

עדי וולפסון

המרכז לתהליכים ירוקים, המכללה
 האקדמית להנדסה ע"ש סמי שמעון

ציטוט מומלץ

וולפסון ע. 2016. מצרכנים ללקוחות
 ועד לספקים – שירותים עירוניים
 בני-קיימא. *אקולוגיה וסביבה* 7(3).

מצרכנים ללקוחות ועד לספקים – שירותים עירוניים בני-קיימא

נקודת מבט

גיליון סתיו 2016 / כרך 7(3) / קיימות עירונית

13 באוקטובר, 2016

מהי עיר? ההגדרה כפשוטה היא: מקום יישוב גדול, לרוב בעל צפיפות אוכלוסין גבוהה, שמנוהל על-ידי מנגנון שלטוני נפרד מיישובים אחרים, ושיש בו מוסדות ציבור, שירותי מסחר, בריאות, חינוך, תרבות וכן הלאה. ומהי עירונית? הפעם ההגדרה מורכבת יותר, ולעתים אמורפית, אך לרוב היא מתייחסת לאופי החיים בסביבה העירונית, שקשור לתכנון, לניהול ולתפעול של מכלול השימושים והשירותים במרחב העירוני, וליחסי הגומלין בין כלל בעלי הזיקה בעיר, דהיינו תושבים, סוחרים, מבקרים ורשויות.

הפער בין עיר לעירוניות דומה לזה שבין מקום לסביבה. כמקום, העיר היא מקבץ של בניינים, שטחים פתוחים, מוסדות ציבור ותשתיות התחומים באזור גאוגרפי עם גבולות פיזיים מוגדרים וקשיחים. כסביבה, לעומת זאת, העיר היא קהילה תוססת של אנשים, והיא מוגדרת על פי גבולות דינמיים וגמישים, אקלימיים או תרבותיים.

דרך נוספת להבדיל בין עיר לעירוניות היא באופן שאנו מתייחסים לשירותים העירוניים. התפיסה המסורתית והרווחת כיום רואה במכלול השירותים שהעיר מספקת מעין מוצר, שהייצור והאספקה שלו נעשים באופן בלעדי על-ידי הספק, דהיינו הרשות, והוא מועבר באופן לינארי אל הצרכן, כלומר התושב או המבקר. אולם בשנים האחרונות מוצגים מודלים חדשים בתחום השירות, ובהם הייצור והאספקה של השירות נעשים בזמנית ובמשותף בין הספק ללקוח, ובחלק מהם הלקוח משמש גם ספק של שירות ללקוחות נוספים בתהליך מחזורי.

המעבר מצרכן ללקוח אינו סמנטי בלבד. ראשית, הוא מחייב את הלקוח להיות שותף פעיל בייצור ובאספקה של השירות ולהשקיע לטובת התהליך משאבים פיזיים, כגון חשמל או שימוש בטלפון הנייד האישי, וכאלה שאינם פיזיים, כמו זמן וידע. נוסף על כך, במודל זה הלקוח יכול להשפיע על אופיו של השירות וליצור ביחד עם הספק שירות טוב ויעיל יותר, אך יש לו אחריות גדולה יותר באשר להשפעות של התהליך ברמה המקומית והגלובלית, לטווח הקצר והארוך ועל הסביבה האנושית והטבעית.

לדוגמה, השימוש המסורתי בשירותי תחבורה ציבורית רואה בנוסעים צרכנים, ולכן בעוד שהספק קובע את לוח הזמנים ואת מיקום התחנות, הצרכן צריך להתאים את עצמו למצב הנתון. אולם בשנים האחרונות נוספו שירותים משלימים שונים, המאפשרים לנוסע לנהל את הנסיעה בזמן אמת ולמצוא חלופות למקרים שהתחבורה הציבורית לא נותנת מענה. יישומון Moovit, לדוגמה, מאפשר לכל לקוח להתעדכן בזמינות ובנגישות של התחבורה וגם לעדכן מידע במערכת, וכך להפוך למעשה לספק. שימוש במערכת שכזאת מאפשר גם לספק התחבורה ליעל את השירות שלו ולהתאים אותו לזמני השיא ולאזורי הביקוש. גם שירותי תחבורה ציבורית שיתופית שמפעילים התושבים ולא הרשויות, כגון שירות "שבוס – תחבורה ירושלמית שיתופית" לנסיעות בסוף השבוע, יכולים להציע פתרונות מותאמים ויעודיים. נוסף על כך, שירותי שיתוף נסיעה (carpooling) או שיתוף כלי רכב (car sharing), שמציעים תחליף זול וידידותי יותר לסביבה מנסיעה ברכב הפרטי, מאפשרים לכל אחד להיות גם לקוח וגם ספק, אך מצריכים תיאום ושיתוף פעולה צמוד יותר בין השניים.

ריבוי המערכות העירוניות והמורכבות שלהן העלו במהלך השנים את הצורך לבצע תכלול (אינטגרציה) בין מכלול השירותים העירוניים כדי ליעל ולהשיא את איכותם וכדי שיהיו בני-קיימא. קיימות עירונית מבקשת לשקלל היבטים סביבתיים, חברתיים וכלכליים כדי לאפשר לכל אדם איכות חיים וסביבה ראויות מבלי לפגוע באיכות הסביבה והחיים של יתר בעלי הזיקה, לרבות הדורות הבאים, או למנוע ממערכות אקולוגיות להמשיך ולהתקיים לאורך זמן. רשויות מקומיות רבות בעולם מאמצות בימים אלה מודלים עירוניים חדשים הנמצאים תחת קורת הגג של קיימות עירונית, ובהם מודלים של עיר ירוקה, עיר חסינה ועיר חכמה. אך **ניהול, תכנון, פיתוח ותפעול עירוני בני-קיימא, ששמים במרכז את יחסי הגומלין בין הסביבה האנושית והסביבה הפיזית, הטבעית והבנויה, חייבים להמציא מחדש את הדרך שאנחנו מספקים וצורכים שירותים עירוניים**. הדרך המרכזית ליישום אתגרים אלה היא לשתף את כלל בעלי הזיקה בעיצוב ובייצור של שירותים עירוניים מתקדמים, ולהבטיח שיישאו יחד באחריות על המרחב שהם חיים בו. האפשרות של כל אחד ליזום ולהיות שותף פעיל בייצור ובאספקה של שירותים היא גם כר נרחב ליזמות ולחדשנות בעיר, ויכולה לחבר בין עיר לעירוניות, בין מקום לסביבה ובין האדם לטבע.