

לסיכום, ככל שהמהלכים ברמה השכונתית יהיו חלק ממהלך עירוני רחב, הכולל שינוי מערכתי לצד שיתוף והנגשת דרכים למעורבות והשפעה עבור התושבים - כך תגדל השפעת מיזמים מסוג זה.

#### מקורות

- [1] בן יוסף ש. 2014. קהילות מקיימות, מכון ירושלים לחקר ישראל, ירושלים.
- [2] משרד הבינוי והשיכון והמועצה הישראלית לבנייה ירוקה. 2015 (טרם פרסום). כלי מדידה לשכונות בנות קיימא בישראל (טיוטה). [assets.ilgbc.org/files/kli\\_medida\\_shchunot2015.pdf](http://assets.ilgbc.org/files/kli_medida_shchunot2015.pdf)
- [3] רונן א, בבצ'וק א וסלקמון מ. 2013. משכונה קיימת לשכונה מקיימת. עיריית תל-אביב-יפו, המשרד להגנת הסביבה, המרכז לקיימות מקומית ומרכז השל לקיימות.
- [4] Chaskin RJ. 2001. Building community capacity – A definitional framework and case studies from a comprehensive community initiative. *Urban Affairs Review* 37(3): 291–323.
- [5] Desai P. 2008. Creating low carbon communities: One Planet Living solutions. *Globalizations* 5(1): 67–71.
- [6] Foster-Fishman PG, Pierce C, Cantillon D, and Van Egeren LA. 2007. Building an active citizenry: The role of neighborhood problems, readiness, and capacity for change. *American Journal of Community Psychology* 39(1–2): 91–106.
- [7] Jeffries A. 1996. Modelling community work: An analytic framework for practice. *Journal of Community Practice* 3(3–4): 101–125.

אף על פי שכל השכונות מתבססות על אותו מודל רעיוני מכוון - חיים של עולם אחד, ניכר שוני מהותי בין דפוסי השינוי ומערכות היחסים בכל שכונה. נראה שיש קשר בין עומק השינוי לבין הדדיות היחסים בין הגורמים המוסדיים לבין הגורמים הקהילתיים. אפשר לראות שסוגי הפעילות והשינויים בכפר סבא ובשכונת גילה בירושלים, שההובלה בכל אחת מהן מתמקדת בצד אחר של המנעד, עדיין נקודתיים ואקראיים, וחסרים מאפיינים מערכתיים. לעומת זאת בשכונת קריית היובל מתקיימת שותפות חזקה בתוך הקהילה בין הגורמים הקהילתיים והמוסדיים.

#### המלצות פעולה

אף על פי שמחקר זה הוא מחקר גישוש איכותי המעלה שאלות שראוי לחקור בהמשך, אפשר למקד מספר המלצות:

- א. הפיכת הקיימות לנורמה (mainstreaming) בליבת הפעילות של העירייה תגדיל מאוד את פוטנציאל השינוי בקרב הקהילה.
- ב. חשוב לפתח את גורמי האמצע, המתווכים בין הרשות לקהילה - שיכולים להיות מנגנון שכונתי תומך לתושבים שרוצים לפעול. יש לדאוג לטיפוח העובדים הקהילתיים והמתכננים השכונתיים שנמצאים בעמדת מפתח להתנעת השינוי.
- ג. יש לקדם שיתופי פעולה בין שכונות ולמידה הדדית של פעילים משכונות שונות.
- ד. צריך לחזק את הנראות הציבורית - מקום פיזי ככתובת מרכזית וברורה, פרסום שכונתי. מיתוג השכונה כשכונה מקיימת יגדיל את המעורבות.

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 בו-זמנית ובמשותף בין הספק ללקוח, ובחלק מהם הלקוח משמש גם ספק של שירות ללקוחות נוספים בתהליך מחזורי.

## מהצרכנים ללקוחות ועד לספקים - שירותים עירוניים בני-קיימא

### עדי וולפסון

המרכז לתהליכים ירוקים,  
המכללה האקדמית להנדסה  
ע"ש סמי שמעון  
adiw@dsce.ac.il

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

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 לייעל 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.

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 בזמניות ובנגישות של התחבורה וגם לעדכן מידע במערכת, וכך להפוך למעשה לספק. שימוש במערכת שכזאת מאפשר גם לספק התחבורה לייעל 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 וייעודיים. נוסף על כך, שירותי שיתוף נסיעה (carpooling) או שיתוף כלי רכב (car sharing), שמציעים תחליף זול וידידותי יותר לסביבה מנסיעה ברכב הפרטי,



טכנולוגיית העתיד כבר כאן? כיצד ישיפעו רחפנים על מידת הקיימות של אספקת השירותים העירוניים? | צילום: יקי צימרמן, אתר פיקיוויקי CC BY 2.5