

נציב תלונות הציבור

דו"ח שנתי מס' 9 תשס"ג-תשס"ד 2003

Ombudsman
The Second Television & Radio Authority
The 9th Annual Report 2003

ג'ורא רוזן נציב תלונות הציבור

עשוי בהפקה:
הרוס וגמן, עלי זלצמן כתיבה ועריכה
שלומית אביאסף עריכה מקצועית
ראומה יצחקי ייעוץ לשוני

עיצוב: סטודיו דינה שחם

בשער: אילית אראל (ציילום אילוסטרציה)

© 2004 כל הזכויות שמורות
לרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו

תודות

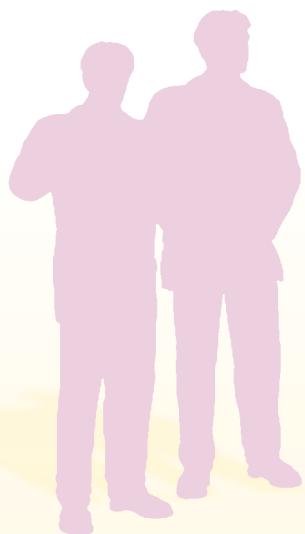
אני מבקש להודות לכל מי שסייעו בהכנת הדוח על שיתוף הפעולה ומידת המחויבות שלו. לחברי ברשות השניה: מ"מ יו"ר המועצה הייצאה מוסקו אלקלעי, אמן אציג-רווח המחויב לתרבות ולחברה, מנשה סמירנה, היוזר החדש של מועצת הרשות, מוטי שקלאר, מנכ"ל הרשות; עמייתי הסמנכ"לים אילת מצגר, נאוה בת-צורה, נחמה לאור וייל בובליק. לדוריון אבני, היועץ המשפטי, ירון רגב, מתאם פעולות המועצה, ראומה יצחקי על העוזה בעריכת הדוח ולנועה לפלא-אלפנט, ראש מחלקת מידע.

אני מודраה למנהל'יו הוציאניות של ערוצים 2 ו-10 ולעוסקים שם בתלונות הציבור: עוזי פلد ואורילי שושן (טלעד), יהונתן ענגן וגל מור (רשות), אבי ניר, מيري נאור ומיה הירש (שידורי קשת), אורן פז וכורנית מסעוד (חברת החדרשות), דפנה וייס (הטלויזיה החינוכית), ניר למפרט, נורית פלטוני, וקAREN סגל (ישראל 10), רם לנדרס, איילת בן חיים-גית ועו"ד דבורה קימחי (חדשות 10). ואחרון, אורן טוקטלי מנכ"ל החברה הישראלית למדרוג.

תודה לעובדי לשכת נציג התלונות שבצדיהם לא היה מתקיים הקשר המיחד אל הציבור, ותרומתם וראיה לצין מיוחד: חדס וגמן, על תבונתה הרבה ומקצועיותה, ועליז זלמן, על מחויבותו וגישתו הערנית. תודה מיוחדת לפروف' קמיל פוקס, ראש בית הספר למתמטיקה באוניברסיטת תל-אביב על העורתי לנתחים, ועל תרומתו לבדיות שביעות רצין שאנו עורכים לפונים אלינו. תבוא על הברכה גם דינה שהם על העיצוב והगפי.

תוכן העניינים

	מבוא לדוח הנציב	7
	אופן הטיפול בתלונה	23
	סיכום הנתונים	25
	תלונות מייצגות	53
	תמצית דוחות הזכינים	71



**מבוא לדוח הנציב
גיא רוזן נציב תלונות הציבור**



רגולציה אזרחית

הרשות השנייה קידמה שלוש יוזמות למען חיזוק הקשר עם הציבור בשנה שחלפה ובתחילת שנה זו: הראינה, הרחבת תהליכי השימוש של ארגונים חברתיים בנוסאים שעמדו על סדר יומה של הרשות; השנייה, שיח דינמי עם הציבור באמצעות "הפורום לאחריות תקשורתית", שהוקם על ידי הרשות במטרה לקיים דיאלוג ציבורי בסוגיות שעל סדר היום התקשורתי; והיומה השלישיית היא תמייה פעילה בוועידת האזרחים, שעסקה בתקשורת ונוהלה באמצעות מרכז ציפורי ובחסות יו"ר הכנסת.

ככל, מדובר ב嚮מזה להאזין לציבור לפני קבלת ההחלטה. ניתן לומר, שחברי מועצת הרשות השנייה והנהלת הרשות ודאי הושפעו מעמדות הציבור בנושאיהם שעניינם התוכן של תכניות ופרסומות המשודרות בטלוויזיה המסחרית וברדיו האזורי, והושפעו מהשתתפות הרבה של הציבור בפגשים האמורים שימה הרשות השנייה.

ניציב תלונות הציבור הוא גורם מרכיב בהתוויות השיח עם הציבור. מתוקף עבודתו הוא מיידע באופן תדרי את חברי מועצת הרשות ואת הנהלת הרשות בראשי הלב של הציבור, המתבטאים בתלונות אזרחים, בבירורים עם הוציאינים והכרעות שגבש בתשובה למתרנים ובתגובה לזוביינים. נציג, כי בשנת 2003 גדל במידה שיעור התלונות בהשוואה לשנת 2002, ובמיוחד בתחום הפרסומות והתוכן. מנוחה התלונות ניתן ללמידה, כי בשנת 2003 גברו בשידור הטלוויזיוני והרדיוופוני המתה והניגוד בין אינטרסים ציבוריים לאינטרסים עסקיים.

ニיגוד זה בא לידי ביטוי במרבית השימושים הציבוריים. אלה התקיימו בפורומים העסקיים (כנס "גLOBס", כנס המפרסמים ועוד) בפורומים הציבוריים (כנס ז'נ-לייר, המכללה למשפטים ברמת-גן, כנסי הפורום לאחריות תקשורתית של הרשות



השנייה ועוד) ובשילובים שיזמה הרשות (לקראת הארכת הזכיונות לזכיני ערוץ 2, וכן המפגש בנושא הריטינג והמפגש בנושא פרסום). **הציבור תעב רגולציה** **קשוחה יותר – למשל,** "צנורה" על הפרסומות! – ואילו הזכינים דרשו להשאיר את הדברים לשיפוט הCEFים. לדבריו עוזי פلد, מנכ"ל "טלעד": "לא מי שחויב שהוא ממונה על הטעם הטוב של הקהל מבין מה זו טלוויזיה. עם כל הבוד, מי שחויב שעורך 2 הוא לא עורך טוב – ישאל את העם. הרוי העם מעציב כל ערבות מהמוניו."² **עמדת המפרטים הייתה:** "מתי תרדו לנו מן הווידט?" או במילים אחרות: "תנו לשוק לומר את דברו".³

בקרב כלכניים, אנשי תקשורת, פוליטיקאים ואנשי עסקים שוררת ההכרה זה כעשר שנים, כי שוק התקשרות סובל ממשברים, אבל יש לאפשר לו להתנהל על פי כללי השוק התחרותי, והוא יסדיר את תכניו על פי צורכי לקוחותיו. מוסכם, אם כי בהסתיגות, כי קיימים גם מצב של "בשל שוק", כאשר באופן מובהק קיימת אי הלימה בין העניות לבין התנהלות השוק בפועל. **אולם יש לשקל מה לעשות** כאשר הכספיים של שוק התקשרות רבים מדי, כאשר הם פוגעים באורח חיינו, וכאשר הם יקרים מדי לאורח ולחברה. שכן אלה קיימים זמן רב מכדי שנוכן להמשיך ולהיות אופטימיים, להאמין שההצלחות מתקווות עם הכספיים, ולהמתין להתייצבות השוק.

או צינור של חלק منهנה, או הגבלת שעת השידור לשעות הלילה המאהירות. יש להטעים, כי בסקר ניתנו לשאלים אופציוניים לבחירה בין קטגוריות שונות. ראו: הרשות השנייה, סקר **עמדות הציבור** בנושא פרסום (2003), עמ' 11-12.

2. מחוקרי יראיון שקיים וזהו ישאל עם מנכ"ל "טלעד" עוזי פلد ונשיא "קשת" אורי שנער, 25.9.03.
3. בנוסח זה פורסמה הזמנה לבנס "מדעה" 2003, מרץ.

1. סקר שנערך ביוםת הרשות השנייה ביולי 2003, באמצעות מכון "מדגם" בפיקוחו של פרופ' שאול בר-לב, מצא כי 61% מההשואלים רואים בzinor של פרסום פוגעת בעוליה חשובה יותר מאשר שמיירה על חופש הבוטי של הפרסומות. בהקשר זה, 83% מההשואלים השיבו כי הם מומכים בפיקוח על תוכן הפרסומות בעורך 2 ובעורך 10, גם אם הדבר מחייב פסילה של פרסום פוגעת,

בහכללה נאמר, כי הציבור לא בדיק מרווחי התקשרות המרוכזים (Broadcast), וריבוי העروצים איננו מוכיח כי מה שמצוע בהם מגדיל את שביעות הרצון⁴. מחוקרי הרשות השנייה, بعد המפגשים עם ארגונים ציבוריים ועם קהל, אנשי ביקורת ואנשי אקדמיה, נתונים ביטוי לביוקרת קשה על הרמה של התקשרות ועל ייעוג האינטרס הציבורי בה. רוגל אף, שימוש משך שנים מבקר הטלוויזיה של עיתון הארץ, טוען כי "כמעט כל רגע טלוויזיוני הוא צומת רווי מסרים סטמיים יותר או פחות, שמונפלים על הצופים, מעצבים את טעם התהבותי ואת הכרת הפוליטית... בדרך כלל מדובר באינדוקטרינציה פשטינית... בזהר נבוּב ואיתור ממשמעות קיומית במוצרי צריכה".⁵

המבקרים אינם סבורים שהתקשרות תסדיר את עצמה, ותובעים רגולציה.⁶ מהביקורת הציבורית ניתן להסיק, כי התקשרות אינה משקפת את העניין שיש לציבורים שונים בנושאי חברה ותרבות בהוויה הישראלית.⁷ ככל שבציבור חשים חוסר אמון וחוסר שביעות רצון כלפי מה שראוים ושותעים בטלוויזיה וברדיו, כן דורשים פיקוח רב יותר על תכנים אלה. מכאן גם נובעת הביקורת על הרגולציה, שאינה עשויה די או אולי אינה נחרצת יותר. יתר על כן, הציבור אינו מבין בין ספקו התקשרות לבין הרשות האחראית, וקיים הבלבול רב בין הרשותות הרגולטיביות, עם חוסר ידיעה מי מshedר מה.

ואכן, דוח ועידת האוזחים קורא לבחינה אסטרטגית מוחדרת של כל מפת התקשרות, שפירושה "יצירת תכנית מערכת ארכוטית טוחה של מפת התקשרות העתידית לישראל. תכון זה יאפשר לבנות תקשורת יעילה ובריאה שתשרת את האינטרסים הציבוריים ותיתן מענה לצרכים המשחררים והפרטיים כאחד"⁸ דברים דומים, תוך הבחנה ברורה בין תקשורת מסחרית לציבורית, אמר גם אורן שנער, נשיא "שידורי קשת", שתבע ליצור אלטרנטיבת ציבורית לעזרץ 2 המשחררי. כך תתקיים חלוקת עבודה נconaה יותר בין הטלוויזיה הציבורית, היוצרת תכנים המשקפים את התרבות הישראלית, לבין הטלוויזיה המשחררת, שמייטה ליצור תכנים

מס' 21 (מרץ-מאי 2004), עמ' 39.

6. "התברות קוקה ל Gang ולייפח, לאו דוקא

להכונה ולשימוש בכלים חינוכיים. היושעה היחידה לא יכולה לוביל מלחץ ציבוריו אלא ורק מהרגולציה, מוסדות החברה הקובעים נורמות. ככלומר, המחוקק צריך לפחות את העורצים המשחררים למחיות ווועילה יותר. דבריו הסיכום של עמנואל רצינית ווועילה יותר".

19.1.04, שאורגן על ידי איגוד המפרסמים.

4. בכנס "איירע העשר לרשויות השניות", שנערך

באשקלון ביום 11.5.04, טענה שי' חייםוביץ, כי "מה שגרם שם לתחשות אי שביעות הרצון היא ההכרה בזה שאין באמות זכות בחירה, כלומר עורך

2 הוא כלvr חזק והוא כלvr טוטליטרי".

5. מצוטט אצל רני שפיגל, "המטרה: ללוֹשׁ את רצונו העמוס של הצופה... כרצוננו", ארץ אחרת,

בידור לכול? מדבר בבחנה ברורה יותר בין הערוץ הציבורי לעורוצים המסחריים. ונוסיף, שערוץ שידור איבוטי דוגמת Channel 4 הבריטי או Arte בגרמניה וביצירתה היה מיטיב עם צופים רבים ועם התרבות הישראלית.

מטרת הרדרמים היא לא לנתח את עמדות הצדדים, או להגידו שביעות רצון, או את מידת הרגולציה הנדרשת. ענייני הוא **לנסות להבין כיצד לעמם, לטובת האורח, את הפער בין האינטראס הציבורי והאינטראס העסקי, על ידי העמקת הדמוקרטיזציה בהתנהלות התקשות**, ובעיקר הרגולציה. דמוקרטיזציה של ניהול ציבורי זוכה למידה של זולול, במיוחד מעד בעלי עסקים שטרם עמדו על קר שתפקיד זה שיר "נרטיב של הביזנס". לדידם, דמוקרטיזציה כרוכה בחוסר ייעילות, בבובו והפרעה, וסתורת שורה של עקרונות ניהוליים, כגון מרות, סמכות וכוח.¹⁰

אל שנכון יהיה להציג עמדה אחרת, כגון זו של ג'ון קי מאוניברסיטת אוקספורד, מבכירים הכלכליים הבריטיים, הטוען כי החברה **המודרנית היא רבת-קהילתית**, שכן היא בעלת מבנה **תאגידי** (פעול הפיס, האוניברסיטה, חברת המנתן"סים, בנק, לאומי, קופות החולים, איגודיו העובדים, שכנות מאורגנות והישוב החקלאי). תאגיד מוצלח הוא קהילה שיש לה יעדים משותפים, ולא בהכרח זהים. ערכי הקהילה וצרכיה הם הרגולטורים של החיים הכלכליים (לא השוק), ובאמצעותם אנו מנהלים את הסיכוןים והסיכונים שיש להתמודד עם יום. השתתפות בקהילה היא צורך ושאיפה כשלעצמם. הקהילות הן הסוגים הקיימים בקהילה המשולב, המנתה **באמצעות מוסדות חברתיים, פוליטיים ותרבותיים**.

ב"שוק משולב" קשה להגיד גבולות מדויקים בין תחומי השיקcisים למדיינה או לשוק, ולא ניתן לסמך גובל בין פעללה ציבורית לפעולה פרטית. מה שניתן הוא רק לעצב את הגבולות המבחנים בין המדינה לשוק באמצעות רגולציה או חווה, ובוודאי לא על ידי מכופה את עצמו על השוק או על האזרחים.¹¹ את האורח לא

שייך... באופן שיוצר קיבען בתוך מערכת אמונה רוחות". אל' אברהם, ענת פרוסט ונעה אלפנט לפל, הנערדים והונכחים בזמן ציפיות שיא: מגוון תרבותי בשינויו עירוני עירוני הטלויזיה המסחריים בישראל (יולי 2004), עמ' 102.

8. ועדית האזרחים הריבועית בישראל, בחסות יזר הכנסת, החה"ב רואבן ריבילן, התקשרות בישראל: של מי השמיים האלה? (יוני 2004), עמ' 14.

הlfpron ביום עין שעסק במקום של תכניות תרבות וספרות בטלוויזיה המסחרית, שנערך בספרייה בית אריאלה בתל-אביב, 29.12.03.

7. הטלויזיה מתעלמת מקבוצות שנמצאות מחוון לשיח הציבורי הטלויזיוני, כמו ערבים ותושבי פריפריה. על כן תחשותם, היא שהם "לא רלוונטיים ולא נחשים במערכת השיקולים, אלא כאינטימים חדשתיים על הקבוצות אליהן לא כדי להיות

משמעותו במיוחד כיצד פועל נוטן השירותים, וב└בר שיתן אותם באופן המוצלח ביותר. לא מעניין אותו מי הוציאן המפעיל את הטלויזיה או הרדיו, וב└בר שהשירותים יספקו אותו ואת קהילתו: "את הטעפים לא מעניין אם גבי גזית מופיע בקשה/ בדרשת/ או בשלuder. הם צופים בתוכנית בגל התכנית, לא בגל החווין".¹²

גישה כלכלית וחברתית גורסת, כי שוק חופשי "בריא" יכול לפעול רק בדמוקרטיה. גישה זו, לדברי גיוזף שטייליץ, חותן פרס נובל לכלכלה, מכירה במוגבלות השוק מעד אחד ובמוגבלות הממשלה מעד שני. תפקיד השוק לשפר את איכות החיים החומרית של האזרחים, ותפקיד הממשלה לדאוג למימוש הערכאים של צדק חברתי.¹³ המושג "צדקה חברתית" מCAF בתוכו תוכנים רבים, כולל "צדקה תרבותית". תפקיד הרגולציה, אם כן, לדאוג לכך שתוכנים ומסרים בטלויזיה וברדיו ישקפו את שתי המטרות כאחת: יפעלו למען רוחה החומרית ולמען צדק תרבותי וחברתי.

הדברים הללו מחוירים אותנוו לסוגיות "הנרטיב של הביונס", אולם הפעם מכיוון אחר, לדברים מטעם הארגונים חברתיים ולמשתתפים הרבים הפוקדים את הכנים הפתוחים שמארגנת הרשות השנייה. מפגשים אלו מפגשים באופן בלתי אמצעי את מקבלי החלטות עם האזרחים. אין להם מעמד פורמלי, אבל קיומם תורם להנגשה של הרשות השנייה לציבור, ככלומר, הם מזמינים את הציבור להווות דעה מתוך נכונות לשם ולהשmia. זה קרייה לתהליך דמוקרטיعمוק יותר של שיתוף הציבור בנושאים המשפיעים על חייו. "שיתוף האזרחים הוא אפוא בבחינת נקודת המפגש בין יוזמות של השלטון, העשוות לבוע מרצון או מכורה, לבין שאיפת האזרחים להיות מעורבים יותר בעיצוב מדיניות בתחוםים הקשורים בהם".¹⁴

דרישה יותר עירנות לגישה זו מי שעוסקים במדיניות התקשורת, ובמדיניות הציבורית בכלל. המערכת המוסדית בישראל, למובה הארץ, טרם פיתחה גישה שיטיתית של הנגשה, שהיא קורמת לשיתוף האזרחים, ואני נוהגת לשתף את הציבור במושגים המנהלים על ידי התאגידים הציבוריים.

12. ירון בא, "לdeepן את דודו טופו ל'זוני קארסון", *אותות* 55, מס' 9, 184 (1995), עמ' 19.

13. Josef E. Stiglitz, *The Roaring Nineties*, 13 (New York and London: W.W Norton and Company, 2003), pp.291-292.

14. אפרת וקסמן ורנה בלאנדר, *דגימות של שיתוף אזרחים. ניר עמידה של המכון הישראלי לדמוקרטיה*,

9. ענת באלינט, "המפקח יראה... ויחליט", *הארץ*, 6.7.04.

10. יצחק סמואל, *המשחק הפלוטי: עצמה והשפעה בארגונים* (חיפה: הוצאת הספרים של אוניברסיטת חיפה, 2002), עמ' 260.
John Kay, "The Embedded Market," in: 11 Anthony Giddens, (ed.), *The Progressive Manifesto: New Ideas for the Centre-Left*

דמוקרטיה מודרנית היא דמוקרטיה השתתפותית, והוא שואפת להרחיב את שיטות החיבור בכל המערכות, וליתר מעורבות ואחריות ביחסים שבין אזרחים למנהיגיהם. "כל אזרח יכול, וכך חייב אם רצונו בכך, להשתתף בקביעת החלטות הנוגעות אליו".¹⁵ גישה זו תורמת לשיפור היחסים בין האזרחים לבין הגוף הממלכתי ובתוכם התאגידים, ותורמת לתפקודם. היא גם תורמת לשיפור מעמדם של נבחרי הציבור, שתדרミיתם בקרב הציבור נשחקה באופן מדריאג.¹⁶ לגיטימציה של השלטון נבחנת לא רק במועד הבחירה אלא מדי יום בוומו. יש להטעים, כי השחיקה בממדו של השלטון אינה יהודית לישראל, והיא נחלתן של דמוקרטיות מערביות רבות. מדובר בשחיקת מעמדם של השלטון והרשויות וחוסר שביעות רצון מתפקודם. הטענה נגד השלטון היא העדר שיקיפות, העדר אחריות לתוצאות והעדר יושרה כלפי הציבור.¹⁷

הוגים חברתיים כדוגמת סוציאולוגים פוליטיים ומומחים למדעי המדינה, שאינם בהכרח פוטיסטי-מודרניטיים, מנהלים עתה דיון עירוני בקשר ורבה של היבטים ציבוריים (חינוך, תכנון עירוני, ביטחון וכו'). הדיוון מנתח ומעיר את עתיד המשטר הדמוקרטי בחברה אשר עברת תהליכי שינוי גלובליים וлокאליים.¹⁸ החוקרים רואים בחברה האזרחית, שיש בה השתתפות של ארגונים חברתיים וקהילתיים מרחב הציבור, חברה המשלימה את התנהלותה של הדמוקרטיה הייצוגית המסורתית.

לא כאן המקום לעסוק בנושא מרתך זה. נציין רק, כי **מעסיקה אותם השאלה מהי משמעות האזרחות במאה ה-21**. לדעת יעל ישי, הדון בנושא החברת האזרחית אינו עוסוק אוטרי, אלא מתמקד בסוגיה של "הנכון" בرمתו המعيشית.¹⁹ בנטלי והלפרן עוסקים בתיחום של חלוקת הזכויות והאחריות בין המדינה, הפרט והקהילה, ובכינון היחסים האלה. החברה המערבית מאופיינת בשונות חברתיות, ערכיים פוליטיים ובמורכבות ארגונית,²⁰ וענינים של החוקרים הוא עיצוב הלגיטימיות של התערבות ציבורית בענייני המדינה, ואפשרות האזרחים לחייב

גם מופיע תפקוד הדמוקרטיה בישראל". אשר אריאן,

מט' 26, יוני (2002), עמ' 10.

פויו ברון ושלומית ברנע, (עורכים) מדריך הדמוקרטיה הישראלית 2004 (רשות: המכון הישראלי לדמוקרטיה, 2004), עמ' 10.

15. יעל ישי, דמוקרטיה ייצוגית לעתה דמוקרטיה משתתפת, *שיעור הציבור* (תל-אביב: הקיבוץ המאוחד, 2002), עמ' 28.

16. מדריך הדמוקרטיה לשנת 2004 של המכון הישראלי לדמוקרטיה מעין, כי "חליה ירידת ניכרתה לפיו ענייני המדינה מורכבים מדי".

17. דראן נורברטו בויבו, (מאטילקית: דליה עמיית), ראה: נורברטו בויבו, (מאטילקית: דליה עמיית), תעמיד הדמוקרטיה (ירושלים: המכון הישראלי

באופן כללי נעצפה ירידת מידת שביעות הרוץן

את מקומם בהליכים דמוקרטיים, הן ברמה האתית והן ברמה הפורמלית. **החברה האזרחית מיהלת לפעול באמצעות השותפות, שימושוֹת "בעילות משותפת עם אחרים... כאשר השיתוף הוא הנושא המרכזי של המשתפים"**, במטרה להשיג תוצר סופי בתחום התהילך.²¹ גם יורגון הברמאס, מחשובי החוקרים של העת החדרשה, הרחיב את הדירון בעזרת המושג דמוקרטיה דליברטיבית, שעניינה שיתוף מעשי של אזרחים ותפקידם המיחוד בשיח הציבורי.

העובדת שלאזרחים יש עמדות מנוגדות או משותפות אינה צריכה להרתויע. שכן הכרעה שהם מקבלים או על דעתם מקבלת יותר תוקף. **שיתוף הציבור בקבלה החלטות הנוגעות לפרט או לקהילה ולחברה ממשמעו מחייבות ואחריות חברתיות של מי שלוקחים בהן חלק – משתפים ומשתתפים.** אך שיתוף הציבור לא נוצר עצמו, ויש ליצור נהלים מוסדרים וממוסדים שיאפשרו אותו²² למשל, כדי לשתף אזרחים יש להכשרם לכך, לידעו ולהנחות אותם. ההנחה הפטורונית של מקבליו ההחלטה, כי האזרח איננו או אינו "איש מקצוע" פינתה מקום לנישה חדשה. מתברר, כי האזרחים יודעים, יוכלם ללמידה לדעת, מה טוב להם ולקהילתם.

במשך שנים ידעו המומחים "יותר טוב" כיצד להגן על איכות הסביבה. האמנם המודעות הציבורית לנושאי הסביבה גילתה בעיליל את חולשתם של מקבליו ההחלטה, ואת הנזקים לסביבה שנעשו בלתי הפיכים עד מסוכנים לכולנו. התשובה לכך, בין היתר, היא החלטת המושג "עדק סביבתי חלוקתי" (environmental justice) המדבר על חלוקה שוויונית יותר של המפגעים והטוביים כאחד.²³

נראה כי גם בתחום התקשורות קיים אי עדק חלוקתי. **על אף שזו עשרים שנה ויותר רק המומחים יודעים מהי תקשורת טובה. האמנם? מפגעים תקשורתיים בישראל היום הם נלחמים של צופים בטלוויזיה,**²⁴ גם אלה שלא צופים בעורצים המרכזיים ולא צופים בכלל בטלוויזיה המקומית, כי "אין מה לראות". לדוגמה, אם נבחן את

Giddens, (ed.), *The Progressive Manifesto: New Ideas for the Centre-Left*, (London: Polity Press, 2003), pp. 73-74.

21. ארוה צירצמן ואלישבע סדרן, השחתפות: הדרך שלן להשפיע, (بني ברק: הקיבוץ המאוחד,

.8, עמ' 2003).

22. שם, שם.

23. שם, שם.

לדמוקרטיה והוצאה מגנט, 1995), עמ' 172-173.

18. אליריך בק, שלם חדש יפה: מודל של חברה אזרחית, (תל אביב: הקיבוץ המאוחד, 2002).

עמ' 34-51.

19. יעל יש, בין גיטות לפוטו: החברה האזרחית בישראל, (ירושלים: כרמל, 2003).

20. Tom Bentley and David Halpern,

"21st Century Citizenship," in: Anthony

ה ceasefire בשידורי החדשות בכל הערוצים נמצא, כי רק כ-40% ממשקי הבית צופים מידי יומם מהדרות החדשות המרכזיות בערוצים המרכזים.²⁵ ככלומר, השאר (60%) אינם צופים מהדרות החדשות המרכזיות באחד מהערוצים הללו.²⁶ אפשר כמובן להגיב ולומר: "איז מה?" גישה זו שיכת לשוק החופשי: "מי שרצה יזכה ומילא רוצה לא יזכה". ואילו גישה אזרחית תבטא דאגה למצב זה, שמא הדמוקרטיה הישראלית יעצה נפגעת מכך. פחות אנשים יודעים ומעורבים, ואנשים רבים נוטרים אדישים ובדיעבד מנוראים. מוצאות כזו עריבה להדיאג את הרגולטור, ומתפקידו להבין את שורשיה ולתת לה מענה.

במדינתה המערב, וגם בישראל, צומחים כוחות חברותיים חדשים שמפתחים שיח פוליטי חלופי. חלום "פעילי שטח" המתארגנים סביב נושאים ייחודיים (ארגוני עצמאיים או התאגדויות של ארגונים), אשר נאבקים בשלטון כדי שיקולם ישמש כוכנותיהם יתמשו.²⁷ אחרים פועלם בארגונים בעלי מסרים, מטרות ותשתיות ארגונית ארצית, כמו למשל ארגונים וולונטיריים הפועלים בזירה המדינית ("נשים בירוק", "נאמני הר הבית" ועוד, וכן נגדי "שלום עכשווי", "נשים בשחור", "מחסום WATCH", "ארבע אמהות" ועוד). אלה משפיעים, במידה רבה, על סדר היום של הממשלה והכנסת וממלאים תפקיד חשוב בהתנהלותה של החברה הישראלית.

מיציאות דומה נוצרת גם בנושאים חברתיים. בעוד שה犹太 מאורגן ברמה גבוהה למאבקים חזק-פרלמנטריים בנושאים מדיניים ופוליטיים, הרי בתחום החברתי התהליכים איטיים ופחות מתחכמים. המדרניות הכלכלית החדשאה היאצה את צמיחתם של ארגונים חברותיים לסוגיהם. מהם ארגונים שמילכתה הוגדרו כנותני שירות חברתי (רוחה, בריאות, חינוך, תרבות וכו'). כמו "לחת", "פתחון לב", "תרום לרעב", "עלם", עמותות למען הזקן "עמל", ואחרים שהם ארגוני סנגור שעוניים יעצבו התודעה למען שינוי חברתי כמו שתיל", "המגזר החלשי של ארגוני המלב"רים", "חברה צודקת", "קו לעובד", "עמותת סינגור קהילתי", "שדולה הנשים" ועוד. בין הארגונים לא קיים עדין שיתוף פעולה נרחב וסינרגי, אבל ניתן

25. "כנית העיתונאים", ארץ אחרת, מס' 21 (מרץ-מאי 2004), עמ' 36-37.

26. מתוך נתוני הוועדה הישראלית למודרג בהפקת "טלגאל".

27. שיiri לב-אי, "מי צריך טלזוזיה", הארץ, 22.04.03.

בישראל: בין מדינת רוחה לחברה אזרחית,

24. העיתונאי ישראלי סgal אמר למראיינו: "אני יכול לומר לך על אצבועת ידי של קפ' ד' אחד חכניות שעוסקות היום באקטואליה. האם זה פרופרוציונלי למה שמטפל אורתנו בעיבorias היהראלאות? אנחנו רודדים את הציבור...נדמה לי שהוא שאנחנו יוצרים ומציאות חזיהה שבה החופפים לנו בעצם ישנים, אבל רואים את כל הדברים ואנחנו לא מעירם אותם..." ראו: גור סלומון,

להניח שם לא יימצא האיזון האפקטיבי בין האינטרס הכלכלי לחברתי, ובתווך כך קיומו של שיח דמוקרטי פועל עם ארגונים אלו, אוו או שארגונים אלה יהפכו ל"פנתרים צהובים", או שהם יתנוונו בתוך מצוקתם.

מכל האמור עולה שהחל היסטורי, שמיילאו בעבר "מפלגות החברים" שהתנוונו, מתמלא היום בהדרגה על ידי גופים וולונטריים בעלי אוריינטציות פוליטיות שונות. תחילה זה יחייב את המפלגות לתת לארגונים אלה מקום מרכזי בקביעת סדר היום שלהם, וגם לחלק עמם את הייצוג.

על תחום התקשורות אומרת עוז דודירה לחמן-מסר, המשנה ליועץ המשפטי לממשלה ואחת הדמויות המשפיעות על הליבי החקיקה: "יש מה התקדימות טכנולוגיות וככלויות אינטראקטיבים כלכליים... אבל אין ספק שבארץ אין ארגון צרכנים הרבה עצמה, שמודע להשלכות של שוק התקשורות. בארץ-הברית יש פעילות מאוד ענפה, וכל הוויכוחים על תחום התקשורות, מי שモוביל אותם זה ארגון הצרכנים".²⁸

הארגוני החברתיים כנראה לא זיהו בתקשורת מרחיב חזוק להתרבות. עם זאת, בשנת 2003 היינו עדים להתחלה של גיבוש חזית ציבורית חדשה לא מוכרת מן העבר, המותבסת על כמה ארגונים בהם פעילות וולונטרית ענפה, כמו "אג'נדת", "זכות הציבור לדעת", "קשב", "שתי", "ידייד", "מוסאווה", "עללים", וכמו כן "המכון הישראלי לדמוקרטיה", שפעלו בתחום התקשורות במלטה במיוחד. הסוגיות המעסיקות ארגונים אלה רבות, החל מניטור של תקשורת בעיון (חוג ה"שגרירות" של שדולת הנשים וזכות הציבור לדעת), כלומר, האזנה וציפייה מתחשכים וזירוז תגבה ציבורית לכל שידורו "רע", וכלה במדיניות תקשורת. נוסף להם התזקקה פועלותם של ארגונים מקצועיים, כגון גופי ייצוג של ארגוני מפיקים, שחנים, יוצרים וקובומנטריים וכו'. נציין גם את תפקידם של פורומים ליידיניות באמצעות האינטראקטיב (חדרי צ'אט וקהילות), ובאחרונה ועידות אוצרחים העוסקות בשלל נושאים, לרבות תקשורת.

(תל-אביב: הקיבוץ המאוחד, 2003), עמ' 10-11.

28. מתוך ריאיון עם מרון פلد. ראו: מרון פلد,

"...ערוץ הבנטש במשל", "ארץ אחרת", מס' 21,

(מרץ-מאי 2004), עמ' 26.

מדובר אפוא במערכות חברתיות ופוליטיות חדשות. התפתחותם של הארגונים הולוגנטיים בתקורת מוחק את הדמוקרטיה משם שהוא מרחיב את הדיוון, מקטינה את השורה והפטרונות מUNDER של השלטון ומכוונה בעורק בשיתוף האזרחים. גישה זו אינה עונת יזומה עסקית בריאה, ואינה יוצאת נגד תחרות חופשית, אלא תובעת שותפות בקבלה החלטות של הרגולטור, לא של יום התקורת. התפתחות זו מבטיחה התנהלות תקינה יותר, שתגביר את אמון הציבור ואת יכולת הפעולה של נבחריו.

ביסוד הדברים עומדת הסוגיה של הרגולציה, דהיינו תיחום הגבולות שקבע החוק וועל הרשות לדאג למימושם. עמדה זאת תובעת מן המחוקק ומהרגולציה "שמות פתוחים", בהנחה שהתקורות תסדרו את השוק, ואילו עמדה אחרת תובעת לחזק את החקיקה הרגולטיבית ואת סמכויותיו של הרגולטור, כדי להבטיח את איכוותה של התקורת ברוח החקיקה ולשמור עליה מהידרדרות.²⁹

הדמוקרטיה בישראל היא דמוקרטיה יצוגית, והרוב קובע את בסיס קיומם של גופי המשל. ממנה נגורת הלגיטimit לחוק ולמשל. מתוקף סמכות זו קובעים נבחרי הציבור כדי לאייש את ההנהלות הציבוריות של התאגידים הציבוריים. **בכל** שנות קיומה של המדינה נקבעים נציגי הציבור מותוקף הבירוגרפיה האישית שלהם (עבר צבאי, עבר פוליטי, משפט, כלכלי, רקע אקדמי וכו'). כדי לוודא טוהר מידע והתאמתו לתפקיד ומעמד של נציג ציבור, לא די בקיימות של המנויים. כשיורთם של המועמדים נבחנת אף על ידי ועדת בראשות שופט בדימוס, ובידה סמכות מוחלטת לאשר מועמדותו של אדם או לפסול אותה. **משנהר** אדם הוא אמר ליציג את הציבור (ולא את השם הממנה). לבארה זהו הליך תיקון לחולטיין. אולם בפועל, משנהר או מונה "נציג" אין לו כל מחויבות חברתית וקשר שיטתי עם הציבור שהוא אמור ליציג. יתר על כן, נציג הציבור בדיקטוריון של תאגיד זוכה בעמדת כוח והשפעה שאין עליה כל מגבלה, אלא אם פגע בעניינו של התאגיד.³⁰ אם והוא תאגיד ציבור בעל מטרות ציבוריות מובהקות (למשל הרשות השנייה,

29. אין להטעים מן העובה שיש הרוצים ברגולציה תקיפה כדי לשמר את השליטה הפוליטית על התקורת.

30. זאב ש, "מבנה הדיקטוריון", בתור: יוסף גروس, (עורך) הדיקטטור בעבודתו: הלבנה ומעשה, (תל-אביב: המרכז הישראלי לניהול, 1989, עמ' 26).

רשות השידור, השלטון המקומי, גימנסיה "הרצליה", אוניברסיטת תל-אביב, בית-חולים "ቢילינסון"). עלות השאלה: איזה שיקולים גורמים, הכלכליים או השיקולים של טובת הציבור? מי קובע מה טוב לאזרחים? ולבסוף – לפני מי חובה לחתן דין וחשבון: האם לפני הממשלה, או שנכון להתייעץ גם עם הציבור, וגם להציג לו דין וחשבון ולקבל אחירות להצלחות ולכישלונות מתוקף החבות (accountability).

הצעת חוק הרשות הישראלית לתקשות התשס"ד-2004 הייתה אמורה להכפיף את האחירות לשוק התקשות בישראל לתאגיד אחד, למעט רשות השידור. אילו נחקק החוק, הוא היה מכפיף למגוון אחת את כל אמצעי התקשות, תשתית ותוכנים (למשל, חברת "בוק" מעד אחד והרשות השנייה מעד שני). מדובר בעוצמה חסרת תקדים והשפעה על תוכנו של השלטון בישראל, בהתחשב בכך שיש לתקשות השפעה ניכרת על החברה ותרבותה.⁵³ שילוש בעיות יסוד, הנוגעות לעניינו, לא נלקחו בחשבון בעת הכנתה של הצעת החוק:

1. מאחר שהשפעתו של החוק על אורח חייו של הציבור עשויה להיות רבה, נכון היה ללוות את הבנות בשיח ציבורי רחב. לגישתנו, נכון היה לאמץ גישה של דמוקרטיה משתפת, ולעраб בתהיליך ארגונים ציבוריים ומגזרים שונים, ולהבטיח את מעורבותם בהצעת החוק (דבר העולה מהתורה לעיל של עוזר לחמן-מסר על התארגנויות של צרכני התקשות). תחת זאת, מעבדי החוק היו עובדי מדינה, ועליהם הוטל כל האחירות האזרחיות הנובעת מכךיקה זו.

ואמנם, ניכר שהציבור לא שותף להצעת החוק, ומטרותיו העיקריות של החוק הן רגולציה עסקית, ואין בו התחשבות מספקת בהשלכות החינוכיות והתרבותיות, כדי שיש לצפות מחוק כזה. מעבדי הצעת החוק אולי יכולים לשאול, متى התקיים תהילך של שיתוף הציבור בחקיקה, ומדוע דוקא עתה. אולם גם סגן

⁵³. כאמור נועד החוק למלא את מקומו של משרד התקשות בBOR שטוריית שאינה רק רגולטיבית. למעשה, בכך זה לכשיוקם יהיה גוף לעיצוב המדיניות הכלכלית, החברתית והתרבותית.

ראש הממשלה ושר התק绍ות, אשר משך את הצעת החוק בזורה, גרס ש"הגיא
הזמן להפסיק את שליטת אוליגרכית הפקידים שמנחת את המדינה ומנסה
להכטיב את כליל ההתנהגות ואת הנורמות, בלי שימושו הסמיר אותו".³²

בלי להתערב בויכוח הפליטי, לדעתנו יש מקום לפתח מחדש הדין הציבורי
ביוומת החוקה החשובה הו, ולמצותו לטובת האורחים, הקהילות, התאגידים
והמוסקים.

.2 לא מובן מדויע רשות השידור לא נכללה בחוק המוצע. ככלום לא קיימת זיקה
מובהקת בין תקשורת ציבורית למסחרית? אחד מליקויו הישיטה הקיימת היא
שים רגולציה שונה לתקשות המסחרית ולהתקשות הציבורית, אך בעצם
אין הבדל בין שתי הרשויות. ראשית, אтика אחת קיימת לשידור הציבורי
ולשידור המסחרי. שנית, מה שחשוב לאזרח הוא **איכות השידורים**, ולא אם
הטלוויזיה היא ציבורית או מסחרית, כיצד היא נראית ומהו שמה המודרך
של הרשות המפקחת.³³

ענין האтика והתוכן נוגעים לאזרח, ולפיכך, כאשר עומדים להקים גוף
רגולציה מרכזי יש מקום להיוועץ בו וללמוד כיצד היה ורוצה לראות את
התנהלותה של התק绍ות. הציבור מבין כי תקשורת היום היא בתחום עסקי
וציבורי ענק שבו טלוויזיה, שידורים ותקשות סלולארית, אינטרנט ורדיו,
פועלים במסגרת נפרדות ומושבות פעם כך ופעם אחרת.³⁴ לעיתים השידור
הוא בטלוויזיה בלבד, ולעתים שידור מגיע אליו בעת ובעונה אחת גם
בטלוויזיה, גם בטלפון הסלולארי וגם באינטרנט. אלא שכטכנולוגיה
תרומת ערך מוסף בעיקר בשיעור העולה של העליות לאזרח ובכמota
הפרסומות המוחדרות אליו ברצונו ושלא ברצונו. נסכם ונאמור, כי התק绍ות
החדשנה, התק绍ות של ההווה והעתיד, מעניקה תרומה מהותית ותוכנית
המשמעות על חייו של האזרח. ולכן, גישה דמוקרטית פעילה מחייבת

פרסומות, בטלוויזיה ציבורית אגרת המס של הציבור

.32 גלובס,

אמורה להבטיח את השידור הבלתי תליי ומcano
aicosti יותר, גבוהה יותר ופהות יותר.

.33 הבדיקה, בין ספק תקשורת אחד לאחר היא
הבחנה אסטרטגיית ומינית את הסגנוןzie של

.34 עוד בענין זה ראה דוח נציג התקנות לשנת
2002, מס' 8, עמ' 14-16.

.35 תכני השידורים הציבוריים ומרחיבת באופן מהותי
את שדה הבחירה של האזרח (ראו ע"מ 11 לעיל).

בעוד שב텔וויזיה מסחרית הפרסומות מיועדות
לאפשר את התקינות, ולכן התקינות הולמת

לשאל את הציבור כיצד היה רוצה לראות את מעורבותו בפיקוח מושכל על מנת השידורים (חומרה ותוכן).

3. דוגמה לגישתם של חברי הוועדה שיעיצו את הצעת החוק היא ההחלטה, כי ברשות החדשת יהיה נציג תלונות הציבור פקיד ממשל, דהיינו יישות תלוי ולא עצמאית. הם הтельמו מן הצורך בגורם בלתי ישיר על האינטואיטים של האווח, ובמקום לחוק ולהזוויב את תפקידו של הנציג, אפילו על ידי הקטנת הרגולציה כפי שעולה מהצעה החוק, הוגדר לו תפקיד נטול מעמד וסמכות, בגין גמור למעמדו של הנציג ברשות השנייה. לעומת זאת, ועידת האזרחים שהזוכרה לעיל, המליצה: "ציב תלונות הציבור הוא הפונקציה המבטאת את קול האזרחים מול מבעלי החלטות. בשל כך, עליו להיות בלתי-תלוי בהם. לבן, יש לדאוג לעצמות מרבית של הנציג בכל גופי הרגולציה ובכל חוק העתיד להיחקק. חיזוק מעמדו יכול להתבצע באמצעות הגדרתו במועד סטטוטורי. בנוסף, ניתן לשדר תכנית קבועה של ציב תלונות הציבור, בה יוכל הציבור להשמיע את קולו".³⁵

בפתח המאמר הצבענו על הליכי השימוש וה"הנגשה" שנתקה הרשות השנייה ביחסיה עם הציבור, בין היתר בתוצאה מהשיח הציבורו שמקיים הנציג. גם דוח נציג התלונות המובא כאן, מצביע על רצון הציבור להביע את עצמו ולהיות שותף להתנהלותם התקינה של הטלוויזיה והרדיו. הציבור מעוניין להיות מעורב. בבריטניה, למשל, מהווים חוגי התקשרות זרוע ארכוה וחשובה של מבעלי ההחלטה.

הרשות השנייה צריכה למסר את הקשרים עם הציבור באמצעות "וועידות אזרחים",³⁶ לא בעניין מזדמן אלא כהלך בקבלה החלטות, שאות מעמדו יש לעגן בחקיקה. ועידת אזרחים היא מודל דמוקרטי יעיל שיש להתייחס אליו ברצינות, והוא מעניק שינוי מהותי ביחסים שבין הפוליטיקאים לשולטן הפליטי ובין האזרחים לשולטן

35. התקשרות בישראל: של מי השמיים האלה?

דוח המלצות האזרחים (יוני 2004), עמ' 12.

36. על מהותה של ועידת האזרחים ראו מאמרו של רון גופר, "וועידות אזרחים בישראל", גלחת נרב, "וועידת האזרחים: נקודת מבט אישית", אצל צרצמן וסדרן, השתתפות, עמ' 193-229.

השוק. עמדות הציבור צריכות להישמע, לא רק להימדר. הריטינג מודד את שיעורי הצפיה, אבל לא מלמד על שום פרמטר איקוטי, ואין להסיק ממנה ש"אם צופים או מאזינים אז גם מרוציים". גם מושאל דעת הקהל הם אמצעי מוגבל לאיסוף מידע איקוטני. הנטייה להיעזר בהם היא ברירה מחדל, בגין כל אחד. בכל מקרה, מדידת הצפיה או ההאונה ומשאל דעת קהל הנערבים על ידי גופים עסקיים או ציבוריים מענים לנו מידע מוגבל, שהוא תקף רק בנסיבות זמניות נערן הסקך.³⁷ במקרה, סקרים אינם תחליף להשקבות ודעתות של אזרחים בודדים או ארגונים חברתיים, ובעיר אין הם באים במקום כלים דמוקרטיים שהגולם ציריך לפתח. האורחים הם ערכנים פעילים של התקשות, הם משלימים בעבורה, היא חלק מהויתם ולא נבצרת מביבתם. בKİצ'ור, עמדות הציבור צריכות להישמע כדי לעורר שיח ציבורי, לא להימדר על ידי בעלי עניין.

הדיון בעמדות הציבור חייב להיות חלק מעבודתה של מועצת הרשות השנייה. אין בו כדי לפגוע בעצמותו של נציג הציבור המבחן בה, או לפגוע בכל תאגידי. דיון זהה יוניק תוקף לכהונתו של נציג הציבור ולכהונת המועצה כגוף ייצוגי. גם זכיני התקשות צריכים להיות מעוניינים בשיח נרחב עם האורחים-לקוחותיהם. לבוטב שורות אלה אין ספק, כי אם הרשות השנייה תיזום ותאפשר ועידות אזרחים ולונטריות, יתחזק מעמדה הציבור, והתקשות שעלייה היא מפקחת תשפר את סדר היום והתפקידו שלה.

.37. קיימת בעיתיות רבה בעריכת סקרי אמת

(סקרים תקפים לעומת סקרים לא תקפים).

יש להתחשב בעובדות מקצועיות מובהקות כאשר

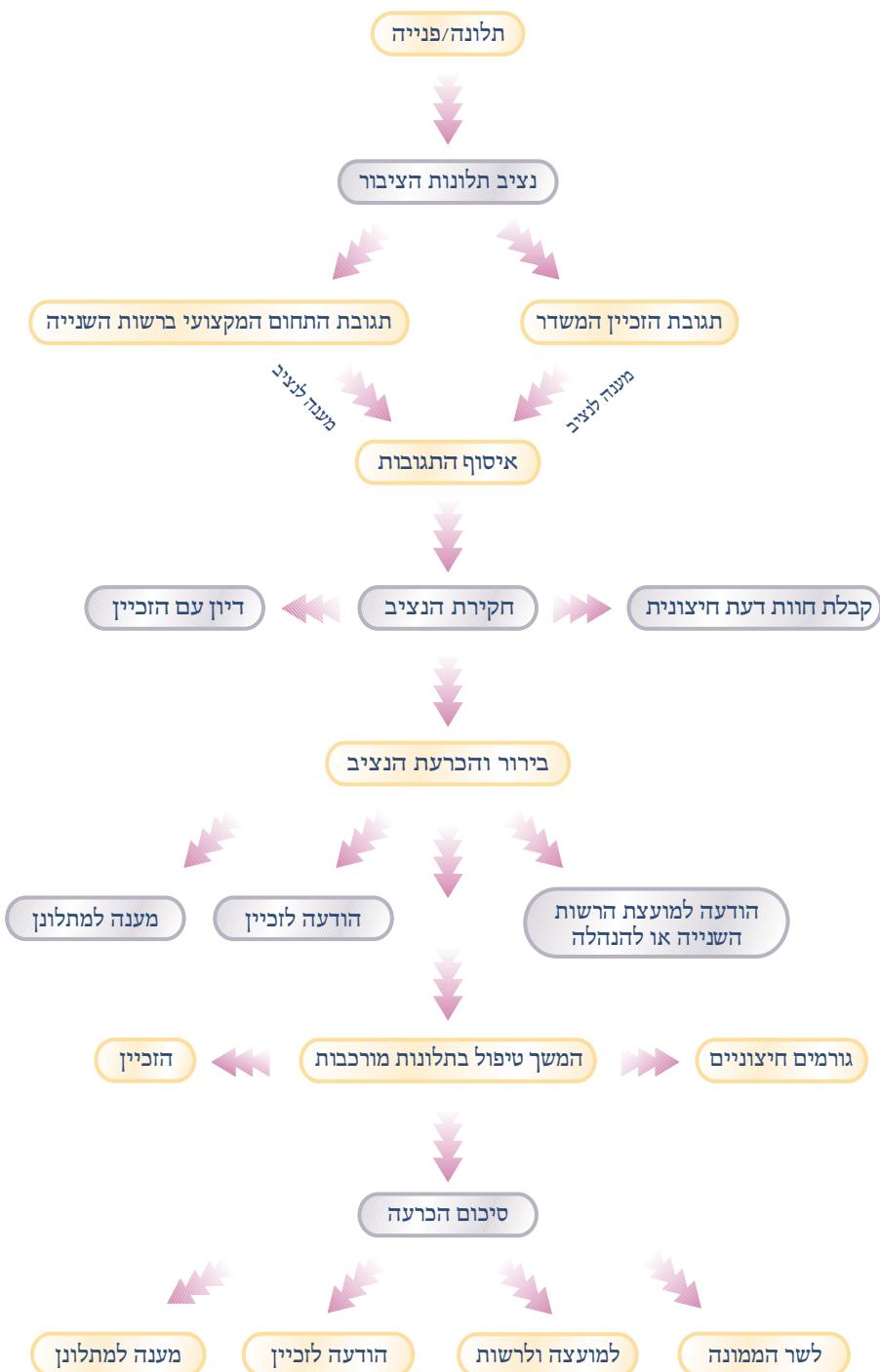
משמעות אופרטיביות בתחום הכללה

והחברה. ראו: קAMIL פוקס ושאל בר-לב (עורכים),

אמות וסקר, (תל-אביב: הקיבוץ המאוחד, 1998).

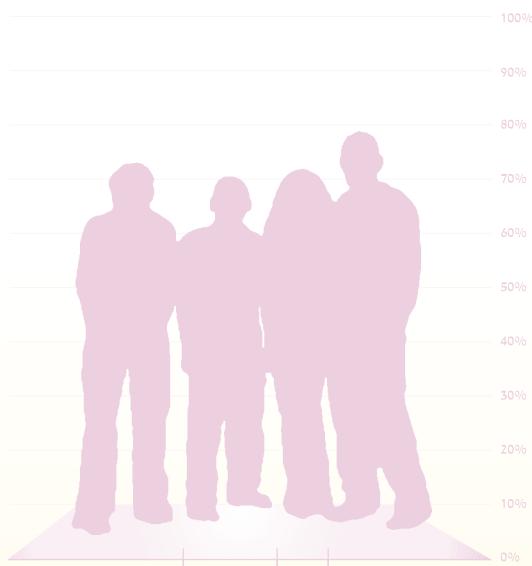
עמ' 9-10.

אופן הטיפול בתלונה



הערה

רוב התלונות מסוימות בעבר זמן קצר על ידי הנציג, הוכיין והמתלונן. במקרים אחרים יכול התהיליך להימשך עד שישה שבועות לרבות בירורים שונים, תהליכי שימוש והכרעה. במקרים כאלה אנו נהגים לידע את מועצת הרשות השנייה ולעיטום אף את שר התקשרות.



סיכום הנתונים



סיכום נתונים

נתוני דוח 2003 הם סיכום מפולח ומנווה של כל התלונות והפניות שהגיעו לניציב התלונות באותה שנה, כמו כן נушתה השוואת הנתונים לשנים 2001-2003. פרקי הסיכום הם כדלקמן:

- סיכום כמותי
- הערות הנציגב לדוח 2003
- היקף התלונות – סיכום
- תלונות שעניןן שידורי הטלוויזיה
- תלונות שעניןן שידורי הרדיו האזורי
- התפלגות התלונות לפי הכרעה

סיכום כללי של היקף התלונות בשנת 2003

גדול במספר התלונות

בשנים 2002-2003 התייעצב מספר תלונות הציבור ומספרן גבוהה כשהיה. המהפר הוא במספר התלונות שעניןן תוכן פרסומות, שהוכפל: 36.8% בשנת 2003 לעומת 16.8% בשנת 2002. עם זאת, שיעור התלונות הנוגעות לתוכן התקניות ירד ל-15.1% בשנת 2003 לעומת 30.2% בשנת 2002.

توزואות הסקר¹

כל מוקובל הוא, שגם אם האזרחים הפונים לנציגב תלונות הציבור מייצגים בעיקר את עצם, השפעת הפניה עשויה להתרחב פי כמה, אם הפונים משוחחים על פניהם עם קרובים ומכירים. סקר שנערך בקרוב הפונים לנציגב תלונות הציבור נועד להעיר את היקף ההשפעה הזאת. הסקר כלל 484 פונמים לנציגב, והם נשאלו האם שוחחו עם אנשים בסביבתם הקרויה לפני פניהם, ואחריו שקיבלו את תשובה הנציגב. המשיבים נתבקשו להבחין בין קטגוריות שונות של אנשים בסביבתם הקרויה – קרובי משפחה, חברים, חברים לעבודה, שכנים ומכירים אחרים. הטבלה הבאה מסכמת את תוצאות הסקר בנושאים:

1. סקר זה נערך על ידי חברת "דובל", פוענה על ידי פרופ' קמיל פוקס, ונמסר לעיל בלשונו.

אחרי קבלת תשובה הנציגיב	לפני הפנייה	77.9%	66.3%	שוחחו עם אנשים בסביבה הקרובה	שיעור
2.58	2.00	2.58	2.00	קרובי משפחה	ממוצע
3.6	2.58	3.6	2.58	חברים	ממוצע
2.10	1.73	2.10	1.73	חברים לעובדה	ממוצע
1.46	1.04	1.46	1.04	שכנים או מקרים אחרים	ממוצע
9.20	7.36	9.20	7.36	סה"כ	ממוצע
	484			סה"כ נשאלים במדגם	

מהטבלה עולה, ששיעור האנשים שהפונים שוחחו עם אחריו קבלת התשובה עלול על שיעור האנשים ששותחו עם לפני הפניה. כ-78% מהפונים לניציב שוחחו לפחות עם מכר אחד אחריו קבלת התשובה, לעומת 66% לפני הפניה. כמו כן ניתן לראות, שבכל קטגוריה של אנשים מהסביבה הקרובה, המספר הממוצע גדול יותר אחריו קבלת התשובה. מהטבלה עולה, לאחר קבלת התשובה שוחח כל פונה בממוצע עם עוד 9.2 אנשים על התלונה. לפני התלונה מספר האנשים השונים היה 7.4 בממוצע. גם אם נניח שחלק ניכר מהאנשים לפני ואחריו הם זהים, נוכל לומר כמעט בוודאות, שככל פונה שוחח על פניותו לפחות עם עוד 10 אנשים בממוצע (לפני הפניה או לאחר קבלת התשובה).

מכאן עולה, שאם בשנת 2003 היו כ-2,000 תלונות, אז הtalונה פעלה באופן אפקטיבי על כ-20,000 אזרחים. עובדה זו צריכה לעמוד לנגד עיני הרגולטור, ולא פחות מכך לנגד עיני שר התקשורות והמוחקק. זאת במיוחד על רקע העצמת החוק להקמת הרשות החדשנית לתקשות, והכוונה לעצמם את סמכויות נציג התלונות ולהופכו לפיקיד מדינה, במקום נציג עצמאי שאינו כפוף לו"ר הרשות החדשנית לתקשות ולמנהלה.

הערות הנציגיב

א. יש להטיעים, כי תלונות הציבור אין בבחינת "סקר שביעות רצון", וודאי שאין הן סקר צפיה. אין הן סקר כלל. הפניה לנציג התלונות היא אופציה רגולטיבית של תקשורת דמוקרטית. אין היא באה להחליף את הרגולטור, או איזו רשות מרשותיות החוק.

ב. הפניה של אזרח לנציג התלונות של הרשות השנייה מוצעת לצופה הטלוויזיה ולמאזין הרדיו שחש נפגע משידור מסוים, בין אם באופן אישי ובין כאזרח המבקש להביע את עמדתך של רבים. ניתן לומר, כי על פי חוק הרשות השנייה הנציגיב

"מחכה" לתלונה, אבל אין הוא בוחן את התקשרות כ"יום". גם כאשר הנציג מראה ליקויים ברמות של תוכן ופרסומות, למשל, אין הוא מוסמך להתערב. במקרה, אין הוא נהוג לכפות את עמדותיו, אף כי שמורה לו זכות מוגבלת גם בכך. והוא מסתפק בהערות.

יש להטיעים כי גישה זו היא נסיבית, שכן חברי מועצת הרשות השנייה, קרי, נציגי הציבור ומינהלת הרשות השנייה עריכים למקומו של נציג התלונות, אוננס ברויה, ופניות הציבור שהנציג מפנה אליהם הן בעלות אפקטיביות ניכרת. אבל המיציאות הnockait עוללה להשנות מיסיבות רבות, שנציג אין כל השפעה עליהן – למשל, שינוי בהרכב חברי המועצה עלול ליצור מערכת יחסים אחרת. יתר על כן, על פי הצעת חוק הרשות החדשה לתלונות עלול נציג התלונות לאבד את כל מעמדו מול הרשות, ובעקבותיו האזרחים.

ג. נציג תלונות ייעיל הוא נציג שהזוכים מכירים בחשיבותו ובעמדתו הציבורי. העובדה שהוא מדבר בשם האזרחים אינה אומרת שהازור צודק תמיד. הנთונים לשנת 2003 מראים בעלייל, כי הנציג הגן פעם רבים רבות על מערכות הטלוויזיה והרדיו מפני השתלחות טוענה או בוטה, או מהערכות לא נכונות של צופים ומאזינים.

ד. בכל מקרה, על הנציג מוטל להיות הגורם המאפשר באופן מוסדר את הקשר המידי ביותר בין האזורה שנפגע "אתמול" לבין הרשות והזוכים "היום": מידיות זו אינה מתאפשרת לאזורה מול מערכות ביורוקרטיות גדולות, ציבוריות או עסקיות, שבדרכן כל חופשנות את פנייה האזורה עצידית ולעתים ממטרד של יחיד או יחידים.

היקף התלונות – סיכום

א. לאחרי השנים הרגשנו, כי אין להתייחס לתלונות על פי כמוותן אלא על פי תוכנן. גישה זו מקובלת על חוקרי תקשורת וכן על נציגי תלונות ציבור הפועלים בתחום שידור בעולם.

ב. נציג תלונות הציבור מתעד על פי החוק רק תלונות המגיעות אליו בכתב. אין הוא מתעד תלונות המגיעות אליו באמצעות הטלפון, ואין הוא מתעד תלונות המגיעות במפגשים רבים עם הציבור, שהוא יום חדש לבירורים, או תלונות באמצעות פורומים באינטרנט, שהוא מרובה להשתתף בהם. למשל, מספר התלונות המתקבלות בכל פורום מגיעה לעשרות רבות בכל מפגש. ונזכיר מה שכבר צוין מבוא, כי כאשר פנחה הרשות וביקשה את תשובות הציבור, באמצעות פרסום בטלוויזיה, הגיע מספר הפניות הטלפוניות למאות בכל השבועות שבזמן "רץ"ensus הפרסום.

ג. העבודות שלעיל מבהירות: ראשית, שהציבור מתעניין ומגיב; שנית, שפוטנציאלי התלונות גדול בהרבה מאשר המטלוננים על פי הנוהל שקבע המחוקק; ולבסוף, שפרסום שיטתי בדבר פעילותו של נציג התלונות היה ללא ספק מניב מאות תלונות נוספות בשנת 2003. פרסום כזה לא היה בפועל. תקציב נציג התלונות אינו עצמאי, אלא נגור מתקציב הרשות השנייה, ופעולתו כפופה לסדרי עדיפויות שאינם בשליטתו.

ד. לא מכבר טענה מנכל"י את איגוד המפרנסים, תلمמה בирו: "500 תלונות במשר 6 chordים זה מספר בטל בשים, וזה מספר קטן, כמעט לא נחשב...?"² גבר בירו טועה: מדובר לא ב-500 תלונות אלא ב-2,000 תלונות בקירוב (בשנה) המיצגות "שים תלונות" של כ-20,000 אזרחים. האם זה נתון משכנע יותר? נחזר ונציין, כי לא כמות התלונות קובעת אלא תוכנה של כל תלונה. לעיתים יכולה תלונה אחת לדבר במקום מה תלונות באותו נושא.³

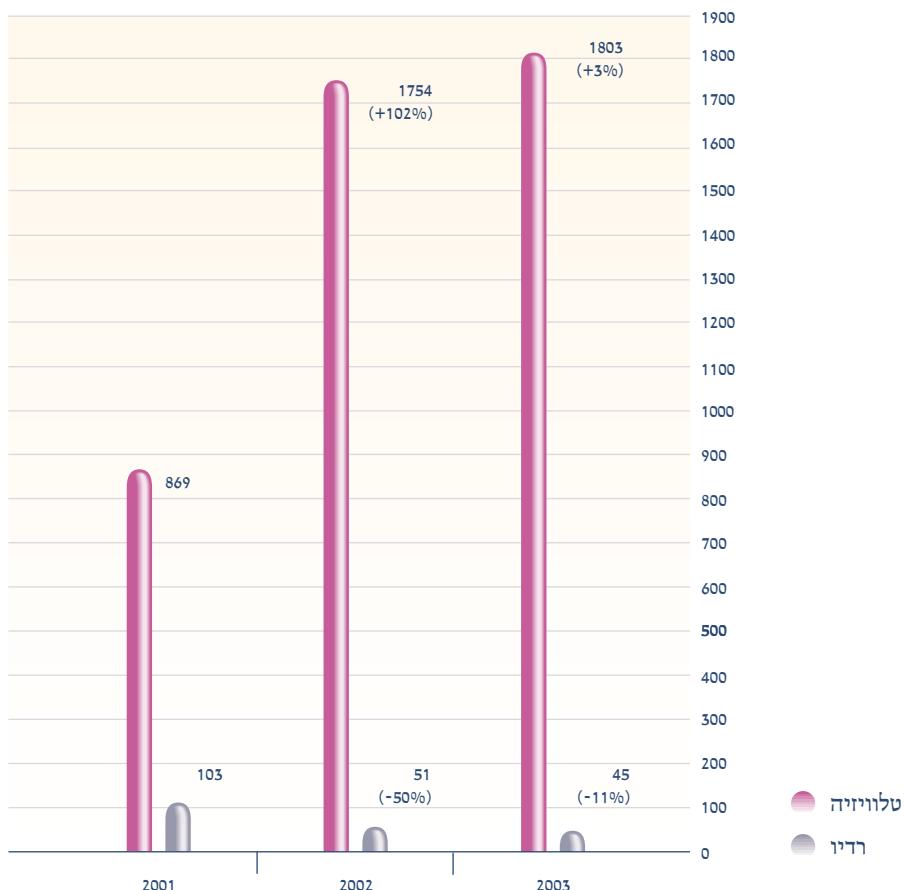
ה. יש להטיעים, שעיקר התלונות המגיעות עוסקות בטלוויזיה, ומעטות בלבד עוסקות ברדיו. עובדה זו אינה מסבירה דבר (וחציו דבר) על פעילות הרדיו האזורי. אנו יודעים, כי הציבור מגיב בדריכים שונים לעמינות הרדיו, ודבר זה מצא ביטוי בכמה וכמה מקורים קשים שהביאו את הרשות השנייה לכל הענשה של הוציאינים. מרבית מאזני הרדיו האזורי אינם יודעים על הזיקה שבין הרדיו האזורי לרשות השנייה, ולא על האפשרות להתlonן לפני נציג תלונות הציבור. מדובר אפוא בפרסום לקרי, ועל הרשות השנייה לבחון את הנושא כחלק מהביקורת העצמית שהיא חייבת בה.

לאור ההערות שלעיל, יש לביר מודיע על כך מספר התלונות על פרסומות, ויש לנתח את תלונות התוכן והפרסומות: האם החתייצבות במספר התלונות מסמנת שינוי לטובה, או שיש מקום לשאול מה משתמע מכך? ומדובר דוקא שיעור התלונות הנוגעות לפרסומות נסדק, בעוד ששיעור התלונות הנוגעות לתוכן התכניות ירד? אנו מביאים בזאת נתונים ופרשנות.

2. מתוך דברים שנשאה הגבר בירו בשימושו שערכה הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו על מדיניות הפיקוח על הפרסומות, 10.11.2003.

3. ראו סקר של פרופ' קמיל פוקס לעיל.

איור 1: סיכום מספר התלונות בשנים 2003-2001



טבלת הנתונים

2003	2002	2001	קטגוריה
1803	1754	869	טלוויזיה
3%	102%		גדילול לעומת השנה הקודמת
45	51	103	רדיו
-11%	-50%		גדילול לעומת השנה הקודמת
1848	1805	972	סה"כ

תלונות שעניןן שידורי טלוויזיה

טבלת הנתונים

2003	2002	2001	קטגוריות
42	24	15	אי התאמה ללוח המשדרים ⁴
54	61	35	זמן שידור
241	295	220	כללי
23	64	46	פגיעה בהרגלי הצפיה ⁵
47	3	7	קדים מונחים
5	6	8	קטיעת
143	152	45	הפרעות בקלטת שידורי טלוויזיה
76	22	24	ריבוי פרסום ⁶
665	295	202	תוכן הפרסומות
273	529	267	תוכן תכניות
207	239	0	תוכן החדשות
27	64	0	מגישי תכניות ⁷
1803	1754	869	סכום כולל

שבת לא שידור חומר ימי חול, ודבר פוגע
בציבור שומרី השבת.

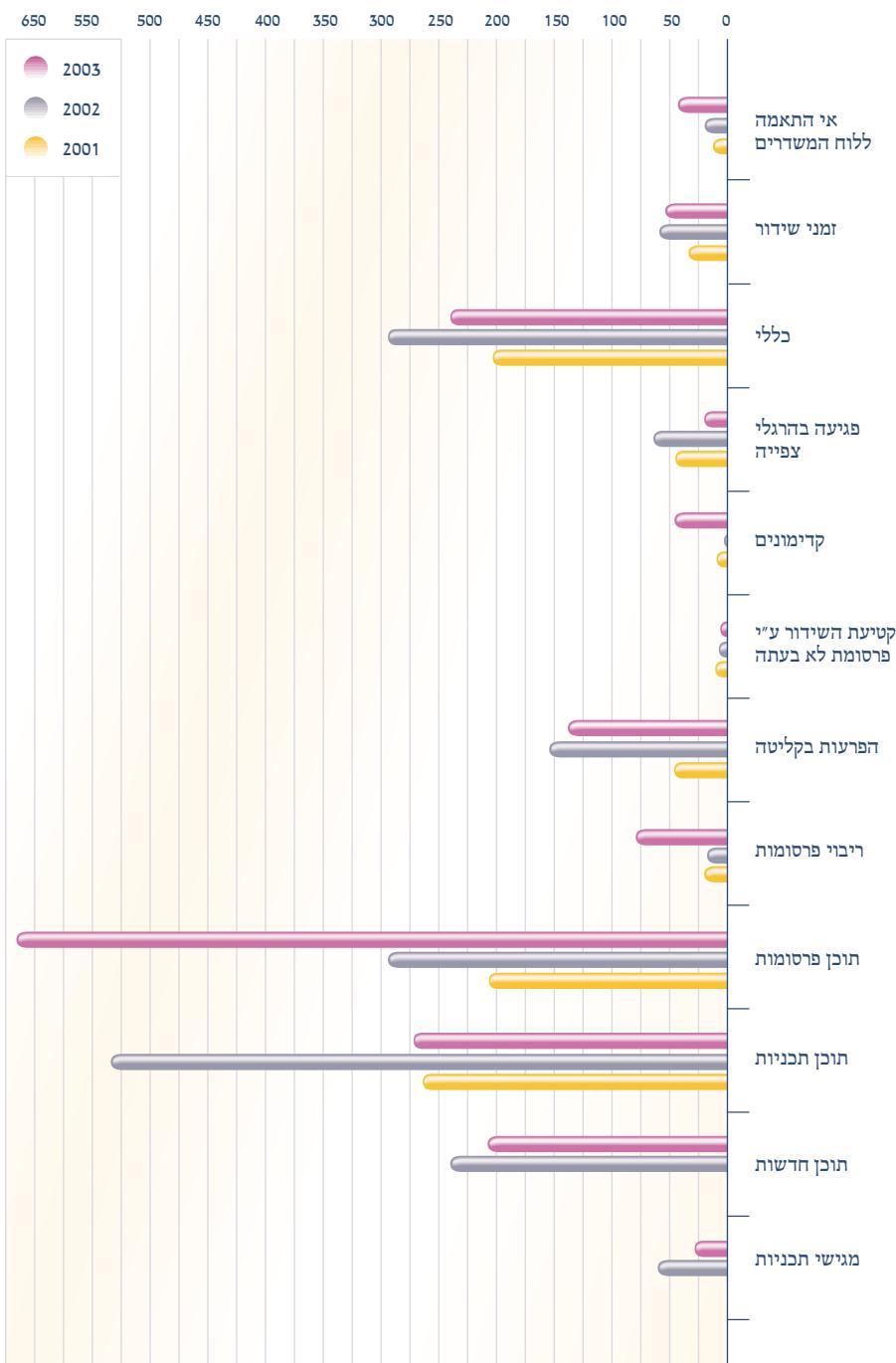
6. "ריבוי" – הכוונה לריבוי פרסום בזמן
השידוריים.

7. תוכן החדשות ומגישי תוכניות הם שני
אפיונים שלא נבחנו ב-2001.

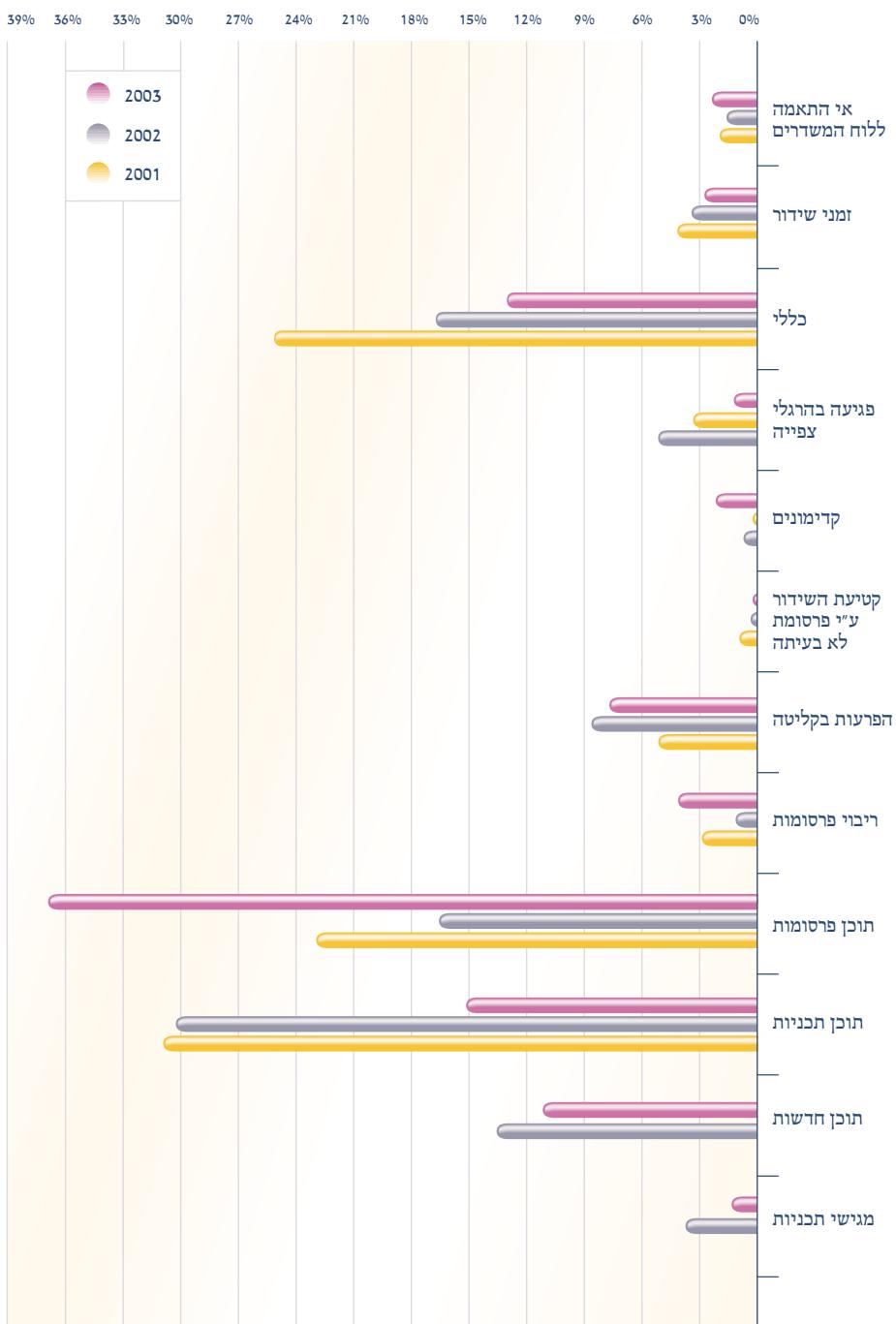
4. "אי התאמה ללוח משדרים" – הכוונה
לשינויו בשידורו התכניות ללא הורעה מוקדמת
ובנגדי למפרסם בלוח המשדרים בעיתונות.

5. "פגיעה בהרגלי הצפיה" – הכוונה לשידורו
התכניות שהעברו ממועד שידורו אחריהם
(בעיקר באשר ימי השידור של הוכיינים
מתחלפים), או תוכניות אשר משודרות בליל

איור 2: התפלגות התלונות והপנויות לפי קטגוריות, 2003-2001 (במספרים מוחלטים)



איור 3: התפלגות התלונות והפניות לטי קטגוריות, 2003-2001 (ב אחוזים)



טבלת הנתונים

קטגוריות	2001	2002	2003
או התאמה ללוח המשדרים	1.7%	1.4%	2.3%
זמני שידור	4.0%	3.5%	2.9%
כלי	25.3%	16.8%	13.3%
פגיעה בהרגלי העפיה	5.3%	3.6%	1.2%
קדימוניות	0.8%	0.2%	2.6%
קטישה	0.9%	0.3%	0.2%
הפרעות בקליטה	5.2%	8.7%	7.9%
ריבוי פרסומות	2.8%	1.3%	4.2%
תוכן הפרסומות	23.2%	16.8%	36.8%
תוכן התבניות	30.7%	30.2%	15.1%
תוכן החדשות ⁸	—	13.6%	11.4%
מגישי התבניות ⁹	—	3.6%	1.4%
סךום כולל	869	1754	1803

הערות:

א. במהלך השנה הייתה עלייה ניכרת במספר התלונות שהתקבלו בקטgorיות הקדימוניות. ריבוי התלונות נבע משיטה חדשה של קידום תכניות באמצעות רצונות ("פוף-אפ"). בשיטה זו מופיעות במהלך השידור כתוביות על המרקע, ומודיעות על שידור עתידי של תכניות אחרות. שיטה זו, לטענת הΖופים, פוגמת באיכות העפיה וההנהה (ראו בהרחבה בפרק התלונות הנבחרות, עמ' 62). תלונות הציבור בנושא זה קשות במיוחד, ויש מי שראוים בוה בבחינת "זיהום" המסר.

ב. כפי שצוין בפתח פרק זה, המגמה הבולטת ביותר בדו"ח זה היא ריבוי מספר התלונות שעטקו בתוכן הפרסומות המשודרות בעוצמים חמשוניים, שיש בכך אלימות, מין, סקסיזם וכיוצא באלה. התופעות מוכחות משנים קודמות ואופיינן לא השתנה. מה שהשתנה הוא שפרסומאים אחדים משוכנעים כי הנורמות שבחן אנו חיים מתיירות להם למתחם את המתרינות עד הקצה¹⁰, בעבר לא הובעה עמדה כזו בפומבי ובאורח חריג-משמעותי, והתעווה לנאת אל המוקע הציבורי בחשיפה בוטה של האינטימי מנוגדת לדעתם של רבים מן הΖופים והארגוני החברתיים.¹¹ אין ספק שהפרסומות

נקטו גישה זו, בין השאר, בשל הנסיבות כי הפרסום הוא בבחינת יצירה, ומכאן שלבים עלייה כללי חופש הביטוי. סוגיה זו שנiosa בחלוקת בין המשפטי לatoi ובין האתני למסחרי. בג"ץ נתן דעתו על סוגיה זו בפסק הדין "תפוזינה", אלא שם הוא קבע בדברי הסביר התניה לאמור: "רימוז מיני בתשדריר פרסום הכרוך בפגיעה בכבוד האדם, בהשפלהו, בהטרדה מינית, או העשי להזמין אלימות, הוא מעבר למידה הראויה".¹² ברם, לאחר שבפסק דין "תפוזינה" הותר הפרסום "הסתיקטי" האמור, ניתן לומר כי סיגי בית הדין לא נלקחו בחשבון. העובה הנחוצה היא שהגשות הורתה במסגרת חופש הייצירה האמנויות וחופש הביטוי.

נציב התלונות התריע לפני מועצת הרשות השנייה והנהלת הרשות על מה שקרי "חריגות קשה", והם חשו צורך דוחף לה汰ער. במצב שהיתה בו בקרה עצמית של הפרסומאים והAdvertisים, נדרשה הרשות, על רעתה, למצוות את סמכותה העצירית, והחזירה לעצמה את הבקרה על פרסום מן הסוג האמור. עתנוthem של חלק מן המפרסמים, כי הרשות נוקעת צנורה וכי הם עצם מייצגים את "התרבות החופשית", שייכת לסגנון האגרסיבי של תרבות תחרותית, כי "כ"ר מדברים". לעומת זאת נזהר ונאמר, כי עדות הציבור הן כוד-משמעות.¹³ האנשים לא רוצחים פרסומות סקסטיות ואלימות, וכדי להבטיח שפרסומות אלה לא יונצגו על המruk דורשים שהרשות תפקח, חרד חלק.¹⁴ במקומות זה נכון לשאל, של מי הטלויזיה, של הציבור או של הפרסומאים? התשובה אינה כוד-משמעות כאשר מדובר בטלויזיה מסחרית, ואני מפנה את הקורא למבוא העוסק בסוגיה מורכבת זו.

ועלם הפרסומאים היו מעיצבים לעצם קווים אודומים והוא עומדים בהם". יצחק קדרמן, מנכ"ל "המעיטה הלאומית לשולם והילך" בדרכיו שנשאר בשימוש שערבה הרשות השנייה לטלויזיה ורדיו על מדיניות הפיקוח על הפרסומות, 10.11.2003.

.12. פסק הדין של ב"ץ מיום 13.8.2000, מס' 4644/00.

.13. בספר שערבה הרשות השנייה בחודשים يول-אוגוסט 2003 באמצעות חברה "מדגס", בפיקוחו של פרופ' שאול בר-לב, ציינו כ- 63% מהצעופים כי נחשפו בתקופה האחורה.

פרסומות בעלות מסרים מינניים בוטים.

.14. 83% מהטעמים בפיקוח על הפרסומות בערוץ 2, ו- 10-15% מתנגדים. 6% לא הביעו

דעה פיקוח על הפרסומות פירשו שהגף המפקח יכול להחליט לפסל פרסום, לענזר החקים מפרסמת או לגבלו שידור פרסום לשעות הלילה המאוחרות). שם, עמ' 11.

.8. אפיון זה לא נבדק ב-2001.

.9. אפיון זה לא נבדק ב-2001.

.10. אילון זומן, מנכ"ל משרד הפרסום "זרמוני גולדמן", מшиб בפורום לאחריות תקשורתית בנוסא פרסומות (7.9.2003) על הגבלות שהוא מציב בבבאו לצור פרסום: "בדיקת החרף, אנחנו נותנים לאותה ורודה [זעירת פרסומות רשות השנייה] לצנזור עבורה, אנחנו מכיל מותחים את החבל כל הזמן, ולמה? אם אנחנו הינו אחאים לגבי עצמנו, אם אל דווייה לנו צנורה ולא הייתה לנו קבוצה של אנשים שתחליט עבורנו מה טוב ומה לא טוב, מה פוגע ומה לא פוגע, מה נכון ומה לא נכון, קרוב לוודאי שהיינו אחרים אלה בלבד ואוטם מפרסמים ופרסומאים לא, היו לווקים טיכוניים".

.11. "הגענו לנצח כוה שהתחרות הוא על תשומת הלב שברת כל גבולות של בקרה עצמית, עניין הכי טוב, הכי ראוי היה שעולם המפרסמים שהוא בעל המאה, אבל לצערנו לא בעל הדעה,

תלונות הציבור בנושאי תוכן פרסומות

מספר התלונות שעסכו בתוכן הפרסומות גדל בשנת 2003 בשיעור של 225% ביחס למספר התלונות אותה קטgorיה בשנת 2002. להלן פילוח התלונות על פי האפיונים השונים, והשוואה בין השנים:

איור 4: אפיון התלונות בקטgorיות תוכן פרסומות 2003-2001



טבלת הנתונים

2003	2002	2001	אפיון התלונה
30	3	7	רב תרבותיות
47	17	62	אלימות
17	3	8	הטעיה מסחרית
191	4	19	התנהגות לא רצואה
178	66	6	ילדים
29	2	3	מדיניות
122	162	67	סקטיות
51	38	30	אחר
665	295	202	סה"כ

בפילוח בולטים שלושה אפיונים:

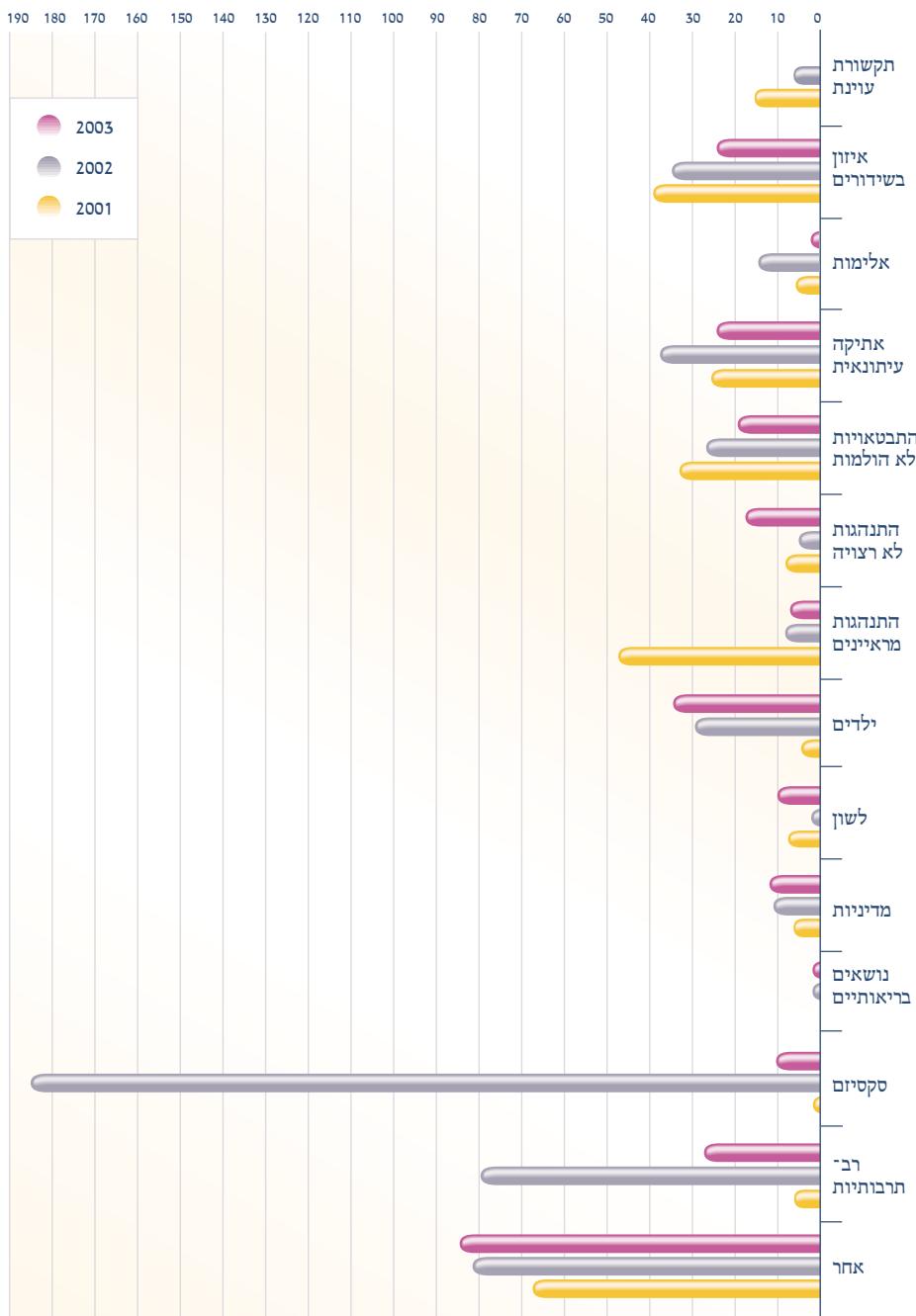
1. **התנהגות לא רצואה** – בקטגוריה זו נכללות פרסומות שלדעת המתלוננים יש בהן משום עידוד לפעללה שאינה רואיה לילדים ונوعר. למשל, הפרסומת ל”פוקס קידס פאב”: סצנה המתרחשת בבר, ומציגה ילד ושתי ילדים מעורטת מתחבשים לצילוי שיר שיש בו המשפט: ”What The Fuck”; או למשל, מסע הפרסומות להגורות בטיחות של המועצה הלאומית לבטיחות ברכבים: בפרסומת זו מדברים הילדים אל הווריהם בחזיפה ובחשור כבוד; או תשדרור הפרסומה לשות ותנויות הבגדים ”מתאים לי”, המציג שני גברים מתנשקים נשיקה אוטוטית, וההורם טענו שהנשיקה על המרקע הופכת אותה לנורמטיבית בעיני הילדים והם עלולים לחשותה.

2. **ילדים** – בקטgorיה זו נכללות פרסומות שלדעת ההורים איןן רואיות לשידור בשעת העזיפה של ילדים, כי יש בהן רמזים מיניים בוטים, עירום, הפחדה, אלימות וכיו"ב. במרבית התלונות בקטגוריה זו הופantha בקשה להגביל את שעות השידור שלחן לזמן צפיה של מבוגרים בלבד. דוגמאות לפרסומות אלה הן: הפרסומה ל”אנג'יג'יר”, שבה רואים זוג לאחר קיום יחסי מין ”משוחח” על יבולות הגבר בחשווה לגבר אחר. דוגמה אחרת, בתשדרור הפרסומה לרשות האופנה ”פוקס” מוצגת מריבת אוהבים כשהיא מצולמת מן הדסוף אל החתוללה. המריבה מאופיינת בגילויים בוטים של אלימות ומיניות.

3. **סקטיות** – עיקרי התלונות בקטגוריה זו מתייחסות לאופן שהופיעם בחר לאפיין את דמות האישה כחף ושיתם בגופה לצרכים מסחריים, וכן לקבע את דימוייה הנחות בחברה. דוגמה לכך הוא תשדרור הפרסומה ”זירגין”, המציג מסרים מיניים פרובוקטיביים, ובhem יחסיו מן עם בתולה (”זירגין”) באמצעות שני בקבוקיםشمקיים כביבול יחסיו מן.

תלונות שענין תוכן תכניות

איור 5: התפלגות התלונות בקטגוריות תוכן תכניות בשנים 2003-2001



טבלת הנתונים

אפיון פנוייה	2001	2002	2003
תקשורות עוינית	16	6	0
אייזן בשידוריים	39	35	24
אלימות	6	14	2
אתיקה עיתונאית	25	38	24
התבטיאות לא הולמות	33	27	19
הנתנהגות לא רצואה	8	5	18
הנתנהגות מראיניים	48	8	7
ילדים	4	29	35
לשון	8	2	10
מדיניות	6	11	12
מושאים בריאותיים	0	1	1
סקסיזם	1	185	10
רב תרבותיות	6	80	27
אחר	67	81	84
סהום כולל	267	529	273

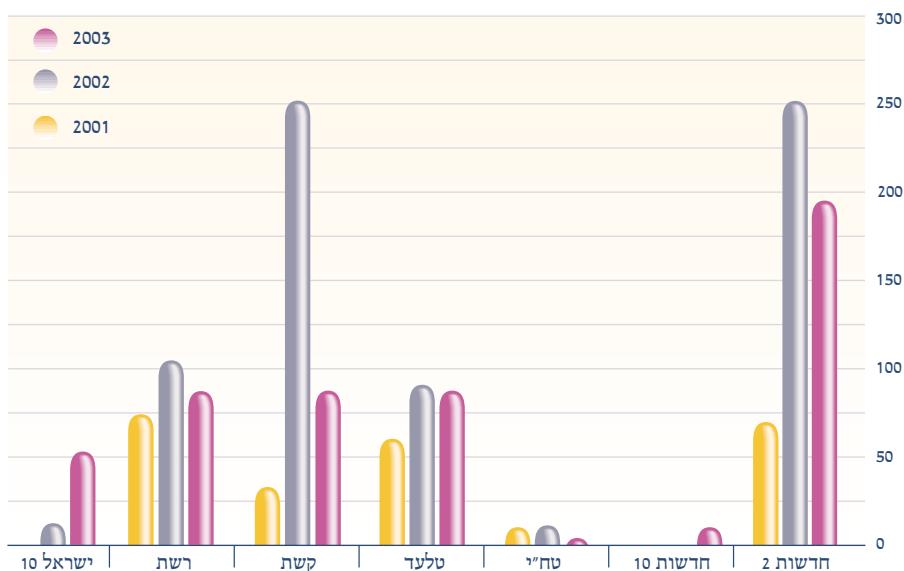
אפיונים בולטים:

1. פילוח האפיונים בהשוואה לשנים הקודמות משקף את המגמה הכלכלית שמצוינה לעיל – ירידת כללית ניכרת במספר התלונות שהתקבלו בנושא תוכן התרבות.

2. גם השנה נשמריחס דומה במספר התלונות שהתקבלו באפיון "ילדים" בהשוואה לשנת 2002. באפיון זה נכללות תלונות, בעיקר של הורים, הטוענים כי התכניות המשודרות אינן ראויות לעציפות ילדים בשל מסריהן הביעתיים. עם תכניות אלו נמנעות סדרת "המודדים" והטלנובללה "אהבה מעבר לפינה" (ראו בפרק התלונות ע' 70).

התפלגות התלונות לפי זכויות בקטגורית תוכן תכניות

איור 6: פילוח תוכן תכניות לפי הזכאים בשנים 2001-2003



טבלת הנתונים

2003	2002	2001	
194	251	69	חדשות 2
14	טרם שידרו	טרם שידרו	חדשות 10
5	10	9	טח"י
84	85	66	טלוויזיה
84	251	35	קשת
80	116	74	רשות
53	16	0	ישראל

אפקונים בולטים:

- בשנת 2003 לא הייתה עלייה במספר התלונות לעומת 2002. ברם אילו היה נזיב התלונות מפרסם את דבר קיומו ופעולתו כפי שהיא מקובל בעבר, מספר התלונות היה וראוי רב, כפי שענין זה מוסבר בהרחבה בפתח הפרק הזה. למרות כל האמור, מספר התלונות עומד על 1,848 והוא נתון גבוה, כפי שהוא גם אשתקר.

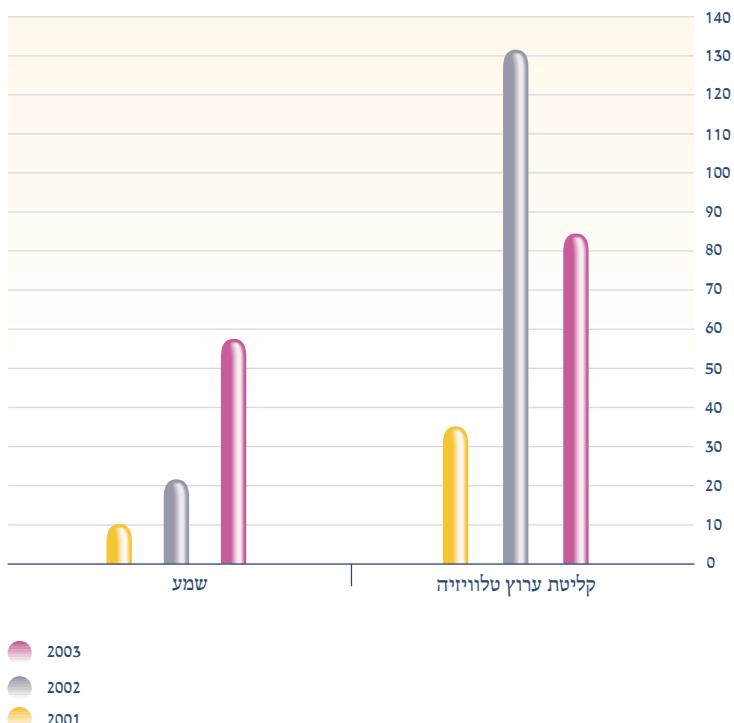
2. מספר התלונות שקיבלה חברת החדרות של ערוץ 2 בשנת 2003 ירד בשיעור של 22% לעומת השנה הקודמת. אנו סבורים שהסיבה לכך נובעת מהירידה במספר הפיגועים בשנת 2003¹⁵ וכן daraה יחס של קלות מצד הציבור לסייע האנטיפאדרה, שהפכה למשמעותי "שגרת חיים".

3. "חדשות 10" החלה לשדר מסוף ינואר 2003. אנו סבורים שככל שתגדל החשיפה של הערוץ לצופים כך יגדל מספר התלונות. ביסוס להנחה זו ניתן למצואו במספר התלונות ביחס לשידורי "ישראל 10", שגדל בשיעור של 200% בשנים 2002-2003.¹⁶

4. ניתן להבחין, כי בשנת 2003 חלה ירידת ניכרת במספר התלונות שקיבלו "שידורי קשת" בהשוואה לשנת 2002. בשנת 2003 היה מספר התלונות ביחס לשידורי קשת" דומה לשלי יתר החכיניות. הסיבה לכך היא איוועדים חריגיים בתוכניות שודרו ב-2002, וגוררו בעקבותיהם תגובות רבות של הצופים (ראו עמ' 38 בדוח מס' 8).

תלונות שנענין בעיות בклиיטת השידורים

איור 2: בעיות בклиיטת השידורים בהשואת מספר התלונות בשנים 2001-2003



16. "חדשות 10" החלו לשדר בערוץ 10 בספקי תוכן חרוצתי, משנה לאחר עליית הערוץ.

15. בשנת 2002 היו 163 תלונות שנגעו לאופן סיקור הפיגועים, לעומת 40 תלונות בשנת 2003.

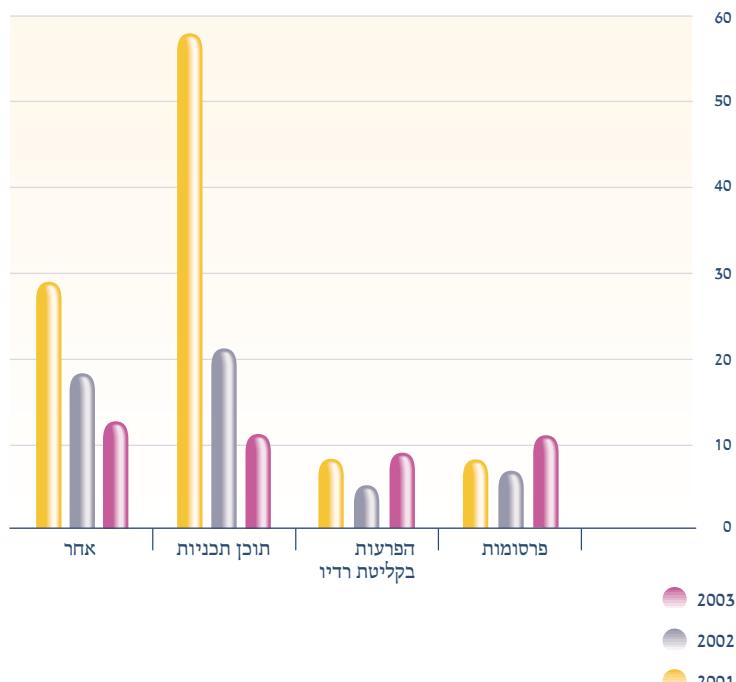
טבלת הנתונים

2003	2002	2001	קטגוריה
85	131	35	קליטת עירץ תלוייה
58	21	10	שמע
143	152	45	סה"כ

נראה, כי לא חל שינוי בקטגוריות של קליטת שידורים של עירץ 2, עירץ 10 ותחנות הרדיו האזרחי, וגם לא בסוגיות הגברה של עצמת הקול בעבר לפרסומות, על אף שדרוח על כך ברוח הקודם (עמ' 34), והפינוו לכך את תשומת הלב של הנהלת הרשות בשנת 2003. ציריך לשוב ולומר, המתלוננים אינם מקבלים את הסבירי הרשות ולפי דעתו של נציג התלונות המתלוננים צודקים. (ראה פרק התלונות, עמ' 65)

תלונות שעניןן שידורי הרדיו האזרחי פירוח התלונות לפי קטגוריות

איור 8: תלונות שעניןן שידורי הרדיו האזרחיים בין השנים 2001-2003



טבלת הנתונים

	2003	2002	2001	קטגוריות
	12	7	8	פרסומות
	9	5	8	הפרעות בקוליתת רדיו
	11	21	58	תוכן תכניות
	13	18	29	אחר
סהם כולל	45	51	103	

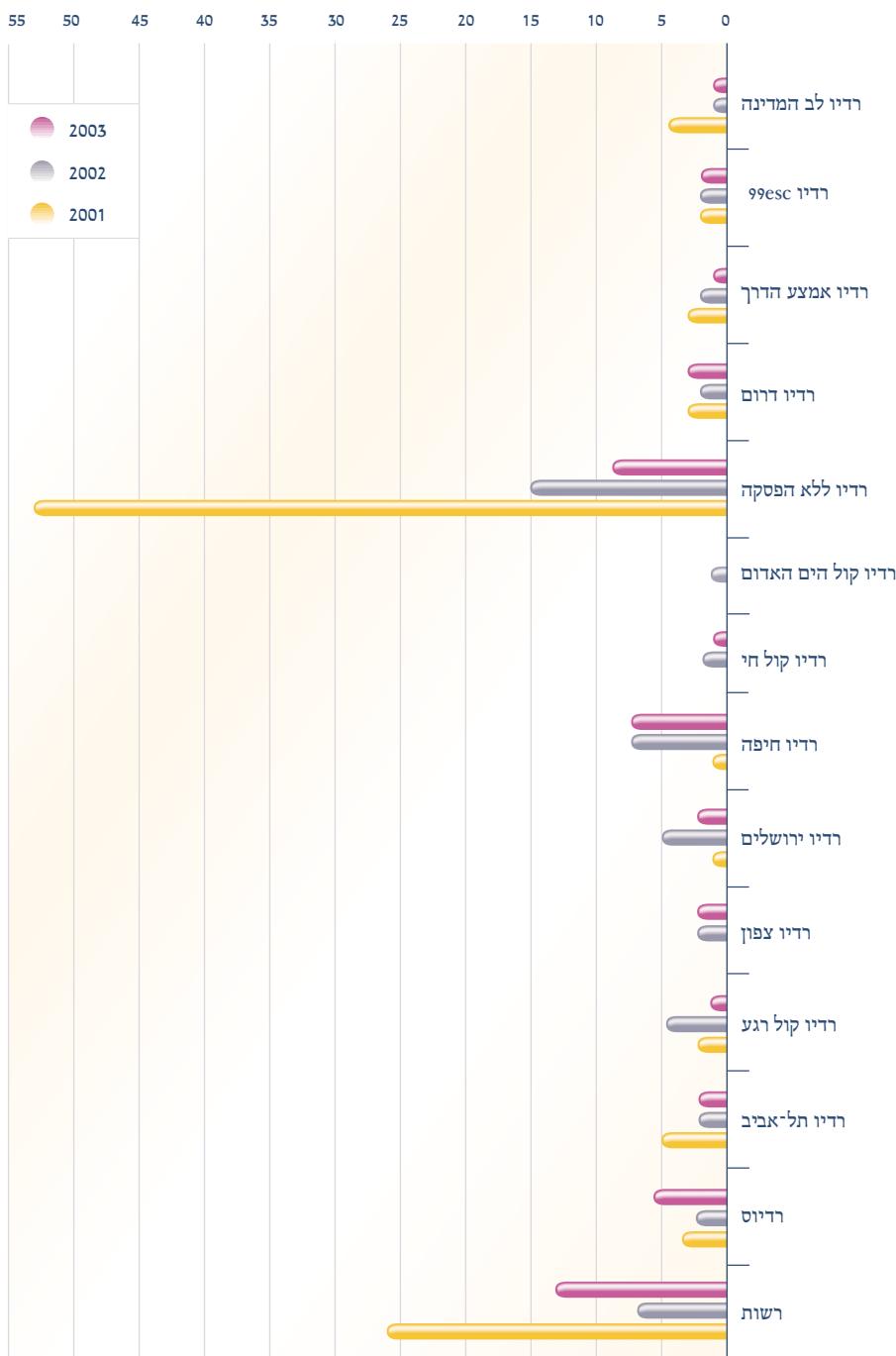
שאלה מרכזית הטעונה הסביר היא, מדוע מספר התלונות על שידורי הרדיו נמור באופן ניכר מהטלונות על הטלוויזיה. מהازנה אקראית לרדיו האזרוי על כל ערכיו ברור לנו, כי בשידורי יש פוטנציאל לא מבוטל לתלונות. לבארה נראה, כי פעמים רבות השדרות לא מקפידים על מלל תקני, ומן של תכניות ורות נמוכה, ולעתים סגנון בוטה. ולמרות כל זה אין הציבור מתלונן. אך יש כמה הסברים:

נראה כי עניינה של הרשות השנייה הוא בעיקר הטלוויזיה ופחות הרדיו האזרוי. אם יש הצדקה להתנהלות זו, ואולי בכך להפחית את הרגולציה ברדיו, הרי שיש גם להביא לידייעת המאזינים את קיומו של נזיב תלונות הציבור. ללא פרסום הולם המודיע על האזרוח והמאזין כי יש לו אפשרות לתלונן, אין סיכוי שתחום הרדיו יזכה להערכתה וציניות של המאזינים, על כל המשתחמע לכך. יש להציג, כי תחום הרדיו, שב עבר נחשב שני לטלוויזיה, מקבל היום בעולם תאוצה, ועל פי נתונים המגיעים מאירופה, למשל, הרדיו "חוור בתמים" וטופס יותר ויוצר מקום אצל מאזינים, בעיקר צעירים ומכוברים. יש עוד סיבות רבות לעובדה שהאזני הרדיו אינם מתלוננים, ונמנה להלן כמה מהן:

1. הרדיו "מהיר" מאוד, "קצר" בדיבור, קצר, והמאזין מתקשה לעקוב אחר כל הפרטים ולנסח תלונה, גם אם הוא סבור שהיא מקום לתלונן.
2. מאזינים רבים מעדיפים לנסות ולעלות לשידור, ולהציג בדרכו שיח עם מנהה החכנית. אפשרות זו אינה קיימת בטלוויזיה.
3. אחת הביעיות החמורות בישראל היא העובדה שפועלות בה תחנות רדיו במספר גדול. חלון הגדול אין חוקיות, והן משבשות מאוד את פעילותן התקינה של התחנות החוקיות, ובתווך כך את פעילות הרדיו האזרוי. השיבוש מחליש מאוד את הרדיו האזרוי, ובכלל את יחסיו של הציבור לרדיו, ובתווך כך את מעמדו של הרגולטור, שכנראה נتفس חסר אונים מול ההפרעות בתחום הרדיו.

פילוח התלונות לפי זכיניהם

איור 9: פילוח התלונות לפי זכיניהם בין השנים 2001-2003



טבלת הנתונים

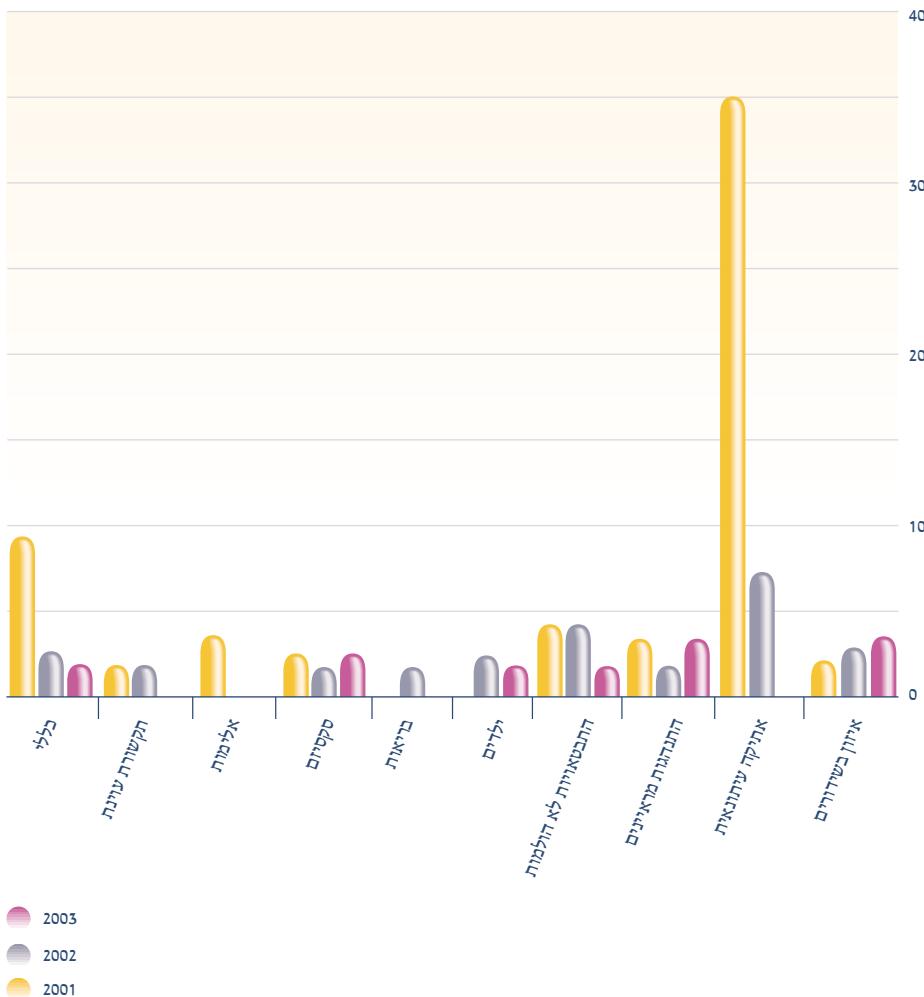
התחנה	2001	2002	2003
רדיו לב המדינה	4	1	1
רדיו 99esc	2	2	2
רדיו אמצע הריך	3	2	1
רדיו דרום	3	2	3
רדיו ללא הפסקה	53	15	8
רדיו קול חיים האדום	0	1	0
רדיו קול חי	0	2	1
רדיו חיפה	1	7	7
רדיו ירושלים	1	5	2
רדיו צפון	0	2	2
רדיו קול רגע	2	4	1
רדיו תל-אביב	5	2	2
רדיווס	3	2	6
רשות	26	7	13
סהום כולל	103	54	49

1. ככל הנראה, לאורך השנים אין שינוי מוגמות בפילוח התלונות ברדיו האזרחי ובשנת 2003 עמד מספן על 45. חוסר ההתאמנה ביחס לטבלה לעיל נובע מהעובדה, שתלונה אחת עשויה להתייחס למספר תחנות רדיו, בעיקר בשידורי סינדייקציה המשודרים באותו זמן בכמה תחנות.

2. הפניות בטבלה שימושיות לרשות השניה נוגעות לאזרחי זיכיון, לטוחוי שידור ולהרחבה של זיכיונות קיימים (לדוגמה, זיכיון שידור לתחנה בעלת צbijון דתי).

אפיון תלונות הקשורות לתוכן התכניות ברדיו

איור 10: אפיון התלונות הקשורות לתוכן התכניות (רדיו) בשנים 2003-2001



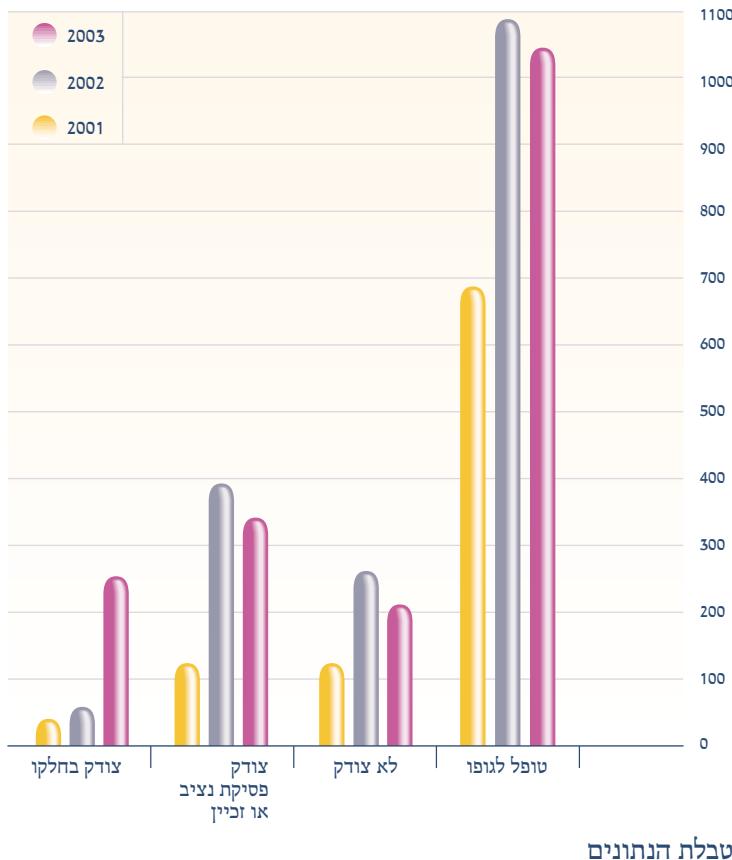
טבלת הנתונים

2003	2002	2001	אפקין פניה
3	2	1	איון בשידוריים
0	7	35	אתיקה עיתונאית
3	1	3	התנהגות מראיניים
1	4	4	התבטיאות לא הולמות
1	2	0	ילדים
0	1	0	בריאות
2	1	2	סקסיום
0	0	3	الימوت
0	1	1	תקשורת עווינית
1	2	9	כללי
11	21	58	סיכום כולל

השוואת הנתונים עם השנים הקודמות מסקפת מגמה כללית של ירידת במספר התלונות הנוגעות לשידורי הרדיו האזורי.

התפלגות התלונות לפי הכרעה

איור 11: התפלגות התלונות לפי הכרעה (טלוויזיה ורדיו) – השוואה בין השנים 2001-2003



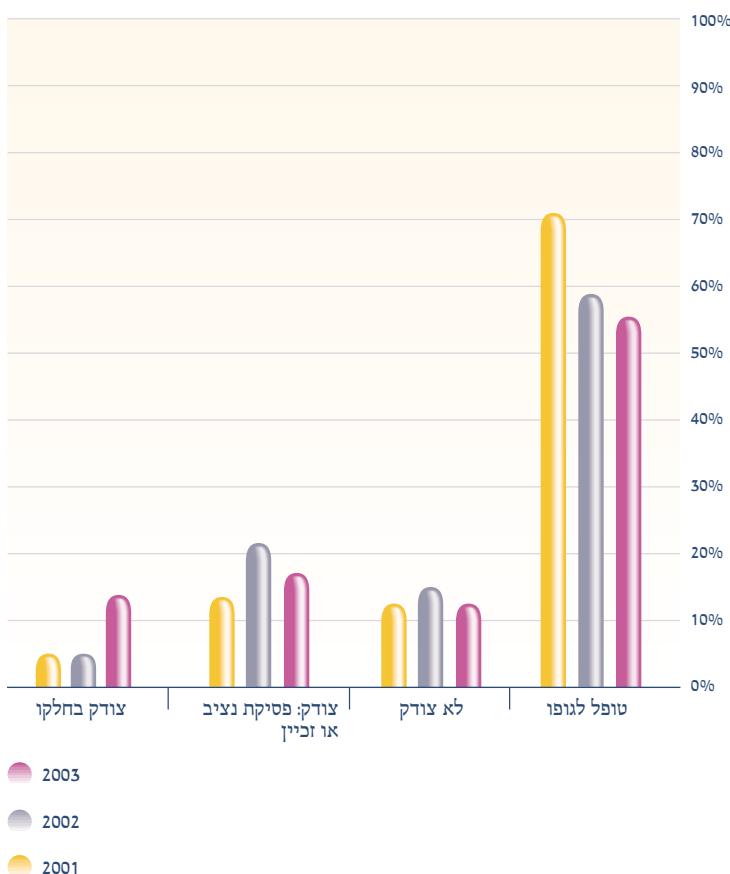
טבלת הנתונים

2003	2002	2001	
1048	1079	692	טופל לגופו ¹⁷
206	266	111	לא צודק
338	395	124	צודק-פסיקת נציב או זכין ¹⁸
256	65	43	צודק בחלוקת
1848	1805	970	סיכום כולל

17. "טופל לניפוי" – הכוונה לפינויה בין המטלון לתלונות שנמצאו צודקות על ידי הנזיב

18. תלונות שנמצאו צודקות על ידי הבהיר בוגנות, והוכין ליישוב הבעיות על ידי הבהיר בוגנות, ולאו דווקא הכרעה חד-צדדית.

איור 12: התפלגות לפי הכרעה (טליזיה ורדיו) – השוואה (ב אחוזים) בין השנים 2003-2001



טבלת הנתונים

	2003	2002	2001	
טופל לגופו	56%	59%	71%	
לא הצדוק	12%	15%	12%	
צדוק	18%	22%	13%	
צדוק בחלוקת	14%	4%	4%	

1. גם בשנה זו, יותר ממחצית התלונות הוכרעו בקטגוריה "טופל לגופו". הכרעה זו משקפת את גישת נציג תלונות הציבור לסתות ולהפגיש בין המתלון לבין הוציאין. ולישב את הבעיות על ידי הבחרת כוונות ולאו דווקא חיפוש אחר הצדך המוחלט.

2. האפין הבולט בטבלה זו הוא העיליה החדה במספר התלונות שהוכרעו בשנת 2003 בקטגוריה "צורך בחלוקת", בהשוואה לשנים קודמות. מה שמאפין סוג הכרעה זה הוא המליצה של הנציג להנחלת הרשות השניה לקלח חלק מטעוני המתלונים, ולפעול ברוח זו. ביטוי לכך אפשר למצוואו בטיפול בפרסומות כמו "מתאים לי", "ליוויס", "אנרגזייר". במקרים אלו המליץ הנציג להתחשב בדברי המתלונים, והנחלת הרשות קיבלה את המלצתו וערכה שינויים בפרסומות או הגבילה את מועד שידורן.

בנסיבות מסוימות, כאשר חברי מועצת הרשות השנייה – קרי, נציגי העיבור – והנחלת הרשות השנייה עריכו למקומו של נציג התלונות, יש אפקטיביות להפניות של הנציג. אבל המיציאות היא נזילה, ועולה להשתנות מטיבות שלנציג אין כל השפעה עליו. למשל, על פי הצעת חוק הרשות החדשת לתקורת, עלול הנציג לאבד את מעמדו מול הרשות.

נציג התלונות הוא ייעיל כאשר הוציאינים מכירים בחשיבותו הציבורית. העובדה שהוא מדבר בשם האזרחים אינה אומرتה באופן תמיד צודק. הנתונים לשנת 2003 מראים בReLU, כי הנציג מגן פעמים רבות על מערכות הטלוויזיה והרדיו מפני השתלחות ציבורית בוטה או טעה. ובכל מקרה, על הנציג מוטל להיות הגורם המאפשר באופן מוסדר את הקשר "הकצר" המיידי בין האזרח לבין הרשות – הרשות השנייה והוציאינים.

אופן הגשת התלונות

החוק קבע נוהל של קבלת תלונה. הוא חייב את מגיישה למוסרה בכתב, באמצעות הדואר או באמצעות פקס או דואר אלקטרוני. במשך שנים ניכרה העדפה לשימוש במכתבים, ואחר כך לשימוש בfax. השנה אנו עדים לשינוי באופן הגשת התלונה, ורבית התלונות הגיעו דואר אלקטרוני.

עובדת זו רואיה לתשומת לב, שכן אמצעי זה נעשה שכיח יותר וייתר, והמשמעות העקרונית היא, שהتلונה מועברת במדויקות, וכן קצר לאחר הע妣יה. מכאן, שקיימת גם ציפייה לקבל מענה במדויקות. השימוש הול והנווכ בדואר אלקטרוני עשו גם להסביר את ריבוי התלונות המגיעות. יש לראות בכך שיפור גדול, כיון שתותנים בידי האזרחים אמצעי נוח להעברת תגובתם לשידורים.

טבלאות הנתונים

2003	2002	2001	אופן קבלת התלונה
1462	1232	373	אינטרנט
386	573	599	דוואר
1848	1805	972	סיכום כולל

2003	2002	2001	אופן קבלת התלונה (ב אחוזים)
79%	68%	38%	אינטרנט
21%	32%	62%	דוואר

2003	2002	2001	אופן קבלת התלונה (גירול באחוזים)
19%	330%	100%	אינטרנט
-32%	-4%	100%	דוואר

אייר 13 : אופן קבלת תלונה





תלונות מייצגות





קטגוריה: תוכן חדשות – סיקור פרשת עופר גלזר (חדשות 10)

במהדרות החדשנות המרכזית של ערוץ 10 שודרה כתבה שעסכה בפרשיות עופר גלזר, שהואשם בהטרדה מינית של אחות רפואית שטיפלה באישתו, שרי אריסון. בכתבה דוחה, כי בעבולות עופר גלזר ספינה העוגנת בנמל אילת, אשר שימשה אחר צילומים לסרט פורנו. הכתבה לוותה בצילומים המתעדים את עשיית הסרט.

רקע:

המתלונן טען כי בכתבה שודרו קטעים מצונזרים, לכוארה, מתוך הסרט הפורנוגרפי. אולם בפועל, פס הקול לא נoka וגינויו של הזוג מילאו את המركע. כמו כן לא היה ניסיון אמיתי להסתיר את אבריהם המוצנעים של שחקי הסרט. לטענתו, הרושם הוא כי אי מחייב הפרטים נעשתה במכoon. המתלונן קבע, כי יש לשים גבול ל"טלוויזיה זהובה" וביקש הסברים.

נושא התלונה:

התלונה הועברה לתגובה חדשות 10, אשר סברו, בגיןוד לעמדת המתלונן, כי במהלך עיריכת הכתבה הוקף להימנע מחשיפה וולגרית, ובכל מקרה התכנים שהוצעו بواسטם פחות מתחכניים שמופיעים בעריצים אחרים, בשעות שידור המועדות לילדים. במקביל צפינו באיטם האמור וגיישנו את מסקנתנו.

טיפול:

הנציג סבר, כי עופר גלזר הפך בז'יומם ל"זוען", ולפיכך הוא דמות חשובה לסיקור. חדשות 10 הביאו לצופים "סקופ" עיתונאי, שהרי עופר גלזר הוא בעלה של המיליארדנית שרי אריסון, ואני סתם מטריד מני לכואורה, אלא גם משכיר את ספינתו הפרטית לצורכי הסרטה של סרט פורנו. כיצד ידע על כך הציבור ללא השירות העיתונאי החושף את העניין בחמוןנות מהזירה עצמה? מבחינה חדשנית, הטלוויזיה עשתה מלאכה מושלמת, ו"עינינו

מסקנות:

הרואות..." יש להבחין: חדשות עroz 10 לא העיבו לצופים סרט פורנוגרפי, וגם לא יצרויחס של סימפתייה לאירוע. אדרבה, הם הביאו את הדברים באופן ענייני, ואילו לא ראיינו את הדברים אולי לא היו מאמינים. העובדות

כל כך נוקבות בדיקות ממשום שהן נחשפו במעורמיהן, תרתי משמע. עם זאת סבר הנציב, שטוב היה אילו המערכת הייתה מזהירה את הצופים וקובעת, כי הכתבה היא "לא לילדים", במקום לסמור על העובדה שהיא שודרה לאחר השעה 20:15, שבה בדרך כלל ילדים קטנים כבר לא צופים בטליזיוזה.

נצין עוד, כי הנהלת הרשות השנייה סקרה, בניגוד לעמדת הנציב, שהאייטם הנ"ל היה מנוטק בתוכנו החדשתי מהחדשנות שהועלו נגד מර גלור בהקשר של הטרdotות מיניות לבאורה, וספק אם היה בו ערך חדשתי כלשהו. בתמונות ובפס הקול מצילומי הסרט הפורנוגרפי ששודרו בכתבה היה טעם לפגם, ותוון הכתבה היה מנוגד לטעם הטוב, כאמור בכלל האתיקה של הרשות השנייה.

"טור אישי" עם אמנון אברמוביץ' (חברת החדשות)



במהדרות אולפן שישי קיימת פינה קבועה, "טור אישי", ובה מציג אמנון אברמוביץ את פרשנותו הפוליטית-מדינית. בليل שבת, 19.09.03, עסקה פינתו בבניין נתניהו, שר האוצר.

רקע:

נושא התלונה: המתלוננים קיבלו על קביעתו של אברמוביץ, כי זהה "פעם ראשונה שהוא [נתניהו] מקבל החלטות גם לטובת המדינה ולא רק למען עצמו". לטענתם, אברמוביץ לא הביא סימוכין להאשמה חrifפה זו, ובכל מקרה לא ניתן לקבוע קביעה כה גורפת על מי שמי לא לארך שנים תפוקדים מכובדים בשירות המדינה. עוד טענו המתלוננים, כי גם דברים הנאמרים ב"טור אישי" חיברים לעמוד באמות מידת ייחונאניות מקובלות, ובאשר מובאת האשמה יש להביא לה סימוכין.

הטור של אברמוביץ הוא חד בתער, ורק הוא מוכר מזו ומתמיד. חrifפותו וביקורתו נשענות על יושרה ללא חת. אברמוביץ אינוسلح לפני אנשים הנושאים באחריות מלכתיות או פוליטית, והוא אński ימין או שמאל, וראו לדוגמה את מאמרייו ודבריו על יצחק רבין, אהוד ברק, יוסי שרייך ואחרים.

הערבה:

זאת ועוד: בית המשפט חזר באופן עקרוני כמעט בכל ערכאותיו על העיקרון של חופש הביטוי, הגורם כמעט תמיד על כל שיקול אחר. עובדה זו מצאה חיזוק נוספת בהחלטת בג"ץ בעניין "גנין גנין". אנו עדים לכך עוד ועוד בעת האחרון, לא רק בישראל אלא גם בחו"ל. בכל המקרים נמצא, כי שיקולים הנובעים משמריה על עקרון חופש הביטוי גברו על שיקולים אחרים. ומדובר גם במקרים שהחשפו פרטים אישיים על פוליטיקאי. גם אז יצאה התקשרות זכאית, על אף שמדובר במקרה מקרים מקומיים.

פוליטיקאים הם שחקני תקשורת, והם עושמים בה שימוש תכוף. פעם אומרים עליהם שהם "גדולים" ופעם – שהם "קטנים". לא במקרה עינה של התקשרות מופנית אליהם. אחרי הכל, לעיתים מזומנים גורלו נזון בידם.



קטgorיה: תוכן חדשות – "עובדת" (חברת החדשות)

רקע: חודש לאחר סיום הדיונים בין הנציגות הפלסטינית לבין היישראלית על "יוזמת ז'נווה", ולפני החתימה על המסמך בז'נווה, שידרה אילנה דין בתכנית "עובדת" סרט המתעד את המשא ומתן בין הצדדים.

נושא התלונה: המתלוננים צבינו על מספר בעיות שהוא, לטענתם, בעצם שידור הסרט: הסרט הועבר על ידי המעורבים ביוזמה, ולא כל התערבות בתכניות מצד מערכת התכנית. שידוריו איננו עיתונאות אובייקטיבית וביקורתית אלא למעשה למעשה אקט של ייחסי ציבור, שמטרתו ליצור לגיטימציה ציבורית. אילנה דין העניקה זמן מסך ללא הפרעה לבני דעתות פוליטיות ברורות, ובהמשרדר לא התנהל כל דיון מאון. הופעתו של ראש השב"כ לשעבר, מר אברהם שלום, בתום שידור הסרט שתיעד את המשא ומתן, הגם שלא היה מעורב בהיליך עצמו, חיזקה את מגמותיו של המשדר.

הטיפול: העברנו את הפניה לחברת החדשות לצורך קבלת עמדתם. בתגובהם הם טוענים, כי שידור מסמך עיתונאי של ציילומים בזמן אמת של המשא ומתן בז'נווה הוא חשוב ביותר, שכן הוא חषף דינמיקה לא מוכרת לקהל הצופים. לעניין הריאיון עם אברהם שלום ביקש חברה החדשות להדגיש, כי מדובר בהופעתו התקשורתיות הראשונה מאז פרשת "קו 300". יתרכן שהסמכות ותוכן הריאיון יוצרו מראות עין של הטיה פוליטית, אך חברה החדשות הבטיחה כי בתכניות הבאות יינתן ביטוי גם לדעות המנוגדות.

מסקנות:

"מסמרק ז'נווה" הוא תוצאה של תהליך שבו שותפים לו דמיות מובילות בשיח הציבורי הישראלי והפלסטיני, ובין אם נקבל את דעתם או נדחה אותה, מדובר באנשים מיומנים ובהליך מאד מובנה. אין ספק כי "מסמרק ז'נווה" אינו הסכם, אבל הוא מייצג דעה של לא מעט אנשים. עם זאת, הוא לצנינאים בעניין רבים אחרים. לפיכך, אם ניתנה דעתך נכון יהיה להציג גם את הדעה האחרת. הכנת "מסמרק ז'נווה" הייתה כרוכה במערכת יחסית ציבורית מסביבית. לגופו של עניין, אין בכך כל חטא.

ויש להוסיף:

ואכן, כל מערכות החדשנות של הטלוויזיה על כל ערוץיה, וגם הרדיו והעיתונות, סיירו את התהילך בהרחבה. כמו כן נכח בז'נווה בכל התקשורות הישראלית, והרבה מערכות תקשורת בי-זיל-אומיות. מערכת "עובדיה" גילהה עניין באירוע, ואין בכך כל דופי. עיקרה של התכנית היה הבאת ה"דוקומנט". דברי הקישור של אילנה דין לא עסקו בהערכת המසמרק אלא רק ציינו את התהילך שבמסגרתו הוא התקיים. האמירה שלה "בר' עושים שלום" אינה חטא. אני כמעט משוכנע, שאילן אנשי גוש אמונים היו מנהלים משא ומתן לשולם עם גורמים פלסטיניים, הוא לא נראה אחרת. לתהיליך יש משמעות, ולא רק לתוצאותיו.

האזנתי לדבריה של אילנה דין פעם ועוד פעם. היא לא דיברה על "מסמרק ז'נווה" אלא על ההליך. במסגרת זו קיבלה מערכת "עובדיה" מספר קלטות שתיעידו את התהילך. החומר נסרק ונערך על ידי המערכת. לא יוסי בילין ערך את החומרים אלא עורךי "עובדיה", ושיפוטם העיתונאי הוא שהכתיב את הטקסט הווייזאלי שהובא לפני העופפים. מבון זה, מדובר במסמרק מועט שאינו שונה ממשכנים אחרים המופיעים למערכות קשורה. אלא שhammad יש לו כור, כי הדבר באירוע שמסקנתו הייתה ידועה, והוא לב הבעיה. ובמובן זה ברורה חד-צדדיותו של החומר המצווט, גם שביטה חילוקי דעתות בין הצדדים. אברהם שלום, אילנו מתומכי ז'נווה והוא לא דיבר על כך. הוא אמר את SAMEAR באופן שרק לכארה התקשר לעניין ז'נווה. כאשר איש בכיר כמותו מוכן להופיע ולדבר, התקשרות לא תווית על כך, והוא דבוריו אשר יהיו.

קטgorיה: תוכן פרסום – ילדים תשדריר הפרסומת "מתאים לי"

תשדריר הפרסומת לרשת האופנה "מתאים לי", שבו נראים שני גברים מתנשקים על גשם המדרגות במרכזה רומה.

רקע:

נושא התלונה: בתלונות שהגיעו עלתה זעקה גדולה נגד האופי הבוטה ומתן הלגיטימציה למיניותם בין הגברים, והן ראו בנשיקה הלוותה, כלשונם, סצנה פוגעת ומעלייה. כמו כן סבבו ורים, כי הצגת הנשיקה בין שני הגברים יכולה להוותיר לבבול אצל נערים שטרם התגבשה והותם המינית. בכלל, צפיה בפרסומת זו בכל שעות היום אינה הולמת עצמה של ילדים קטנים. הדרישת הייתה להוריד את הפרסומת משידורו.

הטיפול: הנציג סבר כי הפרסומת זו לגיטימית. עם זאת, הוא העיז לסייע ולשדרה משעה 22:00.

הומוסקסואליות אינה אסורה בישראל, ולפיכך אין תוקף לשום החלטה לשילול מבע או רמיזה של יחסים בין גבר לגבר, כמו בין גבר לאישה. חוקי הרשות השנייה וככלוי האתיקה של הרשות השנייה, קובעים במפורש: "בעל זיבoon לא יצין במשדר מוצאו של אדם, דתו, גזע, לאומיותו, מינו, מעמדו החברתי או מוגבלותיו, השקפותו הפוליטית, השתייכותו הארגונית, קרבותו המשפחתיות לאדם או העדפותיו המיניות וכו'". מכאן, שברמה הפורמלית אין נזיב התלונות רשיי לשילול את שידור הפרסומת הנ"ל.

עם זאת עולה השאלה בדבר "הטעם הטוב". זו קשורה בפגיעה לא הכרחית ב"רוגשות הציבור" (כך על פי כללי האתיקה). הסוגיה מעלה את השאלה, מה גבר על מה: האם העובדה שיש בישראל עיבור הבהיר ביחסים אינטימיים בין גברים לגברים, למשל עיבור דתי או מסורתי, או העובדה שקיים בישראל עיבור שיחסים אלה אינם מפוריעים לו, או שעומד על זכותו להיות מוגדר ככזה.

מהחר שאנו חיים בדמוקרטיה פעילה, השתנה בה, כמו במדינות דמוקרטיות אחרות, היחס לנושא האזרחי (זכויות האזרח), ובתוך כך לנושא המגדרי, שהומוסקסואליות היא חלק ממנו. הומוסקסואליות אינה מוגדרת כ"חטא" או "סתייה", ואין להחיל עליה כלל של "השתקה": יחסים אינטימיים בין בני מין זהה אינם נוצרים על פי השיקור הדתי, הם מופיעים בכל שדרות החברה הישראלית, ומכאן שPsiילת הנושא היא בבחינת אפליה המתיחסת לכלל הציבור. בעבר, כאשר עלו בטלוויזיה סצנות שתיארו יחסי זוג בני

תוצאות:

אותו מין, לא דרשו להסירם למורת שהיו בציור שדרשו זאת. נימוקינו אז שריריים גם היום.

ברם, אז לא עמדנו בפני "הנשיקה" שבטלונה הנוכחת, והיא היוצרת את ההבדל. צריך לומר בבירור, הפרסומי שייצר את הפרסומת היה מודע היטב לსערה שהוא יחולל באמצעות נשיקת. הוא חיפש את ההtagיות, את החתרניות, כדי להעמיד אותה בבחן ה"סיבולות" הציבורית וכדי להיבנות מהעימות הציבורי.

פניהם של הורים רבים מעציבה על מצוקה, שאיננו יכולים להיות אדישים לה כשמודובר בפרסומת הפונה לכל הציבור. לבן, אם הורים טוענים שאין להם יכולת או ידע להסביר זאת לילדים הקטנים,anno chiribim להתחשב בהם.

בעקבות החלטה על הגבלת שעת השידור של הפרסומת הגיעו לשכת הנציב עשוות תלונות הקובלות על החזורה, לבארה, שנתקה הרשות השנייה. לטענתם, עצם ההגבלה מציצה את היחסים ההומוסקסואליים בסטייה מינית ומחלת נפש, ובכך יוצרת הדירה של ציבור שלם. לבסוף כתוב הנציב, כי הוא מודע לעובדה שהחלטת הרשות עלולה לתקבל ביקורת, ועל כן יש להציג, כי שאלת הזוגיות של בני מין אחד אינה עומדת לבחן. בקשו היא לגלוות מידת הבנה למצוותם של הורים רבים שפנו אלינו, והוא קורא להם להכיר ולקבל את עמדתנו בדבר היבט המסתורי של אותה סצנה.

קטgorיה: תכניות – קדימוני POP-UP

רקע: בשלבי שנות 2003 נתקבלו במשרדיו של נציב תלונות הציבור פניות רבות של צופים, שביקשו להסביר את תשומת לבנו להופעתן של כתוביות פרסומיות (pop-up) בצורת "פרפרים" על המרקע במהלך שידור התכניות.

נושא התלונה: הצופים טענו, כי הופעת כתובות הפופ-אפ הקופצות לעין בתדריות גבוהה, תוך הסתרה של דמיות, כתוביות וכותרות סיום, פוגעת בהנאת העפיה.

הטיפול: הנציב סבר גם הוא, שקדימונים אלה פוגמים בצפיפות ובאיכותה. סוג זה של פרסום הוא חדש יחסית בערוצים המשחררים הישראלים, אבל מוכר היטב בעולם, וסביר באינטרנט. מבחינת הרשות השנייה מדובר בעניין עקרוני המחייב החלטות של מועצת הרשות השנייה, שעד כה עסקה רק בפרסום קונבנציונלי, ועתה היא נחשה לסוג חדש של פרסום, המפנה את פני המרקע במידה מסוימת. הפניות הועברו להנהלת הרשות השנייה כדי שתתגשש עםdera בסוגיה חדשה זו.

תוצאות: לאחר בדיקת הנושא עם הזכינים ובחינת הנושא בחו"ל, הגיע תחום טלזיה ברשות השנייה לכמה מסקנות, שבעקבותיהן הוצאו הנחיות לזכינים, ובין היתר אישור על שידור "פופ-אפ" במהלך תכנית באופן שיפגע במידע הרלוונטי לתכנית, או שישתיר כתוביות לכבדי שימוש או תרגום, או את פניהם של שחנים ומשתתפים, או קרדיטים בסיום התכניות.

"פלאטו בלי חשבון" ברדיוס

רקע: תכניתו של שמואל פלאטו-שרון ברדיוס, בצהרי יום שישי, היא תכנית בעלת אופי אישי, ובה הוא מעלה מזינים לשידור ומשוחח איתם על ענייני היום.

נושא התלונה: באחת התכניות בחודש אוגוסט שוחח פלאטו שרון עם פעיל מתחנעת "גוש שלום" והטיח בו דברי נאצה הגבילים, לטענת המתלונן, בהסתה של ממש. בין הדברים שאמר פלאטו-שרון: "נעשה לכם טרנספר", "אתם בוגדים", "נבווא בחשבון אתכם", ועוד.

הטיפול: העברנו את התלונה לתחום רדיוו ברשות השניה לצורך קבלת חוות דעת, ובו בזמן האזנו לנושא המדובר. מן הבדיקה עליה, כי בביטויו של פלאטו שרון יש הפרה לכבודה של כללי הרשות השניה הנוגעים לחופש הביטוי, לפגיעה בשם הטוב, לאתיكا בשידורים, להגינות ולטעם הטוב. נציין, כי אין זו הפעם הראשונה שהגיעו תלונות על התבטאותיו הקיצונית של המגיש, וחולקן אף נמצא מוצדק בעבר, וטופל בהליך הפורת על ידי הרשות.

הଉבה: מאחר שהתקייבות קודמת של מנהל התחנה להימנע מביטויים מסוג זה לא מומשה, הוחלט לפתח בהליך הפורת נגד תחנת הרדיו.



"אקדמי" – תכנית רצועת הנוער בעורץ 10

התכנית "אקדמי" משודרת במסגרת רצועת הנוער בעורץ 10. מדובר בתכנית הומוריסטית המוועדת לצופים בגיל העשרה, המבקשת לדבר בשפתם, ולעוסק בנושאים שעלה סדר היום של בני הנוער.

רקע:

נושא התלונה: התכנית זכתה לתגובה רבה בקרב הצופים. חלק מן הפונמים, מבוגרים בעיקר הביעו את חוסר שביעות רצונם מן התכנים והשפה המדוברת בתכנית. הפונמים ציינו מספר מקרים של התנהגות או התבטאות לא ראייה, כגון: חשיפת ישבנו של המגיש, עופר שכטר, ביטויים שהפנו למגישות האחרות: "אני מעוניין לפמפס אותך", "לא הייתי פה כי החלטתי לחרבן", "האם את מעוניינת להציג בחירות שלי?" (בשהוא מכון אליה את ישבנו), ועוד.

הטיפול:

פונים אחרים, בני הנוער, טענו שהתכנית פונה אליהם "בגובה העיניים" ובשפה יומיומית, ועוותת להם להתמודד עם המציאות היומיום הנונגעת להם. אוטם פונים הביעו מהאה עזה על הביקורת הקשה שהוותחה בתכנית. התלונות קובצו והועברו לתגובהם של עורכי התכנית, שטענו, כי התכנית המועברים נעשים ברוח טוביה ובהומור כדי להצחיק ולשעשע. עורך התכנית יונתן קוניאק ציין, כי יש לתת קredit לצופים הצעירים, שלמרות גילם מבנים "כǐ טוב לצחוק ולשחרר קצת לחץ".

העריכה:

לאחר צפיה אקראית במספר תכניות קבוע הנציג, כי לא כל شيء עציריים, גם אם זו השפה, ראוי לשידור. המשך אולי סובל הכלול, אבל לא הכלול, סובלים את המסר. לאחר שהتلונות בדבר תכנים סקסיסטיים, גסות רוח, פגיעה בחלשים ואלימות לשונית המשיכו לזרום אל שולחן נציג התלונות, הערכה ועדת הטלוויזיה של מועצת הרשות השנייה דיוון בשאלת, האם התכנית מתאימה להגדירה "תכנית נוער" ולשעת השידור שלה. לדיוון הוזמנו אנשי רוח, פסיכולוג ילדים, בת עשרה התומכת בתכנית, עורכי התכנית ונציגי "ישראל 10". המועצה חוותה על דרישתה, כי התכנים בתכנית "אקדמי" עברו תהליך של שינוי ושיפור, כפי שפורסם בעבר. סוכם כי התכנית תיבדק בשלושת החודשים הקרובים, כדי לבחון כיצד מתחזעים השינויים האמורים.

קטגוריה: קליטת שידורים – התגברות עצמת הקול בעבר לפרסומות (עורך 2 וערוץ 50)

רקע: כבר בשנת 2002 העביר נציב תלונות הציבור על ריבוי התלונות העוסקות במטרד שנוצר על ידי הגברת עצמת הקול בעת המעבר משידורי תוכן לפורסומות. מוגמה זו יצרה מרירות אצל הצופים, שהצתירה בשנת 2003.

נושא התלונה: על רקע זה ביקש הנציב מהנהלת הרשות לעורר בדיקה הנדרשת מקיפה של הנושא. בחלק מהדגימות שערך אגף ההנדסה ברשות השנייה עליה, כי אכן נמצאה עצמת קול החורגת מהסטנדרטים המקובלים במערב אירופה, למשל. התוצאות הועברו [לידיעת הזוכינים](#), שנדרשו להකפיד הקפדה מיוחדת. בו בזמן החלה הרשות בניטור שיטתי של השידורים.

הטיפול: למורת האמור לעיל המשיכו צופים להתלוון לפני נציב תלונות. הרשות ערכה בדיקה נוספת, כי במקרים ספורים נמשכת החorigה הנ"ל, ויש פערים בעוצמת הקול בין השידור הרגיל לבין הפרסומות. עוד נקבע, שהחריגה נמצאת בתחום הסטנדרטים המקובלים של עצמת השמע בשידורי הטלוויזיה.

הערכה: הנציב סבר, כי אם הציבור מתלונן על הפרעה כזו, אוii הוא צודק, בין אם עצמת הקול נמצאת בתחום הסטנדרטים ובין אם לאו. הנציב המליך לפני יהנו מהציפייה, ולא יתרענו בגיןה.

בד בבד יידענו את הפונים, כי משרד התקשות החל בהליך חקיקה לקביעת תקן שמע לשידורי טלוויזיה, שיפתור את בעיית התגברות עצמת הקול [בעבר לפרסומות](#).

פרסום ברדיո תל-אביב

רקע:

בכל שעות היום והלילה שודר תשדריר פרסום לשירות היכרות טלפוני הקרוי "pick up line". שירות זה נועד לאוכלוסייה הטרוסקסואלית ולאוכלוסייה ההומוסקסואלית, ולצורך זה הוכנו שתי גירסאות שונות לתשדריר.

נושא התלונה:

המתלונן ביקש להסביר את תשומת לב הנציג לטగנון הבוטה, לכארה, של הפרסומת המיועדת לקהל ההומוסקסואלי. השיח המוזג מכיל, לטענתו, מונחים כמו "אקטיבי חזק", "איך אתה אוהב את זה?" – אשר גורמים חסרנוחות ומבוכה למאזין, במיוחד כאשר ישנים ילדים בסביבה. כאמור, התשדריר שודר בכל שעות היום.

הטיפול:

התלונה הועבר לתגובה התחנה, ובו זמן גם לבדיקה של תחום הרדיו ברשות השנייה. מנהלת התחנה דיווחה, כי הורתה על בדיקה של התשדריר על ידי כל האנרגים הנוגעים בכך. בדיקת העלה כי התשדריר אכן משובץ בשעות היום אלא רק מהשעה 22:00 ואילך. מבחן לשון הטקסט נראה כי הניסוח ואוצר המילים מקובל באוכלוסיית היעד של פרסום זה. השפה והמשמעות אכן גבולית ולבסוף הורתה לבדוק את ריבוכו של התשדריר.

הערכה:

בדיקת תחום רדיו העלה, כי הפרסומת אכן לא שודרה לפני השעה 22:00. מיום קבלת התלונה בתמונה פרסום פרטום זו לא שודרה שוב במתכונת המקורית, והיא שונתה לנוסח הולם יותר. לאור כל הנסיבות שנתקה התחנה באופן עצמאי, לא מצא הנציג מקום לפעללה נוספת, וראה את התלונה כבאה על פתרונה.



דילות השואה ב"חוצה ישראל"

בתכנית "חוצה ישראל" אירוח דב אלבויים את האב אמיל שופאני, מראשי העדה הנוצרית בנצרת, ושותח עמו על המשלחת הערבית-יהודית למחרנות ההשמדה בפולין.

רקע:

נושא התלונה: הפנייה הלינה על שאלת המראין את המראין, אם העربים מצפים כי "בתמורה ינסו היהודים ללמידה על 'נאכבה'" (יום האבל הפלסטיני, המציין את אסוןם הלאומי בעקבות הקמת מדינת ישראל). הפנייה טעונה, כי בעצם השאלה ניתן להבין, כי בעניין המראין, השואה וה"נאכבה" הם אירועים דומים, ונitin להשוות את העול והסבל של היהודים בשואה עם הסבל של הפלסטינים בכלל ה"נאכבה".

הטיפול: התלונה הוועברה לטלוויזיה החינוכית, שבה משודרת התכנית. בתגובה צינה התחנה, כי "בשאלה של אלבויים לא הייתה כוונה להשוות בין השואה לנאכבה", אלא לברר האם מצפים העربים לתמורה כלשהי מהיהודים בעבר השתדרותם שלהם להבין את הסבל היהודי. האם מדובר ביחסי'ech ותן, או שהמחווה של ערבי ישראל עומדת בפני עצמה".

הערבה: צפיה חזרת ונשנית לא העלה כל איחזה עניינית לתלונה. גם ההשוואה בין השואה ל"נאכבה" לא הייתה חלק מן השיח. הכומר חזר והגדיש, כי עניינו הוא בשואה, כנושא שיש להזכיר, להבינו ולהרגיש אותו ככל שרק מאפשרת המציאות. זו הדרך, כך אמר, להכיר את الآخر ולהכיר באחר. הנציב סבר, שלפנינו גישה הרואיה להערכה רבה: "אם מתוך כך צריך להבין שעליו להכיר גם את מעבם של הפלסטינים, זו שאלה פתוחה שעליה לא מדובר, ואם את יכולה לקרוא את השאלה זו בין השיטין, אדרבא, אבל לאו דוקא מתוך השואה. רצוי להכיר את בעיותו של الآخر גם בלי השוואתו. האמת עומדת בפני עצמה, ואין היא זקופה בהכרח להשוואה".

"זה הזמן" עם עמנואל רוזן – עורך 50

התכנית "זה הזמן" היא תכנית תחקיריים. באחת התכניות בחודש ספטמבר שודרה כתבת תחקיר שעסקה בתקציב הקשר של חברי הכנסת עם הציבור ושבירות הלשבות הפרלמנטריות שלהם. בכתבבה נטען, כי מספר חברי הכנסת אשר מקבלים על פי תקנות הכנסת כסף למימון לשכות פרלמנטריות לעזרך שמירות קשר עם הציבור, שוכרים בפועל את לשכותיהם מן המפלגה ובמונחים בעלותה, ובכך פועלם למען השכלה בוגדר לתקנות.

רקע:

נושא הتلונה: ח"כ מיכאל איתן הlion לפניו, כי בוגדר לנאות בכתבה, לשכחו הפרלמנטריות נשכרת מדי גורם מסחרי פרטי ולא מודי המפלגה. במאיתבו ציין: "הרמיוזה, לפיה הדבר הוא 'כמו ממש גנבה מכיספי הבוחר לאור יום' היא הועצת דיבה חמורה מבלתי שנעשהה בדיקה מינימלית ומבלתי שניתנה לי זכות התגובה הסבירה".

הטיפול:

תחילת העברנו את פרטי ה תלונה לזכין, קיבל את תגובתו. במקביל פניו לח"כ איתן וביקשו לקבל לידנו העתקים של חוות השכירות (הוא אכן שלח אותם למשרדנו), ולבסוף פנינו למועדון ועדת הכנסת וביקשו את התקנות הנוגעות לסוגיית תקציב הקשר עם הציבור ושבירת הלשבות הפרלמנטריות. עורכת התכנית ציינה בתגובהה, כי "כל שנאמר בתכנית התבוסס על רוח החוק והתקנות. גם אם ח"כ איתן נאחז בעיטות המדוקן מן החוק וממעיא חוות שכירות מול גורם פרטי הרி שמדובר בפערעה טכנית בחוק, שכן גם אם לא שכר את חדרו מן המפלגה, והכסף איננו עובר אל כיסה, נראה שמקורית החוק והתקנות ברור לחלוtin שהמוחקק לא התכוון שהלשבות של הח"כ ימי היו סמוך למשרדיה המפלגה". לעניין זכות התגובה – עורכת התכנית ציינה, שזכות התגובה ניתנה לח"כ איתן כמו לכל נשוא ביקורת אחר לפניו שידורו התכנית. ח"כ איתן ואנשיו טענו שהוא בח"ל, ולכן אינם יכולים להידרש לסוגיה.

עינן בתקנות ועדת הכנסת מלמד, כי התקנות (מקום לשכה בבית המפלגה וסמכויות לשכות חברי הכנסת), שהוצעו ולכארה הופרו על ידי חברי הכנסת, היו בבחינת המלצות בלבד. הן הועלו לדין בוועדת הכנסת וגובשו לבסוף על ידי ועדת ציבורית מטעמה. גם בהמלצות וגם בתקנות הכנסת אין התייחסות לשכות פרלמנטריות הממוקמות בבתי המפלגה, שלא נשכרכו



מהמפלגה אלא מדי גורם פרטי. כל שנאמר בתחום הכנסת הוא, כי חברי כנסת מנועים מלהשכرون את לשכותיהם הנוספות מהמפלגה.

באופן פורמלי, כל מה שיוחס בכתבה לח"כ מיכאל איתן בעבר, אין לו כל סימוכין בחוק או בתקנות. אין הילמה בין העובדות שבהן עסקה הכתבה לבין הסימוכין החוקי גירדא, ולכן הדברים שיוחסו לח"כ מיכאל איתן אינם נכונים. אילו הכתבה הייתה מסתפקת בהעלאת הבעיה האתית והציבורית הנובעת מהחקיקה הקיימת (שאינה מתייחסת, למשל, לאפשרות של שכירת לשכה פרלמנטרית מידיים פרטיות בבניין המפלגה), ולא הייתה שופטה את חברי הכנסת על סמך כללים תקנוניים שאינם קיימים או המלצות חלקיים בלבד, אז לא היינו נזקקים לדיוון זה. לאור האמור לעיל, סבר הנציג שבמקרים להתחפטל בהסבירים, מערכת התכנית צריכה להיות אחראית לדברים שנאמרו ונמצאו כלל נכוןים. לומר "סליחה, טעינו" – גם זו אתיקה, למי ששומרים על אתיקה.

הערבה:

בפגישה שנערכה בין ח"כ מיכאל איתן, עמנואל רוזן ונציג תלונות הציבור הסתיים האירוע בהחנצלות מכובדת וברוח טובה.



"אהבה מעבר לפינה" – טלנובללה

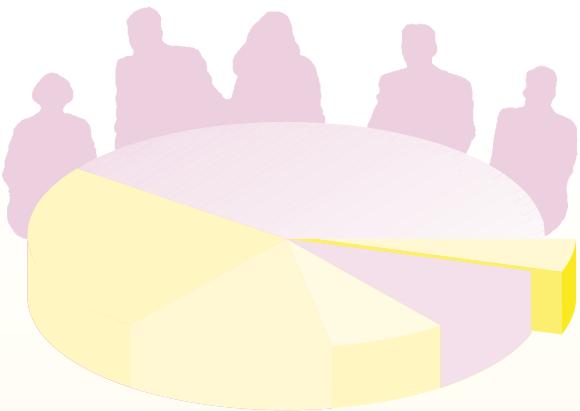
מדובר בסדרת דרמה המשודרת בכל יום וمتמקדת ברחוב שפועלת בו פיצריה שכונתית ותיקה. החיים בשכונה מלויים בסיפורים של אהבות, בגידות, וכמוון גם קשיים, תככים והתחבויות. באחד מפרקיה הסדרה, המשודרת מדי יום בשעה 15:19, שודרה סצנה שבה אחת הגיבורות, נערת עיריה בניל עשרה, נאנשת על ידי החבר שלה, בן גילה.

רקע:

נושא התלונה: הפונים הלינו, כי האירועים והתכנים בסדרה הנדונה אינם מתאימים לילדים קטנים. הפונים הדגישו, כי חשיפה לתוכנים הללו בגילאים רכיבים עלולות להיות מאוד מזיקה. דרישתם הייתה להגביל את גיל הצפייה, או לחלופין, לא לשדר את הסדרה בשעת צפייה לכל המשפחה.

התלונות הועברו לבדיקה של הנהלת הרשות השנייה, ובו בזמן צפה הנציג בINU. בדיקתנו העלתה, כי קביעת הסימול של הגיל המתאים לצפייה בתכנים, בהתאם לחוק סיוג, סימן ואיסור שידוריים מזיקים, מתבצעת על ידי הוועין המשדר, והרשות השנייה מהוות גורם מפקח ומבחן של הסוגיה. אולם הסדרה "אהבה מעבר לפינה" יועדה לצפייה לכל המשפחה, ובטענה האונס לא נקבע סיוג מוחאים, לפיכך החלטה הנהלה הרשות השניה על פתיחת הליך הפרוט, שבמהלכו יידון המקרה. הליך זה טרם הסתיים עם כתיבת דוח זה.

הטיפול:



תמצית דוחות הזכינים



כיצד פועלם הזכייניים?

הדברים המובאים להלן הם תמצית החומר ששלחו הזכיינים לנציג תלונות הציבור לפירסום בדוח זה. דברים אלו נועדו, כדי להציג כי לצד פעולה נציג תלונות מפעליים הזכיינים מערכת פנימית שלהם, שנועדה לקרב את הזכיין ללקוחותיו. מהדברים עולה בבירור, כי הזכיינים עושים מאמץ לפתח יחסים הוגנים עם קהל לקוחותיהם, ולהת鄙וטו לרחש הלב של הציבור. כאמור, כל הכתוב להלן הגיע לידיינו מהזכיינים. נציין, כי דברי הזכיינים נשמרו כמעט בלשונם, למעט קיזורים הכרחיים ושינויי ערכיה מזעריים.

עורך 2



חאים שוה טלאד

"טלעד"

בשנת 2003 קיבל טלעד כ-210 שיחות טלפון ו-178 מכתבים (מהם 57 פניות ישירות, 13 פניות באמצעות דוברת הרשות השנייה ו-108 באמצעות נציג תלונות הציבור). כדי לציין, כי חלק מן הפניות שהועברו ל"טלעד" באמצעות הרשות הן לדעת בלבד, והן חלק מתהליכי הטיפול בפניה.

שלוש דרכי לשילוח תלונה/פניה:

- ישירות ל"טלעד" – דואר רגיל, דואר אלקטרוני, פקס ושיחת טלפון
- באמצעות נציג תלונות הציבור ברשות השנייה
- באמצעות דוברת הרשות השנייה

לעתים מגיעות התלונות ישירות למערכות ההפקה השונות של התקנות, והן נעות בלי להביא זאת לידיעת הזכיין.

נוhal הטיפול בתלונה/פניה: כל המכתבים מועברים לטיפולה של עוזרת המנכ"ל, גב' אורלי שושן. אם נדרש בירור עם אחת המחלקות (שיווק/chniot/חדר שידור) אין מתקשות להבהיר הסבר בכתב, וזה מצורף לthesובה המופנית לרשות או

ישירות לפונה. אם עניין התלונה היא פרסום – התלונה מועברת למחלקה לאישור פרסום של הוציאן, למשרדי הפרסום ולפרנסים, להתייחסותם.

זמן הטיפול בתלונה הוא קצר ככל האפשר, בלבד מקרים מורכבים המחייבים פעולה מיידית.

פניות טלפון: "טלעד" מנהלת ספר מעקב לתגובה הפוניים אליה בטלפון. צופים המבקשים לקבל תגובה נוספת, נרשמים וזכרים למענה בשלב מאוחר יותר מדובר טלעד או מעוזרת המנכ"ל. פניות אלה כוללות בדוח הרבעוני המוגש למנכ"ל הרשות השנייה.

אפיון פניות ומגוונות בולטות: בשנה זו יהיה "טלעד" מגמה בולטת של ריבוי תלונות שעניינן התקנים והתנהלות התכניתית "קפה טלעד" עם דב גילהר וירданה אורי. בכל הדוחות שהוגשו לרשות נמצאה תכנית זו ראשונה במספר התלונות והפניות של צופים. "טלעד" מסבירה זאת בכך, שזו תכנית אקטואליה המשודרת בשידור חי ועוסקת בטוחה נושאים רחב, ובهم נושאים שונים בחלוקת. טענות נוספות קשורות לאופן ההגשה של המנהלים, ההתבאות בנושא מסוים וניהול מאוזן של ראיונות.

מגמה נוספת עניינה סדרות הרכש. "טלעד" מצבעה על התענינות רבה של צופים במספר הפרקם וברכישת עונות שידור חדשנות, וגם בקשות חזרות לשיבוץ בעזה מוקדמת או בשידורים חווירים. צופים רבים הלינו בעקבות שינויים בלוח השידורים, על שינוי שעות השידור של סדרות מסוימות וחוסר היכולת לעקוב אחריהם.

נושאים נוספים: אורך מקבצי הפרסומות וקטיעה של רצף הצפייה, המאריכים את זמן השידור של הסוט/התכנית.

"רשת"

"רשת" למען קהילה" היא מחלוקת הקיימת זו השנה השביעית ב"רשת" וייעודה הוא חיזוק הקשר בין "רשת" לצופים. פניות הציבור הן חלק מרכזי בפעולות המחלוקת.

מנגנוני קיבלת הפניה והטיפול בה: כל הפניות המתקבלות ב"רשת" נרשומות ומתועדות, במערכות ממוחשבת שפותחה והותאמת במיוחד לצורכי החברה. אם יש תלונות, הערות או בקשות, "רשת" מטפלת בהן ומפיקה לקרים בשיטוף פעולה עם המחלקות הרלוונטיות, כדי לפטור את הבעייה. בمعנה למכתבי פונים מצרפים תמיד מתנה קטנה, מזכרת "רשת".

"רשת" מדוחת, כי מדי חודש מופץ לחברי הנהלה ולמפיקים האחראים דוח פניות ציבור המרכז את כל נתוני הפניות של אותו חודש, ובו אפיונים שונים של הפניות, נתונים סטטיסטיים והשוואה לתקופות קודמות.

זאת הטיפול בתלונה: מדיניות "רשת" קובעת, כי כל פניה (מחמאה, תלונה, הצעה, הערה או בקשה) זוכה למענה. זמן הטיפול בפניה הוא עד 7 ימים מיום הפניה או התלונה. פניות לאטר האינטרנט זוכות למענה בתוך יומיומיים. אם הטיפול מתארך, נשלחת לפונה הודעה בדבר העיכוב בתשובה.

בשנת 2003 התקבלו ב"רשת" 875 פניות. אלה התפלגו באופן זהה: 32% מחماءות, 29% תלונות.

82% מהפניות היו בנושאי תכניות ותכנים.

39% מהפניות הגיעו לאתר האינטרנט (פניות בעלות תוכן המתייחס לשידורים), 33% פניות היו טלפוניות, 19% פניות הגיעו מנציג תлонות הציבור, 7% היו פניות בכתב, ו-1% של פניות הגיעו מדוברת הרשות השנייה.

אפיון הפניות: מחماءות לתוכניות ולמנחים. התכניות הבולטות: "שוטטות", "יאיר לפיד", "ערב אדייר", "טייר ברשת". בהקשר זה ראוי לציין, כי הנציג קיבל מספר תלונות על תוכנים נמנעים בתכנית של אדייר מילר.

בקשות לעונות נוספות או שידורים חוזרים. עיקר הבקשות היו לסדרות "שוטטות", "אווז" ו"סקס והעיר הגדולה".

התיחסות למרואינים ולהתבטאות, בעיקר תכניות אירוח: "יאיר לפיד" ו"רשות על הבוקר".

כמו כן יש לצין מעורבות רבה של צופים ורצון להשתלב במרקח החברה; בקשوت עזרה וסיעע לארגוני וЛИיחדים באמצעות אירוח בתכניות או באמצעות תכניות התחקירים, דוגמת "כלבוטק".



"שידורי קשת"

ב"שידורי קשת" סבורים, כי חובתם לספק את התכנים הטוביים ביותר לקהל הצופים, וכי העברת משוב היא יסוד חיוני להמשך שידור מוצלח. "קשת" מנהלת דושית אינטראקטיבי ופורה עם הצופים. במהלך השנה מתקבלות מאות פניות, שרובן נוענות מיד וחלקן נunnerות לאחר בדיקה.

מנגנון קבלת התלונה/הפנייה: יש צופים הבוחרים לפנות ל"קשת" באמצעות הטלפון, להביע דעה, לבקש שאלה או לשאול, והם נוענים ישירות. צופים הבוחרים לפנות בכתב או באמצעות הנציב או דוברת הרשות השנייה – נוענים בכתב. בשנים האחרונות גדל מספר הפונים באמצעות האינטרנט, דרך אתר הבית של "קשת".

נוהל הטיפול בתלונה/בפנייה: כל פנייה מועברת אל הגורמים המתאימים, לדיעתם ולתשומת להם, ובמקרה הצורך לתגובהם ולטיפולם. העובדים המופקדים ב"קשת" על הקשר עם הצופים בקיאים בלוח השידוריים של "קשת" ובתכניותיה.

פניות כתובות נוענות על ידי צוות מחלקת התכניות, המשיב לכל פנייה, בקשה או תלונה, בכתב או בטלפון.

בשנת 2003 התקבלו ב"קשת" כ-190 פנייה בכתב מצופים, מהן 135 באמצעות נציג תלונות הציבור ו-55 מכתבים שהגיעו ישירות. כמו כן התקבלו כ-500 פניות טלפוןות של צופים בקרוב, ועשירות אלף כניסה נרשמו באתר האינטרנט.

"קשת" מדרוחת על ירידה חרדה במספר הצופים שפנו לשירות בכתב או התקשרו. ההסבר, לדעתם, נוען בשתי סיבות: ראשית, אתר האינטרנט המעודכן ומלא התוכן

מספק לצופים מידע רב ומאפשר להשתתף באופן פעיל בחוויה שלאחר העפיה. שנית, השימוש הגובר במדრין השידורים האלקטרוני (EPG), מאפשר לצופים לקבל עדכונים בזמן אמיתי, יעשי ומדויק יותר. לטענותם, הוכחחה לכך היה התמימות כמות הפניות היישרות בנושאים הקשורים לשינויים בלוח השידורים.

השנה, שידרה "קשת" תכניות שבחן "הצופים היו הכוכבים", כהגדתה. שתי דוגמאות בולטות הן "כוכב נולד" – לא נPsiק לשיר" ו"קחי אותו שרון". בשתי התכניות השתתפו אנשים שעדי כה אוניברסיטאיים, וקיבלו הזדמנויות לפוץ קרים. התכניות הללו העיגו חידוש בתחום האינטראקטיבי, שכן הצופים קיבלו הזדמנויות להשתתף ולה%;">הפי עליUl בהיות הזכרים, באמצעותו אחר האינטנט, התקשרות הסלולרית (הודעות SMS) והודעות טלפוןיות (תא טלמר).

להמחשת המעורבות של הקהל – על פי הנתונים שנאספו ב"קשת" עולה, כי במהלך העונה של התכנית "כוכב נולד" נרשמו למעלה ממיילון הצבעות באתר האינטרנט, מהן כ- 650,000 ביום האחרון; בפנויום התגובה נספרו למעלה מ- 100,000 הודעות, ולאחר עצמו נכנסו כ- 250,000 גולשים בחודש. ב"קשת" סבורים, כי מעורבות זו של הצופים חיונית לתכניות מסווג זה, שבחן ההזדהות והמעורבות הרגשית ה-
זהן חלק בלתי נפרד מהוויה העפיה.

ב"קשת" חשים, כי במהלך השנה התהדר הקשר עם הצופים. סיסמתם – ב"קשת" עושים תלוייה בעבר הצופים בעוזרת הצופים.

החדשנות 2

חברת החדשנות

חברת החדשנות של עורך 2 מפעילה דרך קבוע מנגן פיקוח עצמי שעוסק במימון, בטיפול ובבירור של התלונות המציגות בכל העוזרים. חברות החדשנות מרגישה, כי במקרים שבירור הציבור השפה כשלים אתיהם, בוחנת החברה את הנהלה, ובחלק מן המקרים מפיקה לחייבים.

שנת 2003 הייתה שנה עמוסה החדשנות במיוחד בארץ ובעולם. חברת החדשנות סיירה בהרבה את אסון המעוורות "קולומבייה" ואת מותו של אילן רמן זל, סיירה את מערכת הבחירה לכנסת ה-16, ולאחר מכן ליוותה במשך תקופה ארוכה את המלחמה בעירק (כולל תפיסת סדרם חוסיין). במשך כל השנה נאלצה חברת החדשנות להמשיך לסקור עשרות פיגועי תופת בארץ.

מנגוני קבלת הפניה: חברת החדשות פותחה לקבל תלונות, הערות והצעות ייעול בכל שנות היממה, בדרךים אלה:

1. באמצעות מספרי טלמטר, המתפרטים מדי יומ בטוף כל תכנית.
2. באמצעות מכתבים ישירים לחברת החדשות.
חברת החדשות "אינה מפעילה אתר אינטרנט".

נוהל טיפול בתלונה/בפניה: אורך שנפגע מפרסום כלשהו בחששותعروץ², הדרך לתלונה פתוחה לפניו במספר ערוצים:
פניה ישירה לחברת החדשות בכתב או באמצעות תא טלמטר.
פניה לציב תלונות הציבור, המועברת לteborgה של חברות החדשות.
פניה לכל גורם אחר (משפטי, מועצת העיתונות וכו').

מיד עם קבלתה מועברת התלונה למין ראשוני אצל מנהלת לשכת המנכ"ל. לאחר מכן היא מועברת לעיון המנכ"ל או הסמןכ"ל, בהתאם לאופי התלונה, ולעתים גם לחוות דעתו של היועץ המשפטי של חברת החדשות. מכאן זורמת התלונה לאגפי המערכת הרלוונטיים, לקבלת תגובתם. השלב האחרון בתהליך הוא ניסוח התשובה ישירות למتلונן, או לנצל תלונות הציבור.

בשנת 2003 נבדקו בסך הכל 193 תלונות שהגיעו לחברת החדשות (לעומת 309 בשנת 2002 – ירידה ניכרת של כ-40%).

מסך כל התלונות הגיעו 140 תלונות באמצעות נציב תלונות הציבור (לעומת 241 תלונות בשנת 2002), ו-53 תלונות הגיעו מצופים שפנו ישירות לחברת החדשות (לעומת 68 תלונות בשנת 2002).

נציין, כי בפועל התקבלו לשכת נציב התלונות 194 פניות בגין לשידורי חברות החדשות. הפער במספרים נובע מהעובדה, שהחלק מהטלונות נענו ישירות על-ידי הנציב ולא הועברו לteborgה "חברת החדשות", לאחר שהוסכם עמו על מענה עקרוני מקובל במספר נושאים.

הטלוויזיה החינוכית הישראלית

סיכום התלונות מעלה, כי בשנת 2003 התקבלו 8 תלונות בעניין שידורי חינוכית 2 – כ-50% פחות מאשר בשנת 2002, שבה התלוננו 18 צופים.

הטלוויזיה החינוכית עושה כל שביכולתה להתאים את שידורייה לצופים, הן מבחינה התכנית והן מבחינה התאמה לשעות הצעפייה שbowie. הטלוויזיה החינוכית מפיקה לקחים מכל תלונה המגיעה לשולחנה, ובכך, לשיטתה, היא מצלילה להקטין את מספר התלונות.



ישראל 10

במהלך השנה התקבלו ב"ישראל 10" 132 פניות בכתב. מתוכן 57 תלונות הגיבו באמצעות נציג תלונות הציבור ו-56 הגיעו ישירות מהציבור (22 מהן באמצעות דואר אלקטרוני). כמו כן מתקבלות מדי יום בישראל 10 כ-20 פניות טלפון.

בפניות מטפל הממונה על פניות הציבור של הערוץ. פניות הדורשות תגובה בכתב זוכות לכך. הטיפול בתלונה נמשך שבוע, למעט מקרים מיוחדים הדורשים טיפול ממושך יותר. פניות הדורשות התייחסות דחופת זוכות למנה טלפון מהיר. במקרים שנדרשת תגובה של מערכת התכנית, נוספת זו לתגובה.

יש לציין, כי פניות רבות לערוץ הן מסוג של בקשה, הצעה, הערה או מחמאה, וגם אלו זוכות להתייחסות מלאה בכתב או בעל-פה.



חדשות 10

בשל אופי פעילותה המינוח של "חדשות 10", חברת החדשות של "ערוץ 10", היא חשופה באופן קבוע ל ביקורת ה צופים, ועל כן מיחשת חשיבות רבה לדעת ולפניהם של ה צופים בעניין מהדרות החדשות ושאר התכניות. צופה שמעוניין להعبر הרעה או בקשה בדבר כתבה כלשהי או פרסום אשר שודר באחת מהדרות החדשות, יכול לפנות לחברת מספר עrozitsim: מכתב ישיר (פקס או דואר), פניה לנציג תלונות הציבור המועברת לתגובה "חדשות 10"; ובעתיד הקרוב יופעל מנגנון להעברת תלונות או בקשות באתר האינטרנט של "ערוץ 10".

מיד עם קבלת התלונה היא מועברת לטיפולה של עוזרת המנכ"ל, הצופה בשידורו הרלוונטי ובוחנת אותו. בהתאם לאופיו, מועברת התלונה לעיון מנכ"ל החברה וראש דסק החדשות, ומכאן לכטב ולעורך הרלוונטי, לקבלת תגובתם במקרה המיטויים. במידת הצורך מתקבלת אף חוות דעת משפטית בסוגיה הנדונה. לאחר ריכוז כל התשובות מנוסחת תשובת חברת החדשות, המועברת ישירות לצופה הפונה או לנציג תלונות הציבור, לפי העניין. כל פניה מתויקת ונשמרת. במידת הצורך, וכחלק מתחליך הפקת הלקחים, מגובשות מסקנות המועברות לגורמים הנוגעים בדבר, כדי למנוע את היישנות הבעה.

רדיו האזרוי

רדיו אמצע הדרך

רוב התלונות מתקבלות בטלפון ומיועtan בדוראָר אלקטורי או במכtab. עיקר התלונות עוסקות ביחס למאזינים, או בפרסים שמאזינים זכו בהם וטרם קיבלו. בעקבות כל תלונה על יחס לא הוגן של אנשי תחנה למאזין, פונים בדרך כלל למצלון בטלפון כדי לשמעו אותו ולתת לו מענה. פניה שמתقبلת בתחנה עוברת לטיפול הגורמים הרלוונטיים: התקליטייה, האחראי לפרסים, מערכת הפקת התכניות וכו'. אם נדרש, מטפל בכך המנכ"ל.



רדיו קול חי

הממונה על הפניות הוא מנכ"ל התחנה, התלונות מגיעות אליו באופן ישיר בטלפון. בדרך כלל האלקטרוני או באמצעות נציג תלונות הציבור של הרשות השנייה. מרבית התלונות נעות מיד בטלפון. תלונות אחרות מטופלות על ידי הנהלת הקבוצה - בירור התלונה, הבחרות עם הגורם המתאים, ולאחר מכן מתן תשובה. ב-2003 הגיעו חמישים תלונות בכתב, וכן עסקו בתוכן תכניות או הביאו דעה נגד התכנית. שתי פניות דנו בקשי הקליטה של התחנה. משך הטיפול בתלונה נע בין 7 ימים ל-12 ימים. בפניות טלפוןניות התשובה ניתנת בדרך כלל במקום. ברדיו קול חי צינו, כי הם אינם יכולים להציג עלי מגמה או אפיון מיוחד בתלונות, וברוב המקרים מדובר בבעיות של המאזינים בתכניות המשדרות.



רדיו ללא הפסקה

רדיו ללא הפסקה מאופיין כ-Talk Radio, כלומר "רדיו דיבורים" המשדר תוכניות המבוססות על שיחות עם המאזינים ויעוץ במגוון תחומים. השיחות הן בנושאים אישיים, חברתיים, פוליטיים ועוד. התחנה עשויה את מרבית המאמרים, של השדרן וההפקה גם יחד, להකפיד ולשמור על כליה הרשות השנייה. לאחר שמדובר בשידור חי ובנושאי דיון רגילים, נעשה מאיץ מיוחד לא להפר את כליה האתיקה. כל פניה בנושא זה מטופלת בשלוש רמות: מנכ"ל התחנה, סמנכ"ל השיווק תחקיר מקיף. התלונה מטופלת בשלוש רמות: מנכ"ל התחנה, סמנכ"ל העניינה ומנהל התכניות. לטענת התחנה, לבדר מהתלונות שהעביר נציג תלונות הציבור של הרשות השנייה לא קיבל התחנה תלונות נוטפות. הטיפול המוצע בתלונה נמשך בין שבוע לשבועיים. יצוין, שיש גם תלונות של מטלוננים סדרתיים או גופים בעלי עניין. ב-2003 התקבלו שמונה תלונות של מאזינים שהועברו באמצעות נציג הציבור.



רדיו צפוי

רדיו צפון עבר שינויו בשנה האחרונה, הן בלוח התכניות והן במבנה של הנהלת התחנה. בתכניות הרדיו יש תכניות מקור שהן רלוונטיות לתושבי הצפון, ותכניות סינדריקציה עם רדיו ללא הפסקה. מספר התלונות שהגיעו לתחנה בשנת 2003 ממאזינים היה מצומצם ביותר – ארבע בלבד – ורובן נמצאו לא מוצדקות, לדעת נציג תלונות הציבור. התחנה מדוחת, כי לא הגיעו תלונות נספסות. הטיפול בתלונות נמשך שבוע. התלונות המגיעות לתחנה מועברות למנכ"ל התחנה ולמנהל התכניות, אשר אחראי לטיפול בתלונות הציבור. כל תלונה נבדקת עם השדרן ומערכת הפקת התכנית הנדרונה, וחזרה לנציג תלונות הציבור. תגובה הנציג מופצת בין כל הגורמים המעורבים, ובהתאם להחלטה מגיעים למסקנות בתחנה. לאור ריבוי תלונות הסינדריקציה מ"רדיו ללא הפסקה", במקרים רבים הטיפול בתלונה נעשה במשותף עם התחנה והגורמים הרלוונטיים. התחנה צינה, כי לא ניתן להציג על מגמה מסוימת בתלונות שהתקבלו.



רדיו תל-אביב

רדיו תל-אביב נמצא בקשר רצוף עם מאזינויו. קו הפקס פתוח 24 שעות ביום, ובשעות העבודה ניתן להתקשר למרכזיה או למספר טלפון המיועד למאזינים. שנמסר בשידור. נוסף לכך, התחנה מקבלת תלונות בדואר ובדואר אלקטרוני. כיוון ששידורי רדיו תל-אביב באינטרנט הפקו לגורם חשוב, מגיעות פניות רבות של מאזינים מרחבי הארץ ומהעולם בדואר האלקטרוני. כל התלונות שמתקבלו בדואר האלקטרוני הן חממות על שידורי התחנה. עם התלונות שהתקבלו אפשר למצוא משובים באשר לתוכנים המשודרים, שאלות בנושאי המבצעים השונים, ובקשות לשינוי הפרטים. התלונות לא רבות, ולרוב הן מתקבלות בפקס ובמכתבים. ישנן גם בקשות רבות לעורך סיורים וביקורים בתחנה, והן מתקבלות ברוכה. בשנת 2003 התקבלו ברדיו תל-אביב שתי תלונות שהועברו באמצעות נציג תלונות הציבור.



רדיו חיפה

לרדיו חיפה הגיעו במהלך השנה תוגבות רבות על דברי שדרנים בתכניות השונות של התחנה. חלק מן התוגבות הגיעו לרדיו יישורות וחילקן הגיעו לתחנה באמצעות נציג תלנות הציבור. לח התכניות של התחנה מאופיין במספר תכניות סטטיסט, שמעצםطبع גורמות למאזינים להגיב יותר מתכניות אחרות. לתחנה הגיעו מכתבים רבים באשר לדבריו השדרניים, והתחנה השיבה לכל מאזין במכבת. יש לציין, כי כל התכנית סטטיסטית מתחילה בפתיחה מוקלט המציין ש"התכנית היא תכנית סטטיסט, וככזו אין לייחס לנאמר בה ממשמעות נסתרות". שאר תלונות המאזינים מתיחסות לפרטי הוכייה שמחalkerת התחנה. בסיכום, התחנה הבחינה בעלייה בפניות הציבור לרדיו, אך סבורה שהפניות נעות לשיבות רצון הפונים.



רדיו קול הים האדום

מספר התלונות שהגיעו בשנת 2003 לתחנה היו מועטות; תלונה אחת בכתב והאחרות – פניות טלפוניות. עם קבלת התלונה התחנה קוראת אותה בעין, בודקת ומחזירה תשובה בכתב בתוך מספר ימים. כאשר מדובר בפניה בטלפון, היא נבדקת בדרך כלל מיד והמאזין מקבל תשובה באותו רגע. אם יש צורך בבדיקה נוספת, התחנה חוזרת למאזין בשלב מאוחר יותר כשהתשובה בידה. התלונות שהגיעו בשנה זו לתחנה עניין היה העביה של קליטת השידורים מהוויא לאזור היזיכון ודרך ערוצי הcablim והלוויין, ולבעיטה קליטה של התחנה עקב שידורים של תחנות פיראטיות המשדרות מוזיקה מוזחת.



רדיו 99 ESC

תחנה זו משדרת רק מוסיקה, ולכן מספר התלונות מוערי. עם זאת, התחנה מפעילה מגנון שיטתי לניהול התלונות. מגנון קבלת התלונה: לפני הציגו עומדת האפשרות לפנות לכל בעלי הסמכות ברדיו בטלפון, באינטרנט, בדואר אלקטרוני ובfax. כשמגיעה תלונה היא מועברת לטיפול של בעל התפקיד שי יכול לטפל בה. במידת הצורך מערבים בנושא גם את מנכ"ל התחנה. לכל מאזין יש אפשרות לפנות לשירות למנכ"ל. עיקר התלונות עניין בעיות קליטה באזורי היזיכון או קבלת פרסימ.



רדיו ורדיו לב המדינה

את שתי התחנות מנהל אותו מנכ"ל, מר דוד בן בסט.

כגון משדר רואים עצם רדיו לב המדינה ורדיו כמשמעותי הציבור. עיקרונו זה מלאוה את כל שידורייהם. שידורי התחנות מאופיינים בזכות תגובה של המאזינים בכל נושא, בזמן שידור או באמצעות הטלפון, וגם לאחר מועד השידור. לצד עניין התחנות עומדת טובת הציבור, אך לא נפסלים מקרים כאשר ראייה של חלק מן הציבור אינה עולה בקנה אחד עם תפישת העולם של התחנות. لكن נושא **קבלה** תלונות והטיפול בהן הוא חלק בלתי נפרד מסדר היום של התחנות. יש לעזין שהתלונות, רובן כמובן, מת金陵ו בטלפון, וברוב המקרים אין בעורת מכתב או בכל צורה רשמית אחרת. נוהל הטיפול בתלונות מתבצע בצורה דקדקנית, וזה נובע מההנחה ש"המאזין תמיד צודק ועלינו מוטלת האחירות לרצותו". על תהליך קבלת התלונות מפקח מנכ"ל התחנות. בשנת 2003 התקבלו שש תלונות ל"רדיוס" ותלונה אחת ל"רדיו לב המדינה", התלונות הועברו באמצעות נציג תלונות הציבור.