



[

נ齊יב תלונות הציבור



הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו



דוח שנתי מס' 7 תשס"א-תשס"ב



נציב תלונות הציבור

דו"ח שנתי מס' 7 תשס"א-תשס"ב 2001

Ombudsman
The Second Television & Radio Authority
The 7th Annual Report 2001

ג'ירא רוזן נציב תלונות הציבור

עשו בהפקה:

הרס וגמן כתיבה ועריכה
מיבל סטוריובר-שאqr כתיבה ועריכה
עליל זלצמן ליווי
שלומית אביאטף עריכה מקצועית
ראומה יצחקי ייעוץ לשוני

עיצוב: סטודיו דינה שם

© 2002 כל הזכויות שמורות
לרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו
צילום השער: וויזיאל



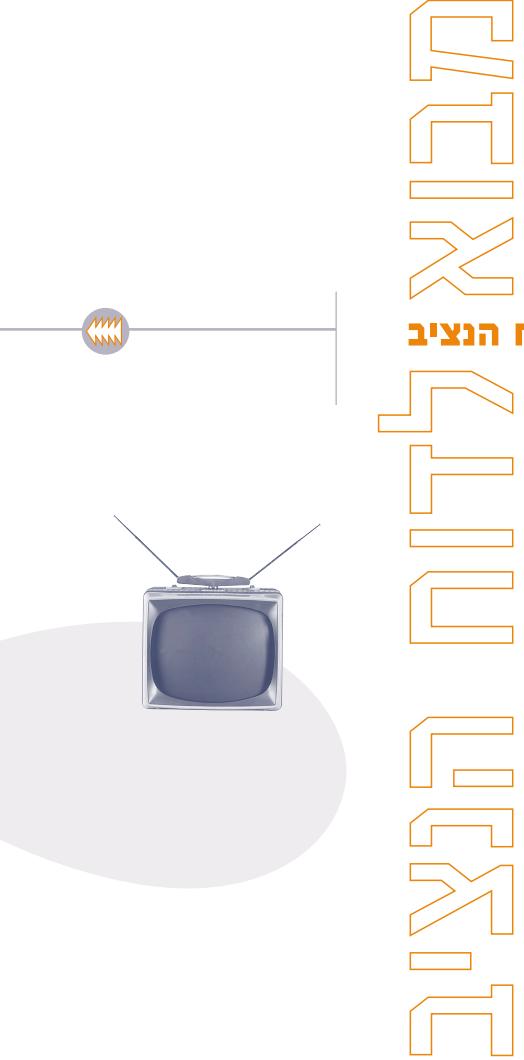
תודות

אני מבקש להודות לכל מי שסייעו בירוי
בהכנות דוח זה, על כלם תבוא הברכה
והמשאלת לשיתוף פעולה פורה.

ראשית, לחבריו ברשומות השנהיה,
יורם המועצה מוטי שקלאר, המנכ"ל
שמוליך שם טוב, הסמנכ"לים אילית מצגר,
נאורה בת צור, אהוד בן דור, יעל בובליק,
הייעץ המשפטי של הרשות דורון אבני,
מתאים פעולות המועצה ירון רגב, וצווות
עובדיו הרשות – תודעה על שיתוף הפעולה
המקצועי ומידת החברות הטובה. אני מודה
למנהליה החברות הזוכיניות ולעוסקים
בתלונות הציבור של הטלוויזיה, עוזי פולד
ואורלי שושן (טלעד), יוחנן צנגן וגל מור
(רשות), אורית שנער, מירב אופיר ומيري נאור
(קשת), שלום קיטל, אורית פז וכרכמת מסעוד
(חדשנות ערוץ 2). ולמנהליה תחנות הרדיו
האזוריה: דני נישליס, חיים הפט, אהרון אורגד,
דור בן בטט, חנה גרטלר, עידור מור,
יהלומה לוי, ראותן בסכס, משה זיגדרן,
דור יוסוב וגיא מרקמן. השקפותיו השונות
הוציאו לפניהם במשך שנת העבודה הראשונה
ברשות, זוכיתם מהם למידה רבה של עידוד
וסיוע. לבסוף, תודתי לעוזות לשכת הנציב,
מיכל סטרויובר-שאqr, הדס גמן ועילי ולעמן
על תרומתם המקצועית והיחידות לעבורה,
וליואל רקס, קורמי, שהעביר לידי את ניהול
הנציבות בדרך חבירת ואחריאות,
לשломיות אביאסף וראומה יצחקי על העוזה
בעריכת הדוח שלפניכם ולדינה שהם
על העיצוב האנין והתרבותי.

תוכן העניינים

	מבוא לדוח הנציג	7
	אופן הטיפול בתלונה	21
	סיכום הנתונים	23
	תלונות מייצגות	39
	תמצית דוחות הזרים	61



מבוא לדוח הנציג

ג'ורא רוזן נציג תלונות הציבור

מעמדו של נציב ה תלונות

נציב תלונות הציבור עומד בראש מוסד ציבורי, שהמוחוק הישראלי העניק לו מעמד מיוחד ביחסים שבין הצרכן לבין הוציאן. מעמדו נגרור לא רק מהאפשרויות שהמוחוק העמיד לרשותו, אלא גם מהאוןן שהציבור והוציאנים מסתייעים בו.

המוחוק קבע, כי "נציב התלונות רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לו לנכון והוא אינו קשור להוראות שבסדר דין או בדיני ראיות" (119/א). העובדה שהנציב "אינו קשור להוראות שבסדר הדין" מאפשרת לו לפעול על פי "scal ישר" ועל פי "דוקטורינת ההגינות".² הגדרות אלה שואבות את משמעותן, תוכנן ותוקפן מהשकפת העולם הדמוקרטייה והאורחית.

מעורבות הציבור

חברה אזרחית מושתתת על מרכזיותו של **האזור המודע, הפעיל והאורחיב**. היא מסגרת חיים שלתוכה יוצאים ופעילים כגן חופש ההתארגנות, ולונטראיזם ותקורת הוגנת. הכרה בערבים אלה משמעה הכרה בחופש הביטוי ובזכות הציבור לדעת, הצורך בשקיפות ופתחות, בזכות הוגבהה, בפרטיות ועוד.³ חברה אזרחית פעליה מאופיינית בהთארגנויות ולונטראיות "מלמטה" (Grass root) של עמותות המענייקות שירותים חברתיים, והמייצגות קבוצות ואמונהות שונות. ומסנגורות עליהן, ומואפיינית גם במעורבות החברה של ארגונים עסקיים. התארגנויות כאלה מקנות משקל חשוב לייצוג הפעיל של הציבור ולשיתופו בחיה החברה, ובתווך בר להשפעה על התקשותה. חברה אזרחית היא חברה מאורגנת, וככל שורבים בה הארגונים הוולונטריים כנזבה בה מעורבות האוחדים.⁴ מעורבות זו אפקטיבית יותר כאשר המערכות הפוליטיות והכלכליות מכוירות בה כערוך חיוני לדמוקרטיה, שיש לעודדו ולפתחו, ומשתפות פעולה עם הארגונים הוולונטריים.

1. חוק הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו התשנ"ו, פרק ט, סעיף 119.

2. כפי שהונגה בעבר בווייסות של פרקטיקת התקשותה האמריקאית, 1911.

Gideon Doron, *The Smoking Paradox, Public Regulation in the Cigarette Industry*, Cambridge, Mass.: Abt books, 1979
A.B. Zeligman, *The Idea of Civil Society*. 3 New York: The Free Press, 1992;

Michael Walzer, "The Idea of Civil Society", *Dissent* (spring 1985), 293-304
4. המרכז הישראלי לחקר המיגזר השלייש, אוניברסיטת בר-אילן, מעציב בדרך השנתי על קיומם של למעלה מ-10,000-10,000 מתרנדים בישראל (2001). "שתול", שהוא עמותה ליוניון לארגונים שענים שנייה חברה, ליד הקון החדשני לישראל, קובעת דרך השatty לשנת 2001, כי בישראל פועלם כ-2,000 ארגונים אorzחים פעילים.

מציאות כזו מאפשרת שיתוף של הציבור, שימושו ו參與ו של אזרחים שאינם נבחרי ציבור או נושאים משרות ברשות השלטון, או אנשי מקצוע המועסקים ברשויות אלה, לרבות בתחום התקשורת, ושיתופם בתהליכי קבלת החלטות בנושאים הנוגעים להם⁵. בישראל התפתחה בשנים האחרונות התודעה האזרחית ובעקבותיה התארגנות נרחבת של עמותות שירות וסינגור, ברם אופיינן הוא "מורסן, ממוסד, חלקי ושביריו"⁶. עובדה אחרת זו מסבירה את מה שפרק' ישי מגדרה כחולשתה של "הdemocracy השתתפות" במרקם החברתי בישראל? דוגמא לכך היא העדרם של הארגונים החברתיים בדיון החשוב כל כך על עתיד התקשות בישראל⁷.

لتקשורת האלקטרונית יש כוח והשפעה מידית, שאין כמעט לשום מערכת אחרת בחברה המודרנית. אך יכולתם של אזרחים וארגוני חברתיים להיות שותפים בתהליכי ומצטמצמת מיום ליום, הן בשל קצב ההתקפתחות של התקשות הדיגיטלית, קרי, העוצמה הטכנולוגית, והן בשל העוצמה הכלכלית המצוייה בידיהם. במציאות זו עלול המחוקק לאבד את יכולתו לשמור על האינטרסים הציבוריים למטרות החקיקה והרגולציה. המשטר הדמוקרטי והתנאים של "שוק חופשי" מאפשרים לתקשות הדיגיטלית ולמעורבים בה (זכינים, ערוכים, כתבים, צלמים, מפרסמים, גורמי הון ופוליטיקאים) מרחב פעולה שהוא מעבר לשיליטה של מגנון המדינה הפormalי.

הכרך הוא הנפגע

פרופ' ירון אזרח ג罗斯, כי יש לאפשר לציבור "להשתתף בעיצוב מערכת התקשות והתאמת לצרכיו. כיום הציבור הוא cholihah החלטה בשרות הכלולת את המדינה והשוק, וכך, וכך, וכך סכנה שהאנטראיסטים הציבוריים ישחקו במהלך התקפות הזיקות והתיומות בין הכוחות הפוליטיים והכלכליים".⁸

בנסיבות אלה, הגורם הנפגע ביותר הוא הארץ, או לzechacha, משומש שיש לו רק אמצעי אחד שהוא יכול להפעיל נגד זכין שהוא לדעתו "לא טוב" או "לא מעניין",

8. בדיווינ ועדת הכללה של הכנסת העוסקת בחוק התקשות החדש משתמשים חמשה ארגונים בלבד: המכון לדמוקרטיה, התרבות למען איכובות השלטון, האגודה לזכות הציבור לדעת, הרשות להגנת הציבור והמוסצת לטרכנות.

9. ירון אזרח, הטלויזיה הרבע-ישראלית בישראלי: הhabitatzibori, נייר מדעה מס' 25, ירושלים: המכון הישראלי לדמוקרטיה, מאי 2001.

5. ארצה צרכ'מן ואליشبע סדן (עורכו), *שיתוף* הציבור, העומד לראות או בהזאת הקיבוץ המאוחד, קו אדים 2002.

6. אורי בן אריה, האם מתהוווה חברה אזרחית בישראל פוליטיקה זהותה בעמונות חדשנות, סוציאולוגיה בישראל (1) 1999 עמ' 52.

7. יעל ישי, דמוקרטיה וייצוגית לעומת דמוקרטיה משתתפת, *שיתוף הציבור, צרכ'מן-סדן*, שם.

או שמחירותיו גבוהים או מופקעים, וכו' – להימנע מעפיה. הוא יכולאמין להשתמש במירר ולבור לעורך אחר, אולם שימוש מסוג זה פועל על פי העיקרון של בירור מחדל: בחירה בין "מה שיש" בתפריט השידורים, ותו לא. ככלמו, ה策ן/הצופה חייב לבחור מתוך סל-הعروצים המוצע לו (שהוא מצומצם), בלי שהוא לו כל חלק בגיבשו ומוטל עליו לרכשו כמקרה אחת. כל זאת בלי לאפשר לצבן/צופה לאתור ולבחר חלופות "טובות" יותר או מהיר סביר יותר.

מאחר שהתקשות המודרנית כה דומיננטית בחיה החברה, הכלכלת והתרבות, חייבים הארגונים הוולונטריים וחבריהם לנצל ככל האפשר את זכות הציבור למעורבות, לשותפות דמוקרטית ולהשפעה על מערכות התקשות החמונייה. בהקשר זה, התשיעות בנציג תלונות הציבור של הרשות השנייה היא אמצעי חשוב, שכן המחוקק העניק לנציג התלונות הן אי תלאת ברשות המבצעת והן סמכות לפועל על פי חוק ועדות קירה, ולהשפיו באופן פעיל על מועצת הרשות השנייה וועדותיה, על הזוכים ועל שר התקשות.

בעקבות השינויים במפת התקשות הישראלית יש להניח, כי גם בישראל יקומו ארגונים וולונטריים של ערכנים תקשורת, שייצגו באופן הולם יותר את צורכי האזרח והחברה. מציאות מסווג זה מפותחת מאוד בארצות-הברית, ומהווה היום באירופה.¹⁰ שם, עוקבים הארגונים הללו באופן שיטתי אחר התנהלותה של התקשות, ברמת התוכן וברמת השירות, ושומרים עליה על פי מה שהחוק מתיר או מאפשר. אין הם בבחינת "שומריו מוסר", אך הם פעילים צופים/מאזינים או בשותפים של גורמי התקשות השונים.¹¹

נדרשת הידבות

הזכינים, כגורם תוכן וכשחקנים בשוק התחרותי, עריכים להיות מעוניינים בדילוג עם הציבור וארגוני. האינטרס שלהם הוא לראות הציבור וארגוני צופים או מאזינים נאמנים, ולא כמו שעומדים מצד השני של המruk הדיגיטלי ובידיהם

11. ארגון אחד כוה כבר קיים, והוא "אגודת זכות ערכנים לדעת", אגודה זו מייצגת ציבור רחב של ערכנים תקשורת, ומטרתה להעלות את המודעות בקרב הציבור ולהגביר את מעורבותו בכל הקשור לביקורת התקשות בישראל.

10. ארגון מרכזי כזה הפועל בבריטניה הוא "Media Watch - UK", מייסודה של Mary Whitehouse Association

הממיר. בתנאי התחרות הקשים כדרاي לוכינים ליעור הידברות עם ל��וחות-ה唼עה שליהם. הצורך לבסס את נאמנות הוצרכנים לטפקים, ולהיפך, והneedל לעבד מوال פלחי שוק שונים ומגוונים מחייבים לפתח יחסים הדדיים בין ספקי התקשרות לבין ל��וחותיהם.¹² גישה כזו, גם אם היא נובעת מסיבות עסקיות, תסייע ליעור דיאלוג ממשי עם הציבור.

מי שמבקרים את זכינו הרשות השנייה ערכוים לחתה בחשבונן, שהזכינים פועלם על פי חוק, בנסיבות של תחרות ורגולציה.¹³ הדוח של פניכם מלמד, כי כל זכינו הטלויזיה ורבית זכינו הרדיו האזורי פיתחו מגננווי הידברות עם הציבור, וניהול תלונותיהם נעשה באמצעות אנשי מערכת מרכזים.¹⁴

האינטרס ההמוני של כל המשתתפים בתחרות החופשית בתחום התקשרות (הממשלה, הזכינים והוצרכנים) מוטמע בזכינו, וכך יהיה בוודאי גם ברישונות, קרי רגולציה. אולם היכולת לעמוד בדרישות החוק מותנית בכך, שככל העדרים הנוגעים בדבר יהיו מיעוצגים בתהיליך, יהיו שותפים בגיבשו ויפעלו על פי ערכיו. יש לתת את הדרעת לכך בעיקר בידיים אלה, כאשר החוק מתגבש מחדש מצד אחד, ושוק התקשרות משדר מעוקות, מצד שני. בנושאי תרבות ותרבות הפנאי נדרש הידברות בשאלת "מהי תרבות?", מהו המינון של כל תחום בה, ומהו התמהיל האופטימלי.¹⁵

תקשרות היא תרבות, עסקים ופוליטיקה. במדינות אחדות במערב, על פי הניסיון, התקשרות (המסחרית) מידורדת ברמה והופכת להיות "אופוים להמוניים". סכנה זו רווחת גם לפתחנו. בתהיליך מואץ מתומוטים הזכינים האיכוטיים, ובמשך הזמן עלולה התקשרות הכתובה והאלקטטרונית לעבור לשילוטם של בודדים. כך אירע, למשל, באיטליה, שבה נשלטה התקשרות המסחרית על ידי גורם אחד. החברה והתרבות יוצאות מפסידות, ורק ההון "הרע" זוכה. מונופוליזציה זו, באיטליה למשל, לא קיבלה אישור בחוק, אלא התרחשה "מוחוץ למגרש", ובשיטה

.14. ראו דוחות הזכינים להלן, עמ' 64.
15. "התמהיל" הוא תכנית השידורים החצי-שנתית של הזכינים, הנדרנה ומאושרת לשידור על ידי מועצת הרשות השנייה.

.12. לפי נתוני מחלקה המחקר של "שידורי קשת", ב-2001 הסתמנתה נטישה של ערוצים ותיקים (ערוץ 1 ו-2) לטובה ערוצים אחרים בשיעור של כ-65%.
"בריחה" זו של צופים היא תופעה יוצאת דופן בהשוואה למדרינות המערב.
13. הבנטש והממשלה הן הקובעות את הרגולציה ואת כליה. אלה הם "כללי המשחק" של זכין ושל האורה, ועל המועצות הציבוריות לישם.

זו "כופפה" את החוקים. נציג תלונות הציבור, הנאמן על הציבור ומודע לעניינים של הזכינים כספק תקשורת ושל הממשלה כבעל התרורים, חייב להתריע מפני תהליך זה, המאים על כל חברה דמוקרטית, ובמיוחד על חברה שטוענים, כי היא מאופיינת בדמוקרטיה משתתפת רודודה.¹⁶

בסוגיה זו נדרשת גישה ערכית מובהקת,بعد הכרה באינטרסים של כל המשתתפים.¹⁷ למועדצת הרשות **השנייה** יש תפקיד חשוב בתחום זה. עם זאת תפקידה הוא רגולטיבי בלבד, דהיינו, יעצב המדיניות ושמירה עליה, **ואין לה כלים לטפח קשר פונקציונלי** עם הציבור. אלה נתונים בידי נציג תלונות הציבור, הנמצא ברגע יומיומי עם המשתתפים, ועל כן הוא אמצעי מקשר, אפשר ו邏輯.

הצהה לאמונה

בנסיבות אלה ראוי לדון בניסוחה של אמונה, שתגדיר את מרחב השיח הציבורי ורוחו ואת היחסים בין כל גורמי שוק: הזכינים המייצגים את האינטרס העסקי, הלקחות המייצגים את האינטרס התרבותי, והמרינה האחראית לטובות הציבור, שהיא בעלת התרורים, ומסדריה את הרגולציה ואת המרחב העסקי והציבורי של התקשרות. בעוד שההירשיות מעוצבים על פי התנויות שהמודנה כופה ומחייבת את מקבליה, במסורת תנאי הזיכיון או רישיון הפעלה המוענק לזכינים, האמונה אמורה לבסס הסכמה בין הצדדים על האינטרס המשותף שלהם, במיוחד בעניין יכולות השידורים, רמתם ומהירותם. האמונה המוצעת חיונית לתהליכי הדמוקרטייזציה בתקשורת, ועשוייה להקטין את הצורך בהתרבות, להרחיב את ההידורות וליצור בסיס רחב לשיתוף הציבור.

מאחר שאמונה אינה חוק, ניתן להפר אותה באופן ציני, למשל, אם היא עומדת בנגד עסקת פרסום "בטוחה". מעיאות כזו אפשרית, כמווה כהפרה של כל הסכם, לרבות חוק. אך יש לציין, כי חברות מסחריות אינן נוטות להפר אמונה שחתמו עליהם, אלא משורדות לשמור על הסכמים הן עם עובדייהן והן עם לקוחותיהן.¹⁸ בתורת

16. יעל ישע, שם.

17. משתתפים: צופים/动员ים/ل��וחות התקשרות, זכינים ומשלה.

18. יצחק סמואל, ארגונים, אוניברסיטת חיפה
זמורה ביתן, 1996, עמ' 248.

הניהול, הפורה של אמנה נחשבת להפרה של כלליה המשחק, ואותם למשבר.¹⁹

נציב תלונות הציבור כגורם אובייקטיבי

נציב תלונות הציבור פועל על פי חוק, והפרקטיקה שלו מבוססת על כלליה האתיקה, המופיעים כנספח לחוק הרשות השניה, על "שכל ישראל" ועל אסטרטגיית ההגינות, כדי לחת מענה יומיומי לשאלות שהתעוררו בעניין השידור הציבורי והמסחרי, והציבור מגוב להן. תגובת הציבור נעשית באמצעות "תמונה", שהיא מאהה הדורשת "עשיות צדק", או "פנינה",²⁰ שumbedת בקשה, הארה או רצון להשומת לב.

מרבית התלונות המגיעות אל נציב התלונות אינן מתייחסות לתייר או מוטעה של העובדות, אלא לפרשנות פוליטית, חברותית או תרבותית שלן. פרשנות זו קשורה בהבנה של תפקיד התקורת בכלל (למשל, מקרה סליeman אל-שאפעי, ראו עמי 49, או מקרה ח'כ אחמד טיבי, ראו עמי 50), ודרכי העבודה של התקורת מסחרית (ראו מקרה הטלפונים הסלולריים, עמי 60).

הוכין/המשדר נדרש על ידי המחוקק ועל ידי הציבור לספק "שירות אובייקטיבי". כדי לקיים זאת מוטלת עליו אחריות להבחן בין מסירת מידע לבין הבעת דעתו. ישראלי היא מדינה הטרוגנית מבחינה פוליטית, חברתית ותרבותית, והتابיעה לאובייקטיביות לעיתים קשה למימוש, והוא שיטענו כי היא בתלי אפסרת. עיקרי הבעיה הוא בהבנה מהו "פוליטי". יש אמורים כי "הכול פוליטי", ואחרים מגבלים את הפליטי לעניין המדיני וכל מה שכורך בו. עם הראשונים נמנים חוקר תקשורת ומדיניות ציבורית, היסטוריונים ואנשים בעלי רגשות חברתיים. בקצתה השני נמצאים עמותות סיינגור ובודדים המייצגים אינטרס מוגבל, שלדירים "הפליטי" מתחמה בעניינים בלבד. אולי "הכול פוליטי", אבל אין להם עניין לנוקטו עמדה בעניין השאר. ככל הם, למשל, אני "ארץ-ישראל השלמה" או "שלום עכשו". מעוניינים אותם בעיקר נושאי המאבק הלאומי, והם כמעט לא מביעים עמדה בנושאים כלכליים או חברתיים.

19. יאיר אהרון, אסטרטגיה עסקית, גומא, 1997, נציב תלונות הציבור אינו מקבל רק תלונות.

20. פונים ובים מבקשים להעיר, להציג ולהפנות עמי 164 תשומת לב.

אם נבחן את מאות התלונות המגיעות אלינו, ניתן לסוג את רובן כעוסקות בנושאים טעונים הנמצאים על סדר היום המדריני, ש"מבחן האובייקטיביות" שלהם ריגש מאוד. התלונות מנוסחות באופן חיד-משמעותי, לעיתים בוטה ותובעני, והפונים עומדים על דעתם בקיצוניות רבה ונכונים לכל מאבק (ראו עמי 51). בהשוואה לאלה, "מבחן האובייקטיביות" בנושאי חברה ותרבות מתון וסלחני יותר, והתלונות מתמקדות בהבנה שונה של "గבולות האפשר" והנסבל בחברה. בשני המקרים מדובר בתכניות השוטפות של הטלוויזיה והרדיו, ובתכנים של פרסום ופרסומות. יש לציין, כי לאחרונה חלה בפרסום הקזנה בכל הקשור לתכנים סקסיסטיים. לדעת מחלוננים רבים, פוגעים שידוריהם אלה בשווון המינים (ראו עצומת הנשים בעניין זה, עמי 44).

шиוך דעתו של הנציג נבחן יכולתו להבדיל בין רצון הפונה לקבל מענה לאינטראס פוליטי שהוא מייצג, לבין הגנה על חופש הביטוי או של בעל דעה אחרת. לכורה לא צריך להיות ניגוד בין שני הרצונות, אך בפועל קיים ביניהם מתח רב. דוגמה לכך היא התכנית "זו ארכנו", תכנית סאטירית המקומת ללא הרף אزوחים רבים בשל הטיפול העוקצני שלה במא שמדובר "ערבים לאומיים".

מבחן ההצלחה של נציב תלונות הציבור

מבחן הציבור של נציב התלונות הוא יכולתו לטפל בהגינות וביעילות בתלונות ובפניות, יוכלתו לזכות באמון הציבור ולהביא את האנשים לבקש להיעזר בו. עליה במספר הפניות, או ירידה במספר התלונות שבעניין מטיל נציב התלונות את סמכותו על הזוכינים, עשויות להיות המדריך לכך.²¹ העליה במספר הפניות העשויה לשקוף עירנות ציבורית, אכפתות, והכרה ביעילות הטיפול של הנציג. ואילו ירידה במספר התלונות העשויה לשקוף נכונות רבה מצד הזוכינים ומאזע להידבר עם המתלוננים ולהציג בפתחות (ראו המקרה של אל"מ מל) מיכאל אלדר, עמי 58).

22. מדובר בהשערה המתבססת על שיחות עם מתלוננים, ולא במסקנה סטטיסטית.

21. דוח זה מעביר על העליה ניכרת במספר הפונים והמתלוננים, אבל על ירידה במספר התלונות "הצדוקות", בהשוואה במספר התלונות ש"נפתרו לנוף", כלומר, שהושגה בהן הבנה בין המתלונן להוציאן, או הסכמה להסבירו של נציב התלונות.

תכנית העבודה לשנת 2002

עצמאותו של נציב ה תלונות מעוגנת, כאמור לעיל, בחוק הרשות השנייה. אין הוא כפוף לשום גורם במערכת הרשות השנייה למעט תלותו בתקציב הרשות ובהחלטות הארגוניות שלה. עובדה זו יוצרת מגבלות עקרוניות מעשיות מבחינית ורמת עצמאותו, ובעיקר ברמת השירות שהוא יכול וצריך לפתח לטובתו של ציבור הلكוחות של עורך 2, עורך 10 והרדיו האזורי.

בעבר היה היקף פעולתו של נציב ה תלונות והפניות קטן יחסית, שכן, מספר הפונים מנה כמה מאות בשנה. אולם נראה על פי התוצאות, כי מספר המתלוננים והפונים עשוי להגיע בשנת 2002 עד כ- 2000²³. לפיקד על הנציב להיערך ארגונית באופן שונה, כדי שיוכל לתת מענה לכל המתלוננים והפונים ואך להיערכ לטיפול נרחב יותר שיילום את תכניתו האסטרטגיית וממצוי השיווק של הנזיבות. לפיקד מוצע, כי חלקה של הנזיבות בתקציב הכלול של הרשות ייגזר בשיעור קבוע מהתקציב השני של הרשות, כשהיא כפופה להנחיות הנהלים של תאגידי ממשתי.

בתכנית העבודה של נציב ה תלונות והפניות
ייבללו בשנת 2002 הפעולות הבאות:

1. שיווק

כדי שפועלו של נציב ה תלונות הציבור תצליח יש לנקט כמה צעדים שיוקים, שבלעדיהם ייפגע השירות הציבורי, שהוא מוחות תפkickדו של הנציב. כדי לשמור שירות זה ולטפחו יש לנקט צעדים שיביאו למודעות הציבורบทפקידו של הנציב, מחד גיסא, וייצרו מעורבות של הציבור בעשייה התקשורתי, מאידך גיסא. צעדים אפשריים יכולים להיות: ארגון מפגשים פתוחים בין נציב ה תלונות הציבור לבין הזכינים והציבור, פרסום הולם באמצעות התקשורות האלקטרונית והכתבה, פעולה נאותה של יחסיו ציבור ועיר.

²³. עד שנת 2001 קיימה הרשות השנייה תלונות ופניות בשתי דרכיהם – חלק מן המתלוננים פנו שירות לנציב ה תלונות וחילקו למנכ"ל טיפול בהן. החל מינואר 2001 מטפל נציב ה תלונות בכל ה תלונות המופנות לרשות השנייה.

2. מחשוב

מאחר שכמויות הפניות והתלונות הולכת וגדלה, יש צורך לטפל בהן ברמה גבוהה של עיבוד נתונים. המערכת הנוכחית מאפשרת לצעיבות לקלוט את הפניות והתלונות ולטפל בהן ברמה סבירה, אולם אם רצוננו להקיש מוסף הנתונים המוצבעים על אפיונים ומגמות, علينا להפעיל מערכת שתאפשר לבצע עיבודים וניתוחים סטטיסטיים. אלה יunikו לדוחות הנציג תקיפות מוצעת וציבורית רבה יותר, ויחזקו את מעמדה של נציגות התלונות בעניין ציבור הפונימי. ניתוחים אלה גם יunikו מידע חשוב לזכינים, למועדצת הרשות, לשר הממונה ולמקבלי דוחות הנציג.

3. ארגון כנסים ומפגשים

יש להעמיק את הקשר בין ציבור הפונים הפוטנציאלי לבין הנציג, שהוא הגורם היחיד בשרות המקיים קשר עם הקוחות (צוופי הטלוויזיה ומאזני הרדיו האזרוי). לפיכך שומה עליו לפתח קשר בלתי אמצעי עם ארגונים חברתיים אחרים. בסיטואציה זו יש חשיבות לעיצוב של יחסים מושפפים בין הזכינים לצופים כדי שתיווצר תשתיית חיונית לדיאלוג בין הערכנים לספקי השירות, הבידור והאקטואליה. כדי לישם תפיסה זו מתקונות הנציגות לארגן כנסים ומפגשים במתכונות שונות ובאזורים שונים בארץ. אנו סבורים, כי פעולה זו עשויה להרחיב את מעגל הפניות, שכן היא תיצור מודעות רבה יותר לפעולות הנציגות והיכרות עם עבודותם של הזכינים ומועדצת הרשות השנייה.

4. קשרים בין לאומיים

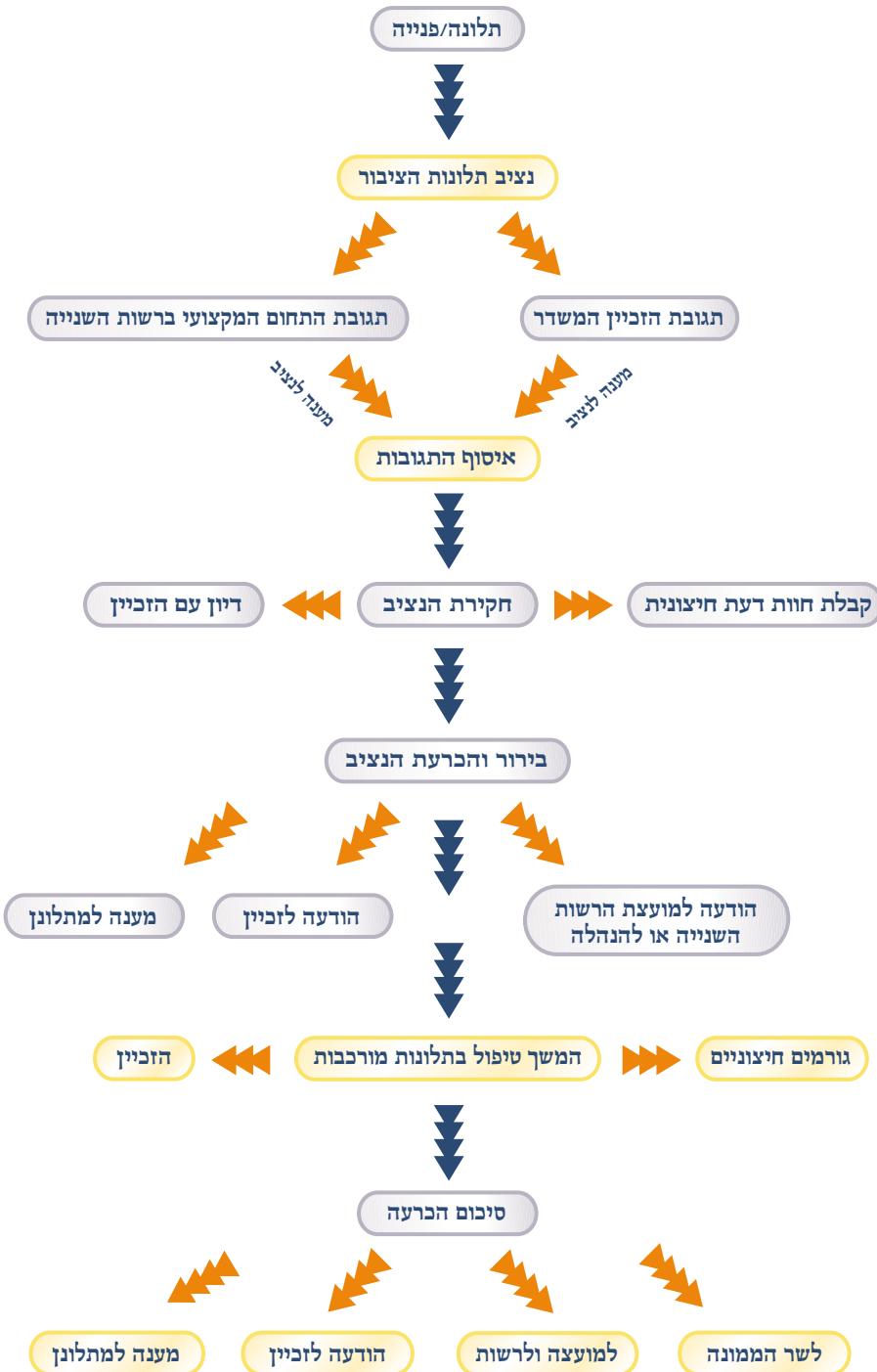
פיקוח באמצעות תלונות ופניות הציבור הוא נושא מפותח מאוד במדינות המערב. היבטים אחדים שלו צוינו לעיל, ברם אנו נמצאים עדין בתחום לימודי וגיבושים של מקומה של הנציגות בזירות התקשות הישראלית. לכן חיוני לפתח קשר גם עם גופים דומים בחו"ל הארץ. לא פחות מכך חשוב להציג את המערכת שלנו, בפורומים בינלאומיים שונים, **כחلك מן המהות הדמוקרטיבית של התקשות הישראלית** ולהציג את התלונות והפניות לגורם החשוב ביותר בשמירה על

תקשות הוגנת ואובייקטיבית. מימד זה מונח לעצמנו, או מתקבל כМОבן מלאיו, ברם פעילות דמוקרטית שאינה מטופחת לאורך זמן מאבדת מחשיבותה, ועל כן יש לעסוק בכך בראיצנות ובמקצועיות.

5. חקיקה

תחום התקשות נמצא במצב של שינוי חקיקה דינמיים. על נציג תלונות הציבור להגן על אינטרסים הלכוחות ולהביא לכך, **שבחקיקה תוקדש תשומת לב מיוחדת לתלונות הציבור**. עד כה לא נמצא לכך ביטוות העבורה המונחות לפני הכנסת והמסירה. עובדה זו אינה מקרית והיא נובעת מחולשות העבר ומהעדר גופים וולונטריים המעורבים בתחום החקיקה הערים לתקדים הייחודי של האחראים לתלונות ופניות הציבור, אשר מתוקף תפקידם מבצעים מעקב וניטור שוטף של רחשי הציבור ושביעות רצונו מהשידורים. מתוך הערכה שאנו רוחש לצרכי הציבור ורצונותיו מחד גיסא ולהלirk החקיקה מайдך גיסא, יש בכוונתי לעשות את כל שלאיל ידי כדי להגן על האינטרסים של הצופים / המאזינים ולדאוג שמדובר יישמר ולא ייפגע בלי ממשם.

אוכף הטיפול בתלונה



הערה

רוב התלונות מסוימות בעבר זמן קצר ברמה שבין הנציג, הוכיין והמתלונן. במקרים אחרים יכול התהיליך להימשך עד שישה שבועות, לרבות בירורים שונים, תהילכי שימוש והכרצה. במקרים כאלו אנו נהגים לידע את מועצת הרשות השניה ולעתים אף את שר התקשרות.

#4

סיכום הנתונים



סיכום הנתונים

נתוני דוח 2001 מהווים סיכום מפולח ומנותח של כל התלונות והפניות שהגיעו לנציג התלונות במהלך אותה שנה, ותוך השוואת עם השנים 1999-2000, לרבות ציון מגמות בולטות הניכרות בשנת 2002, שעלו בעקבות הכתת דוח זה, שמן הרואין להציגן.

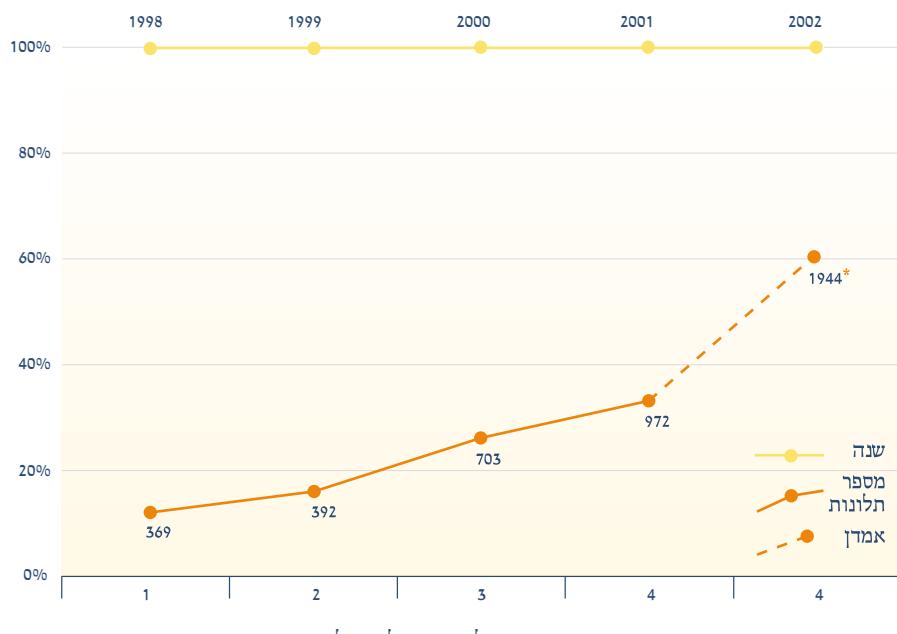
פרק סיכום הנתונים הם כדלקמן:

- סיכום כללי של הייקף התלונות
- התפלגות התלונות לפי זכינאים
- התפלגות התלונות לפי קטגוריות
- התפלגות התלונות לפי זכינאים במספר קטגוריות נבחרות
- תלונות עצודקות ולא עצודקות
- מסקנות כלליות
- תלונות המתייחסות לרדיו האזורי

היקף הכללי של התלונות

בשנים 1999-2000 היה גידול משמעותי במספר התלונות, בשיעור של 80%, ובשנים 2000-2001 הגידול הוא בשיעור 38%; ובאקטטופולציה, לשנת 2002 מוערך הגידול במספר התלונות בשיעור של 100% לעומת 2001.

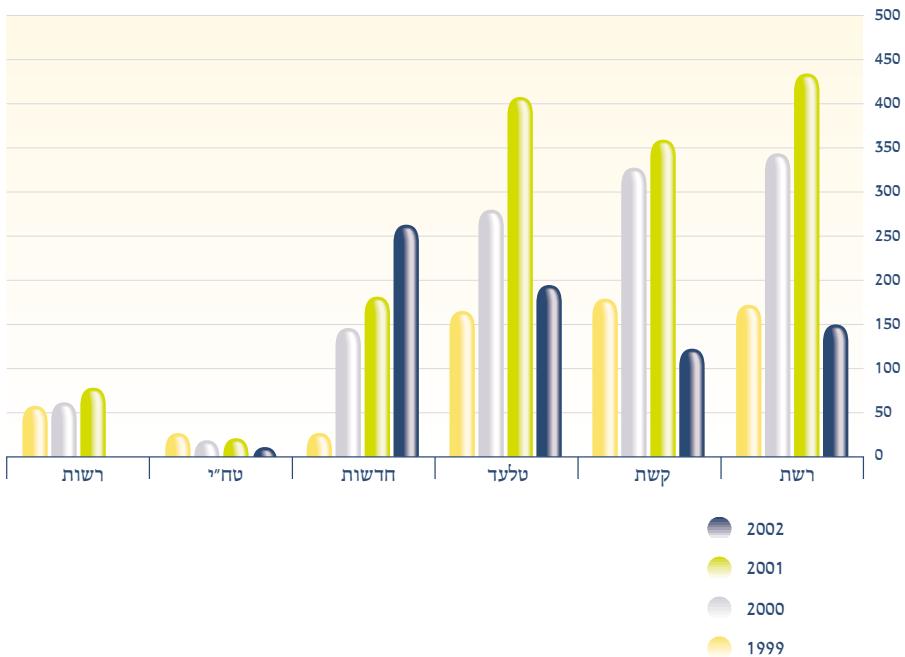
איור 1: סיכום מספר התלונות בשנים 1999-2001



* נדרגש כי נתון זה מתיחס לאקטטופולציה לשנת 2002.

התפלגות התלונות לפני הזכינים

* איור 2: התפלגות התלונות לפני הזכינים בשנים 1999-2002 *



טבלת הנתונים

*2002	2001	2000	1999	
150	431	343	171	רשות
119	357	324	174	קשה
192	404	275	164	טלעד
261	178	146	24	חדשות
11	20	17	23	טח"י
	75	60	56	רשות

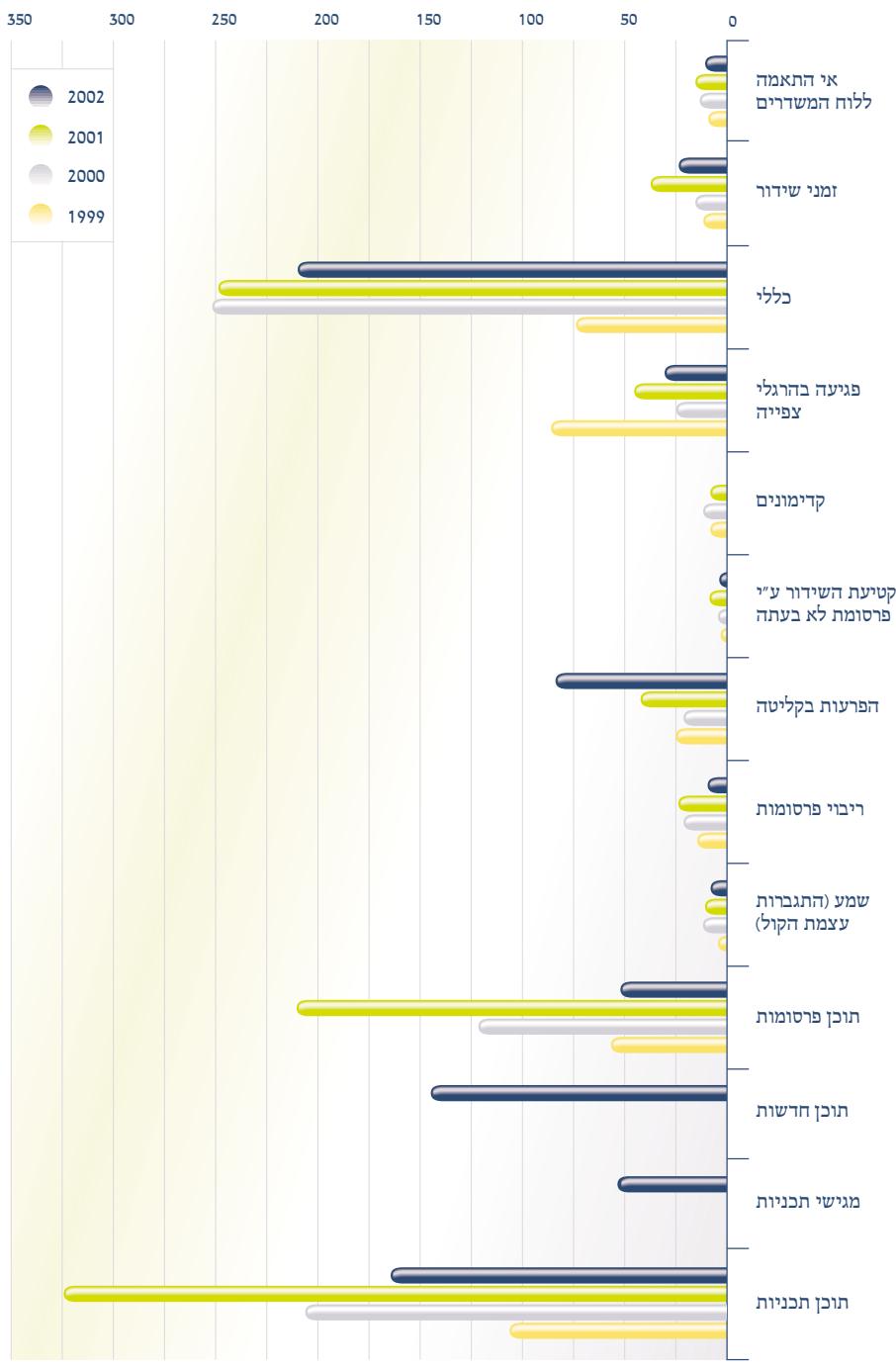
הערות:

* הדוח הנ"ל מתיחס אמין לשנת 2001. אולם, בעת כתיבתו עלו סוגיות מוחותיות, שלענויות דעתנו על מקבל הדוח להיות ערים להן. לפיכך הוספנו בדרך זה מקרים חריים, שניכרו בחודשים ינואר-אפריל 2002 כבולטים במיוחד.

* עורך 10 לא צוין בדוח, משום שעיקר התלונות עסכו בתחום טכניות הקשורות בהעדר תשתיית הנדרשת לקילוח העורך, ואלה הופנו להגלה הרשות השניה. שאר התלונות של עורך 10 היו מועטות מכדי שניתן לאפיין אותן. יש לזכור שערוך 10 היה פעיל כמה שבועות, ומיד ירד משידורו ורגל לרמה של שידור ניסיוני.

התפלגות התלונות לפי קטגוריות

איור 3: התפלגות התלונות והפניות לפי קטגוריות, 1999-2002* (במספרים מוחלטים)



* הנתונים מתייחסים לחודשים ינואר-אפריל 2002.

טבלת הנתונים

					קטגוריות
2002	2001	2000	1999		
11	15	13	9	אי התאמאה לローון המשדרים	
23	36	15	12	זמן שידור	
209	249	251	74	כללי	
30	46	25	83	פגיעה ב嚮導 הצעפה	
0	7	12	7	קדימונים	
3	8	4	2	קטיעת השידור ע"י פרסומת לא בעתה	
81	42	22	25	הפרעות بكلיטה	
8	24	22	14	ריבוי פרסומות	
7	11	12	4	שמע (התגברות עוצמת הקול)	
52	210	123	56	תוכן פרסומות	
147				תוכן חדשות	
53				מגיישי תכניות	
165	324	204	106	תוכן תכניות	
722	972	703	392	סהום כולל	

הערות:

העלייה במספר התלונות מוסברת באינטנסיביות האירועים הביטחוניים, ולפיכך במהדורות חדשות רבות ובפריצות חדשות בהתאם. מגמה זו נמשכה גם בחודשים ינואר-אפריל 2002. עבודות אלו מוצאות ביטוין בלבד לעיל, בעמודה המתיחסת ל"תוכן חדשות". עוד בעניין זה ניתן למלמד מאייר 5 להלן.

בittel'אות הבאות מוצגים נתונים במספרים מוחלטים ואחוזי התלונות בקטגוריות נבחרות:

תלונות המתיחסות לנושאים כלליים

	2001	2000	1999	
	249	251	74	מס' תלונות
	25.6	35.7	18.87	באחוזים

תלונות המתיחסות לפגיעה בהרגלי הצפיה

	2001	2000	1999	
	46	25	83	מס' תלונות
	4.7	3.5	21.17	באחוזים

תלונות המתיחסות לתוכן הפרטומות בטלוויזיה וברדיו

	2001	2000	1999	
	210	123	56	מס' תלונות
	21.6	17.5	14.2	באחוזים

תלונות המתיחסות לתוכן התרבות בטלוויזיה וברדיו [נפח התלונות ברדיו נמוך מאוד (ראו להלן)].

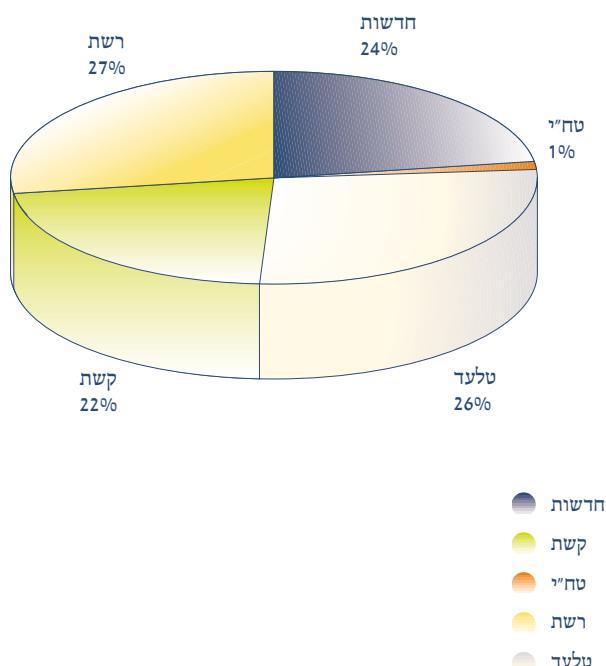
	2001	2000	1999	
	324	204	106	מס' תלונות
	33.3	29	27	באחוזים

הערות:

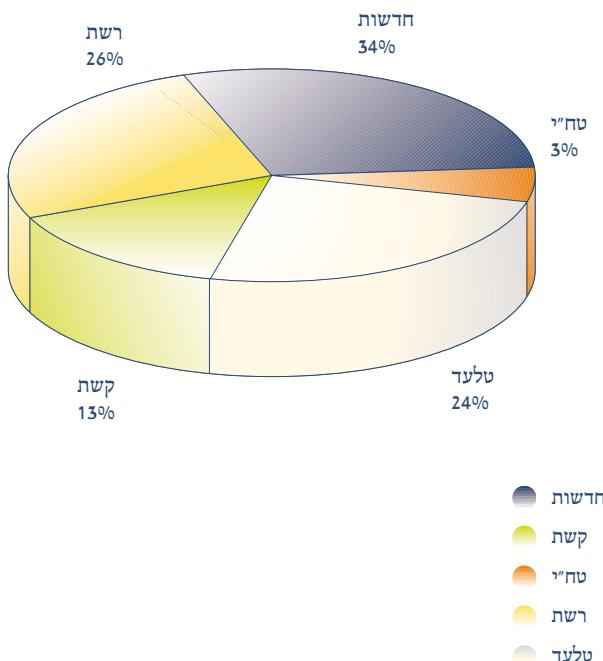
- הקטגוריה "נושאים כלליים" נועדה לציין תחומים שונים של תלונות או פניות שלא ניתן היה להגדיר בקטגוריות מובהקות, כגון: אלימות, סקסיזם וכו'.
- הTEL'אות לעיל מעידות באופן ברור על עלייה במספר התלונות כמעט בכל קטgorיה. ניתן להסביר זאת על דרך ההשערה בלבד, כאמור: א. עלייה במספר השעות של שידורי האקטואליה. ב. שיפור ממשמעות השירות למתרננים ולפנויים. ב-2001 לא היו בידינו כל ניתוח כדי לאש את ההשערה השנייה, ברם החל מ-2002 2003 אנו נוקטים בשיטות מחקר מסוכליות יותר, שיעולו להסביר את הסיבות לירידה בכמות התלונות. למורות האמור לעיל נציין, כי יש מגמה ברורה של ירידת במספר התלונות שענין פגיעה בהרגלי הצפיה.

התפלגות התלונות לפי זכיניות במספר קטגוריות נבחרות

איור 4: התפלגות התלונות בנושאים כלליים לפי זכיניות, 2001



איור 5: התפלגות התלונות המתייחסות לתוכן, לפי זכיניהם

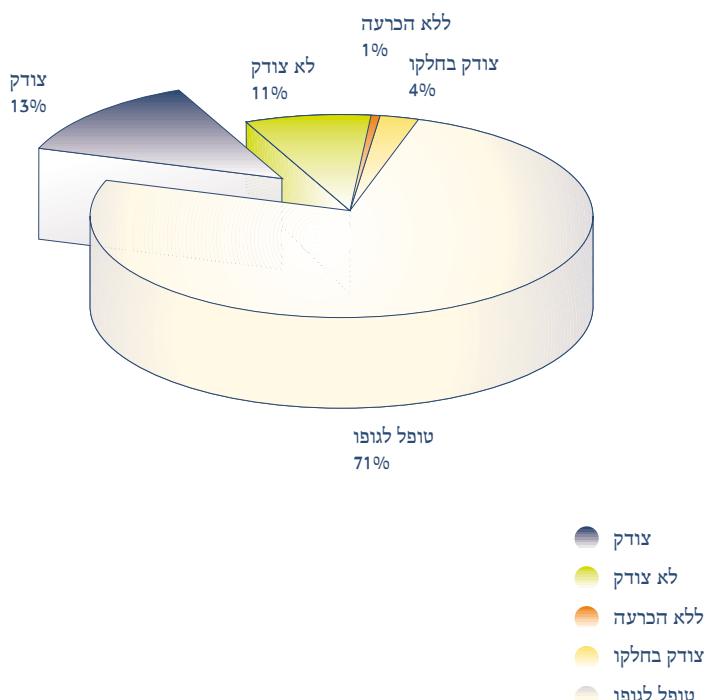


הערות ומסקנות:

כפי שצוין לעיל, ניכרת עלייה במספר המשדרים של חברת החדשות, בהשוואה לשנים קודמות. עובדה זו היא תוצאה של האירועים הביטחוניים והפוליטיים, והעליה בהתעניינות הציבור באתם נושאים.

תלונות צודקות ולא צודקות

איור 6: התפלגות התלונות על פי הכרעת נציב התלונות,

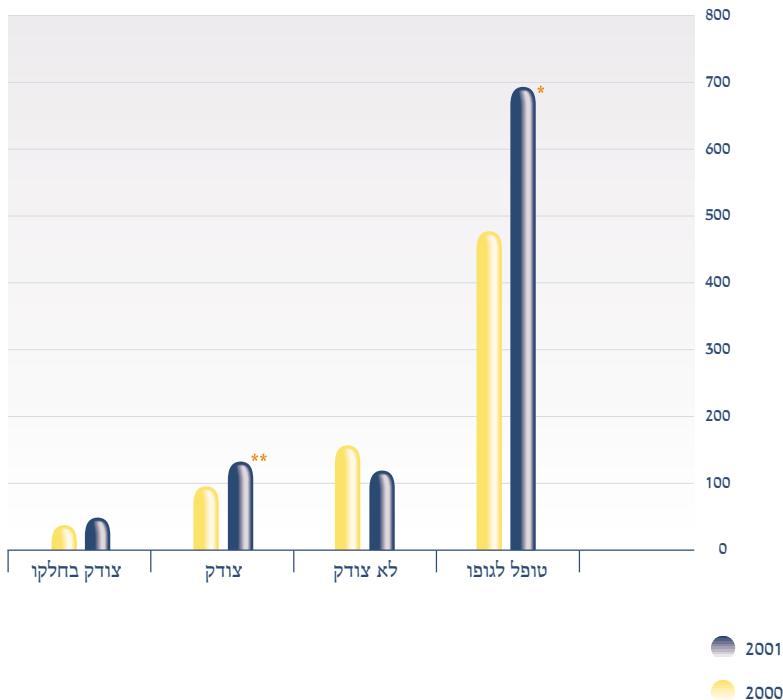


הערות:

איורים 6 ו- 7 מצביעים על שתי מגמות בולטות:

- עליה משמעותית בשיעור התלונות שטופלו לנוגוף.
- עליה בשיעור התלונות הלא צודקות (11%) בשנת 2000 לעומת 13% בשנת 2001.
ומנוגר, ירידה בתלונות הלא צודקות (11%) בשנת 2001 לעומת 19% בשנת 2000.
הסבירים ניתנים בעמ' 34.

איור 7: התפלגות לפי הכרעה, השוואת בין 2000 ו-2001



הערות:

* העלייה במספר התלונות שטופלו לנגוף היא תוצאה ישירה של גישת העבודה של הנציב, שהעדריף השגת הידברות על חיפוש ה"צדוק".

** תלונה "צדוקת" עשויה להיות גם כזו שהזוכין מצא אותה "צדקת", בהתחשבות הנציב.

מסקנות

עלייה במספר התלונות

בשנים 1999-2000 היה גידול משמעותי במספר התלונות, בשיעור של 80%, ובשנים 2001-2000 הגידול היה בשיעור של 38%. באקסטרופולציה, שיעור הגידול בשנת 2002 יהיה של 100% ביחס לשנת 2001.

ההשערה שלנו היא, שהעלייה במספר התלונות נובעת משני גורמים: הגורם הראשון הוא **הכנסת שירות האינטרנט** באמצעות העברת תלונות – הנתונים מורים כי השימוש באמצעותו והחולך – ב-2001 הגיעו 38% מהטלונות דרך האינטרנט, לעומת 62% תלונות שהגיעו באמצעות הדואר. בחודשים ינואר-אפריל 2002 כמות הפניות באינטרנט הגיעה ל-כ-71%.

הגורם השני הוא ההכרה הולכת וגוברת של הפונים **בשירות האפקטיבי** של נזיב התלונות. השערה זו מבוססת על עלייה משמעותית במספר מכתביו התודה, ובמספר הפונים והמתלוננים המעניינים במקצתם כי הם שמעו ממוקור אחר על עבודות הנציבות או שהיו שבעי רצון מטיפול קודם בפניהם/טלונתם.

יש להטעים, כי אין בידינו נתונים אמפיריים המצביעים על עלייה במספר "הביטחות", או נתונים אחרים שיסתרו השערה זו.

עלייה במספר התלונות שטופלו לגוףן

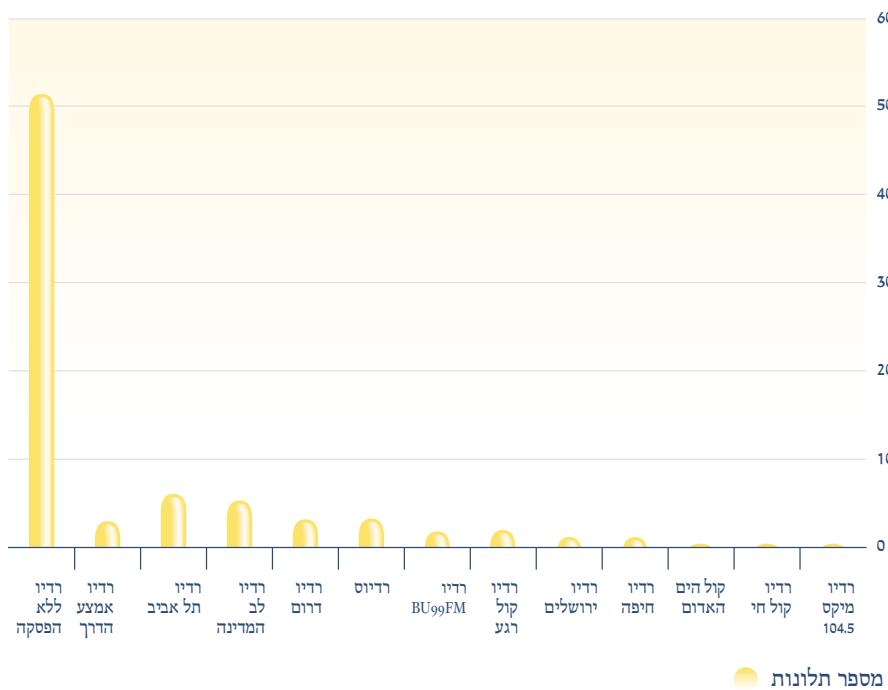
הנתונים מראים מגמה של עלייה במספר תלונות שטופלו לגוףן – 71% לעומת 52% בשנת 2000. ירידה נוספת חלה במספר התלונות הצדוקות – 13% לעומת 18% בשנת 2000. הסיבה לפער זה מוסברת על ירידנו באופן מיוחד ששל נזיב התלונות לנשות ולהפגש בין המתלונן לבין ה佐ינן ולישב את הביעות על ידי הבחרת הכוונות, ולאו דווקא על ידי חיפוש אחר "הצדק המוחלט". יש להטעים, כי "טלונה צודקת" היא תלונה שהניציב קבע כי היא צודקת, או שה佐ינן הטועם, כי מצא שהערת המתלונן או הניציב צודקת.

עלייה במספר התלונות המתיחסות לפרסומות

בעבר לא נexo ה佐ינן לאפיין את מכני התלונות, ומשום כך אין לנו בסיס להשוואה על פי סוג התלונות, ואינו יכולם להצביע על מגמות בקטגוריה זו. בשנת 2002 הופעלו הקטגוריות של סוג התלונות, וניתוחן ויישמה איפורא דרך הבא.

תלונות המתייחסות לרדיו האזרוי

איור 8: התפלגות התלונות בתחנות הרדיו האזרוי



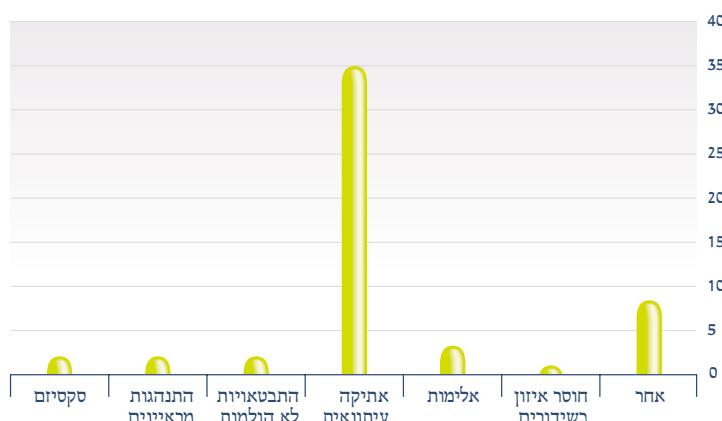
הערות:

ניתן לראות כי מספר התלונות בתחום הרדיו נמוך מאוד. עובדה זו מוסברת בכך, שהרדיו "פתוח" למאזינים, ומאפשר שיחה בין המאזין ועורכי התוכניות והמציגים.

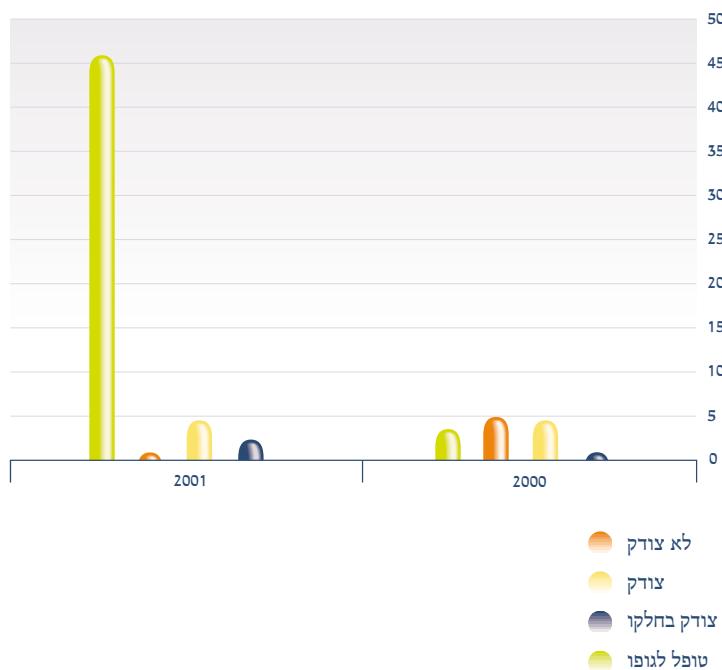
יוצאת דופן היא תחנת **"רדיו ללא הפסקה"**, שמספר התלונות עליה הולך וגדל במשך שנים, בשל אופי התוכניות ודרך ההגשתה שלהן. המאופינים בחספוש לשוני, לעיתים בוטה ומשוחרר מרישון אתו. בשל עובדות אלו אנו רואים צורך מיוחד להבליט את התלונות נגד תחנה זו.

התלונות נגד תחנת **"רדיו ללא הפסקה"** מתפלגות למספר קטגוריות, שהבולטת בהן קשורה להפרה של כללי האתיקה העיתונאית. תלונות רבות הגיעו לנעיצת תלונות הציבור, למשל, בעקבות תוכנית הייעוץ של רודה רזיאל-זוקנט, אשר באירוע ספציפי יעצה, לכוארה, לבחורה צירזה, להחتنסות בזנות (ראו עמי 56).
נציב התלונות נאלץ לדרש נקיטת אמצעים נגד "רדיו ללא הפסקה" בשנת 2001. להלן שלוש תלונות בהן דרש הנציב לבחון נקיטת אמצעים נגד הוכין (עמ' 37).

איור 9: אפיון התלונות נגד "רדיו ללא הפסקה", 2001



איור 10: "רדיו ללא הפסקה" – השוואת מספר התלונות והברעתן לשנים 2000 ו-2001



"רדיו ללא הפסקה" – תלונות

1. הגיעה אלינו תלונה ממאוזין על דברי נאצה לבארה שהושמעו נגד מර בニימין נתניהו בתוכנית "הבמה המרכזית" (תוכנית הרמקליטה אוצרחים מן השורה ונותנתה במה לדעוטיהם), לדוגמה: "חתיقت החולאה זהה". בעקב שbowצע אחר התוכנית נמצא, **שנאמרו גם דברי נאצה נגד חברי כנסת ערבים:** "هم יותר פסולת מפסולת". מאחר שתוכנית זו נמצאה תחת הבקרה של התחנה, כלומר החומר עובר עריכה, ביקש הנציג להטיל עליה את מלאו האחריות על מחדל חמור זה, המונוגר לכללי האתיקה של הרשות. לפיכך, המלצנו לפתח בהליך הפרות. גם وعدת ההפרות מצאה, כי התלונה מוצדקת, וקנסה את תחנת הרדיו בגין הפרה.

2. בתוכנית של שמוליק טיאר אריה המגיש בעלים של נחש פיתון ברומי, ותייר בשידור חיCiעד הנחשה טורפת חולדה שהובאה לאולפן. השידור כלל **תיאורים פלסטיים** של הטורף והונטר, של הקרב ושל המוות. למאזינים שעלו לשידור והビינו וועוז מהשידור, ענה המגיש, כי המטרה הייתה "להראות מה שקרה בטבע". הנציג סבר, כי המתלוננים צדקם, ובמקרה זה לא היה מדובר בתיאור המצב בטבע. תיאורי טبع הם מלאה מקצועית, ותנאי אולפן רדיו אינם "תנאי שדה", אלא אם רוצים להפוך אותם לתכנית היתולית, וממילא אכזרית, כפי שהיא המקור. הנציג המליץ **למנתול התחנה לא לחזור על תוכנית מעין זו**, אלא אם תלולה בהדרכה על ידי אנשים העוסקים בתחום הטבע. במקביל המלצנו על תחילת הליך הפרות. בסופו של תהליך נקנסה התחנה בנטיילת זמן פרסום.



3. מקרה נוסף שהנציג המליץ על הליך הפרות היה המשחק שהתחנה בתוכנית "דידי לוקאלי", "ביצת הזהב של סולטנה" (ראו עמ' 54). وعدת ההפרות אכן קבעה, כי במקרה זה הייתה הפרה בגין אי סדרים בכלל המשחק וחלוקת הפריטים.



בעקבות הטיפול בתלונה מעזה הרשות השנייה לנכון להנחות את כל תחנות הרדיו האזרוי שבפיקוחה: יש **לקבוע** תקנון מפורט לחלוקת פריטים במשדרי רדיו לפני כל שידור של שעשוען נושא פרסומים.

בפתח השעושוען על השדר להציג את כללי המשחק במלואם ובצורה ברורה. יש לוודא נגישות למסמכי התקנון לכל מזמין שיחפש בכר. לאחר שכבר נמצא פותר, אין להזמין את המאזינים להמשיך ולפתור את החידה או לבצע את המשימה.



תלונות מייצגות
צִדְקוֹן

קטגוריה: תוכן פרסום – אלימות מינית "פוקס ג'ינס", רשות, שידורי קשת, טלעד

בתשדריר הפרסומת "פוקס ג'ינס" נראים שני צעירים, בחור ובבחורה, המפעלים תיאטרון בובות בסמטת רחוב. בין הבחורה לבין אחד הצופים מתפתח "דיאלוג" באמצעות מבטים. לפטע, לוחץ הצופה את בובת הברבי המוצגת, מפשיט את מכנסי הג'ינס שלה בשינויו, משליך את הבובה ועווב, כשמכנסיה בידו.

רקע:

תלונות הצופים עוסקו בעיקר בתוכן ובמסר של התשדריר. הפונמים התלוננו על הפרסומת שבה רמזים מינניים בווטים של שני השחקנים. הפרסומת מעבירה מסר שהוגדר מסוין לצעירים, העולאים להתרשם, כי אפשר להזог כרך בילדות קטנות, ולמעשה מעודד פدوפייליה. Natürlich, כי הפרסומת משדרת מסר מוסווה, ולפפיו כל דבר "שאני רווצה" אני יכול לקחת בכוח, רק מפני אני רווצה. הפרסומת מעודדת אלימות מינית ואונס, ומעניקה לגיטימציה לעברור את הגבולות של מותר ו אסור. בעצומה שלשלה קבוצה גדולה של צופים Natürlich, כי ילדים צעירים אינם יודעים כיצד לעמוד מנגד לאלימות זה. אתרים שונים באינטרנט פתחו פורומים בנושא זה, וקרוואו לאנשים להשתתף בעצומה להחרמת שידורי ערוץ 2, עד שתורד הפרסומת משידור.

נושא התלונה:

בעקבות תלונות הרבות סבר הנציב, כי התשדריר בגרסתו המקורית אינו ראוי לשידורו. הנציב העביר את התלונות למנכ"ל הטלוויזיה, שפנה אל המפרסם, וזה החליט להוריד את סעינת הסיום, שבה נראה הובחה מושלת על הרעפה ללא מכנסיה. נוסף על כרך הגיבלה הרשות השנייה את שעת שידורו התשדריר לשעה 22:00 ואילך, שעות הצפייה של מבוגרים.

הטיפול:

הציבור לא הסתפק בכךים אלו, ותלונות המשיכו להגיע למשרד הנציב. לאחר זאת נערכ דין על פרסום זו בועדת העורר של מועצת הרשות השנייה. הוועדה קבעה, כי התשדריר מנוגד לכללי הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו. הציבור בכלל, לפיקר החלטה הוועדה להורות להגנת הרשות להנחות את זכיני ערוץ 2 לא לשבץ את תשדריר הפרסומת של "פוקס ג'ינס" בלוח השידורים.

מסקנות:

הנציב סבור, כי התלונות הרבות שהגיעו למשרדיו היו עניינות וצדוקות, ויש ערך רב בפניות הללו. לקיחתן נלמדים הן על ידי הרשות השנייה והן על ידי חלק מהმפרסמים.

קטגוריה: קידימון נועז "העונה החמה", שידורי קשת

רקע:

לצורך קידום עונת שידורי הקיץ של "שידורי קשת" עלה לאויר תshedir "העונה החמה". בין היתר, נראית בתshedir בחורה לבושה בגדיים ביקיני, שותה משקה ורוד.



נושא התלונה: המתלוננים הביעו מורת רוח מהאופן שבו בחورو "שידורי קשת" לקדם את שידורי הקיץ, באמצעות הצגת גוף של נשים. המתלוננים טענו שהתשדר הוא גס, דוחה, ולגרי, מבוה ופוגע בנשים. הם סברו שיש להציב גבולות למפרטים, ודרשו להוריד את התshedir, לשדר התנצלות וליצור תשדרים בעלי מסרים מתחשבים יותר.

הטיפול:

בתגובה לתלונה הטעים מנהל מחלקת הפromo של "שידורי קשת", כי מדובר בתshedir שהוא פורדיה על תהליכי הייצור, השיווק והקידום של מוצרים בטלוויזיה, שאחת הנטיות הרווחות בהם הוא לשלב נשים בגדיים בפרסום המוצרים, בין אם יש בכך צורך ובין אם לאו. הפורדיה, לדבריו, ביטהה נקודת מבט ביקורתית על השימוש בגוף האישה לצורכי קידום מוצרים. "שידורי קשת" סברו, כי בתshedir זה הם דואק אטורם לקידום מטרות חברתיות חשובות.

מסקנות:

1. לאחר צפיה בתshedir העיריר הנცיב, כי מן הבדיקה החוקית אכן אין התshedir חורג מן הגבולות וכי הכוונות הטובות של הקידימון לא הובנו בשל

תחכומו, ולבן אי אפשר להתעלם מההערות המופנות אליו מן הציבור. בוגדור לערמתה "שידורי קשת" סבר הנציב, שאין לדorous מן העופה להתעמק בכוונותיו יוצריו של הקדימון. קדרימן חייב להיות ברור ועשוי באופן שכל הצעפים יבינו דבריהם ברורים ולא היפוכם. לפיקר צידד הנציב בעמדת המתלוננים שהתייחסו לקדימון כפשותו, ולפיקר זיהו בו גישה אנטי-פמיניסטית בוטה.

2. השימוש בסמלנים סקסיסטיים בתשדרי פרסום, וההתעלמות מפגיעה נשים חזרו ונשנו פעמים רבות בשנת 2001. כתוצאה טענות של צופים רבים מצא הנציב לנכון לפנות לזכיניות ולהפנות את תשומת לבם לרגישות הציבורית בנושא זה. הנציב העיע לזכיניות ולפרטים לבחון דרכי שנות לקידום מוצרים ומכירותם, ולהימנע ממוטיבים סקסיסטיים, המציגים חזות נשי חסוף וגברים מתחננים למראתה בלונדרנית חטובה וחשופה.

קטגוריה: תוכן פרסומות – סקסיום

תוכנית העצומה: בחודשים מאי-יולי 2001 הגיעו לנציג הతלונות מכתבים ובים ובם תרעומת על נטייה גוברת לשדר פרסומות סקסיסטיות בטלוויזיה, ובהן עצומות שחתמו עליהן קבוצות גדולות של נשים. נטען, כי פניות אלה היו ספרוננטיות, ולא נמצאה כל ראייה לכך שמדובר במשמעות מסע פרסום מאורגן על ידי ארגון פוליטי או אחר. העצומה הביעה מהאה של קבוצת נשים גדולה על הפרסומות המשודרות בכל התקשורות, ובעיקר בערוץ 2. העננות דיברו על הלגיטימציה הניתנת בפרסומות להשפלת האישה ולפגעה במעמדה.

הערבה: על רקע דברי העצומה פנו לנהלת הרשות השנייה, שהחלה לבדוק באופן שיטתי את תכני הפרסומות והתכניות, באמצעות מערכ הפיקוח של הרשות. נוסף על כך קבע הנציג, כי קיים צורך לדון בסוגיות של מגדר (gender), ולפתח שיח בין צופים ומאזינים לבין מערכות התקשורות שבפיקוח הרשות השנייה.

קטגוריה: קדימון "הבית של כולנו", רשות (אפליה על בסיס לאומי)

סרט הפromo של "רשות" לקידום עונת השידורים החדשה הציג תמונות כלויות מההווי הישראלי (חצר אוכלוסייה) בעיר, בפריפריה, במגור החקלאי, במגוון גילאים ובמגוון תרבותיות, על רקע השימוש השיר "הבית של כולנו".

רקע:



נושא התלונה:

הטיפול:

הפונה, ערבייה, הביעה מחראתה נגד התשדריר שהציג תמונות של אורהיים ישראליים – חילוניים, דתיים, מושבנאים, חילילים ועוד – ולא הציג ערבים. לטענתה, אי-אזכור ערבים כאורהיים פוגע בהם עמוקות, שכן הם אורהיים שוו זכויות במדינה. ניתן לצפות מתשדריר הקורי "הבית של כולנו", שיכלול בצורה מלאה את הפסיפס התרבותי והדמוגרפי.

הערבה:

התלונה הווערזה ל"רשות" לקבלת תגובה. לטענתם, סרט שאורכו 30 דקות אינו יכול להכיל את כל גוני החברה הישראלית, והסתיניות שנבחרו לא עוסקו בסוגיות כמו לאומי, אלא נבחרו משיקולים כלליים יותר.

הנציב סבר, כי **תלונתה של הפונה הייתה מוצדקת**. הנציב קיבל את עדמת הוציאין כי אי הכלילתו של עברי "בבית של כולנו" לא נעשה במודע. בתגובהו לזכיין ולתלוננת הוא הדגיש, כי בכל מקרה שמדובר ב"חצר אוכלוסייה" כמו במקרה הנדון, יש למצאו מקום הולם לאורהיים הערביים, וחיללה לבטל את נוכחותם מ"הבית של כולנו".

קטגוריה: תוכן פרטומות תשדריר שירות לאלה"ה (אגודה הישראלית למשפחות חד-הוריות)

התשדריר הופק על ידי "רשות" עבור האגודה הישראלית למשפחות חד-הוריות (אלה"ה), ושודר במספר גרסאות. בתשדרורים נראת אב שעוזבת את הבית ומשאיר מאחוריו ילד בוכה, כשהברקע מתングנות מילות השיר "אבא, אבא תישאר".

רקע:

נושא התלונה: בתלונות הוועיטה הטענה, כי המסר המועבר בתשדריר פוגע באמותות ובילדיהם רבים במשפחות שאין בהן דמות אב, מסיבות שונות. ילדים למשפחות חד-הוריות, נאמר בתלונה, מקבלים את המסר, שאלילו היה האב נשאר או כי "הכל היה בסדר". עוד נאמר, כי התשדריר והשיר המלווה אותו פוגעים במאיצים הרבים של החורה במשפחה חד-הורית להסביר לילד, שגם אם אחד ההורים אינו גר איתו, עדין יש לו משפחה. יש שטענו, כי לעיתים עזיבת אחד מבני הזוג דוקא מעלה את אי-יכולת החיים של המשפחה. יש לציין, כי מרבית הפונים הם חברים ב"פורום למשפחות חד-הוריות".

הטיפול:

1. התלונות הועברו ל"רשות" לקבלת תגובה. דעת הזוכיין הייתה, כי התשדריר הופק בתום תהליך ארוך, שהיה מבוסס על מחקרים פנימיים ועל ניסיון בן שנים בתחום העובדה עם משפחות חד-הוריות. Natürlich, שלא תמיד ניתן להשיע את רצון כולם, בעיקר כשמדבר בכמה ארגונים מתחברים הפעלים בתחום.

2. מנכ"ל אלה"ה הדגיש, בתגובהו לתלונות, כי הנזק הנפשי שעלול להיגרם לילדים אינו נובע ממשידור התשדריר, כי אם מעעם הנטיישה. הוא ציין, כי המשפחות החד-הוריות בישראל הן חד-הוריות לא מרצונן, ועל פי הניסיון שהעצבר באגודה, מרבית הנוטשים הם האבות. עוד הוסיף, כי התשדריר זכה להרים חיוביים רבים, ובעקבותיו התקבלו מאות פניות משפחות חד-הוריות, וגם מתורמים וממתנדבים.

המלצות:

3. לאחר עיון בעמדות הצדדים – הפונים, "רשות" ואלה"ה, סבورو, כי יש לאגודה תפקיד קהילתי חשוב ביותר, ו"רשות" ראייה לכל שבח על תרומתה לאלה"ה ולקהילה. עם זאת, בשידורו עצמו נמצאו ליקויים: בישראל חיות משפחות חד-הוריות רבות שהן תא העומד בפני עצמו ומשפה כל דבר. גם אם "אבא עוז", האוצר השלילי ותחושת המשכנות אינם המסרים הנאותיים לשיווק של העמומה. הנזיב הניח, כי אולי באמצעות תשדריר זה הגיעו לארגון פניות רבות של משפחות חד-הוריות, אך לעומת זאת נמצאו גם משפחות רבות שנפגו.

במכתב אל מנכ"ל האגודה המלענו, כי בעתיד, כאשר האגודה תחל במסע שיווקי, שומה עליה לבדוק בקרב הורים למשפחות חד-הוריות מה הרגשות בעניין הפרטום העומד לעלות על המruk. כמו כן המלענו לפני "רשות", שתננה וממן שידור כתרומה, לסייע לאלה"ה להפיק תשדריר חדש, ובכך למזער את הנזק שנגרם ולהביא לגיוס חברים נוספים לארגון שמטרתו חשובות כל כך.

קטגוריה: תוכן תכניות (תקינות לשונית) – המונח "מפגר"

תיאור התלונה: בכתבה ששודרה בmaharot החדשות ועסקה במאבק לפתיחה מעון אקי"ם בנתניה, כינו המגישים את פגעי המוח יושבי המעון – "מפגרים". המתלוננת טענה, שתופעה זו הייתה בשווה לחברה, שכן היא מעידה שאין החברה מקבלת את פגעי המוח לתוכה.

הערכה: עדמת "חברת החדשות" הייתה, כי המונח "מפגר" מופיע בכללי האתיקה של הרשות השנייה, ולפיכך לגיטימי להשתמש בו. לא קיבלנו עמדה זו. השימוש במונח אمنם "חוקי", אולם אינו תקין. הביטוי הולם הוא "אדם בעל לקויות התפתחותיות", והוא המקובל על העוסקים בתחום זה. סברנו, כי יש צורך לפעול למען תקינות לשונית הוגנת ושווונית כלפי כל אדם בחברה. לכן העלינו את הנושא לפני הלשונאים של המערכות שבפיקוח הרשות השנייה, וביקשנו כי ינחו את זכיני הרשות והרדייו לרשום לפניהם תביעה זו.



קטגוריה: תוכן תכניות חדשנות (אייזון בשידורים)

בסיור של "חברת החדשות" בחבל עזה, הציגו הכתב סלימן אל-שאפעי לסיור של "כוח 17", המשמר הנשיואתי של ערפאת. בכתבה צולמו בתים שנחרטו בידי חיל האויר הישראלי, וכמו כן הובאו דבריהם של מזוכיר הרשות הפלסטינית וקצתן ב"כוח 17". הם טענו כי האשמות ישראל נגר "כוח 17" על השתתפותו בפעולות נגד אזרחי ישראל הן טענות שווא, שמערתו להראות, כי הרשות הפלסטינית אינה שותפה לתהליך השלום.

רקע:

מנכ"ל אגדות "זבוקה הציבור לדעת" טعن במאמרו, כי בכתבה של מר אל-שאפעי הייתה חריגה מכללי הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו לאמור:
1. אייזון בשידור: לא הובאה תגובה של גורמים ישראליים רשמיים, לא מהממשלה ולא מהצעבא, כדי שיוכלו להשמיע דעתם נגדיו نحو שבתאי הכתב.
2. דיקוק בשידור ואימוט המידע: לטענתו, ביקשה הכתבה לעשות יחס ציבור ל"כוח 17" בקרב הצופים בישראל.

נושא התלונה:

לאחר בדיקת הכתבה ולאחר תגوبת "חברת החדשות" קבע הנציב, כי אייזון אינו נדרש באופן גורף לאחר כל אמירה בשידורים, אלא לבחון תלונות לארך זמן, ברצף של תכניות. פועלות הריסת הבטים על ידי צה"ל סוקהה במקרה הנדון בהרחבה, והצעבא והדרוג המדיני נתנו לה הסברים ונימוקים. במקרה המדובר – אין זה מציאותי לדרוש, כי דבר צה"ל יעמוד מול הבניינים ההרостиים ויגיב לדברי הקצין הפלסטיני. הנציב הטעים, כי הצופה הישראלי יכול לשפט מה הוא רואה ומה הוא שומע, בלי שיספקו לו כל העת את כלל היבטים והעמדות. לאור האמור, לא מצאנו כי הייתה בשידור הכתבה הנדרונה חריגה מכללי האתיקה ומכללי הרשות השנייה.

הערכה:

קטגוריה: תוכן תכניות חדשנות ("יצוג חברי כנסת או נציגי ציבור ערביים")

רקע:

באחת ממהדורות החדרשות של ערוץ 2 בחודש מאי סוקר נאומו של ח"כ אחמד טיבי, שהגיב בכנסת על אירוע ביטחוני חמור.

הטיפול:

מכتبיהם של הצופים הועברו ל"חברת החדרשות" לצורך קבלת תגובה. עדמת "חברת החדרשות" הייתה, כי דבריו של ח"כ טיבי הובאו בחדרשות ערוץ 2 בשל ערכם החדשוני, גם אם אינם נוחים לחלק ניכר מתושבי ישראל. הכתבות והדיווחים עסקו בנסיבות הדברים, והגורמים האחרים בקשת הפליטית איזנו או דחו אותן.

הערכה:

עמדתנו הייתה **מנוגדת** לעמדת הפונים, שקבעה באופן גורף, כי אין לראיין חברי כנסת או נציגי ציבור ערבים לאחר אירוע קשה בעקבות פעללה מכוננת של אחד הארגונים הפלסטיניים. דעת הנציב הייתה, כי חברי הכנסת העربים הם נציגי הציבור, ואין קולם שווה פחות מקולותיהם של חברי כנסת יהודים. הכלל של זכות הציבור לדעת, חופש הביטוי וזכות להשמע דעה אחרת עומדיםיסוד הדמокרטיה, והם חלים על יהודים וערבים, שמאלניים וימניים, חילוניים ודתיים. פעולות הטרור הפוקדות אותנו הן, לצערנו, איורים פוליטיים ואין לנתקן מכך. ריגשות הצופים היא עניין אישי, אבל יש לחת מוקם לכל הדעות, בכל הקשר פוליטי, גם אם הוא טעון, לא מתקבל וקשה לציבור.



קטgorיה: תוכן תכניות – חדשות (דיווח מהרששות הפלסטינית וראיונות עם הציבור הפלסטיני ומנהיגיו במהדורות חדשות ישראליות)

במהדורות החדשות, מאז פרוץ האינתיפאדה השנייה, לצד הסיקורים הביטחוניים והפוליטיים של אירופי היום משודרים גם דיווחים וראיונות עם צמרת הנהגה הפלסטינית, ראשי הארגונים הפליטנים ותושבי הרשות.

נושא התלונה:טענת המתלוננים היא, שאין מקום לסקור המנהיגות והעשיה ברשות הפלסטינית, באמצעות התקשורות הישראלית. התקשורות הישראלית אינה צריכה להיות כלי תעסוקה פלסטיני. אחרים טוענים, כי יש מקום לדיווח עובדתי מנקודת מבט ישראלי, ואין מקום לראיונות שמאפשרים הצגה של העמדה הפלסטינית.

הערכה:ככל אנו סבורים, כי יש עניין לדעת מה קורה מצד الآخر. דיווחים "מן השטח" תורמים מאד להערכת מדtotio של הצופה הישראלי ויעזובן. שכן תמונה מציאותית נבנית על יסוד היכרות של האירופאים מכל צדדיהם. מערכת החדשות בוחנת את החומרים ומחליטה לפי שיפוטה המקצועית כיצד לטפל בהם – בר מקובל בכל תחומי התקשורות, וכן ראוי שתפעול כל תקשורת מקצועית. להערכתנו, גם מנהיגים פלסטינים הנתפסים בעינוי אזרחים רבים כאובי עריכים להישמע ולהיראות. פוליטיקאים מכל שדרות הציבור נוהגים לפגוש את המנהיגים הפליטניים, ואין סיבה שם עיבור העופפים לא ידעו מה בפיהם. חופש הביטוי הוא מאושיות הדמוקרטיה, ולא פחות ממנו גם זכות הציבור לדעת, לשם ולחשייע.

קטגוריה: תוכן תכניות רשת: "משעל חם" (אתיקה עיתונאית)

רקע:

ב-21.1.01 שודרה בתכנית "משעל חם" כתבתו של חיים הכת בעניין חיילים מייחדותUILית, אשר פרשו משירות מילואים בגלל סיורם לשורת בשתחים. בין היתר רואין בכתבה חיל מילואים, אלדר גולן, אשר מטעמי מעפון עזב את השירות ביחידת המילואים. ב-31.1.01, בתוכנית "דוקו-מדיה" בערוץ הראשון, הוצגו עובדות נוספות פורסמו ב"משעל חם":
1. חיים הכת הוא המעסיק של החיל בתחנת רדיו קול רגע.
2. בשידור התוכנית "דוקו-מדיה" הודיע החיל למתי גולן, מגיש התוכנית, כי הוא "לא עוזב (את היחידה) מסיבות מצפניות".

נושא התלונה: המתלונן, מנכ"ל אגודת זכות הציבור לדעת, טען כי חיים הכת לא טרח להבהיר, כי הוא מעסיקו של החיל בתחנת הרדיו. עוד טענו המתלוננים, כי האתיקה העיתונאית חייבה את עורך הכתבה לברר עובדות לאשرون לפני פרסום הכתבה, ולאפשר לנפגעים מהכתבה – במקרה זה חילי היחידה שבה שירות אלדר גולן – להגיב עליה.

הטיטול:

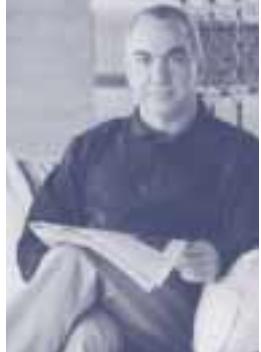
1. דבריו המתלוננים הופנו תחילה לתגובה מערכת התוכנית "משעל חם". עורך הכתבה, חיים הכת, השיב כי הוא דוחה מעליו את כל האשמות המועלות נגדו, וקבע:

א. הטענה של אגודת זכות הציבור לדעת, כאילו אלדר גולן הודה משירותו בשל מבצעי חמור, היא מופרכת מיסודה. לא הייתה נגר שום תלונה, הוא לא נתפס בכלום ולא הואשם בכלום. לעומת זאת טען מפקדו של אלדר גולן, כי הסבירו הם שקר.

ב. לעניין עצמו של אלדר גולן המועסק בתחנת הרדיו שמנהל חיים הכת: לדברי הכת, הוא מכיר את גולן ויודע על מעשייו ומנייעיו ווישרו לא הוועיל על ידו בספק. נציגון שוב, כי מפקדו של אלדר גולן גולן הטעים, שהוא לא דיבר אמת בריאיון שערך עמו חיים הכת ב"משעל חם".

2. לאור הממצאים סברנו, כי המקרה חמור, ונדרשת חוות דעת של סמכות צח"לית, שתחקור ותסביר אותו.

3. מדובר צה"ל הגיב וקבע, כי החיל אלדר גולן "השתחרר משירות מילואים מסיבות אישיות בלבד, שלא נגעו לשירות בשתחים".



4. עקב ממצא זה פניו שוב לחיים הכת ועימנתנו אותו עם העבודות שהציג דובר צה"ל. לדבריו הכת, תגבורת דובר צה"ל רק חיזקה את טענתו. שכן, אלדר גולן אמר בכתבה, כי המסתור הצבאית אילצה אותו "לשחק" את "הפסיכי", חיל שAYER את השליטה ונזקק לכב"ן, ו"זו בדיקת הפואנטה", לדברי חיים הכת. הסיפור העיגן את גולן כמו שאומר את האמת, אלא שאין בעה"ל טפסים רשמיים המאפשרים לחיל לבטא את מורת רוחו משירתו בצבא, למעט ברירה אחת – לקבל אישור שהוא בלתי כביר מסיבות רפואיות (נפשיות).
5. לאחר שהסבירו של דובר צה"ל לא פורטו, והסבירו של חיים הכת לא שכנוו, הפעיל הנציג את סמכותו בחוק (חוק הרשות השניה לטלוויזיה ולרדיו התש"נ – 1990, פרק ט, סימן ג), והזמין את החיל אלדר גולן לחקירה.
6. בחקירה הבahir אלדר גולן את הסתיירה לכארה בין מה שנאמר בכתבה של חיים הכת לבין מה שנאמר בתכנית של מתי גולן. עמדתו הייתה, כי מאחר שלא היה יכול להשתחרר "מסיבות אידיאולוגיות", הוא המיר את טענותיו ל"טענות נפשיות", ובדרך זו מימש את רצונו להשתחרר. גולן הטיעם, כי לדעתו, המקור לאי-הידוק בשידור של מתי גולן נבע מشيخ קצחה שהתקיימה בין לבין התחקironית של "דוקומדייה".

מסקנות:

פסקנו, כי בהנחהגו של חיים הכת לא הייתה הפרה של האתיקה העיתונאית בדבר בדיקת העבודות לאשון טرم פרוסמן. בסיבות אלה לא מצאנו פגם בעובדה שחיל הכת ראיין אדם שהוא מעסיק.

קטגוריה: תוכן תכניות "רדיו ללא הפסקה": "דידי לוקלי" (הטעיה)

בתכניתו של דידי הררי "דידי לוקלי" ששוררה מתחנת "רדיו ללא הפסקה" בסינדייקציה למספר תחנות, פורסם במשך שבוע משך בשם "הビיצה של סולטנה", שבמסגרתו נדרשו המשתתפים לאטר בדיחה שסיפורה הדמות סולטנה במערכת "אורנג' ג'וקר".

רקע:

שני המתלוננים טוענו, כי לאחר שבילו כארבע שעות במערכת "אורנג' ג'וקר", הם הצלicho לאטר את הבדיקה המודוברת וניסו ליצור קשר עם מפיקי התכנית. יומיים לאחר תחילת המשחק הם הצלicho להציג אל מפיקי התכנית, אולם התבשרו כי כבר נמצא פוחר. לעומת זאת, לאחרת סוף התכנית הוועלו שני מאזינים לשידור, ומסרו פתרונות לא נוכנים. יתר על כן, ביום הבאים חזר דידי הררי וביקש מהמאזינים להיכנס למערכת "אורנג' ג'וקר" ולחשוף את הבדיקה. רק בתום חמישת ימי המשחק, דקota לפני סיום התכנית, הועלה פוחר לשידור, וגם בתכנית זו חזר המנחה וביקש מהמאזינים להיכנס למערכת כדי לחפש פתרונות. ניסיונותיהם של המתלוננים ליצור קשר עם מערכת התכנית כדי לקבל הסברים, העלו חרס, ולו ביחס מוזל של המפיקים: "מדוע איינכם יכולים להפסיק בכבוד?"

נושא התלונה:

התלונה הועבירה לביקשה של תחום הרדיו ברשות השנייה, ובו בזמן נשלחה לתחנת הרדיו לוגובה. לטענת התחנה, מסע הפرسום המשותף עם חברה "אורנג'" חייב את דידי הררי, כМОBILE המסע, לצוין אותו ואת כליו בשידור. העלתה מאזין זוכה לשידור נעשה בשיטת "כל הקודם זוכה", אולם הניסיון בתחנה מלמד, כי יש מקרים שבהם עבר השידור למאזין השני שפרט נכוна, השלישי ואפילו הרביעי, בغالל אי הזמינות של קודמו. לפיכך, אין כל טעם לפגם בכךן אפשרות במספר מאזינים להתמודד על הזכיה הסופית. בשל אילוצי עריכה וחירגה מלוחות הזמן, נאלצה התחנה לדחות את עליית המאזינים לשידור מיום ליום, והזוכה עלה לשידור רק ביום האחרון למשחק. אנו סברנו תחילה, כי ניתן לפתור את בעיית המתלוננים בשיחת הבקרה של מנכ"ל התחנה עם המתלוננים, ובכך יסתהים הטיפול בתלונה ברוח

הטיפול:



טובה. נוסף על כך, הצענו לשקל מטען פרט ניחומיים למתלוננים. אך התחנה דחתה את הצעתנו.

عقب הדברים הללו סברנו, כי אין בהסבירי התחנה מענה הולם למתלוננים, ונראה, כי בוצעה הטעיה לבוארה של מאזיני התכנית. את תחושתנו זו חיזק העדרו של תקנון מפורט של המשחק לפני תחילתו, שיסדרו את ההוראות של כללי הפרסים. לפיכך העברנו את התלוונה להמשר הטיפול לוועדת הਪורות ורדיו.

כמו כן מצאנו לנכון להביא את העניין לידיית חברת "אורנג'", שננתנה את החסותו לשעשועון "הביבה של סולטנה".

הערכה: בהליך ההפרות קבועה ועדת הਪורות ורדיו של הרשות השניה, כי העדרו של תקנון המשחק הוא הפרה של סעיף 21 להנחיות מדרייך האתיקה בשידורי טלוויזיה ורדיו, ההחלטה נמסרה לתחנה, וזה ערעורה עליה בפני ועדת ער' של מועצת הרשות השניה. ועדת הער' אישרה את החלטת הרשות. בעקבות האירוע מצאה הרשות לנכון להבהיר לכל תחנות הרדיו האזרוי שבפיקוחה את הדברים הבאים:

1. יש לקבוע תקנון מפורט לחלוקת פרסיטם במשדרי רדיו לפני כל שידור של שעשועון נושא פרסיטם.
2. בתחילת שידור השעשועון על השדר להציג את כלל המשחק במלאם ובצורה ברורה. יש לוודא נגישות למסמכי התקנון לכל מאזין שייחוףzen בכאן.
3. אין להזמין מאזינים להמשר ולפתור חידה או לבצע משימה לאחר שכבר נמעא פורטו.

קטגוריה: תוכן תכניות יעוץ פסיכולוגי בתחום הרדיו האזרחי – “רדיו ללא הפסקה” (ורדה רזיאל-ז'קונט)

רקע: בתכנית הייעוץ של ורדה רזיאל ז'קונט ב”רדיו ללא הפסקה”, עלולים מאזינים ושותחים בפני המשנה את בעיותיהם. באחת התכניות עלה נערה כבת ארבע-עשרה לשידור וביקשה את עצמה של ורדה רזיאל ז'קונט, כיון שהברתה הביעה בפניה עניין לעסוק, לבארה, בזנות.

נושא התלונה: המתלוננים, ובראשם עמותת ”מגן לזכויות אנוש“, טענו, כי השדרנית הפסיכולוגית שידלה בשידור את הנערה ל zenith, שכן היא יעשה לה לא למנוע מחברתה לבצע את רצונה, קרי להתרנסות בזנות.

הטיפול: ביקשו תחיליה את תגובת התchanה ואת תגובתה של ורדה רזיאל-ז'קונט, וכן בזמן פנינו, לשם קבלת חוות דעת, לגורמים מקצועיים בתחום הפסיכולוגיה, בהם: הסטודיות הפסיכולוגים בישראל, הפסיכולוגית הראשית משרד החינוך, הפסיכולוגיה הארצית, מנהלת פנקס הפסיכולוגים במשרד הבריאות, וכן ראש בית”ס לעבודה סוציאלית וראש החוג לפסיכולוגיה באוניברסיטת תל-אביב. לאחר בירור מעמיק, בחינת כל העמדות והוחות הדעת של המומחים, התברר כי בנושאים הקשורים בייעוץ אישי ישנן דיסציפלינות שונות, ולעתים אין האחת מקובלת על האחת. כך, גישהה של ורדה רזיאל-ז'קונט מקובלת על חלק מהיעוץים ואינה מקובלת על האחרים.

מסקנות: מן יעוץ בשידור רדיו הוא שאלת עקרונית הדנה בנוטן הייעוץ ובאחריותו כלפי מקבל הייעוץ. עם זאת, התרענו *לפני* הוכין, כי יועצים שהוא מגדירים כיעוץ מקצועיים חייבים להיות מקצועיים על פי החוק, ובכל מקרה חייבים להפעיל אחריות ורגשות יתר. אשר לורדה רזיאל-ז'קונט – לאחר שהיא הוצגה בתכנית כפסיכולוגית, כאמור, כי אין בידינו לפ███ בעניינה, לאחר שחול עליה חוק הפסיכולוגים והענין, כפי ש叙述 לנו, נתן להערכת שיפוטית של גורמי הפיקוח הרלוונטיים.



קטגוריה: תוכן תכניות "עובדת", עם אילנה דין – טלעד (אתיקה עתונאית)

רקע: ב-5.2.01 ערכה אילנה דין ריאיון עם ראש הממשלה אז, מר אהוד ברק, בתכנית "עובדת".

נושא התלונה: בעקבות הריאיון התקבלו בלשכתנו תלונות רבות, שעניינן האופן הלקוי של ניהול הריאיון שקיימה המנהה עם ראש הממשלה. הטענות במחטבי הפונים האשימו את המנהה ביחס מולול כלפי המרואיין, שבא לידי ביטוי בקטיעת דבריו והסבירו לשאלות שהוזגו לפניו.

הטיפול: התלונות הועברו לעיון הזכין המשדר, "טלעד", ומתוגבתו עלה, כי הנהלת "טלעד", לרבות עורכי התכנית "עובדת", לקחו תשומת לבם את העורות הצופים וביקשו להתנצל על אי-הנוחות שנגרמה להם כתוצאה מהמשדר. גם הגב' דין מצאה לנכון להתנצל לפני ראש הממשלה, התנצלות שפורסמה לאחר מכן בעיתונות הכתובה ומעל גלי האהה. המנהה גם התנצל בפני צופי "עובדת", בתכנית ששודרה כעבור שבוע.

מסקנות: עקב הפניות הרבות זומן מנכ"ל "טלעד", מר עוזי פلد, לבירור ישיבת מועצת הרשות השנייה, אשר דנה בחיפוש דרכיהם לשיפור תרבות הדיון בשידורי ערוץ 2.

קטgorיה: כללית (אתיקה עיתונאית)

במשך ארבע שנים נתבררו חדשות נגד קצין חיל הים לשעבר, אל"מ (מיל') מיכאל (מייק) אלדר, בגין איסוף ואחזקת של מסמכים מסווגים לצורך פרסום ספרו "שיות 11 – הקרב על הצל"ש". אלדר נשפט וזוכה על ידי השופט בاري, שקבע, כי יש לבטל את כל החזרות נגד מייק אלדר ולאפשר את פרסום הספר הנ"ל.

רקע:

נושא התלונה: פרשת אלדר זכתה בתחליתה לסתור נרחב במהדורות החדשות של עורך 2. בכחבה שעסכה בפרשת ספרי אלדר מסר הכתב: "גורי בייחון הבקאים בפרשה אומרים לנו, כי אלדר פרסם בחודשים האחרונים מידע רב, בעל פחוות מזה יושבים מרגלים בכלל שנים רבות". המטלון טען, כי עורך 2 סיקר את מערכו, את עצירת ספריו ואת החזרות חסרי השחר, ולפייך מוטלת עליו החובה לתקן או לפחות לדוח על סיום הפרשה, ולא להשאירה תלויה באוויר, דבר שלא נעשה.

הערבה:

לאחר חליפת מכתבים בין הפנהה לבין "חברת החדשות" בדבר בקשו של מייק אלדר לסתור החלטת השופט בעניינו, החלה גם מעורבותנו בפרשנה. מאוחר שתביעתו של אלדר לא נענתה, קיבלנו ממחבר המבקש סיוע לסיום הוגן של הפרשה. לאחר שלמדנו על השתלשלות כל הפרשה סבינה, כי יש צדק בתלונותיו של אלדר, ויש להיענות לבקשתו בדבר סיקור הולם של זיכויו המוחלט.

מסקנות:

בעקבות ההתקבות עם כל הגורמים לעיל, **סוכם שמieurק אלדר** יופיע במהדורות החדשות כדי לסייע את הפרשה. מיר אלדר הציג את השתלשלות הפרשה שבה היה מעורב, כולל זיכוי המלא, ובכך בא העניין לסייעו. "חברת החדשות" הבהירה לאldr, כי אכן הייתה זו טעות שתגובתו לא פורסמה מיד עם זיכויו, והודתה לניציב על מעורבותו בפרשנה.

סוף דבר:

מספר חודשים לאחר סיום הפרשה פורסמה בעיתון "הארץ" החלטה בדבר נזיפה של בית הדין לאתיקה של מועצת העיתונות ברשות השידור, על פרסום מסולף במחדרות החדרשות של העורך הראשון בעניין חedorות כלפי קצין חיל הים במיל'. בהחלטה נכתב: "מאחר ופרסמה רשות השידור באופן בולט ביותר אודוות החדרשות חמורים נגד אלדר, יהיה על פי כל קנה מידה של היגיון, מוסר והגינות עיתונאית לפרסם באופן בולט ונאות גם את עובדת הסדרת החדרות".² למוטר לציין כי, נזיפה כזו לא ניתנה לחברת החדרשות" של עורך.²

קטגוריה: כללית – סוגיות מערכתיות

רקע:

בחדרות עורך 2 שודרה כתבת תחקיר שעסכה בחברות מסחריות שהזמננו את לקוחותיהן לייצור עמן קשר (לצורך שימושו או הగלה) והאמצעי היחיד להתקשרות שהעמידו לצופים היה שימוש בתלפונים סלולריים. כך לבארה, חילקו ביניהן החברות המסחריות והחברות הטלוליות את הרוחחים שקיבלו מתשלום זמן האויר שנאלצו הלקוחות לשלם.

נושא התלונה:

בעקבות הכתבה פנו אלינו המתלוננים וטענו, כי גם זכיניות עורך 2 מומיניות את הצופים להשתתף באופן אינטראקטיבי בתכנית, ומעמידות לרשות הצופים מספרי טלפון סלולריים בלבד. לדוגמה: תחרות "איש התקשורות", טקס "אנשים השנה", ושאר תכניות עורך 2 המומיניות את הצופים להתקשר אליהן.

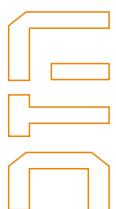
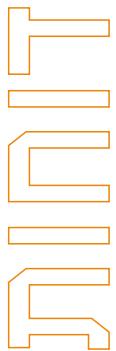
הטיפול:

בעקבות העורוותיהם של המתלוננים בדבר השימוש המוגבל בתלפונים סלולריים בלבד סברנו, כי אכן ראוי לבדוק סוגיה זו לעומק, שכן היא בעלת היבט צרכני מפללה, לאחר ושימוש בקורס "בוק" זול יותר משימוש בתלפונים סלולריים. פנינו לכל זכיניות הטלוויזיה והרדיו שבפיקוח הרשות וביקשנו להסביר, מדוע לאאפשרויות למעוניינים להשתמש גם בטלפון קוי, ומדוע בעצם לא לאפשר נגישות בכל דרך.

מתגובה תחנות הרדיו זכיניות עורך 2 עליה, כי מרביתן, אבל לא כולם, מאפשרות תמיד טלפונים קווים לצד סלולריים. הוסבר לנו, כי במקרים מסוימים השומם לשירות הציבור רק טלפון סלולי, הפעולות האינטראקטיבית המוצעת לצופים ולמאזינים כורכה בשילוב של מערכות תאים קוליים ויישומי תוכנה, שהדרך היחידה להפעילם היא באמצעות החברה הסלולרית. בעקבות הממצאים הללו פנינו לחברת "בוק" ושאלנו, האם אין ל"בוק" מענה טכני וגם כלכלי, שניין להצעתו לזכיניות. מתגובה "בוק" עולה, כי יש ברשותם פתרון המספק את כל הצריכים הטכניים, יותר על כן, עלותו ללקוח זולה בהרבה מאשר חיבור סלולי.

מסקנות:

לאור האמור לעיל פנינו בשנית לזכיני עורך 2 וביקשנו לאפשר שימוש בכל אפשרויות התקשרות, סלולרית וקווייה, כדי שהפונים אליהם יוכל להתקשר באופן חופשי ובמחיר תחרותי.



דוחות צייני הטלוויזיה והרדיו האזרחי

תלונה ופניה כמרכיב של צרכנות נכונה

כל גורם עסקי דינמי יודע להעיר את הקשר ללקוחותיו, ועל כן הוא מפתח בשדרות הניהול שלו ייחידה העוסקת בתלונות הציבור. תפקיד זה, שנחשב בעבר שלויל, נעשה מרכזי ככל שגוררת **תודעת "הצרכנות הנכונה"**, מצד אחד, והתחרות על שירות ומשאבים של זמן וכיסף מצד שני. אם בעבר הכרנו את "המתלון הסדרתי", המגיב על כל עניין ומתלון ללא הרף, ביום הוא הולך ונעלם, ועם זאת, יותר ויותר אנשים חשים שיש ערך מהותי ומעשי לתלונות או לפניותם, באשר היא מפנה את תשומת הלב לשבעות רצונם או אי שביעות רצונם מהתקשות.

בשוק חופשי ומפולח לחלי אוכלוסייה רבים, כמו שוק התקשורות (טלוויזיה ורדיו), **יכולים המתלוננים והפונים להפוך ללקוחות פעילים**, כנונטים משוב מיד על השירות והמידע **שקיים**, במאירים בעיות צפויות, ובעיקר בלחטי צפויות, וכנונטי הערכה למידע שקטלו. לכן עידוד של ללקוחות-קעה להציג השירות התקשורתי שהם מקבלים תורם הרבה לידע הנעבר במרחב הניהולי, ולמען המחקר של יום התקשורותומי שפעיל אותה.

הנטיה לראות בתלונה מטרד היא גישה מירשת. טיפול ענייני ומהיר במתלוננים ובפונים, הופך אותם למשכפל דעת קהיל רצויים. לקוח שהتلוןן וקיבול טיפול הוגן וענייני – יספר על כך לסביבתו ויביא לרכישתם של נאמנים נוספים, לכן פיתוח הדיאלוג עם ל Koh-hakaza, על פי המוטו "בתוב אליו ותיענה מיד"² הוא אסטרטגיית המฉบעה על הבנה עסקית ושיווקית נכונה – זו אסטרטגיה ולא טקטיקה גרידא, שכן היא מฉบעה על מוקומו המיוחד של Koh-hakaza, המתחליל כתלוןן והופך את Koh-namn, המגיב, לטוב ולרע, על מה שהוא חווה. טיפול נאות, מכווני ומטפח ולאורך זמן, מאפשר אפילו בניית "פאנל-לקוחות", נאמנים ובד בבד ביקורתיים, שיכולים להיות סיטומוגרפ ייחודי ויקר ערך. כמו כן,

2. כאמור לעיל, זה אחד ההסבירים לעלייה במספר הפניות שהגיעו לנציג תלונות הציבור של הרשות השנייה כ-20 מתלוננים "סידרתיים". לאחר טיפול מיוחד באנשים אלה, יורד מספרם בשנת 2002 לשולשה בלבד.

קבוצה גדולה של נאמני שירות עשויה להיות "מכשיר" רב עצמה גם לשיווק השירות הכספי על כל היבטיו, כמו למשל, חיזוק תכנית ישנה, שדרוג של תכנית קיימת, וכמו כן, פיתוח תכנית חדשה.

זכיני הרשות השנייה של הטלוויזיה והרדיו פיתחו, מטעמים שיווקיים וציבוריים, מערכת משליהם העוסקת בפניות ובתלונות של הציבור. מרבית הזכינים העמידו בראש הפעולות זהו אנשי מפתח, שבינם לבן המנכ"ל וורוכי התכניות מתקיים קשר ישיר. מקום של אלה נובע מרצון של המנכ"ל לקבל מידע בלתי אמצעי מהיר על המתרחש בחברתו, ובכך "לקצר" מאור את משך הזמן של מתן התגובה. אצל אחרים מן הזכינים פועל אתר אינטרנט, המשמש מכשיר חשוב בדיילוג של הציבור עם ה知己ין ותכניותיו. ב"חדשות ערוץ 2" מטלפל סמאנכ"ל העורך בפניות הציבור, ובעצם מקנה חשיבות רבה לנושא זה. יחס זה אכן מתבקש מ知己ין החדשות, אשר מקבל הרבה מאוד תהומות, מהן בנושאים טעונים מבחינה פוליטית וחברתית.³

הרחוב שלפניכם מביא, לראשונה מאז מוגשים דוחות נציב ה תלונות, גם את דרכו הטיפול של הזכינים בתחום זה של פניות הציבור. חדש זה מעיד, כי לא רק נציב ה תלונות של הרשות מקיים מערכת גולמית אלא גם ה知己ין. החוק מחייב את זכייני הטלוויזיה להעביר להנחתת הרשות השנייה דוח רבעוני על מצב תלונות הציבור, ברם פעולה זו היא דיווחית מטבעה, וקשהה למערך הבקרה של הנהלת הרשות השנייה על ה知己ין. ואילו הצגת עבודתם של ה知己ינים בדו"ח הנציב מעידה על **המודעות הרבה** של知己ינים לתלונות ולפניות הציבור, כחלק מritis-עלילנית העבודה שלהם.

קיימים נוהל עבודה בין נציב תלונות הציבור של הרשות השנייה לבין מי שמתפללים ב תלונות הציבור אצל知己ין. נוהל זה נגור מהחוק המחייב להעביר כל תלונה לתגובה知己ין והאדם שככלפו מופנית התלונה.⁴ השאיפה של נציב ה תלונות

4. יש לציין, כי לא כל הפניות המגיעות אל הנציב מעברות אוטומטית אל知己ין המשדר. תלונות על פרסומות, למשל, הגם שאושרו ושודרו על ידי知己ין, מעברות לאגף הפרסומות בשות התانية. לכן ניתן שקיים פער בין מספר הפניות שהגיעו לנציב בENG עלי知己ין מסוים לבין מספר הפניות לשלשת הנציב שה知己ין מדווח עליהם.

3. ל"חדשות ערוץ 2" אין אתר אינטרנט, עובדה מתמשחה כאשר מדובר במרכז שכל עניינו חדשנות.

היא **לקבל** מענה מן הוציאן בתוך שבועיים, שכן מענה שלא ניתן בתוך עשרה ימים לכל המאוחר, מבادر מן האפקטיביות שלו. **למי שמעוניינים להפוך** **לקוח-מתלון ללקוח-נאמן חשוב מאוד להגיב מהר.** תגובה איטית מותירה אצל הל��וח תחושה של "בירוקרטיה וזלזול". במקרים שהתגובה משתהה מסיבות כלשהן, נהוג נציג תלונות הציבור להודיע על כך למתלון. גם במקרים אחרים כאשר התגובה דורשת התערבות, כגון: חקירה או הפניה של התלונה למועצה הרשות השנייה, או למשרד התקשרות, או לגורמים אחרים, נהוג נציג התלונות לדוח על כך למתלון.

כאשר מנהחים את דוחות התלונות, מחברות חיוניותה של **זיהקה בין נציג תלונות הציבור של הרשות לבני זכיני הטלויזיה**, שכן מרבית הפניות והתלונות מופנות אליהם דרכו. ריבוי התלונות והפניות – למשל, דרך אתרי האינטרנט של "שידורי קשת" ו"רשת", או **ישירות לטעלעד** – מצין מגמה של הידברות **ולאו דווקא אי شبיעות רצון**. הבדיקה זו מtabסת על ניתוח התלונות המגיעות אל נציג תלונות הציבור (ראו ע"ע 32 ו-34).

כל הוציאנים העבירו אלינו סיכום שנתי נרחב של עבודותם.⁵ סיכומים אלה נותחו ועובדו לצורך דוח זה.⁶ יש להדגיש, כי מערכת היחסים בין הוציאנים לבין נציג תלונות הציבור מתנהלת למשרין ואין הנציג יכול להביע על אף מקרה שלא הסתיים בהבנה.

הגידול הרב במספר התלונות, ובמיוחד בעת כתיבת הדוח, קרי בתחילת 2002, עשוי להביע על הצלחה לגייס פונים חדשים, שיזהו בין נציג תלונות ערוץ ייעיל להידברות עם הוציאנים. מגמה זו אינה מtabטה בעלייה במספר התלונות הצדוקות, אלא בעלייה במספר התלונות שבאו על פתרון. זאת, הודות לגישה שניית להגדרה כ"חיוות" בטיפול בתלונות ובפניות, ובעיקר הودות לראייה החיוותית של עצם הפניה או התלונה. כאמור, מגמת הנציג אינה דווקא קבועה

6. הנתונים מתיחסים לתקופה ינואר-נובמבר 2001 (כולומר אינם כוללים פניות שהתקבלו אצל הוציאנים בדצמבר 2001).

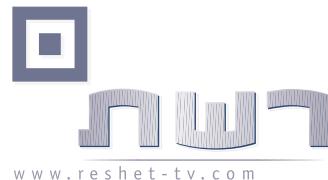
5. נציג תלונות הציבור של הרשות השנייה נהוג על פי כלל ברול הקובע, כי תלונות שנכתבות בלשון בוטה כלפי נושא או נושא התלונה, מהחוות אל השולח עם מכתב הסבר, המוממן את המתلون לכתוב את תלונו מחדש באופן מכובד וענני. אנו מודישים בפני המתلون, שאין לנו מטפלים בתלונה המנוסחת באופן בוטה.

אם ערך המתלונן, אלא להביא את המתלונן לכלל שיח עם הוכין. דיאלוג כזה נראה מועיל לשני הצדדים, ובמובן זה שני הצדדים אינם "מנצחים", ויש ששניהם יוצאים נשכרים.

אשר לזכיינו הרדיו האזורי, גם כאן תלונות מטופלות ברמה בכירה, על ידי מנהל התחנה או אחד מסגניו. אולם ציריך להטעים, כי ברדיו מתקיים דיאלוג פתוח בשידורוQui בין עורכי התכניות לבין ציבור המאזינים. מסיבה זו מעותת התלוננות כלפי הרדיו האזורי, להוציא תחנה אחת, "רדיו ללא הפסקה", שבуниינה הופנו אליו תלונות אחדות מהותיות מאוד, שהiciesו את הנהלת הרשות השונית להתרעב ולנקוט אמצעים – "הפרות" בעגה המשפטית. תלונה חרורת ונשנית לפני תחנות הרדיו האזורי קשורה **לביעות של רציפות באיכות הקליטה**, תלונה זו מקורה בשתי סיבות: אחת, ציפייה שהרדיו האזורי "יעקוב אחר הנוסע" בדרך, דבר שאינו אפשרי, לאחר שמדובר ברדיו אזורי שההספק שלו הולך וקטן ככל שמתרחקים מאייזור השידור שלו. הסיבה השנייה היא **פריצה של תחנות רדיו פיראטיות**, המשבשת תדרי את שידורי תחנות הרדיו האזורי.

הזכינים, מסך הפניות/התלונות ואופן הטיפול בהן

סיכום דוחות הזכינים לנציג תלונות הציבור



"רשות"

601 פניות התקבלו ב"רשות" לפי החלוקת זו: 118 פניות בכתב ו-217 פניות טלפוניות ישירות לזכין.

מספר כל הפניות 143 פניות הגיעו מנציג התלונות, 1-23 פניות (טלפוניות ובכתב) מדוברת הרשות השנייה. כמו כן דיווחה "רשות" על אלף פניות לאתר האינטרנט. כל פניה המתකבת ב"רשות" נרשמה במערכת לצורך מעקב ומעברת לטיפול מיידי. על פי מדיניות "רשות", כל פניה מכל סוג שהוא (מחמאה, תלונה, העעה, הערה או בקשה) זוכה למענה. הזמן הממוצע של טיפול בפניה הוא 7 ימים, ואם הטיפול מتأרך, הפונה מקבל דיווח על העיבוב.



"שידורי קשת"

128 פניות בכתב התקבלו ישירות מהצופים באמצעות הדואר (לעומת 180 פניות שהתקבלו בשנת 2000). 143 פניות הגיעו דרך נציג התלונות. עם זאת, **הכתובת העיקרית לפניות הציבור על פי "שידורי קשת"**, היא אתר האינטרנט, שדרכו מוזמנים הצופים לפנות אל הזכין בכל נושא.

בשנת 2001 התקבלו כ-2000 פניות באמצעות הדואר האלקטרוני, ומדובר לרוב בבקשת להסתייע בתכניות השונות, להשתתף כקהל בתכניות אולפן, וכן שאלות כלליות בנוגע לוח השידורים, בקשת הבהירות ובקשות שונות. כמו כן נרשמו כ-15,000 כניסה במסגרת הפינה "כתבו לנו", המתפרסמת תחתית עמוד הבית של האתר. בתכניות מסוימות משמש ה"פוף-אפ" גם לצרכים ספציפיים, כמו הרשמה, פתורן חידון, פינת הייעוץ ועוד.



"טלעד"

763 פניות טלפוניות ו-507 פניות בכתב התקבלו ב"טלעד", מתוכן 268 מנציגי התלונות, 371 פניות ותלונות מדוררת הרשות ו-66 תלונות הגינו ישירות. **הפניות הטלפוניות** נרשומות בספר **תגבות העופים, שמנחיםם בטלעד**. פניות הדורשות התיחסות נספח מסומנות וזוכות למענה בשלב מאוחר יותר. הפניות המגיעות בכתב מטופלות באותו אופן.



"חברת החדשנות"

חברת החדשנות" טיפולה ב-148 תלונות. 109 מתוכן התקבלו באמצעות נציג תלונות הציבור. כמו כן, מגיעות פניות באמצעות תא הטלمسר שמתפרק סוף כל תכנית. ההודעות המוקלטות מועברות לעורכי התכנית, שלא אחת עושים שימוש במידע שמתתקבל בהן להפקת כתבות חדשות.

"חברת החדשנות" מפעילה דרך קבוע מגנון **פיקוח עצמי שעוסק במיזן, בטיפול, בבדיקה ובירור של כל התלונות המגיעות אליה בכל הערוצים האפשריים**. משך הטיפול בתלונה הוא בדרך כלל עד שבע, למעט מקרים מיוחדים הדורשים טיפול ממושך יותר. במקרים שביקורת מצד הציבור חוותה כשלים מסוימים, בוחנת "חברת החדשנות" את פעילותה ומעירה על כך לנשואי התלונה, כדי **למנוע את היישנותה**.



"הטלוויזיה החינוכית"

נציב תלונות הציבור מטפל גם בטלוויזיה החינוכית, המשדרת את שידורייה בתדרי הרשות השנייה⁷. מעקב אחר תלונות הציבור בעניין ערוץ זה מגלה, כי בשנה החולפת הגיעו אליו רק 9 תלונות על שידורי הטלוויזיה החינוכית, וכולן באו על פתרון.

מיועט התלונות נובע אולי מרמת בקורה פנימית גבוהה, במילויו כאשר מדובר בתכניות בעלות גוון ציבורי, כגון "תיק תקשורת", "מבט נשי", "בקריאה ראשונה", וגם תוכניות הילדים, שבענינן לא הגיעו אליו כל תלונות של הורים. ניתן לשער שמיועט התלונות נובע מן העובדה, כי הטלוויזיה החינוכית משדרת רק 12.5 שעות בשבוע, לעומת זאת הוצאות האחרים המשדרים בין שניות לשלשה ימי שידור בשבוע.

7. עם עליית ערוץ 10 לאוויר משודרות תוכניות של הטלוויזיה החינוכית גם בערוץ זה.

"הרשות השנייה"

הנהלת הרשות השנייה אף היא כותבת לתלונות, בעיקר בנושאים בעלי אופי טכני, כגון: איכות השירותים וקליטתם. ואכן מרבית התלונות המגיעות לרשות זו בתחום זה. עם זאת, לרשות השנייה ניתן זמן שידור של עד 2% מכלל השירותים בערוץ. בוגומחת זמן זו מסדרת הרשות בעיקר תכניות שהיא מפיקה, כגון: סרטוי "תיבת עודה", ו"שבת סאלם". נציין, כי **לעתים ורבות מגיעות לרשות תלונות המתייחסות למדריניות**; חלקן מופנות לניציב התלונות ומיעוטן ליו"ר המועצה ולמנכ"ל הרשות. דוגמא לתלונה כזו היא הדרישה של ארגוני החירשים להגדיל את מספר תכניות האקטואליה שמלוות בכתוביות ואף להוסיף כתוביות ליתר תכניות הערוץ. ברוח זה מופיעה לראשונה המתיחסות לתלונות המגיעות לרשות. מן הנתונים עולה, כי סך כל התלונות בשנת 2001 היה 57, לעומת 60 בשנת 2000 ו- 56 בשנת 1999.



אפיון הרכניות לדכיינים

התנהגות המראיינים

אל רבים מהזוביינים הגיעו במשך השנה החולפת פניות הקשורות להתנהגותם של מראיינים. על פי דוחות של "חברת החדשות", ב-19% מהפניות היו העורט ביקורתיות כלפי חלק מגישי התכניות של "חברת החדשות" – ההערות נגעו בנושאים, כגון: סגנון הדיבור (תוקפנות, לעג, הומו, מיאוס וכו'), ניהול השידור (מוגמתויות, ידענות וכו'), וגם הופעה (רישול, חוסר מקצועיות וכו'). ל"טלעד" הגיעו 222 פניות בעניין התכנית "עובדיה" בהנחייתה של איליה דיין, שב簟ן הביעו ריבים ביקורת על התיאיחסותה של המנחה אל ראש הממשלה לשעבר אהוד ברק בעקבות ריאיון שערך עמו ערוץ הבחירה האחרון (ב-5.2.01). כמו כן התקבלו מספר פניות בעניין אופן ההגשה של מנחיי "קפה טלעד". גם "רשות" זיהתה, כי הتبטאויות של מראיינים בתכניות אקטואליה ואירוע העסיקו רבים מהפונים אליה.

אייזון בשידורים – פוליטיקה

מאחר ששנת 2001 הייתה שנת בחירות, ניכרה אצל הצופים רגשות מיוחדת לשידורים בעלי אופי פוליטי, ותביעה להקפיד בכל הקשור ל"אייזון". בחלק מהפניות שהגיעו ל"שידורי קשת" ניכרה רגשות של הפונים לנושאים שהיבו, לדעתם, אייזון פוליטי, אשר הופר לדעתם. למשל, מספר צופים פנו אל "שידורי קשת" בעניין חוסר האיזון הopolיטי בין האורחים שהזמננו להשתתף בתכניתו של דודו טופז. אל "טלעד" הגיעו מספר פניות בנושא תכניות שונות, והובעה בהן ביקורת על שנותנים במאמראים מהנגדור הערבי. 12% מהתלונות שהגיעו אל "חברת החדשות" עניין היה חוסר אייזון בשידורים, חוסר אובייקטיביות ופרסום לא מאוזן. תלונות נוספות נספות דיברו על פגיעה בגוף פוליטי או ציבורי, או במדינה.

סתירה

גם ב"רשות" וגם ב"טלעד" התקבלו במשך השנה תלונות על תכניות הסאטירה המשדרות אצלם. "טלעד", למשל, קיבל מספר פניות בעניין "החרופים" ששורדה ערוץ הבחירה, ביום 5.2.2001. התכנית "המצבע", ששורדה אף היא ב"טלעד", עוררה מצד אחד תלונות של צופים שנהנו מהתכנית, מצד שני מחותט



מצופים שסבירו, כי ההומור וההלוּצות פוגעים בצדפים וזהו חוסר רגשות בניסיבות התקופה. פניות ורכות הגיעו גם בעניין המערכוניות השונות בתכנית הסאטירה "זו ארצנו", ששודרה ב"רשת".

אלימות וסקסיזם

אלימות וסקסיזם הם שני נושאים שתפסו מקום נכבד בתלונות הצדפים. אלו התייחסו להן לתוכן התכניות והן לפרשנותם. המתלוננים נימקו את תלונותיהם בעורות שונות, בעיקר בהשפעה הרעה והמזיקה שיש להם על ילדים ונוער. בנוסף, כי בתלונות בנושאי מיגדור הגיעו המתלוננים על תפישות עולם מוגבלות והתבטאות לא תקניות. אחדים מן המתלוננים עמדו על הכשל האתי בתכניות, שניבורה בהן גישה סקסיסטית מובהקת או אלימות.

לוח השידורים

פניות בעניין לוח השידורים הגיעו אל שלושת הזכינים, בספר סוגיות. פניות רבות שהגיעו אל "רשת" עסקו בשינוי ימי השידור ושבועות השידור של תוכניות שונות. אל "טלעד" הגיעו פניות בעניין ריבוי, יחסית, של שידורים חוזרים, וכן פניות מציבור שומרה השבת, המפשידים את שידורי סוף השבוע. ב"שידורי קשת" התקבלו פניות מצופים שביקשו לחזור ולשדר עונות נוספות של סדרות ששודרו בעבר ואין משודרות עוד בערוץ 2. כמו כן הגיעו אל הזכינים בקשות מיוחדות לשבען תוכניות או סרטים מסויימים.

התפלגות התלונות לחדרשות עורך 2

מערכת חדרשות עורך 2, המנהלת רישום של תלונות המגיעות אליה מנצח ה תלונות ומאנשים הפונים אליה ישירות, אפיינה את סוגי התלונות באופן זהה:

התפלגות סוג הפגיעה ש麥פורטת בתלונות

סוג הפגיעה	תדירות הופעת הפגיעה	%
סגןון הגשה / הופעה	33	19.0
סילוף, תיאור כוחב	29	17.0
איידיווק	23	13.2
חוסר איזון	21	12.0
מתן שירות	15	8.6
פגיעה ברגשות	10	5.8
שימוש בשפה פוגעת	10	5.8
פגיעה ביטחונית	5	2.8
השמצה	4	2.3
אי-פרסום תגובה	4	2.3
פגיעה פוליטית / לאומית	4	2.3
פגיעה אישית	3	1.7
הפרת הבטחה לפרסום / אי פרסום	2	1.1
אי בדיקה לפניה פרסום	1	0.5
פגיעה בטעם הטוב	1	0.5
פגיעה כלכלית	1	0.5
שונות	8	4.6



�ציב תלונות הציבור
הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו
רח' כנפי נשרים 5
גבעת שאול, ירושלים 95464
טלפון: 02-65556229
e-mail: natsiv@channel2.co.il

הራשות
הטלוויזיה
לטלוויזיה ורדיו