

## "החדשנות בשירותים יכולה להפוך לענף יצוא - איך בישראל מתעלמים"

על פי מחקר של **מוסד שמואל נאמן** בטכניון, שירותים מהווים כ-75% מהפעילות הכלכלית של מדינות מפותחות ■ חדשנות בשירותים הוכרה כמנוע יצוא וצמיחה, אך ישראל נמצאת בפיגור בתחום

18.01.2013 22:25 מאת: **אורה קורן**

חדשנות בשירותים מוכרת בעולם כמנוע צמיחה משמעותי, אולם היא אינה נתמכת כמעט על ידי המדען הראשי במשרד התמ"ת, התומך בעיקר בחדשנות במוצרים. לאחרונה נבחן שינוי במדיניות, לאחר מימצאים שהעביר למדען **מוסד שמואל נאמן** בטכניון.

מחקר שערך באחרונה **מוסד שמואל נאמן** בטכניון קובע כי "מכיוון שמגזר השירותים מהווה חלק גדול הנע בין 70%-80% מהפעילות הכלכלית הכוללת של מדינות ה-OECD ומצופה שהוא יהיה המגזר הדומיננטי בצמיחה של הכלכלות המערביות בעתיד, חשוב ליזום מדיניות ותוכניות מימון, לתמיכה בחברות, למחקר ולשיתופי פעולה בתחום השירותים".

למדיניות ולתוכניות בתחום החדשנות בשירותים מצופה שתהינה תוצאות ישירות, שיובילו לגידול בפיריון ולגידול ברווחים עבור החברות, וישפיעו על הציבור והחברה בשפע רב יותר, בתעסוקה, ברווחה. עד היום מגזר השירותים לא היווה מטרה מרכזית במדיניות לעידוד חדשנות. מדינות על-פי רוב לא מבחינות בתוכניות תמיכה ממשלתיות לעידוד חדשנות בין המגזר הייצרני למגזר השירותים. לעומת זאת, יש מספר הולך וגדל של מדינות שפיתחו מדיניות חדשנות שמתמקדת בשירותים".

ברוב הכלכלות המפותחות, שירותים תורמים לכמעט שלושה רבעים מהתוצר ול-85% מהתעסוקה, והמצב בישראל דומה. עם זאת, גם בישראל נהוג לדבר על חדשנות בעידוד ממשלתי בעיקר בתחום התעשייה, והתמיכה בחדשנות בתחום השירותים כמעט אינה קיימת. המסקנה המרכזית של המחקר קובעת, כי מדינות רבות בעולם כבר פועלות לקידום ולייצוא של השירותים שפותחו בהן ומקדישות תכניות תמיכה מגוונות לצורך זה. חשוב שגם בישראל יגובשו תכניות ומדיניות לעידוד וקידום חדשנות במגזר השירותים ויוקצה מימון לתמיכה בחברות, למחקר ולשיתופי פעולה בתחום השירותים, על מנת להעלות את החדשנות במגזר, שצומח בישראל במהירות גבוהה יחסית לשאר העולם וגם יחסית לתעשייה הישראלית.

### חדשנות ליד הבית

דוגמאות לחדשנות בשירותים ניתן למצוא סביבנו, אולם הן אינן פרי הכוונה ממשלתית. לאיקאה ישראל יש נציגה וירטואלית, שיודעת לענות על אלפי שאלות לכל פונה באתר החברה. הוא שואל, היא שולפת בשניות תשובה מהמאגר, בין אם זה שעות פתיחה של סניפים, מוצרים במלאי, כתובת, או שאלות מקצועיות על תכנון והרכבה. הנציגה הווירטואלית היא חלק ממהלך חדשנות בשירות שהכניסה החברה העולמית לכל סניפיה, כולל בישראל.

באיקאה ממשיכים לחפש את החדשנות שתגרום ללקוח שלהם להיות עוד יותר מרוצה מהשירות, ומצאו אותה בטכנולוגיית המסרונים (SMS). כשלקוח מתקשר מהרכב ולוחץ על מקש ששואל איך להגיע לסניף בראשון לציון, המערכת מיד שולחת לו תשובה במסרון כולל לינק לויזי (אפליקציית ניווט, א"ק). שיטת המסרונים מקיפה כמה אלפי פניות בחודש.

חדשנות בשירותים אינה המצאה חדשה, אולם היא פחות מתוקשרת מחדשנות במוצרים, לכן אנחנו מקבלים אותה כמעט כמובנה מאליה. הזינוק במכירות, בשווי השוק של אפל ובעניין הציבורי בחברה בעשור האחרון מבוסס על מודל של פיתוח שירותים ללקוח על גבי מוצר חדשני כדוגמת אייפוד ואייפד, תוך נסיון לצפות מראש מה ישרת את הלקוח בצורה הטובה ביותר. דוגמה נוספת לחברה שהבינה את חשיבות החדשנות בשירותים היא IBM, שנכנסה לפני שנים לתחום שירותי מיחשוב כפעילות תומכת בתחום מכירות המחשבים. החברה משקיעה בשנים האחרונות מאות מיליוני דולרים ברכישת חברות נותנות שירות, בהן שירותי ענן לאיחסון מידע.

חדשנות בשירותים יכולה להיות גם ליד הבית. בסניף שופרסל בגבעתיים נפתח מסלול של ארבע קופות בשירות עצמי. הצרכן מעביר את המוצרים בעצמו ומשלם באמצעות כרטיס אשראי, או תווי הרשת, ואינו תלוי בקצב העבודה של הקופאי, לא דוחפים לו מבצעים והוא אינו צריך להמתין שהלקוח שלפניו יסיים שיחת חולין.

ספקי שירותים מקיפים אותנו מכל עבר. כשאנחנו קונים דירה אלה עורכי הדין, כשאנחנו פותחים עסק אלה רואי החשבון, כשאנחנו משפצים אלה אדריכלים, כשאנחנו נופשים אנחנו מקבלים שירותי תיירות וכשאנחנו קופצים לקניון אנחנו מקבלים שירותי מסחר. כשאנחנו נוהגים ומנווטים ב-GPS אנחנו מקבלים שירותי לווין, וכשאנחנו גולשים באינטרנט לצרכי בידור או עבודה, אנחנו משתמשים בשירותי תקשורת.

"אנחנו חיים סביב השירותים", אומרת **דפנה גץ**, שעמדה בראש המחקר של

**מוסד שמואל נאמן** בטכניון, שערכו **ורד סגל**, **ציפי בוכניק** ו**אלה ברזני**

בהנחייתה ובשיתוף לשכת המדען הראשי במשרד התמ"ת. המחקר סקר את חשיבות החדשנות בתחום השירותים והמליץ למדען הראשי במשרד התמ"ת לפתח אותו בהשקעה הרבה יותר גבוהה. "אלה יכולים להיות שירותים של המגזר העסקי כפיננסים וביטוח, או שירותים ציבוריים כמו בריאות וחינוך, שלא לדבר על דברים מהפכניים שארעו בשנים אח כמו שירותי תקשורת ומסחר מקוון. זה מתבטא בכך, שברוב המדינות המפותחות שיעור התוצר המיוחס לשירותים גדל לאורך השנים", הוסיפה.

**הרגל השנייה של הצמיחה**

בנוסף להגדלת השקעת המדען בחדשנמות בשירותים המליץ המחקר על עריכת סקר שלפיו יקבעו מאפייני הסיוע הממשלתי; טיפוח הון אנושי איכותי ומיומן, בעל הכישורים הנדרשים בענפים השונים של מגזר השירותים; עידוד שיתופי פעולה בין מוסדות מחקר, גופים ממשלתיים והמיגזר הפרטי בנושאי חדשנות בשירותים; חיבור חברות שירותים למרכזי מדע וטכנולוגיה; חיזוק המודעות להגנת פטנט בחברות שירותים, כיוון שאלה אינן נוטות להשתמש בפטנטים לצורך הגנה על קניין רוחני; יצירת ביקוש ממשלתי לחדשנות במיגזר השירותים במקום לדבוק במדיניות ממשלתית שמתאימה עצמה להיצע. עבודה שערכה בעבר חברת דלויט עבור משרד התמ"ת לגבי השוק הישראלי זיהתה פוטנציאל לצמיחה ויצוא בתחומי תיירות רפואית, יעוץ בטחוני, יעוץ חקלאי, לימודים אקדמיים, מחקר ופיתוח בהיי-טק ובתחום הפארמה ומחקרים קליניים.

לדברי **גץ**, "המסקנה בעקבות המחקר על חלקו של מגזר השירותים במשק

היא, שלא יכול להיות, שיתעלמו מהמיגזר המרכזי הגדול ביותר של

השירותים, שדווקא אליו לא מכוונות תמיכות ממשלתיות. לפני כמה שנים זיהו, שכשמידיניות התמיכה היתה ניטרלית, רוב התמיכה הגיעה לטכנולוגיית המידע והתקשורת. כתוצאה מכך החלה הממשלה לנווט תמיכות לתחומים יחודיים בעלי פוטנציאל או חשיבות, כדוגמת תעשייה מסורתית, מים, סביבה וננוטכנולוגיה. עכשיו צריך להגיע לשירותים".

בשנים האחרונות מחפשת הממשלה רגל יציבה נוספת עליה תתבסס צמיחת המשק, בנוסף להיי-טק. מאמציה לקדם צמיחה בתעשייה המסורתית מניבים יבולים דלים בקצב שאינו מבטיח. הפניית הזרקור לתחום השירותים עשויה לגרום לממשלה לחפש בו את הרגל השניה של הצמיחה, במיוחד אם ימצאו הדרכים לעודד את היצוא במיגזר. צעדים ראשונים כבר נעשו בתכנית להקמת מרכזי מו"פ פיננסים בארץ, אולם אלה אינם מספיקים, וישראל משתרכת בהשוואה בינלאומית מאחור יחסית לתכניות תמיכה בחדשנות שמקדמות מדינות כדוגמת גרמניה, שבדיה ופינלנד.

#### המספרים מאחורי החדשנות

חדשנות נחשבת כח מניע חשוב לצמיחה כלכלית של עסק או משק, ובעולם הגלובלי חשיבותה התחדדה, לנוכח הזינוק בתחרותיות. בישראל, בבחינת ההוצאה הלאומית למו"פ ניתן לראות, כי בשנת 2009 37% מההוצאה היא בענפי התעשייה ו-62% בענפי שירותי המחשוב ושירותי מו"פ ופחות מ-1% בשאר הענפים. ענפי השירותים האחרים כוללים, בין השאר, שירותי תיירות, פיננסים, הובלה, תחבורה, יעוץ, ממשלה, תקשורת, אדריכלות, הנדסה, ראיית חשבון, כח אדם, עריכת דין, שמירה, פרסום ויחסי ציבור, חינוך, מיחשוב, בריאות, פנאי, דיור, ספריות, מכוני יופי, כביסה ונקיונות, מיחשוב, סחר בינלאומי ויעוץ עסקי. כל עוד אין פניה לחדשנות בענפים אלה, ניתן לומר, שהפוטנציאל שלהם מבוזבז.

מגזר השירותים מרכזי למשק הישראלי, והוא התפתח כמעט ללא כל סיוע ממשלתי, נתון מעורר מחשבה לגבי התרומה של הסיוע הממשלתי במתכונתו הנוכחית לצמיחה, או בלימה של התפתחות מיגזר נתמך. התוצר העסקי בישראל בענפי המסחר והשירותים בשנת 2009 עמד על 290,976 מיליוני שקלים (במחירי 2005) והיווה 65% מסך התוצר במשק. שיעור זה נמצא במגמת עלייה בעשור האחרון מ-60% בשנת 1999 ל-65% בשנת 2009. מתוך זה, ענפי השירותים העסקיים והמוסדות הפיננסיים מהווים 62% מסך התוצר בענפי המסחר והשירותים. בהשוואה בינלאומית, נתוני ישראל מצביעים על מגמה דומה למגמה העולמית של גידול בתרומה של ענפי השירותים לתמ"ג. עם זאת בישראל שיעור הגידול בתקופה האחרונה משמעותי מאוד בהשוואה למדינות אחרות.

למרות ההיקפים הגדולים יחסית של עסקים מתחום השירותים שנפתחים ונסגרים בכל שנה (ב-2010 נפתחו כ-43 אלף ונסגרו כ-33 אלף), בשנת 2009 היו 1.189 מיליון מועסקים בענפי המסחר והשירותים במגזר העסקי, ו-956 אלף במגזר הציבורי. כלל המועסקים בענפי השירותים העסקי והציבורי היה 76% מסך המועסקים במשק. שיעור הגידול במספר המועסקים בענפי השירותים בתקופה שבין 2004 ל-2009 היה 19% לעומת 6% בענפי התעשייה באותה תקופה.

בענפי המסחר והשירותים במגזר העסקי מרבית המועסקים הם בשירותים עסקיים (34%) ובמסחר סיטונאי, קמעוני ותיקונים (31%). שיעור המועסקים בענפי שירותי המחשב ושירותי המו"פ הינו 27% מענפי השירותים העסקיים. בהשוואה בינלאומית, שיעור התעסוקה בענפי השירותים בישראל דומה לממוצע של מדינות ה-OECD.

אף שביצוא שירותים נכללות רכישות של חברות הזנק, ישראל ממוקמת בתחתית הרשימה של יצוא שירותים במדינות המפותחות. בשנת 2010 יצוא

שירותים היה 21,983 מיליון דולר והיווה 32% מהיצוא הכולל של סחורות ושירותים במשק. יצוא שירותים עסקיים (המהווים חלק מסך יצוא השירותים), הסתכם ב-15,125 מיליון דולר בשנת 2010, ו-60% ממנו מבוצע על-ידי ענפי שירותי מו"פ ושירותי מחשב. בשנת 2008 הייצוא של ישראל בענפי השירותים היה 24 מיליארד דולר. השוואה בינלאומית במדד זה מראה שישראל נמצאת בתחתית הרשימה באותה שנה.

---

---