

# סיכום ותובנות מישיבה שנייה של ועדת היגוי הפרויקט לקידום מסחר מקוון (9.2.15)

איגוד האינטרנט מוביל פרויקט רחב לטובת עסקים קטנים ובינוניים בכל הקשור לקידום מסחר אלקטרוני. כחלק מהפעילות, התכנסו חברי ועדת ההיגוי לשולחן העגול השני שהתקיים ב-9.2.15. (לקריאת סיכום המפגש הראשון). הדיון נסוב סביב שתי הנקודות הבאות:

1. האם, וכיצד, יש לעודד התערבות ממשלתית לטובת כניסת עסקים קטנים ובינוניים למסחר מקוון.
2. האם, וכיצד, יש לעודד התערבות ממשלתית לצרכנות אזרחית מקוונת.

## חסמי כניסה

- מלבד שלושת החסמים שגובשו בדיון הראשון (טכנולוגי, תפעולי וידע), הוצג בדיון גם חסם נוסף והוא חסם הפחד - הפחד של חלק מבעלי העסקים בישראל להתחיל וללמוד בכלל מהו עולם המסחר האלקטרוני, וכיצד הם יכולים לקחת בו חלק.
- בנוסף, הוצג חסם נוסף של חוסר מודעות וגישה של בעלי העסקים לכלל תחום המסחר המקוון כלא רלוונטי עבורם ("מה אני צריך את הכאב ראש הזה עכשיו?"), כמו גם זווית נוספת לבעייתיות הידע כתוצאה ממצאות ב-85% מהעסקים בישראל כוללים בין 1-5 עובדים בטה"כ, כשלכל אחד תפקיד תפעולי מוגדר (בעל חנות הצעצועים, מוכרן וכו'), בעוד אף אחד מהם איננו איש שיווק, טכנולוגיה או כספים.

## אפשרויות כלליות לקידום מסחר מקוון בישראל

- עידוד דואר ישראל להנגיש לאזרחים ולמפתחים מידע אודות שירותים, חבילות ומשלוחים (API). מצב בו מידע זה יהיה נגיש ובר עיבוד, יאפשר פיתוח שירותים ואפליקציות שישכללו את התחום התפעולי בישראל.
- ביצוע מחקרים המודדים את התנהלות המסחר האלקטרוני בישראל, בדגש על מחקרים שהינם שנתיים וחזרתיים, כך שתתקבל תמונת מצב מלאה הניתנת להשוואה כרונולוגית, קרי, גיבוש מודד ecommerce לאומי, בדומה לקיים במדינות ה-OECD.
- יצירת תו תקן אזרחי מוסכם שיוענק לאתרי מסחר ישראליים, ויוריד את חוסר הודאות של צרכנים ישראלים אל מול אתרי מסחר אלקטרוני שאינם מכירים (בניגוד, לדוגמה, לאתר כמו eBay אותו הם מכירים ועליו הם סומכים).

## אפשרויות שונות למעורבות ממשלתית לטובת קידום מסחר מקוון

- בין שאר ההצעות המפורטות מטה הוצגה גם הדעה כי התערבות ממשלתית רק תפגע בקידום המסחר המקוון בישראל.
- הממשלה צריכה לטפל בתשתיות בישראל, וחלק מהבעיות בתחום התפעולי נעוצות בתשתיות הדואר, ולכן יש לעודד את הגברת התחרותיות בשירותי הדואר בישראל.

- קיים פער גדול בהבנת מושגים טכנולוגיים בקרב בעלי העסקים, שילוב תחום המסחר האלקטרוני בפרט והאינטרנט בכלל, כחלק מתוכניות הלימודים בתיכון ובאוניברסיטה - יוכל לסייע בצמצום הפער.
- הורדת המע"מ לעסקים שמוכרים באמצעות מסחר אלקטרוני, כך שהמכירה ברשת תהיה כדאית לבעלי עסקים ישראלים. הוצגה ההערה כי התקנות הממשלתיות מ-2012, שמאפשרות לכל אזרח בישראל לקנות מאתרי אינטרנט בינלאומיים, קנייה שתהיה פטורה ממכס, מעודדות דווקא רכישה מאתרי מסחר מחו"ל, ופוגעת בפעילות המקוונת הישראלית.
- הקמת גוף ממשלתי מסודר שירכז את ההכשרות ואת הידע בתחום.
- עידוד חברות טכנולוגיה לראות בישראל כמעין ל"מעבדת ניסויים" טכנולוגית של שירותים מתקדמים כגון שירותי ה-Apple Pay והמזל"טים האזרחיים המבצעים שליחויות, כך שאזרחי ישראל יהיו בחזית השינויים והמגמות הטכנולוגיים.

#### **אפשרויות שונות למעורבות ממשלתית לטובת עידוד צרכנות אזרחית מקוונת**

- קידום שירותי ה-eGov, ובמיוחד נושא התשלומים המקוונים, כך שעולם התשלום המקוון לא יהיה זר לאזרחים, וממילא חסמים של קניה ברשת (שאמנם אינם גדולים) יצטמצמו.
- פרסום מבואר של זכויות רכישה ברשת, להורדת חוסר ודאות של הצרכנים מצד אחד, והגברת הידע של בעלי העסקים לחובתם אל מול הצרכנים מצד שני.