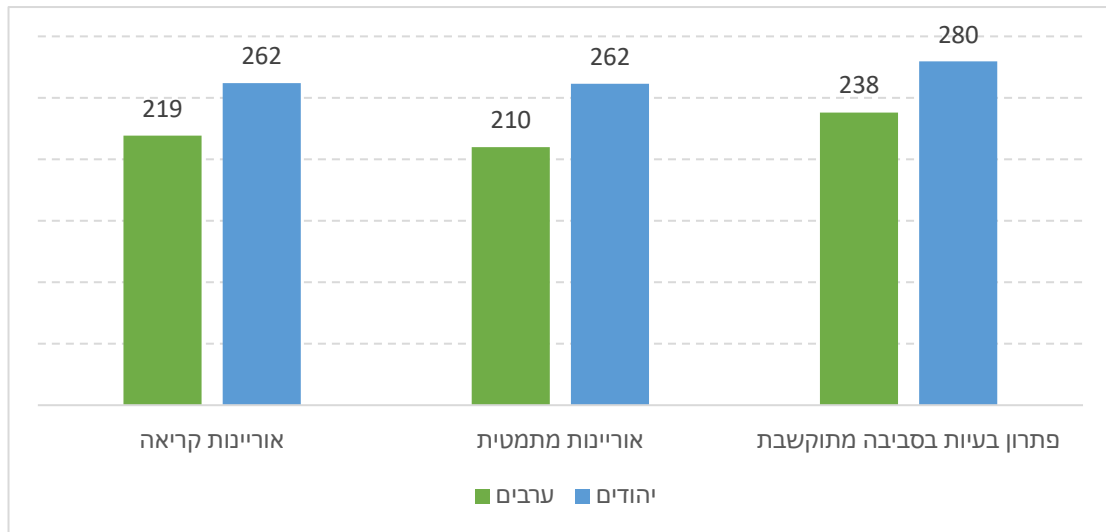


מקור: עיבודים לנתוני קובץ יעדי תעסוקה של הלמ"ס. נתוני שנת 2022 על בסיס ממוצע שלשום רבעים ראשונים.

החסמים המעכבים השתלבות של האוכלוסייה הערבית בשוק העבודה הם מגוונים וכוללים: פערים בחינוך בהשוואה לאוכלוסייה היהודית, אי-ידיעת השפה העברית ברמה מספקת, מספר מצומצם של אזורי תעשייה ותעסוקה ביישובים ערבים, זמינות נמוכה של תחבורה ציבורית ביישובים הערבים, קושי בהשגת אשראי לעסקים, רישות עסקי ברמה נמוכה ואף אפליה בשוק העבודה מצד מעסיקים [קסיר (קלינר) וצחור-שי, 2016; חדאד חאג' יחיא, סייף, קסיר (קלינר) ופרג'ון, 2021; מכון ברוקדייל, 2020]. יתרה מכך, ישנם חסמים ייחודיים לנשים ערביות בכניסה לשוק העבודה הנובעים מתפיסות תרבותיות מסורתיות לגבי תפקיד האישה במשפחה והצורך לטפל בילדים (מכון ברוקדייל, 2020), אשר גורמים לשיעורי תעסוקה נמוכים במיוחד בקרב אוכלוסייה זו.

בשנים האחרונות החלה מגמת שיפור ברמת ההשכלה של האוכלוסייה הערבית הן בשיעור הזכאים לבגרות והן בחלקה של האוכלוסייה הערבית בהשכלה הגבוהה. למרות זאת, ישנם פערים בחינוך, בין האוכלוסייה הערבית ליהודית המתבטאים בהישגים נמוכים במבחנים השוואתיים, בשיעורי נשירה גבוהים מבתי הספר התיכוניים ושיעורים נמוכים של זכאות לבגרות. [ישיב וקסיר (קלינר), 2018]. הפערים הקיימים במערכת החינוך לאורך השנים ניכרים גם בקרב האוכלוסייה הבוגרת, כפי שעולה מסקר מיומנויות בוגרים (PIAAC). הפערים בין האוכלוסייה הערבית ליהודית במיומנויות נמצאים בכל רמות ההשכלה.

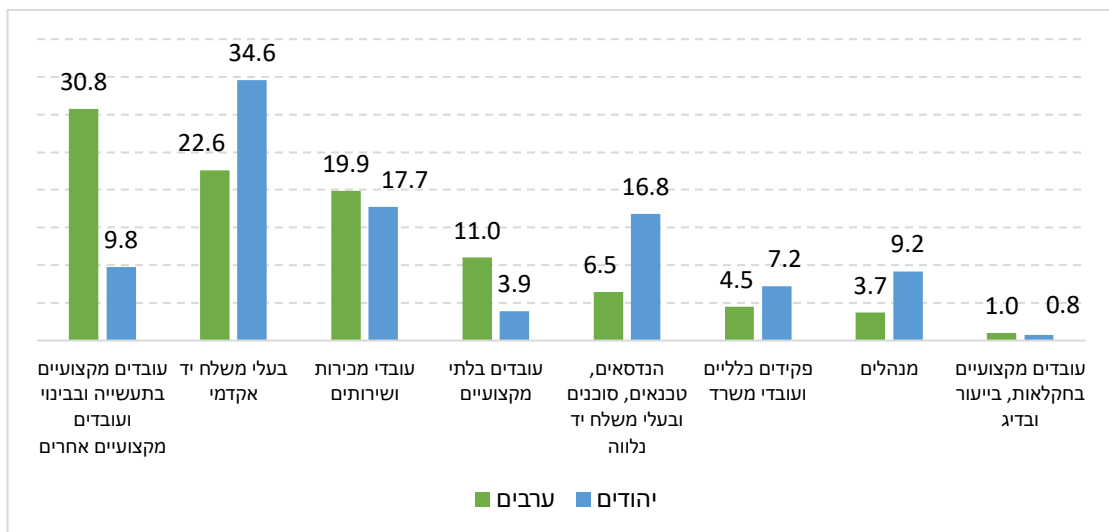
תרשים 4: מיומנויות לפי קבוצת אוכלוסייה והשכלה, ציונים ממוצעים, 2014–2015



מקור: מיומנויות בוגרים בישראל 2014–2015, הלמ"ס.

הפערים בהשכלה ופערים אחרים שפורטו לעיל מובילים לכך שתעסוקת ערביי ישראל אינה איכותית ומתמקדת במשלחי יד המאופיינים בפירון עבודה נמוך ובשכר נמוך, כמו עובדים מקצועיים בתעשייה ובבינוי (31% מהמועסקים) ועובדים בלתי מקצועיים (11%). קיימים הבדלים ברורים בהתפלגות משלחי היד בין נשים וגברים ערבים, כאשר משלחי היד הנפוצים אצל נשים הם משלח יד אקדמי (38%), עובדי מכירות ושירותים (31.4%) ועובדים בלתי מקצועיים (11.9%). אצל גברים ערבים משלחי היד הנפוצים הם עובדים מקצועיים בתעשייה ובינוי (46.6%), בעלי משלח יד אקדמי (13.9%) ועובדי מכירות ושירותים (13.4%).¹⁵

תרשים 5: מועסקים לפי משלח יד וקבוצת אוכלוסייה, אחוזים, 2021

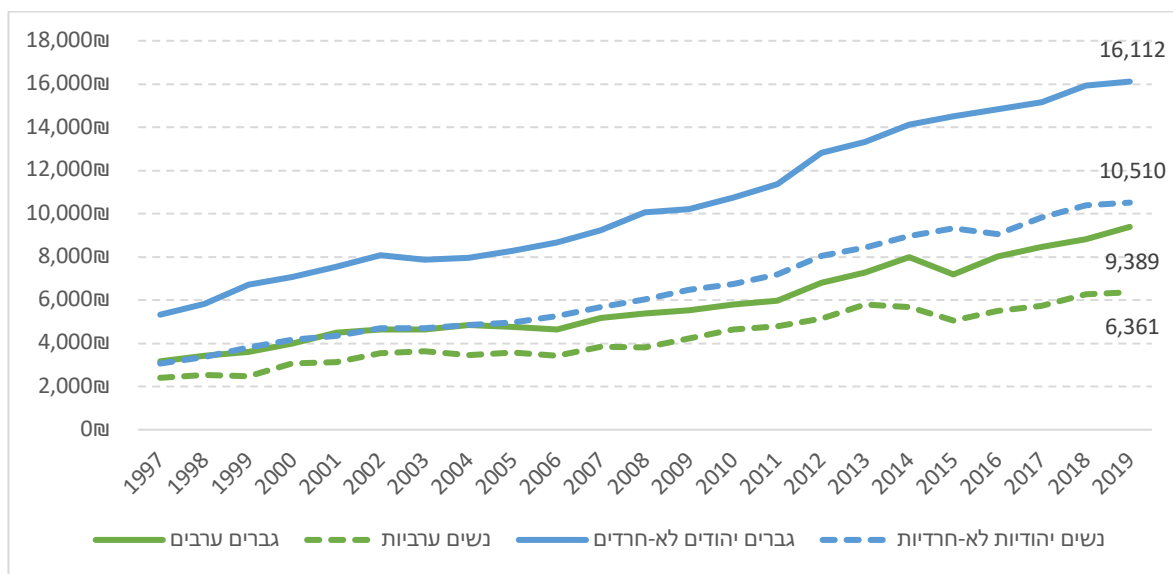


¹⁵ נתוני מועסקים ושכירים לפי משלח יד, קבוצת אוכלוסייה ומין, שנתון סטטיסטי לישראל 2022, נתוני שנת 2021.

מקור: שנתון סטטיסטי לישראלי 2021, הלמ"ס.

פערי שכר משמעותיים ניכרים בין מועסקים ערבים לבין מועסקים יהודים לא-חרדים. בשנת 2019 ההכנסה מעבודה שכירה של גברים ערבים עמדה על 9,338 שקל, והיא נמוכה ב-42% בהשוואה להכנסה מעבודה שכירה של גברים יהודים לא-חרדים שעמדה על 16,024 שקל (תרשים 8). בקרב נשים ערביות ההכנסה מעבודה שכירה ב-2019 עמדה על 6,326 שקל, נמוכה ב-39% בהשוואה לנשים יהודיות לא-חרדיות, שהכנסתן עמדה על 10,453. בבחינה לאורך זמן, אפשר לראות כי ההכנסה של גברים ונשים בשתי קבוצות האוכלוסייה עלתה לאורך השנים, אך הכנסתם של מועסקים ערבים עלתה בשיעור נמוך משמעותית בהשוואה ליהודים לא-חרדים. בעוד הכנסתם של גברים יהודים לא-חרדים ושל נשים יהודיות לא-חרדיות עלתה בין השנים 2003–2019 בשיעורים של 65% ו-80%, בהתאמה, הכנסתם של גברים ערבים עלתה ב-63% והכנסתן של נשים ערביות עלתה ב-41% בלבד.

תרשים 6: הכנסה ממוצעת מעבודה שכירה לפי קבוצות אוכלוסייה, מחירים קבועים (מחירי 2019), גילאי 25–64



מקור: עיבודים לנתוני קובץ יעדי תעסוקה, הלמ"ס.

משבר הקורונה פגע קשות בתעסוקה של האוכלוסייה הערבית, במידה ניכרת יותר מאשר באוכלוסייה היהודית הלא-חרדית. המשבר הביא גם לפגיעה קשה בעסקים קטנים ובינוניים, ובפרט בעסקים בחברה הערבית, שרבים מהם לא ענו על הקריטריונים לקבלת סיוע, כך שהסיוע שניתן היה מצומצם (חדאד חאג' יחיא וסיף, 2020). בפרט, עסקים שלא דיווחו על חלק ניכר מהכנסותיהם לאורך השנים, לא היו יכולים להראות ירידה משמעותית בהכנסות בתקופת הקורונה שהייתה מזכה אותם במענקי סיוע.

מדינת ישראל השקיעה בשנים האחרונות בתכניות לעידוד וקידום תעסוקה ויזמות בחברה הערבית. חלק נכבד מההשקעות בוצעו במסגרת תוכנית החומש לחברה הערבית ובניהן קודמו התכניות הבאות: הקמת אזורי תעשייה ושיפור אזורים קיימים ב-12 ערים, השקעה בתחבורה ציבורית, הקמת קרנות השקעה כמו אל-בוואדר, הרחבת ערבויות למתן אשראי, עידוד היצוא (תכנית תבל), מתן הלוואות לעסקים בחברה הערבית, פיתוח מרכזי עסקים (אינקובטורים) ושירותי תמיכה לפיתוח עסקי. נוסף על כך, משרד התיירות תמך בהשקעות, מענקים וסובסידיות לעסקים ערבים בתחום התיירות (OECD, 2016). דוגמה לאחת מהתוכניות הממשלתיות לעידוד יזמות בחברה הערבית היא קרן SAWA של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים וקרנות קורת ישראל, אשר מסייעת לעסקים קטנים של נשים במגזר הערבי על ידי מתן אשראי חוץ בנקאי לאותם עסקים (משרד הכלכלה, 2018).

2. בעלי עסקים ויזמים בחברה הערבית

2.1 מאפייני העסקים והיזמים

יזמות עסקית היא אפיק השתלבות בשוק העבודה המהווה אלטרנטיבה לתעסוקה במשרה שכירה. בשל מצבה של האוכלוסייה הערבית בשוק העבודה, עידוד וטיפוח של יזמות עסקית יכולים לסייע רבות בהשתלבות איכותית בשוק העבודה, תוך העלאת רמת ההכנסה של משקי הבית ואף העצמה אישית של המועסקים. בהשוואה לתעסוקה במשרה שכירה, קיימים יתרונות ביזמות עסקית ובהעסקה עצמאית המתבטאים בתנאי עבודה נוחים, קרבה לבית ושעות עבודה גמישות (לוטן, 2005). ברמה המשקית, השתלבות גדולה יותר של האוכלוסייה הערבית בשוק העבודה דרך עידוד יזמות, יצירת מקומות עבודה נוספים והגדלת הכנסת משקי הבית הערבים צפויה להביא לתועלות משמעותיות בשל עלייה בפריון העבודה, בתמ"ג ובתקבולי המיסים.

לפי נתוני שנת 2019 היו בישראל כ-415 אלף עסקים של עצמאים, מתוכם כ-71 אלף בבעלות ערבים.¹⁶ בהתאם לכך, חלקם של העסקים בבעלות ערבים מכלל העסקים עומד על כ-17%, שיעור הנמוך מחלקה של החברה הערבית באוכלוסייה (כ-21%). יחד עם זאת, 24.5% מהעסקים ש"נולדו" באותה שנה היו בבעלות ערבים, שיעור הגבוה מחלקה של האוכלוסייה הערבית באוכלוסייה. זאת ועוד, בשנת 2012 היו בישראל כ-339 אלף עסקים של עצמאיים, מתוכם 52 אלף בבעלות ערבים המהווים כ-15% מהעסקים, כך שחלקם של עסקים עצמאיים בבעלות ערבים עלה בין השנים 2012–2019 בכ-2 נקודות אחוז. על בסיס נתוני לידות העסקים בשנת 2019, נראה כי ממשיכה מגמת העלייה בחלקם של העסקים שבבעלות ערבים.

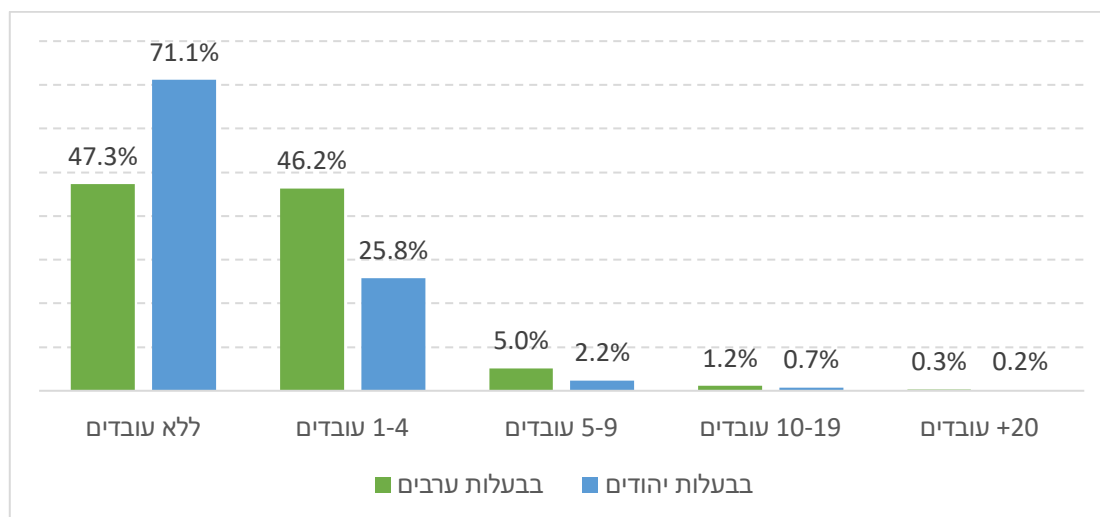
¹⁶ לפי נתוני הודעה לתקשורת "דמוגרפיה של עסקים של עצמאים בשנת 2019 ומאפייני בעלי העסקים", הלמ"ס, 21 ביולי 2021. הנתונים אינם כוללים עוסקים הפטורים ממע"מ. 2.7 אחוזים מהעסקים שייכים לקבוצת "אחרים".

סקר כוח אדם של הלמ"ס מאפשר ללמוד על היקף העצמאים באוכלוסיית המועסקים. שיעור העצמאים מתוך המועסקים הערבים עומד כיום על 8.5%, בהשוואה ל-12.9% עצמאים מתוך המועסקים היהודים.¹⁷ העצמאים בחברה הערבית מתאפיינים בשיעור גבוה של גברים (83% בהשוואה לכ-62% בחברה היהודית) ובשיעור גבוה של בעלי השכלה לא אקדמית (כ-75% בהשוואה ל-60% בחברה היהודית).

שיעור העסקים המעסיקים עובדים בקרב החברה הערבית גבוה ביחס לאוכלוסייה היהודית. כ-53% מהעסקים בבעלות ערבים מעסיקים עובדים, בהשוואה ל-29% בקרב עסקים בבעלות יהודים (תרשים 9). ניתן להסביר הבדל זה בכך ששיעור העסקים בבעלות ערבים בענף "שירותים מקצועיים מדעיים וטכניים", שבהם מקצועות חופשיים (עורכי דין, רואי חשבון וכו') גבוה פי שניים בקרב יהודים מאשר בקרב ערבים (תרשים 10), ובמקצועות אלה פועלים במקרים רבים עצמאים ללא מועסקים נוספים.

מנגד, העסקים שבבעלות ערבים מרוכזים בענפים עתירי עבודה ועל כן מעסיקים יותר עובדים בהשוואה לעסקים בבעלות יהודים, כאשר הרוב המכריע של העסקים הם זעירים המעסיקים עד 4 עובדים (תרשים 9). הפיריון בענפים הללו נמוך יחסית לענפים אחרים (מכון ברוקדייל, 2020). כך למשל, חלקם של העסקים בענף הבינוי מתוך העסקים בבעלות ערבים גבוה פי שלושה מחלקם של העסקים בענף זה מתוך העסקים שבבעלות יהודים (תרשים 10). בדומה לכך, בענף "מסחר ותיקון כלי רכב" יחס זה עומד על פי שניים. לצד זאת, עסקים בבעלות ערבים סובלים מתת-ייצוג בענפים בעלי פיריון גבוה כמו תעשיית ההיי-טק ושירותים מבוססי ידע.

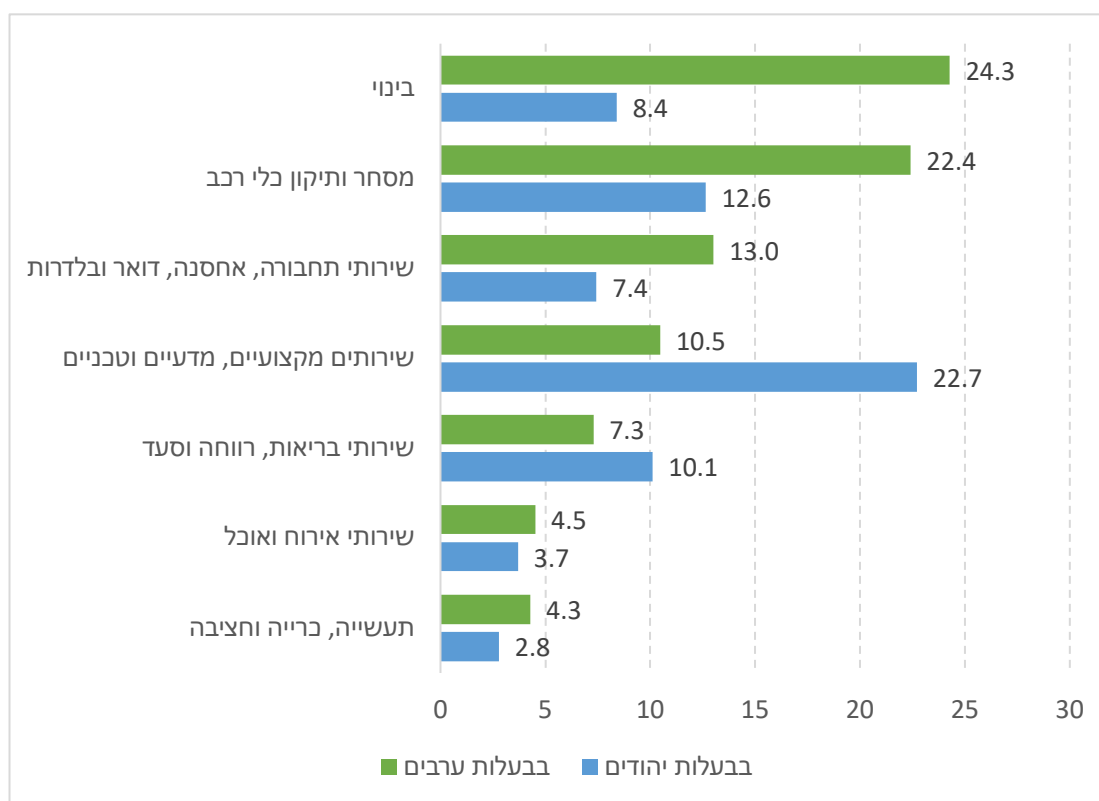
תרשים 7: התפלגות עסקים בבעלות ערבים ויהודים לפי מספר עובדים, אחוזים, 2019



¹⁷ עיבודים לנתוני סקר כוח אדם של הלמ"ס לשנת 2021.

מקור: הודעה לתקשורת מיום 11/7/2021, "דמוגרפיה של עסקים של עצמאים בשנת 2019 ומאפייני בעלי העסקים", הלמ"ס.

תרשים 8: התפלגות עסקים בבעלות ערבים ויהודים בענפים כלכליים עיקריים, אחוזים, 2019



מקור: הודעה לתקשורת מיום 11/7/2021, "דמוגרפיה של עסקים של עצמאים בשנת 2019 ומאפייני בעלי העסקים", הלמ"ס. * הושטמו ענפים שבהם שיעור העסקים היה נמוך מ-3% בקרב ערבים.

לצד נתוני הלמ"ס אודות עסקים ועצמאים, מקור נתונים נוסף בנושא יזמות בישראל הוא סקר GEM – סקר בינלאומי ארוך טווח, הבוחן את מצב היזמות, הפעילות היזמית והתפיסות לגביה במדינות המשתתפות בסקר.¹⁸ אוכלוסיית הסקר כוללת מדגם מייצג של אוכלוסיית ישראל בגילי 18–64.¹⁹ נתוני הסקר מאפשרים לבחון מאפיינים שונים של יזמים בישראל בכלל ובחברה הערבית בפרט. יתרונו בכך שהוא מאפשר זיהוי של יזמים, שבחלק ניכר מהמקרים עדיין אינם עצמאים או בעלי עסקים.²⁰ במחקר זה נעשה שימוש בבסיס הנתונים של הסקר לשנים 2013–2017.²¹

מניתוח נתוני הסקר לפי קבוצת אוכלוסייה עולה כי שיעור היזמים ובעלי העסקים בחברה הערבית עומד על 13.1%, בהשוואה ל-17.5% בחברה היהודית הלא-חרדית.²² מבחינה מגדרית, כ-76%

¹⁸ הסקר נערך בישראל על ידי "מרכז עירא לעסקים, טכנולוגיה וחברה" באוניברסיטת בן גוריון, בהשתתפות ובמימון של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים במשרד הכלכלה.

¹⁹ אוניברסיטת בן גוריון בנגב, "ממצאי מחקר היזמות והחדשנות GEM", 24 בפברואר 2020.

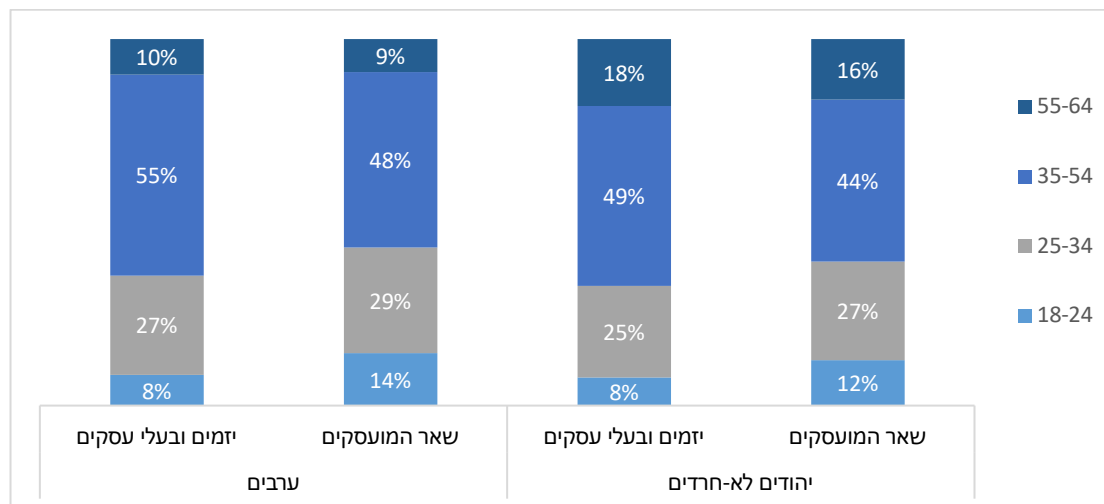
²⁰ ניתוח נתוני הסקר כולל יזמים ובעלי עסקים, כאשר יזמים מוגדרים כפרטים המעורבים בהקמת עסק או שהם בבעלות חלקית או מלאה על מיזם או עסק בהתהוות. בעלי עסקים מוגדרים כפרטים המחזיקים בבעלות חלקית או מלאה על עסק קיים. בשל גודל המדגם הקטן יחסית של החברה הערבית בסקר, לא מוצגים ניתוחים עבור יזמים ובעלי עסקים בנפרד.

²¹ בסיס הנתונים של סקר GEM שנותח לא כולל את שנת 2014.

²² ההפרש נמצא מובהק במבחן t ברמה של $p < 0.01$.

מהיזמים ובעלי העסקים בחברה הערבית הם גברים, בהשוואה לכ-56% בקרב יהודים לא-חרדים. זאת ועוד, היזמים ובעלי העסקים בחברה הערבית מתאפיינים בגיל מעט גבוה יותר משאר המועסקים, בדומה למצב בקרב החברה היהודית הלא-חרדית (תרשים 11).

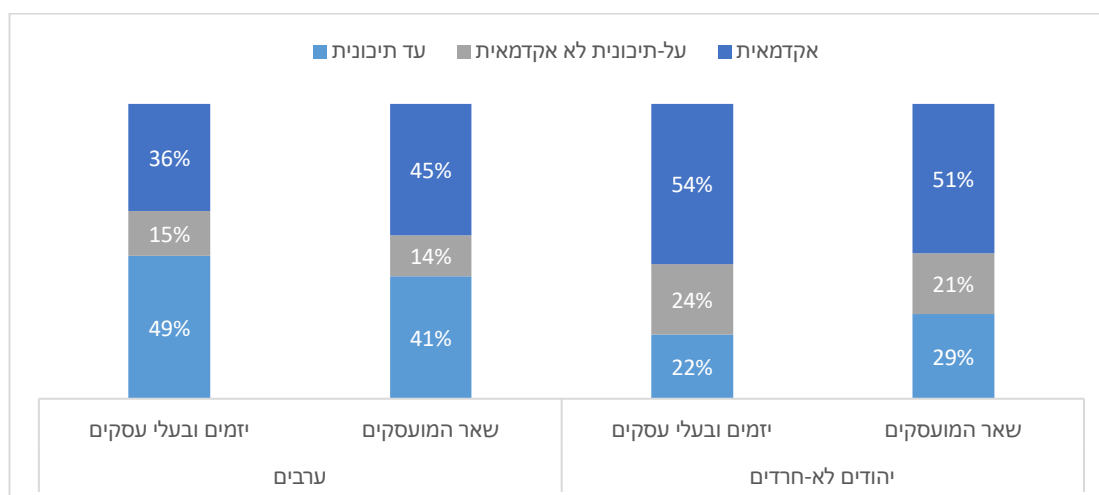
תרשים 9: התפלגות גילית לפי קבוצת אוכלוסיה ומעמד בעבודה



מקור: עיבודים לנתוני סקר GEM, 2017-2013.

רמת ההשכלה של יזמים ובעלי עסקים ערבים היא נמוכה בהשוואה לשאר המועסקים הערבים (תרשים 12). בקרב יזמים ובעלי עסקים 36% הם אקדמאים, בהשוואה ל-45% בקרב שאר המועסקים. בחברה היהודית הלא-חרדית התמונה היא הפוכה, כאשר יזמים ובעלי עסקים הם מעט משכילים יותר בהשוואה לשאר המועסקים (54% אקדמאים לעומת 51%). מצד אחד, הבדלים אלה ברמת ההשכלה משקפים בחלקם את הענפים ומשלחי היד השונים שבהם פועלים יזמים ובעלי עסקים ערבים בהשוואה ליהודים לא-חרדים. מהצד השני, רמת ההשכלה הנמוכה יחסית של יזמים ובעלי עסקים ערבים מצביעה על כך שהיזמות היא הזדמנות בעבור ערבים לא משכילים, אך בעלי כישורים עסקיים גבוהים, להשתלב בשוק העבודה בתעסוקה איכותית יותר, בהשוואה לאלטרנטיבה בתעסוקה שכירה.

תרשים 10: התפלגות רמת ההשכלה, לפי קבוצת אוכלוסיית ומעמד בעבודה

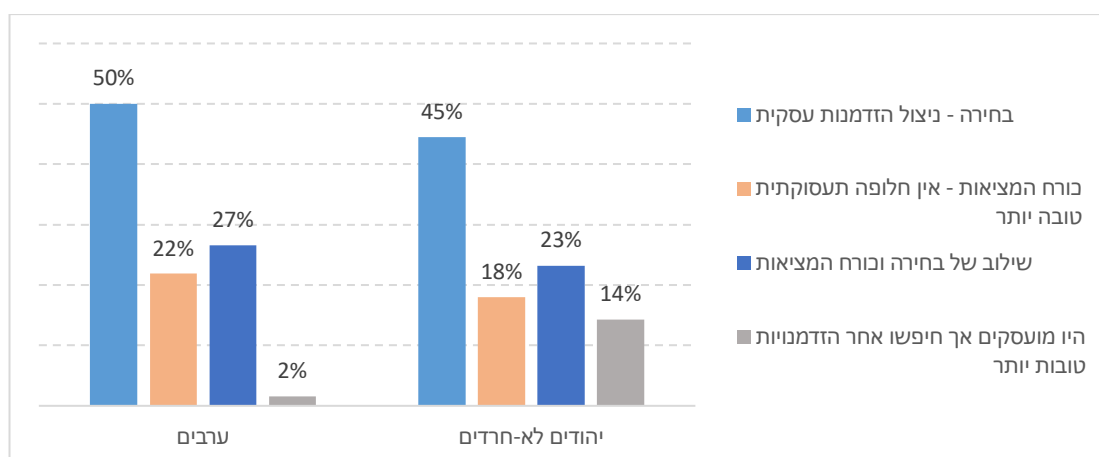


מקור: עיבודים לנתוני סקר GEM, 2013–2017.

2.2 מוטיבציה יזמית

פנייה ליזמות יכולה להיות כתוצאה מבחירה או מכורח, בהעדר חלופה תעסוקתית רלוונטית. לפי נתוני סקר GEM, כמחצית מהיזמים ובעלי העסקים הערבים פנו ליזמות מבחירה, לשם ניצול הזדמנות עסקית (תרשים 13). שיעור זה מעט גבוה בהשוואה לחברה הכללית. שיעור היזמים שפנו לכך בשל כורח המציאות, כי לא מצאו חלופה תעסוקתית טובה יותר, הוא דומה בין ערבים ליהודים לא-חרדים, עם שיעור מעט גבוה יותר בקרב ערבים (22% ו-18% בהתאמה). לצד זאת, כ-2% בלבד מהיזמים הערבים היו שכירים במקום עבודה ופנו ליזמות בחיפוש אחר הזדמנות טובה יותר, בהשוואה לשיעור של כ-14% מהיזמים בחברה היהודית הלא-חרדית. נתון זה מצביע על כך שבקרב האוכלוסייה הערבית פחות יזמים נוטלים סיכון תוך ויתור על מקום עבודתם.

תרשים 11 : מניעים ליזמות של יזמים כיום, לפי קבוצת אוכלוסייה, גילי 18–64



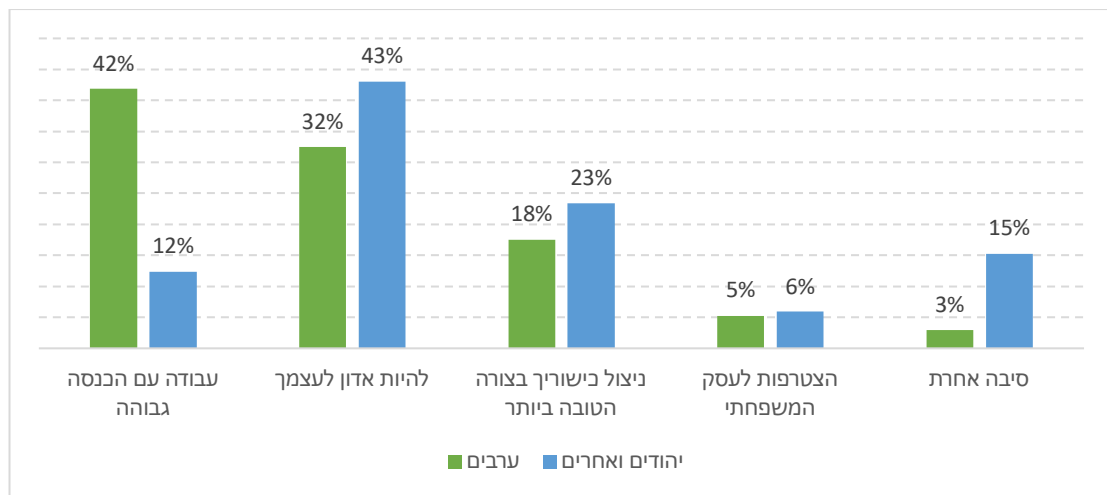
מקור: עיבודים לנתוני סקר GEM, 2013–2017.

לפי נתוני הסקר החברתי של הלמ"ס המניע המרכזי של מועסקים ערבים לעבוד כעצמאים הוא בראש ובראשונה עבודה עם הכנסה גבוהה יותר – 42% מקרב העצמאים הערבים העידו כי זו הסיבה

המרכזית שבגללה בחרו לעבוד כעצמאים בהשוואה ל-12% מהיהודים (תרשים 14). ממצא זה מעיד במידה רבה על כך שפוטנציאל ההכנסה עבור מועסקים ערבים הוא גבוה באופן מהותי בעבודה כעצמאים בהשוואה לחלופה של תעסוקה באופן שכיר, ונראה כי בקרב יהודים לא קיים פער כה גדול בין פוטנציאל ההכנסה של עצמאים ושכירים.

כמו כן, 32% מהעצמאים הערבים בחרו בתעסוקה באופן זה בעיקר בשל רצון להיות אדונים לעצמם, ו-18% נוספים בחרו בדרך זו על מנת לנצל את כישוריהם בצורה הטובה ביותר. יתר על כן, לפי עיבודים נוספים של נתוני הסקר החברתי עולה כי 15% מהשכירים הערבים היו מעוניינים להיות עצמאים, אך אין להם את האמצעים הכלכליים לכך ולכן לא פנו לתעסוקה עצמאית, זאת בהשוואה ל-6% בקרב יהודים ואחרים.

תרשים 12: סיבה עיקרית לבחירה לעבוד כעצמאי, גילי 20 ומעלה

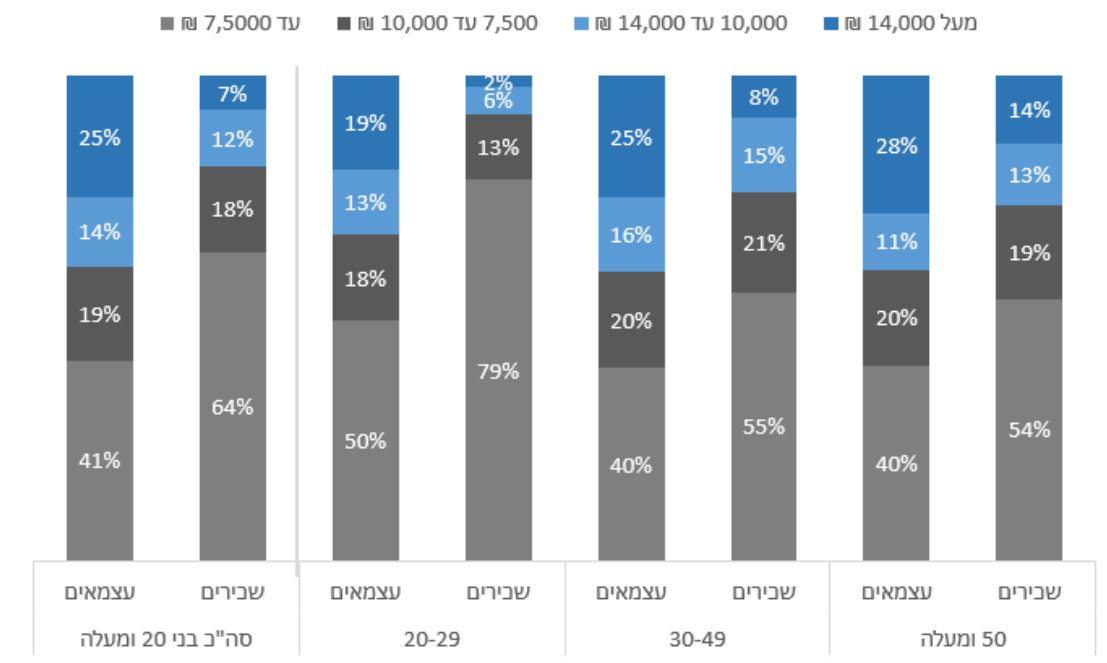


מקור: עיבודים לנתוני הסקר החברתי של הלמ"ס, שנת 2018.

התפלגות השכר של שכירים ועצמאים ערבים מראה שהשכר של עצמאים גבוה יותר בהשוואה לשכירים: בעוד רק 12% מהשכירים הערבים מרוויחים בין 10,000 ל-14,000 שקל ו-7% מהשכירים מרוויחים מעל 14,000 שקל, בקרב העצמאים שיעורים אלה עומדים על 14% ו-25% בהתאמה (תרשים 15). הכנסתם של עצמאים ערבים, בהשוואה לשכירים ערבים, גבוהה יותר גם כאשר בוחנים את הנתונים בפילוח לפי קבוצות גיל. ההבדלים הגדולים ביותר בהתפלגות השכר של מועסקים ערבים הם בקבוצת הגיל הצעירה, 20–29, שבה 32% מרוויחים מעל 10,000 שקל בקרב העצמאים, בהשוואה ל-8% בלבד בקרב השכירים. כמו כן בקבוצת גיל זו 79% מהשכירים מרוויחים שכר הנמוך מ-7,500 שקל בהשוואה ל-50% מבין העצמאים.

פערים אלו בהתפלגות השכר בין עצמאים ושכירים נותרים בעיניהם גם כאשר בוחנים את ההכנסה של מועסקים ללא השכלה אקדמית, כך שפוטנציאל הכנסה גבוה יותר עבור עצמאים בהשוואה לשכירים קיים גם כאשר מדובר במועסקים ערבים בעלי השכלה נמוכה.

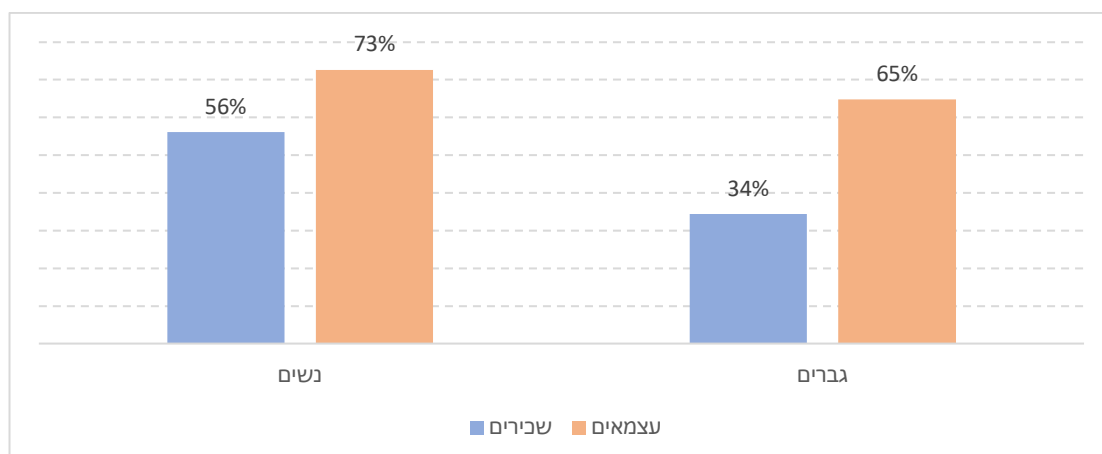
תרשים 13: התפלגות הכנסה ברוטו של מועסקים ועצמאים ערבים, לפי מעמד וקבוצת גיל



מקור: עיבודים לנתוני הסקר החברתי של הלמ"ס, 2016–2021.
* כ-9% מהשכירים וכ-25% מהעצמאים לא דיווחו על גובה הכנסתם.

עוד עולה מנתוני הסקר החברתי כי עצמאים יכולים לעבוד קרוב יותר למקום המגורים. שיעורי המועסקים הערבים העובדים ביישוב המגורים גבוהים באופן ניכר בקרב עצמאים בהשוואה לשכירים, הן בקרב גברים והן בקרב נשים (תרשים 16).

תרשים 14: שיעור העובדים ביישוב המגורים באוכלוסייה הערבית, לפי מגדר, גילי 20 ומעלה



3. מחקר על צרכי היזמים וחסמים ליזמות

3.1 שיטת המחקר

מחקר זה מתבסס על מגוון של מקורות במטרה לאפיין את הצרכים של היזמים ובעלי העסקים מהחברה הערבית, ולמפות חסמים מרכזיים ליזמות (מפורט בנספח א'):

1. ראיונות עומק עם מנהלי סניפים במעוף²³ ואנשי מפתח נוספים בתחום
2. ביצוע וניתוח של סקר ייעודי בקרב מדגם מייצג של כ-750 בעלי עסקים ערבים
3. ניתוח נתוני סקר שביעות רצון של ציבור הפונים למעוף
4. ניתוח נתוני הסקר החברתי של הלמ"ס לשנים 2016–2021

הצרכים של היזמים הערבים והחסמים ליזמות מופו על בסיס תובנות שעלו בראיונות העומק. בהמשך נבחנו שלל היבטים הקשורים לצרכים ולחסמים שזוהו באמצעות מאגרי הנתונים הקיימים של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים ושל הלמ"ס. לבסוף, בוצע סקר ייעודי בקרב מדגם מייצג של בעלי עסקים ערבים על מנת לקבל תמונה מקיפה של צרכי היזמים. הסקר בחן באופן ממוקד את צרכיהם של היזמים בתחומים שזוהו, תוך מתן דגש לסוגיות שלא ניתן עליהן מענה במקורות הנתונים הקיימים.

בהסתמך על הממצאים שעלו מהמיפוי, חולקו הצרכים של היזמים מהחברה הערבית לשני סוגים:

1. **צרכים ברמת המאקרו** – אלו הם צרכים הנוגעים בסוגיות רחבות, כמו תשתיות וסביבה תומכת יזמות, כחלק מפיתוח כלכלי כולל בחברה הערבית. מענה לצרכים אלה דורש, על פי רוב פעולה ציבורית, והפעלת מאמץ משותף של משרדי ממשלה שונים, יחד עם הרשות לפיתוח כלכלי של החברה הערבית.
2. **צרכים ברמת המיקרו** – אלו הם צרכים של היזם או היזמת ברמת העסק היחיד שלרוב ניתן לענות עליהם במסגרת הסמכות הבלעדית של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים. לדוגמה, באמצעות השירותים של מעוף. המלצות המחקר ממוקדות ברובן בצרכים אלו.

²³ כפי שמפורט בפרק 4, מעוף הינו מערך השטח של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים במשרד הכלכלה המספק מענה לצרכים של היזמים ובעלי העסקים הקטנים והבינוניים בישראל.

3.2. צרכי מאקרו – תשתיות וסביבה תומכת יזמות

סוג ראשון של צרכים קשורים בתשתיות ידידותיות ליזמות, ובסביבה תומכת יזמות. ארבעה צרכי מאקרו שמחקר זה מזהה כוללים:

- חיזוק היכולות של הרשויות המקומיות הערביות להוביל פיתוח כלכלי
- פיתוח אזורי תעשייה ומסחר ביישובים ערבים
- שיפור היצע האשראי ליזמים ועסקים ערבים
- הנגשה טובה יותר של השירותים הציבוריים ליזמים ולעסקים ערבים

להלן פירוט של צרכים אלו, כפי שעלו במסגרת המחקר:

א. חיזוק הרשויות המקומיות כמובילות של פיתוח כלכלי

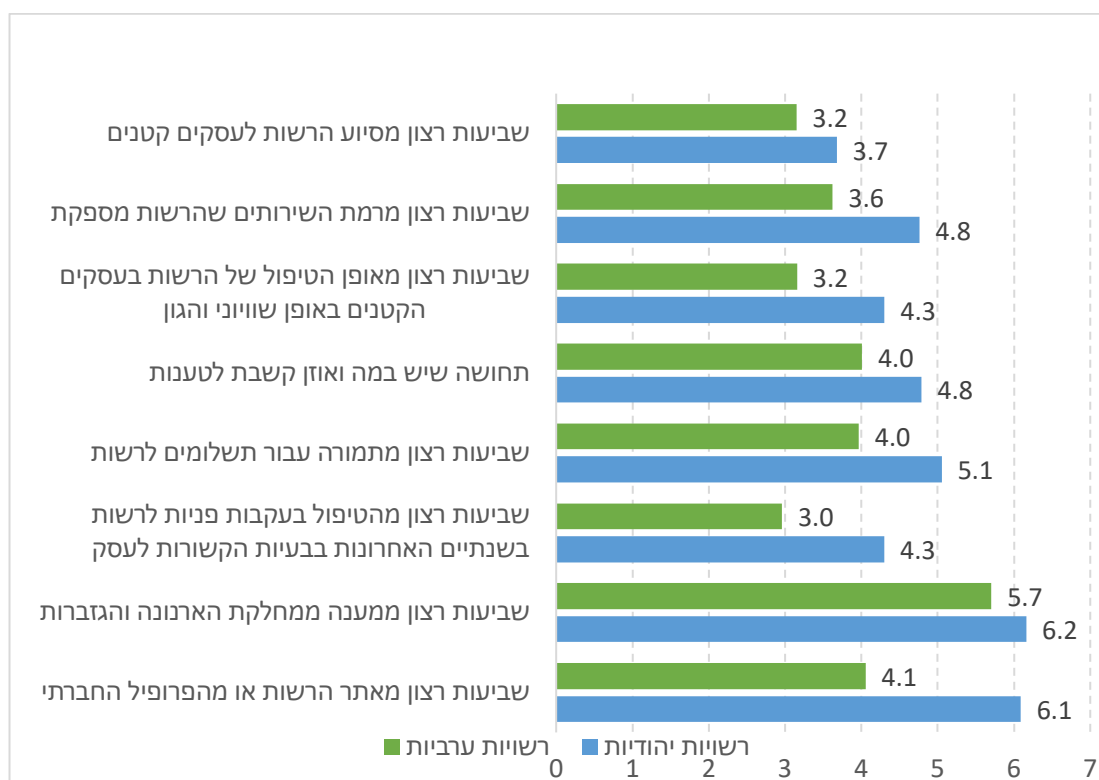
צורך משמעותי שעלה מיזמים ומבעלי עסקים ערבים הוא ב"כתובת" ברשויות המקומיות, כלומר פקידות מקצועית שניתן לפנות אליה בסוגיות הקשורות בניהול או קידום העסק, כמו מחלקת רישוי עסקים או מחלקה לפיתוח עסקים. כיום אין ברשויות הערביות כתובת כזו ולא קיימת פונקציה של פיתוח עסקים. אחת הסיבות העיקריות לכך שהרשויות אינן מובילות פיתוח עסקים הוא שהן עסוקות בפתרון בעיות בסיסיות אחרות של התושבים – דאגה לביטחון אישי, תחזוקה של תשתיות רעועות, פינוי זבל באופן סדיר ותשלום לעובדים ולספקים.

מנתוני מדד "עשיית עסקים ברשויות המקומיות" של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים עולה כי שביעות הרצון של עסקים ערבים מהרשויות המקומיות במגוון תחומים היא נמוכה (תרשים 17).

חוסר שביעות הרצון מהרשויות המקומיות בולט בהיבטים של "סיוע לעסקים קטנים", "טיפול הרשות בפניות ובבעיות הקשורות לעסק" ו"מרמת השירותים שהרשות מספקת". ישנו חוסר שביעות רצון גם בנוגע לאופן השוויוני וההגון שבו מצפים מהרשות לטפל בעסקים קטנים. לצד זאת, קיימת שביעות רצון בינונית מההיבט של "תחושת מקום ואוזן קשבת לטענות" ומההיבט של "תמורה מתשלומים לרשות". שביעות הרצון ממענה מחלקות הארנונה והגבייה גבוהה יחסית להיבטים האחרים.

בכל אחד מהתחומים שביעות הרצון של עסקים ביישובים ערבים נמוכה בהשוואה לעסקים ביישובים יהודים. את הפער בין שביעות הרצון בקרב בעלי עסקים ביישובים יהודים ובעלי עסקים ביישובים ערבים ניתן לראות בצורה בולטת בתרשים 18, שבו היישובים הערבים נמצאים בתחתית של ממוצע שביעות רצון מהרשות המקומית.

תרשים 15 : שביעות רצון ממוצעת מהיבטים שונים בתפקוד הרשויות המקומיות (סולם 1 עד 10)



מקור: מדד עשיית עסקים ברשויות המקומיות לשנת 2021 של הסוכנות לעסקים קטנים.

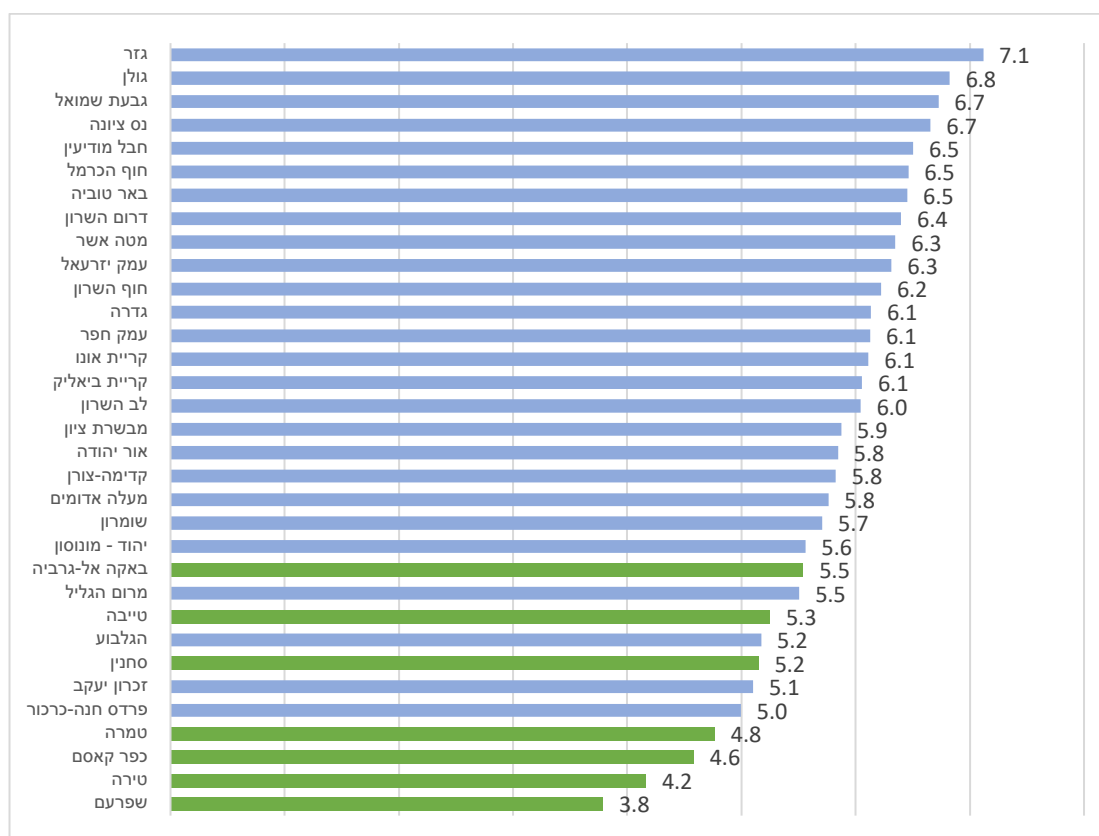
תרשים 18 מציג מדד שביעות רצון משוקלל המורכב מציונים של ארבעה תחומים:

- שירותים לעסק
- הסדרי אכיפה
- קידום עסקים וגבייה
- תשלומים וארנונה

בקרוב כלל הרשויות המקומיות שבהן עד 50,000 תושבים ושנכללו במדד עשיית העסקים,²⁴ רמת שביעות הרצון ביישובים הערבים היא בין הנמוכות ביותר. כלל היישובים הערבים ממוקמים בשליש התחתון בדירוג, וארבעת היישובים בתחתית הדירוג הם ערבים. הציון של כלל היישובים הערבים נמוך מהממוצע הארצי, שעומד על 5.8.

²⁴ קטגוריית גודל המכילה את כל היישובים הערבים למעט הערים נצרת, רהט ואום אל-פחם.

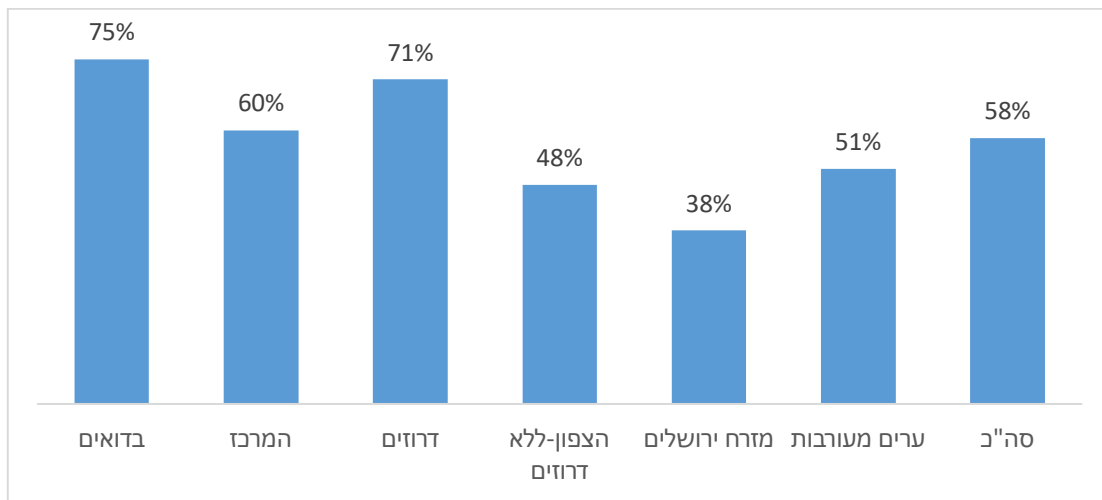
תרשים 16: ממוצע של שביעות הרצון ברשויות מתחת ל-50,000 תושבים



מקור: מדד עשיית עסקים ברשויות המקומיות לשנת 2021 של הסוכנות לעסקים קטנים.

אחד הצרכים הנוספים של היזמים ובעלי העסקים, בהקשר של הרשויות המקומיות, הוא מתן ביטחון אישי ברשות בכלל, ובפרט בסביבה בה פועל העסק. נתוני מדד עשיית עסקים לשנת 2021 מראים כי ברשויות ערביות הציון הממוצע של תחושת הביטחון האישי עומד על 5.4 (מתוך 10) בהשוואה ל-7.2 ברשויות יהודיות. כמו כן, בסקר בעלי עסקים ערבים שנערך במסגרת המחקר נמצא כי 58% בלבד מבעלי העסקים בחברה הערבית מרגישים בטוחים פיזית בסביבה שבה פועל העסק (תרשים 19). בתוך כך, במזרח ירושלים תחושת הביטחון היא הנמוכה ביותר - רק 38% מהמשיבים משם ציינו כי הם מרגישים בטוחים. בקרב האוכלוסייה הערבית בצפון (ללא דרוזים) 48% מרגישים בטוחים. לעומת זאת, שיעורים גבוהים יותר מדווחים בקרב האוכלוסייה הבדואית (75%), האוכלוסייה הדרוזית (71%) וביישובים הערבים במרכז (60%).

תרשים 17: שיעור היזמים המרגישים בטוחים (פיזית) בסביבה בה פועל העסק

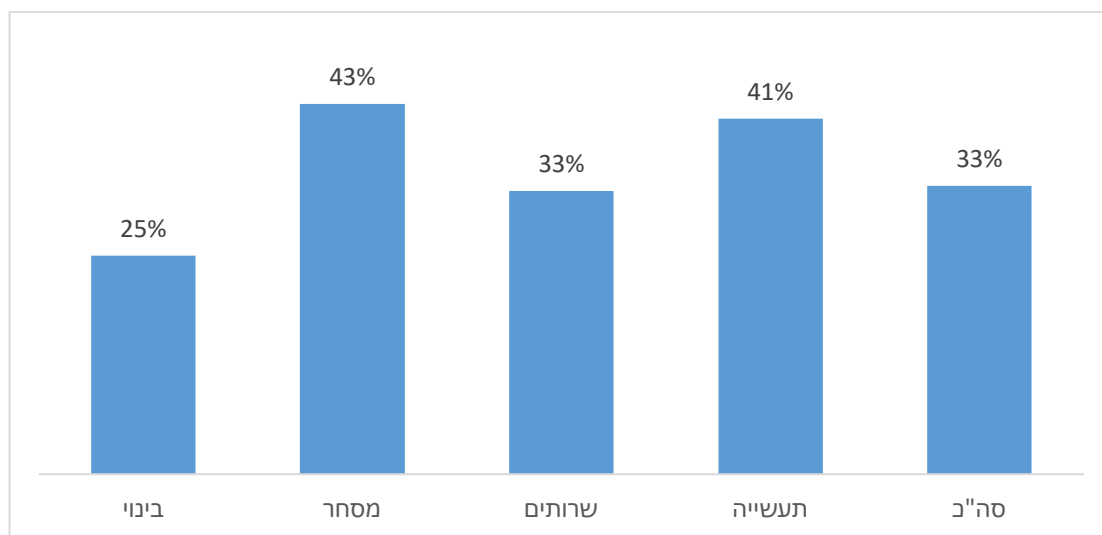


מקור: סקר צרכים של יזמים ערבים, 2022.

ב. פיתוח אזורי תעשייה ומסחר ביישובים הערבים

לבעלי עסקים רבים בחברה הערבית אין מקום מתאים להקמה ותפעול של העסק. בחינה לפי הענף הכלכלי של העסק מעלה כי בענף הבינוי ל-25% מהמשיבים בלבד יש מקום מתאים לעסק ובענף המסחר, בו הנתון הוא הגבוה ביותר ל-43% בלבד יש מקום מתאים.²⁵

תרשים 18: שיעור היזמים שענו כי יש להם מקום מתאים לעסק,²⁶ לפי ענף כלכלי



מקור: סקר צרכים של יזמים ערבים, 2022.

עסקים ערבים רבים פועלים בתוך שכונות המגורים, וקיים ביקוש לאזורי תעשייה ותעסוקה מסודרים. בעלי העסקים והיזמים מחפשים סביבה ידידותית ובטוחה לעסק שיש בה רמת תחזוקה טובה. חלק

²⁵ סקר צרכים של יזמים ערבים, 2022.

²⁶ כמו נכס מסחרי או שטח באזור תעשייה

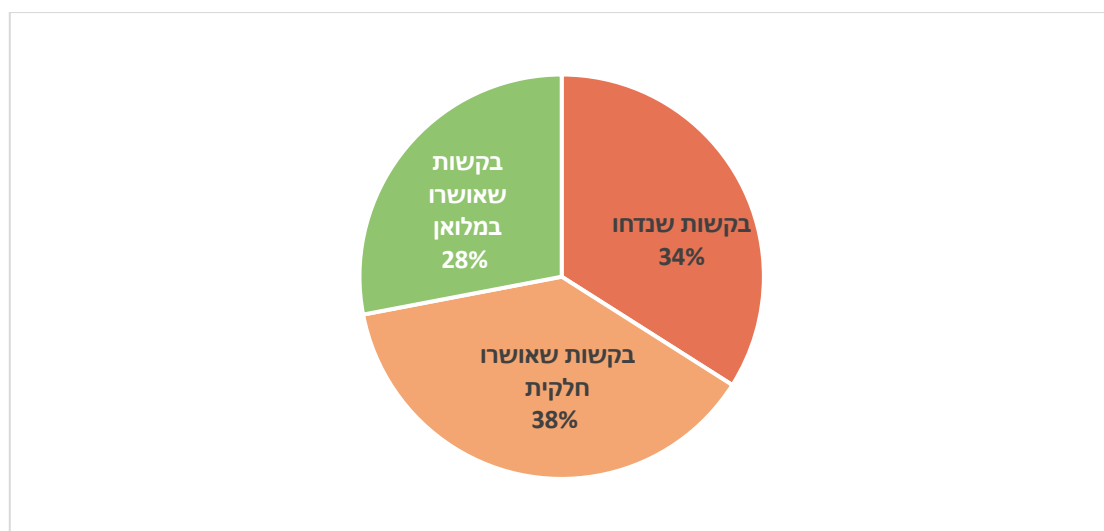
מהיזמים מוצאים סביבה כזו ביישובים יהודים קרובים. אזורי תעשייה ומסחר מתאימים יסייעו רבות ליזמים הערבים, כמו גם לתעסוקה ביישובים אלה, ולהכנסות מארנונה של הרשויות המקומיות הערביות.

ג. שיפור היצע האשראי ליזמים ועסקים ערבים

במסגרת הראיונות שנערכו במחקר עלה כי ליזמים ועסקים בחברה הערבית יש קושי כללי להשיג מימון הן להקמה של עסקים, הן למלאי והון חוזר והן להשקעות לפיתוח עתידי. הקושי להשיג אשראי עסקי נגרם משלוש סיבות עיקריות: היצע אשראי נמוך, ביקוש נמוך לאשראי וסיכון עסקי גבוה. היצע האשראי הנמוך בא לידי ביטוי בתחרות הנמוכה בין הבנקים ביישובים הערבים. ברוב היישובים הערבים פועלים, לכל היותר, שני בנקים (לאומי ומרכזתיל), וביישובים רבים פועל סניף בנק אחד בלבד וביישובים אחרים אין אף סניף בנק.

כחלק מהמענה הקיים לשיפור הנגישות לאשראי של יזמים ובעלי עסקים (לא רק בחברה הערבית) מופעלת הקרן בערבות מדינה²⁷ המשפרת את הסיכויים לקבלת הלוואה, בעיקר במקרים שאין לעסק מספיק בטוחות לצורך הלוואה. מהסקר שנערך עולה כי 48% מבעלי העסקים הערבים שפנו לקבלת הלוואה עשו זאת באמצעות הקרן בערבות המדינה. שיעור ההלוואות המאושרות בקרב אלו שפנו דרך הקרן בערבות המדינה נמוך מאלו שלא פנו דרך הקרן, 59% לעומת 72%, בהתאמה. יתכן שההבדל נובע מכך שהפונים באמצעות הקרן הם אלו שמראש הסיכוי שלהם לקבל הלוואה נמוך יותר.

תרשים 21: התפלגות בקשות מימון לפי סטטוס



מקור: סקר צרכים של יזמים ערבים, 2022.

²⁷ פירוט לגבי הקרן בערבות מדינה מופיע בפרק 4 – מענה קיים לצרכים כיום.

מסקר שערכה הסוכנות בקרב עסקים בחברה הערבית עולה כי שיעור גבוה מתוך בעלי העסקים שפנו בבקשה להלוואה לא הצליחו לקבל את המימון שביקשו: בקשות להלוואה של 34% מבעלי העסקים נדחו, עבור 38% אושר סכום חלקי בלבד ועבור 28% בלבד אושרו הבקשות במלואן (תרשים 21).

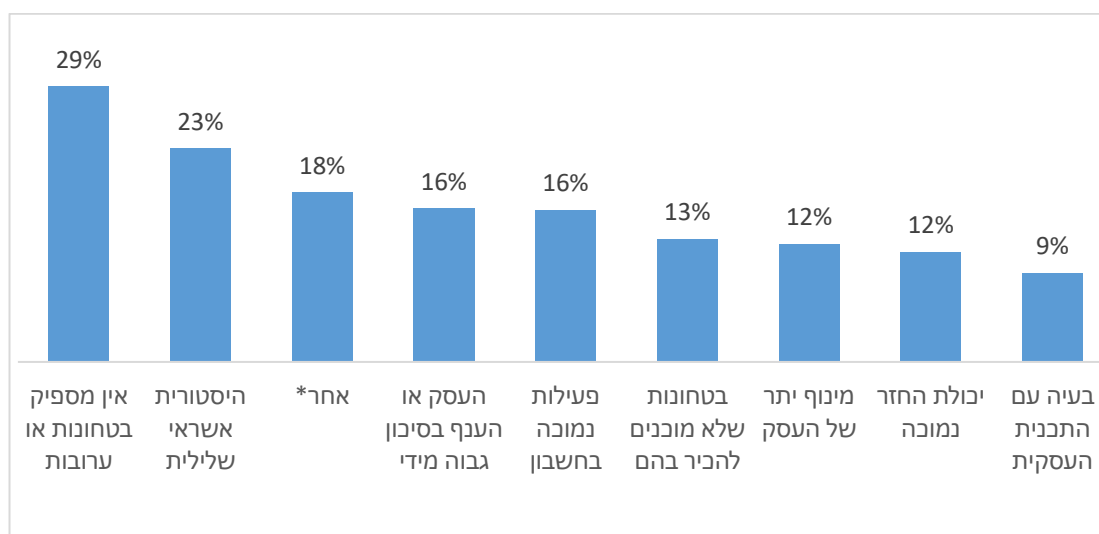
כפי שמעידים בעלי העסקים בסקר, הסיבות לדחייה של הבקשות למימון קשורות ברובן לסיכון הכרוך במתן ההלוואה, מנקודת מבטם של הגופים המעמידים הלוואות. להלן פירוט הסיבות העיקריות לדחיית הבקשות למתן הלוואה:

- **היעדר בטחונות** – הסיבה הנפוצה ביותר שצוינה הייתה היעדר ערובות מספקות (29%). יזמים רבים מגיעים ללא נכסים או חסכונות משמעותיים. בעיה נפוצה נוספת בהקשר זה היא בטחונות שלא מוכנים להכיר בהם (13%). ליזמים ערבים רבים יש קרקעות שאינן רשומות בטאבו ולכן לא יכולות להיות מוכרות כערובות.²⁸
- **היעדר היסטוריית אשראי חיובית** – הסיבה השנייה הנפוצה ביותר לדחיית בקשות להלוואה היא היסטוריית אשראי שלילית (23%). סיבה מרכזית נוספת בהקשר זה היא פעילות נמוכה בחשבון הבנק (16%), כלומר יזמים שמגיעים בלי פעילות משמעותית שיכולה להעיד על מהימנותם מבחינה פיננסית. אחד הגורמים לכך הוא שימוש רב במזומן שנפוץ בחברה הערבית, לצד אי-דיווח על חלק מההכנסות לרשויות המס. סוגיה זו פוגעת בעסקים הפונים בבקשה למימון משום שאין להם דוחות כספיים אמינים המציגים את מלוא הכנסותיהם.
- **עסקים בסיכון גבוה** – 16% מבעלי העסקים העידו כי לא ניתנה להם הלוואה משום שהעסק או הענף בסיכון גבוה. נוסף על כך, עלו טענות בקרב הנסקרים כי הגופים הפיננסיים מתייחסים ללקוחות ערבים ככלל כבעלי סיכון גבוה.
- **יכולת החזר נמוכה ומינוף יתר** – 12% מבעלי העסקים דיווחו כי לא קיבלו הלוואה משום שהגוף הפיננסי העריך שיכולת החזר שלהם נמוכה. נוסף על כך, כ-12% דיווחו כי הסיבה לאי מתן הלוואה היא שהעסק נמצא במינוף יתר, כלומר שהגוף המממן העריך שההתחייבויות הקיימות של העסק גבוהות מדי ומעמידות בספק את יכולת החזר של העסק להלוואה נוספת.
- **היעדר תכנית עסקית** – 9% מהיזמים טענו כי לא קיבלו הלוואה משום שהייתה בעיה עם התכנית העסקית שהציגו.

ממצאי המחקר מעלים גם כי כמחצית מבעלי העסקים נמנעו מבקשת אשראי בשל חסמים שונים כגון חששות מסיכון, אי אמונה בסיכוי לקבל אשראי, סיבות דתיות, חשש מהליך סבוך. חסמים אלו בביקוש לאשראי מתוארים בפרק הבא המתמקד בצרכי המיקרו של יזמים ועסקים.

²⁸ לפי עמותת סיכוי בעיית רישום המקרקעין נפוצה בישובים הערביים.

תרשים 19: שיעור היזמים שענו כי עקב הסיבות המצוינות בקשתם נדחתה**



מקור: סקר צרכים של יזמים ערבים, 2022. ** בעלי העסקים יכלו לציין מספר סיבות.

לפי דוח "הצוות הבין-משרדי לגיבוש תכנית לאומית להגברת ההכלה הפיננסית" רמת סיכון האשראי בקרב משקי בית בחברה הערבית גבוהה יותר מאשר בשאר קבוצות האוכלוסייה. אחד האינדיקטורים שביטאו ממצא זה היה שיעור הלקוחות שדווח לגביהם פיגור בהחזר הלוואה. שיעור זה בקרב האוכלוסייה הערבית היה גבוה משמעותית מאשר באוכלוסייה היהודית הלא-חרדית, כ-15% ביחס ל-6.3% בשנת 2020.²⁹ נתון זה מרמז גם על המצב בקרב בעלי עסקים ויזמים מהחברה הערבית, הקשורים קשר ישיר למצב משקי הבית בחברה הערבית.

הקושי להשיג מימון גורם להקטנה בהיקף ההתפתחות של המגזר העסקי בחברה הערבית. לדוגמה, יזמים מהחברה הערבית כמעט ולא מקבלים מענקים והטבות הניתנים על ידי הרשות להשקעות ולפיתוח התעשייה והכלכלה, במידה רבה עקב מחסור ביכולות השקעה. שיפור בהיצע של אשראי עסקי לעסקים וליזמים ערבים יוכל להקטין את הפער בינם לבין עסקים ויזמים בחברה הכללית.

ד. הנגשה של השירותים הציבוריים

מראיונות עם בעלי עסקים ואנשי מקצוע בתחום נראה שקיים צורך לשפר את הנגישות של השירותים הציבוריים הרלוונטיים ליזמים מהחברה הערבית. במסגרת זו צריך לבצע התאמות מבחינת שפה ותרבות של אתרי האינטרנט של משרדים וגופים רלוונטיים, וכן להתאים את המידע והחומרים המקצועיים המוצגים בהם. לדוגמה, בעקבות הקורונה עברו רוב השירותים של מעוף משירותים פרונטליים לשירותים מקוונים. במסגרת זו, על הסוכנות לבחון את מידת הנגשה של השירותים המקוונים לחברה הערבית, והאם יש צורך לשלב בהם גם שירותים פיזיים. באופן דומה יש לבדוק את

²⁹ [צוות בין משרדי לגיבוש תכנית לאומית להגברת ההכלה הפיננסית](#), יולי 2022.

ההנגשה של שירותים של גופים אחרים שקשורים לרישוי ותפעול עסקים, דוגמת משרד הבריאות, גופי ההצלה, משטרה ורישוי.

3.3 צרכי מיקרו – צרכים הממוקדים ביזמים

כאמור, צרכים אלו הם צרכים הממוקדים ביזמים עצמם, ולכן היכולת של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים להשפיע עליהם גבוהה יותר. סעיף זה מתייחס לשלושה סוגים שונים של צרכים:

- סיוע בהשגת מימון
- סיוע בשיפור הידע והיכולות היזמיות
- סיוע בהגדלת קהל הלקוחות של העסק

א. מימון – אשראי לעסקים בחברה הערבית

סיוע במימון הוא אחד הצרכים המרכזיים של יזמים ערבים. במסגרת הראיונות שנערכו עלה כי רוב הפונים למעוף ביקשו סיוע במטרה לקבל מימון. עסקים רבים במגזר הערבי מוגדרים ברמת סיכון גבוהה מבחינת אשראי, ולכן בקשות רבות למימון נדחות או מאושרות באופן חלקי בלבד. לכן, חלק מהמענה על הצורך במימון הוא לא רק בהגדלת היצע המימון אלא גם בהדרכה וליווי של היזמים, כך שתהיה להם האוריינות הפיננסית להשתמש במימון בצורה מושכלת.³⁰

במסגרת הסקר שערכנו בקרב בעלי עסקים ערבים נמצא כי 48% מבעלי העסקים פנו בבקשה להלוואה בחמש השנים האחרונות.³¹ לחלק מאלו שלא פנו לבקש הלוואה היה צורך במימון, אך הם לא ביקשו אותו מסיבות כגון: חשש מסיכון גבוה מדי בלקיחת הלוואה (20%), לא האמינו שיקבלו הלוואה (15%), מסיבות דתיות (15%), תהליך סבוך מדי (7%) וסיבות אחרות (5%).³² בסיכומו של דבר, קרוב למחצית מבעלי העסקים שלא ביקשו הלוואה עשו זאת מתוך חסמים הניתנים להסרה – חשש מסיכון, חשש מדחייה של הבקשה ומקושי עקב תהליך סבוך.

חלק מהסיבות שצוינו לדחיית בקשות להלוואות קשורות לאוריינות פיננסית נמוכה בקרב בעלי העסקים והיזמים הערבים, המביאה לכך שדירוג האשראי שלהם נמוך. בעלי עסקים רבים אינם מודעים מספיק לחשיבות של התנהלות פיננסית תקינה, כמו ניהול תזרים מזומנים, כיסוי שיקים

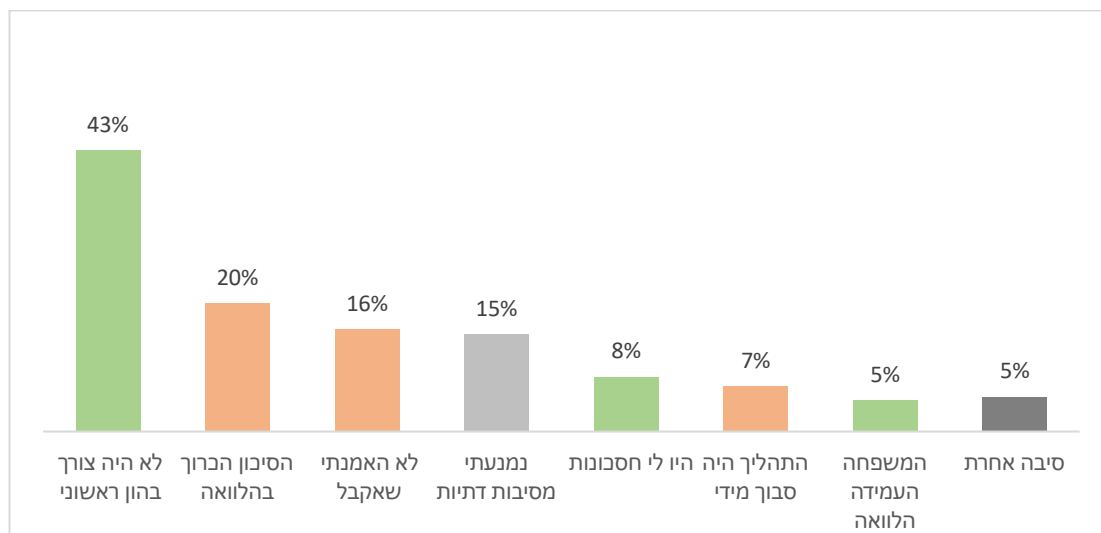
³⁰ חשוב לציין כי גם מצב של נגישות גבוהה מדי לאשראי עשוי להיות בעייתי, מכיוון שכאשר בעלי עסקים יכולים לקחת הלוואות בקלות יחסית, חלקם עשויים לעשות זאת ללא צורך ממשי בהלוואה ואז תשלומי הריבית והחזר החוב עלולים לפגוע בתזרים המזומנים של העסק וביכולת השרידות שלו.

³¹ מתוך בעלי העסקים שלא פנו בבקשה להלוואה, 43% לא פנו משום שלא היה להם צורך במימון ול-13% נוספים היה מקור מימון אחר (חסכונות או משפחה).

³² הנסקרים היו יכולים לבחור יותר מסיבה אחת, כך שהתפלגות סך הסיבות גדולה מ-100%.

ועוד. מצב זה מקשה עליהם בתהליך בקשת ההלוואות ואף מרתיע אותם מלהתחיל אותו.³³ כתוצאה מכך, חלק מהיזמים שבקשותיהם להלוואה נדחות פונים לשוק האפור.³⁴

תרשים 20: שיעור היזמים שענו כי עקב הסיבות המצוינות לא פנו להלוואה (ניתן היה לציין יותר מסיבה אחת)



מקור: סקר צרכים של יזמים ערבים, 2022.

יתר על כן, מהריונות שהתקיימו במחקר עולה תופעה שעסקים רבים לא נוטלים הלוואה, אלא משתמשים במסגרת אשראי בחשבון העו"ש, כך שהם תלויים בסניף הבנק, ונכפיים עליהם תנאים נחותים. המציאות המתוארת לעיל מצמצמת את היכולת של בעלי עסקים ויזמים לצרוך אשראי בצורה איכותית.

על מנת להתמודד עם הקושי בקבלת מימון, יזמים רבים נעזרים בשירותי ייעוץ בתחום. מהסקר שנערך עולה כי 40% מהפונים לקבלת הלוואה נעזרו ביועץ, אך שיעור ההלוואות המאושרות בקרב אלו שנעזרו ביועץ נמוך מזה של אלו שלא שכרו יועץ, 56% לעומת 72% בהתאמה. ייתכן שההבדל נובע מכך שהפונים ליועץ הם אלו שמראש הסיכוי שלהם לקבלת הלוואה הוא נמוך יותר.

³³ לפי מסמך של עמותת סיכוי מ-2020 "התייחסות עמותת סיכוי לתוכנית הסיוע הממשלתית בדגש על מצוקת האשראי לעסקים".

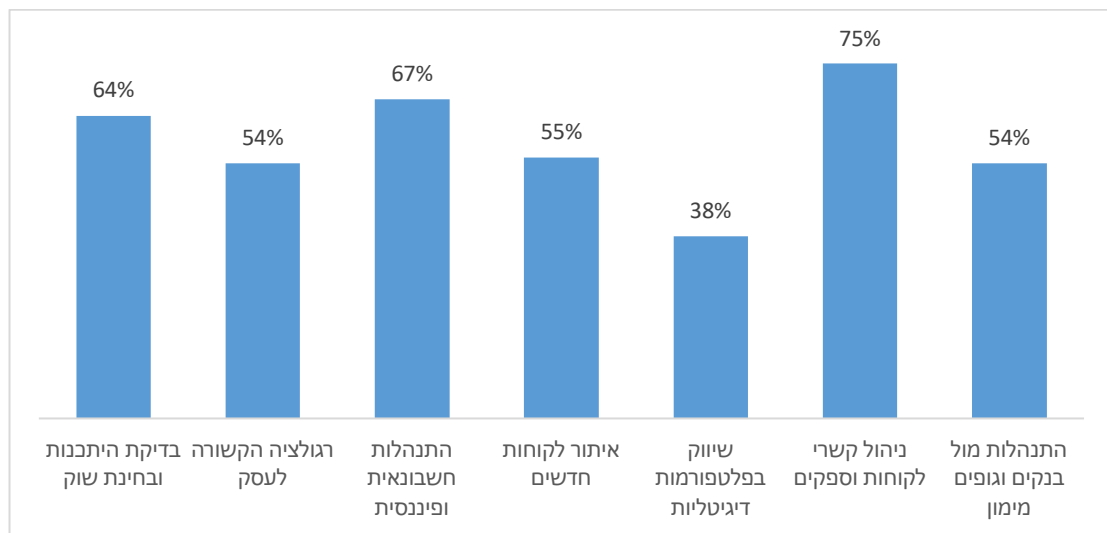
³⁴ פרוטוקול מהוועדה המיוחדת לענייני רווחה ועבודה בבכנסת 13.10.2020 https://www.nevo.co.il/law_html/law103/23_ptv_570538.htm

ב. ידע יזמי

ידע יזמי הוא צורך מרכזי נוסף של יזמים ערבים שזוהה במסגרת המחקר:

- מתוצאות הסקר שנערך עולה כי 66% מבעלי העסקים מעידים כי בזמן הקמת העסק היה להם ידע עסקי מתאים. נתון זה אמנם אינו נמוך, אך מצביע על פלח משמעותי של יזמים שאינם מחזיקים בידע הנדרש.
- בפירוט של הידע לתחומים שונים, עולה כי תחום הידע החזק ביותר בקרב בעלי עסקים ערבים (כפי שהם מעידים) הוא ניהול קשרי לקוחות והתקשרות עם ספקים.
- התנהלות חשבונאית ובדיקת היתכנות ובחינת שוק הם תחומי ידע חזקים בקרב כשני שלישים מבעלי העסקים.
- תחומי ידע שעולה בהם חוסר משמעותי הם בהתנהלות מול בנקים וגופי מימון, רגולציה הקשורה לעסק ואיתור לקוחות חדשים.
- תחום הידע החלש ביותר של בעלי עסקים הוא תחום השיווק בפלטפורמות דיגיטליות, כאשר 38% בלבד מבעלי העסקים העידו שיש להם ידע טוב בתחום.

תרשים 21: שיעור בעלי העסקים שענו שיש להם ידע עסקי מתאים, לפי תחום



מקור: סקר צרכים של יזמים ערבים, 2022.

בהשוואה בין קבוצות שונות בחברה הערבית, ערביי מזרח ירושלים דיווחו בשיעורים הנמוכים ביותר שיש להם ידע מתאים בתחומים השונים. בכל אחד מתחומי הידע השיעור של יזמים ערבים ממזרח ירושלים נמוך באופן משמעותי מהממוצע בכלל החברה הערבית, כאשר הפערים הגדולים ביותר היו בנושאים הפיננסיים. כך למשל, בקרב ערביי מזרח ירושלים 40% בלבד דיווח כי יש להם ידע מתאים בהתנהלות חשבונאית ופיננסית, ובתחום ההתנהלות מול בנקים וגופי מימון 32% בלבד דיווחו על ידע מתאים.

שיפור בידע היזמי והעסקי של בעלי העסקים והיזמים הערבים בתחומים השונים צפוי לסייע להם רבות בניהול העסק ופיתוחו. מתוך כלל תחומי הידע שני היבטים בולטים במיוחד בפוטנציאל השיפור שלהם:

- 1. היבטים חשובים ופיננסיים** – כפי שהוזכר בחלק הקודם, שיפור בידע החשבונאי והפיננסי צפוי לסייע בניהול נכון יותר של תזרים המזומנים, תכנון החזר הלוואה, התנהלות פיננסית, התנהלות מול הבנק, שיפור הסיכוי לקבלת מימון בתנאים טובים ועוד.
- 2. היבטים של שיווק** – ידע באיתור לקוחות חדשים הוא חשוב עבור סוגים רבים של עסקים, המבקשים להתבסס ולצמוח. אחת הדרכים המובילות כיום לעשות זאת היא באמצעים דיגיטליים. שיווק דיגיטלי הוא תחום צומח והשימוש ברשתות חברתיות נפוץ מאוד בשכבות הגיל הצעירות באוכלוסייה הערבית, אבל רק מיעוט של בעלי העסקים יודעים איך להתנהל בו. אמצעי השיווק הדיגיטלי יכולים לסייע רבות בהגעה לקהל היעד הרלוונטי ולאפשר את צמיחת לעסק.

שיפור בתחומי הידע האחרים שנבחנו יכול להועיל רבות ליזמים, למרות שחלק גדול יותר מהיזמים העיד כי יש לו ידע מתאים בהם. כך למשל, 64% ציינו כי יש להם את הידע המתאים בנושא בדיקת היתכנות ובחינת שוק. למרות שלא מדובר בשיעור נמוך מאוד, הקניית ידע נוסף בתחום (ביצוע סקר שוק, בחינת רווחיות של פרויקט וכו') צפויה לסייע בשלבים המוקדמים של ייזום העסק למקד את השוק שבו יפעל העסק, תוך בחינה מעמיקה של היתרונות התחרותיים שלו.

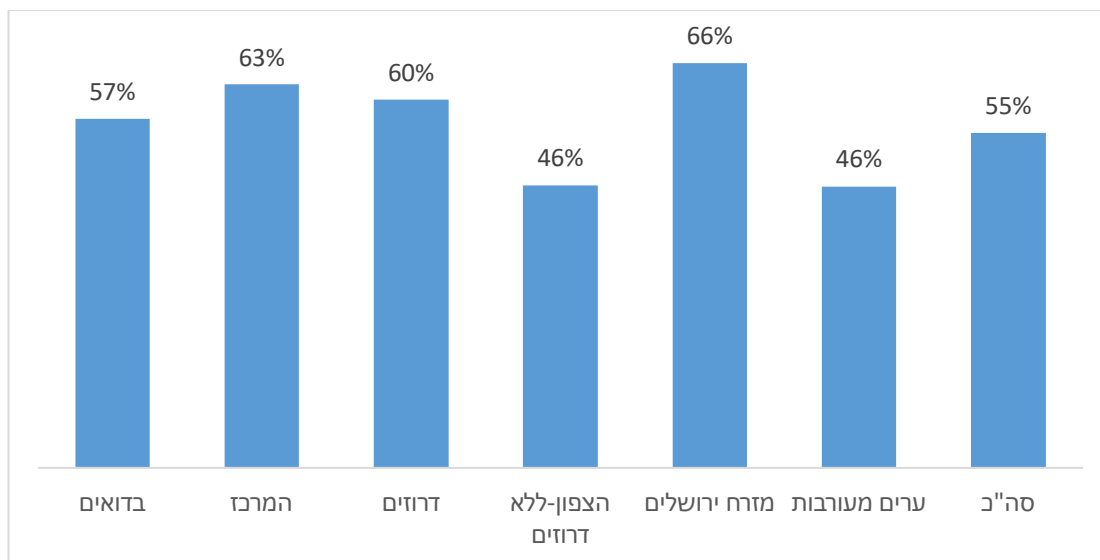
בתחום הרגולציה, 54% ציינו כי יש להם ידע מתאים, כך שכמחצית אינם בעלי ידע מתאים בתחום. מדובר על נושאים כמו זכויות עובדים, דרישות רשויות המס, נהלי ביטוח לאומי ורגולציה הקשורה לרישוי העסק, תחומים הכרחיים עבור תפעול מיטבי של עסקים. הקניה של ידע כזה יכולה לסייע לשפר את מעמדם של עסקים ולהפיג את החששות של גופים פיננסיים לפני מתן הלוואה.

ג. הגדלת קהל הלקוחות של העסק

רוב העסקים בחברה הערבית נמצאים בתוך היישובים הערבים ומשרתים קהל לקוחות מקומי עם ביקוש בהיקף קטן יחסית. הרוב הגדול של היישובים הערבים הם יישובים קטנים עד בינוניים (5,000–50,000 תושבים) ורובם נמצאים באזורי הפריפריה (בעיקר בצפון ובדרום). בעקבות זאת, ייתכן כי קהל הלקוחות הקיים של העסקים אינו מבטא את מלוא הפוטנציאל שלו. ממצאי המחקר מראים כי בקרב 55% מהעסקים רוב קהל הלקוחות מגיע מתוך היישוב ובקרב 58% רוב הלקוחות הם מהחברה הערבית. שיעורים אלה אף גבוהים יותר בקרב עסקים בענף המסחר (63% ו-80% בהתאמה). כפי שעולה מתרשימים 26 ו-27 להלן, התמונה בקרב קבוצות שונות בחברה הערבית

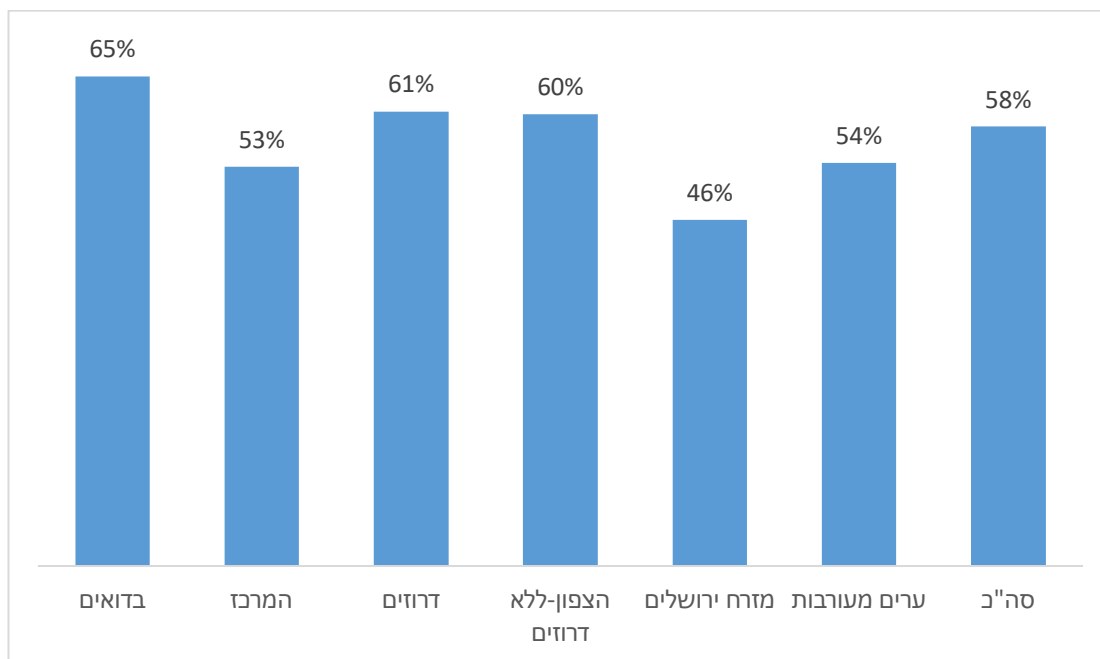
היא מעט שונה, ובפרט נראה כי האוכלוסייה הבדואית והאוכלוסייה הדרוזית פונות פחות לקהל לקוחות מחוץ ליישוב המגורים או מחוץ לחברה הערבית, בהשוואה לקבוצות אחרות.

תרשים 22: שיעור העסקים שרוב לקוחותיהם מהיישוב שבו פועל העסק



מקור: סקר צרכים של יזמים ערבים, 2022.

תרשים 23: שיעור העסקים שענו כי רוב לקוחותיהם מהחברה הערבית



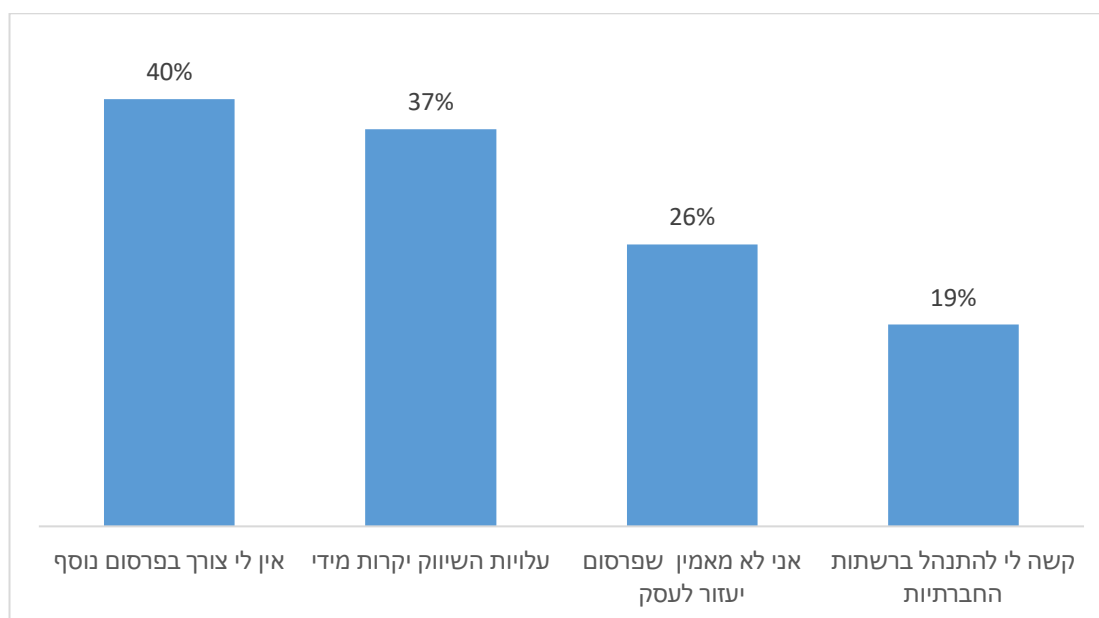
מקור: סקר צרכים של יזמים ערבים, 2022.

ממצאי הסקר מצביעים על כך שרוב בעלי העסקים הערבים מביעים רצון להרחיב את קהל הלקוחות שלהם מחוץ ליישוב שבו פועל העסק ואף לחברה היהודית. הדבר נכון במיוחד עבור האוכלוסייה

הערבית בצפון. לצד זאת, האוכלוסייה הערבית במזרח ירושלים ובערים מעורבות מעוניינות פחות להרחיב את קהל הלקוחות מחוץ ליישוב המגורים. הדבר נובע, ככל הנראה, מכך שהיישובים בהם פועלים עסקים אלו הם גדולים יותר ובהתאם בעלי פוטנציאל לקוחות גדול יותר.

למרות הרצון העקרוני של בעלי עסקים רבים להרחיב את פעילות העסק ללקוחות חדשים, 59% מבעלי העסקים בחברה הערבית אינם מפרסמים את העסק שלהם. מבין העסקים שאינם מפרסמים את העסק שלהם, 40% אינם מאמינים שיש להם צורך בפרסום, 37% מעריכים כי עלויות השיווק גבוהות מדי, 26% אינם מאמינים כי הפרסום יסייע לעסק ו-19% בעלי קושי להתנהל ברשתות החברתיות. ממצא זה מתווסף לנתון שהוזכר לעיל כי רק 38% השיבו כי הם בעלי ידע בשיווק ברשתות החברתיות.

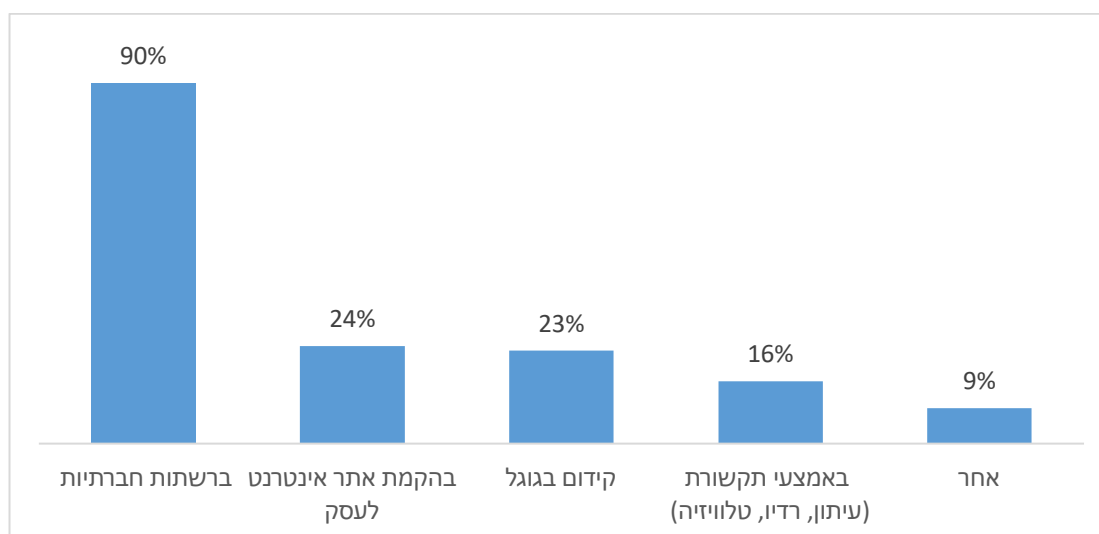
תרשים 24: שיעור היזמים שענו כי עקב הסיבות המצוינות אינם מפרסמים



מקור: סקר צרכים של יזמים ערבים, 2022.

מבין אלו המפרסמים את העסק שלהם, 90% משתמשים ברשתות החברתיות – האמצעי הנפוץ ביותר בפער גבוה מהאפיקים האחרים. נוסף לכך, 24% הקימו אתר אינטרנט לפרסום העסק, 23% משתמשים בקידום דרך גוגל, 16% מפרסמים באמצעי התקשורת המסורתיים (עיתון, רדיו וטלוויזיה) ו-9% בדרכים אחרות.

תרשים 25: פרסום עסקים באמצעים שונים



מקור: סקר צרכים של יזמים ערבים, 2022.

לסיכום, תחומי השיווק הדיגיטלי והמסחר המקוון צומחים בקצב גבוה וטומנים בחובם הזדמנויות עסקיות רבות בהגעה לקהל לקוחות חדש ונוסף. למרות הרצון של בעלי עסקים רבים להרחיב את קהל הלקוחות שלהם מחוץ לגבולות היישוב וכן להתרחב לחברה היהודית, רוב בעלי העסקים אינם מפרסמים את העסק שלהם. רק 38% מבעלי העסקים הערבים יודעים להתנהל ברשתות החברתיות, וחלק גדול מציין כי היעדר הידע בנוגע לרשתות החברתיות הוא אחת הסיבות לכך שאינם מפרסמים את העסק שלהם. מנגד, בקרב בעלי העסקים המפרסמים את העסק שלהם רווח השימוש בכלי שיווק דיגיטליים. שימוש בכלים אלה יכול לסייע להרחיב את קהל הלקוחות של בית העסק או ליצור חלופה בה העסק משווק את מוצריו או שירותיו באופן מקוון, ובכך מתגבר על פערי המרחק הגיאוגרפיים.

4. מענה קיים כיום לצרכים

מעוף הינו מערך השטח של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים במשרד הכלכלה, ומספק מענה לצרכים של יזמים ובעלי עסקים קטנים ובינוניים בישראל. מעוף מציע שירותי ייעוץ, ליווי והדרכה לעסקים קטנים ובינוניים. שירותי הייעוץ והקורסים שניתנים על ידי מעוף נוגעים בצרכי המיקרו שתוארו בפרק הקודם: ליווי בקבלת מימון, מתן ידע יזמי ועסקי, והרחבת קהל הלקוחות של העסק (פיתוח עסקי).

להלן פירוט הכלים המרכזיים שמעוף מספק ליזמים כיום:

- **קורס יוזמים עסק** – הכלי המרכזי ביותר שמעוף מעניק ליזמים ובעלי עסקים חדשים. במסגרת הקורס מקבלים היזמים קורס יזמות ייעודי, ייעוץ פרטני וסיוע בגיבוש תכנית עסקית.
 - קורס של 70 שעות (14 מפגשים על פני כשלושה חודשים).
 - מבוא ליזמות – טעימות מהנושאים השונים – שיווק, ניהול פיננסי וכו'.
 - הכנת תוכנית פעולה לעסק (קנווס)
 - יזמים מגיעים לקורס בשלבים הראשונים של הקמת העסק, לעיתים גם לאחר שהחלו להפעיל עסק ביתי במטרה לפתח אותו.
- **מיפוי הצרכים של העסק** – בחינה של העסק ושל הצרכים שלו והכוונה לשירותים המתאימים עבורו.
- **קורסים והדרכות מקצועיות** – בשנים האחרונות חלה עלייה בביקוש לקורסים של ניהול פיננסי, ייבוא ושיווק סחורה, שיווק דיגיטלי, מכירות באיביי, אמזון וכו'.
- **ייעוץ פרטני** – ייעוץ ליזמים או בעלי עסקים בתחומים שונים בהתאם למיפוי שנערך עבורם.
- **סיוע לקבלת מימון** – ניתן לקבל במעוף סיוע וליווי בתהליך קבלת הלוואה מקרנות או מבנקים.
- **תוכניות קהילות עסקים (מרחבים עסקיים, פורומים)** – תוכניות של מעוף המחברות בין עסקים למרחבים עסקיים ולפורומים.

ביישובים הערבים קיימים שמונה סניפי מעוף: אום אל-פחם, נצרת, ירכא, סחנין ושפרעם בצפון; סניף רהט בדרום המרכז את הפעילות עבור האוכלוסייה הבדואית; באזור ירושלים סניף מזרח ירושלים; וסניף טייבה והמשולש הדרומי במרכז. אולם התמיכה של מעוף ניתנת לרוב במקום העסק וכך מסייעת לכלל העסקים בחברה הערבית, גם ללא קשר למיקום הספציפי של הסניפים. שירותי המעוף ניתנים בעברית ובערבית.

מאז פרוץ מגפת הקורונה רוב שירותי המעוף ניתנים באופן מקוון, כאשר חלק גדול מהפניות וההתקשרות נעשים דרך האינטרנט. קורסים רבים ניתנים במפגשים מקוונים, כמו גם פגישות ייעוץ פרטניות. בחברה הערבית עדיין חלק משמעותי מהשירותים של מעוף ניתנים באופן פרונטלי עקב ביקוש של הלקוחות (רמת המיומנויות הדיגיטליות בקרב החברה הערבית נמוכה באופן יחסי, וככלל רבים בחברה הערבית מעדיפים לקבל שירותים ממשלתיים באופן פיזי³⁵) ועקב קושי בתשתיות הדיגיטליות בישובים של החברה הערבית.

הקרן בערבות המדינה – נוסף על שירותי המעוף, הסוכנות לעסקים קטנים מסייעת לחשב הכללי באוצר לנהל את הקרן להלוואות בערבות המדינה. קרן זו נותנת לעסקים קטנים ובינוניים ערבויות לקבלת אשראי למימון העסק. המדינה נותנת, באמצעות הקרן, ערבות של כ-75% מגובה ההלוואה ויועצים של מעוף מסייעים ליזמים ולעסקים בתהליך הפניה לקרן ולבנקים. במסגרת התהליך חברה מפעילה, הפועלת מטעם הקרן, בוחנת את יכולת החזר של העסק ומעלה את בקשת הערבות לדיון בוועדת האשראי של הקרן הכוללת נציג ציבור ונציג של הבנק.

קרנות נוספות – נוסף על הקרן בערבות המדינה ישנן מספר עמותות שמסייעות לעסקים קטנים במתן הלוואות כמו עוגן וקרנות קורת. הסוכנות לעסקים קטנים וקרנות קורת פתחו קרן הלוואות ייעודית עבור יזמים בחברה הערבית. נוסף על כך הסוכנות לעסקים קטנים וקרנות קורת הקימו את קרן סאוה (Sawa) לסיוע לנשים ערביות להקים פעילויות עסקיות באמצעות מיקרו מימון. עם זאת, קרנות אלו מוגבלות מבחינת היקפי המימון, גובה ההלוואות המקסימלי מהקרן הייעודית לחברה הערבית של קרנות קורת הוא 100 אלף שקל לעומת ההלוואות של הקרן בערבות המדינה שניתנות עד סכומים של 500,000 שקל. קרן סאוה מעניקה סכומים נמוכים אף יותר, בין 8,000 ל-30,000 שקל.

קרן ההלוואות	סכום הלוואה מקסימלי
סאוה	30,000–8,000
קורת	100,000
הקרן בערבות המדינה	500,000

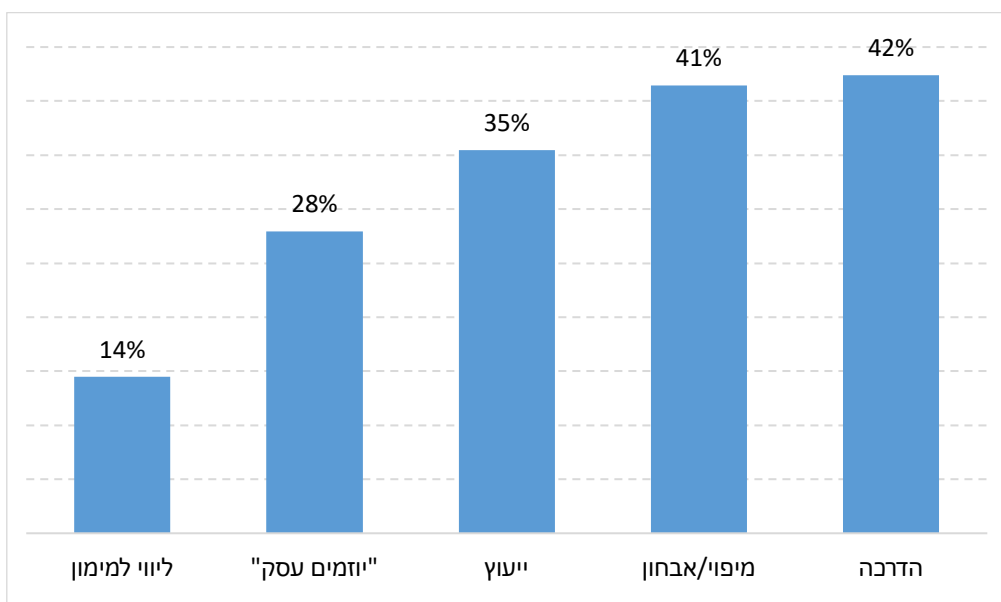
כפי שצוין בפרק הקודם, רוב הפונים מהחברה הערבית למעוף מגיעים למטרת השגת מימון לעסק, תחום המהווה נקודת תורפה לעסקים בחברה הערבית. מראיונות עם המומחים של מעוף בתחום זה עולה כי במסגרת המיפוי שהם עורכים ליזמים ולבעלי עסקים שפונים למעוף, מתברר לעיתים כי

³⁵ לפי ניתוח נתוני הסקר החברתי של הלמ"ס.

לקיחת הלוואה אינה בהכרח הפתרון הטוב ביותר עבור הפונים. במקרים כאלו מעוף יכול לספק שירותי ייעוץ פרטניים והדרכה בנוגע להתנהלות פיננסית ולהציע כיווני פעולה אפשריים אחרים. כפי שפורט בפרק הקודם, רבים מהפונים לקבלת מימון נדחים בשל הסיכון של ההלוואה עקב גורמים כמו היעדר בטחונות. השיעור הגבוה של יזמים שבקשותיהם למימון נדחות, גם לאחר סיוע ממעוף והפניה לקרן בערבות מדינה, גורם לה אכזבה בתחום בקרב היזמים ובעלי העסקים.

לפי סקר שביעות רצון משירותי מעוף כ-62% מהפונים למעוף הם יזמים בתהליך הקמה או פיתוח של עסק, 33% הם עסקים זעירים (עד 4 עובדים) ו-5% נוספים הם עסקים קטנים ובינוניים (עד 100 עובדים).³⁶ יתר על כן, במסגרת השירותים השונים שניתנים במעוף: 42% מהיזמים קיבלו שירותי הדרכה, 41% קיבלו מיפוי פרטני של העסק שלהם, 35% קיבלו סוג כלשהו של ייעוץ, 28% קיבלו שירותים מהתכנית "יזמים עסק" ו-14% קיבלו ליווי למימון.

תרשים 26: סוג השירות שהיזמים או העסקים הערבים קיבלו



מקור: סקר שביעות רצון של הסוכנות לעסקים קטנים 2019 * כולל מענה כפול

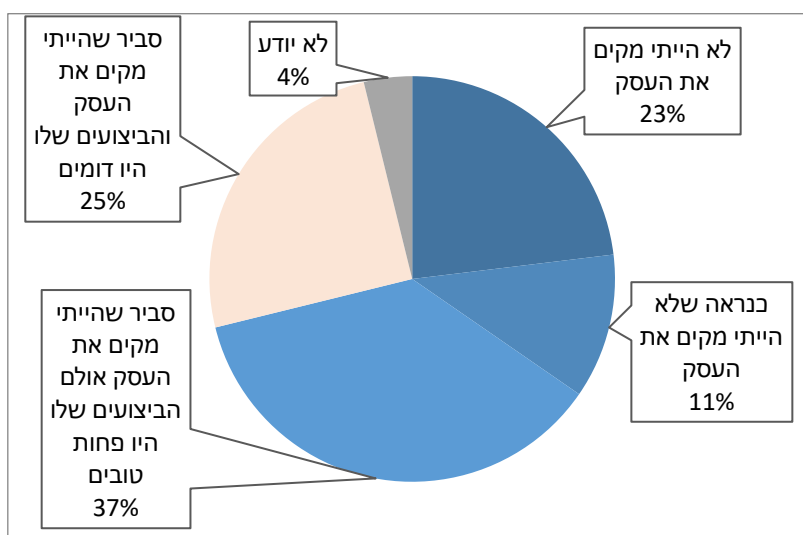
הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים עורכת סקר שנתי לעסקים שקיבלו סיוע ממעוף במהלך השנה, ובודקת באמצעות סקר את שביעות רצונם מהסיוע. בסקר נמצא כי רמת שביעות הרצון בקרב הפונים היא גבוהה יחסית:

³⁶ לפי ניתוח נתוני סקר שביעות רצון של הסוכנות לעסקים קטנים 2019.

רמת שביעות הרצון ממנהל הליווי העסקי הייתה בממוצע 8.4 מתוך 10 בנוגע לצוות המקצועי שממנו קיבלו את השירותים, ורמת שביעות הרצון מהיועצים, המרצים ועובדי מעוף הייתה 8.6. נוסף לכך, רמת שביעות הרצון שהתייחסה לתחומים השונים שבהם קיבלו סיוע הייתה 7.7 בקירוב.³⁷

בבדיקה תוצאתית בקרב היזמים נמצא כי שירותי מעוף תרמו תרומה משמעותית לחלק ניכר מהפונים: 23% מאלו שהקימו עסקים בעקבות הסיוע ציינו כי לא היו מקימים את העסק שלהם כלל ללא סיוע מהמעוף, 12% כנראה לא היו מקימים את העסק, 37% סבורים כי היו מקימים את העסק אך הביצועים שלו היו פחות טובים ורק 25% ציינו כי היו מקימים את העסק בכל מקרה וכי ביצעו היו דומים.

תרשים 27: התרומה של מעוף להקמת העסק (בקרב יזמים שהקימו עסקים)



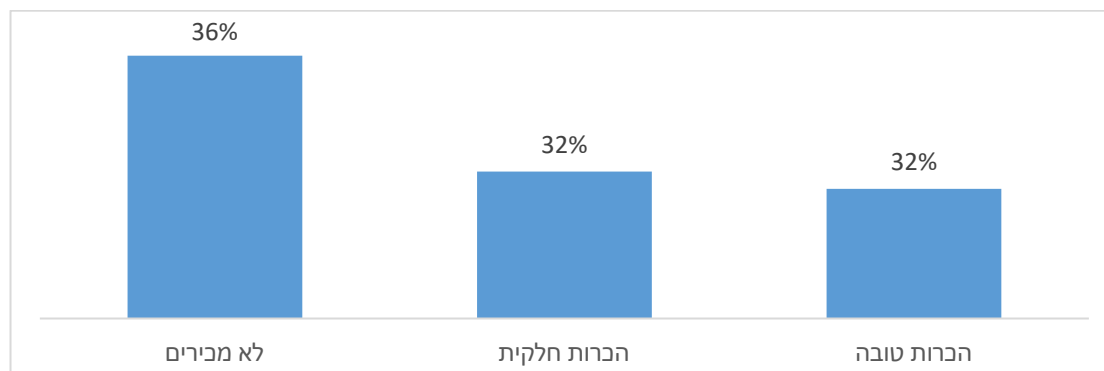
מקור: סקר שביעות רצון של הסוכנות לעסקים קטנים 2019

לצד שביעות הרצון הגבוהה שמביעים יזמים ועסקים שפנו לשירותי מעוף, ישנה רמת היכרות נמוכה יחסית עם מעוף בקרב כלל היזמים הערבים: 36% מבעלי העסקים הערבים לא מכירים את מעוף כלל, 32% בעלי היכרות חלקית בלבד ו-32% נוספים בעלי היכרות טובה.³⁸ כמו כן, שימוש בשירותי מעוף פחות נפוץ בקרב בעלי העסקים הערבים, כאשר רק 28% מתוכם השתמשו בשירותי מעוף. לצד זאת, אלו שהשתמשו בשירותים בעלי ביטחון רב יותר ביכולת של מעוף לסייע להם. מתוך אלו שלא השתמשו במעוף רק 32% מאמינים כי השירותים שלו יכולים לסייע להם, לעומת 52% מתוך אלו שהסתייעו בשירותי מעוף. מתוך כלל הפונים למעוף, 54% הגיעו דרך המלצה של מכר, 22% הגיעו לאחר ששמעו על מעוף באינטרנט, 9% שמעו של מעוף בתקשורת המסורתית (פרסום

³⁷ תחומי הסיוע שהתבקשו הפונים לדרג כללו כלים להקמת עסק, פיתוח רעיון עסקי ובדיקת התכנות, ובניית תכנית עסקית לגיוס אשראי.
³⁸ סקר צרכים של יזמים ערבים, 2022.

בעיתונות ברדיו או בטלוויזיה), 5% שמעו על השירות מפניה טלפונית של נציג השירות ו-3% שמעו על השירות בעקבות הפנייה של גורם אחר.

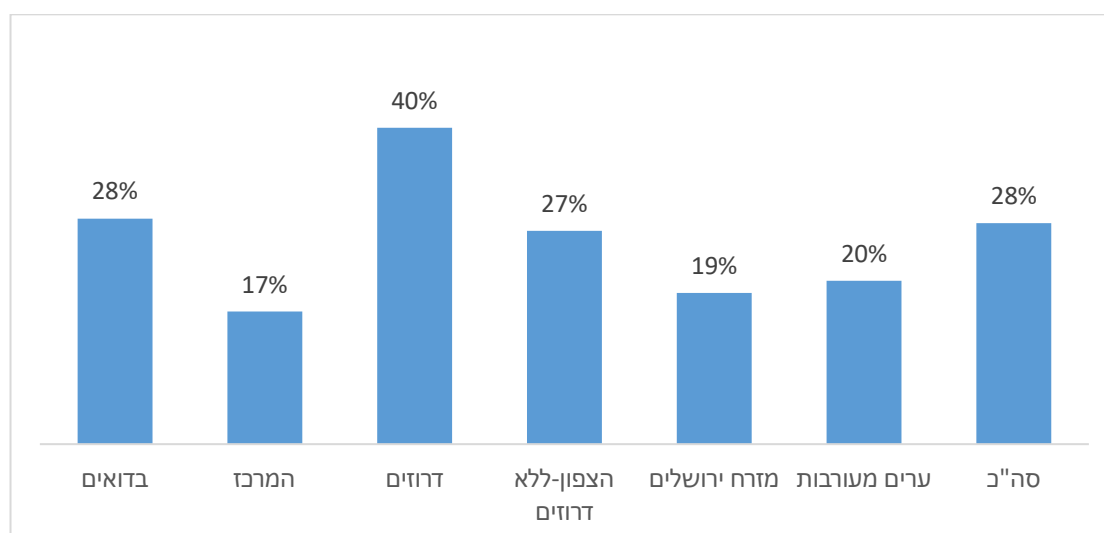
תרשים 28: התפלגות היזמים לפי רמת ההכרות שלהם עם המעוף



מקור: סקר צרכים של יזמים ערבים, 2022.

קיימת שונות משמעותית בשימוש בשירותי מעוף בין הקבוצות השונות והאזורים הגיאוגרפיים השונים בחברה הערבית. יזמים דרוזים מנצלים בשיעור הגבוה ביותר את שירותי מעוף (40%) ולעומת זאת, יזמי המרכז מנצלים אותם בשיעור הנמוך ביותר (17%). ישנו שיעור ניצול דומה בקרב בעלי עסקים במזרח ירושלים (19%) ובערים מעורבות (20%). בקרב ערביי הצפון שאינם דרוזים, ובקרב הבדואים, שיעור היזמים שפנו למעוף שווה בקירוב לממוצע בחברה הערבית - 28%.

תרשים 29: שיעור היזמים שהשתמשו בשירותי מעוף



מקור: סקר צרכים של יזמים ערבים, 2022.

מתוך הראיונות שהתקיימו עם מנהלי מעוף עלה כי במקרים רבים היקף הסיוע ליזמים ולבעלי העסקים אינו מספק את הצרכים שלהם. למשל, במסגרת תכנית יוזמים עסק יזם זכאי ל-15 שעות

ייעוץ אשר מנוצלים תוך זמן קצר בעוד שהיזם זקוק לסיוע נוסף. בהמשך, לאחר שהיזם פותח תיק והופך לעסק הוא שוב זכאי לשעות ייעוץ אך בין שני השלבים נוצר נתק. מנהלי מעוף הדגישו את החשיבות של שמירה על קשר רציף עם היזמים מתחילת המיפוי ועד מיצוי הסיוע וביסוס העסק. לפי סקר שביעות הרצון משירותי המעוף ב-55% מהמקרים מתקיים קשר המשך עם היזמים על מנת לבחון את מצב המיזם לאחר סיום התוכנית ולהציע עוד דרכי סיוע רלוונטיים כמו הדרכה וקורסים.

נוסף על כך, לפי מודל הזכאות כיום ככל שהעסק יותר גדול ומבוסס יותר, הוא זכאי ליותר שעות ייעוץ, אך פעמים רבות שעות אלו אינן מנוצלות עד תום, ומצד שני ככל שעסק קטן יותר ובתחילת דרכו, הוא זקוק לסיוע רב יותר ולעיתים קרובות יותר מסגרת השעות לא מספיקה לו.

5. המלצות ומענים שניתנו לצרכים

המלצות המחקר המובאות להלן מתבססות על צרכי היזמים מהחברה הערבית שעלו במסגרת המחקר, ועל הניתוח של המענה שניתן ליזמים ולבעלי העסקים. בחלק מהמקרים הסוכנות כבר נערכה לענות על חלק מהצרכים שעלו, וגם המענים הללו מפורטים בפרק זה.

6. שיפור המודעות לאוריינות פיננסית ולנגישות לאשראי

שיפור האוריינות הפיננסית של יזמים ובעלי עסקים ערבים הינה בעלת חשיבות רבה להתנהלות העסק בכלל, ובפרט בהיבט של שיפור הנגישות לאשראי שיענה על צרכי העסק. על מנת להגביר את הנגישות של יזמים ערבים למימון יש לסייע להם לרכוש ידע וכלים של התנהלות פיננסית נכונה. הנתונים מראים כי היסטוריית אשראי שלילית ופעילות נמוכה בחשבון הבנק הן מהסיבות המרכזיות לאי קבלת מימון בקרב יזמים ובעלי עסקים ערבים. ועל כן, יש להעלות את המודעות בקרב יזמים למשמעויות של התנהלות פיננסית הפוגעת בדירוג האשראי שלהם ומעידה על חוסר מהימנות (צ'קים חוזרים, כניסה למינוס בחשבון הבנק, אי עמידה בפירעון חובות וכו').

יתרה מכך, יש צורך בהעלאת מודעות של יזמים ועסקים לא רק להשלכות של דירוג אשראי שלילי, אלא גם לתרומה של יצירת פעילות פיננסית חיובית, שמעידה על מהימנות מצד היזם. למשל, היסטוריה של הכנסות סדירות בחשבון הבנק, תשלומים סדירים לספקים וכו'. זאת, בניגוד לדפוס פעילות של הימנעות מדיווח על חלק מהכנסות העסק או תשלומים לא מוצהרים לספקים וכדומה.

כמו כן, חשוב ליידע יזמים על התחום של צריכה נכונה של אשראי, בהיבטים של עלות האשראי וגובה ההתחייבות ביחס להכנסותיהם. מודעות והבנה כזו יכולה לתרום רבות להגדלת התרומה העסקית של אשראי שיונגש ליזמים.

לאור הנסיבות הללו, במסגרת מעוף פיתחה הסוכנות מסלול מיוחד לבדיקת היכולת של יזמים ועסקים לגייס מימון. במידה ונראה שישנה ליזם/עסק אפשרות לגייס מימון, מעוף מסייעה לעסק להכין תכנית עסקית לקבלת המימון. כמו כן, הסוכנות הקימה, בשיתוף עם קרנות קורט, קרן מיוחדת למתן אשראי לעסקים בחברה הערבית על מנת לסייע בקשיים הנ"ל.

עוד עולה שבמקביל לעידוד המודעות הפיננסית, יש לפתח מנעד של כלים אופרטיביים היכול לסייע להשגת המטרה כגון:

קורסים וייעוץ – הקניית ידע ואוריינות פיננסית ליזמים יכולה להיעשות כחלק מהדרכה באמצעות קורסים וכן במסגרת ייעוץ פרטני או קבוצתי. במסגרת זאת, יש חשיבות ללימוד נושאים קריטיים בהתנהלות פיננסית: ניהול תזרימי מזומנים, כיסויי חוב ושיקים, תכנון החזר הלוואה, אוריינות בנקאית ועוד. זאת, על מנת שהיזם יוכל לשפר את מצבו הפיננסי של העסק ואת העמדה שלו מול גופי אשראי, ובכך יגדלו סיכוייו להשיג מימון ובתנאים טובים.

פורטל חומרים כלכליים – כחלק מהקניית ידע וכלים בנושא האוריינות הפיננסית מומלץ להנגיש חומרים מקצועיים כלכליים שימושיים לבעלי עסקים ויזמים באמצעות פורטל אינטרנט ובאמצעות פרסומים ברשתות החברתיות בשפה הערבית והקפדה על התאמות תרבותיות מתבקשות.

קידום קרנות ייעודיות – על מנת להגדיל את היצע המימון הנגיש לחברה הערבית, מומלץ להמשיך לתמוך בקרנות ייעודיות אשר מעניקות מימון לעסקים קטנים במגזר הערבי. נוסף על כך, יש לעודד יזמים רבים יותר המחפשים מימון להיעזר בקרן בערבות המדינה. זאת, בייחוד לאור העובדה כי קיום ערבויות מהווה אחד האתגרים המרכזיים בקרב יזמים ערבים המנסים לגייס מימון.

פרסום עם דגש על שיווק דיגיטלי והגדלת קהל הלקוחות

ממצאי המחקר מראים כי לעסקים רבים בחברה הערבית יש בעיקר קהל לקוחות מקומי עם ביקוש בהיקף קטן יחסית. אולם בנוסף נמצא גם כי בעלי עסקים ויזמים רבים מעוניינים להגדיל את קהל הלקוחותיהם ולהגיע ללקוחות פוטנציאליים מחוץ ליישוב שבו ממוקם העסק, לרבות לקוחות מהחברה היהודית. עם זאת, רוב בעלי העסקים הערבים אינם משתמשים באמצעי שיווק ופרסום, ורבים חסרים ידע בסיסי בשיווק בכלל, ובשיווק דיגיטלי, בפרט. קידום השימוש באמצעי שיווק בקרב בעלי עסקים ערבים יוכל לסייע לעסקים להגיע ללקוחות חדשים, על כן מומלץ לפעול להגברת הידע בתחום השיווק בקרב יזמים מהחברה הערבית, ובפרט להקנות כלים בתחום השיווק הדיגיטלי, הנפוץ מאוד בקרב אלו שכן מפרסמים.

שיווק דיגיטלי – 90% מבעלי העסקים בחברה הערבית המפרסמים את העסק עושים זאת באמצעים דיגיטליים, אך כאמור מעטים (מהחברה הערבית) מפרסמים את העסק שלהם. ממצא זה מצביע על החשיבות של כלי השיווק הדיגיטלי לקידום הנראות של העסק, למשיכה של לקוחות חדשים ולהגדלת המכירות. שיפור הידע היזמי בתחום זה יכול להיעשות באופן המקנה ליזמים ידע מספק בנושא, כך שיכירו בחשיבותו וידעו כיצד להסתייע במומחים בתחום השיווק הדיגיטלי, בדגש על רשתות חברתיות.

מסחר מקוון – לתחום המסחר המקוון יש פוטנציאל השפעה גדול על הרחבת קהל הלקוחות עבור עסקים בענפים הכלכליים השונים ובמיוחד בענף המסחר. מסחר מקוון יכול לאפשר להתגבר על חסם המרחק הגיאוגרפי בין העסק לקהל הלקוחות הפוטנציאלי, ולאפשר לשווק מוצרים ברחבי הארץ.

בדומה לשיפור הידע היזמי בתחום האוריינות הפיננסית, גם בנושא זה מומלץ כי הקניית הידע תעשה במסגרת קורסים של מעוף לעסקים, במסגרת ייעוץ מלווה לעסקים ובמסגרת הנגשת תכנים מקוונים ופרסומים של תוכן מותאם חברתית ככל האפשר ובשפה הערבית ברשתות החברתיות.

בשנה האחרונה אכן מקיימת הסוכנות קמפיין לתכנית מסחר מקוון שמיועד לעסקים בחברה הערבית, אשר יסייע להם בין היתר להרחיב את קהל הלקוחות שלהם מחוץ ליישוב בו העסק פועל ואף לחברה היהודית. כמו כן מקיימת הסוכנות קורסים רבים ליזמים ועסקים במגזר הערבי, בין היתר בנושא שיווק דיגיטלי ומסחר מקוון.

חשיפה רגולציה רלוונטית ושיפור הנגישות למכרזים ציבוריים

הרגולציה העסקית הינה תחום נוסף שבו קיימים פערי ידע משמעותיים, ועל כן, ישנו צורך בהקניית ידע נרחב יותר לעסקים בסוגיות רגולטוריות הרלוונטיות לעסקים קטנים. בפרט רלוונטית הקניית ידע בנושאים כמו רגולציה על חברות קבלן, חובות המעסיק לעובדיו למול ביטוח לאומי והתנהלות מול רשויות המס.

שיפור הנגישות למכרזים ציבוריים – עסקים מהחברה הערבית מספקים לא פעם שירותים בקבלנות משנה לחברות שזכו במכרזים בענפים של בנייה, קבלנות והובלות. עם זאת, נדיר יותר שחברות בבעלות ערבים בתחומים אלה ניגשות למכרזים בעצמן. שיפור הנגישות למכרזים עבור חברות בבעלות ערבים יכולה לסייע בקידום העסקים בתחומים האלה בחברה הערבית. כיוון פעולה שיכול לסייע בכך הוא בניית קורסים ממוקדים בתחום של מכרזים ציבוריים ועידוד עסקים להשתתף בהם. לאור ממצאים אלו הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים נערכת בימים אלו לפיתוח סדנת רכש לעסקים שתאמן אותם לגשת למכרזים. בנוסף הסוכנות מתכננת לארגן כנסי עוגן, כנסים בהם חברות גדולות מסייעות לעסקים קטנים ובינוניים להיכנס למאגר העסקים שלהם.

המלצות ומענים בנוגע לפעילות מעוף לעסקים

הרחבת פעילות מעוף בחברה הערבית – ממצאי המחקר מעלים כי שירותי מעוף רלוונטיים במידה רבה לצרכים של יזמים ובעלי עסקים בחברה הערבית, וכאשר היזמים ובעלי העסקים הערבים פונים למעוף, הם מפיקים מכך תועלת רבה. נציין כי רמת שביעות הרצון של הפונים גבוהה ורבים מעידים שאילולא הסיוע שקיבלו היזמים ממעוף הם לא היו מקימים עסק. עם זאת, נראה שרמת המודעות למעוף אינה גבוהה מספיק, ורבים מהיזמים ומהעסקים מתמודדים עם הקשיים השונים שתוארו אך לא פונים למעוף. לכן, ישנה חשיבות רבה להרחבת הפעילות והגדלת המודעות של מעוף בקרב יזמים ובעלי עסקים ערבים.

במטרה להעלות את המודעות של העסקים לשירותים שמספקת הסוכנות, היא מבצעת בימים אלו מגוון קמפיינים של פרסום לעסקים בחברה הערבית דוגמת קמפיין לתכנית מסחר מקוון שמיועד לעסקים בחברה הערבית. כמו כן מפעילי מעוף בחברה הערבית משווקים את השירותים של מעוף ברשתות החברתיות דוגמת פייסבוק ובנוסף עושים שיווק מקומי באמצעות ניוזלטרים, וכן מבצעים פרויקטים משותפים עם רשויות מקומיות בחברה הערבית.

בניית קורס המשך ל"יזמים עסק" – כיום ניתן מענה ליזמים בתחילת הדרך ולבעלי עסקים בשלב מבוסס יותר, אך חסר מענה ליזמים שנמצאים בין שלבים אלו. ולכן, יש לשקול הוספת הדרכות מותאמות לעסקים חדשים בתחילת דרכם.

תוספת שעות ייעוץ ליזמים ולבעלי עסקים קטנים – בראיונות עלו טענות רבות כי מספר שעות הייעוץ שיזמים ועסקים זעירים זכאים להם אינו מספק ביחס לצורך שלהם.

בימים אלו הסוכנות עושה מחקר עומק, בשיתוף עם הלמ"ס, בכדי להבין את התרומה שיש לייעוץ לפי מאפיינים שונים של עסקים, כולל גודל העסק. במידה ויתברר שהתרומה של הייעוץ גדולה יותר בעסקים זעירים מאשר בעסקים הגדולים יותר, הסוכנות תשקול לעשות שינויים בזכאות לשעות ייעוץ.

מענה רציף ליזמים – ישנה חשיבות גדולה ליצירת רציפות בתהליך הליווי מהקמת העסק עד הביסוס שלו. כיום מתנהל קשר עם היזמים טרום הקמת העסק ובשלב מאוחר יותר לאחר הקמת העסק, כאשר מתקבלת זכאות לשעות ייעוץ נוספות. ישנה תקופה משמעותית באמצע התהליך שבה הקשר עם היזמים ניתק משום שלא נותרת עבורם שעות ייעוץ מסובסדות.

המלצות ומענים כללים

העלאת שיעור היזמות בקרב האוכלוסייה הערבית – ישנו פוטנציאל משמעותי בתחום היזמות כאלטרנטיבה תעסוקתית בחברה הערבית. שיעור בעלי העסקים בחברה הערבית נמוך מחלקם באוכלוסייה ושיעור העצמאים הערבים נמוך משיעור העצמאים היהודים. זאת, למרות שפוטנציאל הכנסתם של עצמאים ערבים גבוה מזה של שכירים ערבים. לאור זאת, מומלץ לפעול להעלאת המודעות של החברה הערבית לתועלת בהקמת עסקים כאלטרנטיבה תעסוקתית לעבודה שכירה או אבטלה. ישנן דרכים רבות ומגוונות להעלאת מספר היזמים ובעלי העסקים מהחברה הערבית, כמו העלאת המודעות בקרב צעירים ערבים לאטרקטיביות של יזמות עסקית ולתוכניות סיוע של המדינה בתחום.

יזמות בקרב נשים – נושא חשוב נוסף שיש לתת עליו את הדעת הינו יזמות נשים בחברה הערבית. שיעור התעסוקה בקרב נשים ערביות נמוך הן במסגרת עבודה שכירה והן בתחום היזמות העסקית. לצד מגמת השיפור הקיימת בשיעורי התעסוקה בקרב נשים ערביות בשנים האחרונות, מומלץ לפעול לקדם גם תעסוקה דרך יזמות.

חשוב לציין כי משרד הכלכלה בשיתוף פעולה עם קרנות קורת הקימו את תכנית קרן SAWA אשר פועלת עם קבוצות של נשים ערביות לפיתוח ומימון פעילויות עסקיות. התוכנית מעניקה ליזמות מיקרו מימון לעסק וליווי עסקי, ונותנת לנשים מסגרת של תמיכה סולידרית באמצעות שאר חברות

הקבוצה. מחקרי הערכה על התוכנית הראו שיש לה יעילות גבוהה בעידוד יזמות וכן ניצול יעיל של התקציב ביחס למטרה. יוזמה זו פועלת כיום בהיקפי תמיכה די קטנים ואנו רואים חשיבות להגדיל את היקף הפעילות של תוכניות כאלו.

בבדיקת לקוחות שקיבלו סיוע ממעוף בשנה האחרונה ניתן לראות שהסוכנות סייעה רבות לנשים יזמיות בחברה הערבית. לדוגמא הסוכנות העבירה 876 קורסים ליזמים ובעלי עסקים ומתוכם 515 משתתפים היו נשים. בנוסף בשנה האחרונה סבסדה הסוכנות 1,231 פרויקטים של ייעוץ לנשים יזמיות ולבעלות עסקים בחברה הערבית.

שיפור המענה של הרשויות המקומיות – בהמשך למאמצים הקיימים כיום בסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים, מומלץ לקדם ברשויות המקומיות הערביות תפיסה ותשתיות ארגוניות של תמיכה בעסקים ומתן שירותים איכותיים לעסקים. זאת כחלק מקידום הפיתוח הכלכלי של הרשויות. יזמים ובעלי עסקים זקוקים ל"כתובת" ברשות המקומית שיוכלו לפנות אליה. לדוגמה, מחלקת רישוי עסקים או מחלקה לפיתוח עסקים. כחלק מהסיוע לרשויות, יש לבחון כיצד אפשר לקדם היבטים אלו של פיתוח כלכלי, חרף העובדה שהקשב של הרשויות הוא באספקה של השירותים הבסיסיים יותר לתושבים – ביטחון אישי, תפעול של מערכת החינוך, פינוי זבל, ניקוז גשמים וכדומה. לאור נסיבות אלו, הסוכנות מסייעת כיום לרשות מקומית, שמעוניינת בכך, להגדיר מדיניות ולתכנן כלים לסיוע לעסקים קטנים ובינוניים ברשות. זאת באמצעות סיוע לרשויות להכשיר עובדי רשות שיתמכו בקידום עסקים (מקדמי עסקים).

הגברת האמון במוסדות ממשלתיים – בקרב שיעור גדול מהיזמים ובעלי העסקים בחברה הערבית קיימת רמת אמון נמוכה במוסדות הממשלתיים. הדבר עשוי לפגוע בניסיונות להגיע ליזמים ובעלי עסקים ומקטין את הביקוש שלהם לקבל סיוע במסגרת תוכניות ממשלתיות, כמו גם לגשת למכרזים ממשלתיים. לכן, ישנה חשיבות גדולה להגביר את תחושת האמון במוסדות הממשלתיים בכלל, ובתוכניות הסיוע ליזמים ובעלי עסקים בפרט. במסגרת הראיונות עלה כי חוסר האמון בולט במיוחד בקרב האוכלוסייה הבדואית בנגב. בהמשך לכך, עלה כי בעלי עסקים ערבים חוששים להיכנס ל"מעקב" של גופים ממשלתיים אם יפנו לגופים אלה.

רשימת מקורות

בוטוש נעם, 2020, "[נתוני תעסוקה ושכר בחברה הערבית בדגש על ענף ההייטק](#)", מרכז המחקר והמידע – הכנסת.

חדאד חאג' יחיא נסרין ואיימן סייף, 2020, "[השלכות משבר הקורונה על השכירים והעצמאים בחברה הערבית, הועד הארצי לראשי הרשויות המקומיות במגזר הערבי](#)", הועד הערבי לחירום.

חדאד חאג' יחיא נסרין, איימן סייף, ניצה (קלינר) קסיר וכן פרג'ון, יולי 2021, "[תוכנית לקידום ההשתלבות של החברה הערבית בשוק העבודה](#)", מחקר מדיניות 161, המכון הישראלי לדמוקרטיה.

ישיב ערן וניצה (קלינר) קסיר, מרץ 2018, "[כלכלת החברה הערבית בישראל](#)", בתוך: אורות וצללים בכלכלת השוק: המשק הישראלי 1995–2017 (עורכים: בן בסט אבי, ראובן גרונאו ואסף זוסמן), תל אביב: עם עובד.

לוטן אורלי, יולי 2005, "[תעסוקה ויזמות נשים במגזר הערבי](#)", מרכז המידע והמחקר של הכנסת. מכון ברוקדייל, 2020, "[התעסוקה בקרב האוכלוסייה הערבית בעת משבר הקורונה: אתגרים, הזדמנויות ומרחבי השפעה](#)".

משרד הכלכלה, 2018, "[מחקר הערכה: אשראי זעיר חוץ בנקאי לנשים ערביות](#)", הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים.

ניצה (קלינר) קסיר ואסף וצחור-שי, 2016, "[תמונת מצב – פיתוח כלכלי: החברה הערבית, הדרוזית והצ'רקסית](#)", גבעת חביבה – מפת דרכים לחברה משותפת.

קלינר (קסיר) ניצה ודמיטרי רומנוב, 2018, "[איכות החיים של אוכלוסיות בחברה הישראלית: מבט השוואתי – חלק ב': לוחות נתונים ותרשימים](#)", המכון החרדי למחקרי מדיניות.

קסיר (קלינר) ניצה, סאמי מיעארי וגלי ליס-גינסבורג, ינואר 2019, "[עמדות תרבותיות, רמת דתיות, ידע מודרני ותעסוקת נשים ערביות](#)".

OECD, 2016, "[SME and Entrepreneurship Policy in Israel 2016](#)".

משרד המשפטים, 2022, "[צוות בין משרדי לגיבוש תכנית לאומית להגברת ההכלה הפיננסית](#)".

נספח א' – מקורות נתונים למחקר

ראיונות שבוצעו:

1. מוחמד קסום – מנהל סניף מעוף בנצרת
2. נרמין עזאם – מנהלת סניף מעוף בטייבה והמשולש הדרומי
3. מוראד הלסי – מנהל סניף מעוף מזרח ירושלים
4. ג'מאל אבו גנאם – מנהל סניף מעוף רהט והיישובים הבדואים
5. אחמד דראושה – מנהל פרויקטים באינג'אז
6. עלא אגברייה, מנהל קרן הלוואות לעסקים בחברה הערבית

מקורות מידע כמותיים מרכזיים:

1. סקר בעלי עסקים ערבים 2022 – סקר ייעודי לצורך המחקר
2. סקר שביעות רצון של ציבור הפונים למעוף
3. דמוגרפיה של עסקים 2019 – על בסיס פרסומי הלמ"ס
4. הסקר החברתי של הלמ"ס לשנים 2016–2021 – קבצי PUF
5. סקר כוח אדם של הלמ"ס לשנת 2021 – קובץ PUF
6. סקר GEM לשנים 2013–2017 (ללא שנת 2014) – ניתוח קובץ נתונים מאוחד שהתקבל מהסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים

נספח ב' – שאלון לראיונות של מנהלי סניפים במעוף

הערה: חלק מהשאלות נשאלות בשני נוסחים – פעם ראשונה כיצד הדברים נתפסים בעיני המנהלים של סניפי המעוף, ופעם שניה כיצד המנהלים רואים את הדברים כפי שהם נתפסים בעיני היזמים. שני הנוסחים השונים מאפשרים תשובות שונות, אם ישנן, לגבי כיצד הדברים נתפסים מהזווית השונות, כפי שיעידו מנהלי הסניפים.

שאלות מנחות לראיון

1. שאלה פתוחה: ספר/י לי על עבודת הסניף עם יזמים מהחברה הערבית.
← האם יש שירותים ייחודיים שהסניף מספק שאינם ניתנים בסניפים אחרים, או שהסניף נוקט בשיטות עבודה שונות מסניפים באוכלוסייה הכללית?
2. מה המאפיינים של יזמים ערבים שפונים לסניפי המעוף? מה מאפייני העסקים ובעלי העסקים?
← מה הפרופיל השכיח ביותר של יזמים?
← האם לדעתך יש סוג של יזמים או של עסקים שאינם פונים למעוף?
3. כמה מהעסקים פונים לציבור הערבי, כמה לציבור הכללי? האם יש עסקים שמייצאים לחו"ל? אם כן, מה השווקים העיקריים?
4. מהן המוטיבציות ליזמות שאת/ה מזהה אצל יזמים מהחברה הערבית?
← מהן המוטיבציות שהיזמים מציגים בפניך?
5. אילו צרכים של יזמים/עסקים מהחברה הערבית את/ה מזהה? אילו מהם ייחודיים לחברה הערבית לדעתך?
← אילו צרכים היזמים מזהים? אילו ייחודיים בעיניהם לחברה הערבית?
6. מהם החסמים העומדים בפני יזמים/עסקים ערבים?
← מהם החסמים העומדים בפני היזמים לדעתם?
7. אילו כלים מסייעים כיום ליזמים ערבים? אילו כלים נמצאים בשימוש בליווי של היזמים?
← אילו כלי סיוע היזמים מוצאים כמסייעים?
8. אילו כלים חסרים במעוף שהיו יכולים לסייע ליזמים מהחברה הערבית?
← אילו כלים ואמצעים יכולים לסייע ליזמים לדעתם?
9. מהם מקורות המימון לעסקים? האם לדעתך קיים קושי בהשגת מימון?
← האם עולה מהיזמים שקיים קושי בהשגת מימון?
10. האם ההשתתפות של יזמים ערבים בתוכניות כמו "יזמים עסקים" היא גבוהה?
← האם התוכניות מסייעות להם בהקמת עסק לאחר מכן? באיזה אופן?
11. איזה סוגים של רישות עסקי (נטוורקינג) קיימים בקרב יזמים מהחברה הערבית? אילו חסרים לצורך הצלחה של העסקים?
12. האם יש משהו נוסף שקשור לצרכים של יזמים ועסקים מהחברה הערבית שלא שאלנו לגביו?
נספח ג' – שאלון סקר ייעודי למחקר

שלום,

שמי _____ ואני מתקשר/ת מטעם הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים במשרד הכלכלה המפעילה שירותי סיוע בסניפי מעוף.

בחלק ממחקר של הסוכנות למיפוי צרכי יזמים ועסקים קטנים בחברה הערבית, אנחנו עורכים סקר קצר בנושא ונשמח לשיתוף הפעולה שלך.

חשוב לציין שהשאלון חסוי, משמש למחקר בלבד והנתונים לא יועברו לאף גורם מלבד הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים.

6.1 חלק א - היגדים לגבי צרכים של יזמים ובעלי עסקים

▪ אקריא מספר משפטים (אמירות) הנוגעים לצרכים שלך כיזמ/ת ואבקש לדרג את מידת

ההסכמה שלך לכל משפט מ-1 עד 5, כאשר:

- 1 – לא מסכים בכלל
- 2 – לא כל כך מסכים
- 3 – מסכים חלקית
- 4 – מסכים
- 5 – מסכים מאוד

שאלה/דירוג	1 לא מסכים כלל	2 לא כל כך מסכים	3 מסכים חלקית	4 מסכים	5 מסכים מאוד
סביבתי הקרובה (משפחה, חברים) תומכת או תמכה בהקמת העסק שלי	1	2	3	4	5
יש לי מקום מתאים להקמה ופיתוח של העסק שלי (כמו נכס מסחרי או	1	2	3	4	5

שאלה/דירוג	1 לא מסכים כלל	2 לא כל כך מסכים	3 מסכים חלקית	4 מסכים	5 מסכים מאוד
שטח באזור תעשייה					
מעוף לעסקים הוא גוף המוכר לי ואני מודע לקיומו ולשירותיו העיקריים	1	2	3	4	5
המידע הרלוונטי עבורי כבעל עסק, כולל מידע באתרי אינטרנט, זמין עבורי וכתוב בשפה המובנת לי	1	2	3	4	5

- אם ענו על השאלה האחרונה 1-2: מה היה הקושי שנתקלת בו בזמינות המידע (שאלה פתוחה)?

6.2 חלק ב - צרכי מימון

- האם פנית ב-5 השנים האחרונות לארגונים נותני אשראי (בנקים, נותני אשראי חוץ בנקאי, קרן בערבות מדינה, קרנות קורת וכו') כדי לקבל הלוואה לעסק? – כן/לא.
- במקרה שהתשובה היא לא:
- למה לא פנית לבקש הלוואה? – ניתן לסמן יותר מתשובה אחת.
 - לא היה לי צורך בהון ראשוני גדול לשם הקמת העסק
 - לא האמנתי שאקבל את ההלוואה

- נמנעתי בגלל סיבות דתיות מלקיחת הלוואה
- יש בידי חסכונות מספקים להקמת העסק
- אנשים מסביבתי הקרובה (משפחה/חברים) העמידו לרשותי הלוואה
- חששתי מהסיכון הכרוך בהלוואה
- תהליך בקשת הלוואה סבוך מדי או אינו נגיש מספיק. פרט/י:
- אחר, פרט/י:

▪ במקרה שהתשובה היא **כן**:

▪ באיזו שנה פנית לצורך קבלת הלוואה (לסוקר: להתייחס לבקשה האחרונה שיש לגביה תשובה)?

▪ האם הסתייעת ביועץ לצורך הכנת הבקשה? – כן/לא

▪ האם הבקשה הייתה דרך הקרן הלוואות בערבות המדינה? – כן/לא

▪ (למי שפנה לבקשת מימון) האם אושרה לך הלוואה לטובת העסק? – כן/לא

• למי שענה **כן** (אושרה לו הלוואה):

שאלה/דירוג	1 לא מסכים כלל	2 לא כל כך מסכים	3 מסכים חלקית	4 מסכים	5 מסכים מאוד
תהליך קבלת הלוואה היה פשוט	1	2	3	4	5
אני מעריך שיש לי יכולת גבוהה לעמוד בהחזר הלוואה בצורה סדירה	1	2	3	4	5
אני מעריך שיש לי יכולת גבוהה לעמוד בהחזר הלוואה בצורה סדירה	1	2	3	4	5

שאלה/דירוג	1 לא מסכים כלל	2 לא כל כך מסכים	3 מסכים חלקית	4 מסכים	5 מסכים מאוד
סכום ההלוואה שקיבלתי תואם או דומה לסכום ההלוואה שהייתי צריך	1	2	3	4	5

- (יישאלו רק בעלי עסקים **שלא אושרה להם הלוואה או שענו 1-3 לגבי "סכום ההלוואה שקיבלתי תואם או דומה לסכום ההלוואה שהייתי צריך"** לעיל):
 - מה היו הסיבות שבגללן לא אושרה ההלוואה או שאושרה באופן חלקי בלבד? – ניתן לסמן יותר מתשובה אחת.
 - לסוקר/ת: לסמן ללא הקראה, על בסיס התשובה החופשית של המשיבים. אם לא בטוחים לכתוב את התשובה ב"אחר" באופן נאמן כמה שיותר למקור.
 - היסטוריית אשראי שלילית (צ'קים שחזרו, חריגה ממסגרת אשראי).
 - יש לי בטוחות שנותני ההלוואה לא היו מוכנים להכיר בהם.
 - לא הצגתי תכנית עסקית מפורטת או שהתכנית העסקית לא התקבלה.
 - מינוף יתר של העסק (אובליגו גבוה)
 - יכולת החזר/פירעון הלוואה נמוכה
 - אין מספיק בטחונות או ערובות.
 - העסק או הענף בסיכון גבוה
 - פעילות נמוכה בחשבון הבנק.
 - אחר, פרט:

השאלה:

באיזו מידה את/ה מתנהל באמצעים דיגיטליים בשירותים הבנקאיים בהשוואה לשירותים הפיזיים בסניף (למשל: מפקיד צ'קים ומבצע העברות בצורה דיגיטלית, מפקיד פדיון באמצעות מכונה וכו') ?

תשובות:

1. לא מסכים בכלל
2. לא כל כך מסכים
3. מסכים חלקית
4. מסכים
5. מסכים מאוד

3.6 חלק ג – צורך בידע יזמי

שאלה:

בזמן הקמת העסק היה לי ידע עסקי מתאים

תשובות:

1. לא מסכים בכלל
2. לא כל כך מסכים
3. מסכים חלקית
4. מסכים
5. מסכים מאוד

- **למי שענה 1-2:** איזה ידע עסקי היה חסר לך בזמן הקמת העסק?
- **למי שענה 1-2:** האם השלמת את הידע העסקי שהיה חסר לך?
- אני מעריך שיש לי ידע בתחומים הבאים (סקאלה 1-5) **[אפשר לסמן בכל סעיף "לא רלוונטי"]**

שאלה:

בדיקת היתכנות לפני הקמת העסק ובחינת שוק (ביקוש למוצר/שירות וההשקעה הנדרשת להקמת עסק)?

תשובות:

1. לא מסכים בכלל

2. לא כל כך מסכים
3. מסכים חלקית
4. מסכים
5. מסכים מאוד

רגולציה הקשורה לעסק

תשובות:

1. לא מסכים בכלל
2. לא כל כך מסכים
3. מסכים חלקית
4. מסכים
5. מסכים מאוד

שאלה:

התנהלות חשבונאית ופיננסית כמו ניהול תזרים מזומנים, טיפול בחשבוניות וכו'

תשובות:

1. לא מסכים בכלל
2. לא כל כך מסכים
3. מסכים חלקית
4. מסכים
5. מסכים מאוד

שאלה:

אני מעריך שיש לי ידע באיתור והגעה ללקוחות חדשים

(לסוקר: לתזכר, גם עבור השאלות הבאות, שמדובר בהערכה של הידע שיש לנשאל

תשובות:

1. לא מסכים בכלל
2. לא כל כך מסכים
3. מסכים חלקית

4. מסכים

5. מסכים מאוד

פעילות ברשתות ובפלטפורמות דיגיטליות לצורך שיווק ומכירה (רשתות חברתיות, קידום גוגל וכו')

תשובות:

1. לא מסכים בכלל

2. לא כל כך מסכים

3. מסכים חלקית

4. מסכים

5. מסכים מאוד

3.6. חלק ד – צורך בהגדלת קהל לקוחות

לסקור – אמור: "אשאל כעת מספר שאלות בנוגע לקהל הלקוחות ולפרסום של העסק".

▪ רוב קהל הלקוחות שלי מהחברה הערבית – כן/לא.

▪ רוב קהל הלקוחות שלי הוא מתוך היישוב שבו פועל העסק שלי – כן/לא.

• למי שענה כן :

אני מעוניין להרחיב את קהל הלקוחות מחוץ ליישוב שלי

תשובות:

1. לא מסכים בכלל

2. לא כל כך מסכים

3. מסכים חלקית

4. מסכים

5. מסכים מאוד

שאלה לכולם:

אני מעוניין להרחיב את קהל הלקוחות שלי לחברה היהודית

תשובות:

1. לא מסכים בכלל

2. לא כל כך מסכים

3. מסכים חלקית

4. מסכים

5. מסכים מאוד

▪ האם אתה מפרסם את העסק שלך? – כן/לא.

▪ למי שענה **כן**: איך אתה מפרסם את העסק שלך? ניתן לסמן יותר מתשובה אחת.

○ פרסום באמצעי תקשורת (עיתון, רדיו, טלוויזיה)

○ הקמת אתר אינטרנט לעסק

○ רשתות חברתיות (פייסבוק, אינסטגרם, טיק-טוק וכו')

○ קידום בגוגל

○ אחר, פרט/י:

▪ למי שענה **לא**: למה אינך מפרסם את העסק? – ניתן לסמן יותר מתשובה אחת.

○ עלויות השיווק דורשות השקעה כספית גבוהה מידי

○ קשה לי להתנהל ברשתות החברתיות

○ אני לא מאמין שהשקעה בפרסום תעזור לקדם את העסק

○ אין לי צורך בפרסום נוסף

○ אחר, פרט/י:

6.4 חלק ה - נתונים כלליים

▪ מגדר: גבר / אישה (לסוקר/ת: לסמן מבלי לשאול)

▪ גיל: (לסוקר/ת: אם מסרבים, להציע לענות לפי טווחי גיל: 18-24, 25-34, 35-44, 45-54,

55-64, 65-74, 75 ומעלה)

▪ אזור מגורים:

○ נצרת

○ חיפה והצפון

○ דרום

○ מרכז

○ משולש

○ ירושלים

▪ דת:

○ מוסלמי

○ נוצרי

○ דרוזי

- אחר
- מה התחום העיקרי שבו פועל העסק (רשימה סגורה, להקריא במידת הצורך בלבד):
 - קמעונאות (מכירת מוצרים לצרכנים לצריכה פרטית, בדרך כלל בכמויות קטנות. חנויות למזון, בגדים, הנעלה וכד')
 - קבלנות
 - שיווק
 - סיטונאות (מכירת סחורות / שירותים למי שקונים אותם לצורך מכירה מחדש או לשימושים עסקיים. פועלים מול לקוחות עסקיים)
 - יבוא/יצוא
 - פיתוח
 - ייצור
 - שירותים פיננסיים
 - חקלאות
 - יעוץ
 - אחזקות (קניית נכסים)
 - אחר, פרט: _____
- האם העסק פעיל כיום? כן / לא
- אם לא: מה סטטוס עסק: בהקמה / לא קיים / נסגר
- במקרה שהעסק פעיל – מה מספר המועסקים בעסק:
- האם אתה מתגורר ביישוב שבו העסק שלך פועל?
- האם השתמשת בשירותי מעוף: כן/לא.
- באיזו מידה את/ה מסכימ/ה עם המשפט הבא:

אני מאמין שמעוף יכול לעזור לי בהקמה או בפיתוח העסק

תשובות:

1. לא מסכים בכלל
2. לא כל כך מסכים
3. מסכים חלקית
4. מסכים
5. מסכים מאוד

▪ גובה ההכנסה החודשית שלך מהעסק (שכר ורווחים מהעסק ברוטו):

- בין 0 שקל ל-5,000 שקל
- בין 5,000 שקל ל-7,500 שקל
- בין 7,500 שקל ל-10,000 שקל
- בין 10,000 שקל ל-15,000 שקל
- בין 15,000 שקל ל-20,000 שקל
- מעל 20,000 שקל

▪ שאלה:

עד כמה אתה מרגיש בטוח (פיזית) בסביבה בה פועל העסק?

תשובות:

1. לא מסכים בכלל
2. לא כל כך מסכים
3. מסכים חלקית
4. מסכים
5. מסכים מאוד

▪ **אם ענו 1-3:** מה משפיע על תחושת הביטחון שלך לשלילה? שאלה פתוחה.