

# חיזוק תחושת הביטחון של נשים בתחבורה הציבורית

ניתוח סקר משתמשות ומוקד פניות – ממצאים והמלצות מדיניות

2026

תחבורה היום ומחר | הפורום הכלכלי הערבי | Women in Mobility

[www.transportation.org.il](http://www.transportation.org.il) 03-5660823 [beyarok@gmail.com](mailto:beyarok@gmail.com)

2026

חיזוק תחושת הביטחון של נשים בתחבורה הציבורית בישראל

ניתוח סקר משתמשות ומוקד פניות – ממצאים והמלצות מדיניות

תמר קינן, גלעד שחם – תחבורה היום ומחר

כאותר חמזה – הפורום הכלכלי הערבי

## תקציר

מחקר זה מציג ניתוח משולב של נתונים כמותיים ואיכותניים שנאספו במסגרת פרויקט "חיזוק תחושת הביטחון של נשים בתחבורה הציבורית בישראל". הפרויקט מבוצע על ידי תחבורה היום ומחר (TTT), הפורום הכלכלי הערבי (AEF) ונשים במוביליטי (WIM).

מקור הנתונים של המחקר הוא 621 מענים לסקר ומוקד פניות מנשים ב-26 ערים ורשויות מקומיות.

### ממצאים עיקריים

ממצאי הסקר מצביעים על פער משמעותי בתחושת הביטחון בין נשים ערביות ליהודיות: הציון הכולל עמד על 2.21 לדוברות ערבית לעומת 3.17 לדוברות עברית — פער של כמעט נקודה שלמה בסולם 1–5. הפער מחמיר בשעות הלילה ומגיע לכ-1.19 נקודות, וגם ברגעי המתנה בתחנה לא מוארת. ניתוח קלסטרים (K-Means, k=4) הראה כי הקבוצה עם תחושת הביטחון הנמוכה ביותר (קלסטר D, ציון 1.41/5) מורכבת ב-88% מנשים ערביות, ואילו הקבוצה הבטוחה ביותר (קלסטר A) מורכבת ב-84% מנשים יהודיות.

נתוני מוקד הפניות מעמיקים את התמונה: 78% מהפונות לא דיווחו על האירוע בזמן אמת; כפר קרע הובילה עם 19 פניות (15% מהסך), מהן 63% קשורות לחוסר מידע על זמני הגעה — גבוה פי שניים מהממוצע הארצי. הניתוח המשולב של 621 הרשומות מגלה כי קטגוריות תפעוליות לכאורה — כגון איחורים וחוסר מידע — נחווות על ידי הנשים כחוויות של חוסר שליטה ופגיעות, לא רק כעיכוב שירותי.

### מסקנות עיקריות:

- חוסר הביטחון הוא תופעה שיטתית הפוגעת באופן לא מידתי בנשים ערביות, ומתחברת למעמד סוציו-אקונומי נמוך יותר ולתשתיות תחבורה פחות מפותחות ביישובים ערביים.
- הפתרון אינו רק אכיפתי: נדרש שיפור תפעולי, מרחבי ותקשורתי כאחד, לאורך כל שרשרת הנסיעה.
- כפר קרע מהווה מקרה בוחן לפעולה ממוקדת ומיידית: תיקון מסלולים, הוספת מחצות, עדכון שילוט ואפליקציה.
- ההתמודדות עם חוסר הביטחון בתחבורה הציבורית אינה צריכה להתמקד רק באכיפה, אלא ביצירת מרחב ציבורי ברור, מתוחזק, נראה, נגיש ומפוקח יותר — לאורך כל שרשרת הנסיעה.

## תוכן

2	תקציר
4	מבוא:
4	מתודולוגית המחקר
4	א. מקורות הנתונים
4	ב. אוכלוסיית המחקר
4	ג. שיטות ניתוח
5	ד. מגבלות המחקר
6	פרק ראשון: בין מרחב, פיקוח ופגיעות — מסגרת תיאורטית
6	א. תיאוריית החלונות השבורים
6	ב. גישת ה-CPTED
7	ג. גישת המרחב המגונן
7	ד. "עיניים על הרחוב" — גיין ג'ייקובס
8	ה. תיאוריית הפגיעות
9	פרק שני: ניתוח נתוני הסקר — תמונת המצב בהשוואה בין דוברות עברית וערבית
9	א. ציוני ביטחון לפי תרחיש
11	ב. ניתוח לפי אמצעי תחבורה ביום ובלילה
12	ג. ניתוח קלסטרים (K-Means, k=4)
13	ג. מעמד סוציו-אקונומי ותחושת ביטחון
15	פרק שלישי: חוסר ביטחון בתחבורה הציבורית — ממצאים לאור המסגרת התיאורטית
16	פרק רביעי: ניתוח כמותי ואיכותני של סוגי הבעיות העולות מנתוני המחקר
18	א. חוסר מידע לגבי זמני הגעה
18	ב. חשש בטיחותי / תאונה או נפילה
19	ג. התנהגות צוות / נהג
20	ד. ניקיון / מראה המקום
20	ה. ליקויי תשתית
21	ו. תחושת חוסר ביטחון כללית
22	ז. אלימות / הטרדה
22	ח. סיכום הפרק
23	פרק חמישי: ניתוח נתוני מוקד הפניות
24	פרק שישי: ניתוח מעמיק — כפר קרע
26	פרק שביעי: מסקנות והמלצות מדיניות

- 26..... א. ממצאים מרכזיים
- 27..... ב. המלצות — שיפורים תפעוליים מיידיים
- 27..... ג. המלצות — שיפורי תשתית
- 27..... ד. המלצות — נגישות ומנגנוני דיווח
- 28..... ביבליוגרפיה

## מבוא:

מחקר זה מציג ניתוח משולב של נתונים כמותיים ואיכותניים שנאספו במסגרת פרויקט "חיזוק תחושת הביטחון של נשים בתחבורה הציבורית בישראל". מטרת המחקר הן להבין לעומק את תמונת המצב בישראל בנוגע לתחושת הביטחון של נשים בתחבורה הציבורית, מתוך הבנה שחוסר ביטחון בשימוש בתחבורה ציבורית בשעות מסוימות ביממה או באזורים מסוימים, ועלול לחזק הדרה של נשים מזמנים ומקומות אלה. מטרה נוספת היא לייצר בסיס ידע לציבור הרחב ולמקבלי החלטות בכל הדרגים, כדי לאפשר להם לטפל בנושא בצורה אפקטיבית, הן ברמה המוניציפלית והן ברמה הארצית.

## מתודולוגית המחקר

### א. מקורות הנתונים

הנתונים כוללים מענה לשאלות כמותיות על תחושת ביטחון בתרחישים שונים (סולם 1-5), שאלות דמוגרפיות, ושאלות פתוחות על חוויות ספציפיות. נשים דיווחו על חוויות חוסר ביטחון בתחבורה ציבורית. הפניות מגיעות בשלושה ערוצים: טלפון/וואטסאפ (052-333-8061), וטופס מקוון.

### ב. אוכלוסיית המחקר

הסקר כלל 311 משיבות: 153 דוברות עברית ו-158 דוברות ערבית — שוויון כמותי כמעט מלא בין שתי הקבוצות, אשר מאפשר השוואה ישירה. מוקד הפניות קיבל 129 פניות מ-26 ערים ורשויות מקומיות. בסך הכל עמדו לרשות הניתוח 621 רשומות: 492 מהסקר ו-129 מהמוקד.

### ג. שיטות ניתוח

הניתוח הכמותי של נתוני הסקר כלל חישוב ממוצעים לפי קבוצה, תרחיש ויישוב; ניתוח קלסטרים (K-Means, k=4) לזיהוי תת-קבוצות הומוגניות; ובדיקת מתאם בין המדד הסוציו-אקונומי (CBS) (2019) לבין ציוני הביטחון. לגבי נתוני המוקד, קודדו הפניות לפי סוגי בעיות (בחירה מרובה), שלב בשרשרת הנסיעה ועיר מוצא.

הניתוח האיכותני נסמך על התיאורים הפתוחים שצירפו הפונות לפניות שלהן. תיאורים אלה קוטלגו לתת-נושאים בתוך כל קטגוריה ומאפשרים להבין לא רק אילו בעיות דווחו אלא כיצד הן נחו בפועל. שילוב בין הניתוחים הכמותי והאיכותני מאפשר תמונה מלאה ומעמיקה יותר של חוסר הביטחון בתחבורה הציבורית.

מכיוון שהשאלה הסגורה במוקד הפניות אפשרה בחירה ביותר מקטגוריה אחת, אותה רשומה יכולה להופיע בכמה סוגי בעיות במקביל, ולכן האחוזים אינם מסתכמים ל-100%.

#### ד. מגבלות המחקר

יש לקחת בחשבון מספר מגבלות: נתוני המוקד מייצגים נשים שבחרו לפנות, ולכן ייתכן שמידת חוסר הביטחון בקרבן גבוהה מהממוצע. הסקר הופץ בנגישות דיגיטלית ועשוי לתת-ייצג אוכלוסיות מבוגרות או בעלות נגישות נמוכה לאינטרנט. כמו כן, שיעור הדיווח הנמוך בזמן אמת (78% לא דיווחו) מרמז על "קרחון": החוויות המדווחות מהוות חלק קטן מהתמונה הכוללת.

## פרק ראשון: בין מרחב, פיקוח ופגיעות — מסגרת תיאורטית

ניתן לנתח את תחושת הביטחון בתחבורה הציבורית באמצעות גישות תיאורטיות העוסקות ביחסים שבין מרחב ציבורי, פיקוח חברתי, תכנון סביבתי ותפיסת סיכון. נקודת המוצא המשותפת לגישות אלו היא שתחושת ביטחון אינה נקבעת רק בעקבות אירועים חריגים של אלימות, הטרדה או פשיעה, אלא גם מתוך האופן שבו המרחב נחוה בשגרה. מאפיינים כגון תאורה, נראות, תחזוקה, נוכחות אנושית, נגישות למידע ובהירות תפקודית של המקום עשויים להשפיע על האופן שבו משתמשות ומשתמשים מפרשים את רמת הסיכון במרחב.

### א. תיאוריית החלונות השבורים

תיאוריית החלונות השבורים נוסחה על ידי ג'יימס וילסון וג'ורג' קלינג במאמרם "Broken Windows: The Police and Neighborhood Safety"<sup>1</sup>, שפורסם בשנת 1982. התיאוריה פותחה במסגרת דיון רחב יותר על פשיעה, סדר ציבורי ופיקוח קהילתי, וטענה כי סימנים גלויים של אי סדר והזנחה במרחב הציבורי, כגון חלונות שבורים, ונדלזים, לכלוך, רכוש נטוש או תחזוקה לקויה, עשויים לשדר שהמרחב אינו מפוקח ושאינו עליו אחריות חברתית או מוסדית ברורה.

אחד הבסיסים האמפיריים שעליהם נשענה התיאוריה היה ניסוי שערך הפסיכולוג החברתי פיליפ זימברדו בשנת 1969.<sup>2</sup> בניסוי הוצבו שתי מכוניות נטושות ללא לוחיות רישוי ועם מכסה מנוע פתוח: אחת באזור הברונקס בניו יורק ואחת בפאלו אלטו, קליפורניה. המכונית שהוצבה בברונקס נבזזה והושחתה בתוך זמן קצר, ואילו המכונית בפאלו אלטו נותרה שלמה במשך יותר משבוע, עד שזימברדו עצמו פגע בה; לאחר מכן גם עוברי אורח הצטרפו להשחתה. וילסון וקלינג פירשו ממצאים אלה כעדות לכך שסימנים גלויים של הזנחה ואי סדר עשויים לעודד המשך פגיעה במרחב ולהגביר את תחושת הפחד, גם כאשר לא מתרחש אירוע אלים בפועל.

בהקשר של תחבורה ציבורית, התיאוריה מאפשרת לבחון כיצד תחנות מוזנחות, תאורה לקויה, לכלוך, תשתיות פגומות, רציפים לא מתוחזקים או דרכי גישה לא ברורות עשויים להשפיע על תחושת הביטחון של המשתמשות והמשתמשים, משום שהם מסמנים מרחב שאינו נתפס כמטופל, מפוקח או בטוח דיו.

### ב. גישת ה-CPTED

גישה משלימה לתיאוריית החלונות השבורים היא גישת ה-CPTED, ראשי תיבות של Crime Prevention Through Environmental Design, כלומר מניעת פשיעה באמצעות עיצוב סביבתי. המונח מזוהה במיוחד עם הקרימינולוג סי. ריי ג'פרי, שפרסם בשנת 1971 את הספר Crime Prevention Through Environmental Design,<sup>3</sup> ובו הציע להבין פשיעה ופחד מפשיעה לא רק כתוצאה של מאפייני הפרט או של אכיפה, אלא גם כתוצר של הסביבה הפיזית והחברתית שבה אנשים פועלים.

גישה זו קיבלה חיזוק במחקרים שבחנו את הקשר בין מאפייני הסביבה הבנויה לבין פשיעה ותחושת ביטחון בתחבורה ציבורית. כך למשל, במחקר על תחנות אוטובוס בלוס אנג'לס נמצא כי שיעורי פשיעה היו גבוהים יותר בתחנות שנמצאו ליד סמטאות, מבנים נטושים, גרפיטי ולכלוך, ואילו נראות טובה של התחנה מהסביבה וקיומו של מחסה בתחנה נקשרו לשיעורי פשיעה נמוכים יותר. ממצאים אלו מדגימים את ההנחה המרכזית של CPTED: תכנון סביבתי, ראות, תחזוקה ונגישות אינם רק עניינים תשתיתיים, אלא גורמים היכולים להשפיע על הזדמנויות לפגיעה ועל תחושת הביטחון.

בהקשר של תחבורה ציבורית, גישה זו מאפשרת לבחון כיצד תאורה, ראות פתוחה, שילוט, מצלמות, תחזוקה ואפשרות להתמצא במרחב משפיעים על היכולת של המשתמשות לראות, להיראות, לזהות סיוע ולהרגיש בטוחות יותר בתחנות, ברציפים ובדרכי הגישה אליהם.

### ג. גישת המרחב המגונן

גישה תיאורטית נוספת שדרכה ניתן להסתכל על הנתונים היא גישת 'המרחב המגונן'. המרחב המגונן מזוהה בעיקר עם האדריכל והחוקר אוסקר ניומן, שפרסם בשנת 1972 את הספר *Defensible Space: Crime Prevention Through Urban Design*.<sup>4</sup> בסיס מחקר של דפוס פשיעה במרחבי מגורים ציבוריים, ובמיוחד בדיוור ציבורי בניו יורק. במחקרו הוא בחן נתונים של רשות הדיוור של ניו יורק, ובהמשך נוסחו גם קווים מנחים שהתבססו על מחקר בדפוס פשיעה בכ-150,000 יחידות דיוור ציבורי בעיר.

הממצאים הדגישו כי לא רק מאפייני האוכלוסייה משפיעים על רמות פשיעה ופחד, אלא גם מבנה המרחב: כניסות, מעברים, שטחים משותפים, גובה המבנים, נראות ותחושת בעלות של הדיירים על הסביבה הקרובה. לפי ניומן, כאשר מרחב ציבורי או ציבורי-למחצה אינו מוגדר היטב ואין בו תחושת אחריות, שייכות או שליטה, הוא עלול להיתפס כמרחב פרוץ וקשה לפיקוח. לעומת זאת, מרחב בעל גבולות ברורים, נראות טובה, תחזוקה ונוכחות של משתמשים קבועים מאפשר פיקוח טבעי ומחזק תחושת ביטחון.

בהקשר של תחבורה ציבורית, גישה זו מאפשרת לבחון האם תחנות, רציפים והמרחבים שבין הרחוב לבין כלי התחבורה נתפסים כמקומות שיש עליהם אחריות, מידע ונוכחות, או כמרחבים חשוכים, שוממים וחסרי שליטה.

### ד. "עניינים על הרחוב" — ג'יין גייקובס

תפיסתה של ג'יין גייקובס בנוגע ל"עניינים על הרחוב" התפתחה בספרה *The Death and Life of Great American Cities*,<sup>5</sup> שפורסם בשנת 1961. גייקובס כתבה את הספר כביקורת על תכנון עירוני מודרניסטי שיצר, לטענתה, מרחבים מופרדים, חד-תפקודיים ולעיתים ריקים מפעילות אנושית רציפה. לטענתה, רחובות בטוחים אינם נשענים רק על משטרה או על אכיפה פורמלית, אלא על נוכחות יומיומית ומתמשכת של אנשים במרחב: הולכי רגל, דיירים, בעלי עסקים, נוסעים ועוברי אורח.

רעיון זה קיבל ביטוי גם במחקרים מאוחרים יותר שבחנו את הקשר בין מבנה עירוני, פעילות רחוב וביטחון. לדוגמה, במחקר של Hillier et al.<sup>6</sup> על פשיעה ועיצוב עירוני הודגש כי "עיניים מהרחוב" ו"עיניים על הרחוב" פועלות יחד ליצירת בטיחות גבוהה יותר, וכי רחובות בעלי שימושים מעורבים ונוכחות מספקת של תושבים ומשתמשים נוטים להיות בטוחים יותר בתנאים מסוימים. מחקר נוסף שבחן תפיסות ביטחון מצא כי יותר אנשים ברחוב, יותר פעילות רחוב ושימושים מעורבים קשורים לעלייה בתחושת הביטחון.

בהקשר של תחבורה ציבורית, המשמעות היא שתחנה ריקה, מבודדת או בלתי נראית עלולה להגביר תחושת פגיעות, בעוד שתחנה פעילה, מוארת ונצפית על ידי אחרים עשויה לחזק תחושת ביטחון דרך פיקוח בלתי פורמלי.

## ה. תיאוריית הפגיעות

תיאוריית הפגיעות מאפשרת להרחיב את הניתוח מעבר למאפייני המרחב עצמו ולבחון את מאפייני המשתמשות והמשתמשים. אחת התרומות המרכזיות לגישה זו היא מאמרו של מרטין קיליאס משנת 1990: "Vulnerability: Towards a Better Understanding of a Key Variable in the Genesis of Fear of Crime".<sup>7</sup> קיליאס טען כי פחד מפשיעה אינו מוסבר רק על ידי הסיכון האובייקטיבי להיפגע, אלא גם על ידי תחושת היכולת של האדם להתגונן, לקבל סיוע או להתמודד עם השלכות הפגיעה.

מחקרים מאוחרים יותר של קיליאס וקלריצי<sup>8</sup> בחנו מדדים שונים של פגיעות ומצאו כי פגיעות קשורה באופן משמעותי לפחד מפשיעה, במיוחד בהסבר רמות פחד גבוהות בקרב נשים, קשישים וקבוצות אחרות שנתפסות כפגיעות יותר. כלומר, גם כאשר הסיכון האובייקטיבי אינו בהכרח גבוה יותר, תחושת הפגיעות עשויה לעצב את האופן שבו אנשים חווים את המרחב.

בהקשר של תחבורה ציבורית, תיאוריה זו מדגישה את הצורך לבחון לא רק את מאפייני התחנות, הקווים והמרחבים הפיזיים, אלא גם הבדלים בין קבוצות משתמשות ומשתמשים, למשל לפי מגדר, גיל, שפה, תדירות שימוש, נגישות למשאבים ויכולת נתפסת לקבל סיוע במקרה הצורך.

## פרק שני: ניתוח נתוני הסקר — תמונת המצב בהשוואה בין דוברות עברית וערבית

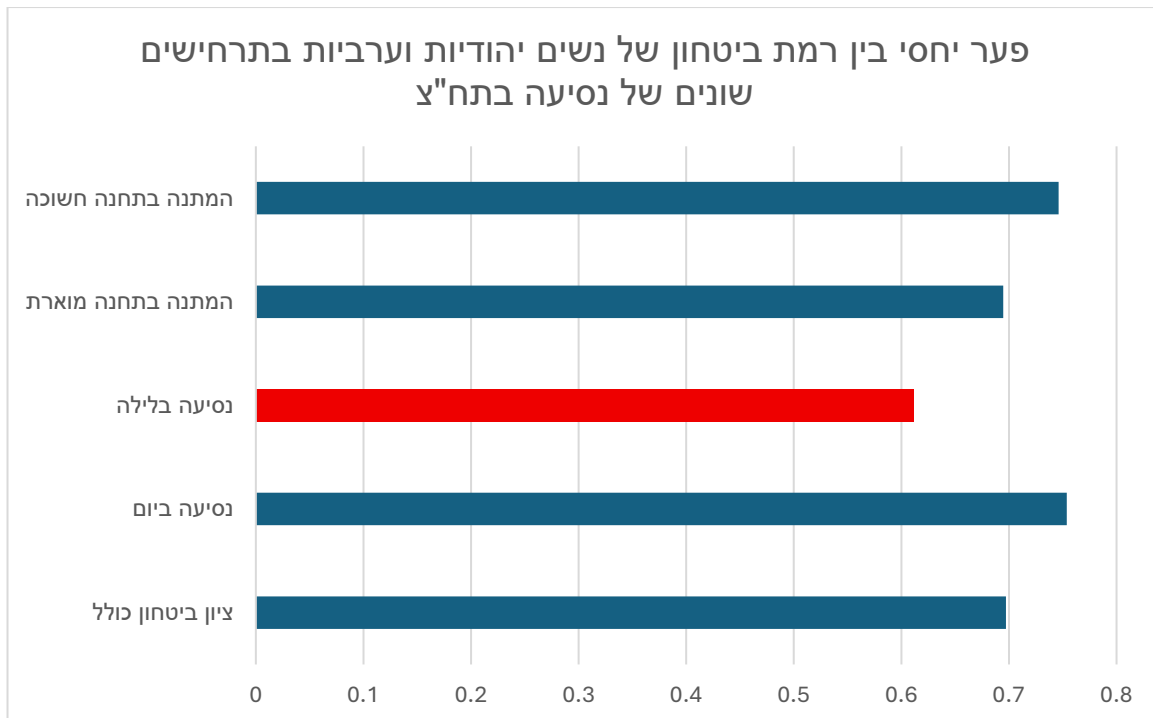
הסקר נערך באפריל 2026 בקרב נשים המשתמשות בתחבורה ציבורית בישראל. המשיבות התבקשו לדרג את תחושת הביטחון שלהן בתרחישים שונים בסולם של 1 עד 5 (1=נמוך מאוד, 5=גבוה מאוד), כמו גם שאלות על הרגלי שימוש, הימנעות וגורמים שעשויים לשפר את תחושת הביטחון.

### א. ציוני ביטחון לפי תרחיש

הממצאים מצביעים על פערים עקביים ומשמעותיים בין דוברות עברית לדוברות ערבית בכל אחד מהתרחישים שנבדקו. הפער הגדול ביותר נמצא בנסיעה בלילה, ואילו הפער הקטן ביותר — אך עדיין מובהק — נמצא בהמתנה בתחנה חשוכה, שם שתי הקבוצות מרגישות לא בטוחות. הטבלה הבאה מציגה את הנתונים:

טבלה 1- רמת ביטחון ממוצעת (בסולם 1-5) בתרחישים שונים בתחבורה הציבורית בקרב משיבות דוברות ערבית ועברית

תרחיש	עברית	ערבית	פער (Δ)
ציון ביטחון כולל	3.17	2.21	0.96
נסיעה ביום	3.98	3.00	0.98
נסיעה בלילה	3.06	1.87	1.19 — פער חמור
המתנה בתחנה מוארת	3.57	2.48	1.09
המתנה בתחנה חשוכה	1.97	1.47	0.50 — שתייהן נמוך

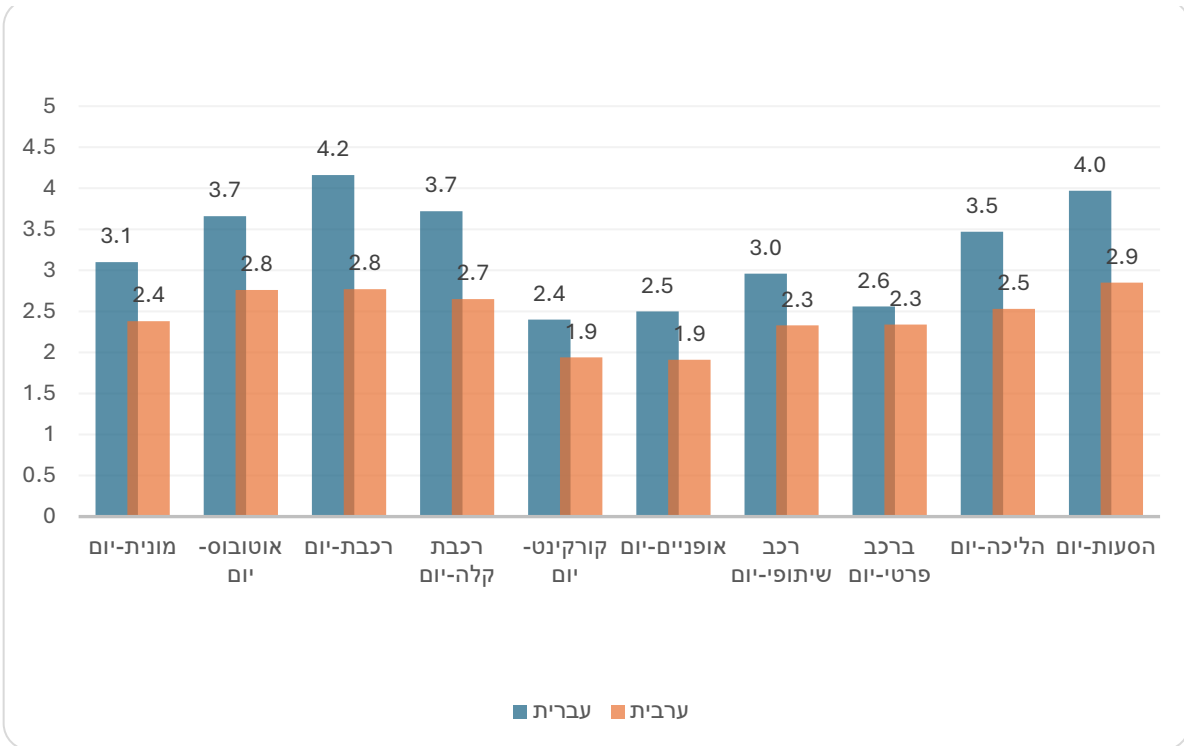


הנתונים בטבלה מגלים דפוס ברור: הפער בין שתי הקבוצות גדל בתרחישים הפוגעניים יותר. תחנה חשוכה מייצרת תחושת חוסר ביטחון קיצוני אצל שתי הקבוצות, אולם ביום ובתחנה מוארת הפערים בין ערביות ליהודיות בולטים יותר ומשקפים הבדל מובנה בחוויית השימוש.

**פער חמור בשעות הלילה: נשים ערביות מדרגות ביטחון בנסיעת לילה ב-1.87 בממוצע — נמוך משמעותית מ-3.06 בקרב דוברות עברית. הפער מחמיר ב-20% ביחס לפער שנמצא בשעות היום.**

## ב. ניתוח לפי אמצעי תחבורה ביום ובלילה

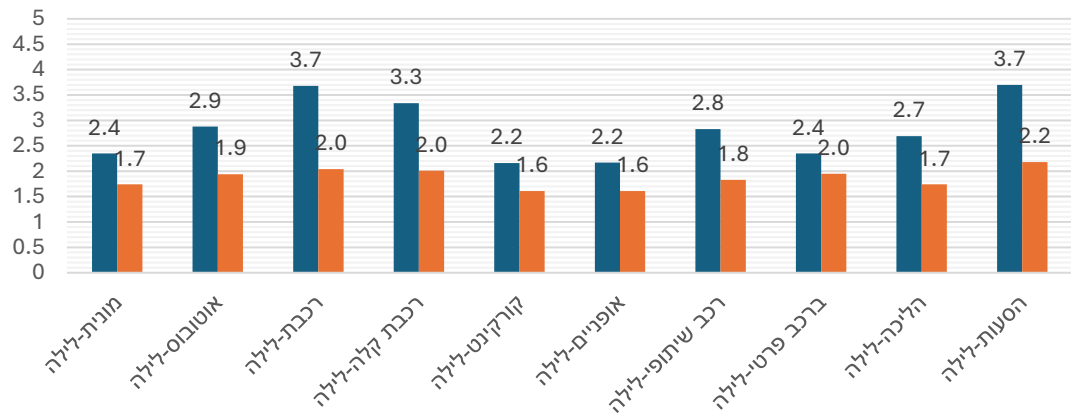
השוונו את תחושת הביטחון של נשים באמצעי תחבורה שונים ביום ובלילה. ניכר באופן בולט כי תרשים 1 - השוואה של תחושת ביטחון בקרב נשים יהודיות וערביות באמצעים תחבורה שונים בשעות היום



נשים יהודיות נוטות ביום לחוש ביטחון רב (מעל ציון 4 מתוך 5) בנסיעה ברכבות ובהסעות, אולם תחושה זו איננה נחלתן של נשים ערביות המדרגות את רמת הביטחון באמצעים אלו ביום ברמה של 2.8-2.9 בלבד.

בשעות הלילה אמנם תחושת הביטחון של נשים בשני אמצעים אלו יורת לציון 3.7 אולם נשים ערביות מדרגות את תחושת הביטחון שלהן בלילה באמצעים אלו ברמה של 2.2-2 בלבד.

תרשים 2 - השוואה של תחושת ביטחון בקרב נשים יהודיות וערביות באמצעים תחבורה שונים בשעות היום



ג. ניתוח קלסטרים (K-Means, k=4)

כדי לזהות תת-קבוצות אופייניות בתוך המדגם, בוצע ניתוח קלסטרים על בסיס ציוני הביטחון בארבעת התרחישים. הניתוח הניב ארבע קבוצות שונות זו מזו בפרופיל הביטחון ובהרכב הדמוגרפי שלהן:

טבלה 2- מאפייני הקלסטרים שהובחנו אל מול ציוני תחושת הביטחון

קלסטר	ציון	עברית	ערבית	מ"ס <sup>1</sup> ממוצע
A — ביטחון גבוה	3.63	84%	16%	6.39
B — גבוה-בינוני	3.78	60%	40%	6.50
C — בינוני-נמוך	2.51	46%	54%	5.87
D — נמוך מאוד	1.41	12%	88%	4.64

הטבלה מגלה דפוס ברור וחד-משמעי: ככל שקלסטר מאופיין בתחושת ביטחון נמוכה יותר, שיעור הנשים הערביות בו גדל בהתמדה. בקלסטר A, הבטוח ביותר, 84% מהמשיבות הן יהודיות. קלסטר D, הגרוע ביותר, 88% הן ערביות. קשר זה משקף מציאות מבנית ולא מקרית.

<sup>1</sup> מעמד סוציאקונומי של הרשות המקומית בה דווחה הפנייה. הממוצע הוא ממוצע משוקלל של הרשויות המקומיות מהן דווחה הפנייה.

ממצא מרכזי: ככל שקלסטר מייצג תחושת ביטחון נמוכה יותר, גדל שיעור הנשים הערביות בו. קלסטר D — הגרוע ביותר (1.41/5) — מורכב ב-88% מנשים ערביות.

### ג. מעמד סוציו-אקונומי ותחושת ביטחון

בדיקת המתאם בין המדד הסוציו-אקונומי של יישובים (CBS 2019) לבין ציוני הביטחון שהצהירו עליהם המשיבות מגלה מתאם חיובי:  $r=0.275$ ,  $n=128$ . ככל שהמדד הסוציו-אקונומי של היישוב גבוה יותר, תחושת הביטחון גבוהה יותר. הנתונים בטבלה הבאה ממחישים את הקשר:

טבלה 3 - מדד סוציו אקונומי של הקבוצות השונות

קבוצה	מדד סוציו-אקונומי
עברית (n=153)	6.21
ערבית (n=158)	4.50
קלסטר A (בטוח)	6.39
קלסטר D (פחות בטוח)	4.64

יישובים ערביים מתרכזים בממוצע במדד סוציו-אקונומי 2-5, בדיוק בתחום קלסטרים C ו-D. ממצא זה מרמז על כך שחוסר הביטחון אינו נובע רק ממאפייני האוכלוסייה, אלא גם מרמת ההשקעה בתשתיות תחבורה ומאיכות השירות בפועל.

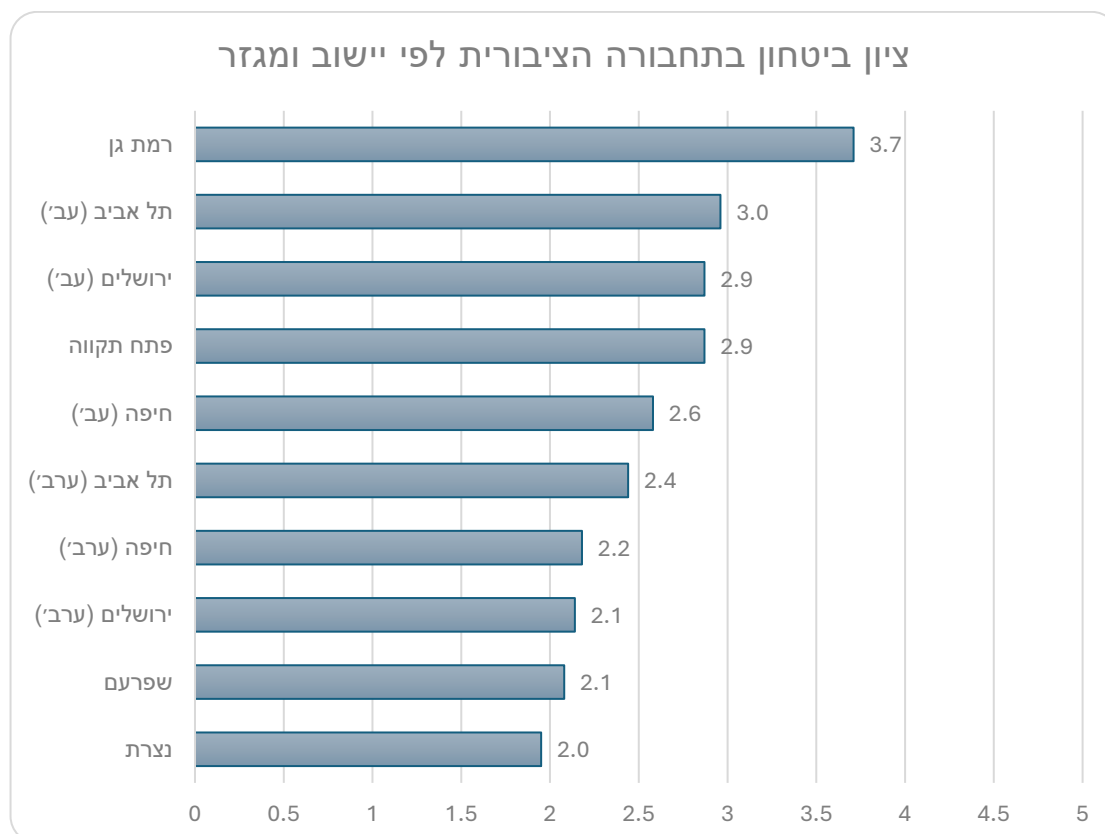
### ד. ניתוח לפי יישובים

הניתוח הגאוגרפי מגלה שהפערים בין מגזרים אינם מתמצים ברמה הכלל-ארצית בלבד, אלא מתבטאים גם ברמת היישוב הבודד. הטבלה הבאה מציגה את הציונים הבולטים:

טבלה 4 - ציון תחושת הביטחון של נשים דוברות ערבית ועברית בתחצ בערים שונות בישראל

יישוב	ציון ממוצע	מגזר	הערה
נצרת	1.95	ערבי	הנמוך ביותר
שפרעם	2.08	ערבי	
ירושלים (ערבי)	2.14	ערבי	לעומת 2.87 ביהודיות בירושלים
חיפה (ערבי)	2.18	ערבי	לעומת 2.58 ביהודיות בחיפה

	יהודי	2.96	תל אביב (עברי)
הגבוה ביותר — מ"ס 7	יהודי	3.71	רמת גן



### תרשים 3 - רמת ביטחון בתחבורה הציבורית לפי יישוב ומגזר

נצרת ושפרעם מובילות בציוני הביטחון הנמוכים ביותר (1.95 ו-2.08 בהתאמה), ושתייהן יישובים ערביים עם מדד סוציו-אקונומי נמוך יחסית. בחיפה ובירושלים, הפער בין ערביות ליהודיות בולט גם ברמת העיר — תופעה שמצביעה על פערי חוויה גם בעיר מעורבת.

57.7% מהמשיבות — 179 מתוך 310 שענו על שאלת ההימנעות — ציינו שהן נמנעות מאזורים, קווים או שעות מסוימות בשל תחושת חוסר ביטחון. נתון זה מצביע על כך שחוסר הביטחון אינו רק תחושה רגעית, אלא חוויה שמעצבת דפוסי שימוש ממשיים ומצמצמת את הניידות של נשים ערביות.

## פרק שלישי: חוסר ביטחון בתחבורה הציבורית — ממצאים לאור המסגרת התיאורטית

הנתונים המשולבים מן הסקר בעברית ובערבית וממוקד הפניות בערבית מצביעים על כך שחוסר הביטחון בתחבורה הציבורית הוא תופעה מרחבית, תפעולית וחברתית גם יחד. מצד אחד, קיימות פניות הנוגעות לאירועים נקודתיים בתוך כלי התחבורה, כגון הטרדה, התנהגות בעייתית של נהגים, נהיגה מסוכנת או נוכחות של נוסעים מאיימים. במוקד הפניות בערבית, למשל, 25 פניות סווגו כאלימות או הטרדה, שהן כ-8.1% מכלל 310 הפניות. מצד שני, חלק גדול בהרבה מן הפניות עסק בתנאים יומיומיים של המרחב והשירות: 114 פניות עסקו בחוסר מידע לגבי זמני הגעה, 87 בתחושת חוסר ביטחון כללית, 84 בניקיון או מראה המקום, 83 בחשש בטיחותי, 56 בהתנהגות צוות או נהג, ו-53 בליקויי תשתית. כלומר, הממצאים אינם מצביעים רק על בעיה של אירועים חריגים או של אכיפה, אלא על חוויה רחבה יותר שבה המרחב הציבורי והמערכת התפעולית אינם תמיד נתפסים כמספיק ברורים, מתוחזקים, נגישים ומפוקחים.

ממצאים אלה מתחברים לתיאוריות שהוצגו בפרק הראשון. תיאוריית החלונות השבורים מודגמת דרך ריבוי הפניות העוסקות בכלוך, תחנות שבורות, מראה מוזנח, תשתיות לקויות וחוסר תחזוקה. לפי תיאוריה זו, מאפיינים אלה אינם רק ליקויים אסתטיים או טכניים, אלא סימנים לכך שהמרחב אינו מטופל ואינו מפוקח, ולכן הם עשויים להגביר פחד גם ללא אירוע אלים ממשי.

גישת ה-CPTED מודגמת דרך החשיבות של תאורה, נראות, מידע בזמן אמת, מצלמות, שילוט ותחזוקה. בסקר, הפער בין תחושת הביטחון בתחנה מוארת לבין תחנה חשוכה או שוממת הוא חד במיוחד: המתנה בתחנה מוארת קיבלה ממוצע ביטחון של כ-3.02 מתוך 5, בעוד שהמתנה בתחנה חשוכה או שוממת קיבלה ממוצע של כ-1.72 בלבד. בנוסף, כ-81.6% מהמשיבות דירגו תחנה חשוכה או שוממת בציון ביטחון נמוך של 1-2. פער זה מראה שמאפייני העיצוב והתחזוקה של המרחב משפיעים ישירות על תחושת הביטחון.

גם גישת המרחב המגונן באה לידי ביטוי בנתונים, משום שנשים מתארות מרחבים שאין בהם תחושת שליטה: תחנות לא מסומנות, תחנות לא מתוחזקות, קווים שלא עוצרים, היעדר מידע והיעדר גורם ברור שאפשר לפנות אליו. במוקד הפניות, החלוקה בין אחריות המפעיל לבין שאר הגורמים מראה שהבעיה אינה נמצאת רק בצד אחד: 253 אזכורים היו קשורים לאחריות חברת האוטובוסים או המפעיל, כמו חוסר מידע, חשש בטיחותי והתנהגות צוות/נהג, ואילו 249 אזכורים היו קשורים לגורמים מרחביים וחברתיים אחרים, כמו ניקיון, תשתיות, חוסר ביטחון כללי ואלימות או הטרדה. כלומר, חוסר הביטחון נוצר פעמים רבות מהחיבור בין שירות לא צפוי לבין מרחב שאינו ברור או מוגן מספיק. למשל, איחור או היעדר מידע אינם רק בעיית שירות, אלא מצב שמאריך את זמן ההמתנה בתחנה ועלול להגביר תחושת חשיפה ופגיעות.

רעיון "העיניים על הרחוב" של ג'יין ג'ייקובס מתחבר לפער בין תחנה מוארת, פעילה ונראית לבין תחנה חשוכה או שוממת. הנתונים מראים שנראות, תאורה ונוכחות אנושית הן חלק מרכזי בתחושת הביטחון: בסקר, 231 משיבות ציינו שנוכחות אנשי ביטחון או סדרנים יכולה לשפר את

תחושת הביטחון, 194 ציינו תאורה טובה יותר, 150 ציינו מצלמות פעילות, 120 ציינו ניקיון ותחזוקה, ו-103 ציינו מידע בזמן אמת. כלומר, המשתמשות אינן מבקשות רק אכיפה לאחר אירוע, אלא מרחב שיש בו סימנים מתמשכים של נוכחות, פיקוח, סדר ואחריות. תחנה שבה יש אנשים, אור ותחושת פעילות נתפסת כבטוחה יותר מתחנה מבודדת וריקה.

לבסוף, תיאוריית הפגיעות מסייעת להבין מדוע חוסר הביטחון אינו רק תוצר של תנאי המרחב, אלא גם של מיקום חברתי, שפה, מגדר, נגישות למידע ואמון במנגנוני סיוע. בסקר נמצאו פערים עקביים בין המשיבות בעברית לבין המשיבות בערבית: ממוצע הביטחון בנסיעה ביום עמד על כ-3.98 בקרב המשיבות בעברית לעומת כ-3.00 בקרב המשיבות בערבית; בנסיעה בערב או בלילה על כ-3.06 לעומת כ-1.87; בתחנה מוארת על כ-3.57 לעומת כ-2.48; ובתחנה חשוכה או שוממת על כ-1.97 לעומת כ-1.47. בנוסף, 179 מתוך 310 משיבות שענו על שאלת ההימנעות, כלומר כ-57.7%, ציינו שהן נמנעות מאזורים, קווים או שעות מסוימים. גם שיעור אי-הדיווח בזמן אמת משמעותי: במוקד הפניות, 210 מתוך 259 מי שענו לשאלה לא דיווחו בזמן אמת, כלומר כ-81.1%. נתונים אלה מצביעים על כך שחוסר הביטחון אינו רק תחושה רגעית, אלא חוויה שמעצבת דפוסי שימוש, הימנעות ואמון במערכת.

לכן, המסקנה המרכזית היא שיש להתייחס לחוסר הביטחון בתחבורה הציבורית לאורך כל שרשרת הנסיעה: הדרך לתחנה, ההמתנה, העלייה, הנסיעה, הירידה וההתמצאות לאחר מכן. בסקר, התחנה החשוכה או השוממת היא אחד המצבים שבהם תחושת הביטחון היא הנמוכה ביותר; במוקד הפניות, לעומת זאת, הזירה שבה מופיעות הכי הרבה פניות היא דווקא בתוך כלי התחבורה, עם 123 פניות, שהן כ-39.7% מכלל הפניות. לצד זאת, 78 פניות עסקו בתחנה או בזמן המתנה, 28 בזמן עלייה או ירידה, ו-27 בדרך לתחנה או ברחוב. בהתאם לכך, ההמלצה העולה מן הניתוח היא טיפול משולב: שיפור מידע בזמן אמת, הקפדה על עצירה בתחנות, הכשרת נהגים, שיפור תאורה, ניקיון ותחזוקה, תיקון תשתיות, הצבת שילוט ברור, חיזוק נוכחות אנושית במוקדים בעייתיים והנגשת מנגנוני דיווח בערבית. כלומר, ההתמודדות עם חוסר הביטחון אינה צריכה להתמקד רק באכיפה, אלא ביצירת מרחב ציבורי ברור, מתוחזק, נראה, נגיש ומפוקח יותר.

## פרק רביעי: ניתוח כמותי ואיכותני של סוגי הבעיות העולות מנתוני המחקר

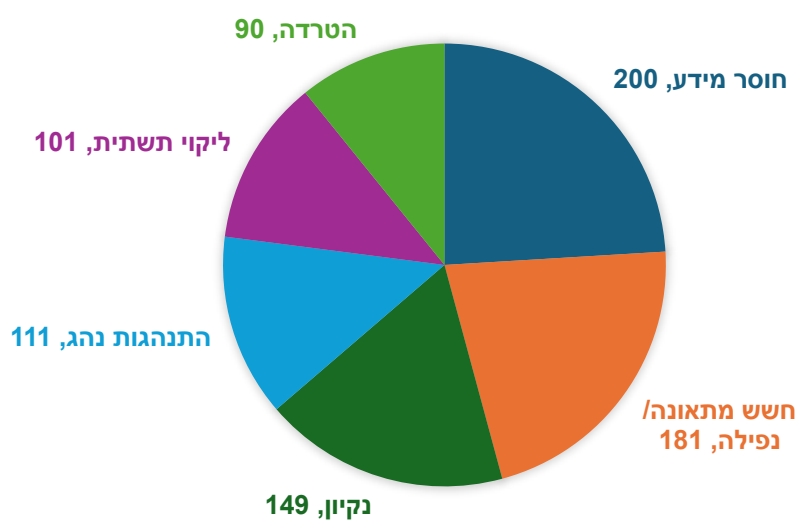
הניתוח מבוסס על כלל הנתונים שנאספו, הכוללים 621 רשומות: תשובות סקר ופניות מוקד. בשאלות הסגורות סומנו סוגי בעיות שונים, ובחלק מן הרשומות הופיע גם תיאור פתוח של האירוע או החוויה. מכיוון שהשאלה הסגורה אפשרה בחירה ביותר מקטגוריה אחת, אותה רשומה יכולה להופיע בכמה סוגי בעיות במקביל, ולכן האחוזים אינם מסתכמים ל-100%. שילוב בין התשובות הסגורות לבין התיאורים הפתוחים מאפשר להבין לא רק אילו בעיות דווחו, אלא גם כיצד הן נחו בפועל על ידי המשתמשות.

הטבלה הבאה מציגה את סוגי הבעיות שדווחו לפי שכיחותן בכלל הרשומות:

טבלה 5 – שכיחות סוגי הבעיות שדווחו

סוג הבעיה שדווחה	מספר רשומות	אחוז מכלל הרשומות
תחושת חוסר ביטחון כללית	230	37.0%
חוסר מידע לגבי זמני הגעה	200	32.2%
חשש בטיחותי / תאונה או נפילה	181	29.1%
ניקיון / מראה המקום	149	24.0%
התנהגות צוות / נהג	111	17.9%
ליקויי תשתית	101	16.3%
אלימות / הטרדה	90	14.5%

### התפלגות פניות קונקרטיות



מן הנתונים עולה כי הבעיות המדווחות אינן מתמקדות רק באלימות או בהטרדה. הקטגוריות השכיחות ביותר הן תחושת חוסר ביטחון כללית, חוסר מידע לגבי זמני הגעה, חשש בטיחותי וניקיון או מראה המקום. כלומר, חוסר הביטחון בתחבורה הציבורית מתואר לא רק כאירוע חריג ונקודתי, אלא כחוויה שנוצרת מתוך שילוב בין שירות לא צפוי, מרחב לא מתוחזק, היעדר מידע, תנאי המתנה לא ברורים ותחושה שאין מספיק פיקוח או שליטה.

תרשים 5: תדירות סוגי הבעיות שדווחו — כלל 621 הרשומות (בחירה מרובה, N=621)

## א. חוסר מידע לגבי זמני הגעה

200 רשומות, שהן 32.2% מכלל הרשומות, סימנו חוסר מידע לגבי זמני הגעה. התיאורים הפתוחים מראים שהבעיה אינה מסתכמת בכך שאין לוח זמנים ברור, אלא מתבטאת בעיקר בחוויה של אי-ודאות: אוטובוס שמאחר, אוטובוס שלא מגיע, אוטובוס שלא עוצר בתחנה, שינוי מסלול, חוסר התאמה בין האפליקציה למציאות, שילוט אלקטרוני לא מדויק או קושי לקבל תשובה ברורה מהנהג. הטבלה הבאה מפרטת את תת-הנושאים העיקריים שעלו מהתיאורים הפתוחים:

טבלה 6 - התפלגות פניות שנכללו בנושא חוסר מידע לגבי זמני הגעה של האוטובוס

תת-נושא בתיאורים הפתוחים	אחוז בקטגוריה
איחור / המתנה ממושכת	37.2%
אי-בהירות במסלול, בקו או במקום הירידה	16.3%
מידע דיגיטלי, שלט או אפליקציה לא מדויקים	8.1%
המתנה במקום לא נעים או מאיים	7.0%
האוטובוס לא הגיע או בוטל	5.8%
האוטובוס לא עצר או דילג על תחנה	4.7%

המשמעות היא שחוסר מידע אינו רק בעיה תפעולית. כאשר לא ברור מתי האוטובוס יגיע, האם הוא עבר, האם הוא יעצור או האם יש שינוי במסלול, המשתמשת נאלצת להישאר זמן רב יותר במרחב ולעיתים במקום שנחוה כלא בטוח. לכן חוסר מידע מתפקד גם כגורם שמגביר תחושת חשיפה, חוסר שליטה ופגיעות.

## ב. חשש בטיחותי / תאונה או נפילה

181 רשומות, שהן 29.1% מכלל הרשומות, סימנו חשש בטיחותי, תאונה או נפילה. מהתיאורים הפתוחים עולה כי החשש הבטיחותי קשור בעיקר לאופן הנהיגה ולרגעים שבהם המשתמשת תלויה בהתנהלות הנהג או בתנאי הנסיעה: נהיגה מהירה או פרועה, עצירות פתאומיות, סגירת דלתות, קושי להספיק לשבת, סכנת נפילה, צפיפות, עלייה וירידה לא בטוחות, ומקרים של כמעט תאונה. הטבלה שלהלן מפרטת את הנושאים הבולטים:

טבלה 7 - התפלגות פניות שנכללו בתת נושא חשש בטיחותי

תת-נושא בתיאורים הפתוחים	אחוז בקטגוריה
דלתות, עלייה וירידה לא בטוחות	15.7%
כמעט תאונה או פגיעה בהולכי רגל/נוסעים	10.1%

7.9%	נהיגה מהירה, פרועה או מסוכנת
5.6%	סכנת נפילה או קושי פיזי
5.6%	צפיפות, עמידה לא בטוחה או מושבים בעייתיים
2.2%	בלימות, עצירות פתאומיות או טלטול

קטגוריה זו מדגישה כי תחושת ביטחון אינה נוגעת רק לפחד מהטרדה או מאלימות, אלא גם לבטיחות פיזית בסיסית. כאשר נוסעת מרגישה שהנהיגה מסוכנת, שהדלת נסגרת מהר מדי, שהיא עלולה ליפול או שאין לה זמן להתייצב, חוויית הנסיעה עצמה הופכת למרחב של חוסר שליטה.

### ג. התנהגות צוות / נהג

111 רשומות, שהן 17.9% מכלל הרשומות, סימנו התנהגות צוות או נהג. בתיאורים הפתוחים חוזרים מקרים של יחס לא מכבד, צעקות, קללות, סירוב לעצור בתחנה, אי-המתנה לנוסעות, סגירת דלתות בזמן עלייה או ירידה, חוסר מענה לשאלות, ולעיתים גם תחושות של אפליה או יחס בעייתי על רקע זהות. הנה פירוט התת-נושאים:

טבלה 8 - התפלגות פניות שנכללו בנושא התנהגות צוות/ נהג

תת-נושא בתיאורים הפתוחים	אחוז בקטגוריה
יחס לא מכבד, צעקות או קללות	27.1%
סגירת דלתות או פגיעה בעלייה וירידה	22.0%
סירוב לעצור, לא להעלות נוסעים או לא להמתין	10.2%
נהיגה מסוכנת מצד הנהג	8.5%
אפליה, גזענות או יחס על רקע זהות	5.1%
חוסר מענה לשאלות או מידע חלקי	3.4%

ממצא זה מראה שהנהג או איש הצוות אינם נתפסים רק כגורם תפעולי, אלא כדמות מרכזית בתחושת הביטחון. כאשר הנהג עונה בגסות, אינו עוצר, סוגר דלתות או אינו מספק מידע, נפגעת לא רק איכות השירות אלא גם תחושת הביטחון והיכולת של הנוסעת לסמוך על המערכת.

## ד. ניקיון / מראה המקום

149 רשומות, שהן 24.0% מכלל הרשומות, סימנו ניקיון או מראה המקום. התיאורים הפתוחים מתייחסים גם לאוטובוסים עצמם וגם לתחנות ולמרחבי המתנה: מושבים מלוכלכים, ריח רע, מסטיקים על כיסאות, שאריות אוכל, אשפה בתחנה, תחנה מוזנחת או שבורה, ולעיתים תחושה כללית שהמקום אינו נעים או אינו מכבד. לפירוט ראו טבלה:

טבלה 9 - התפלגות פניות בנושא ניקיון ומראה

תת-נושא בתיאורים הפתוחים	אחוז בקטגוריה
לכלוך באוטובוס או מושבים מלוכלכים	14.3%
אווירה לא נעימה או תחושת אי-נוחות	14.3%
אשפה או לכלוך בתחנה/בסביבה	8.9%
ריח רע או זוהמה	7.1%
מסטיקים, שאריות אוכל	7.1%
תחנה מוזנחת, שבורה או מראה לא מטופל	7.1%

ניקיון ומראה המקום אינם מופיעים רק כבעיה אסתטית. בתיאורים הפתוחים הם קשורים לתחושה שהמרחב אינו מטופל ואינו מפוקח. במובן זה, הקטגוריה מתחברת לתיאוריית החלונות השבורים: לכלוך, הזנחה ומראה מוזנח משמשים כסימנים לכך שהמקום אינו נמצא תחת אחריות ברורה, ולכן עלולים להחליש את תחושת הביטחון.

## ה. ליקויי תשתית

101 רשומות, שהן 16.3% מכלל הרשומות, סימנו ליקויי תשתית. התיאורים הפתוחים כוללים תחנות לא ברורות, שילוט חסר, תחנות שבורות, היעדר מחסה או מקום ישיבה, בעיות נגישות, תאורה לקויה, מדרכות ומעברים בעייתיים, ולעיתים מצבים שבהם הנהגים אינם מזהים את התחנה ולכן אינם עוצרים בה:

טבלה 10 - התפלגות פניות בנושא תשתיות

תת-נושא בתיאורים הפתוחים	אחוז בקטגוריה
--------------------------	---------------

17.5%	שילוט חסר, תחנה לא מזוהה או מידע חסר בתחנה
5.0%	תחנה שבורה או לא מתוחזקת
5.0%	נגישות לקויה לקשישים, אנשים עם מוגבלות או עגלות
2.5%	מחסה, ספסל או מקום ישיבה חסר/שבור
2.5%	תאורה לקויה או חושך
2.5%	מעברים, מדרכות או חסימות סביב התחנה

ליקויי תשתית פוגעים בתחושת הביטחון משום שהם מערערים את תחושת ההתמצאות והשליטה. כאשר התחנה אינה מסומנת, אין שילוט ברור, אין מחסה, אין מקום ישיבה או שאין תאורה מספקת, המשתמשת אינה יודעת אם היא במקום הנכון, אם הנהג יראה אותה, אם יש לה היכן להמתין בבטחה או למי ניתן לפנות במקרה הצורך.

## ו. תחושת חוסר ביטחון כללית

230 רשומות, שהן 37.0% מכלל הרשומות, סימנו תחושת חוסר ביטחון כללית — הקטגוריה השכיחה ביותר. התיאורים הפתוחים מראים שזו אינה קטגוריה כללית בלבד, אלא קטגוריה שמרכזת מגוון רחב של חוויות: פחד מאנשים בסביבה, גברים שמסתכלים או מתקרבים, נוכחות מאיימת של נוסעים, תחושת בדידות, היעדר שליטה, מצב ביטחוני, גזענות, חוסר מידע, נהיגה מסוכנת או תחושה שאין מי שיתערב. להלן תת-הנושאים המרכזיים:

### טבלה 11 - התפלגות פניות בנושא תחושת חוסר ביטחון כללי

תת-נושא בתיאורים הפתוחים	אחוז בקטגוריה
התנהגות צוות או נהיגה שמייצרת פחד	28.7%
הטרדה או אלימות ישירה	20.7%
חוסר שליטה בגלל מידע או מסלול לא ברור	13.8%
אנשים, גברים או נוסעים מאיימים/מטרידים	13.8%
איום ביטחוני, גזענות או מתיחות לאומית	12.6%
שוממות, לילה או להיות לבד	10.3%

הממצא החשוב הוא שתחושת חוסר ביטחון כללית מחברת בין כל הממדים : תפעול, מרחב, נוכחות אנושית, יחסי כוח ופגיעות. נשים מתארות פחד שנוצר בגלל אנשים בסביבה, בגלל נהיגה מסוכנת, בגלל חוסר מידע, בגלל לילה או שוממות, ולעיתים בגלל גזענות או מתח ביטחוני. לכן זוהי קטגוריה מרכזית להבנת חוסר הביטחון כתופעה רחבה ולא כאירוע יחיד.

## ז. אלימות / הטרדה

90 רשומות, שהן 14.5% מכלל הרשומות, סימנו אלימות או הטרדה. אף שזו אינה הקטגוריה השכיחה ביותר מבחינה כמותית, היא משמעותית מאוד מבחינה איכותנית. התיאורים כוללים הטרדה מינית, מגע לא רצוי, הערות מיניות, מבטים מאיימים, מעקב, התקרבות לא רצויה, צעקות, איומים, גזענות ונוסעים אלימים או שיכורים. הטבלה שלהלן מסכמת:

טבלה 12 - התפלגות פניות שנכללו בנושא אלימות והטרדה

אחוז בקטגוריה	תת-נושא בתיאורים הפתוחים
29.3%	הטרדה מינית או מגע לא רצוי
19.5%	גזענות או פגיעה על רקע זהות
14.6%	אלימות מילולית, צעקות או איומים
12.2%	הטרדה מילולית, הערות או מבטים
9.8%	מעקב או התקרבות מאיימת
7.3%	נוסעים שיכורים, אלימים או מתפרעים

במקרים אלה, חוסר הביטחון קשור לא רק לעצם הפגיעה או האיום, אלא גם לשאלה האם יש אפשרות להתרחק, האם משהו מתערב, האם הנהג או הסביבה מספקים הגנה, והאם הנוסעת מרגישה שיש לה למי לפנות. לכן קטגוריה זו מדגישה את הקשר בין אירוע נקודתי לבין תחושת פגיעות, היעדר פיקוח והיעדר הגנה במרחב.

## ה. סיכום הפרק

ניתוח סוגי הבעיות המדווחות מראה כי חוסר הביטחון בתחבורה הציבורית נוצר משילוב בין שלושה צירים מרכזיים. הציר הראשון הוא ציר תפעולי, הכולל חוסר מידע לגבי זמני הגעה, אוטובוסים שלא מגיעים או לא עוצרים, נהיגה מסוכנת והתנהגות בעייתית של נהגים וצוות. הציר השני הוא ציר מרחבי, הכולל לכלוך, תחנות מוזנחות, תשתיות לקויות, שילוט חסר, תאורה לא מספקת והיעדר מרחב המתנה ברור ובטוח. הציר השלישי הוא ציר חברתי-אישי, הכולל תחושת

פגיעות, הטרדה, אלימות, גזענות, נוכחות מאיימת של אנשים אחרים וחוסר אמון בכך שמישהו יתערב או יסייע.

המסקנה המרכזית היא שגם קטגוריות שנראות בתחילה "שירותיות", כמו חוסר מידע לגבי זמני הגעה, מתוארות בשדות הפתוחים כחוויות של חוסר שליטה ופגיעות. כאשר אוטובוס מאחר, לא מגיע או לא עוצר, המשתמשת אינה חווה רק עיכוב, אלא לעיתים גם חשיפה ממושכת למרחב לא נעים, חשוך, מבודד או לא ברור. באותו אופן, לכלוך ותשתיות לקויות אינם רק בעיות תחזוקה, אלא סימנים לכך שהמרחב אינו מטופל ואינו מפוקח. לכן, טיפול בתחושת הביטחון בתחבורה הציבורית צריך לכלול גם שיפור תפעולי של השירות וגם שיפור מרחבי של התחנות, דרכי הגישה, הנראות, המידע, התחזוקה והיכולת לקבל סיוע.

## פרק חמישי: ניתוח נתוני מוקד הפניות

מוקד הפניות הוקם בינואר 2026 כחלק מפרויקט 178-2025 ומאפשר לנשים לדווח על חוויות חוסר ביטחון בתחבורה הציבורית. הפניות מגיעות בשלושה ערוצים: טלפון/וואטסאפ (052-333-8061), טופס מקוון, וערוץ וואטסאפ. עד אפריל 2026 התקבלו 129 פניות מ-26 ערים ורשויות מקומיות שונות. הנתונים שלהלן מצביעים לא רק על מי פנתה ועל מה, אלא גם על ממדים מבניים — גאוגרפיים, זמניים ותפעוליים — של הבעיה.

### ג. שיעור דיווח בזמן אמת

אחד הממצאים הבולטים הוא שיעור אי-הדיווח הגבוה: 78% מהפונות (86 מתוך 110 שענו על שאלה זו) לא דיווחו על האירוע בזמן שהתרחש. נתון זה מצביע על פערים משמעותיים בנגישות ובאמון במנגנוני הדיווח הקיימים:

שיעור אי-הדיווח הגבוה הוא "קרחון": האירועים שתועדו במוקד מייצגים חלק קטן בלבד מהחוויות בפועל. הסיבות לאי-דיווח כוללות חוסר אמון שתלונה תביא לשינוי, חוסר נגישות לכלי הדיווח, חשש מהשלכות, ואי-ידיעת זכויות. חיזוק המוקד ופרסומו ימשיכו לשפר נגישות זו.

## פרק שישי: ניתוח מעמיק — כפר קרע

**כפר קרע: 19 פניות — הרשות עם הכי הרבה פניות (15% מסך הכל). כל הפניות התקבלו במרץ 2026.**

כפר קרע בולטת כרשות מקומית עם הריכוז הגבוה ביותר של פניות — 19 פניות המהוות 15% מסך הפניות הכלל-ארציות. הייחוד הנוסף של פניות כפר קרע הוא שהן אינן מתייחסות רק לתחושות כלליות, אלא מזהות מיקומים גאוגרפיים ספציפיים ובעיות מוגדרות — מה שמאפשר תרגום ישיר לפעולה.

### א. פרופיל הפניות

הטבלה הבאה מציגה את מאפייני הפניות מכפר קרע בהשוואה למוצע הארצי:

טבלה 13 - התפלגות נושאי הפניות בכפר קרע

מדד	אחוז	השוואה לכלל הארץ
סך פניות	100%	—
חסר מידע על זמני הגעה	63%	גבוה פי 2 מהממוצע הארצי (33%)
חשש בטיחותי	42%	—
התנהגות נהג / צוות	26%	—
תשתית לקויה	26%	מיקומים ספציפיים — ניתן לפעול
לא דיווחו בזמן אמת	68%	גבוה מהממוצע הארצי (78%)

הנתון הבולט ביותר הוא שיעור הפניות על חוסר מידע — 63%, גבוה כמעט פי שניים מהממוצע הארצי. זהו כשל שניתן לתקן ישירות, ללא השקעות תשתית גדולות, באמצעות עדכון מסלולים, שיפור האפליקציה והבטחה שהאוטובוסים עוצרים בפועל.

### ב. נקודות עיוורות גאוגרפיות

הפניות מכפר קרע ייחודיות בכך שהן מזהות מיקומים גאוגרפיים ספציפיים שבהם ריכוז הבעיות גבוה. נתוניי אלה מאפשרים לגורמי הרשות המקומית ולחברות התחבורה לפעול בצורה ממוקדת:

מיקום	הבעיה המדווחת
שכונת החריק / אזור הבסאתין	אין מחצה כלל — הילדות הולכות 15 דקות ברגל בגשם ובחום
כנתרי / מגרש / ספרייה / בית ספר ואבתדאי	כל המוסדות משרתים מחצה אחת בלבד — דונר אלמג'לס
שכונת אבן סינא	מחצה קיימת אך אינה מופעלת, ללא שלטים
רחוב טריק בן זיאד	אין מחצה כלל, ללא הגנה ממזג אוויר
קווים 7 ו-17	אוטובוסים שלא עוצרים וסוטים ממסלול — נראה באפליקציה
מחצה 48007 (מאום אל-פחם)	בעיות עצירה ודיווח בקו לכפר קרע

הטבלה לעיל מרכזת ממצאים גאוגרפיים ברי-פעולה. מדובר בנקודות עיוורות מוגדרות שניתן לטפל בהן ישירות — הוספת מחצות, תיקון מסלולי קווים, הפעלת תחנות קיימות ועדכון שילוט.

#### ג. עדויות נבחרות

העדויות הבאות, שנלקחו מהתיאורים הפתוחים שצירפו הפונות מכפר קרע, ממחישות את הבעיות המתוארות בטבלה לעיל:

”الحافلة لا تقف لي وتمشي، أو تسلك مساراً آخر ويظهر بالتطبيق أنها انحرفت عن الطريق” — **אוטובוס לא עוצר + סטייה ממסלול**.

”السائق لا ينتظر لمن يريد الركوب، وأحياناً لا يتوقف في المحطة ويتعامل بأسلوب غير لائق مع الركاب” — **התנהגות נהג לתלמידות**.

”تعاني كفرقرع من نقص حاد في محطات الباصات بجانب المدارس — منطقة الحوارة جميعها بمحطة واحدة عند دوار المجلس” — **נקודות עיוורות תשתיות**.

”انتظرت ساعة كاملة ولم يصل الباص، وبالتطبيق يظهر أنها انحرقت عن الطريق” — **אנחה שעה — לא הגיע אוטובוס**.

העדויות חושפות שאלות לא רק של מידע ותשתית, אלא גם של כבוד: נשים שמחכות שעה ולא מגיע אוטובוס, נהגים שאינם עוצרים לנוסעות, ילדות שהולכות ברגל למרחקים ניכרים. מדובר בבעיה של זכאות שוויונית לתחבורה ציבורית.

**ממצא ייחודי: 63% מהפניות מכפר קרע קשורות לחוסר מידע — גבוה פי 2 מהממוצע הארצי. זהו כשל שניתן לתקן: עדכון מסלולים, תיקון אפליקציה, הבטחה שאוטובוסים עוצרים בפועל.**

## פרק שביעי: מסקנות והמלצות מדיניות

הממצאים המוצגים במסמך זה — מן הסקר, ממוקד הפניות, ומהניתוח האיכותני של התיאורים הפתוחים — מצטרפים לתמונה שלמה ועקבית. חוסר הביטחון של נשים ערביות בתחבורה הציבורית בישראל הוא תופעה שיטתית, מבנית ומדידה, שאינה נעוצה באירועים בודדים ואקראיים אלא במציאות תפעולית ומרחבית לקויה המשפיעה על קבוצה זו באופן לא מידתי.

### א. ממצאים מרכזיים

- פערים שיטתיים לפי מוצא אתני: נשים ערביות מדרגות תחושת ביטחון נמוכה ב-0.96–1.19 נקודות מנשים יהודיות בכל תרחיש ובכל שעה. הפער מחמיר בשעות הלילה ב-20% ביחס לשעות היום.
- חוסר הביטחון אינו רק אירועי: הרוב המכריע של הפניות עוסק בתנאים יומיומיים — מידע, תחזוקה, תשתיות — ולא באירועי אלימות ממשיים. קטגוריות “שירותיות” נחות כחוויות של חוסר שליטה ופגיעות.
- מנגנוני דיווח אינם נגישים: 78% לא דיווחו בזמן אמת — מצביע על חוסר אמון במערכת ועל כך שהמוקד הקיים מגיע לחלק קטן בלבד מהנשים שנפגעו.
- קשר ישיר בין מדד סוציו-אקונומי לתחושת ביטחון ( $r=0.275$ ): יישובים ערביים עם מדד נמוך נמצאים בתחום קלסטרים C ו-D — הגרועים ביותר.
- כפר קרע: 15% מסך הפניות הכלל-ארציות, 63% מהן על חוסר מידע — גבוה פי שניים מהממוצע. מקרה בוחן לפעולה ממוקדת ומיידית.

## ב. המלצות — שיפורים תפעוליים מיידיים

- הבטחת עצירת אוטובוסים בפועל בכל תחנה מסומנת — בפרט קווים 7 ו-17 בכפר קרע
- שיפור נגישות מידע בזמן אמת בערבית — תצוגות בתחנות ועדכון מיידי של האפליקציה
- הכשרת נהגים בשירות לקוחות, ניהול מצבי לחץ ורגישות תרבותית ומגדרית

## ג. המלצות — שיפורי תשתית

- הוספת מחצות בנקודות עיוורות מזהות בכפר קרע ויישובים נוספים
- שיפור תאורה בתחנות — הגורם בעל ההשפעה הגדולה ביותר על תחושת הביטחון לפי הסקר
- תחזוקה שוטפת: ניקיון, שילוט ברור, מקלטי גשם ומושבי המתנה

## ד. המלצות — נגישות ומנגנוני דיווח

- הרחבת קמפיין ההכרה במוקד הפניות — עם דגש על יישובים ערביים שבהם שיעור הדיווח נמוך
- חיזוק הנוכחות האנושית בתחנות עיקריות — אנשי ביטחון, סדרנים
- פרסום ממצאי המוקד ברשויות המקומיות, בחברות התחבורה ובמשרד התחבורה ליצירת לחץ לשיפור

**מסקנה מרכזית: ההתמודדות עם חוסר הביטחון בתחבורה הציבורית אינה צריכה להתמקד רק באכיפה, אלא ביצירת מרחב ציבורי ברור, מתוחזק, נראה, נגיש ומפוקח יותר — לאורך כל שרשרת הנסיעה.**

- Sahbaz, O. (2008). An evidence based approach to crime and urban design: & , Hillier, B Or, can we have vitality, sustainability and security all at once? Bartlett School of Graduate Studies, University College London
- Jacobs, J. (1961). The death and life of great American cities. Random House
- Jeffery, C. R. (1971). Crime prevention through environmental design. Sage Publications
- Killias, M. (1990). Vulnerability: Towards a better understanding of a key variable in the genesis of fear of crime. *Violence and Victims*, 5(2), 97–108
- Clerici, C. (2000). Different measures of vulnerability in their relation to & , Killias, M different dimensions of fear of crime. *British Journal of Criminology*, 40(3), 437–450
- Thurlow, W. (2001). Measuring the & , Loukaitou-Sideris, A., Liggett, R., Iseki, H effects of built environment on bus stop crime. *Environment and Planning B: Planning and Design*, 28(2), 255–280
- Newman, O. (1972). *Defensible space: Crime prevention through urban design*. Macmillan
- Newman, O. (1976). *Design guidelines for creating defensible space*. National Institute of Law Enforcement and Criminal Justice
- Kelling, G. L. (1982). Broken windows: The police and neighborhood & , Wilson, J. Q safety. *The Atlantic Monthly*, 249(3), 29–38
- Zimbardo, P. G. (1969). The human choice: Individuation, reason, and order versus D. Levine (Eds.), Nebraska & deindividuation, impulse, and chaos. In W. J. Arnold Symposium on Motivation, 17, 237–307. University of Nebraska Press
-