

המחלקה לחברה משותפת قسم المجتمع المشترك



# הנגשת מידע ושירותי תכנון נסיעה באוטובוסים בשפה הערבית

נובמבר 2021



סיכוי סיקוי Sikkuy

העמותה לקידום שוויון אזרחי/לעיל الجمعية لدعم المساواة المدنية |  
The Association for the Advancement of Civic Equality | R.A.



ארגון צונני תחבורה ציבורית בישראל

[www.15minutes.co.il](http://www.15minutes.co.il)

# הנגשת מידע ושירותי תכנון נסיעה באוטובוסים בשפה הערבית

מיפוי ומחקר - ינואר-ספטמבר 2021

**מחקר וכתיבה:** לוריא דלה - עמותת סיכוי / יעל כצמן - עמותת 15 דקות

**עריכה:** עידן רינג וחולוד אדריס

**תחקיר ומיפוי:** נור מלחם / גופראן סעדה

**קראו והעירו:** חולוד אדריס, עידן רינג, עופר דגן ואמג'ד שביטה - עמותת סיכוי

נעמה בושרי - עמותת 15 דקות

**מנהלים שותפים, המחלקה לחברה משותפת, עמותת סיכוי:** חולוד אדריס ועידן רינג

**מנכ"לים שותפים, עמותת סיכוי:** אמג'ד שביטה ועופר דגן

**מנכ"לית עמותת 15 דקות:** לרה פארן

**עריכת לשון:** נועה כהן

**תרגום לערבית:** ד"ר רובא סמעאן

**עיצוב גרפי בעברית:** אוסו באיו

**עיצוב גרפי בערבית:** חמדאן חמדאן

חוברת זו מופיעה בעברית ובערבית באתר האינטרנט של עמותת סיכוי: [www.sikkuy.org.il](http://www.sikkuy.org.il)  
מותר ורצוי לצלם, להעתיק ולצטט מפרסום זה תוך ציון מפורט של המקור.  
אין לשכפל את הפרסום ללא רשות בכתב מהעמותה.

Sam and Bella Sebba  
Charitable Trust



The Sobell  
Foundation

פרסום זה הופק הודות  
לתרומתם הנדיבה של:

**עמותת 15 דקות - ארגון צרכני  
תחבורה ציבורית בישראל (ע"ר)**  
גליל 6, הרצף, תל אביב 6511806  
מייל: [moked@15minutes.co.il](mailto:moked@15minutes.co.il)  
אתר העמותה: [15minutes.co.il](http://15minutes.co.il)  
דפי הפייסבוק והטוויטר: 15dakot

**משרדי סיכוי חיפה**  
דרך אלנבי 77  
ת.ד. 99650: חיפה 31996  
טל': 04-8523188  
פקס: 04-8523065  
[haifa@sikkuy.org.il](mailto:haifa@sikkuy.org.il)

**משרדי סיכוי ירושלים**  
המשוררת רחל 17  
בית הכרם: ירושלים 96348  
טל': 02-6541225  
פקס: 02-6541108  
[jerusalem@sikkuy.org.il](mailto:jerusalem@sikkuy.org.il)

# הנגשת מידע ושירותי תכנון נסיעה באוטובוסים בשפה הערבית



העמותה לקידום שוויון אזרחי/ ע"ר الجمعية لدعم المساواة المدنية | جم  
The Association for the Advancement of Civic Equality | R.A.

[sikkuy.org.il](http://sikkuy.org.il)



[facebook.com/sikkuy](https://facebook.com/sikkuy)



[twitter.com/Sikkuy](https://twitter.com/Sikkuy)



[instagram.com/amutat\\_sikkuy](https://instagram.com/amutat_sikkuy)



# תוכן עניינים

5	.....	<b>1. מבוא</b>
5		חשיבות מעמדה ונוכחותה של השפה הערבית במרחב הציבורי
6		נוכחות השפה הערבית בתחבורה הציבורית בישראל
9	.....	<b>2. על תהליך המיפוי</b>
9	.....	<b>3. אופן ביצוע המיפוי</b>
10		מה בדקנו?
11		היקף שירותי התחבורה הציבורית באוטובוסים בחברות השונות
14	.....	<b>4. ממצאי המיפוי</b>
14		א. רמת השירות בערבית בחלוקה לחברות המפעילות
15		ב. רמת השירות בערבית בחלוקה לערוצי פנייה ומידע פרטניים
16		ג. רמת השירות בערבית במענה טלפוני
17		ד. רמת השירות ונגישות המידע בערבית באתר האינטרנט
18		ה. טבלה מסכמת
20	.....	<b>5. המלצות לשיפור הנגשת שירותים ומידע דיגיטלי בערבית</b>
21		המלצות למשרד התחבורה, גורמי רגולציה ופורומים מקצועיים בתחום התחבורה הציבורית
22		המלצות להנהלות חברות האוטובוסים המפעילות את השירות
23	.....	<b>סיכום</b>

# 1. מבוא

מיפוי זה, שמתפרסם בשיתוף פעולה בין העמותות סיכוי ו-15 דקות, מבוסס על תוצאות של בדיקה משותפת ששני הארגונים ערכו יחד בתחילת 2021. הבדיקה נועדה לבחון את מידת ההנגשה בשפה הערבית של שירות תכנון הנסיעה והמידע הניתנים בשירותים הדיגיטליים של חברות האוטובוסים בישראל, ולהמליץ על צעדים הנדרשים לצורך שיפור ותקון המצב הקיים באמצעות הנגשת שירות שוויוני לנוסעים הערבים וכיבוד שפתם, בצורה שתתרום לבניית חברה משותפת.

**עמותת סיכוי** היא ארגון משותף לערבים ויהודים שפועלים יחד מאז 1991 לקידום שוויון ושותפות בין האזרחים הערבים והיהודים בישראל. אנחנו עובדים עם רשויות מקומיות ערביות והנהגת החברה הערבית מול משרדי ממשלה, גופים ציבוריים, כלי התקשורת והציבור הרחב, כדי לחולל שינוי מדיניות שיביאו לשוויון חומרי ומהותי, לחיים משותפים ולמרחבים משותפים לאזרחים הערבים-פלסטינים ולאזרחים היהודים החיים פה יחד.

**עמותת 15 דקות** פועלת משנת 2013 ביחד עם ציבור הנוסעים בישראל לקידום מדיניות של קשת פתרונות תחבורה יעילים, סביבתיים וצודקים, והיא הגוף המרכזי המייצג את נוסעי התחבורה הציבורית בישראל. פעילות הארגון מתבססת על ההשקפה כי תחבורה מקיימת ככלל, ותחבורה ציבורית בפרט, היא אמצעי לצמצום פערים בין קבוצות אוכלוסייה בישראל ולהפחתת הגודש בכבישי הארץ.

## חשיבות מעמדה ונוכחותה של השפה הערבית במרחב הציבורי

בניית חברה משותפת, המעניקה מקום מכבד ושוויוני לאזרחים היהודים והערבים כאחד, מחייבת את קידום ויצירתם של מרחבים ציבוריים משותפים. מרחבים פיזיים ווירטואליים שוויוניים צריכים לתת ביטוי הולם לשפה ולתרבות הערבית, שהיא שפת אמם של האזרחים הערבים, המהווים כ-20% מאזרחי המדינה, ושפת הוריהם של חלק ניכר מאזרחיה היהודים. מעבר לגודלו באוכלוסייה, המיעוט הערבי הוא מיעוט לאומי ילידי ושפתו נהנית ממעמד מיוחד בישראל, גם על פי הגדרות המחוקק. כיוון שכך, מן הראוי שהשפה הערבית תהיה חלק אינטגרלי מכל מרחב ושירות ציבורי, במיוחד אלה המעניקים שירות או מידע חיוני לציבור הרחב. הנגשה חלקית או לא מספקת בשפה הערבית של שירותים חיוניים, כמו שירותי תחבורה ציבורית, פוגעת משמעותית בצרכים היום-יומיים של האזרחים הערבים ומשדרת להם מסר של הדרה ושוליות. נתונים על החברה הערבית בשנים האחרונות מעידים על עלייה במגמות של השכלה

גבוהה והשתלבות בשוק התעסוקה<sup>1</sup>; על רקע שינויים אלה אנו עדים לשינויים במאפיינים ובצרכים של החברה הערבית, שעשויים בין היתר להתבטא בעלייה בצורך ובביקוש בתחבורה הציבורית בעתיד.

בעקבות תהליכי העבודה השוטפים של עמותת סיכוי מול רשויות וגופים ציבוריים, אנו עדים בשנים האחרונות להתחזקות משמעותית של נוכחות השפה הערבית במרחבים ציבוריים רבים בישראל: בין היתר, רכבת ישראל התחילה להנכיח את השפה הערבית בתחנות וברציפים, השיקה אפליקציה בערבית, ובתקופת מגפת הקורונה הוסיפה שלטי מידע ונהלים בערבית ברחבי התחנות; רשות שדות התעופה הנגישה את אתר האינטרנט שלה לדוברי השפה הערבית והרחיבה את נוכחות הערבית בשילוט הפיזי ברחבי נמל התעופה בן גוריון; חברת החשמל הוסיפה שירות בשפה הערבית במוקד 103; מוזיאונים רבים החלו להנגיש את התכנים שלהם בשפה הערבית; ורשות הטבע והגנים החליטה כי מעתה שלטים שיוחלפו ויחודשו בשטחיה יכללו כיתוב תלת שפתי בעברית, ערבית ואנגלית. מגמות חיוביות אלה מגבירות את תחושת ההכרה והקבלה של אזרחים ערבים למרחבים ציבוריים שונים, ומעבירות לציבור היהודי דובר העברית מסר של לגיטימציה והכלה של החברה הערבית ושפתה.

## נוכחות השפה הערבית בתחבורה הציבורית בישראל

מידע על שירותי התחבורה הציבורית הוא חיוני וחשוב לכל הנוסעים, וזכותם של האזרחים הערבים בישראל לקבל אותו גם בשפת האם שלהם. הדבר חשוב במיוחד לאור העובדה שקבוצות בחברה הערבית שאינן שולטות בשפה העברית, כגון צעירים וקשישים, עשויות להזדקק לשירותי תחבורה ציבורית יותר מאחרים. נוסף לכך, הציבור הערבי נזקק לשירותים אלה במיוחד בשל ריחוקם של מרבית הערים והיישובים הערביים בפריפריה ממוקדים של תעסוקה, בריאות, צרכנות, השכלה ושירותים אחרים.

משרד התחבורה מכיר בחשיבות של הנגשת השפה הערבית בענפים השונים של התחבורה הציבורית, ומוביל בשנים האחרונות רפורמה מקיפה בהוספת שילוט ומידע בשפה הערבית בתחנות האוטובוסים ובשלטים הדיגיטליים בחזית האוטובוסים, שכבר ניתן לראות היטב בשטח. השיפור בהנגשת המידע והשירותים בערבית ניכר גם בחלק מהענפים האחרים בתחבורה הציבורית. רכבת ישראל כבר מנגישה בערבית כמעט את כל השילוט הקבוע בתחנות ומתעתדת להוסיפו

---

1. חדאד חג' יחיא נסרין, סייף אימן, קסיר (קלינר) ניצה, פרג'ון בן, [חינוך והשכלה בחברה הערבית: פערים וניצנים של שינוי - מחקר מדיניות](#), המכון הישראלי לדמוקרטיה, 2021; "[מצטרפים, אבל לא מספיק: מדוע מספר הערבים בהיי-טק עדיין נמוך](#)", [כלכליסט](#), 21.6.2020.

גם לשילוט הדיגיטלי, ורשות שדות התעופה השיקה אתר מידע חדש ומקיף בשלוש שפות, לרבות השפה הערבית, ושיפרה את רמת התרגום וההנגשה של השילוט והמידע בשדה התעופה בן גוריון.

מגמת השיפור בהנגשת המידע והשירות בערבית מעידה על התגברות המודעות לחשיבות ההנגשה השפתית בתחבורה הציבורית, לצד תגבור והרחבה של שירותי התחבורה הציבורית בחברה הערבית ככלל. מאידך, אנו רואים כי במספר תחומים חשובים אין יישום ואכיפה של ההחלטות וההמלצות של משרד התחבורה. בחלק המתייחס לתחבורה בהחלטת הממשלה מס' 922<sup>2</sup> לפיתוח כלכלי של החברה הערבית, נכתב מפורשות כי **"יש לאמץ את הודעת משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, לפיה עד ליום 1 ביולי 2016 תושלם הנגשת כלל האמצעים לאספקת מידע לנוסעים באתרי המידע הממשלתיים בשפה הערבית והמידע בערבית יהיה זמין לשימוש מפתחי אפליקציות במגזר העסקי"**.

מסמך מדיניות מרכזי נוסף המתייחס לסוגיה זו היא תוכנית האב לתחבורה הציבורית ביישובים הערביים,<sup>3</sup> שפרסם משרד התחבורה בתחילת 2021. בתוכנית משרד התחבורה נקבע במפורש: **"זמינות בשפה הרלוונטית - ערבית היא שפה בעלת מעמד מיוחד בישראל ויש לתת לכך ביטוי בכל הנוגע למידע ושילוט. יש להקפיד בראש ובראשונה על זמינות המידע בשפה הרלוונטית, כפי שמתבצע בימים אלו, ולפעול לשיפורים באופן שוטף. על זמינות המידע לכלול גם אתרי אינטרנט, אפליקציות ושילוט"**.

**תוצאות המיפוי שערכנו מראות כי ההחלטות וההנחיות של משרד התחבורה בנושא זה כמעט שלא יושמו או נאכפו באופן מלא, ולא קיבלו ביטוי במדיניות ובפעילות בשטח של חברות האוטובוסים בישראל.** זאת על אף שחברות האוטובוסים נהנות מסבסוד של המדינה ופועלות מתוקף זיכיון ממשלתי המסדיר את פעילותן. על רקע זה, ולאור העובדה שהחלטות הממשלה מדגישות במפורש את חשיבות הנגשת המידע בשפה הערבית, חובתן של החברות הנתמכות על ידי המדינה לספק שירות שוויוני לכלל האוכלוסייה, לרבות המיעוט הערבי בתוכה, ומן הראוי שמשרד התחבורה כרגולטור של החברות יפקח על יישום תהליך זה. פרסום הנחיות להנגשה בערבית ללא פיקוח ואכיפה שלהן אינו מספיק – יש צורך בבדיקה שתבטיח כי החברות שחויבו בהנגשה לשונית מקיימות את העקרונות שהוזכרו בהחלטות.

---

2. [פעילות הממשלה לפיתוח כלכלי באוכלוסיית המיעוטים בשנים 2016-2020](#), החלטה מס' 922 של הממשלה מיום 30.12.2015.

3. גל תכנון וניהול מערכות אורבניות בע"מ (עבור משרד התחבורה), [תוכנית אב לתחבורה ציבורית ליישובי החברה הערבית - דו"ח סופי](#), אוגוסט 2019.

למרבה הצער, העקרון החשוב של הנגשה שוויונית של שירותי התחבורה הציבורית לחברה הערבית אינו מנחה את תעודף החברות במכרזים להפעלת קווי התחבורה שמפרסם משרד התחבורה. סעיפי המכרזים אינם מחייבים הנגשה בערבית אלא מנסחים הנגשה זו כאפשרות העומדת בפני חברת האוטובוסים. אי התניית ההנגשה בשפה הערבית יוצרת בפועל מדיניות ממשלתית המאפשרת לחברות להנגיש באופן חלקי בלבד את השירות בשפה הערבית. חלק מהחברות עושות את המינימום ההכרחי ונמנעות מהנגשה מלאה, כפי שראוי שתהיה, בעוד שאחרות משקיעות יותר, בהתבסס על רצון החופשי וסדרי העדיפויות שלהן. הנגשת מידע בשפה הערבית חייבת להיות תנאי הכרחי לזכייה במכרזים הבאים – זו תהיה אחת מהמלצותינו העיקריות לשינוי המצב הקיים.

לצערנו, נכון ליום כתיבת מסמך זה, המצב בפועל לא מחייב יישום של ההנחיות שנכללו בתוכניות משרד התחבורה לתחבורה הציבורית. ישנם עדיין פערים וחוסרים עצומים בהנגשת מידע על שירותי האוטובוסים בשפה הערבית בהשוואה למידע הקיים בעברית. מצב זה פוגע בזכות וביכולת של הנוסעים דוברי הערבית לקבל שירות אמין ואיכותי המאפשר התניידות באוטובוס.



## 2. על תהליך המיפוי

מסמך זה בוחן את הנגישות בשפה הערבית של המידע הדיגיטלי ושל מוקדי השירות של חברות האוטובוסים. המידע והשירות באתרי האינטרנט, באפליקציות ובמוקדים הטלפוניים קריטי לנוסעי התחבורה הציבורית: מידע זה מאפשר לנוסעים לתכנן באיזה קו לנסוע ומתי, לדעת מה שעות פעילות הקווים בשגרה ולהתעדכן בשינויי לוחות זמנים וביטולי קווים. נוסף לכך, מוקדי השירות נחוצים לטיפול בבעיות שמתעוררות בזמן הנסיעה ולאחריה, למשל במקרה שדבר מה אבד במהלך הנסיעה, ומאפשר לנוסעים להתלונן על שירות לקוי. אתרי המידע הדיגיטליים ומוקדי השירות הם חלק בלתי נפרד מהנסיעה בתחבורה ציבורית עבור נוסעים חדשים או מזדמנים ועבור נוסעים מתמידים כאחד. היעדר מידע זה עבור נוסעים דוברי ערבית, משמעותו פגיעה ישירה באפשרות ההתניידות שלהם בתחבורה הציבורית.

## 3. אופן ביצוע המיפוי

המיפוי המשותף לעמותות סיכוי וארגון 15 דקות התמקד בהנגשה לערבית של מערך המידע והשירות לתכנון הנסיעה של חברות האוטובוסים ואתרי התחבורה הציבורית ברחבי ישראל. המיפוי אינו מתייחס למידע הסטטי המצוי באוטובוסים ובתחנות, כגון שילוט באוטובוסים, עמדות התשלום והמידע בתחנות וכו', אלא מתמקד במערך המידע האלקטרוני (המתעדכן) והאנושי שמשרת את הנוסעים טרום הנסיעה, ובמידת הצורך במהלכה ולאחריה (אתר אינטרנט, מענה טלפוני, אפליקציה, דואר אלקטרוני); מערך זה מספק בין השאר מידע על שינוי בנתיבי נסיעה ולוחות זמנים, תקלות או הודעות מיוחדות. במסגרת המיפוי בדקנו באופן יסודי ומקיף את המידע והשירות הניתנים בשפה העברית והערבית בכל אחת מהחברות המפעילות שירותי אוטובוסים, בכל ערוצי התקשורת והמידע שהן מציעות לנוסעים. נוסף לכך בדקנו את הנגשת המידע בערבית מצד גופים המספקים מידע רוחבי לגבי כלל חברות התחבורה הציבורית (אתרי רב-קו והרשות הארצית לתחבורה ציבורית). בדיקת השירות בערבית נעשתה במהלך חודש ינואר 2021 על ידי דוברות ערבית ברמת שפת-אם מטעם עמותת 15 דקות. צוות הבודקות חיפש מידע כגון הנחיות הגעה מנקודה אחת לאחרת, או בירור לגבי דבר אבידה, באמצעות פנייה אל אתרי האינטרנט ונציגי השירות של החברות בשפה הערבית בלבד.

## מה בדקנו?

המיפוי בוצע בכל אחת מהחברות המפעילות את שירותי האוטובוסים בישראל, ובמסגרתו נבדקה רמת ההנגשה בערבית של ערוצי המידע והשירות הבאים:

1. מידע באתר האינטרנט (מתעדכן וקבוע) – בהשוואה למידע המופיע בעברית
2. מידע והודעות באתר האינטרנט
3. מידע באפליקציה לטלפון נייד
4. פנייה למוקד השירות בדואר אלקטרוני
5. פנייה למוקד הטלפוני בשיחה

**המשוב שסיפק צוות הבודקות בנוגע לרמת המענה והשירות שניתן בכל ערוץ מידע בשפה הערבית הומר לציון מספרי, במטרה לבצע השוואה בין כל גורמי השירות. הציון לשירות ניתן לפי שיטת הניקוד הבאה:**


















- שירות שניתן בעברית בלבד ולא בערבית – 0 נקודות
- שירות שלא ניתן באף שפה – 1 נקודה<sup>4</sup>
- שירות חלקי בערבית (לעומת העברית) – 2 נקודות
- שירות שניתן באופן מלא בערבית – 3 נקודות

על פי המפתח הזה, בכל אחת מהקטגוריות שנבחנו ניתן ציון בין 0 ל-3, כך שהניקוד המקסימלי לכל חברה הוא 15 נקודות. לשם הנוחות, בטבלאות ובגרפים הוא יוצג על גבי טווח של 1 עד 100.

---

4. למרות היעדר השירות, מצב זה אינו מעיד על אפליה כלפי השפה הערבית ולכן ניתן ניקוד גבוה יותר לעומת מצב שבו ניתן שירות בשפה הערבית בלבד.

להלן הגופים ומפעילי שירות האוטובוסים שנבדקו (שני הגופים הראשונים הינם גורמי מידע רוחביים של משרד התחבורה, השאר הן מפעילות של שירותי תחבורה ציבורית):

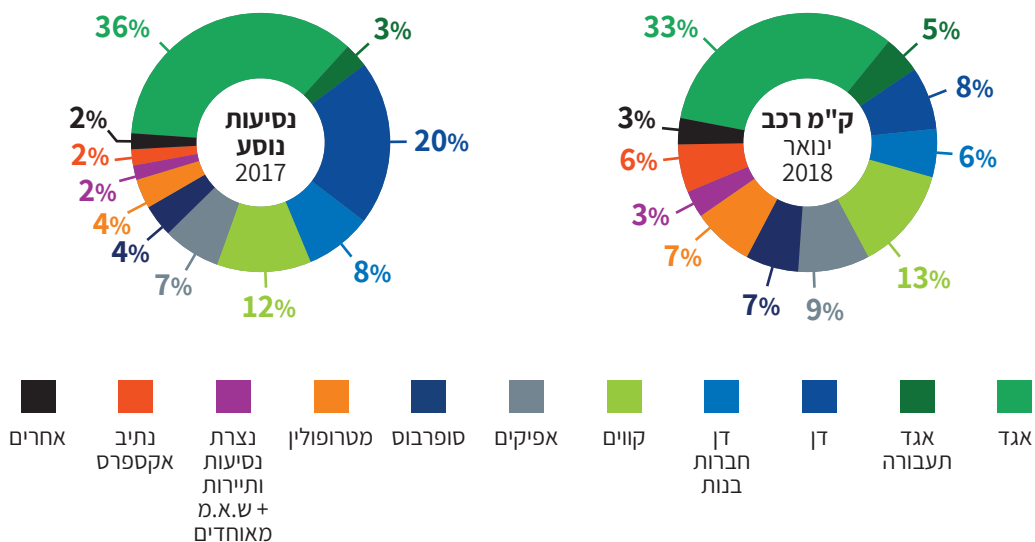
רב-קו	
הרשות לתחבורה ציבורית (bus.gov.il)	
אגד	
דן	
סופרבוס	
קווים	
דן בדרום	
מטרודן	
גלים	
דן בצפון	
אגד תעבורה	
ג'י בי טורס	
אפיקים	
מטרופולין	
ש.א.מ מאוחדים	
נתיב אקספרס	
נצרת נסיעות ותיירות	

## היקף שירותי התחבורה הציבורית באוטובוסים בחברות השונות

ככל שחברה גדולה יותר היא משרתת יותר לקוחות, כך שחשיבות הנגשת המידע שלה בשפה הערבית משמעותית ומשפיעה על יותר אזרחים. שלוש החברות הגדולות והפעילות ביותר בישראל כיום הן אגד, דן וקווים. להלן חלוקה של היקף הפעילות של החברות השונות כפי שפורסם ב-2018 על ידי משרד התחבורה והרשות הארצית לתחבורה ציבורית.<sup>5</sup>

5. משרד התחבורה והרשות הארצית לתחבורה ציבורית, [תוכנית תחרות - ענף התחבורה הציבורית באוטובוסים שנים 2018-2030](#), 2018.

## התפלגות שירותי התחבורה הציבורית באוטובוסים בין המפעילים השונים, במונחי ק"מ רכב ונסיעות נוסע:



הערה: התרשים נכון ל-2017 ואינו כולל השפעה של זכיית חברת מטרופולין באשכול שרון - חולון מרחבי. התפלגות הקילומטראז' נכונה לינואר 2018

גם לפריסה הגיאוגרפית של השירות במרחב יש חשיבות רבה: חברה שפועלת על פני שטח גדול מספקת נסיעות לקהל רחב ומגוון יותר, והחשיבות של הנגשת המידע בה עולה. החברות בעלות פריסת השטח הגיאוגרפי הגדולה ביותר הן אגד, מטרופולין ואפיקים. להלן מפת אזורי השירות של כל אחת ממפעילות שירותי האוטובוסים, כפי שפורסם באותו דו"ח של משרד התחבורה והרשות הארצית לתחבורה ציבורית (ראו הערת שוליים מס' 5):

## חלוקת ארצית ל-26 אזורי שירות לפי מפעילים:

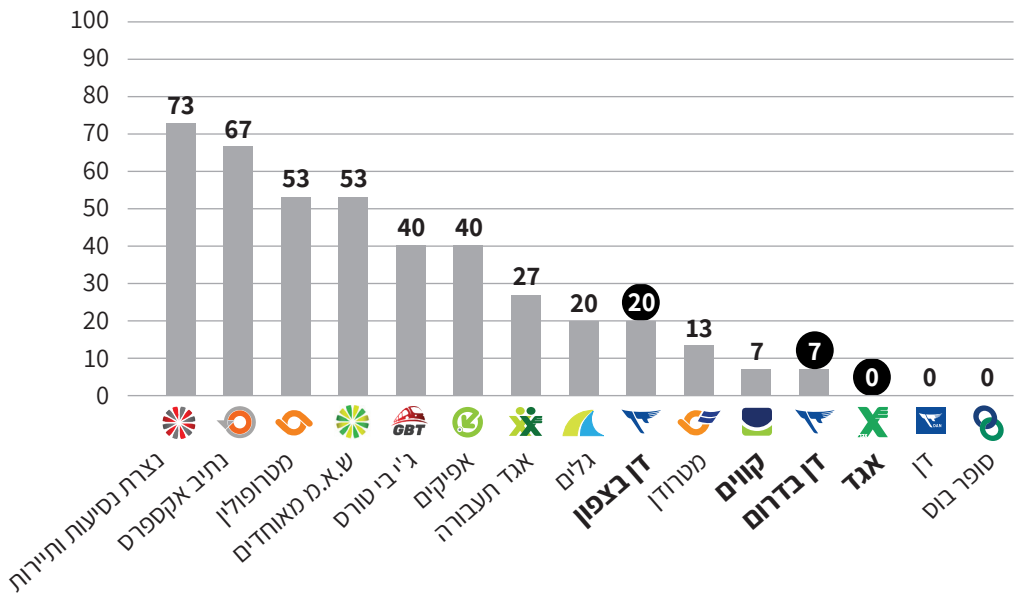
 ערבה וים המלח	 ראשל"צ רחובות	 חדרה עירוני	 עמק החולה	 ירושלים	אגד
			 מרחב חיפה כרמיאל	 אזור הבקעה	
	 אשדוד יבנה - תל אביב	 אשדוד עירוני	 פ"ת ראש העין	 השומרון	אפיקים
		 בקעת אונו אלעד	 חשמונאים	 חדרה נתניה	קווים
			 עוטף ירושלים	 נתניה עירוני	אגד תעבורה
			 מרכז הנגב	 השרון	מטרופולין
		 אזור בית שמש		 העמקים	סופרבוס
				 הגליל	נתיב אקספרס
				 דן	דן
				 באר שבע	דן ב"ש
				 צפון הנגב	דן בדרום
				 מרחב נצרת	גי בי טורס + ש.מ.א מאוחדים
				 רהט	גלים

## 4. ממצאי המיפוי

### א. רמת השירות בערבית בחלוקה לחברות המפעילות

הגרף הבא מתאר את הציון הכולל שקיבלה כל חברה, לאחר סיכום הציונים הפרטניים שניתנו עבור ערוצי התקשורת והמידע השונים שהיא מספקת לציבור הנוסעים.

#### רמת השירות בערבית בחלוקה לחברות מפעילות

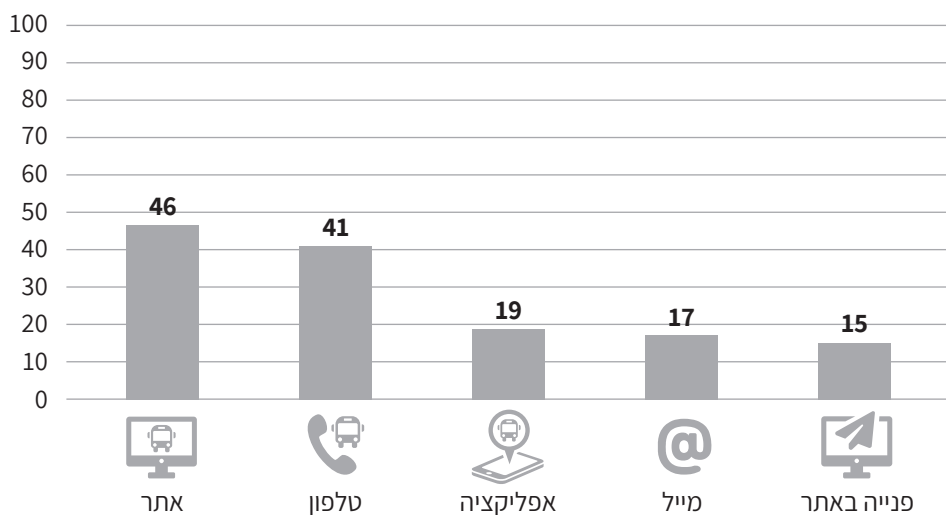


אחד הממצאים הצורמים והמטרידים ביותר העולים מהמיפוי הוא שדווקא החברות הגדולות והוותיקות ביותר (אגד, דן וקווים) **אינן מספקות שירות ומידע בערבית בכלל**, וקיבלו את הציון 0 (מתוך 100). נוסף על כך, ניתן לראות כי אף חברה לא הגיעה לציון המקסימלי (100 נקודות), המשקף שירות מלא בערבית בכל הפרמטרים שנבדקו, ושתי חברות בלבד קיבלו ציון גבוה מ-60 הבינוני. החברה שקיבלה את הציון הגבוה ביותר במיפוי היא חברת נצרת נסיעות ותיירות, חברת תחבורה ייעודית לאזור נצרת, שעיקר לקוחותיה מהחברה הערבית. המגמה המשתקפת היא שדווקא חברות קטנות ופריפריאליות בעלות אופי שירות מקומי או אזורי הן אלו שמנגישות יותר מידע לדוברי הערבית, ואילו החברות הארציות הגדולות ואלה שמספקות שירות בעיקר במרכז ובגוש דן לא טורחות כלל להנגיש בערבית את המידע באתרים ובערוצי השירות שלהן, על אף שהן משרתות קהל ערבי גדול.

## ב. רמת השירות בערבית בחלוקה לערוצי פנייה ומידע פרטניים

גרף זה מציג את נגישות המידע בשפה הערבית, בחלוקה לערוצי התקשורת השונים, ללא הפרדה בין החברות השונות, על מנת לבחון אילו מבין ערוצי התקשורת נגישים לדוברי ערבית.

### רמת השירות בערבית בחלוקה לאופן הפנייה



\*\*פנייה באתר" משמעותה שליחת הודעה דרך האתר, ו-"אתר" מתייחס למידע המפורט בדפים השונים.

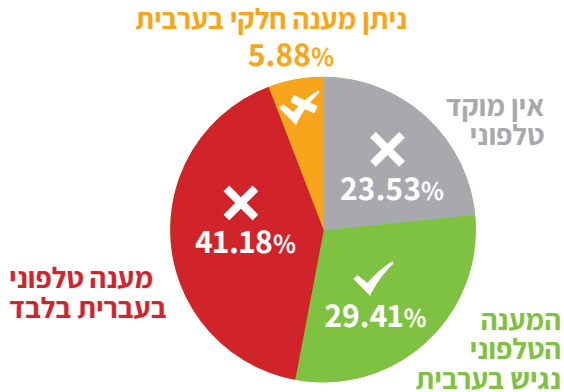
ניתן לראות כי בכל סוגי ערוצי התקשורת והמידע, ללא יוצא מן הכלל, השירות בחברות האוטובוסים לא מגיע לציון 50 מצטבר (מתוך 100 נקודות). ערוץ התקשורת העיקרי שנגיש לדוברי הערבית הוא אתרי האינטרנט של החברות, המציגים מידע ועדכונים ביוזמת החברות המפעילות; אך כשנדרש מענה אישי לגבי סוגיה פרטנית על פי דרישה וצורך של הלקוחות – כמעט שלא ניתן לקבל שירות בערבית. כפי שצוין קודם, שירות הצ'אט חסר גם בשפה העברית.

עוד נציין כי בדיקת המענה הטלפוני, אשר קיבל ציון גבוה באופן יחסי, כללה מקרים שבהם לא היה נציג זמין במוקד השירות בזמן אמת, אך נציג דובר ערבית חזר מאוחר יותר לטפל בפנייה.

## ג. רמת השירות בערבית במענה טלפוני

גרף זה מתאר את רמת השירות בערבית שניתן במענה הטלפוני של כלל החברות.

### רמת השירות בערבית במוקד הטלפוני



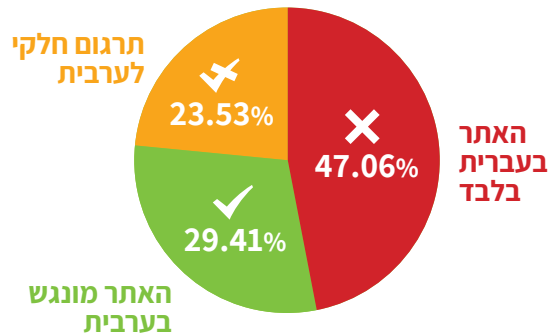
ניתן לראות כי ב-40% מהחברות – למעלה משליש – ניתן מענה טלפוני בעברית בלבד, וכי רק שליש מהחברות מספקות מענה טלפוני בערבית. חשוב לציין כי למענה לפנייה טלפונית בערבית יש חשיבות גבוהה במיוחד, משום ששירות זה מספק מענה במקרים פרטניים שאין לגביהם מידע זמין באתר, במקרים דחופים, או עבור אוכלוסיות שהערוצים הטכנולוגיים והדיגיטליים אינם נגישים להן והן אינן מורגלות בשימוש באינטרנט. לסיכום, רק 5 מתוך 17 חברות מציעות מענה טלפוני מספק בערבית.



## ד. רמת השירות ונגישות המידע בערבית באתר האינטרנט

גרף זה מתאר את רמת נגישות המידע בערבית באתרי האינטרנט של החברות השונות. דירוג רמת השירות מתייחס הן למידע הקבוע והן לעדכונים שוטפים באתר.

### רמת השירות בערבית באתר האינטרנט




















ניתן לראות כי **כמעט מחצית מחברות האוטובוסים הציבוריות לא מספקות כלל מידע בערבית** באתרי האינטרנט שלהן וכי רבע מהן מספקות מידע חלקי בלבד – כלומר הרוב הגדול של החברות אינן מנגישות באופן מלא בערבית את המידע על השירותים והקווים שלהן. **רק 5 מתוך 17 חברות מנגישות בערבית** את המידע שלהן באתר האינטרנט באופן מלא. אתרי האינטרנט הם אמצעי מרכזי וקריטי לתכנון נסיעה בימינו, ונוסעי התחבורה הציבורית זקוקים לו באופן שוטף. היעדר מידע ועדכונים בשפה הערבית ברשת מהווה פגיעה ישירה ביכולת התכנון וההתניידות בתחבורה הציבורית של מרבית דוברי הערבית.





היעדר ההנגשה של אתרי חברות האוטובוסים בשפה הערבית הוא חלק מבעיה רוחבית ומקיפה יותר של הנגשה של אתרי הממשלה. מיפוי חדש ומקיף של איגוד האינטרנט הישראלי שפורסם לאחרונה מעלה כי רק 10% מדפי השירותים והמידע באתרי האינטרנט הממשלתיים נגישים בערבית. בפרט ראוי לציין כי שיעור ההנגשה בערבית של אתר משרד התחבורה והבטיחות בדרכים הוא 6% בלבד.<sup>6</sup> נתונים אלו מעידים על בעיה עמוקה בפעילותו של משרד ממשלתי המחויב לכלל האזרחים, מגדילים

6. שירין פלאח סעב וינאל ג'בארין, "איגוד האינטרנט הישראלי: רק 10% מתכני האתרים הממשלתיים נגישים בערבית", אתר הארץ. לינק ישיר לדוח עצמו באתר איגוד האינטרנט - <https://www.isoc.org.il/ar-nagish-index>

את הפערים במתן שירותים לאזרחים הערבים ומעמיקים את חוסר השוויון – בייחוד בתחום התחבורה הציבורית שבו נדרש שיפור משמעותי, כפי שהממשלה עצמה קבעה במספר דו"חות שהוזכרו בהקדמה למסמך זה.

## ה. טבלה מסכמת

שם החברה	ציין נגישות כללי	אפליקציה	אתר	טלפון	פנייה באתר	מייל
רב קו 	גרוע	✗	✗	✗	✗	✗
אתר הרשות לתחבורה ציבורית 	טעון שיפור	✗	✗	✓	✗	✗
אגד 	גרוע	✗	✗	✗	✗	✗
דן 	גרוע	✗	✗	✗	✗	✗
סופרבוס 	גרוע	✗	✗	✗	✗	✗
קווים 	גרוע	✗	✗	✗	✗	✗
דן בדרום 	גרוע	✗	✗	✗	✗	✗
מטרודן 	גרוע	✗	✗	✗	✗	✗
גלים 	גרוע	✗	✗	✗	✗	✗
דן בצפון 	גרוע	✗	✗	✗	✗	✗
אגד תעבורה 	גרוע	✗	✗	✗	✗	✗
ג'י בי טורס 	טעון שיפור	✗	✓	✗	✗	✗
אפיקים 	טעון שיפור	✗	✓	✓	✗	✗
מטרופולין 	טעון שיפור	✗	✓	✗	✗	✗
ש.א.מ מאוחדים 	סביר	✗	✓	✓	✗	✗
נתיב אקספרס 	טעון שיפור	✗	✗	✓	✓	✗
נצרת נסיעות ותיירות 	טוב	✗	✓	✓	✓	✗

 שירות נגיש בערבית  
  נגישות חלקית בערבית  
  לא נגיש בערבית  
  לא קיים באף שפה

בטבלה זו ניתן לראות סיכום השוואתי של כל ממצאי המיפוי לגבי כל אחת מחברות האוטובוסים ולגבי כל אחד מערוצי התקשורת – אפליקציה, אתר אינטרנט, מענה טלפוני, פנייה באמצעות

האתר, ותקשורת בדואר אלקטרוני. העמודה הסמוכה לשם החברה מציגה את הציון הכללי שניתן לאותה חברה, בהתבסס על הממצאים והמדדים שניתנו לגבי כל אחד מערוצי התקשורת. מבט בטבלה מאפשר לראות את חומרת מצב ההנגשה לערבית בערוצי השירות השונים: למעשה רק בטלפון ובאתר האינטרנט קיימת הנגשה בערבית, ולעומת זאת באפליקציה או באמצעות פנייה באתר כמעט אף חברה לא מספקת מידע או שירות בערבית.

עוד ניתן לראות כי החברות הגדולות – אגד, דן, דן בדורום, קווים וסופרבוס – החולשות הן על מספר הקילומטרים הגבוה ביותר והן על מספר הנסיעות הגבוה ביותר, **אינן מספקות מענה בערבית באף אחד מערוצי ההידברות עם הנוסעים**. אם בחברות אלו, שמספקות את עיקר שירות התחבורה הציבורית בישראל, המידע לא מונגש בערבית – המשמעות היא שקבוצה שלמה ונרחבת של נוסעים דוברי ערבית אינה יכולה לתכנן את נסיעתה או להתמודד עם שיבושים בשירות בשפת האם שלה. חוסר הנגשת המידע מביא באופן ישיר להזרתם של דוברי הערבית מהתחבורה הציבורית הישראלית, ובכך פוגע ביכולתם להגיע אל מרכזי תעסוקה, השכלה ועסקים ואל מוסדות המספקים שירותי ממשל, רפואה, השכלה, חינוך, צרכנות, תרבות ופנאי. המשמעות היא העמקת הפער בין החברה הערבית ליהודית, צמצום האפשרות של האזרחים הערבים להיות חלק אינטגרלי, שוויוני ומפרה בחברה הישראלית ופגיעה ביכולת ובזכות של האזרחים הערבים ליהנות משירותי התחבורה הציבורית באופן שוויוני ומלא. השימוש בשירותים ממשלתיים אינו פריבילגיה השמורה רק לקבוצה אחת באוכלוסייה – לאזרחים הערבים יש זכות לגישה שוויונית לשירותי הממשלה ועל משרדי הממשלה מוטלת החובה לספק להם את הגישה הזאת. נוסף על כך, מצב זה משפיע לרעה גם על השוק הפרטי: היעדר מחויבות מצד המדינה – שהיא הרגולטור – מעניק לגיטימציה לאי אספקת שירות שוויוני לכלל אזרחי המדינה ובפרט לחברה הערבית.

## רמת השירות הכללית בערבית



## 5. המלצות לשיפור הנגשת שירותים ומידע דיגיטלי בערבית

פרק זה כולל שורה של מסקנות והמלצות מעשיות לבעלי העניין הרלוונטיים במטרה להביא לשיפור משמעותי ומהיר בהנגשה בערבית של מידע ושירות בתחבורה הציבורית באוטובוסים. ההמלצות מתבססות על ניתוח תוצאות המיפוי, על פערים בין המצב בשטח לבין הצרכים של נוסעי התחבורה הציבורית דוברי הערבית, ועל בחינה של החסמים והגורמים המייצרים את ההדרה והאפליה בתחום זה. הפערים בין הצרכים של צרכני התחבורה הציבורית מהחברה הערבית לבין השירות והמידע שחברות האוטובוסים מספקות להם בשפה הערבית בפועל, נובעים מהנחיות רגולטוריות עמומות ולא מחייבות, שאינן מלוות בפיקוח ואכיפה של היישום שלהן מטעם משרד התחבורה ורשויות ציבוריות אחרות. מצב זה מותיר את ההחלטה בדבר מדיניות הנגשת השירות בשפה הערבית בידי החברות עצמן ומתבטא בסופו של דבר בהנגשה אפסית או חלקית.

תוצאות המיפוי חושפות פער גדול בין ההנגשה זמיןות המידע בשפה העברית לעומת השפה הערבית, בעיקר בחברות האוטובוסים הגדולות והוותיקות ביותר, ובייחוד בשירותים הניתנים במרכז הארץ. מידע הנוגע לשירותי תחבורה ציבורית משרת את כלל אזרחי המדינה, והוא אמור להיות נגיש באופן שוויוני לכלל האזרחים, ובהם גם לאזרחים הערבים, שהם מיעוט ילידי המהווה חמישית מאזרחי המדינה שיש לשפתם מעמד וחשיבות היסטורית וחברתית מיוחדת ויוצאת דופן.

ההמלצות של עמותת סיכוי וארגון 15 דקות לשיפור הנגשת המידע והשירות בחברות האוטובוסים מופנות לשני גורמים עיקריים:

1. משרד התחבורה
2. חברות האוטובוסים

משרד התחבורה, והרשות הארצית לתחבורה ציבורית הפועלת תחתיו, הם בעלי הסמכות לקבל החלטות הנוגעות לקביעת תקנות ונהלים כלל-ארציים בתחום הפעלת התחבורה הציבורית ולאכיפתם בפועל. אנו סבורים כי ביכולתם להוביל לתיקון המצב הקיים בתחום הנגשת המידע בשפה הערבית, וכי אסור להם להשלים עם תמונת המצב העולה ממיפוי המצב בשטח כפי שהוא מתואר במסמך זה. זאת בעיקר משום שחברות האוטובוסים פועלות מתוקף מכרזים, נהלים והגדרות של משרד התחבורה, הן המבצעות את המדיניות הממשלתית וביכולתן לקבוע מדיניות ונהלים פנים-ארגוניים ובכך לעצב סטנדרטים בשוק התחבורה. מדיניות ונהלים אלה אמורים לשרת את כללי אזרחי המדינה ובאחריות משרד התחבורה לוודא שכך אכן קורה בפועל.



- **גיבוש מדיניות הקובעת חובת הנגשה בערבית למידע ותוכן דיגיטלי בתחבורה ציבורית כלל-ארצית:** על משרד התחבורה לקדם ניסוח הנחיות קונקרטיות המחייבות את הנגשת המידע בשפה הערבית. הנחיות אלו ינוסחו במסמך רשמי כחובה למפעילות ולא כהמלצה כללית, ויופצו על ידי המשרד לכלל הגורמים המעורבים בהפעלת התחבורה הציבורית בישראל.
- **קביעת חובת הנגשה של מידע דיגיטלי לדוברי ערבית כתנאי סף במכרזים של משרד התחבורה:** משרד התחבורה מסבסד את חברות האוטובוסים הזוכות במכרזים להפעלת השירותים ברחבי הארץ. תנאי המכרז ופרטיו מעצבים במידה רבה את אופן הפעלת השירות בשטח. לפיכך יש להוסיף סעיף בתנאי המכרז המחייב את הזוכות להנגיש את שירותיהן בשפה הערבית כתנאי לקבלת הסבסוד והזכייה במכרז.
- **עיון חובת הנגשה לדוברי ערבית בחקיקה בהובלת משרד התחבורה:** על החקיקה לכלול התייחסות להנגשת מידע בכלל ערוצי המידע והתקשורת העומדים לרשות הנוסעים.
- **פיקוח ואכיפה של יישום המדיניות החדשה:** על החקיקה להיות מלווה בפיקוח ואכיפה. על כן אנו ממליצים למנות גורם מפקח מטעם משרד התחבורה על יישום הנהלים החדשים של הנגשה לשונית. על מנת לאפשר אכיפה זו, יש לדרוש מכל חברה דיווח תקופתי המסכם את תוכנית העבודה ואת הצעדים שננקטו כדי להקטין את הפער הקיים בין שירותים ומידע המסופקים בעברית לאלה הניתנים בשפה הערבית ואת מצב ההנגשה הקיים בפועל.
- **פרסום המדיניות החדשה בדבר הנגשת המידע בשפה הערבית באמצעות קמפיינים ציבוריים בשפה הערבית:** מטרת הקמפיין ליידע את ציבור משתמשי התחבורה הציבורית הערבים בדבר זכותם לקבל מידע בשפה הערבית ולעודד אותם להגיש תלונות ולדווח על חברות שאינן מיישמות מדיניות זו.
- **פתיחת מוקד פניות לצרכני התחבורה הציבורית בערבית:** יש לפתוח תיבת דואר ו/או ערוץ תקשורת ומידע ברשתות החברתיות שיאפשר למשתמשי תחבורה ציבורית מהחברה הערבית להגיש תלונות ולדווח על בעיות ושירותי מידע שלא מונגשים בשפה הערבית.
- **הנגשה מלאה של אתר משרד התחבורה בשפה הערבית:** כצעד ראשוני לקראת יישום חובת הנגשה, על משרד התחבורה להנגיש את אתר שלו בערבית ולהוות מודל לחיקוי, להדגים למפעילות מחויבות לנושא. אי אפשר לצפות ממפעילות התחבורה הציבורית להנגיש את השירותים שלהן בערבית ולדרוש זאת מהן כאשר אתר משרד התחבורה עצמו נגיש בקושי בערבית.

■ **מינוי אנשי צוות ערבים לתפקידי מפתח במשרד התחבורה:** כיום קיים חוסר מודעות לחשיבות ההנגשה בשפה הערבית, ובמרבית תפקידי המפתח בתחום כמעט שאין אנשי צוות ערבים. על משרד התחבורה לפעול לגיוס אנשי צוות מהחברה הערבית בתפקידים בכירים, בתחום ההנגשה והשירות לציבור ובתחומים אסטרטגיים אחרים.

## המלצות להנהלות חברות האוטובוסים המפעילות את השירות



■ **קביעת מדיניות ארגונית:** על הנהלות החברות לקבוע מדיניות ארגונית ברורה בכל הנוגע להנגשת השירות בשפה הערבית בערוצי המידע השונים של החברה, וליישם זאת בתוכנית עבודה מוסדרת ומתוקצבת. כמו כן יש לקבוע סדר עדיפויות ברור בדבר הרמה ואופן ההנגשה של הערוצים השונים.

■ **הכללת נושא ההנגשה בערבית בתכנון התקציב השנתי:** אנו ממליצים לחברות לתכנן מהלכים ברורים שיאפשרו את הוספת השפה הערבית לכלל התכנים הדיגיטליים בפלטפורמות השונות המנגישות מידע ותוכן. זאת באמצעות בניית תוכנית עבודה הכוללת לוח זמנים וסדרי עדיפויות ברורים שניתן יהיה לעבוד על פיהם.

■ **העסקת אנשי צוות ערבים במטה החברה בתפקידי מפתח:** אנשי צוות אלה יעסקו באופן מקצועי בהנגשת השירות והמידע לדוברי הערבית, ויהיו אחראים לה. לשינוי ושיפור השירות הדיגיטלי של החברה בשפה הערבית ישנה חשיבות אדירה, שכן זהו אחד התחומים אשר יכולים לצמצם פערים חברתיים ולקדם שוויון בהתניידות, וכפועל יוצא מכך גם בתעסוקה, בתרבות, בחינוך ועוד. על כן מומלץ למנות ביחידה האחראית על הפרסומים והשירות הדיגיטלי של החברה (או באגף שירות רלוונטי אחר) איש צוות בכיר דובר ערבית, שיהיה אחראי על השירות והמידע בשפה הערבית בערוצים הדיגיטליים והאנושיים.

■ **הוספת האפשרות לשוחח בצ'אט עם נציג באתר או באפליקציה:** אנו ממליצים לחברות האוטובוסים להקים ערוץ צ'אט בעברית ובערבית שיספק גישה ישירה ובזמן אמת לנציג שירות, כך שנוסעים יוכלו לקבל מידע מעודכן בשפתם.

המיפוי שהוצג במסמך הזה מעלה תמונה קשה ומטרידה של היעדר שירות ומידע בשפה הערבית בחברות האוטובוסים בישראל. זאת בניגוד גמור לרוח הנושבת מהחלטות והצהרות הממשלה בשנים האחרונות, ולמגמות חברתיות וכלכליות משמעותיות. אנו סבורים כי משרד התחבורה, יחד עם הנהלות חברות האוטובוסים והצוותים המקצועיים, יכולים ליזום ולקדם צעדים משמעותיים לשיפור שירותי תכנון הנסיעה בערוצים הדיגיטליים של ספקי התחבורה הציבורית, ולשנות את המצב בשטח בתוך זמן קצר. אנו קוראים למשרד התחבורה לקחת חלק פעיל במאמץ ובתהליכי חשיבה לקידום מדיניות שוויונית בנושא זה ולפעול לקידום חברה משותפת ושוויונית המכבדת את כלל אזרחי המדינה, באמצעות אימוץ וביצוע ההמלצות שפירטנו במסמך זה.

הנגשה לשונית ירודה ולקויה של השירות והמידע מגדילה את הפערים בשירותי תחבורה ציבורית ומותירה את האזרחים הערבים עם יכולת מוגבלת ביותר להתנייד באמצעות תחבורה ציבורית, ואת חלקם אף ללא כל יכולת להגיע למרכזי תעסוקה, השכלה, פנאי ותרבות. זאת בניגוד גמור למגמות ההשתלבות ולצרכים ההולכים וגדלים של החברה הערבית, ושל המשק בישראל בכלל. היעדר הנגשה בערבית של שירותי תחבורה ציבורית בישראל מנוגד למגמות הכלכליות, החברתיות, התעסוקתיות והפוליטיות של ימים אלה.

ההנגשה בשפה הערבית חשובה על מנת להעניק שירות טוב יותר לאזרחים הערבים בשפתם, אך יותר מכך – היא מעבירה מסר חשוב במיוחד לכלל החברה והאזרחים החולקים את המרחב הציבורי בישראל, ערבים ויהודים כאחד. לחברה הערבית הדבר מעביר מסר על היותה חלק אינטגרלי ממארג החיים בישראל, המכבד את נוכחותה ואת שפתה. עבור החברה היהודית והאזרחים היהודים הדבר מעביר מסר לפיו השפה הערבית אינה שפתו של האויב והזר, אלא שפתם הלגיטימית של חמישית מאזרחי המדינה, אשר זכאים לשירות ולמעמד שוויוני במרחב הציבורי ומהווים חלק לגיטימי וחשוב מהחברה בישראל. מסר זה הופך למשמעותי במיוחד עם הגדלת נוכחותם והשתלבותם הגוברת של האזרחים הערבים במרחבי התעסוקה, ההשכלה, המגורים והפנאי בשנים האחרונות, ויש לו תפקיד קריטי בקידום מגמות שיביאו לשיפור ביחסים בין הקבוצות במקום להחרפתם, ובבנייתם של חברה משותפת ושוויונית לכלל אזרחי המדינה.

