

המחלקה לחברה משותפת قسم المجتمع المشترك



إتاحة المعلومات وخدمات تخطيط السفر في الحافلات باللغة العربية

تشرين الثاني 2021



סיכוי סיקוי Sikkuy

העמותה לקידום שוויון אזרחי/י ללא הגזעה לדגם המשוואה המדינית/ת
The Association for the Advancement of Civic Equality | R.A.



ארגון צרכני תחבורה ציבורית בישראל

www.15minutes.co.il

إتاحة المعلومات وخدمات تخطيط السفر في الحافلات باللغة العربية

فترة البحث والمسح- كانون الثاني- أيلول 2021

البحث والكتابة: لوريا دلة - جمعية سيكوي / ياعيل كيتسمان- جمعية 15 دقيقة

تحرير: عيدان رينغ، خلود إدريس

بحث ومسح: نور ملحم، غفران سعدة

مراجعة وتعقيب: خلود إدريس، عيدان رينغ، عوفر دغان وأمجد شبيطة- جمعية سيكوي

نعاما بوشاري- جمعية 15 دقيقة

المديران المشاركان، قسم المجتمع المشترك، جمعية سيكوي: خلود إدريس وعيدان رينغ

المديران العامان المشاركان، جمعية سيكوي: أمجد شبيطة وعوفر دغان

المديرة العامة لجمعية 15 دقيقة: لارا فارن

تحرير لغوي: نوعا كوهين

الترجمة للعربية: د. ربي سمعان، غلوكال للترجمة والحلول اللغوية

تصميم الجرافيك للنسخة العبرية: أوسو بايو

تصميم الجرافيك للنسخة العربية: حمدان حمدان

هذا الكتيب مُتاح بالعبرية والعربية على موقع جمعية سيكوي: www.sikkuy.org.il

يُسمح بالتصوير، الاقتباس والنسخ من هذا الإصدار مع ذكر كامل تفاصيل المرجع. يحظر نسخ الإصدار بدون إذن خطي من الجمعية.

Sam and Bella Sebba
Charitable Trust


The Rayne
Foundation


SCHOCKEN
FOUNDATION

The Sobell
Foundation

صدر هذا الكتيب بفضل
الدعم السخي الذي
قدّمه كل من:

جمعية 15 دقيقة- منظمة مستخدم
المواصلات العامة في إسرائيل (ج.م)
هغاليل 6، هراتسيف، تل أبيب 6511806
بريد الإلكتروني: moked@15minutes.co.il
موقع الجمعية: 15minutes.co.il
صفحة الجمعية على فيسبوك و تويتر: 15dakot

مكاتب سيكوي حيفا
شارع النبي 77،
حيفا 3566434
هاتف: 04-8523188
فاكس: 04-8523065
haifa@sikkuy.org.il

مكاتب سيكوي القدس
شارع هاميشوريريت
راحيل 17، القدس 96348
هاتف: 02-6541225
فاكس: 02-6541108
jerusalem@sikkuy.org.il

إتاحة المعلومات
وخدمات تخطيط السفر
في الحافلات باللغة العربية



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

sikkuy.org.il



facebook.com/sikkuy



twitter.com/Sikkuy



instagram.com/amutat_sikkuy



فهرس المحتويات

5	1. مدخل
5	أهمية مكانة وحضور اللغة العربية في الحيز العام
6	حضور اللغة العربية في المواصلات العامة في إسرائيل
9	2. سيرورة وطريقة إجراء البحث
10	ماذا فحصنا؟
11	نطاق خدمات المواصلات العامة بواسطة الحافلات في الشركات المختلفة
14	4. نتائج المسح
14	1. مستوى الخدمة بالعربية، بحسب الشركات المشغلة للخدمة
15	2. مستوى الخدمة بالعربية، بحسب قنوات التوجّه والمعلومات الفردية
16	3. مستوى الخدمة بالعربية في مركز الرد الهاتفي
17	4. مستوى الخدمة ومناحية المعلومات بالعربية على موقع الإنترنت
18	5. جدول تلخيصي
20	5. توصيات لتحسين منالية الخدمات والمعلومات الرقمية باللغة العربية
21	توصيات لوزارة المواصلات، الجهات التنظيمية والمنتديات المهنية في مجال المواصلات العامة
22	توصيات لإدارة شركات الحافلات التي تشغل الخدمات
23	تلخيص

1. مدخل

يستند هذا المسح، وهو ثمرة تعاون بين جمعية سيكوي وجمعية 15 دقيقة، على نتائج الفحص المشترك الذي أجرته الجمعيتان معًا في مطلع عام 2021. يهدف الفحص إلى تقييم مدى إتاحة خدمة تخطيط السفر والمعلومات في الخدمات الرقمية التابعة لشركات الحافلات باللغة العربية، والتوصية باتخاذ الخطوات اللازمة لتحسين وتغيير الوضع القائم، بواسطة إتاحة خدمة متساوية للمسافرين العرب واحترام لغتهم، بطريقة تساهم في بناء مجتمع مشترك.

جمعية سيكوي هي منظمة مشتركة لنشطاء عرب ويهود يعملون معًا منذ عام 1991 على تعزيز المساواة والشراكة بين المواطنين العرب واليهود في إسرائيل. نعمل بالتعاون مع سلطات محلية عربية ومع قيادة المجتمع العربي أمام مختلف الوزارات، المؤسسات العامة، الإعلام والجمهور الواسع، لخلق تغيير سياساتي يساهم في تحقيق مساواة مادية وحقيقية، ومن أجل حياة مشتركة وحيز عام مشترك للمواطنين العرب-الفلسطينيين وللمواطنين اليهود الذين يعيشون معًا في هذه البلاد.

تنشط **جمعية "15 دقيقة"** منذ عام 2013 من أجل دعم سياسات قائمة على طرح حلول ناجعة، عادلة وودية للبيئة في مجال المواصلات، بالتعاون مع المسافرين في إسرائيل، وهي الجهة المركزية التي تمثل مستخدمي المواصلات العامة في إسرائيل. يركز نشاط المنظمة على الإيمان بأنّ النقل المستدام بشكل عام، والمواصلات العامة بشكل خاص، هي أداة لتقليص الفجوات بين الشرائح السكانية المختلفة في إسرائيل، والحدّ من الازدحام المروري على الطرقات.

أهمية مكانة وحضور اللغة العربية في الحيز العام

إنّ بناء مجتمع مشترك يمنح مكانة لائقة ومتساوية للمواطنين العرب واليهود على حد سواء، يتطلب أيضًا إنشاء وتعزيز الحيز العام مشترك. الحيز العام والافتراضي المتكافئ يجب أن يعطي مساحة مناسبة للغة وللثقافة العربية، وهي اللغة الأم لنحو 20% من مواطني الدولة العرب وجزء كبير من مواطنيها اليهود. بالإضافة إلى نسبتهم من مجمل السكان، فإنّ الأقلية العربية هي أقلية قومية أصلانية، وتوجد لغتها مكانة "خاصة" في إسرائيل، بالتالي، فإنّ لغتهم الأم يجب أن تكون جزءًا لا يتجزأ من كل الحيز وجميع الخدمات العامة، خاصةً تلك التي تقدّم معلومات حيوية للجمهور الواسع. الإتاحة الجزئية أو المنقوصة للخدمات والمعلومات الحيوية باللغة العربية، كخدمات المواصلات العامة، تمسّ بشكل كبير بالاحتياجات اليومية للمواطنين العرب

وتحمل رسالة مفادها الإقصاء والتهميش. المعطيات المتعلقة بالمجتمع العربي في السنوات الأخيرة تدلّ على ارتفاع معدّلات الالتحاق بمؤسسات التعليم العالي والاندماج في سوق العمل؛ على ضوء هذا التغيير، نرى أنّ هناك تغييرًا في احتياجات المجتمع العربي، الأمر الذي سينعكس في زيادة الطلب على المواصلات العامة في المستقبل.

في أعقاب سيرورات العمل التي خاضتها جمعية سيكوي أمام سلطات وهيئات عامة، تَعَزَّز في السنوات الأخيرة حضور اللغة العربية في الحيز العام المشترك في الدولة، من ضمن ذلك، بدأت شركة قطار إسرائيل بدمج اللغة العربية في المحطات والأرصفة قد أطلقت أيضًا تطبيقًا باللغة العربية، وفي فترة الكورونا أضافت لافتات معلومات وإجراءات باللغة العربية في جميع أرجاء المحطات؛ أتاحت سلطة المطارات موقعها باللغة العربية وعززت حضور اللغة العربية في اللافتات الموضوعة في مختلف أرجاء المطار، أضافت شركة الكهرباء خدمة باللغة العربية في مركز الرد الهاتفي 103؛ بدأت متاحف كثيرة بإتاحة محتوياتها باللغة العربية، وقررت سلطة الطبيعة والحدائق أنّه عند تغيير وتجديد اللافتات، فإنّ جميع محتوياتها ستكون متاحة باللغات الثلاث/ العبرية، العربية والإنجليزية. تسهم هذه النزعات الإيجابية في تعزيز الشعور بالاعتراف بالمواطنين العرب وقبولهم في الحيز العام، وتنقل للجمهور اليهودي رسالة بوجوب احتواء المجتمع العربي والاعتراف بشرعيته.

حضور اللغة العربية في المواصلات العامة في إسرائيل

المعلومات حول خدمات المواصلات العامة مهمّة وضرورية لجميع المسافرين، ويحق للمواطنين العرب الحصول عليها بلغتهم الأم، خاصة أنّ الفئات الأقل إجادة لغة العبرية في المجتمع العربي، مثل صغار السن والمسنين، قد تحتاج لخدمات المواصلات العامة أكثر من الآخرين. وتجدر الإشارة إلى أنّ الجمهور العربي يحتاج لهذه الخدمات بشكل خاص بسبب بُعد معظم المدن والبلدات العربية عن مراكز التشغيل، الصحة، الاستهلاك، التعليم وخدمات أخرى.

تعترف وزارة المواصلات أيضًا بأهمية حضور اللغة العربية في مختلف وسائل المواصلات العامة، وتقود في السنوات الأخيرة إصلاحًا شاملًا يتضمن إضافة لافتات ومعلومات باللغة العربية في محطات الحافلات وفي اللافتات الرقمية الأمامية في الحافلات، ونرى ذلك بأنفسنا على أرض الواقع. نلاحظ أيضًا تحسّنًا في إتاحة المعلومات والخدمات بالعربية في وسائل مواصلات عامة أخرى. تعمل شركة قطار إسرائيل على

1 حداد-حاج يحيى نسرين، سيف أيمن، كسير (كلينر) نيتسا، فرجون بن، [التربية والتعليم في المجتمع العربي](#). [بوابر التغيير- بحث سياساتي](#)، المعهد الإسرائيلي للديمقراطية، 2021؛ "مشاركون، ولكن ليس بالقدر الكافي: ما السبب وراء تدني نسبة العرب في صناعة الهايتك"، كالكاليس 21.6.2020.

إتاحة جميع اللافتات الثابتة في المحطات باللغة العربية، وتنوي إضافة اللغة العربية للفتات الإلكترونية، بالإضافة إلى ذلك، أطلقت سلطة المطارات موقع إنترنت جديد وشامل بثلاث لغات، بما في ذلك اللغة العربية، وحسّنت من مستوى الترجمة وإتاحة اللافتات والمعلومات في مطار بن غوريون.

نزعة التحسّن في إتاحة المعلومات والخدمات باللغة العربية في مجال المواصلات العامّة تدلّ على زيادة الوعي لأهمية الإتاحة اللغوية في المواصلات العامة، إلى جانب تعزيز وتوسيع نطاق خدمات المواصلات العامة في المجتمع العربي بشكل عام. ومع ذلك، نجد أنّه في العديد من المجالات المهمة الأخرى، لا يتم تطبيق قرارات وتوصيات وزارة المواصلات. في الجزء الذي يُعنى بالخطة الحكومية 922 للتطوير الاقتصادي للمجتمع العربي، كُتب بوضوح أنّه "يجب تبني بيان وزارة المواصلات والأمان على الطريق، والذي ينص على أنّه حتى الأول من تموز 2016، ستُستكمل سيرورة إتاحة جميع قنوات ووسائل توفير المعلومات للمسافرين على مواقع الإنترنت الحكومية باللغة العربية، وأنّ المعلومات بالعربية ستكون متاحة لاستخدام مطوّري التطبيقات في قطاع الأعمال".

بالإضافة إلى ذلك، هناك وثيقة سياسية مهمة أخرى تتناول هذه القضية، وهي الخطة الرئيسية للمواصلات العامة في البلدات العربية³ والتي نشرتها وزارة المواصلات في مطلع العام 2021. تشير الخطة بوضوح إلى: "المناخية باللغة المناسبة - للغة العربية مكانة خاصّة في إسرائيل، وعلى ذلك أن ينعكس في المعلومات واللافتات. يجب الحرص أولاً وأساساً على مناخية المعلومات باللغة المناسبة، كما يحدث الآن، وإجراء التحسينات اللازمة بشكل جار. مناخية المعلومات يجب أن تشمل أيضاً مواقع الإنترنت، التطبيقات واللافتات".

تدلّ نتائج هذا المسح على أنّ قرارات وتوجيهات وزارة المواصلات في هذا الموضوع لم تطبّق تقريباً بالشكل الكامل، ولم تنعكس في السياسات والإجراءات الفعلية لشركات الحافلات في الدولة، وذلك مع أنّ شركات الحافلات تتلقى دعماً حكومياً، أي أنّها تعمل بموجب ترخيص حكومي ينظّم نشاطها. على ضوء ذلك، وبما أنّ القرارات الحكومية تسلّط الضوء على أهمية الإتاحة باللغة العربية، يتوجب على الشركات تقديم خدمة متساوية لجميع السكان، ومن ضمنهم الأقلية العربية، ومن

2 النشاط الحكومي للتطوير الاقتصادي في مجموعات الأقلية في السنوات 2016-2020، القرار الحكومي رقم 922 من تاريخ 30.12.2015.

3 غال لتخطيط وإدارة النظم الحضرية م.ض. (لوزارة المواصلات). خطة رئيسية لمجال المواصلات العامة للبلدات العربية- تقرير نهائي، آب 2019.

المهم أيضًا أن تقوم وزارة المواصلات، كهيئة تنظيمية للشركات، بالإشراف على تطبيق هذه السيرة. إنّ نشر توجيهات إتاحة الخدمات والمعلومات باللغة العربية، بدون وضع آليات إشراف وتطبيق، غير كافٍ- يجب إجراء فحص يضمن أنّ الشركات التي تعهدت بالإتاحة اللغوية للخدمات والمعلومات تطبّق المبادئ المذكورة في القرارات.

ولكن مع الأسف، فإنّ مبدأ الإتاحة المتكافئة لخدمات المواصلات للمجتمع العربي لا يؤثر على تفضيل الشركات في مناقصات تشغيل خطوط المواصلات العامة التي تعلن عنها وزارة المواصلات. بنود المناقصات لا تلزم الشركات بإتاحة الخدمات والمعلومات باللغة العربية، وموضوع الإتاحة مذكور كمجرد إمكانية متاحة أمام شركات الحافلات. إنّ عدم اشتراط إتاحة الخدمات والمعلومات باللغة العربية يخلق سياسة حكومية تسمح للشركات بالإتاحة الجزئية فقط للخدمات باللغة العربية. بعض الشركات تقوم بالحد الأدنى الإلزامي، وتمتنع عن الإتاحة الكاملة، رغم ضرورتها، بينما تستثمر شركات أخرى جهودًا أكبر، بمحض إرادتها وحسب سلم أولوياتها. إنّ إتاحة المعلومات باللغة العربية يجب أن تكون شرطًا للفوز في المناقصات التالية- وهذه واحدة من توصياتنا لتغيير الوضع القائم.

مع ذلك، وحتى لحظة كتابة هذه السطور، فإنّ الوضع الراهن لا يلزم بتطبيق التوجيهات المشمولة في خطط وزارة المواصلات لمجال المواصلات العامة. لا تزال هناك فجوة عميقة ونواقص كثيرة في إتاحة المعلومات المتعلقة بخدمات الحافلات باللغة العربية، مقارنةً بالمعلومات القائمة باللغة العبرية. يمسّ هذا الوضع بحقوق وبقدرة المسافرين الناطقين بالعربية على تلقي خدمات موثوقة ونوعية تمكّنهم من التنقل بواسطة الحافلات.

2. سيورة وطريقة إجراء البحث

يفحص هذا التقرير مدى إتاحة المعلومات الرقمية ومراكز الخدمات التابعة لشركات الحافلات باللغة العربية. المعلومات المتوفرة على مواقع الإنترنت، التطبيقات ومراكز الرد الهاتفي مهمّة جدًا للمسافرين في وسائل المواصلات العامة. هذه المعلومات تمكّن المسافرين من تخطيط سفرهم في خطوط وفي أوقات عينية، معرفة مواعيد عمل خطوط الحافلات في الأيام العادية والاطلاع على أي تغيير في الجداول الزمنية وإلغاء الخطوط. بالإضافة إلى ذلك، فإنّ مراكز الخدمات ضرورية لمعالجة الإشكاليات التي قد تحدث خلال السفر وبعده، على سبيل المثال، التبليغ بفقدان شيء ما خلال السفر، وتقديم الشكاوى بخصوص خدمات رديئة. مواقع المعلومات الرقمية ومراكز الخدمات هي جزء لا يتجزأ من تجربة السفر في المواصلات العامة للمسافرين الجدد وللمسافرين الدائمين على حد سواء. نقص هذه المعلومات للمسافرين الناطقين بالعربية يمسّ مباشرة بقدرتهم على التنقل في المواصلات العامة.

يتمحور المسح المشترك الذي أجرته جمعيتا سيكوي و 15 دقيقة حول إتاحة منظومة المعلومات والخدمات الضرورية لتخطيط السفر التابعة لشركات الحافلات ومواقع المواصلات العامة في إسرائيل للعربية. هذا المسح لا يتطرق إلى المعلومات الثابتة الموجودة في الحافلات والمحطات، مثل اللافتات داخل الحافلات، نقاط الدفع والاستعلامات وما إلى ذلك، بل إلى منظومة المعلومات الإلكترونية (المحدّثة باستمرار) والبشرية التي تخدم المسافرين قبل السفر، وإذا لزم الأمر، خلال السفر وبعده (الموقع، الهاتف، التطبيق، البريد الإلكتروني): توقّر هذه المنظومة المعلومات حول التغييرات في مسارات سفر الحافلات والجداول الزمنية، الأعطال أو البلاغات الخاصة. في إطار المسح، أجرينا فحصًا معقّفًا وشاملاً للمعلومات والخدمات المتوفرة بالعبرية والعربية في كل من الشركات المشغّلة لخطوط حافلات، في جميع قنوات الاتصال والمعلومات التي تقدّمها للمسافرين. أجرينا أيضًا فحصًا لمدى إتاحة المعلومات بالعربية من قبل الجهات المؤتمنة على تقديم معلومات شاملة بخصوص جميع الشركات المشغّلة لخدمات المواصلات العامة (راف-كاف والسلطة القطرية للمواصلات العامة). أُجري فحص لمنالية الخدمة باللغة العربية خلال شهر كانون الثاني 2021 من قبل طاقم مقيّمات يحدن العربية بمستوى لغة أم، من طرف جمعية 15 دقيقة. بحث طاقم المقيّمات عن معلومات مختلفة، مثل السفر من مكان لآخر، أو الاستفسار عن مفقودات، وذلك من خلال التوجّه إلى مندوبي الخدمات باللغة العربية فقط.

ماذا فحصنا؟

أجري المسح في كلّ من الشركات المشغلة لخدمات الحافلات في إسرائيل، وفي إطاره، فُحص مستوى إتاحة قنوات المعلومات والخدمات التالية باللغة العربية:

1. معلومات على موقع الإنترنت (المحدّثة والدائمة) - مقارنةً بالمعلومات المتوفرة بالعبرية
2. معلومات وبلغات عبر موقع الإنترنت
3. معلومات عبر التطبيق الخلوي
4. التوجّه إلى مركز الخدمات عبر البريد الإلكتروني
5. التوجه إلى مركز الرد الهاتفي

تقييم طاقم المقيّمات لمستوى التّجاوب والخدمات المعطاة في كل قناة من قنوات المعلومات باللغة العربية تُرجم لعلامات لإجراء مقارنة متجانسة بين جميع الجهات الخدمائية. الدرجة معطاة للخدمة حسب طريقة التدرّج التالية:

- خدمة متاحة باللغة العبرية فقط وليس بالعربية- 0 نقاط
- خدمة غير متاحة بأية لغة- نقطة واحدة⁴
- خدمة جزئية بالعربية (مقارنةً بالعبرية) - نقطتان
- خدمة مقدّمة بشكل كامل باللغة العربية- 3 نقاط

وفقاً لهذا الدليل، ففي كلّ من الفئات الخاضعة للتقييم، أُعطيت درجة بين 0 و3، بحيث يكون التدرّج الأعلى المعطى لكل شركة هو 15 نقطة. لغرض التسهيل في الجداول والرسوم البيانية، سيُعرض التدرّج على مقياس من 1 إلى 100.

4 بالرغم من عدم توفر الخدمة، فإنّ هذا الوضع لا يدل على وجود تمييز تجاه اللغة العربية. ولذلك، أُعطي تدرّج أعلى، مقارنةً بالحالات التي أتاحت فيها الخدمة باللغة العبرية فقط.

ما يلي قائمة بأسماء الجهات المشغلة لخدمات الحافلات والتي خضعت للفحص (الجهتان الأولتان هما هيئتان معلومتيتان عامتان تابعتان لوزارة المواصلات، وسائر الجهات هي جهات مشغلة لخدمات المواصلات العامة).

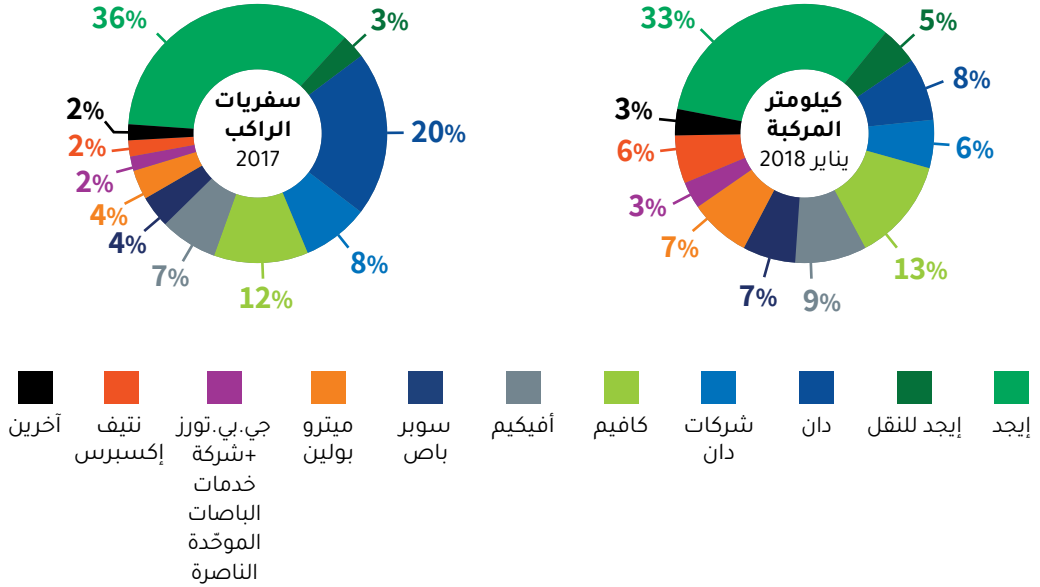
راف كاف	
السلطة القطرية للمواصلات العامة (bus.gov.il)	
إيجد	
دان	
سوبر باص	
كافيم	
دان الجنوب	
ميترودان	
غاليم	
دان الشمال	
إيجد للنقل	
جي.بي.تورز	
أفيكيم	
ميتروبولين	
شركة خدمات الباصات الموّحدة الناصرة	
نتيف إكسبرس	
شركة الناصرة للنقل والسياحة	

نطاق خدمات المواصلات العامة بواسطة الحافلات في الشركات المختلفة

كلّما كانت الشركة أكبر، كلّما خدمت عددًا أكبر من السكان، بالتالي، تكون فيها إتاحة المعلومات باللغة العربية أكثر أهمية وأكثر تأثيرًا على عدد أكبر من السكان. أكبر ثلاث شركات في إسرائيل في الوقت الحالي هي إيجد، دان وكافيم. في ما يلي نطاق الخدمات في الشركات المختلفة، كما جاء في منشور وزارة المواصلات والسلطة القطرية للمواصلات العامة لعام 2018⁵.

5 وزارة المواصلات والسلطة القطرية للمواصلات العامة، برنامج تحاروت - قطاع المواصلات العامة، مجال الحافلات في السنوات 2018، 2018-2030.

توزيع خدمات المواصلات العامة بالحافلات بين مختلف الشركات المشغلة حسب عدد الكيلومترات للسيارة وسفريات الركاب:



ملاحظة: المخطط يعتبر صحيحاً لعام 2017 فهو لا يشمل تأثير فوز شركة متروبولين بمنطقة شارون وحولون. توزيع الكيلومتر صحيح لشهر يناير 2018

التوزيع الجغرافي للخدمة مهم جداً: الشركة التي يمتد نشاطها على مساحة أكبر توفر خدمات النقل لجمهور أكبر وأكثر تنوعاً، لذلك فإنّ منالية المعلومات فيها مهمة جداً. يمكننا أن نرى أنّ الشركات التي يمتد نشاطها عبر أكبر منطقة هي إيجد، ميثروبولين وأفيكيم. ما يلي المناطق التي تعمل فيها كلّ من الشركات المشغلة لخدمات المواصلات العامة، كما جاء في تقرير وزارة المواصلات والهيئة القطرية للمواصلات العامة (انظروا الملاحظة الهامشية رقم 5):

توزيع قطري لـ 26 منطقة خدمات، بحسب مشغلي الخدمات:

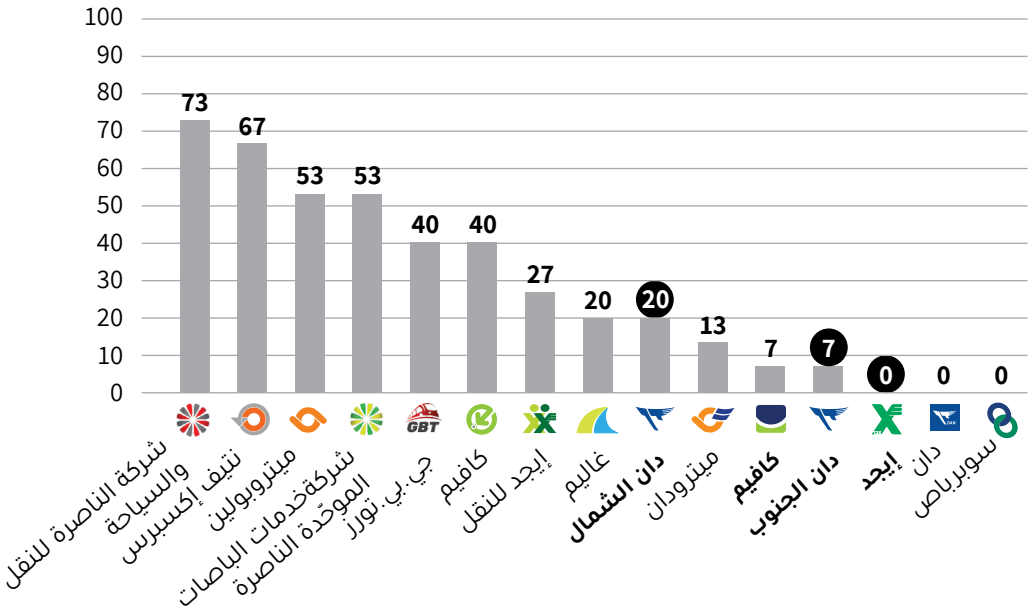
إيجد	القدس	سهل الحولة	الخضيرة داخلي	ريشون لتسيون رحوفوت	وادي عربة والبحر الميت
أفيكيم	السامرة (شومرون)	بيتاح تيكفا ورأس العين (روش هعاين)	أشدود داخلي	أشدود يافنيه-تل أبيب	
كافيم	الخضيرة نتانيا	حشمونيم	بيكات أونو إلعاد		
إيجد للنقل	نتانيا داخلي	غلاف القدس			
ميتروبولين	الشارون	مركز النقب			
سوبرياص	مرج ابن عامر منطقة بيت شيمش				
نتيف إكسبرس	الجليل				
دان	دان				
دان بئر السبع	بئر السبع				
دان الجنوب	النقب الشمالي				
ج.ب.تورز+شركة خدمات الباصات الموعدة الناصرة	منطقة الناصرة				
غاليم	رهط				

نتائج المسح:

1. مستوى الخدمة بالعربية، بحسب الشركات المشغلة للخدمة

يصف الرسم البياني التالي الدرجة النهائية التي حصلت عليها كل شركة، بعد جمع الدرجات التي أعطيت لمختلف قنوات الاتصال والمعلومات التي توفرها الشركة لجمهور المسافرين.

ترتيب مستوى الخدمة بالعربية، بحسب الشركات المشغلة للخدمة

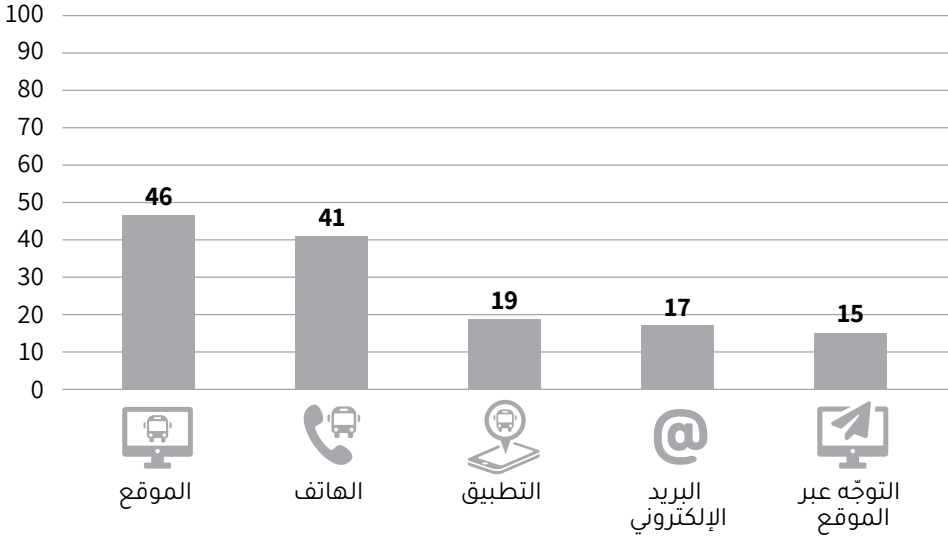


إحدى النتائج المقلقة لهذا المسح هي أنّ شركات المواصلات العامة الأكبر والأقدم (إيجد، دان وكافيم)، لا تقدّم أية خدمات بالعربية، وقد حصلت على الدرجة 0 (من 100). نرى أيضًا أنّه لم تحصل أية شركة على الدرجة القصوى (100 نقطة)، والتي تدلّ على توفر خدمة كاملة بالعربية بحسب جميع المعايير التي خضعت للفحص، وشركتان اثنتان فقط حصلتا على درجة أعلى من 60. الشركة التي حصلت على أعلى ترتيب في المسح هي شركة "الناصره للنقل والسياحة"، وهي شركة خاصة بمنطقة الناصرة، ومعظم زبائنها من المجتمع العربي. يستدلّ من ذلك أنّ الشركات الصغيرة والعاملة في الضواحي، وتقدّم خدماتها على مستوى محلي أو قطري، هي التي تتيح المعلومات للناطقين بالعربية، أما الشركات القطرية الكبيرة، والتي تقدّم خدماتها في منطقة المركز بشكل خاص، فهي لا تكلف نفسها عناء إتاحة المعلومات في المواقع وقنوات المعلومات بالعربية، مع أنّها تخدم جمهورًا عربيًا واسعًا.

2. مستوى الخدمة بالعربية، بحسب قنوات التوجّه والمعلومات الفردية

يستعرض هذا الرسم البياني منالية المعلومات باللغة العربية، بحسب قنوات الاتصال المختلفة، بدون تمييز بين الشركات المختلفة، وذلك لفحص أي قنوات اتصال متاحة للناطقين بالعربية.

متوسط تدرّج نطاق الخدمة بالعربية، بحسب إمكانيات التوجّه



التوجّه عبر الموقع يعني إرسال رسالة/بلاغ عبر الموقع، و*موقع* يعني المعلومات المفصلة في الصفحات المختلفة.

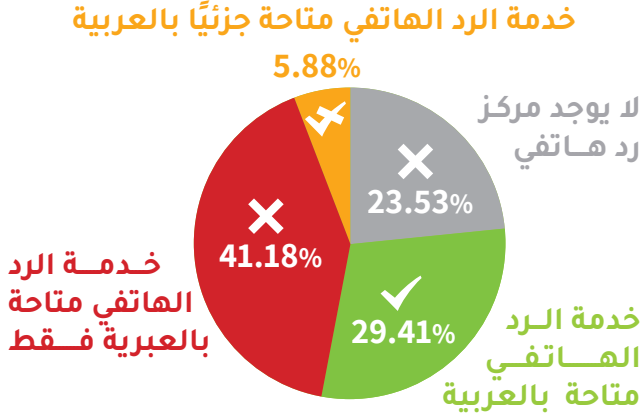
يمكننا أن نرى أنّه جميع قنوات الاتصال، بدون استثناء، أنّ الخدمة في شركات الحافلات لم تحصل على 50 درجة (من 100). قناة الاتصال الرئيسية المتاحة للناطقين بالعربية هي مواقع الإنترنت التي تستعرض معلومات وتحديثات بمبادرة من الشركات المشغّلة لخدمات المواصلات، ولكن عندما تكون هناك حاجة للمعالجة الفردية لتوجّه شخصي حسب طلب واحتياج الزبائن، فلا يمكن تقريبًا تلقي الخدمة بالعربية. كما ذكر سابقًا، فإنّ خدمة الدردشة غير متاحة باللغة العبرية أيضًا.

تجدر الإشارة أيضًا إلى أنّ خدمة الرد الهاتفي، التي حصلت على تدرّج عالٍ نسبيًا، تشمل الحالات التي لا يتواجد فيها مندوب في مركز خدمة الرد الهاتفي في الوقت الحقيقي، ولكن التوجّه عولج في وقت لاحق من قبل مندوب ناطق بالعربية.

3. مستوى الخدمة بالعربية في مركز الرد الهاتفي

يصف هذا الرسم البياني مستوى الخدمة باللغة العربية في مركز الرد الهاتفي، في جميع الشركات.

مستوى الخدمة بالعربية في مركز الرد الهاتفي

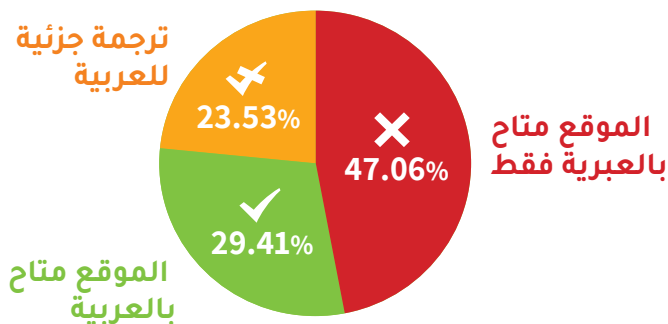


يمكننا أن نرى أنه في 40 بالمئة من الشركات- أي ما يزيد عن الثلث- هناك خدمة رد هاتفي باللغة العبرية فقط، و فقط في ثلث الشركات، توجد خدمة رد هاتفي بالعربية. تجدر الإشارة إلى أن خدمة الرد الهاتفي بالعربية مهمة جدًا، لأنها تلبي الاحتياجات في حالات فردية لا تُعالج بواسطة المعلومات المتوفرة عبر الموقع، في الحالات الطارئة أو لخدمة شرائح سكانية لا تتمتع بمناخية الوسائل التكنولوجية، وهي غير معتادة على استخدام الإنترنت. في المجمل، 5 شركات فقط من أصل 17 توفر خدمة الرد الهاتفي بالعربية.

4. مستوى الخدمة ومناخية المعلومات بالعربية على موقع الإنترنت

يفحص هذا الرسم البياني مناخية المعلومات بالعربية على مواقع الإنترنت التابعة للشركات المختلفة. تدرج مستوى الخدمة ينطبق على المعلومات الثابتة وعلى التحديثات الجارية على حد سواء.


















مستوى الخدمة بالعربية على موقع الإنترنت



يمكننا أن نرى أنّ نصف شركات الحافلات العمومية تقريبًا لا توفر أيّة معلومات على مواقع الإنترنت التابعة لها، وأنّ ربعها تقريبًا توفر معلومات جزئية فقط. أي أنّ الغالبية العظمى من الشركات لا تتيح المعلومات المتعلقة بخدماتها وبخطوطها بشكل كامل باللغة العربية. 5 شركات فقط من أصل 17 شركة تتيح معلوماتها على موقع الإنترنت بشكل كامل. مواقع الإنترنت هي وسيلة مركزية ومهمة جدًا لتخطيط السفر في الوقت الحالي. نقص المعلومات والتحديثات باللغة العربية يمس بشكل مباشر بقدرة السكان الناطقين بالعربية على التنقل في المواصلات العامة. عدم إتاحة مواقع شركات الحافلات باللغة العربية هو جزء من إشكالية أوسع نطاقًا، ألا وهي إتاحة الموقع الحكومية بشكل عام. يتضح من مسح جديد وشامل لاتحاد الإنترنت الإسرائيلي، والذي صدر مؤخرًا، أنّ 10% فقط من صفحات الخدمات والمعلومات على مواقع الإنترنت الحكومية متاحة بالعربية. وتجدر الإشارة إلى أنّ مستوى إتاحة موقع وزارة المواصلات والأمان على الطريق لا يزيد عن 6%. 6 تدلّ هذه المعطيات على وجود إشكالية في التزام الدولة تجاه جميع مواطنيها، وهي تزيد من عمق الفجوة في تقديم الخدمات للمواطنين العرب، وتعزز حالة اللامساواة خاصة في مجال المواصلات العامة الذي يتطلب تحسينًا كبيرًا، كما أكدت الدولة بنفسها في بعض التقارير التي ذكرت في مقدّمة هذه الورقة.

6 كفير أدار، "اتحاد الإنترنت الإسرائيلي يكشف عن أنّ 10% فقط من الخدمات والمعلومات متاحة بالعربية، موقع ICE، 1.8.2021

5. جدول تلخيصي

اسم الجهة	التدريج العام	التطبيق	موقع الإنترنت	الهاتف	التوجه عبر الموقع الإلكتروني	البريد الإلكتروني
راف كاف 	سيء	❌	❌	❌	❌	❌
سلطة المواصلات العامة 	يطلب تحسينًا	❌	⚡	✅	❌	❌
إيجد 	سيء	❌	❌	❌	❌	❌
دان 	سيء	❌	❌	❌	❌	❌
سوبر باص 	سيء	❌	❌	❌	❌	❌
كافيم 	سيء	❌	❌	❌	❌	❌
دان الجنوب 	سيء	❌	❌	❌	❌	❌
ميترودان 	سيء	❌	❌	❌	❌	❌
غاليم 	سيء	❌	⚡	❌	❌	❌
دان الشمال 	سيء	❌	⚡	❌	❌	❌
إيجد للنقل 	سيء	❌	❌	❌	❌	❌
جي.بي.تورز 	يطلب تحسينًا	❌	✅	❌	❌	❌
أفيكيم 	يطلب تحسينًا	❌	✅	✅	❌	❌
ميتروبولين 	يطلب تحسينًا	❌	✅	⚡	⚡	❌
شركة خدمات الباصات الموحدة الناصرة 	مقبول	❌	✅	✅	❌	❌
نتيف إكسبرس 	يطلب تحسينًا	❌	⚡	✅	✅	❌
شركة الناصرة للنقل والسياحة 	جيد	❌	✅	✅	✅	❌

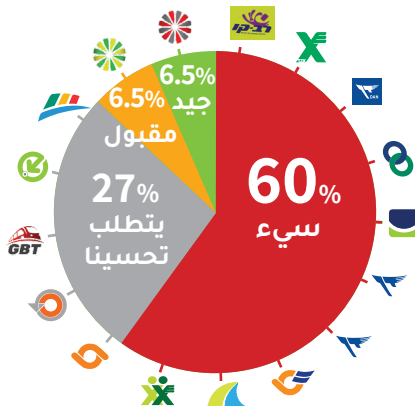
✅ الخدمة متاحة باللغة العربية ⚡ إتاحة جزئية باللغة العربية ❌ غير متاح باللغة العربية ❌ غير متاح بأي لغة

يستعرض هذا الجدول تلخيصًا مقارنًا لنتائج المسح الذي أجريناه بخصوص كل من شركات المواصلات العامة وكل من قنوات الاتصال المختلفة- التطبيق، موقع الإنترنت، خدمة الرد الهاتفي، التوجه عبر الموقع والتواصل عبر البريد الإلكتروني. الخانة المجاورة لاسم الشركة تستعرض الدرجة الكلية المعطاة لكل شركة، بناءً على النتائج والمؤشرات المعطاة لكل قناة من قنوات الاتصال. يتضح من المعاينة الأولية للجدول تدني مستوى إتاحة قنوات الخدمات المختلفة باللغة العربية. في الواقع، فإن اللغة العربية قائمة فقط في خدمة الرد الهاتفي وموقع الإنترنت، أما في التطبيق

أو التوجه عبر الموقع، فإنّ المعلومات والخدمات غير متاحة باللغة العربية في أية شركة من الشركات.

يوضّح هذا الجدول أيضًا أنّ الشركات الكبيرة- إيجد، دان، دان الجنوب، كافيم وسوبر باص، التي تهيمن على أكبر عدد من الكيلومترات وأكبر عدد من السفرات، **لا تقدّم خدمات باللغة العربية في أيّة قناة من قنوات التواصل مع المسافرين.** غياب المعلومات بالعربية في هذه الشركات، التي تقدّم الجزء الأكبر من خدمات المواصلات العامة في إسرائيل، يعني أنّ جمهور كامل من المسافرين الناطقين بالعربية لا يستطيع تخطيط سفره أو التعامل مع التشويشات القائمة في الخدمة بلغته الأم. انعدام منالية هذه المعلومات يتسبب بشكل غير مباشر بإقصاء السكان الناطقين بالعربية عن المواصلات العامة الإسرائيلية، مما يمسّ بقدرتهم على الوصول إلى مراكز التشغيل، التعليم، المصالح التجارية ومؤسسات تقديم الخدمات، كخدمات التشغيل، الصحة، التعليم، الاستهلاك، الثقافة والترفيه. يؤدي ذلك إلى تعميق الهوة بين المجتمع العربي واليهودي، الحدّ من قدرة المواطنين العرب على أن يكونوا جزءًا متساويًا ومُنتجًا في المجتمع الإسرائيلي، ويمسّ بقدرة وبحق المواطنين العرب في الاستفادة من خدمات المواصلات العامة بشكل كامل ومتساوٍ. إنّ استخدام الخدمات الحكومية ليس امتيازًا محفوظًا لشريحة سكانية واحدة- يحق للمواطنين العرب الاستمتاع بالمنايا المتساوية للخدمات الحكومية، ويتوجب على الوزارات توفير هذه المنايا لهم. بالإضافة إلى ذلك، يؤثر على الوضع سلبيًا على السوق الخاصة: إنّ عدم التزام الدولة تجاه المواطنين العرب، رغم كونها الجسم التنظيمي- يعطي شرعية لعدم تقديم خدمة متساوية لجميع مواطني الدولة.

المستوى العام للخدمة باللغة العربية



5. توصيات لتحسين منالية الخدمات والمعلومات الرقمية باللغة العربية

يشمل هذا الجزء سلسلة من الاستنتاجات والتوصيات العملية لأصحاب الشأن، والتي ستساهم في زيادة منالية المعلومات والخدمات المتعلقة بمجال المواصلات العامة في الحافلات باللغة العربية بشكل كبير وسريع. تستند هذه التوصيات إلى تحليل نتائج المسح، الفجوات القائمة بين الواقع الفعلي واحتياجات مستخدمي المواصلات العامة الناطقين بالعربية ومسح المعوقات والعوامل المسببة للتمييز والإقصاء في هذا المجال. الفجوات القائمة بين احتياجات مستخدمي المواصلات العامة في المجتمع العربي، والخدمات والمعلومات التي تزودهم بها شركات الحافلات بشكل فعلي نابعة من توجيهات تنظيمية ضبابية وغير ملزمة، وتطبيقها غير مصحوب بآليات إشراف ومتابعة من قبل وزارة المواصلات وسلطات حكومية أخرى. نتيجة لذلك، فإنّ القرار بشأن سياسات إتاحة الخدمات باللغة العربية يبقى بيد الشركات فقط، وينتهي الأمر بالإتاحة الجزئية أو بعدمها. تشير نتائج المسح إلى وجود فجوة كبيرة بين إتاحة ومنالية المعلومات باللغة العبرية مقابل العربية، خاصة في أكبر وأقدم شركات الحافلات، وتحديدًا في الخدمات المعطاة في مركز البلاد. المعلومات حول خدمات المواصلات العامة تخدم جميع مواطني الدولة، ويجب أن تكون متاحة بشكل متساوٍ لجميع المواطنين، ومن بينهم المواطنين العرب، وهم أقلية أصلانية تشكّل حُمس مواطني الدولة، وللغتهم مكانة خاصة وأهمية تاريخية واجتماعية خاصة ومميزة.

توصيات جمعية سيكوي وجمعية 15 دقيقة لتحسين منالية المعلومات والخدمات في شركات الحافلات موجهة لجهتين رئيسيتين:

1. وزارة المواصلات

2. شركات الحافلات

وزارة المواصلات والسلطة القطرية للمواصلات العامة التابعة لها مخولتان باتخاذ القرارات المتعلقة بوضع أنظمة وإجراءات قطرية في مجال تشغيل المواصلات العامة، وتطبيقها. نعتقد أنّهما قادرتان على اتخاذ الإجراءات اللازمة لإصلاح الوضع القائم في مجال إتاحة المعلومات باللغة العربية، ولا يمكنهما تقبل صورة الواقع التي يكشف عنها المسح المعروض في هذه الورقة، وذلك لأنّ شركات الحافلات تعمل بموجب مناقصات، إجراءات وتعريفات وزارة المواصلات، وهي تنفّذ السياسات الحكومية، ويمكنها وضع سياسات وإجراءات داخلية، مما يساهم في بلورة المعايير في قطاع المواصلات. هذه السياسات والإجراءات يجب أن تخدم جميع مواطني الدولة، ويتوجب على وزارة المواصلات التحقق من أنّ الأمر ينفّذ على أرض الواقع.

توصيات لوزارة المواصلات، الجهات التنظيمية والمنتديات المهنية في مجال المواصلات العامة:



■ **بلورة سياسة تحدد وجوب إتاحة المعلومات والمحتويات الرقمية في المواصلات العامة القطرية باللغة العربية:** يتوجب على وزارة المواصلات وضع توجيهات عينية تلزم بإتاحة المعلومات باللغة العربية. هذه التوجيهات يجب أن تُصاغ في وثيقة رسمية للشركات المشغلة لخدمات المواصلات العامة وليس كتوصية، وتعميمها على جميع الجهات المتداخلة في تشغيل المواصلات العامة في إسرائيل.

■ **إتاحة المعلومات الرقمية للناطقين بالعربية يجب أن تكون شرطاً أساسياً في مناقصات وزارة المواصلات:** تقدم وزارة المواصلات دعماً مالياً لشركات الحافلات الفائزة بالعطاءات لتشغيل الخدمات في مختلف أنحاء البلاد. بنود العطاءات وتفصيلها تحدد بشكل كبير كيفية تقديم الخدمة على أرض الواقع. لذلك، يجب إضافة بند إلى شروط العطاء، يلزم بإتاحة خدمات هذه الشركات باللغة العربية كشرط للحصول على الدعم المالي والفوز بالعطاء.

■ **ترسيخ واجب إتاحة الخدمات والمعلومات باللغة العربية في التشريعات بقيادة وزارة المواصلات:** على التشريعات أن تشمل إتاحة المعلومات في جميع قنوات المعلومات المتاحة لجمهور المسافرين.

■ **الإشراف على التطبيق الفعلي للسياسة الجديدة:** التشريعات يجب أن تكون مصحوبة بآليات إشراف وتطبيق للإجراءات. لذلك، نوصي بتعيين مشرف من قبل وزارة المواصلات للإشراف على تطبيق الإجراءات الجديدة للإتاحة اللغوية. لضمان تطبيق الإجراءات، يوصى بمطالبة كل شركة بتقديم تقرير مرحلي يلخص خطة العمل والتدابير التي اتخذت لتقليص الفجوة القائمة في منالية المعلومات والخدمات المتوفرة بالعربية وتلك المتوفرة بالعربية، وفحص واقع الإتاحة الفعلي.

■ **نشر السياسة الجديدة بخصوص إتاحة المعلومات باللغة العربية بواسطة حملات جماهيرية باللغة العربية:** الهدف من وراء الحملة هو إطلاع مستخدمي المواصلات العامة العرب على حقهم في تلقي المعلومات باللغة العربية وتشجيعهم على تقديم شكاوى والتبليغ عن الشركات التي لا تطبق هذه السياسة.

■ **إقامة مركز للتوجهات لمستخدمي المواصلات العامة:** يجب تخصيص صندوق بريد و/أو قناة للتواصل والمعلومات على وسائل التواصل الاجتماعي تمكّن مستخدمي المواصلات العامة من المجتمع العربي من تقديم شكاوى، التبليغ عن إشكاليات وخدمات معلومات غير متاحة بالعربية.

■ **إتاحة كاملة لموقع وزارة المواصلات باللغة العربية:** كخطوة أولية نحو تطبيق واجب الإتاحة، يتوجب على وزارة المواصلات إتاحة موقعها باللغة العربية، لتشكل قدوة للشركات ولإثبات التزامها بالموضوع. لا يمكننا أن نتوقع من الشركات

المشغلة لخدمات المواصلات العامة إتاحة خدماتها بالعربية ومطابقتها بذلك، في حين أنّ موقع وزارة المواصلات نفسه غير متاح بالعربية تقريباً.

■ **تعيين أعضاء طواقم عرب في وظائف مركزية في وزارة المواصلات:** لا يوجد حالياً وعي لأهمية الإتاحة باللغة العربية، ولا يوجد تقريباً أي عضو طاقم عربي في المناصب المركزية. يجب أن تعمل وزارة المواصلات على تعيين موظفين من المجتمع العربي في مناصب عليا، في مجال خدمة للجمهور وفي المجالات الاستراتيجية الأخرى.

توصيات لإدارة شركات الحافلات التي تشغل الخدمات:



■ **وضع سياسة تنظيمية:** يتوجب على إدارات الشركات وضع سياسة تنظيمية واضحة في كل ما يتعلق بإتاحة الخدمة باللغة العربية في قنوات المعلومات المختلفة في الشركة، وتطبيق ذلك بواسطة خطة عمل منظمة وممولة. يجب أيضاً وضع سلم أولويات واضح بخصوص مستوى وطريقة إتاحة قنوات المعلومات المختلفة.

■ موضوع الإتاحة باللغة العربية يجب أن يكون مشمولاً في التخطيط للميزانية السنوية: نوصي الشركات بوضع إجراءات واضحة تتيح المجال لإضافة اللغة العربية لجميع المحتويات الرقمية على المنصات المختلفة التي تتيح المعلومات والمحتويات باللغة العربية، وذلك من خلال وضع خطة عمل تشمل جدولاً زمنياً وسلم أولويات واضح يمكن العمل بموجبهما.

■ **تعيين موظفين عرب في مناصب مركزية في مقرات شركات الحافلات:** سيعمل هؤلاء الموظفين بشكل مهني على إتاحة الخدمات والمعلومات للناطقين بالعربية، وسيكونون مسؤولين عن إتاحة المعلومات والخدمات باللغة العربية. لتغيير وتحسين الخدمات الرقمية باللغة العربية أهمية قصوى، إذ يساهم ذلك في تقليص الفجوات الاجتماعية وتحقيق المساواة في القدرة على التنقل، مما يزيد من منالية الخدمات في مجال التشغيل، الثقافة، التعليم وغير ذلك. لذلك، يوصى بتعيين عضو طاقم عربي في الوحدة المسؤولة عن المنشورات والخدمات الرقمية (أو في قسم خدماتي آخر مناسب)، ليكون مؤتمناً على توفير الخدمة الرقمية والبشرية باللغة العربية.

■ **إضافة إمكانية التحدث مع مندوب خدمات عبر الموقع أو التطبيق:** نوصي شركات الحافلات بإنشاء قناة للدردشة (تشات) بالعربية والعبرية والتي تتيح المجال للتواصل المباشر والفوري مع مندوب خدمات، ليتمكن المسافرون من تلقي معلومات محدّثة بلغتهم الأم.

المسح المعروض في هذه الورقة يرسم صورة صعبة ومقلقة بخصوص نقص الخدمات والمعلومات باللغة العربية في شركت الحافلات في إسرائيل. وذلك خلافاً لرياح التغيير التي نشهدها في القرارات الحكومية في السنوات الأخيرة، وللنزعات الاجتماعية والاقتصادية المهمّة الحاصلة. نؤمن بأن وزارة المواصلات، بالتعاون مع إدارات الشركات والطواقم المهنية، قادرة على اتخاذ وتطبيق إجراءات فعّلية لتحسين خدمات تخطيط السفر في الخدمات الرقمية التابعة للشركات المشغّلة لخدمات المواصلات العامة، وتغيير الوضع الراهن خلال فترة وجيزة. ندعو وزارة المواصلات لأخذ دور فعال في الجهود وفي سيرورات التفكير من أجل وضع وتطبيق سياسة متكافئة في هذا المجال أيضاً، والمساهمة في بناء مجتمع مشترك ومتكافئ يحترم جميع مواطني الدولة، وذلك بواسطة تبني وتطبيق التوصيات المفصّلة في هذه الورقة.

الإتاحة اللغوية المتدنية والمنقوصة للخدمات والمعلومات تزيد من عمق الفجوات في خدمات المواصلات العامة، وتحدّ من قدرة المواطنين العرب على التنقل في المواصلات العامة، ويعجز جزء منهم عن الوصول إلى المراكز التشغيلية، التعليمية، الترفيهية والثقافية، وذلك خلافاً لنزعات الاندماج وللاحتياجات المتزايدة للمجتمع العربي، وللإقتصاد الإسرائيلي بشكل عام. النقص في منالية خدمات المواصلات العامة في إسرائيل باللغة العربية بعيد كل البعد عن النزعات ورياح التغيير التي تهب في السنوات الأخيرة، وهو مناقض للظروف الاقتصادية، الاجتماعية، التشغيلية والسياسية الراهنة.

إتاحة اللغة العربية ضرورية لتقديم خدمات أفضل للمواطنين العرب بلغتهم الأم، ولكنها تمرّر أولاً وأساساً رسالة مهمّة لجميع أفراد المجتمع وللمواطنين الذين يتشاركون الحيز العام في إسرائيل، العرب واليهود على حد سواء. بالنسبة للمجتمع العربي، فإنّ ذلك يدل على كونه جزءاً لا يتجزأ من النسيج الحيّاتي في هذه الدولة، والذي يحترم حضوره ولغته، بالنسبة للمجتمع اليهودي والمواطنين اليهود، فإنّ ذلك يدل على أنّ اللغة العربية ليست لغة العدو والغريب، بل لغة الأم لخمس مواطني الدولة، الذين يحق لهم الحصول على خدمات ومكانة متساوية في الحيز العام، وهم جزءٌ شرعي ومهم من المجتمع الإسرائيلي. تزداد أهمية هذه الرسالة مع الحضور والاندماج المتزايد للمواطنين العرب في سوق العمل، المؤسسات التعليمية، المشاريع السكنية والأطر الترفيهية في السنوات الأخيرة، ولها دور مهم في تعزيز النزعات التي تساهم في تحسين العلاقات بين الشرائح السكانية المختلفة بدل من تقويضها، وفي بناء مجتمع مشترك لجميع مواطني الدولة.

