

מכון ירושלים
למחקרי מדיניות
FOR POLICY معهد القدس
RESEARCH لبحث السياسات



**קידום תחבורה מקיימת בירושלים
באמצעות חברה אזרחית**
מסמך רקע עבור המודל הירושלמי
יערה צעירי, אראלה גנן, יוסי סעידוב ותמי גבריאלי



JERUSALEM מכון ירושלים
INSTITUTE למחקרי מדיניות
FOR POLICY معهد القدس
RESEARCH لبحث السياسات



קידום תחבורה מקיימת בירושלים באמצעות חברה אזרחית

מסמך רקע עבור המודל הירושלמי

יערה צעירי, אראלה גנן, יוסי סעידוב ותמי גבריאלי

2019

קידום תחבורה מקיימת בירושלים באמצעות חברה אזרחית



מסמך רקע עבור המודל הירושלמי

יערה צעירי, אראלה גן, יוסי סעידוב ותמי גבריאלי

© 2019, מכון ירושלים למחקרי מדיניות

בית חי אלישר

רח' רד"ק 20, ירושלים 9218604

jerusalemstitute.org.il

info@jerusalemstitute.org.il

תוכן העניינים

1. רקע	5
תחבורה ציבורית בישראל: פערי שירות	5
תחבורה ציבורית בירושלים	5
החברה האזרחית – הזדמנות לקידום תחבורה מקיימת בירושלים	7
מבנה המסמך	8
2. סקירה עולמית: פעילות אזרחית לקידום תחבורה מקיימת	9
ארגוני חברה אזרחית בנושא תחבורה בעולם	9
ייחודיות שוק התחבורה כמצרך ציבורי	10
חשיבותה של החברה האזרחית בקידום תחבורה מקיימת	10
משפטית-צרכנית	11
חברתית-פוליטית	11
תפקידי ארגוני חברה אזרחית בתחום תחבורה	12
תחומי פעילות ליצירת שינוי	12
דוגמאות לשיטות פעולה מהעולם	13
עשייה פוליטית/ ציבורית	14
עשייה תכנונית	19
בקרת איכות השירות	21
שיפור השירות הקיים	24
3. המצב התחבורתי בירושלים	27
סקירה ותמונת מצב	27
1. מפת התחבורה הציבורית של ירושלים: פריסה מרחבית בעייתית	27
2. מפעילים קיימים – אגד וסיטיפס	29
3. הזדמנויות: מכרזים חדשים	33
4. נתיבי תחבורה ציבורית עירוניים	37
היעדר אכיפה בנתיבי תחבורה ציבוריים	38
5. תחבורה ציבורית במזרח ירושלים	39

- 44 6. מידע בתחנות
- 44 7. הליכתיות ואופניים: אמצעי תחבורה מקיימת משלימים

4. סיכום: החברה האזרחית בירושלים: תחומי פעילות מומלצים 49

- 49 איך המודל הירושלמי יכול לתרום לקידום תחבורה מקיימת בירושלים?
- 51 1. יצירת פעילות במזרח ירושלים
- 53 2. קידום נתיבי תחבורה ציבורית
- 53 3. תחבורה במערב העיר: טיפול באי ביצוע נסיעות, הפעלת לחץ בנושא
- 53 זמני נסיעה ומידע אלקטרוני בתחנות
- 54 4. קידום הליכתיות ותחבורת אופניים

55 מקורות

57 נספח 1 – רשימת הארגונים

תחבורה ציבורית בישראל: פערי שירות

תחום התחבורה הציבורית בישראל הוא תחום המצוי בכשל שוק. ההשקעה הנמוכה בנושא התח"צ במשך עשורים הובילה לפערים גדולים בין היצע התחבורה הציבורית לביקוש הרב אליה ולצורך הקריטי בשיפור. זאת, לצד מגמה עולמית של עלייה צפויה במספר כלי הרכב, מכ-700 מיליון כיום לכ-2 מיליארד (World Business Council for Sustainable Development, 2004 בתוך: Hawkins et al, 2013). העבודה על סגירת הפערים היא רבה ומורכבת, כפי שמעיד משרד התחבורה: "ישראל עדיין נמצאת בפיגור משמעותי אחרי המדינות המפותחות, הן בתחום התשתית והן בתחום המדיניות ומה שנעשה נעשה מאוחר מדי, לאט מדי ובהיקף קטן מדי."

"מערכת תחבורה ציבורית מפותחת ויעילה הינה מרכיב הכרחי בפיתוח הניידות ותמיכה בפיתוח חברתי והכלכלי במדינת ישראל. תחבורה ציבורית מפותחת תאפשר ניידות לכלל פלחי האוכלוסייה, תסייע לעצב את התפתחות הערים והמטרופולינים בישראל ותחזק את הקשר ביניהם, תחבר את הערים בפריפריה למרכזי המטרופולינים ותהווה מענה הולם לבעיות הנגישות, הגודש, זיהום האוויר והבטיחות." (מתוך: "פיתוח התחבורה הציבורית – תכנית אסטרטגית", משרד התחבורה, דצמבר 2012)

תחבורה ציבורית בירושלים

בירושלים חיים כ-900,000 תושבים. על פי סקר נח אדם של הלמ"ס לשנת 2017, יוממים אליה כ-79,300 איש¹, והעיר מארחת בממוצע כמיליון תיירים בשנה, כ-80,000 תיירים בחודש². עוד על פי הסקר החברתי, 86% מהירושלמים דיווחו כי הם משתמשים

¹ הנה באה הרכבת, 2018, ישראל קמחי ויאיר אסף-שפירא, מכון ירושלים למחקרי מדיניות (עמוד 6).

² על בסיס נתוני השנתון הסטטיסטי, 2018 <https://jerusalemstitute.org.il/yearbook/#/145/7284>.

בתחבורה ציבורית. עם זאת, 56% מהעובדים בירושלים, מגיעים לעבודתם ברכב פרטי (לעומת 45% בתל אביב). 25% מגיעים באוטובוס ציבורי או במונית שירות, ורק 9% מגיעים ברגל (לעומת 11% בתל אביב, 14% באשדוד, ונתון ממוצע של 7% בערים בנות 100-200 אלף תושבים).

צורת הגעה לעבודה, 2017

מהבית	עובד	אחר	ברגל	באופניים	בהסעה מאורגנת על ידי מקום העבודה	ברכבת	באוטובוס ציבורי או שירות	ברכב פרטי או מסחרי, כולל אופנוע וכדומה	סה"כ	
3%	1%	7%	2%	7%	3%	16%	61%	100%	סה"כ	
--	--	9%	--	4%	--	25%	56%	100%	ירושלים	
5%	--	11%	12%	--	--	21%	45%	100%	תל אביב-יפו	
--	--	--	--	--	6%	23%	54%	100%	חיפה	
--	--	--	--	--	--	12%	70%	100%	ראשון לציון	
--	--	--	--	--	--	19%	64%	100%	פתח תקווה	
--	--	14%	--	12%	--	15%	51%	100%	אשדוד	
--	--	--	--	12%	--	19%	56%	100%	באר שבע	
--	--	--	--	--	--	28%	50%	100%	נתניה	
5%	--	7%	2%	7%	3%	22%	53%	100%	100,000 עד 199,999 תושבים	
3%	--	7%	--	7%	3%	14%	64%	100%	50,000 עד 99,999 תושבים	
3%	1%	7%	--	9%	3%	12%	65%	100%	עד 2,000 תושבים	
5%	--	6%	--	--	--	4%	70%	100%	ישובים כפריים יהודיים	

מקור: הסקר החברתי של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, 2017

שביעות הרצון משירותי התחבורה הציבורית בירושלים נמוכה. 42% מהמשיבים בסקר דיווחו כי הם מרוצים או מרוצים מאד משירות התח"צ, בעוד מרבית הירושלמים, 58%, דיווחו כי אינם מרוצים או אינם מרוצים כלל.

במחקר אחרון³ בנושא **איכות חיים בירושלים**, נמצא כי שני מרכיבים אקוטיים פוגמים באיכות החיים העירונית של תושבי העיר, והם: ניקיון במרחב הציבורי ותחבורה ציבורית⁴. ירושלמים מכל קהילות העיר (תושבי מזרח העיר, חרדים, חילונים, בני הגיל השלישי ועוד) דיווחו על תדירות נמוכה של הגעת קווים, איחורים, יעדי נסיעה מצומצמים, וכן צוינו אתגרים ספציפיים לפי קהילה כגון היעדר תחבורה ציבורית בשבת, סרבול וכשלים תפעוליים של קווי מזרח העיר, קושי בהגעה לעבודה בקרב נשים חרדיות שאינן נוהגות ועוד. זמינות קווי תחבורה נוחים סומנה כאחד משלושת הגורמים המשמעותיים ביותר בבחירת דירה, בקרב כלל מגזרי האוכלוסייה בעיר.

בעשור האחרון אנו עדים להשקעות גדולות בפיתוח התחבורה הציבורית בעיר, שבאות לידי ביטוי בין השאר בפתיחת הקו האדום של הרכבת הקלה, בתכנון וקידום קווי רכבת קלה נוספים, בפתיחת הרכבת הבין עירונית, באפשרו עלייה לאוטובוסים מכל הדלתות, באוטובוסים חדשים, ביצירת כרטוס חכם – 'רב קו' ואיחוד מערך השימוש בו, בכתיבה מחדש של מרכזי הקווים לאשכול ירושלים ועוד. אלו הן הזדמנויות שעל הציבור לנצל לטובת שיפור התחבורה הציבורית.

החברה האזרחית - הזדמנות לקידום תחבורה מקיימת בירושלים

כאמור, בחומש ובעשורים הקרובים צפויות השקעות עתק של המדינה בפיתוח תחבורה ציבורית במרחב ירושלים. אופן ביצוע השקעות מוסדיות אלו אינו דבר מוחלט ונחרץ אלא ניתן להשפעה, טיוב ושיח – כל עוד הפעילות מתבצעת בערוצים מקובלים ובעלת אופי מקצועי. לאור זאת ניכר כי בפני החברה האזרחית בירושלים ניצבת הזדמנות לקחת חלק בעיצוב שירותי התחבורה והסעת ההמונים במרחב ירושלים. החברה האזרחית בירושלים הינה ענפה ופועלת מתוך ולמען כלל האוכלוסיות בעיר⁵. החיבור לשטח, לצרכי התושבים ולגרעיני פעילים מהווה הזדמנות לפעולה, וזהו כח משמעותי ליצירת דרישות קונקרטיות וסיוע לשיפור שירותי התחבורה המקיימת במרחב העירוני.

³ מדידת איכות חיים בירושלים – בחינה סובייקטיבית, 2019, תמי גבריאל וימכל קורת.

⁴ המחקר נערך באמצעות קבוצות מיקוד, פרסום התייעצות באתר תובנות וכריית מידע מתוך שיח ברשתות החברתיות.

⁵ חברה אזרחית בירושלים, 2018, ליאור רגב, מריק שטרן ואראלה גנן.

המודל הירושלמי, הפועל תחת קרן ליכטאג, מעוניין לממש את יכולתו לתרום לעבודה משותפת של תושבי העיר לשיפור איכות החיים העירונית, והזמין מסמך סקירה זה מצוות חוקרים של מכון ירושלים למחקרי מדיניות ומארגון נוסעי התחבורה הציבורית בישראל – 15 דקות.

מבנה המסמך

לאחר פרק רקע זה, המסמך מציג בפרקו השני **סקירה עולמית של פעילות אזרחית לקידום תחבורה מקיימת**: ניתנת מסגרת תיאורטית על ייחודיות שוק התחבורה כמצרך ציבורי; על חשיבותה של החברה האזרחית בקידום תחבורה מקיימת; על תפקידיה של החברה האזרחית בקידום תחבורה ועל תחומי הפעילות הנפוצים. לבסוף, תחת נושא 'דוגמאות לשיטות פעולה מהעולם' מובאות דוגמאות רבות ומעוררות השראה מתוך הפעילות העולמית של ארגוני חברה אזרחית.

בפרק השלישי נסקר **מצב התחבורה בירושלים**: מוצגות הסוגיות התחבורתיות העכשוויות – מפת התחבורה הציבורית של ירושלים: פריסה בעייתית והיעדר שירותים נחוצים; מפעילים קיימים – אגד וסיטיפס; הזדמנויות – מכרזים חדשים; נתיבי תחבורה ציבורית עירוניים; תחבורה ציבורית במזרח ירושלים; מידע בתחנות; אמצעי תחבורה משלימים – הליכתיות ואופניים, משולב בהתייחסות לנושא חניה בעיר.

לבסוף, מוצג **סיכום המסמך** – ובו **המלצות** לתחומי פעולה של החברה האזרחית בירושלים: יצירת פעילות במזרח ירושלים; קידום נת"צים; קידום תחבורה במערב העיר: טיפול באי ביצוע נסיעות, הפעלת לחץ בנושא זמני נסיעה ומידע אלקטרוני בתחנות; קידום הליכתיות ותחבורת אופניים;

2. סקירה עולמית: פעילות אזרחית לקידום תחבורה מקיימת

ארגוני חברה אזרחית בנושא תחבורה בעולם

ארגוני מגזר שלישי המערבים ומקדמים את התחבורה ציבורית פועלים במדינות שונות בעולם המערבי. בחינת הפעילות האקטיבית של ארגוני נוסעי תחבורה ציבורית ברחבי העולם המערבי מגלה כי הארגונים פועלים עבור מטרות שונות זו מזו ובאמצעים שונים אלו מאלו. לארגונים אלו, המבוססים על נוסעים ומבקשים לייצג אותם, שתי מטרות עיקריות: לחזק את התחבורה הציבורית בתחרות אל מול הרכב הפרטי וכן לייצג את הנוסעים והאינטרסים שלהם אל מול ספקי השירות. לצורך השגת מטרה זו הם פועלים בשדה הפוליטי, התכנוני, בבקרת איכות ובשיפור השירות הקיים.

ארגונים אלו לרוב מאופיינים בהיותם קבוצות עצמאיות שהוקמו על ידי נוסעי התחבורה הציבורית ומטרתם לייצג את האינטרסים של משתמשים אלו. גופים אלו פועלים ברמה המקומית או המדינית לטובת קידום אמצעי תחבורה מסוים (כרכבת) או יותר. הם אינם קשורים מבחינה מבנית למפעילי התחבורה הציבורית וכן הם אינם זוכים למימון מהם או מצד הממשלה. ארגונים רבים פועלים מקומית מול הרשות המוניציפאלית או רשות התחבורה המטרופולינית⁶. בהיותם מגזר שלישי, המשאבים שלהם מגויסים באופן עצמאי ומתבססים על מתנדבים, תרומות, חברות עמותה ומימון המונים.

בעוד שארגוני צרכנים במדינות מסוימות קיימים 100 שנה ויותר, הצמיחה של ארגוני נוסעי התחבורה הציבורית הייתה מאוחרת יחסית, החל משנות ה-70 וה-80 של המאה ה-20, למעט בריטניה שם הייתה מסורת ארוכה יותר (Holger et al, 2016).

⁶ זאת בניגוד לישראל בה אין רשויות תחבורה מטרופוליניות וכל ההחלטות נקבעות בידי הממשלה ומשרד התחבורה.

ייחודיות שוק התחבורה כמצרך ציבורי

התחבורה הציבורית כמצרך ציבורי מובחנת משווקי צרכנות אחרים. ראשית, כמות ההיצע המסופק ואיכותו נקבעים על ידי החלטות פוליטיות (כדוגמת תקציבים וסטנדרטים למפעילים), ולא על פי דרישה (כמו חשמל או מים). שנית, גם במקרה של מתן זיכיונות להפעלה פרטית, לרוב לא מדובר בשוק תחרותי ולא קיימות חלופות מאותו סוג לשירות המוצע. כך, אם אוטובוס מאחר או לא מגיע, לרוב אין אוטובוס של חברה מתחרה אותו ניתן לצרוך. אולם אין המשמעות שלתחבורה הציבורית אין תחרות. התחבורה הציבורית מתחרה עם אמצעי ניידות אחרים, במיוחד במדינות דמוקרטיות וליברליות שבהן לא ניתן לשלוט בפיצול הנסיעות ולכפות שימוש באמצעי תחבורה מסוים על פני אחר (Schiefelbusch, 2016a).

התחרות כנגד הרכב הפרטי היא גבוהה, וקשה להמעיט בערכם של הכוחות העומדים מנגד. האינטרסים הכלכליים גבוהים במיוחד במדינות שכלכלתן נשענת על ייצור רכב או במדינות שבהן מיסי הרכב גבוהים ומהווים הכנסות חשובות למדינה. לכך יש להוסיף גורמים נוספים: קשיים אובייקטיביים ליצירת תחבורה ציבורית אטרקטיבית במקומות מסוימים (עלויות, בינוי בעייתי וכו'); היות ששכבת מקבלי ההחלטות משתמשת ברכב פרטי כאמצעי הניידות המרכזי ולעיתים אף הבלעדי, ולא מן הנמנע שהחלטותיהם יושפעו מכך במידה כזו או אחרת (Weinberger & Lucas, 2011; ברוצקוס, 1974). מסיבות אלו התחבורה הציבורית מתאפיינת בכך שקהל הצרכנים הוא לא אחת "קהל שבוי" – תלמידים, קשישים או אוכלוסיות דלות אמצעים. בין אם הם מרוצים מהשירות הקיים ובין אם לא, הם ימשיכו להשתמש בו בעתיד (Schiefelbusch, 2016).

חשיבותה של החברה האזרחית בקידום תחבורה מקיימת

התחבורה הציבורית היא מצרך שנתון להחלטות פוליטיות וחשוף לכוחות נגדיים חזקים. לפיכך ישנה חשיבות, כבכל מאבק על חלוקת המשאבים הציבוריים וחלוקת המרחב, להשמעת קולות האזרחים הרוצים את שיפור התחבורה הציבורית. צורך זה הוביל לצמיחת ארגוני החברה האזרחית במדינות שונות ברחבי העולם המערבי. לחיזוק המעורבות וההשתתפות האזרחית לצורך קידום התחבורה הציבורית הצדקה ממספר נקודות מבט:

משפטית צרכנית

במרכזה עומדות זכויות הנוסעים. באופן היסטורי ברוב מדינות העולם שירותי התחבורה הציבורית העירונית סופקו על ידי חברות ציבוריות או על ידי מתן רישיון בלעדי לתפעול שירות מסוים. מפעילי התחבורה הציבורית לא נדרשו לעמידה בחוקי צרכנות המקובלים בשווקים אחרים, כגון החלפה או פיצוי בשל פגם באספקת השירות. במצב שמתן הפיצוי נותר נתון לשיקול דעתו של המפעיל, נוצר תמריץ דל לפיצוי או לשיפור השירות. הדבר נכון במיוחד לשירותי אוטובוסים, שם עדיין אין הסדרה במדינות אירופה, ובמידה חלקית גם לשירותי רכב. מציאות זו פוגעת בנוסעים – אם באופן ישיר למי שנפגע מהשירות הלקוי, ואם באופן עקיף כאשר חברות התחבורה מפרשות מצב זה כתמריץ להפחתת הסטנדרטים לשירות (Schiefelbusch, 2016b). במצב זה שלנוסעים כצרכנים אין אפשרות לבחור כמחאה בשירות אחר, יש חשיבות ל"הגברת קולם" על מנת לשפר את השירות הקיים (Holger et al, 2016).

חברתית פוליטית

התחבורה הציבורית היא טובין משותף. השתתפות אזרחית גבוהה משמעה פיתוח ואימוץ מערכת תחבורה חדשה מוכוונת נוסעים, וכזו המשלבת פתרונות המגיעים מהנוסעים שמחוברים לשטח ומכירים אותו היטב, ולא דווקא מהמומחים. ואכן הולכת וצומחת תפיסה המתייחסת לא רק לכמות התחבורה הציבורית, אלא גם לשיעור הרצון מהשירות. הסיבה לכך שככל שברמת המינוע הפרטית עולה והתלות בתחבורה ציבורית הולכת ופוחתת, כך מתחזקת מגמת העזיבה את התחבורה הציבורית (Schiefelbusch, 2016a). במצב זה הדרך למשוך את בעלי הרכבים הפרטיים להשתמש בתחבורה הציבורית היא להעניק שירות ברמה גבוהה. מדובר במשימה מאתגרת, אך לא בלתי אפשרית: בגרמניה 26% ממשתמשי התחבורה הציבורית בעלי רכב פרטי; 94% ממשתמשי הרכבת בחרו בה על פני אמצעי תחבורה אחר שעמד לרשותם (Schiefelbusch, 2016b). אמידת התחבורה הציבורית על פי מדדי שביעות רצון מאפשרת גם לזהות כשלים תפעוליים ותכנוניים באופן מיידי, שבדרך כלל יוכלו להתגלות רק בשלב מאוחר יותר על ידי סקרים יקרים; היא מסייעת לשפר את תדמית התחבורה הציבורית ומונעת עזיבת לקוחות (Schiefelbusch, 2016b); וכן היא תורמת ליצירת תכנון מבוסס צרכים, במיוחד במקומות שבהם מידע מערכתי ומסודר חסר.

בשונה מהמגזר העסקי, מיעוט תלונות ומעורבות נמוכה של צרכני השירות משמעה אינה בהכרח שביעות רצון גבוהה מהשירות הקיים. אנשים רבים בוחרים שלא להתלונן או לפעול מסיבות שונות. למשל, הם אינם בטוחים שהמקרה מצדיק הגשת תלונה, בשל

מחסור בראיות, היעדר פיצוי מובטח או מחסור בידיעה שצפויה הצלחה כלשהי בסיום התהליך, וזאת גם אם הם מוצאים את הפניה מוצדקת. סיבה אחרת היא כתובות לא ברורות של הגורמים הרלוונטיים ו/או ערוצי תקשורת לא מספיק נגישים (קושי למצוא את הכתובת באינטרנט, תשלום וכו'). בהקשר לכך ראוי להדגיש כי בדרך כלל המטרה של נוסעי התחבורה הציבורית שהתלוננו הוא לא לקבל פיצוי כספי כלשהו, אלא למנוע הישנות המקרה ולגרום לשיפור השירות (Schiefelbusch, 2016b).

תפקידי ארגוני חברה אזרחית בתחום תחבורה

שני התפקידים המרכזיים של ארגוני המגזר השלישי הפועלים לשיפור התחבורה הציבורית, כפי שעולה מהפירוט לעיל הם:

1. לחזק את התחבורה הציבורית בתחרותה מול הרכב הפרטי.
2. לייצג את הנוסעים והאינטרסים שלהם אל מול ספקי השירות (Holger et al, 2016).

במילים אחרות, תפקידם **להפוך את התחבורה הציבורית לאטרקטיבית**, ועליהם להשיג זאת באמצעות כך שמספר הלקוחות שמשמיע את קולו ותובע את שיפור התחבורה הציבורית (אל מול לקוחות הרכב הפרטי) יגדל למקסימום, ובמקביל מספר הלקוחות שאינם שבעי רצון מהשירות יצטמצם למינימום (Schiefelbusch, 2016b).

ברוב המדינות אין פרוצדורות מובנות למעורבות אזרחית של הנוסעים ולהגנה על זכויותיהם כצרכני שירות במקרה של ליקויים. מאחר ש"השמעת קול הנוסעים" אינה זמינה ישירות, יש חשיבות לזיהוי אסטרטגיות רלוונטיות המאפשרות קיום דיאלוג והשפעה פוליטית לקידום שינויים (Holger et al, 2016).

תחומי פעילות ליצירת שינוי

ארגוני הנוסעים פועלים בדרכים ורמות שונות להשגת מטרותיהם. חלקם עושים זאת כמטרתם העיקרית בעוד שעבור אחרים, כגון ארגוני סביבה, מדובר באחד מהאמצעים להשגת מטרותיהם. הארגונים פועלים ברמה המקומית, האזורית, הארצית והבינלאומית. התארגנויות ברמה המקומית מתרחשות לרב לצורך השגת מטרות בנושא מסוים. הן נוצרות 'אד הוק' ומתפרקות עם סיום המאבק. ארגונים אחרים מאופיינים בעבודה

ממושכת ותהליכית, ומטרותיהם לשיפור התחבורה הציבורית בנות השגה בטווח הבינוני והארוך.

ניתן לחלק את האסטרטגיות ליצירת שינוי ולהגברת המעורבות והשתתפות אזרחית לכמה תחומים (Schiefelbusch, 2016a):

פוליטי/ציבורי – קביעת סדרי העדיפויות ברמה הפוליטית לטובת השקעה בתחבורה ציבורית.

תכנוני – מעורבות בתכנון והוספת שירות, ובכלל זה מעורבות תכנונית לקראת תחילת תפעול.

במציאות הרמה הפוליטית והתכנונית לא אחת חופפות: הנוסעים יפעלו במישור הפוליטי אם לא השיגו פתרון שמשביע את רצונם, והפוליטיקאים מצידם ירצו להיות מעורבים ככל שהם רואים בנושא זה חשיבות להישרדותם הפוליטית. מאבקי נימבי נגד פתיחת קו חדש או הורדת תעריפים הם דוגמאות לכך. הרמה הפוליטית: נושאים הנקבעים ברמה האסטרטגית, לרוב על ידי המחוקק. הרמה התכנונית: נושאים הנקבעים על ידי המפעילים והרשות המקומית.

בקרת איכות – מעקב אחר יישום השירות הקיים. היכרות עם הסטנדרטים המצופים מהמפעילים ומעקב אחר יישומם.

שיפור לאחר יישום – מתן הצעות ופתרונות פרקטיים לשיפור השירות החדש שיושם. בתוך כך עולים פתרונות לבעיות תכנוניות, פתרונות לבעיות שנוצרות כתוצאה משירות לקוי וכן **מיסוד קריטריונים** להמשך שיפור – הגדרת 'מהו שירות טוב'.

דוגמאות לשיטות פעולה מהעולם

במקבץ הדוגמאות כדלהלן נבחרו ארגונים שייעודם הוא שיפור התחבורה הציבורית, והם פועלים להשגת מטרה זו לאורך זמן (ולא כהתארגנות מקומית המתפרקת עם השגת המטרה). המידע נאסף בעיקרו מתוך אתרי האינטרנט של הארגונים וממידע שנכתב עליהם במחקר שנערך בספרם של Schiefelbusch & Dienel (2016)⁷.

⁷ ראונספח 1.

על אף מכלול הדוגמאות העשיר, קשה מאוד לאמוד את מידת ההצלחה של הפעילות. כבכל תהליך פוליטי, יהיה זה מטעה לבחון רק את תוצאותיו של מיקוח מסוים. ההחלטות המתקבלות הן בדרך כלל תוצאה של דיונים רבים וניסיון מצטבר מהעבר וההווה, ולא תמיד ניתן להצביע על מי היה הראשון שקידם עמדה מסוימת.

כמו כן ניסיון לשכפל מודלים שנתפסים כמוצלחים לאו דווקא יצליח, שכן להקשר התרבותי והארגוני חשיבות רבה. עם זאת, הדוגמאות מאפשרות להעשיר את הדעת וללמוד מבני חוק ופעילות שונים מאשר קיימים במדינת ישראל:

עשייה פוליטית/ציבורית

צעדים פוליטיים פורמליים ולא פורמליים – שימוש בכלים פורמליים, כגון יוזמה והשתתפות בוועדות ובשימועים פרלמנטריים הקשורים לתחבורה והצעת יוזמות לחקיקה. ארגוני הנוסעים לרוב פועלים בקרב כל המפלגות ואינם משויכים פוליטית. כמו כן הם יפעלו ברמות הפוליטיות השונות – ארצית, אזרית ומקומית. לצד זאת, שימוש בלובינג – העמדת נציגים, שתדלנים, על מנת לקדם נושאי תחבורה רלוונטיים בקרב נבחרי הציבור מאחורי הקלעים. חלק מהארגונים ציינו מפורשות כי הם מפעילים לחץ ישיר על הפוליטיקאים באמצעות לובינג.

ניוזלטרים וכתבי עת – כל הארגונים מוציאים ניוזלטרים להפצת מידע על עבודת הארגון וארגונים מסוימים, בעיקר הוותיקים והמבוססים שבהם, מוציאים לאור גם כתבי עת. כתבי העת עוסקים בנושאי תחבורה שונים, כדוגמת עדכון ודיון בתכניות תחבורתיות עתידיות, ממצאים מסקרים שערך הארגון. מטרתם לשמור על קשר עם הציבור ולהפעיל לחץ על פוליטיקאים. הניוזלטרים וכתבי העת מופצים בחלק מהמקרים גם בחנויות ספרים או בחלוקה נרחבת אחרת. דוגמה לכך היא פרסומיו של IGEB הגרמני, אשר מפרסם ניוזלטרים קבועים ומידע מקצועי בכתב העת SIGNAL.⁸

איסוף מידע והפקת דו"חות מקצועיים – חלק ניכר מארגוני הנוסעים אוספים מידע מהשטח (על ידי האפשרות להגיש דיווח באתר)⁹ והם מפרסמים דו"חות מקצועיים. לעיתים מבוססים דו"חות אלו על מידע שמחויבים המפעילים לספק על פי חוק (דוגמת בלגיה ובריטניה). הדו"חות כוללים בין היתר הצעות לפתרון בעיות רוחב והצעות חקיקה. מטרתם העיקרית היא להעלות את הנושא לסדר היום ולמשוך את תשומת

⁸ <https://www.gve-verlag.de/signal/signal.php>

⁹ לדוגמה: <https://bettertransport.org.uk/save-our-buses/consultation-example-response>; או מרכז הדיווח של ROVER: <http://www.volletreinen.nl/>

ליבם של הפוליטיקאים לקידום שינויים. דוגמאות לכך הן דו"חות שונים שמפיק ארגון ROVER ההולנדי¹⁰ או ארגון Campaign for Better Transport הבריטי.¹¹

קמפיילים המקדמים נושא מסוים – אסטרטגיה נפוצה היא יצירת קמפיין העוסק בנושא מסוים. הנושא הנבחר יכול להיות שינוי מדיניות קיימת (כגון ביטול סלילת כביש מהיר) או יצירת מדיניות חדשה. במסגרת הקמפיין בעיה מועלית והצעות לפתרון מוצגות. לרוב נבחרת דמות פוליטית שבה מתמקד הקמפיין ועליה מופעל לחץ ממוקד. במסגרת הקמפיין הארגונים מעודדים את הציבור לחתום על עצומה או לשלוח מכתב לפוליטיקאים (על פי פורמט מוכן), ולעתים גם ארגון הפגנות. על מנת לזכות בתמיכה כספית, לעיתים הארגונים מציעים לתרום לקמפיין ספציפי. בהקשר לכך יש לציין כי קמפיילים מסוימים מתמקדים במסרים של שיפור השירות לנוסעים בצרכנים (דוגמת הורדת מחירים; שיפור כרטוס), בעוד קמפיילים אחרים מתמקדים במטרות אחרות שיושגו אם תשופר התחבורה הציבורית, כגון הפחתת זיהום אוויר, חסכון כלכלי. דוגמה לכך היא קמפיין "תחבורה ציבורית לא פקקים" שמוביל ארגון PTUA האוסטרלי. הקמפיין מבקש לשנות את סדרי העדיפויות לטובת השקעה בתחבורה ציבורית והוא מעודד חתימה על עצומה, פנייה לפוליטיקאים ועוד.¹²

עבודה מעניינת נוספת נעשתה ב**בונקובר**, שם קידם הארגון המקומי את הרחבת שעות הפעילות גם לשעות הלילה המאוחרות. האמצעי העיקרי אותו הפעיל הארגון הוא איסוף נתונים וממצאים, וכתיבת דוח מפורט על הצורך בתחבורה ציבורית לילית, על האופי המיוחד שלה, על השיפור שהיא תביא לחיי העיר ולתושביה, אפשרויות תעסוקה נוספות ומיגור הפשיעה. הפעילות הצליחה ושעות התחבורה הציבורית בונקובר הוארכו.

ארגון הנוסעים הניו יורקי מתמקד במטרות של שיפור השירות, קידום קווים מהירים וקיצור זמני נסיעה. הארגון מפרסם דוחות אודות קווי האוטובוס הגרועים ביותר בעיר, ומקיים מסיבת עיתונאים עם גימיקים תקשורתיים סביב הקו הבעייתי. הפעילים עורכים אירוע בסגנון האוסקר בו הם מעניקים את אות האוטובוס הגרוע/האיטי ביותר בעיר.

¹⁰ <https://www.rover.nl/>

¹¹ <https://bettertransport.org.uk/research>

¹² <https://www.publictransportnottraffice.org/>

תמונה 1: ניו יורק – פרס לאוטובוס האיטי ביותר



פעילות אקטיבית מקורית אחרת היא עריכת לוויה מפוארת לקו רכבת שהוזנח על ידי המערכת המקומית. בתחנת המוצא של קו הרכבת נערך הטקס בליווי חמת חלילים ופרחים. הלוויה ומתן הפרס נועדו למשוך תשומת לב ותקשורת לשירותי התחבורה הציבורית הטעונים שיפור.

תמונה 2: הלוויה לקו רכבת שמוזנח על ידי חברת הרכבת הניו יורקית



תמונה 3: הפגנה בניו יורק הקוראת להורדת מחירי תחבורה ציבורית



תמונה 4: בוסטון: הפגנות ועצומות למען שיפור התחבורה הציבורית



תמונה 5: 'אוטובוסים במשבר' - בריטניה

Buses in Crisis, 2018

The loss of a bus service has huge implications. It can cut people off from jobs and education, damage local shops and businesses, affect people's physical health and mental wellbeing and increase congestion, air pollution and climate change as more cars jam up our roads.



In 2018 we made Freedom of Information requests to all 110 local transport authorities across England and Wales to get a full picture of recent bus cuts. The findings are deeply concerning. Funding for supported buses has been halved in the last eight years, leaving many places without public transport.

Local authority bus budgets in England and Wales were cut by £20.5 million in just the last year - the eighth year in a row budgets have been cut.

Richard and Harry explain the impact on people young and old:

'Bus services have been reduced in the village where I live in Lancashire. I'm

מקור: <https://bettertransport.org.uk/buses-in-crisis-2018>

תמונה 6: השקעות באנגליה לקידום תחבורת אוטובוסים

Total spend by local authorities in England on supported bus services

All sums adjusted to 2018 using RPI



מקור: <https://bettertransport.org.uk/buses-in-crisis-2018>

פרטי קשר של הפוליטיקאים הרלוונטיים והפנייה לתקשורת – ארגונים מסויימים מעודדים את הנוסעים לפנות באופן ישיר לפוליטיקאים ולתקשורת לצורך הצפת הבעיות המפריעות להם והפעלת לחץ. הם מספקים פרטי קשר של עיתונים ופוליטיקאים רלוונטיים ומעודדים את הציבור לעשות שימוש בהם על ידי סיפורי הצלחה. ארגונים מסוימים אף מפרסמים המלצות תמיכה במועמדים בבחירות מקומיות.

תמונה 7: עידוד פנייה לפוליטיקאים ספציפיים



מקור: <https://www.publictransportnottraffic.org/>

עשייה תכנונית

על מנת לשלב את צרכי הנוסעים בתכנון דרושים שני תנאים. האחד, צרכי הנוסעים צריכים להיות ידועים למתכננים. השני, צרכים אלו צריכים להילקח בחשבון בשלבי התכנון. תפקיד הארגונים אם כן הוא לפעול בשתי הרמות הללו - להעלות את הצרכים מהשטח ולדאוג שהם ישולבו בתכנון.

השתתפות בפרקטיקות לשיתוף ציבור בהליכי התכנון וקידום – במדינות מסוימות מתרחשים תהליכים פורמליים לשיתוף ומעורבות הציבור ברמות שונות. לדוגמה, בשוויץ, כחלק מתהליך קביעת לוחות הזמנים לנסיעות ארוכות, מפורסם לוח הזמנים המתוכנן וניתנת אפשרות למתן הערות על ידי הציבור. כך גם בגרמניה, פורסמו שתי

חלופות לתכנון קווים, ולציבור ניתנה אפשרות לבחור בדרך המועדפת דרך סקרי שטח והצבעות אינטרנטיות. מעורבות פורמאלית אחרת היא הזדמנות להגיב על תכניות שונות, כגון תכניות בנייה או מרכזי הפעלה, והאפשרות להציע סטנדרטים אחרים המבוססים על צרכי משתמשי התחבורה הציבורית להפעלת השירות. במצבים אלו לארגוני הנוסעים תפקיד מייצג.

במקומות שבהם אין פרקטיקות מובנות, תפקיד הארגונים להיות ערים לתהליכים ולהשתמש בזמן המתאים במגוון האמצעים העומדים לרשותם: שימוש בתלונות ובפניות ציבור (אם כי חסרונם בכך שלא דווקא מדובר במדגם מייצג), ייזום סקרי משתמשים (כמו גם לא-משתמשים), פעולה תקשורתית ועוד.

קבוצות מקומיות – ארגונים רבים פועלים לפיתוח והעצמה של קבוצות מקומיות, על מנת שאלו ייקחו חלק אקטיבי בתהליכי תכנון ושיפור השירות. ההתארגנות המקומית-קהילתית סביב מטרה משותפת היא בעלת כוח רב, וארגוני הנוסעים מעודדים אותה על ידי ליווי והנחייה. לארגונים רבים יש פונקציה של מארגן קהילתי. כך למשל קבוצות מקומיות הפועלות בגיבוי של Campaign for Better Transport בחרו לקדם נושאים שונים, כגון שיפור המידע על לוחות הזמנים (שהיה חסר או לא מדויק) או שיפור שירות האוטובוסים בעיר מגוריהם.¹⁵

כך למשל חברי קבוצה מקומית של נוסעי תחבורה ציבורית בסיאטל, מחו על היעדר אכיפה בנת"צים בדרך יצירתית. הם 'הורידו' את הנת"ב – חסמו מעבר של מכוניות פרטיות על הנת"ב והסיטו אותן כך שיסעו ב'נת"ב לרכבים פרטיים'. במקרה אחר, קבוצה מקומית בסיאטל ארגנה נסיעה המונית של רוכבי אופניים, אשר התקיימה על הכביש במטרה להעביר את המסר שמכוניות פרטיות פוגעות ומזהמות את הסביבה, בעוד שתחבורה אלטרנטיבית מצמצמת את הזיהום והפגיעה הסביבתית.

¹⁵ <https://bettertransport.org.uk/find-local-bus-campaigning-groups>
 לרשימת קבוצות מקומיות הפועלות בבריטניה: <https://www.bususers.org/your-local-group>

תמונה 8: סיאטל: כובשים את הרחובות כאלטרנטיבה לרכב פרטי



בקרת איכות השירות

ועד נוסעים מיעץ (Passengers Advisory Board) – בארצות דוברות גרמנית נפוץ המודל של 'ועד נוסעים מיעץ'. הוועד מורכב ממשתמשי תחבורה ציבורית קבועים (מכונים 'ועד רגיל') או מנציגי ארגונים המייצגים את הנוסעים ('ועד מומחים'). תפקידו לדון ולהביע את נקודת המבט של הנוסעים על התחבורה הציבורית, בנושאים עכשוויים ועתידיים. הועד פועל באופן שוטף ולאורך זמן. כמו כן היות שיש לו בסיס רשמי הנובע מהקשר עם המפעילים או עם הרשות הממשלתית האחראית, יש התחייבות מסוימת מצד הגורמים האחראים להקשיב ולדון בבעיות שעולות בדיוני הועד. זאת בשונה מהיחס לארגוני צרכנים אחרים. הוועד לרוב מכיל בין 20-30 חברים והוא פועל ברמה המחוזית, באזור ההפעלה של מפעיל מסוים או ברמה העירונית. העלויות למימון הוועד לרוב משולמות מתקציב קשרי החוץ של המפעיל או מהרשות הממשלתית שאליה הוא מקושר. מגוון נושאים עולים בדיונים, כגון לוחות זמנים, תשתיות, סטנדרטים של שירות, תעריפים, עיצוב כלי הרכב, פרוצדורות תכנוניות ועוד. תפקיד הנציגים של המפעיל/הרשות בישיבות הוא להציע הצעות ולענות על שאלות. תחושת ההצלחה משתנה בין הועדים השונים. חלקם דיווחו על שיפורים (בעיקר בתחומים 'קלים

לשינוי'), חלקם אמרו כי לא חל שינוי משמעותי בקשר בין המפעיל לנוסעים ומקצתם אף דיווחו כי חלה הרעה בעקבות עבודת הוועד (et al, 2016 Holger). יצוין כי בגרמניה למשל קיים 'ארגון גג' לוועדים ומתקיימות פגישות שנתיות לחיזוק והכשרה.¹⁴

חקיקה מחייבת – בהולנד במסגרת חקיקה של Passenger Transport Act 2000 (Wet personenvervoer 2000), עוגן מעמדם של ארגוני הנוסעים. תחום מרכזי שעוגן על פי חוק הוא חובת הייעוץ. רשות התחבורה האזורית או בעלי הזיכיון, מחויבים להתייעץ בנושאים מרכזיים הקשורים למרכז או להפעלה עם ארגוני הנוסעים, ובהם: ביצוע של לוחות הזמנים, מידע לנוסעים על זמנים ותעריפים, תנאי נסיעה, כרטיסים, זמינות הכרטיסים (איפה ומתי לקנות את הכרטיס), אפשרויות תשלום, נגישות ותחושת בטחון. לאחר שהתקבלה החלטה הם מחויבים לעדכן בה את ארגוני הנוסעים וכך גם בכל מקרה של שינוי מדיניות מצידם, תשתיות חדשות ועבודות תחזוקה. בנוסף אם הם לא עומדים בתנאי המרכז, הם מחויבים להתייעץ עם ארגוני הנוסעים: איך להתמודד עם התלונות, פיצוי על איחורים ועדי איכות.

הניסיון ההולנדי מלמד כי החקיקה הובילה לכך שבמקומות מסוימים התפתחה נציגות חזקה ונוצרו שיתופי פעולה משמעותיים בין ארגוני הנוסעים לבין הגורמים האחראים. עם זאת במקומות מסוימים מנהיגות כזו לא צמחה. החקיקה לבדה אינה מספיקה ויש להשתמש באמצעים נוספים כדי לפתח מנהיגות כזו.

באופן דומה חקיקה מחייבת קיימת גם בבריטניה. על מפעילי התחבורה הציבורית, לפי חוק, מוטלת החובה להתייעץ עם ארגוני הנוסעים לפני שינויים בלוחות הזמנים, ולהתחשב בדעתם. כמו כן, אם פונים ארגוני הנוסעים למפעילים בשם נוסע מסוים, המפעילים חייבים להתייחס לארגוני הנוסעים ולספק תגובה כתובה כלשהי (ללא מחויבות לטיפול הולם) (Holger et al, 2016).

מחקר, ניטור וייעוץ – מלבד ייעוץ שיוזמים הגורמים האחראים כתוצאה מחוק מחייב, הארגונים פועלים באופן פרו־אקטיבי להבעת דעותיהם והשמעת הקול של הנוסעים. הם יוזמים פגישות עם מקבלי ההחלטות בתחום ומקדמים מחקר דרך סקרי שביעות רצון, קבוצות מיקוד, איסוף מידע מהשטח או מהמפעילים במדינות בהן חלה חובה חוקית למסור מידע (למשל באנגליה ובבלגיה, לארגונים גישה להקלטות או לשאר ראיות קיימות על תפעול השירות). מטרת המחקר היא ניטור הבעיות הקיימות, העלאת ביקורת ציבורית במקרה של ליקויים והצבת יעדים לשיפור – שיפור פרוצדורות, שינוי תקנות

¹⁴ לפעילות ארגון הגג, ראו: <https://www.fahrgastbeiräte.de/>

וחקיקה. כך לדוגמה, ארגונים כגון ROVER ההולנדי, Transport Focus ו-London TravelWatch הבריטיים מפרסמים מחקרים ודו"חות ציבוריים על מגוון נושאים, כגון: שביעות רצון מהרכבת, שביעות רצון מתחנות ההמתנה, נגישות וכו'.¹⁵

חשוב לציין כי האתגר בהקשר זה גדול במיוחד עבור ארגוני נוסעים קטנים ומבוססי מתנדבים. התבססותם על תלונות מהשטח אינה מספיקה, שכן הגורמים האחראים נוטים לטעון כי לא מדובר במדגם מייצג ואמינותם נמוכה. מכאן שנדרש איסוף מידע רב ובאופן מערכתי על מנת לזכות להתייחסות ציבורית מהגורמים האחראים (Schiefelbusch, Böhme and Faas, 2016).

תמונה 9: מחקרים ודוחות בנושא תפקוד התחבורה הציבורית

The screenshot shows the Transport Focus website interface. At the top, there is a search bar with the text "Search Transport Focus" and a magnifying glass icon. Below the search bar, the navigation menu includes "Home", "Research & publications", and "Bus research & publications". The main content area is titled "Bus research & publications" and features several filters: "Mode of transport", "Type of publication", "Topic", and "Year of publication". A search bar with the text "Search Transport Focus" and a "Clear all" button is also present. Below the filters, it indicates "Page 1 of 57. Total 578 results". The results are sorted by "Relevance". Three results are visible: "Workplan 2019-20: Making a difference for transport users" (20th April 2019), "Response to Welsh Government's White Paper on improving public transport" (20th March 2018), and "Bus Passenger Survey - Autumn 2018 report" (4th March 2018).

¹⁵ דוגמאות לדו"חות השונים אפשר למצוא בקישורים הבאים:

<https://www.transportfocus.org.uk/research-publications/>

<https://www.rover.nl/activiteiten/publicaties>

http://www.londontravelwatch.org.uk/our_work/document_store

מידע לנוסעים על זכויותיהם – ארגונים רבים מספקים מידע לנוסעים על זכויותיהם בסוגיות שונות כגון כרטוס, תעריפים, מידע על לוחות זמנים וכן מידע למי לפנות לצורך טיפול בבעיות אם נוצרו. זאת במטרה לעורר מודעות ולוודא כי הם מקבלים שירות כראוי.¹⁶

שיפור השירות הקיים

תווי איכות – ארגונים מסוימים בוחרים לקדם הגנה צרכנית וולונטרית בדמות תווי איכות. זאת מתוך הנחה שהשירות המסופק אינו תלוי רק בחברה עצמה, אלא גם בלחץ חיצוני. ארגונים מסוימים מקנים "תעודת איכות" למפעילים העומדים בקריטריונים שהוגדרו על ידיהם, או מעודדים מפעילים להתחייב ל"אמנת איכות השירות". האמנה לרוב מורכבת מקריטריונים מחייבים ומקריטריונים מומלצים לשיפור השירות. היעדר עמידה בתנאים אמנם אינה מובילה לענישה, אך בהיותה ציבורית, היא מעודדת את המפעילים לפעול לשיפור מתמיד (Hartwig & Neugebaue, 2016).

מפגשים בין המפעילים לציבור – ייזום מפגשים בין המפעילים ובין הציבור הרחב במטרה לאפשר לציבור להשמיע את הבעיות שעולות, להציע הצעות ולנהל דיאלוג בין הנוסעים לשטח. דוגמאות ליזמות אלו ניתן לראות בעבודתם של Bus User UK המארגנים כ-50 מפגשים בשנה בין הציבור למפעילים, המכונים בשם "Your Bus Matters"¹⁷ או "שבוע הרכבת" שמארגן IGEB בגרמניה.¹⁸ אפשרות אחרת ותהליכית יותר היא ייזום צוותי חשיבה ויצירת שולחנות עגולים לקידום פתרונות לשיפור השירות (Schiefelbusch, 2016a).

יישוב סכסוכים אלטרנטיבי – לחלק מארגוני הנוסעים, כמו בבלגיה ובאנגליה, קיים מעמד חוקי המגדיר את מעמדם כגוף ליישוב סכסוכים בין המפעילים לנוסעים במקרה של מחלוקת. תפקיד ארגוני הנוסעים משתנה ממקום למקום ונע על הרצף בין "סנגור" ל"שופט". במקומות מסוימים ארגוני הנוסעים לוקחים תפקיד של "סנגור" ודרך דיאלוג הם מסייעים לנוסעים לפנות למפעילים לפתרון הבעיה. יצוין כי ישנם מקומות שהמפעיל מעמיד פונקציה של "מגשרים" – אנשים המועסקים על יד החברות, אך פועלים באופן עצמאי לפתרון סכסוכים וה"סנגור" מסייע ביצירת קשר איתם. דוגמאות לארגונים מעין

¹⁶ דוגמאות לפעילות ארגונים בנושא מידע: http://www.londontravelwatch.org.uk/consumer_advice/your_rights_using_transport_london.
¹⁷ <https://www.ptua.org.au/publications/fines/>.
¹⁸ <https://bususers.org/operators/events/>.
<https://www.igeb.org/schienenverkehrswochen.html>

אלו הן London Travel Watch, Transport Focus ו-Bus Users UK.¹⁹ מנגנון אחר ליישוב סכסוכים הוא באמצעות "ועדה בעלת ייצוג שווה", שלה תפקיד של "שופט". היא שוקלת את טיעוני הצדדים ומקבלת החלטה בהתאם. כל בעיה נשקלת בנפרד והיא אינה מתייחסת לבעיות המועלות כמכלול (Schiefelbusch, 2016c).

עוד יצוין כי במקומות שבהם אין מנגנון יישוב סכסוכים, לעתים מסייעים הארגונים בפנייה לערכאות שיפוטיות על ידי ייעוץ משפטי לנוסעים או הגשת תביעות צרכניות. כך למשל, ארגונים להגנת הצרכן או ארגוני נוסעים מסייעים בהגשת תביעות ותביעות קטנות.

תמונה 10: ארגון משתמשי האוטובוסים - מורשה חוקית לקיים יישוב סכסוכים אלטרנטיבי

מקור: <https://www.bususers.org/complaints/>

¹⁹ <https://www.transportfocus.org.uk/advice-and-complaints/rail-complaints/>

תמונה 11: סיוע בהגשת תלונות או תביעות קטנות

LondonTravelWatch
The voice of London's transport users

Username Password

Home About us Our work **Complaints** Contact us Consumer advice Links

You are here: Home > Complaints > An introduction to complaining

Menu

- > [An introduction to complaining](#)
- > [Initial complaints \(to the operator\)](#)
- > [Where to send your complaint](#)
- > [Appealing to London TravelWatch](#)
- > [Appeal online](#)
- > [Suggestions, complaints and appeals about road and street issues](#)

An introduction to complaining



London TravelWatch is the voice of London's transport statutory appeals body. We examine all complaints by people who are unhappy with the responses they have transport or service provider and, where appropriate, improved outcome or signpost to a different consumer. TravelWatch remit was set by Parliament which means issues that we cannot help with.

We deal with all complaints from passengers using any London modes including some cycling and pedestrian coach station (but not coaches or coach journeys), passengers using Eurostar (but not Eurotun Express rail service to Heathrow Airport and some aspects of rail travel including issues arising We also deal with all rail complaints that are outside of the scope of the rail ombudsman and a geographical remit.

Passengers who have complaints with rail operators will be signposted to the rail ombudsman

http://www.londontravelwatch.org.uk/complaints/an_introduction_complaining **מקור:**

3. המצב התחבורתי בירושלים

סקירה ותמונת מצב

הסוגיות התחבורתיות בירושלים מגוונות, וניתן למצות את עיקרי תיאורן באמצעות המרכיבים הבאים:

1. מפת התחבורה הציבורית של ירושלים: פריסה מרחבית בעייתית והיעדר שירותים נחוצים

אזורי תעסוקה מנותקים – הר חוצבים, גבעת שאול, בתי חולים עם גישה חסרה כגון: הדסה עין כרם, ושירות חסר לסטודנטים באוניברסיטה העברית והמכללות השונות.

זמני נסיעה ארוכים שלא מהווים תחרות לרכב הפרטי (זאת גם בשל המונופול של הרכבת הקלה ומחסור חמור בנתיבי תחבורה ציבורית ואכיפתם). זמן הנסיעה הינו המרכיב המרכזי בבחירת אמצעי תחבורה. ישנה חשיבות רבה לזמני נסיעה קצרים ומהירים בתחבורה ציבורית בכדי שתהווה אלטרנטיבה ראויה לרכב הפרטי, ואילו בפועל **זמן ההגעה במרבית המקרים בתח"צ לעומת רכב פרטי הוא כפול ומעלה.**

להלן טבלת זמנים להמחשה להגעה לתחנה המרכזית ממקומות שונים בעיר, ברכב פרטי ותח"צ, באותן שעות. הבדיקות נעשות על פי המסלולים ועל פי הערכת זמני אמת בווייז ובמוביט. הן אינן כוללות זמני הליכה ברגל אל התחנה או חיפוש חנייה. בבדיקות שנעשות בשטח על ידי משרד התחבורה – זמני הנסיעה בתחבורה ציבורית ארוכים אפילו יותר. ישנן שכונות מהן מדובר במסע ארוך ומייגע במיוחד, כמו: תלפיות מזרח, הר חומה, נווה יעקב, גילה:

תמונה 12: מרוב היעדים משך זמן ההגעה בתחבורה הציבורית מהתחנה המרכזית הוא כמעט כפול ומעלה

פרטי	תח"צ		פרטי	תח"צ	
15	30	ימין משה	22	42	אבו תור
5	8	לב העיר	10	25	בוכרים
17	20	מאה שערים	7	10	בית הכרם
20	12	מוסררה	12	25	בית וגן
11	35	מלחה	20	33	בית חנינא
40	55	נווה יעקב	13	35	בית צפאפא
22	45	סילוואן	17	33	בקעה
15	25	עין כרם	24	50	ג'בל מוכבר
25	37	עיסוויה	10	25	גבעת מרדכי
15	40	עיר גנים – קרית מנחם	13	35	גבעת משואה
26	25	פסגת זאב	9	12	גבעת שאול
12	40	פת	11	26	גוננים – קטמונים
15	40	קרית היובל	22	45	גילה
30	52	רמות	23	25	הגבעה הצרפתית
12	45	רמת שרת ורמת דניה	16	32	המושבה הגרמנית
22	16	שועפט	13	34	המושבה היוונית
18	20	שייח ג'ראח	13	20	הר נוף
12	10	שמואל הנביא	21	20	העיר העתיקה
20	35	תלפיות ארנונה	26	50	חומת שמואל – הר חומה
23	50	תלפיות מזרח	13	30	טלביה

2. מפעילים קיימים – אגד וסיטיפס

בדצמבר 2017 פורסם על ידי משרד התחבורה דו"ח הבקרה החצי שנתי על פעילות מפעילי התחבורה הציבורית בישראל²⁰. הדו"ח, אשר מתייחס לחודשים ינואר עד יוני 2017, הופק באמצעות 3 בקרות אלקטרוניות ו-5 בקרות אנושיות גלויות מתחנות המוצא. על פי הבקרה המדגמית שבוצעה על ידי משרד התחבורה, מדד החריגה התפעולית של 'אגד ירושלים', שהיא המפעילה בירושלים, עומד על **2.08% בלבד**. הנושא שלו היה מדד החריגה הגבוה ביותר היה "שילוט סטטי בתחנות" עם חריגה של 5.6% ורק לאחר מכן בפער קיצוני אי ביצוע נסיעות עם 2.8% חריגה.

תמונה 13: סיכום הבקרה על אגד ירושלים

אגד

אשכול: ירושלים עירוני

אחוז ממצאים לא תקינים			פרמטרים הנבדקים במסגרת הבקרה התפעולית	
חציון 1 2016	חציון 2 2016	חציון 1 2017	תיאור ממצא חריג	נושא הבקרה
0.1%	0.1%	0.1%	הקדמה	עמידה בלוח זמנים
1.1%	2.5%	2.4%	איחור 6 דקי ומעלה	
0.7%	3.9%	2.8%	אי ביצוע נסיעה	
0.2%	0.8%	0.7%	מספר נוסעים מתאים	מהלך מסלול הנסיעה
0.4%	0.8%	0.7%	מסלול נסיעה ועצירה	
0.2%	0.3%	0.4%	שילוט הקו על האוטובוס	תנועה ותשתית תפעולית
0.1%	0.1%	0.1%	ניקיון האוטובוס	
0.0%	0.2%	0.3%	ליקויים באוטובוס	
0.0%	0.1%	0.4%	התאמת האוטובוס לקו	
1.1%	1.5%	1.5%	גנישות באוטובוס	
0.0%	0.0%	0.0%	הופעה נאותה של הנהג	אחריות נהג
0.3%	0.4%	0.5%	אדיבות הנהג	
2.8%	3.7%	2.7%	הצגת מספרי קווים	מידע לציבור
1.1%	5.3%	5.6%	שילוט סטטי בתחנות	
1.63	2.47	2.08	מדד חריגה בקרה תפעולית	

מקור: מתוך דו"ח הבקרה של משרד התחבורה, עמ' 28

ממצא זה לא משקף את מצב החריגות האמיתי בשטח. במידה ונתייחס לנתוני אי הביצוע מאותה התקופה של דו"ח הבקרה נגיע למדד חריגה של **8.9%**. בנוסף, הנתונים העולים בדו"ח הבקרה לא מתקרבים לנתונים שהוצגו בדו"ח הביקורת הממוקד של

²⁰ זהו החומר שעמד לרשותנו בעת כתיבת המסמך.

משרד התחבורה שנערך בספטמבר 2016 על אגד ירושלים, ממנו עלו **חריגות של 12.4%** מסך הנסיעות שנבדקו.

תמונה 14: פירוט הנסיעות שתוכננו מול הנסיעות שבוצעו עבור אגד ירושלים לשנת 2017

תכנון מול ביצוע עבור מפעיל אגד אשכול ירושלים עירוני לשנת 2017										
החודשים המדוברים לתאריך 26/11/2017 תאריך ביצוע אחרון: 24/11/2017										
תכנון מול ביצוע לפי חודשים										
חודש	נסיעות ע"י הרישוי	נסיעות שבוצעו ע"י הרישוי	נסיעות ללא דיווח ביצוע	נסיעות מוכרות ברישוי	סה"כ ק"מ ע"י הרישוי	ק"מ שבוצעו ע"י הרישוי	ק"מ ללא דיווח ביצוע	ק"מ מוכרות ברישוי	ק"מ שבוצעו ע"י הרישוי	אחוז אי ביצוע
ינואר	186,871	152,965	33,876	8,288	2,525,481	2,080,996	444,485	113,225	831	18.1%
פברואר	165,833	148,368	17,465	9,562	2,236,099	2,008,568	227,531	129,967	823	10.5%
מרץ	188,078	170,750	15,382	8,300	2,511,081	2,311,536	200,229	114,013	861	8.3%
אפריל	158,357	148,187	12,220	5,067	2,130,431	1,979,311	151,641	67,705	843	7.7%
מאי	178,409	163,641	14,828	4,202	2,399,772	2,208,524	191,249	56,526	896	8.3%
יוני	174,063	164,420	9,643	3,555	2,350,024	2,224,624	125,400	48,453	884	5.5%
יולי	181,006	170,074	10,932	4,883	2,457,540	2,310,998	146,542	67,127	853	6.0%
אוגוסט	185,223	172,104	13,119	6,043	2,514,647	2,333,917	180,730	82,299	824	7.1%
ספטמבר	158,786	147,441	11,345	4,402	2,134,918	1,981,459	153,459	58,617	882	7.1%
אוקטובר	176,237	158,266	19,971	4,701	2,348,526	2,096,104	252,422	62,689	874	11.3%
נובמבר	148,411	138,409	9,942	1,343	1,991,191	1,859,585	131,605	16,645	800	6.7%
סה"כ	1,899,334	1,730,716	168,723	60,346	26,809,711	23,306,622	2,206,293	819,266	1,403	8.9%

תכנית אב לתחבורה ירושלים היא הסמכות המתכללת את התחבורה הציבורית במרחב העירוני והמטרופוליני של ירושלים. בשנים 2012-2018 ערכה תכנית האב מגוון סקרי שביעות רצון אודות השימוש ברכבת הקלה.

בשנת 2019 לראשונה מתכוונת תכנית האב לערוך סקרי שביעות רצון גם מהשימוש באוטובוסים ואשר נוגעים לתחבורה ציבורית בעיר באופן כללי. ממצאים אלו צפויים לעמוד לרשות הציבור לקראת סוף שנת העבודה 2019.

על פי נתוני תכנית האב מתוך סקרי העמדות אודות הרכבת הקלה, ניכר שיפור בתפיסת הציבור את שירות הרכבת: מ-59% שהינם שבעי רצון במידה גבוהה או גבוהה מאד ב-2012, ל-79% ב-2018. ב-2012 14% הביעו שביעות רצון נמוכה עד נמוכה מאד, לעומת 3% "לא מרוצים כלל" ב-2018.

תמונה 15: סקרי תכנית האב לתחבורה בנושא הרכבת הקלה בירושלים



ממצאים

נתוני השאלון החדש	נתוני השאלון הישן	תקופה
אפריל 2017 – מאי 2018	מרץ 2012 – פברואר 2017	
14,060 משתתפים	70,680 משתתפים	גודל מדגם

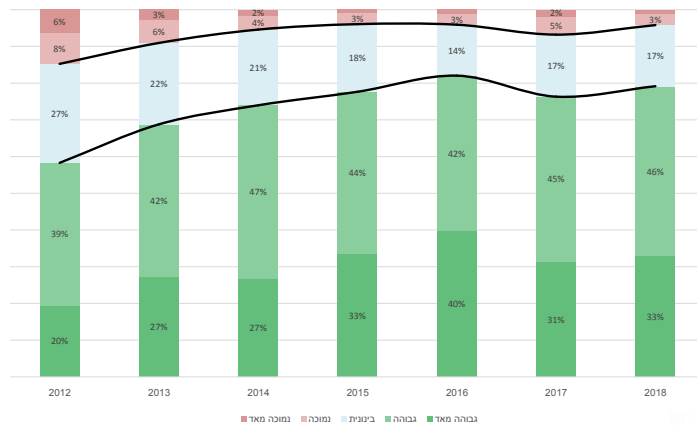


מקור: תכנית אב לתחבורה

תמונה 16: הרכבת הקלה בירושלים – שביעות רצון



שביעות רצון כללית לפי שנים

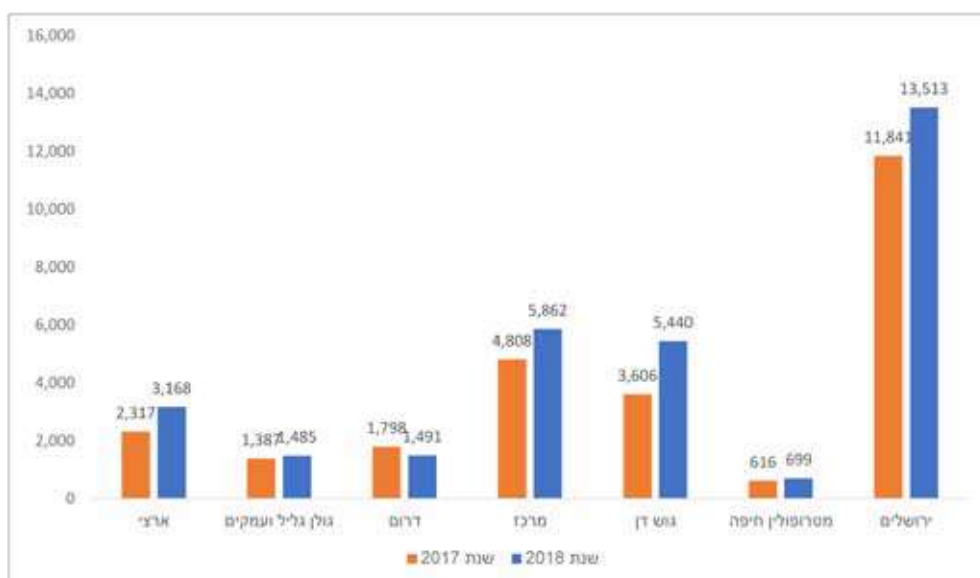


מקור: תכנית אב לתחבורה

בתחילת שנת 2019 החלה בקרה אלקטרונית שצפויה לשקף באופן מדויק יותר את פעילות מפעילי התחבורה הציבורית באוטובוסים.

על הקושי התחבורתי הגדול בירושלים, ניתן ללמוד גם מתוך דו"ח פניות הציבור²¹ של משרד התחבורה לשנת 2018. ישנה עלייה בכמות הפניות בין שנת 2017 לשנת 2018, ובעיקר ניתן לראות את הפער הגדול בין כמות פניות הציבור המגיעות לגבי ירושלים לעומת שאר חלקי הארץ:

תמונה 17: פניות לממונים מחוזיים במשרד התחבורה, 2017 לעומת 2018



²¹ https://www.gov.il/BlobFolder/reports/public_inquiries_report_for_2018/he/%D7%93%D7%95%D7%97%20%D7%A4%D7%A0%D7%99%D7%95%D7%AA%20%D7%94%D7%A6%D7%99%D7%91%D7%95%D7%A8%20%D7%9C%D7%A9%D7%A0%D7%AA%202018.pdf

גם נתוני ארגון משתמשי התחבורה הציבורית, **15 דקות**, משקפים את העובדה שמצב שירות התחבורה הציבורית בירושלים חמור²². לאורך שנת 2018, כ־30% מכלל הפניות שהגיעו למוקד 15 דקות היו בנושא קווי ירושלים. הקו שהגיע למקום הראשון בדירוג הארצי של הקווים הגרועים ביותר היה קו 15 בירושלים, שנוסע מתלפיות לתחנה המרכזית. זמני ההמתנה ממושכים וצפיפות רבה כתוצאה מתדירות נמוכה הופכים את הנסיעה בקו לקשה מאד. קווים נוספים שהגיעו למקומות גבוהים הם קווים 78 ו־19, שכמו קו 15 סובלים מתדירות נמוכה, חוסר העדפה בכביש וצפיפות גבוהה.

הרעה בשירות וירידה בשביעות הרצון באה לידי ביטוי גם בדו"ח דירוג הערים של הארגון²³ שמציג את מספר ההזדמנויות לעלות על תחבורה ציבורית ביחס לכמות התושבים: בשנת 2013 ירושלים עמדה במקום ה־9, ב־2017 צנחה למקום ה־15 ובשנת 2018 המשיכה מגמת ההרעה, כשירושלים הגיעה למקום ה־19. אם לא תיערך חשיבה מחודשת על מפת התחבורה של ירושלים המצב ימשיך להתדרדר גם בשנים הבאות.

3. הזדמנויות: מכרזים חדשים

אגד

במחצית השנייה של שנת 2018 פורסם מכרז חדש לשירות האוטובוסים בעיר. המכרז מתאפיין במספר מרכיבים חדשים ופורצי דרך האמורים לשפר באופן דרמטי את שירותי התחבורה הציבורית בירושלים:

קווים ישירים – על פי המכרז החדש, מוקדי התעסוקה המרכזיים של העיר יזכו לקווים מהירים וישירים משכונות העיר. קווים מהירים אל הר חוצבים ואל התחנה המרכזית ותחנת נבון ייסעו בכביש בגין מהשכונות: גילה, קריית היובל, הר חומה, רמות ועוד.

הכפלת השירות – היקפי שירותי התח"צ בירושלים צפויים להכפיל את עצמם לאחר שהמכרז ייכנס לתוקפו. בניגוד למכרזים ורפורמות אחרות בהם המערך החדש מבטל קווים ישנים במערך הישן – במכרז החדש לא מופיעים ביטולים משמעותיים של קווי אוטובוס קיימים. יש לציין כי המכרז מכניס לירושלים שני מפעילים חדשים, זאת בנוסף לחברת אגד ששירותיה יתכנסו לאזור דרום מרכז העיר (קטמונים וצפונה).

<http://bit.ly/2AOd3xg>²²

<http://bit.ly/3oRwUGx>²³

חווית הנסיעה – המכרז נותן את הדעת גם על חוויית נסיעה טובה: אוטובוסים חדשים וחשמליים, עלייה מכל הדלתות, ניתוק של הנהג מהנוסעים כמו ברכבת הקלה ובקו מספר 1 בתל אביב – כל אלו יהפכו את הנסיעה למהירה יותר ונעימה יותר.

הערות למכרז האוטובוסים:

נראה שהמכרז נעדר מספר מרכיבים שחסרונם פוגע במקסום הפוטנציאל הגלום בו. יש לפעול במספר מישורים על מנת לטפל בליקויים שעלולים לפגוע בשירותי התח"צ שהמכרז החדש מקדם:

שירותי אגד – המכרז החדש משאיר את חברת אגד עם היקפי השירות הקיימים ועם צי האוטובוסים הקיים – ובכך בעצם יוצר פער תפעולי ופער בחוויית הנסיעה בין הנוסעים באוטובוסים של החברות החדשות לבין האוטובוסים של חברת אגד. יש לדאוג כי חוויית הנסיעה, רמת השירות וצי האוטובוסים יהיו זהים וברמה גבוהה בכל רחבי העיר. מועד הפעלת מערך הקווים החדש צפוי להיות אמצע שנת 2020 ואולי אף מאוחר מכך. עד אז על פי תכניות משרד התחבורה לא צפוי שום שיפור במצב התח"צ בעיר. על כן, בתקופת הביניים יש להגביר את האכיפה והקנסות המוטלים על אגד בכדי לדאוג שהשירות הקיים יהיה מלא.

נת"צ בגין – כפי שיורחב בהמשך, משרד התחבורה בוחן הקמת נת"צ בחלקו הצפוני של הכביש – מכביש 443 ועד לאזור הכניסה לעיר, אולם בחלקו הדרומי של הכביש הסובל מפקקים אין תוכנית לנת"צ – זאת למרות שקווים מהירים אמורים לנסוע בו. המשמעות היא שהנת"צ ישרת את התח"צ המגיעה מחוץ לעיר ולא את מרבית תושבי ירושלים. יש לקדם נתיב תחבורה ציבורית לשני הכיוונים לכל אורך כביש בגין.

סיטיפס

ירושלים היא העיר הראשונה והיחידה עד כה בישראל בה פועלת רכבת קלה. ציר הרכבת הקלה הפעיל כיום הוא כ־14 ק"מ ומסלולו הוא מהר הרצל, על ציר הרצל לרחוב יפו עד לכיכר ספרא משם לכביש מספר אחד, לבית חנינא ולפסגת זאב.

התוכניות להאריך את הקו האדום לנווה יעקב ולהדסה עין כרם מתעכבות באופן משמעותי – זאת למרות שעבודות פינוי התשתיות מהתוואי באזור נווה יעקב וקריית יובל הסתיימו זה מכבר. כיום מבוצעות עבודות תשתית לקראת הנחת המסילות בין צומת אורה לבית החולים הדסה עין כרם.

נכון להיום אושרו שני קווי רכבת קלה נוספים בעיר: הקו הירוק והקו הכחול. הקו הירוק מחבר מהר הצופים, דרך בר אילן וירמיהו לתחנה המרכזית, משם דרך גבעת רם ומורדות גבעת מרדכי לצומת פת ומשם לגילה. הקו הכחול יוצא משכונת רמות, ממשיך למע"ר החרדי – לרחובות יחזקאל שטראוס, קינג ג'ורג', קרן היסוד, לדרך חברון ולגילה. שלוחה של הקו הכחול מחברת בין גן הפעמון לצומת פת דרך רחוב עמק רפאים.

חשוב להזכיר את הקו החום של הרכבת הקלה – מיועד לשרת את מזרח ירושלים, לצאת משדה תעופה עטרות ולחבר בין השכונות שועפאט לאום ליסון. הקו צפוי להיות מבוצע בשלבים (בשלב ראשון יבוצע המקטע הצפוני). מדובר בתכנון לטווח ארוך, עדיין אין לוח זמנים מדויק.

מכרז להנחת המסילות לשלוחות הקו האדום ולקו הירוק, ולהפעלת רשת הקווים – הירוק והאדום – נמצא בימים אלו בשלבים מתקדמים והחברה המפעילה כיום את הקו האדום, סיטיפס, פרשה מההתמודדות בו. המכרז החדש **מבטל את סעיף אי התחרות** ממנו נהנתה סיטיפס.

תמונה 18: קווי רכבת קלה מתוכננים בירושלים



מקור: תכנית אב לתחבורה, יולי 2019

4. נתיבי תחבורה ציבורית עירוניים

צירי תחבורה מרכזיים בעיר משמשים את נוסעי הרכב הפרטי – כמעט באופן בלעדי.

כביש בגין

כביש בגין החוצה את ירושלים מצפון לדרום משמש כמעט בלעדית את נוסעי הרכב הפרטי ומספר האוטובוסים הנוסעים בו זעום. כאמור, במסגרת המרכז החדש קווים מהירים אמורים לנסוע בכביש בגין אולם **לא הוכנס בו נת"צ**. משרד התחבורה בוחן הקמת נת"צ בחלקו הצפוני של הכביש – מכביש 443 ועד לאזור הכניסה לעיר, אולם בחלקו הדרומי של הכביש הסובל מפקקים אין תוכנית לנת"צ – זאת למרות שקווים מהירים אמורים לנסוע בו. **יש לקדם נתיב תחבורה ציבורית לשני הכיוונים לכל אורך כביש בגין:**

במקומות בהם יש נתיב שלישי יש להקצות אותו לטובת אוטובוסים בלבד, כפי שקובעות גם הנחיות משרד התחבורה לסימון נת"צים. במקומות בהם יש שני נתיבים בלבד – יש להקצות נת"צ בשול הדרך, כפי שנעשה בכביש 2 לכיוון תל אביב. במקומות בהם אין אפשרות להקצות את שול הדרך – יש להקצות את הנתיב השני לנוסעי התחבורה הציבורית.

ציר דרך חברון

בציר דרך חברון בירושלים קיים כיום נת"צ מרכזי עבור שכונות דרום ירושלים (גילה, הר חומה, תלפ"ז ועוד), אולם מדובר בנת"צ חלקי וקטוע. דווקא במקטע הפקוק המצריך עדיפות לתחבורה הציבורית יותר משאר המקטעים, בין הרחובות נעמי ודוד רמז, אין נת"צ ונוסעי התחבורה הציבורית תקועים בפקקים לצד נהגי הרכב הפרטי.

יש לקדם במקטע זה נת"צ בדחיפות: על חשבון נתיב לנהגי הרכב הפרטי, או בביטול החניות במקטע זה והפיכתם לנתיב תחבורה ציבורית.

התחנה המרכזית/תחנת הרכבת נבון

מתחם התחנה המרכזית ותחנת הרכבת הוא אזור עתיר נוסעי תח"צ, אולם ההגעה אליו איטית בשל הקצאת נת"צים חלקית ומקוטעת. כך למשל בציר חיים הזז ושדרות שז"ר – הציר המחבר מצומת עזה-טשרניחובסקי-הרצוג לעבר מתחם תחנה המרכזית ותחנת הרכבת – אין כל נת"צ ונראה כי גם כאן זהו ציר השמור לנהגי הרכב הפרטי.

יש לקדם נת"צים ללא קיטוע אל אזור התחנה המרכזית מכל הצירים לאזור:
 מדרום – כביש בגין וציר שז"ר, מצפון – שרי ישראל, וממערב – מאזור חניון אגד
 וצומת הרחובות קריית משה-ציר הרצל עד למתחמי התחנות.

נת"צים במזרח ירושלים

במזרח ירושלים מתקיימת עבודת תכנון וביצוע בשלבים שונים של הסדרת/הארכת
 נת"צים:

- ◀ קלנדיה (בביצוע);
- ◀ אדם-חיזמא-סיירת דוכיפת (תכנון מוקדם/מפורט);
- ◀ הארכת נת"צ מעלה אדומים לכיוון ירושלים (תכנון מוקדם).

היעדר אכיפה בנתיבי תחבורה ציבוריים

לפני כשנתיים תוקן חוק האכיפה בנת"צים, על פיו הקנסות מאכיפת נסיעת רכבים
 פרטיים על נת"צ עירוני יעברו לעירייה. ניתן לאכוף נסיעה בנת"צ באמצעות מצלמות.

עיריית תל אביב יפו הייתה הראשונה ליישם את תקנות החוק, וההכנסות לקופת העירייה
 כתוצאה מכך נאמדות ב-10.5 מיליון שקלים מדי חודש! למרות זאת, **בירושלים אין**
אכיפה אלקטרונית על נסיעה בנת"צים, ונוסעי התחבורה הציבורית מרגישים בכך.
 ניתן וצריך לקדם אכיפה גם באמצעות מצלמות על האוטובוסים עצמם.

המקומות הבעייתיים מבחינת אכיפה הם:

אגריפס – ברחוב נוסעות בקביעות מכוניות פרטיות הפוגעות באמינות הנת"צ ופוקקות
 אותו. ראוי לציין כי מרבית הקווים המהירים בירושלים נוסעים בציר זה, זאת בנוסף
 לקווי אוטובוס רבים.

קרן היסוד-קינג ג'ורג' – המקטע הבעייתי ביותר הוא בין הרחובות בן יהודה ליפו
 בכיוון צפון, בו חונות משאיות רבות, הפוקקות את המקטע ומונעות מהאוטובוסים
 להגיע לשפת המדרכה ובכך גם פוגעות בנגישות התחנות.

שטראוס-יחזקאל – הציר המוביל מצומת האיכסים (קינג ג'ורג'-יפו) צפונה דרך
 רחוב שטראוס, כיכר השבת, רחוב יחזקאל וצפונה משם הוא נת"צ שהאכיפה בו כמעט

ואיננה קיימת – זאת למרות קווי האוטובוס הרבים העוברים בו, בהם שלושה קווים מהירים ותדירים במיוחד. אכיפה עם מצלמות במקטע זה מתבקשת והכרחית.

מתחם הכניסה לעיר – מתחם כיכר נורדאו (בניין שערי העיר) והצירים המובילים אליו סובלים מאי אכיפה בנת"צים המועטים הקיימים באזור זה. עומס הרכבים הפרטיים באזור זה פוגע באופן משמעותי בשירותי התח"צ ומעכב אותם. יש להציב מצלמות אכיפה בכל האזור ולפנות את צירי התח"צ לאוטובוסים בלבד.

5. תחבורה ציבורית במזרח ירושלים

רקע

כאשר מדברים על תחבורה במזרח העיר, הכוונה היא לשכונות המגזר הערבי בירושלים²⁴.

שירותי התחבורה עבור מגזר זה התפתחו באופן היסטורי בנפרד ממערב העיר, והם מובדלים ומנותקים משירותי התחבורה במערב העיר עד היום. זאת על אף שנעשים מהלכים משמעותיים של שדרוג וחיבור בעשורים האחרונים.

בשנת 2004 בוצע רה"ארגון לקווי מזרח ירושלים על ידי משרד התחבורה. עד אליו, פעלו כ-17 ומעלה התארגנויות הסעת המונים ברחבי מזרח ירושלים, בסטנדרטים נמוכים של שירות: כך בעבר, על פי חברת center buses²⁵, שירותי התחבורה הציבורית בשכונות והכפרים התבצעו על ידי רכבים פרטיים של תושבי הכפר. בהתחלה השתמשו התושבים בטנדרים פתוחים, לאחר מכן עברו לטרנזיטים ומוניות.

משנת 2004 אחרי תהליך של ארגון מחדש, פועלת בשכונות הערביות של ירושלים מערכת מוסדרת. כך, במהלך שנמשך על פני למעלה מעשור והושלם ב-2016, צומצם מספר החברות מ-17 ל-7 חברות פרטיות לתחבורה ציבורית. חברות אלו מאוגדות יחד תחת עמותה אחת בשם 'מסיעי מזרח ירושלים'.

²⁴ יש לציין שאוכלוסיית האיזור אינה של המגזר הערבי בלבד (תכנית אב לתחבורה – מזרח ירושלים, חומר למפגש פברואר 2019).

²⁵ חברת center buses היא התאגדות של שירותי התחבורה הציבורית העצמאיים שפעלו טרום הרה ארגון, והיא משרתת כיום את איזור ג'בל מוכבר, ואדי קדום והתחנה המרכזית בסולטן סולימאן <http://www.centerbuses.com/he/aboutus/>.

תמונה 19: מפעילי תח"צ במזרח ירושלים

מפעילים: (קיימת חפיפה בין אזורי שרות)	
<u>צפון</u>	
• ירושלים - רמאללה איחוד	
<u>מזרח</u>	
• ירושלים - אללוסט איחוד	
• ירושלים - אבו תור - ענאתא איחוד	
• ירושלים - הר הזיתים	
• ירושלים - עיסאווייה מחנה שעפאט איחוד	
<u>דרום</u>	
• ירושלים - דרום איחוד	
• ירושלים - צור באהר איחוד	

מקור: תכנית אב לתחבורה – מזרח ירושלים (2019)

נתונים עיקריים: ביקושים ושימוש

על פי נתוני השנתון הסטטיסטי לירושלים (2019), בשנת 2018 מספר הנוסעים היומי בקווי התחבורה במזרח העיר עמד על כ-95,000, מספר הנסיעות היומי עמד על 2750, וגודל הצי עמד על 255 אוטובוסים. על פי סקר הרגלי נסיעה – 2010 (מופיע בתכנית אב לתחבורה, 2019), התפלגות נסיעות לפי שעות היום מתאפיינת בשיא ניכר בשעה 0700-0800 ושיא אחר-צ"צ בין השעות 1300-1500. זאת כתוצאה מריבוי הילדים במגזר הערבי ומספר מאוד גבוה של תלמידים. על התכנון התחבורתי במזרח העיר להתייחס לעובדות אלו.

על פי סקר תכנית אב לתחבורה (2019א), יעדי הנסיעה המבוקשים בתוך ירושלים הם: מע"ר מזרח, העיר העתיקה, א"טור, בית חנינא ושועפאט. על פי אותו סקר, החברות מפעילות כיום 31 קווי אוטובוס סדירים ברישיון משרד התחבורה. ועדיין, לרוב קווי האוטובוס אין תחנות מוסדרות אלא רק נקודות עצירה מרכזיות. עוד – באופן רשמי קיים לוח זמנים לכל קו, אך בפועל מרבית הקווים אינם פועלים לפי לוחות הזמנים. צוות מטעם תכנית אב לתחבורה ירושלים שעובד על תכנית אב למזרח העיר, מסיק כי קיים מחסור משמעותי מבחינת שרות תח"צ במזרח העיר ביחס לנתונים דמוגרפיים: אחוז שירות קווי מזרח העיר מתוך השירות הכלל-עירוני מבחינת ק"מ רכב תח"צ הינו: 19% יומי (22-23% בשעות השיא). וזאת בהשוואה לנתוני דמוגרפיה:

אוכלוסיה: 37% מתושבי העיר גרים במזרח העיר;

תלמידים: 40% מתלמידי העיר גרים במזרח העיר.

אתגרים עיקריים בקידום מערכת התח"צ במזרח ירושלים

צוות תכנית אב לתחבורה במזרח ירושלים, בפגישתו בפברואר 2019, פירט רשימה של 18 סוגיות תחבורתיות עיקריות המאפיינות את מזרח העיר. רשימה זו מובאת במלואה וכלשונה:

תכנית אב לתחבורה מזרח ירושלים – סוגיות תחבורתיות שמאפיינות את מזרח העיר – סיכום ביניים

זהו מספר סוגיות תחבורתיות שמאפיינות את מזרח העיר:

מערכת הדרכים: קיבולת ובטיחות

1. **היררכיה:** מערכת דרכים עם מחסור של צירים ברמה של מאסף ראשי.
2. **חתכים ורצועות תנועה:** מחסור ואי-המשכיות של רצועות הליכה/מדרכות, חתכי רוחב מאולצים, וחתכים לאורך עם שיפועים בעייתיים.
3. **בטיחות:** ריבוי תאונות ובמיוחד תאונות עם מעורבות הולכי רגל.
4. **מעברים ביטחוניים:** עיכובים בחלק מן המעברים גורמים למוקדי עומסי תנועה ותח"צ. קונפליקטים של הולכי רגל ותנועה כללית מהווים מוקדי סיכון.
5. **חניה:** מחסור בחניה מוסדרת וכתוצאה מכך הפרעות לתנועה ותח"צ.
6. **תמרורים:** בעיות בטיחות כתוצאה מהעדר תמרורים בחלק מרחובות מזרח העיר.
7. **תחזוקה:** רמת תחזוקה ירודה גורמת לקיבולת נמוכה בצירי תחבורה.
8. **אכיפה:** חוסר באכיפה, חניה במדרכות ובתחנות אוטובוס.

תחבורה ציבורית: תשתית, שירות ותפעול

9. **כיסוי שירות תח"צ:** אזורים רבים ללא שירות תח"צ, כתוצאה בין היתר מרחובות עם שיפועים ורדיוסים חזקים.
10. **לו"ז שירות תח"צ:** פערים בין ביקוש להיצע ובין לו"ז במערכת הרישוי ובפועל.
11. **תשתית תח"צ:** מחסור בתשתיות תח"צ – תחנות נוסעים, תחנות קצה ומסופים. סוגיית צמצום מספר מסופי נוסעים ראשים. צירי העדפה.
12. **ריבוי מעברים:** נוסעים נדרשים לבצע מספר רב של מעברים כתוצאה משירות לא-ישיר בין מוצאים ליעדי נסיעה חזקים וזאת על רקע ריבוי מפעילים.

13. **תלמידים:** פלח גדול של נוסעים בשעות מרוכזות שמצריך דגש מיוחד בתכנון.
14. **נושאים נוספים בתחום התח"צ:** התייעלות קויי תח"צ, ממשקים בין קווי אוטובוס ורכבת קלה, קווים בינעירוניים ישירים, שילוב תעריפים, נסיעות ימי שישי ותיירים, ניהול משמרות ושכר נהגים ועוד.

פיתוח עירוני ותהליכי תכנון

15. **מרחקי הנסיעה לתעסוקה:** עומס יתר על צירי תחבורה, וזמני נסיעה ארוכים, כתוצאה מחוסר איזון מרחבי בין מגורים לבין תעסוקה, מסחר ומוסדות ברמת השכונה/רב-אזור.
16. **זכויות דרך:** ישנם פערים בין המצב הסטטוטורי המאושר לבין המצב הקיים בשטח כולל: מבנים בזכויות דרך ודרכים על שטחים המיועדים למגורים. בנוסף ישנן דרכים שבוצעו ע"י יוזמה פרטית של תושבים המעוררות סוגיות בעניין תפעול תח"צ ותחזוקה.
17. **תכנון עירוני:** אי-ודאות בעניין פריסת והיקפי הביקוש התחבורתי העתידי כתוצאה מפעל בין גידול דמוגרפי צפוי לבין תכניות בהכנה/מאושרות לבנייה למגורים ושימושי קרקע אחרים.
18. **אמון:** קיים מצב של חוסר אמון בין תושבי מזרח העיר לבין מוסדות התכנון. נדרש שיקוף תהליך התכנון במסגרת שיתוף הציבור באזור הנדון.

* * *

מבין אלו, סוגיות לטווח הקרוב אשר עשויות להיות רלוונטיות לחברה האזרחית בירושלים:

1. כניסת **מערכת הרב-קו** למזרח העיר מהווה אתגר וטרם התרחשה, זאת בין השאר עקב סוגיית ריבוי המפעילים. לאור זאת מחירי הנסיעות בתוך העיר עבור תושבי מזרח ירושלים **יקרים יותר** מאשר תושבי מערב העיר; במערב ירושלים מחיר יחידת נסיעה הוא ל-90 דקות, ואילו במזרח ירושלים יש לשלם כרטיס נוסף על כל מעבר בין כלי תחבורה. את מציאות זו משקפים גם נתוני סקר תכנית אב לתחבורה (2019), על פיהם:
- ◀ כרטיס חד פעמי מהווה אמצעי תשלום ב-80%-90% מעליות הנוסע במזרח ירושלים
 - ◀ 79% מהנסקרים השיבו שאינם מחזיקים כרטיס רב קו

◀ ב-81% מהנסיעות לא מבוצע מעבר בין קווים. ב-18% מהמקרים מבוצע מעבר אחד, כלומר על הנוסעים לשלם על שני כרטיסים, ובעוד 1% אחד מהמקרים, הנוסעים עוברים שני כלי תחבורה.

2. **מפת קווי השירות**, מציגה כיסוי שירות לקוי כיום: קווי התח"צ במזרח העיר נעים על ציר דרום וצפון על דרך חברון, ועל כביש 1 לכיוון בית לחם ורמאללה. הכיסוי בתוך השכונות לוקה בחסר, וכן כמעט ואין קווים ישירים למערב העיר מלבד קו הרכבת הקלה העובר בשתי שכונות במזרח העיר: בית חנינא ושועפאת.

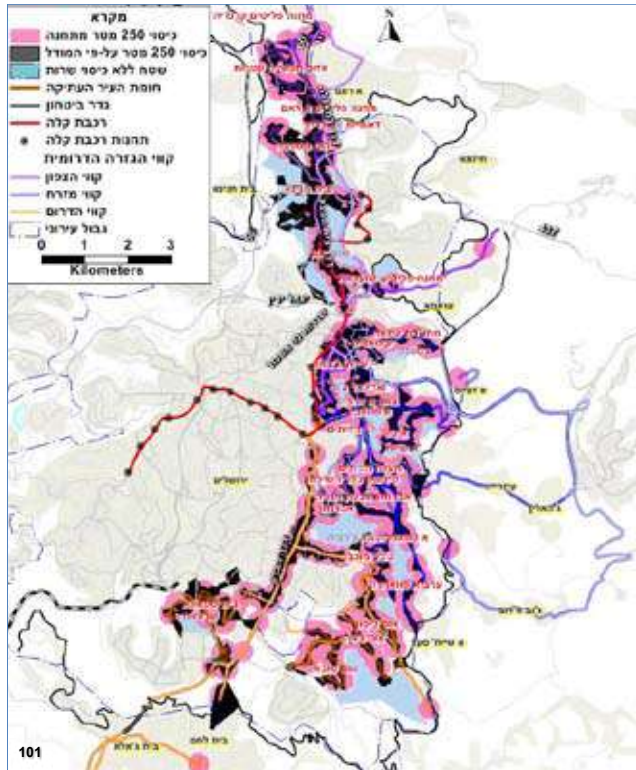
תמונה 20: כיסוי שירות לקוי

תחבורה ציבורית

כיסוי אגני שירות

- רשת הדרכים במזרח העיר אינה מפותחת ואינה עומדת בסטנדרטים תכנוניים המקובלים במדינת ישראל.
- התשתית לא מתאימה למעבר אוטובוסים, השיפועים באזור התכנון גבוהים,
- כיסוי שרות לקוי ככל שמתרחקים מן הציר הראשי בהיעדר תשתית לכניסת אוטובוסים בכלל והעדר סובות לאפשר סיבוב בפרט וקשיי עבירות.

נושא לבדיקה: בחינת אמצעים חדשים מותאמים לתשתית: רכב קטן, לדוגמה רכב גולף. הצעת שירות היררכי משולב: איסוף בתוך השכונות עד לתחנות האוטובוס.



28.02.19

מקור: תכנית אב לתחבורה מזרח ירושלים

3. **איכות השירות**: כיום ישנן אי התאמות רבות בין הלוח"ז והמסלולים של הרישיון מאת משרד התחבורה לבין הביצוע בפועל. על פי דיווח תכנית אב לתחבורה, מו"מ

עם המפעילים נמצא לקראת חתימת הסכם הפעלה חדש, שכולל הסדרה של מספר נסיעות ומסלולים תואם לרישוי.

4. בצוות תוכנית אב לתחבורה נערכת כיום עבודה לסימון בשטח של כל התחנות המופיעות ברישוי הקווים. נקבע מיקום לכ־575 תחנות. מתוכן כבר הוקמו כ־190 תחנות (90 תחנות קיימות ועוד כ־100 משותפות עם חברת אגד), ובשלבי הקמה כ־385 תחנות. כלומר, מתוך התחנות המתוכננות, רק 33% נמצאות בפועל בשטח כיום לשירות הנוסעים.

6. מידע בתחנות

המידע בתחנות בירושלים מוגש לנוסעים בשני אופנים: מידע סטטי ומידע אלקטרוני.

המידע הסטטי הוא באמצעות לוח המוצב בתחנה ובו מסלולי הקווים וזמני ההגעה. תחזוקת המידע היא **ברמה שאינה משביעת רצון ובמקרים רבים המידע חסר או אינו קיים**.

מצבו של **המידע האלקטרוני**, בעמודי זמן האמת בתחנות ובאפליקציות חמור יותר. המידע אמור לספק זמן אמת אודות מספר הדקות ההמתנה הצפוי לאוטובוס אולם מדובר פעמים רבות במידע לא מדויק ושגוי, הפוגע באמינות השירות כלפי נוסעי התח"צ. יש לפעול לשיפור ודיוק המידע, בראש ובראשונה המידע האלקטרוני בתחנות.

7. הליכתיות ואופניים: אמצעי תחבורה מקיימת משלימים

קיים מגוון רחב של אמצעים אפשריים להשלמת רשת תחבורה ציבורית מקיימת. בראש ובראשונה מדובר על הנגשת ירושלים ההררית להולכי רגל ורוכבי אופניים. בנוסף אמצעים אלו צריכים לכלול הצללת רחובות, שימוש ברכבלים ועוד.

הליכתיות

תחבורה ציבורית והליכתיות הולכות בד בבד. המרחק הממוצע בין תחנות אוטובוס בישראל נאמד בכ־300 מטרים, ובכל מקרה ההגעה לתחנת האוטובוס וממנה אל היעד הסופי הם ברגל – לכן יש חשיבות גדולה למרחב בטוח להולכי רגל.

ברחוב יפו בו נאסרה כליל תנועת רכב פרטי, מספר הולכי הרגל כמעט והכפיל את עצמו בתוך פחות משנה.

תכנית האב לתחבורה ירושלים עוסקת בנושא הליכתיות אך מתמקדת בפרויקטים נקודתיים – בהקשר לנגישות הולכי רגל לתחנות הרכבת הקלה. במסגרת עבודותיה אלו, יוצרו או ישודרגו שבילים/מדרגות/שצ"פים המובילים לתחנות הרכבת הקלה. שדרוגים אלו כוללים גם אלמנטים של הצללת רחובות, בדגש על ידי שתילת עצים בוגרים.

עבודות נוספות שמטרתן עידוד הליכתיות כוללות תכנון אמצעי הנגשה מכניים (מעליות, דרגנועים) בין ריכוזי מגורים לתחנות הרק"ל, על מנת לגשר על הטופוגרפיה.

במהלך 2019 תכנית האב צפויה גם לבחון מתודולוגיות לאיתור ותיעדוף פרויקטים המגשרים על פערי טופוגרפיה באופן כללי ברחבי העיר, לאו דווקא בהקשר הרכבת הקלה.

שבילי אופניים

תכנית האב לתחבורה ירושלים אמונה על **תכנית האב לשבילי אופניים** בעיר. במסגרת זו פועלים בשנת העבודה 2019 על:

- ◀ תכלול שבילים קיימים ומתוכננים בעיר ע"י הגורמים השונים לכדי בניית רשת היררכית;
- ◀ התווית מדיניות בנוגע לשבילים תנועה משולבת אופניים + רכב וחניית אופניים;
- ◀ בחינת פתרונות מיידים וניצול הזדמנויות.

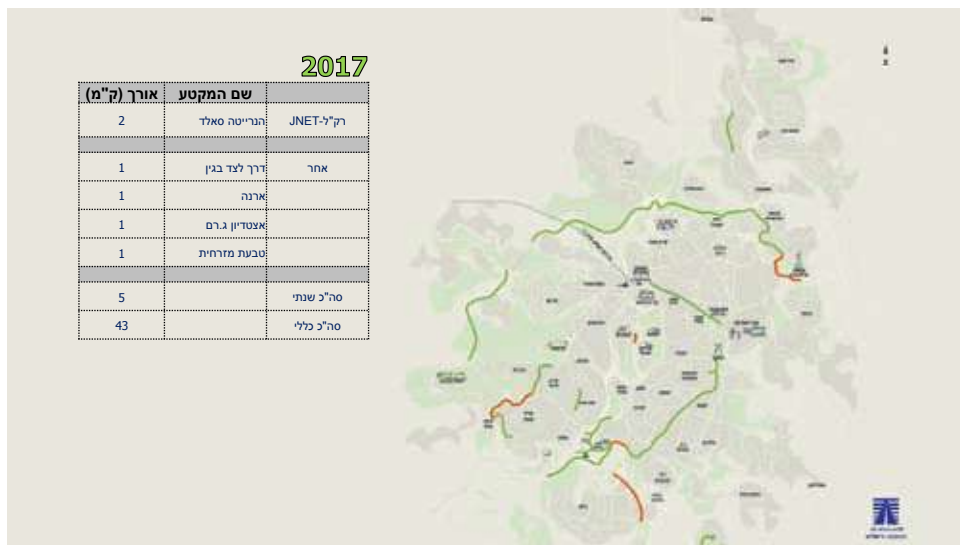
נכון לשנת 2017, היו סלולים בעיר 43 ק"מ של שבילי אופניים. המטרה היא להגיע לכדי 123 ק"מ סלולים עד 2023. זאת יתבצע באמצעות:

תכנית חומש לשבילי אופניים: תכנית מתוקצבת ליצירת רשת שבילי אופניים בדגש על שכונות קצה/שכונות דרום מערב העיר, בדגש על קהל יעד של סטודנטים.

שבילי אופניים לאורך קווי הרכבת הקלה: שבילי אופניים מבוצעים במקביל לקו הירוק בשלב הביצוע הנוכחי של הרק"ל, וכן מתוכננים לאורך קווי רק"ל עתידיים.

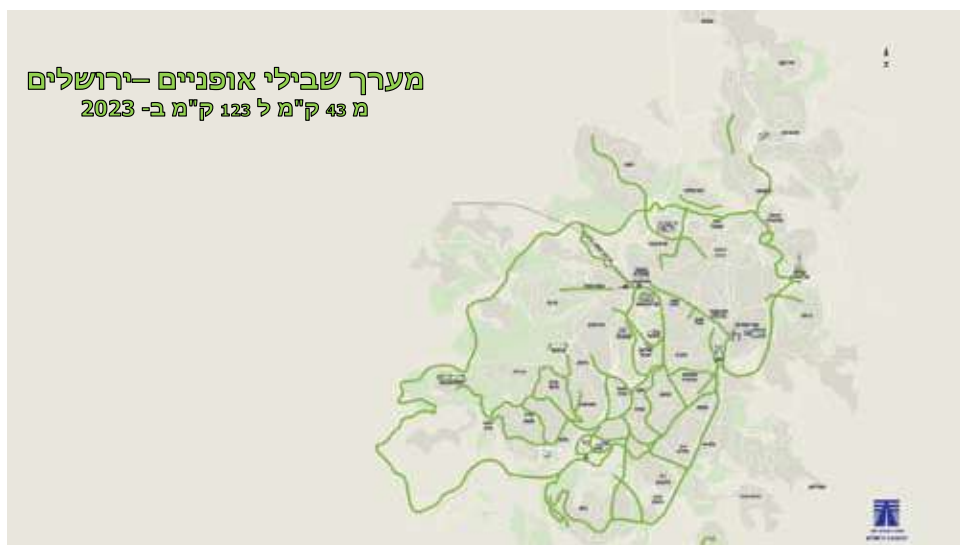
מתקנים לחניית אופניים מתוכננים בתחנות הרק"ל ובחניוני חנה וסע.

תמונה 21: סלילת שבילי אופניים, תכנון לביצוע



מקור: תכנית אב לתחבורה

תמונה 22: מערך שבילי אופניים - ירושלים: 123 ק"מ יסללו עד 2023



מקור: תכנית אב לתחבורה

חניה: מכשילה הליכתיות ושימוש באופניים

לפני כחמש שנים הושקעו בהנגשת תחנות האוטובוס בירושלים כ-25 מיליון שקלים, באמצעותם הוסדרו חניות ליד תחנות אוטובוס, נבנו מדרכות ותחנות הונגשו להולכי רגל ולבעלי מוגבלויות. למרות זאת, תופעת חניית מכוניות פרטיות על מדרכות היא תופעה רחבה ההולכת ומתפשטת ברחבי העיר. בשכונות רבות העירייה איננה אוכפת כלל חניית רכבים פרטיים על מדרכות – גם כאשר אלו חונים בצמתים, על מעברי חציה, על תחנות אוטובוס ובמקומות האסורים לחניה.

לאחרונה עתרה האגודה לזכויות העיוור נגד עיריית ירושלים בגין התרת החניה על המדרכות המסכנת את חייהם של אנשים עם מוגבלויות. למרות שהחוק אוסר חניה על מדרכות, בג"ץ דחה את עתירת העיוורים וקבע כי יש להיאבק בחניה על המדרכות באמצעים אחרים.

הפגיעה בזכויות הולכי הרגל בירושלים משמעותה פגיעה בנוסעי התחבורה הציבורית והרחקת ילדים, משפחות, בני נוער, מבוגרים ואנשים עם מוגבלויות ממנה.

יש לפעול להחזרת המדרכות להולכי הרגל באמצעים הבאים:

- ◀ **הסדרת התנועה** ברחובות הבעייתיים כך שהולך הרגל יהיה בראש. ברחובות בהם בוצעה הסדרה כזו תוחמו מקומות חניה ונוצר מרחב בטוח להולכי רגל.
- ◀ נטיעת עצים ומכשולים פסיים על שפת המדרכות **למניעת חניה**. הולכי הרגל אינם יכולים לסמוך על אכיפה אנושית המתבצעת בדיעבד ולאחר הפגיעה במרחב הבטוח. יש למנוע מראש את הפגיעה בהולכי הרגל.
- ◀ רחובות צרים והיסטוריים יש להפוך ל**רחובות משולבים** (הולנדיים) בהם זכות הקדימה היא להולכי רגל.
- ◀ הרתעה באמצעות **אכיפה מקסימלית**: יש להכפיל ואף לשלש את גובה הקנסות בגין חניה המסכנת חיים: חנייה על שפת מעבר חציה, על תחנות אוטובוס, בצמתים ובכל חניה הפוגעת בשדה הראייה של הולך רגל ומסכנת את חייו.
- ◀ **"שומרי הדרך"** עבור הולכי רגל. מעורבות של אזרחים באכיפה קיימת כבר שנים רבות בתחום אכיפת הסביבה (נאמני ניקיון) ובעבירות תנועה (שומרי דרך). יש

לאפשר להולכי רגל להפוך לנאמני הליכתיות, וליצור פלטפורמה שתאפשר אכיפה וקנסות על בסיס דיווחים וצילומים של הולכי רגל.

◀ טיפול מיוחד בחניה במרכז העיר: מרכז ירושלים נהנה מתחבורה ציבורית יעילה

ומהירה, קיומה של רכבת קלה עם מספר חניוני חנה וסע לצד אוטובוסים מהירים ממרבית השכונות בעיר. במצב כזה יש להפחית את מספר כלי הרכב הפרטיים במרכז העיר. ניתן לעשות זאת על ידי:

- הטלת **מס גודש** לנכנסים ברכב פרטי לטבעת המרכזית של מרכז העיר.
- יצירת דיון ענייני **במספר מקומות החניה** המינימלי/מיטבי במרכז העיר. כך למשל ניתן לומר כי חניון ספרא מעודד את עובדי העירייה להגיע ברכבם הפרטי – עקב הפעלת החניון בחינם לעובדים למרות מעבר הרכבת הקלה ברחוב יפו. ניתן לשקול צעדים שיעודדו שימוש ברכבת, כך שהחניון ישמר למצבי אין ברירה או יוסב למטרות אחרות (למשל מקומות חניה שמורים לתושבי מרכז העיר כעידוד מגורים במרכז העיר).
- **מחירי החניה במרכז העיר** – בהקשר זה יש לתת את הדעת לכך שהכרזותיו האחרונות של ראש העיר על מתן חניה בחינם בשעת החניה הראשונה, הן מכת נגד קשה לפעילות לעידוד תחבורה ציבורית. מהלך זה אינו הולם את העבודה וההישגים של העשורים האחרונים, שהביאו לצמצום התלות ברכב פרטי במרכז העיר ולהגברת השימוש בתחבורה ציבורית. ככלל, יש לשאוף לצמצם את כמות המבקרים החונים במרכז העיר, הן על ידי עידוד ('גזרים') והן על ידי גזרות ('מקלות').

4. סיכום: החברה האזרחית בירושלים: תחומי פעילות מומלצים

לסיכום, החברה האזרחית היא שחקן אמצעי, הניצב בין הרשויות לציבור. ככזו, היא מסוגלת, וזהו תפקידה, לתרגם את רצונות וצרכי צד אחד למשנהו. כפי שהראתה סקירת הדוגמאות מהעולם בפרק השני של המסמך, החברה האזרחית נוטלת על עצמה להציף ולקדם פתרונות לסוגיות בתחומים פוליטיים/ציבוריים, תכנוניים, בקרת איכות, שיפור לאחר יישום ומיסוד קריטריונים לשירות טוב.

המהלכים **הפוליטיים** כוללים: צעדים פורמליים ולא פורמליים, הפעלת מערכות דיוור ויידוע, הפקת מסמכים מקצועיים וקמפיינים.

המהלכים **התכנוניים** כוללים: שותפות ופיתוח פרקטיקות חדשות של שיתוף ציבור והפעלת קבוצות לחץ מקומיות.

בתחום **בקרת האיכות ושיפור השירות**, מפעילה החברה האזרחית ועדי נוסעים מייעצים, מבצעת ניטור על הגעת קווים, מייצרת מפגשים בין מפעילים לציבור, מחלקת תווי איכות ומיישבת סכסוכים בדרכים אלטרנטיביות.

איך המודל הירושלמי יכול לתרום לקידום תחבורה מקיימת בירושלים?

בראש ובראשונה החברה האזרחית משתמשת ביכולותיה באופן מיטבי כאשר היא מזהה את שיטות הפעולה הישימות ביותר עבורה, ומגדירה לעצמה:

1. **סדרי עדיפויות;**
2. **מטרות ממוקדות;**
3. **אבני דרך** לבחינה מחודשת של הישגיה וסדרי העדיפויות שהיא מכתיבה.

מבחינת שיטות פעולה, **על מנת להשיג נצחונות קלים**, צוות המחקר מציע לחברה האזרחית הירושלמית לאמץ מתודות ודרכי פעולה המוכרות לה, ובהן:

1. גיבוש קבוצות פעילים

- המודל הירושלמי יכול לתמוך בפעיל מרכזי או קבוצת פעילים שתבחר להתמקד בנושא מסויים. מומלץ להקים גרעין פעילות סביב סוגיה ספציפית (התחלה באמצעות מטרות קטנות).
- יצירת הכשרות לפעילים, איתור הכשרות קיימות ויידוע פעילים.

2. שימוש ביכולות ריכוז מידע, עיבודו והפצתו – מול הציבור ומול הממשלה

- השמשת כלי מידע קיימים לאוכלוסיות/מטרות נוספות (כגון: טפסי פניות).
- הפעלת קבוצות מיקוד, כתיבת ניירות עמדה, סקרים מקוונים וסקרי שטח.

3. הפעלת קמפיינים ממוקדי מטרה ושימוש בתקשורת

- שימוש ביכולות גראפיות/קולנועיות/אמנותיות של מתנדבי המודל, למשל לשם יצירת סרטונים וקמפיינים אונליין.
- שליחת ניוזלטרים בנושאים ממוקדים לרשימות תפוצה מגוונות של המודל – רתימת ציבור ויידוע.
- יצירת ערבי עיון/שולחנות עגולים.

4. הפעלת לובי מול משרדי ממשלה, רשויות ותקשורת

- הצעת תיקונים ומתן תגובה רשמית להצעות של הרשויות (למשל: קווי תחבורה חדשים, שעות וימי פעילות).
- קידום שיתוף ציבור, איתור, מניעה מראש והצעת חלופות לפעולות שטעות לבצען ללא שיתוף תושבים.

לחברה אזרחית יש יתרון ויכולות מובהקות בשימוש באמצעי פעולה אלו. עם זאת, גם לפעולתה של החברה האזרחית נדרשת מסגרת, שתאפשר קיומם של תהליכי למידה והמשכיות. אנו מציעים שהחברה האזרחית תפעיל את הכלים הללו ודומיהם בצורה יצירתית בטיפול בנושאים הבאים:

1. יצירת פעילות במזרח ירושלים.
2. קידום נת"צים.
3. תחבורה במערב העיר: טיפול באי ביצוע נסיעות, הפעלת לחץ בנושא זמני נסיעה ומידע אלקטרוני בתחנות.
4. קידום הליכיות ותחבורת אופניים.

1. יצירת פעילות במזרח ירושלים

גיבוש קבוצות פעילים

- ◀ החברה האזרחית בירושלים יכולה לסייע בהקמת גרעין פעילים מחוייב ומיועד לקידום התחבורה הציבורית במזרח ירושלים. ניתן לאתר 'משוגעים לדבר' באמצעות רשתות הפעילים הקיימות של המודל, ולתמוך בהקמת קבוצה שתפעל לאורך זמן.
- ◀ כדי לקיים את הפעילות ברמה מקצועית, כדאי לקיים **הכשרות מקצועיות** לפעילים. ניתן למשל לפנות לתכנית אב לתחבורה לשם קיום תהליכי למידה, ולהסתייע בארגוני חברה אזרחית הפעילים בנושא במערב העיר, למשל 15 דקות. בהקשר זה ראוי לציין את פעילותה של הקליניקה האורבנית בירושלים אשר פועלת לקדם הכשרה מקצועית של מתכננים עירוניים תושבי מזרח ירושלים²⁶. יש לציין גם כי ניסיונות עבר של **15 דקות** לפעול יחד עם גורמים אזרחיים במזרח העיר לשיפור התח"צ העלו כי פעילות מסוג זה מורכבת ומצריכה משאבי זמן ומשאבי כח אדם. יש צורך בהנהגה של פעילים הדוברים את השפה והזוכים לאמון מצד התושבים.

שימוש ביכולות ריכוז מידע, עיבודו והפצתו – מול הציבור ומול הממשלה

- ◀ החברה האזרחית יכולה לסייע בהעברת מידע בין הרשויות לבין הציבור ולהיפך. זהו תפקיד חשוב ביותר של הקטנת התנגדויות, סיוע בקידום תהליכים **ובניית אמון** בין הצדדים.
- ◀ חשוב להדגיש שמחסום **השפה** אקוטי ביותר ותורם לפערי הידע וקשיי התקשורת בין השטח לרשויות. חברה אזרחית מקומית מחוייבת יכולה לחולל מהפכה בהבנת הרשויות את הציבור וצרכיו, ולו על ידי התעקשות על יצירת תרגום ידע ומידע. ניתן לתרגם לערבית את טפסי התלונה של 15 דקות²⁷ על בעיות שירות, ומתנדבי החברה האזרחית יוכלו לתרגם את מהות התלונות, או ליידיע ולעודד את הציבור להתלונן על מפעילים באתר משרד התחבורה²⁸.
- ◀ החברה האזרחית יכולה לבצע **זיהוי צרכים** מעמיק מהשטח באמצעות קבוצות מיקוד, סקרים, פעילות שטח. כך, היא יכולה לשמש כמתווך בין רשויות לקבוצות שונות בקהילה, כגון סוחרים, תלמידים, סטודנטים – ולהקל על ביצוע מהלכים

<http://bit.ly/2ALaOed>²⁶

<http://bit.ly/357L1Lc>²⁷

https://forms.gov.il/globaldata/getsequence/getHtmlForm.aspx?formtype=_.PniotMot@mot.gov.il²⁸

מורכבים בצורה נבונה, כגון שינויים בחתכי רחוב, ביצוע עבודות תשתית של הרכבת הקלה, שיפוצים ועוד.

- ◀ לסיכום, מגוון הפעילויות הנ"ל יאפשר לחברה האזרחית לייצר מידע מעמיק ואמין על רמת השירותים החסרים והצרכים העולים מהשטח, ולאור זאת לייצר סדרי עדיפויות, למצות תובנות וללחוץ על הרשויות לתרגמן לפעולות.

הפעלת לובי מול משרדי ממשלה, רשויות ותקשורת

שימוש בפרקטיקת סנגור ולובי להשפעה על מדיניות באמצעות:

1. זיהוי אנשי מפתח ממשרדי ממשלה ורשויות ורקמת קשרים ארוכי טווח.
2. השמעת ביקורת/תמיכה ציבורית מקצועית ומנומקת לקווים ושירותי תחבורה חדשים מתוכננים (באמצעות איסוף תובנות בשלב ריכוז המידע).
3. הצעת והכשרת מועמדים לעבודה בעמדות מפתח הנוגעות לקידום תחבורה ציבורית במזרח ירושלים.

הפעלת קמפיינים ממוקדי מטרה ושימוש בתקשורת

כפי שנסקר, קמפיינים ממוקדים יכולים להתקיים לשם טווח רחב של מטרות. קמפיינים שהחברה האזרחית במזרח ירושלים יכולה להוביל לדוגמא:

1. האצת הכנסת השימוש ברב קו במזרח העיר – סיוע בהסרת חסמים, תיווך אובייקטיבי/גישור בין שחקנים (משרד התחבורה ורב קו, חברות המפעילים, הציבור).
2. קמפיין הפועל למען תרגום מלא באופן שוטף של המידעים הנוגעים לתחבורה ציבורית בין עברית לערבית ולהיפך, לחידוק מקצועי והשמט דוברי ערבית מקצועיים בעמדות מפתח.
3. איסוף מידע על מקומות התעסוקה המובילים במזרח ומערב העיר, יצירת קמפיינים ממוקדים להוספת קווים למקומות אלה.

2. קידום נתיבי תחבורה ציבורית

שימוש ביכולות ריכוז מידע, עיבודו והפצתו – מול הציבור ומול הממשלה

- ◀ עידוד יישום נת"צים שנקבעו: היכרות עם מפת הנת"צים הקיימת, היכרות עם מאפייני המקטעים השונים והחסמים לפיתוחם, למידת התנגדויות וסיוע בהסרת חסמים.
- ◀ חשיבה על נת"צים חדשים אפשריים וקידומם בקהילה ומול הרשויות.

הפעלת קמפיינים ממוקדי מטרה ושימוש בתקשורת

- ◀ יצירת קמפייני וידאו 'בועטים' המדגימים את חשיבותם של נת"צים ואת האבסורדיות שביצירת נת"צים מקוטעים. זאת על מנת לעורר תמיכה ציבורית לנושא, להפחית התנגדויות, לסייע לרשויות בהסרת מקומות חניה ובהוצאה לפועל של החלטות המקדמות נת"צים.

3. תחבורה במערב העיר: טיפול באי ביצוע נסיעות, הפעלת לחץ בנושא זמני נסיעה ומידע אלקטרוני בתחנות

שימוש ביכולות ריכוז מידע, עיבודו והפצתו – מול הציבור ומול הממשלה

- ◀ הפעלת רשת 'מתלוננים סדרתיים' המעבירים מידע על תקלות לאתר משרד התחבורה. יצירת מנגנון תיעוד ומעקב על הטיפול בתקלות. באם אין פתרונות, פניות רשמיות, איתור אנשי מפתח, קיום פגישות.
- ◀ למידת תנאי המכרז החדש, מעקב יישום ורקמת קשרים לשם הסרת חסמים עתידית. עידוד מפגשי ציבור- מפעיל, במטרה למשל להקים ועד נוסעים.
- ◀ ביצוע ניתוחים סטטיסטיים על אי ביצוע, הפעלת אנשי תקשורת בעת חריגות.

4. קידום הליכתיות ותחבורת אופניים

שימוש ביכולות ריכוז מידע, עיבודו והפצתו – מול הציבור ומול הממשלה

- ◀ ארגון הציבור: ריכוז תגובות לתכניות תכנית אב לתחבורה בנושא, הצעת תמיכה ו/או חלופות, הקטנת התנגדויות בעת ביצוע שינויים כגון סלילת כבישי אופניים במקום מקומות חניה.

הפעלת קמפיינים ממוקדי מטרה ושימוש בתקשורת

- ◀ יצירת קמפיינים לעידוד סלילה מהירה של שבילי אופניים (שלב ראשון – באמצעות צבע).

ברוצקוס, א' (1974). בעיית יסוד של המדיניות בתחום התחבורה (תחבורה פרטית לעומת תחבורה ציבורית). **הרבעון לכלכלה** כ"א (83), 264-285. אוחר: <http://www.jstor.org/stable/23749645> מתוך:

משרד האוצר, משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, משרד התשתיות, המשרד להגנת הסביבה (2008). **דו"ח הוועדה הבין-משרדית למיסוי "ירוק"**. החטיבה לתכנון וכלכלה – רשות המיסים בישראל (עורכים). אוחר מתוך: <https://taxes.gov.il/doclib/misui150108.pdf>

תכנית אב לתחבורה ירושלים (2019א), **דו"ח סקר נוסעים בקווי מזרח ירושלים**. תכנית אב לתחבורה.

תכנית אב לתחבורה ירושלים (2019ב'), **תכנית אב לתחבורה מזרח ירושלים, למפגש 28.2.19**. תכנית אב לתחבורה.

Dienel, H. L. (2016). Introduction. In Schiefelbusch, M., & Dienel, H. L. (Eds.). *Public transport and its users: The passenger's perspective in planning and customer care*. Ashgate Publishing, Ltd.

Hartwig M. & N. Neugebauer (2016). Quality Management and Satisfaction Measurement Practices. In Schiefelbusch, M., & Dienel, H. L. (Eds.). *Public transport and its users: The passenger's perspective in planning and customer care*. Ashgate Publishing, Ltd.

Hawkins, T. R., Singh, B., Majeau-Bettez, G., & Strømman, A. H. (2013). Comparative environmental life cycle assessment of conventional and electric vehicles. *Journal of Industrial Ecology*, 17(1), 53-64.

Schiefelbusch M.(2016a). Passenger Interests in Public Transport. In Schiefelbusch, M., & Dienel, H. L. (Eds.). *Public transport and its users: The passenger's perspective in planning and customer care*. Ashgate Publishing, Ltd.

- Schiefelbusch M.(2016b). Passengers' Rights and More. In Schiefelbusch, M., & Dienel, H. L. (Eds.). *Public transport and its users: The passenger's perspective in planning and customer care*. Ashgate Publishing, Ltd.
- Schiefelbusch M.(2016c). Neutral Alternative Dispute Settlement – Concepts for Ombudspersons and Arbitration Boards. In Schiefelbusch, M., & Dienel, H. L. (Eds.). *Public transport and its users: The passenger's perspective in planning and customer care*. Ashgate Publishing, Ltd.
- Schiefelbusch, M., U. Böhme & H.P. Faas. (2016). Users and User Organizations in Quality Management. In Schiefelbusch, M., & Dienel, H. L. (Eds.). *Public transport and its users: The passenger's perspective in planning and customer care*. Ashgate Publishing, Ltd.
- Weinberger, R. & Lucas, K. (2011). Motivating Changes in Auto Mobility. In Lucas, K., Blumenberg, E., & Weinberger, R. (Eds). *Auto motives: Understanding car use behaviours*. Emerald Group Publishing Limited.

נספח 1 - רשימת הארגונים

אירופה

➤ European Passengers' Federation

<http://www.epf.eu/wp/members/>

מאגד 26 ארגונים (2 מתוכם סטוטוריים והשאר התנדבותיים) מ-15 מדינות. חלק מהארגונים עוסקים רק ברכבות ומרביתם באוטובוסים, רכבות קלות ולעיתים גם רכבות ומעבורות.

אוסטרליה

➤ Public Transport Users Association (PTUA)

<https://www.ptua.org.au/>

בריטניה

➤ Campaign for Better Transport (formerly Transport 2000)

<https://bettertransport.org.uk/>

➤ Bus Users UK

<https://bususers.org/>

➤ London TravelWatch (מעמד ממשלתי)

<http://www.londontravelwatch.org.uk/home>

➤ Transport Focus (מעמד ממשלתי)

<https://www.transportfocus.org.uk/>

גרמניה

➤ Berlin passenger organization IGEB (Fahrgastverband)

<http://www.igeb.org/>

➤ Passengers Advisory Board

<https://www.fahrgastbeiräte.de/>

הולנד

➤ Travellers in Public Transport (Reizigers Openbaar Vervoer

(ROVER)) <https://www.rover.nl/>

תחום התחבורה הציבורית בישראל הוא תחום המצוי בכשל שוק. ההשקעה הנמוכה בנושא התחבורה הציבורית במשך עשורים, הובילה לפערים גדולים בין היצע התחבורה הציבורית לביקוש הרב אליה ולצורך הקריטי בשיפורה. בירושלים חיים כ־ 900,000 תושבים. על פי הסקר החברתי של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (2017), 86% מהירושלמים משתמשים בתחבורה ציבורית. עם זאת, 56% מהעובדים בירושלים, מגיעים לעבודתם ברכב פרטי. שביעות הרצון משירותי התחבורה הציבורית בירושלים נמוכה: 58% מהמשיבים לסקר ציינו כי אינם מרוצים או אינם מרוצים כלל ממנה.

המודל הירושלמי, הפועל תחת קרן ליכטאג, מעוניין לממש את יכולתו לתרום לעבודה משותפת של תושבי העיר לשיפור איכות החיים העירונית, ובחר להתמקד בנושא התחבורה הציבורית. מסמך סקירה זה נכתב על ידי צוות חוקרים משולב של מכון ירושלים למחקרי מדיניות וארגון נוסעי התחבורה הציבורית בישראל – 15 דקות. המסמך מציג סקירה עולמית של פעילות אזרחית לקידום תחבורה מקיימת, סקירה אודות מצב התחבורה בירושלים והמלצות פעולה לקידום התחבורה הציבורית בעיר באמצעות פעילות של החברה האזרחית.

מכון ירושלים למחקרי מדיניות, שהוקם בשנת 1978, הוא מכון מחקר וחשיבה מוביל ומשפיע, המוציא מירושלים תורה חברתית, כלכלית ומרחבית בת קיימא.

המכון הוא הכתובת אליה פונים מעצבי מציאות לביור, קידום והגדרת סוגיות מדיניות, בישראל בכלל ובירושלים בפרט. מחקריו ופעילותו של המכון מסייעים למוסדות ולגופים לעצב וליישם מדיניות חדשנית ואפקטיבית, ומביאים את ירושלים, על מגוון מרכיביה, אל העולם ואת העולם לירושלים.

ירושלים מהווה עבור המכון מקור השראה, שדה מחקר, מעבדה ומרחב יעד להשפעה. פיתוח העיר לטובת מגוון תושביה, אוהביה ומאמיניה, חיזוק מעמדה הגלובלי ומינופה עומדים בראש סדר היום של המכון. עשייתו של המכון יוצאת מירושלים למעגלים רחבים יותר בישראל ובעולם וחוזרת אליה, על מנת לתרום לעיר ולתושביה.

מכון ירושלים למחקרי מדיניות

רחוב רד"ק 20, ירושלים 9218604 | טל 02-5630175 | פקס 02-5639814

דוא"ל INFO@JERUSALEMINSITUTE.ORG.IL

JERUSALEMINSITUTE.ORG.IL