



4

## ນັບຕົວທີ່ ຕະຫຼາດ

□

ຮອມສະພາບ  
ຮອມສະພາບ

□

ດອກສະນຸມ  
ດອກສະນຸມ

2

## **נציב תלונות הציבור**

**דו"ח שנתי מס' 10 תשס"ד-תשס"ה 2004**

Ombudsman  
The Second Television & Radio Authority  
The 10<sup>th</sup> Annual Report 2004

ג'ורא רוזן נציב תלונות הציבור

עשוי בהפקה:  
הדרס וגמן, יעל זלצמן כתיבה ועריכה  
שלומית אבאספ עריכה מקצועית  
ראומה יצחקי ייעוץ לשוני

עיצוב: סטודיו דינה שחם

© 2005 כל הזכויות שמורות  
לרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו  
צילום השער: אימג'בנק



## תודות

אני מבקש להודות לכל מי שסייע בהכנות הדוחות. ולכל אלה ששיתפו עמו פעולה במהלך שנת 2004. לאחר שהדוח רואה אור רק בשלבי השנה, מיסיבות שהזמן גורם, חובה נעימה היא לי להיפרדר מכמה אנשים שהיו עמו ופרשו במהלך שנת 2005.

ראשונה תבוא על הברכה שרת התקשורות ח"כ דליה איציק, על האמון שהעניקה לפעולות הנציג וצוותו.

ברכות גם לחברי מועצת הרשות השנייה שפresco בתום כהונתם. תודהי למנסה סמירה, היוזר היוציא, ולנורית דאובוש ממשיכתו; למוטי שקלאר מנכ"ל הרשות; לעמיתו הסמנכ"לים אילית מצגר, נחמה לאור וייל בובליק; לדודון אבני, היועץ המשפטי ולמלא מקומו גקי כהן; לירון רגב, מתאם פעולות המועצה; לדראה י扎קי, ראש מחלקת הייעוץ הלשוני ולנעעה לפלא-אלפנט, ראש מחלקת מידע.

אני מודרה למנהיגי הזכיניות של עrozים 2 ו-10 ולעוסקים שם בתלונות הציבור: עוזי פולד ואורי שושן (טלעד), שהיו חלק מן המסדר של ערוץ 2, יוחנן צנגן וגל מור (רשות), אורי שנער, שהיה ממייסדי ערוץ 2, אבי ניר ומיה הירש (שידורי קשת); שלום קיטל, אורי פז, ברמתית מסעודה, אבי וייס ולימור מורה (חברת החדשות); רות נוח (הטלוויזיה החינוכית); ניר למפרט, עדי לוי, קרן סגל ואורי הופרט (ישראל 10); רם לנדרס, שילה דה-בר, אילת בנ-חיים גת ועו"ד דבורה קימחי (חדשות 10).

תודה לעובדי לשכת נציג התלונות של עדויות לא היה מתקיים הקשר המיחוד אל הציבור, ותרומתם רואיה לציעון מיוחד: הדס וגמן, על תבונתה הרבה ומקצועיותה, ועלי זלצמן, על מחויבותו וגישתו הערנית. תבוא על הברכה גם דינה שהם על העיצוב הגראפי.

## תוכן העניינים

|   |    |
|---|----|
|  |    |
|  |    |
|  |    |
|  |    |
|  |    |
| <b>מבוא לדוח הנציג</b>  | 7  |
| <b>אופן הטיפול בתלונה</b>   | 25 |
| <b>סיכון הנתונים</b>  | 27 |
| <b>תלונות מייצגות</b>   | 49 |
| <b>תמצית דוחות הזכירנים</b>   | 65 |



**לדוֹן הַנְּצִיב**

גִּיּוֹרָא רָזֶן  
נְצִיב תְּלוּנוֹת הַצִּיבּוֹר



## דמוקרטייזציה של התקשות

הدين בדמותה של הדמוקרטיה בת ימינו חייב לעסוק, בין היתר הדברים, בתחום התקשורת שלה. נושא זה לא היה קיים בעבר בשיח הדמוקרטי בשל מוגבלים והוא תוצר מובהק של "התקשות החדש". עד כה פועלו אמצעי התקשות במקביל ובמורביה המקרים באופןני (טלולאר, טלוויזיה, רדיו וכו') ואילו כבר עתה נראה שאמצעי התקשות מתחנלים על פלטפורמה טכנולוגית אחת (convergence) ב קישוריות בלתי מוגבלת.<sup>1</sup>

יכולת טכנולוגית זו, משפיעה על כל הפלטפורמות ומיוודרת לתפעל תנאים שהם שידוריים של וידאו, קול ונתונים, שנייתן יהיה להפעילם על ידי ספק התקשות אחד לצרכן, ובאופן אינטראקטיבי על ידי הצרכן אל ספק התקשות אחד יותר, באמצעות מכשיר אחד.<sup>2</sup>

כך למשל, על גבי צגים שונים (טלוויזיה ביתית, צג מחשב, מכף יד, טלפון נייד וקווי) ייראו תכנים זהים (חידושים, ספורט, בידור וכו'). לטכנולוגיה חדשה זאת תהיה השפעה רבה על חיננו, וסביר כי התמודדות מושכלת עם השינוי תשפיע על מידת החופש של הצרכנות הפרטית והציבורית, עצמאוֹת, שקיופותה ורמותה.<sup>3</sup>

במדינה דמוקרטית מפעיל השלטון רגולציה בתקשורת, שימושוֹת הסדרה של התנהלות ספקי התקשות, כתוצאה מכך מושכלת נזונותם, ושל תכני התקשות, מול המדינה והازוחים. הרגולציה מעוגנת בחקיקה מתאימה והיא מיושמת על ידי גופים ציבוריים המיעודים לפקח מטעם המדינה על מערכות אלה. גופי ההסדרה (הרגולטור) – למשל, מועצת הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו – מתמנים על ידי הרשות המונונה ובאישור הממשלה. החוק קבוע כי הגוף המסדרור חייב להיות מורכב מנציגים תחומיים מובחנים הקשורים לתקשות ולתרבות, ובהתאם מוערים בהם מוטלת עליהם החובה לפעול כמוסדרי השידורים וכאחראים על תקיןות פעולתם של הזוכים או בעלי הרשונות

1. שאינו מושבץ בלוחות שידורים (non-scheduled).

2. ביולי 2005 נודע על הסכם לשיתוף פעולה אסטרטגי בין מיקרוסופט, פרנס טלקום ובריטיש טלקום. תכליתו לחבר בין מערכות דיגיטליות שונות הפעולות היום ברשות התקשות נפרדות.

3. טכנולוגיה זו כבר מיושמת במדינות שונות. חברות תקשורת משורות בשיטת IPTV – שידור טלוויזיה אינטרנט וטלפון על קווי האינטרנט. נציין,

convergence (התכלבות או המשמעות של התקנסות) היא שפלטפורמה אחת יכולה לספק קול (audio), מזינה (video) ונתונים (data). ההבחנה בין מידה ליניארית ולא ליניארית נוגעת לכוכלת המשמשת להיבול ולהשפי על התכנים שהוא מקבל. כך, בעוד שידור טלוויזיה מסורתית ניתן לצופה לצפות בתכנים שימושיים אלו, שירותי מסוג הטלוויזיה היבולית הינו ייעז וдол VOD – בוחר הצופה בתכנים מתוך היבול.

המפעלים את הטלוויזיה והרדיו. הסדרה זו עניינה תוכן השידורים, טכנולוגיות השידור ושוקי התקשרות על היבטים שונים שלה.<sup>4</sup>

**נציב תלונות הציבור**, על פי הגדרתו בחוק, הוא בלתי תלוי ואינו כפוף למוסדות הרשות השנייה, והוא " רשאי לברר כל תלונה בכל דרך שיראה לו לנכון והוא אינו קשור להוראות שבסדר הדין". על פי תפקידו ומעמדו הוא אמור להיות צומת וקשר בין האזוח לבין הרגולטור ובבעל הייכונת להפעלה של הטלוויזיה והרדיו, אבל אין הוא מעצב מדיניות, ושותפותו בתהליך קבלת החלטות הפormalי אינה מעוגנת בחוק. מבאן עולה, כי למורת שהציבור הוא נשוא התקשרות אין לו דרך מעשית וחוקית להשפיע על תהליך קבלת החלטות הנוגעת לו. ואתן, למורת שהחוק אמור לפעול בשמו ולמענו מול מוקדי הכוח והשפעה השונים בשוק התקשרות.

כלכלת ישראל – והתקשרות בהוויה כך – מתנהלת בתחום "שוק חופשי", שבו מילא המפתח היא "תחרות". אולם מאחר שהתקשרות היא שירות בעל אופי ציבורי, נדרש רגולציה כדי להסדירה, ואין היא יכולה להתנהל ארק ו록 על בסיס העיקרי של "היד הנעלמה", המוסתת את השירות באמצעות תחרות בין ספקי התקשרות (חומרה ותוכן). כאמור זה מבקש לטען, כי במדינת השוואפת לחיזוק הדמוקרטיה, מבון של מעורבות אזרחית גוברת, זקוקים שירותי התקשרות לשיתוף ממשי של הציבור בתהליך קבלת החלטות בנושאים הנוגעים לו.

התקשרות החדשה יוצרת מרחבים טכנולוגיים ותכנים חדשים, והופכת את עולמנו הוירטואלי לממשי ואת המשמי לוירטואלי. במצבות זו מתפתח שיח ביקורי בדבר הצורך לבחון שאלות מהותיות על עצמתה הבלתי מוגבלת כמעט של התקשרות והשליטים עליה. מהותית לשיח זה היא העובדה, שלא מהחוק וגם לא מוסדות הרגולציה אינם מצלחים להדביק את החדשויים שהטכנולוגיה החדשה ותוכנהאפשר מאפשרים, ודבר זה מותיר את האזרחים חשופים למפגעי טכנולוגיה ותוכן ללא יכולת התמודדות אפקטיבית. הדיון

---

כי חברות תוכנה וחומרה ישראליות פועלות מאוד בתחום זה. בישראל נבדק הנושא, אבל הוא מחייב שינוי של "חוק הבזק".

4 סוגיות טכנולוגיות ורות מוסדרות על ידי משרד התקשרות ואילו בענייני שוק התקשרות קיימות גם מעורבות של הממונה על ההגבלים העסקיים.

הציבורי הער על הצבעת אנטנות סלולריות בסביבה צפופת-אוכלוסין הוא דוגמה טריה מול עיניינו.

תורת הכללה מאז תום העידן הקיננסיאני מסתפקת בניסוח הכללים "המחיבים" את המדינה לשווה את המרב כדי לא להתרеб ולא להפריע לבוחות השוק לוסת את הטוב הכללי באמצעות תחרות. אבל מה קורה כאשר הכוחות הפעילים בכלכלת השוק "מתקרבים" יתר על המידה למודעות המדינה, במטרה להכטיב את סדר יומה, בתואנה שיש להבטיח מרחב של תחרות לטובה "היד הנעלמה" המסדרה את התחרות? מדובר בנסיבות שהמחוקק מתקשה להתמודד עמן מול כוחות כלכליים מובססים, שיש להם אחיזה והשפעה פוליטית רבה יותר מהשפעת האורח הבוחר על נבחריו. מוצאות זו פוקדת את מדיניות המערב, ויש לה חלק מהותי בערעור הסדר החברתי במדינה הדמוקרטית.

זיגמונט באומן (Zygmunt Bauman), מחשובי הסוציאולוגים במערב, מדבר על ערעור ממשי של הביטחון הפרטני והציבורי של האורה. הוא מגדר אותו כקיומי, כחיים ב"הוואי חוסר ביטחון", הנתרפש כאילו הוא עניינו הפרטני של האדם, ועליו להתגבר על כך בכוחות עצמוו. עם זאת באומן מטעים, כי אין זו בעיה "פרטית" אלא תוצאה של אובדן האמינות והתערערות היכולה הtifkokdit של השלטון ובאי כוחו.<sup>5</sup>

רלף דראנדורף (Ralf Dahrendorf), מחשובי הוגי מדע המדינה הליברלים, מזהה כשל שני נושאים מהותיים של הדמוקרטיה המערבית: **הביטחונות והייצוג**. הוא סבור שני מרכיבים בסיסיים אלה מאבדים את תפוקתם. מוצאות זו מתאפיינת בחוסר אמון בנבchariy העיבור,<sup>6</sup> מעד אחד, ובחוור יכולת להזות את מוצקות האזרחים ולפעול למען שולחיהם, מעד שני<sup>7</sup>.

בנסיבות אלו, אומר דראנדורף, נפער חל בין רצון "העם" לבין מיצגיו של "הכוח" – בית המחוקקים והמלחמות. אלה אינם ממלאים עוד את תפקידם כדברי השיח

Ralf Dahrendorf, *Die Krisen der Demokratie* 7  
(Munich: C.H Beck, 2002), p. 66.

Zygmunt Bauman, *Community: Seeking Safety* 5  
*in an Insecure world* (London: Polity, 2002),  
pp. 144-146.

6 בישראל, למשל, רק 40% מהאזרחים נותנים אמון בכנסת, 1%-42% נותנים אמון בממשלה, רואו אשר אריאן ואחרים, התקשות הדמוקרטיה הישראלית (ירושלים: המכון הישראלי לדמוקרטיה, 2005), עמ' .14

הציבורי, ותפקידם ל쿄. אל תוך החלל הריק, מסביר דרנדורף, נכנסו גורמים חדשים, והם התקשורת מעד אחד וארגוני המגזר השלישי מעד שני.<sup>8</sup>

כפי שנאמר, בעיתו של השלטון היא העורק להתחאים את ההליכים הדמוקרטיים לקצב השינוי של טכנולוגיית התקשורת והחכמים המשוגרים באמצעותה. על כך אומרת שרת התקשורת, דליה איציק: "תנו לי טכנולוגיה בהירה ואתן לכם רגולציה ברורה", והיא מוסיפה: "אני מוחיבת לראייה אינטגרטיבית שבבסיסה טובת העצבן".<sup>9</sup>

דברים אלה של הרשה איציק לא מותרים ספק לגבי הקושי של השלטון לראות את התפתחות הטכנולוגיה במונחים של אסטרטגייה פוליטית ארוכת טוח. עם זאת, הם מעבירים על מוחיבותו הראשונית לצרכן, או לפחות, ליתר דיוק. **מנהל העסקים הגדולים** וואים במחויבות כזו חולשה, שהרי היו מעדיפים שוק עם "מעט רגולציה". הם אינם מסתירים את שאיפתם, והיא נחשפת בשיטתיות במאזענות אנשי המדינה ויחסי ציבור, הטעופים את הרגולציה תוך האשמה המנגנון הציבורי, שהוא כביכול בירוקרט ובעור, גם מונע תחרות חופשית. כך מצלחים אותם אנשי עסקים לקבוע, במידה רבה, את סדר היום הציבורי, בעוד שהשלטון מוציא עצמו בעמדה מתוגנת.<sup>10</sup>

לפי תפיסתם של העסקים הגדולים, התקשורת היא "שוק", אשר מחייב להניב רווחים רביעוניים ושנתיים כדי להשיב את בעלי המניות וייה מה. **ואילו** לפי התפיסה האזרחותית/מדינית, התקשורת היא חלק מקוורח חינינו, היא חלק משמעותי מהתרבות, מהמעורבות הפוליטית והאזרחותית, מניהול הזמן שלנו, ובמובן מהקצתה משאבינו הכספיים, וכך אין זה נכון לבחון אותה במונחים פיננסיים בלבד. ברם, בגיןו לספק התקשורת, האזרחים כמעט אינט מאורגנים. המגזר השלישי בישראל, ובמיוחד ארגוני הסינגורו, טרם מיצבו עצם מול התקשורת, וכשירותם לייצג את הציבור בתחום זה ולהגן עליו מוגבלת למדי.<sup>11</sup>

.5, 31/1/05, *The Marker*

11 המונה "מגזר שלישי" מבטא צורת התארגנות

של גופים ציבוריים שלא למטרות רווח. מדובר בעמותות המعنיקות שירות (אגודות ספורט, בריאות, רוחות, חנוך כגון ייד שוד, אש"ל, "גציגינט", "הוועד למען הייל", "תלת" וכו') ובעמותות העוסקות בסינגורו חברתי ("שתייל", "האנדרה לזכויות האזרח", "יריד", "שדרות הנשים", "זוכות העצבר לדעת" וכו').

Ibid., p. 80. 8

.4, 25/09/05, *The Marker* 9

10 העורק הכלכלי של עיתון "הארץ", גיא רולנק, טוען שהתקפת הרגולציה או הממשלה "טיפוסית ליזמים ומשקיעים בישראל, כאשר הם מצלחים, זה תמיד בגל תושיהם, גבורתם, כישורי הנהול המיוודים שלהם ונכונותם לקחת סיוכנים. כשהם נכשלים – זה בגל הממשלה, הרגולציה."

לכן נתפסים האזרחים כזרים ולקוחות בלבד, לא כריבון, ולא כמו שיש להתחשב בהם, לדון עם ולשתוף בהתנהלות התקשותה הציבורית.

ברוב המקרים, הגורם המפעיל את הטלויזיה המסחרית והתקשותה המסחרית (עיתונות, אינטראקטיבי ורדיו, למשל) הוא גם זה המפעיל, חחת מותג אחר, מרובי שידור אינטרנטיים או עיתונות כתובה, או יש לו בעליה על אמצעים של העברת התקשות (למשל "בזק" או "הוט"). מדובר בעוליות מצטלבות בתקשות, או בעוליות על גורמים משקיים ממשמעותיים שיש להם קשר עיקף אל התקשות, כגון בנקים, חברות השקעות או משרדי פרסום גדולים.<sup>12</sup>

הבעיה אינה נוגעת רק לממד השליטה העסקית בחברות התקשות, כי אם גם להכוונה של התכנים ולשידורם. למרות שבילי השליטה בחברות התקשות מביעים עמודה התומכת בחופש העיתונות, לחופש הביטוי ולגיוון רבי-תרבותי של נושאי תוכן, אין לקבל אמירות אלה כלשונן, שכן כפי שנטען לעיל, לבני אמצעי התקשות יש סדר יום משליהם.<sup>13</sup>

האפשרות ליצור קישוריות שగתית בין כל אמצעי התקשות הרחיבה באופן מהותי את מידת המעורבות בתקשות ובתוצריה, שכן "לכל אחד יכולת לשולט ("בקשות החדש") מלמטה למעלה". אולם, מעורבות זו מוגבלת בעיקר לניצול ברירת המחדל של המשתמשים, בבחינת "רווצים – משתמשים, לא רווצים – מתנטקים". מנגד, גוררת השליטה של ספקי החומרה והתוכן. שורי הצללים, הלוויין ותשתיות דיגיטליות, המעבירים את המידע והתוכן, שייכים לגופים עסקיים גדולים – ביניהם במקרה שהשיגו דומיננטיות על רשות התקשות, בין אם באמצעות עוליות צולבות עליהם ובין אם כלוחות גדולים שלחן (למשל, מפרסמים או פרסומאים).

"התקשות החדש" מקנה לאזרוח זכות לבחור בשימושים טכנולוגיים ותוכנים, אבל מצד שני היא עלולה לשלוט בו באמצעות אותם שימושים, כתוצאה מהרפין

10 אילן שילוח, נשיא משרד הפרסום "מקאן-אריקסון" בין מתריו, בעקבות כוונתו לרכוש מנויות של ערוץ.

11 פרופ' גדי ברזילי וד"ר קרין ברזילי-נהון החוקרים את נושא חופש הביטוי באינטרנט, אמרו לא מכבר, כי יש סיבה אחת מוכנית שבגללה רשות האינטרנט

12 אינה כה דמוקרטית ופתוחה – סטטיסטיקות מלמדות כי תשומת הלב של משתמשי האינטרנט

המגורו השלישי נתון בין שני מגזרים אחרים: המגורו הציבורי (ממשלה, רשותות מקומיות) והמגורו העסקי. לארגוני המגורו השלישי חפקיד חשוב וולונטי בכל

הקשר לציבור הדמוקרטי של המדינה, אופייה של האזרחות בה ומתחמת התרבות.

13 ראוי לשוט לב להרכיב העוליות של חברות הצללים בישראל ולמעגל החשיפה שלהם. כמו כן, יש מקום לעקב אחר הוויוכו שהתפתח בין

**של הרגולטור.** מה שברור הוא, שאוთה טכנולוגיה, שהחליפה טכנולוגיה ישנה, מזווהה, ככל שחולף הזמן, כשלעצמה על תכנים תקשורתיים הסוגרים יותר וויתר על האזורה והחברה (טלוויזיה, אינטרנט ורדיו). **ואילו האזרחים, שהם הריבון האמתי, מבקרים את היכולת למש את ריבונותם מול העוצמה של "התקשורת החדשה".** כלומר, לבאורה מדובר בדמוקרטיזציה של אמצעי התקשורת ותוכניהם, אבל למעשה, באופן פרודקטאלי, מתגלה יותר ויתר הוטוטאליות שלה.

לטכנולוגיה החדשה היבט חשוב נוסף. היא מאפשרת את קיומם של מסכים אלטרנטיביים לטלוויזיה, באמצעות מה שהוגדר קודם כ-convergence. אלה נחלקים לשני סוגים עיקריים: מצד אחד אתרים מסוימים המופעלים על ידי חברות תקשורת כמו "גוגל", "מייקרוסופט" או ספקי מידע מקומיים (Ynet, "אנרגיאי", גנעע, MSN ועוד) המשדרים שידורי אקטואליה מעודכנים ושידורי בידור, מצד שני ספורט ופנאי, ואלה מתחברים בתכנים שמספקים ערוצי הטלוויזיה. מצד שני קיימים אתרים אלטרנטיביים, אשר פועלם באמצעות בלוגים באינטרנט, בהם כל אדם יכול להיות מנוי על הונת ערוצי RSS (Really Simple Syndication) מהבלוגים שהוא מנוי עליהם. עובדה זו מאפשרת לנו לקבל כל הטענים מעודכנים של טקסט, וידאו וודיו. מה שקרה הוא, שככל אחד יכול "לדבר" עם כל אחד.<sup>14</sup>

בהקשר זה נכוון לומר לעצין מחקר בריטי הקובע, כי ב.TODO פרק זמן של עשר שנים תהיה הפצת שידורי טלוויזיה באמצעות האינטרנט לעובדה מוגרת ותהווה פלטפורמה בסיסית בשוק התקשורת. המהפהכה היא בה קיצונית, שאחד החוקרים אף העיריך, כי "שחננים חדשים ינצלו את העוצמה המשבשת של האינטרנט ויישנו את דמותה ותפקידה של הטלוויזיה לעולם". מבחינה מעשית, בתוך הארון המשיכה של רשות הטלוויזיה בפס הרוח בתפקיד את מקומה של המשיכה אל השידור הטלוויזיוני המסורתית.<sup>15</sup>

משמעותם במובן לעצין, כי באמצעות האתרים השונים, המוסדיים והאלטרנטיביים, מתקיימת דמוקרטיה "עממית". השיח האינטרנטוני פתוח לכל (כמוון, מדובר רק

---

and Emergent Democracy," in *Time Shift: the World in Twenty-Five Years* (Austria: ARS Electronica, 2004), p. 50.

Jo Twist, "Broadband to Rule the TV Waves," *BBC News Online*, <http://news.bbc.co.uk/2/hi/technology/4230662.stm> (accessed 26/10/05).

16 פרופ' גדי ברזילי וד"ר קרין ברזילי-נהון

מתרכות ברובה במספר מועט ביתו של ספקי תוכן. לכן מעד אחד אמנים כל לפרסם בראשת באמצעות שונים, מצד שני קשה מאד לזכות בתשומת לבם של משתמשים. כדי שהחופש הביטוי יהיה משמעות פרקטית של שיח וחשפה, על משתמש האינטרנט לסדרם אצל ספקי תוכן בלבד,

אשר מספרם קטן. 14/06/05, *The Marker*.

Joichi Ito and Jon Lebkowsky, "Weblogs 14

באזרחים שיש להם גישה לטכנולוגיה). לאזרחים רבים זהו הזרדנותה הייחידה לבטא את עצם בקשר לסדר היום החברתי, ואף לנסות להשתתק באופן פעיל בניסוח חלקיים ממנה. חופש הביטוי הזה הוא הזרדנותה לחוש: "יש לי דעה, אני קיים", ולקחת חלק בעיצוב השיח למרחב הציבורי.<sup>16</sup>

זהו תופעה שלא הכרנו בעבר. במילים אחרות, מתעצבת השתתפות ציבורית וירטואלית ללא כיכר ובמה, אבל גם ללא מבנה ברור או שיטה. משום כך לא ברור אל מי מופנה השיח הזה, מי צריך לקחת אותו בחשבון ולמסור לו דין וחשבון.

בקונגרס "ארט אלקטרוני" (ARS Electronica) שהתקיים בקייז 2005 באוסטריה, שענינו "התקשורת החדשה", דובר רבות על עניין "הדמוקרטייה". שם דובר על מה שמכונה<sup>17</sup> Communocracy

מוניח חדש זה מבטא שינוי מהותי ב글יטימציה שלילה מושתתים היחסים בין המחוקק לבין האזרחים, שכן רבים לא רואים את הייצוג הפרלמנטרי כמויצג, מול האלטרנטיבאה הקיימת של "נוחות" האזרח "ברשות". לאחר שמדובר בתקופה שבה מספר מדריכים של משתתפים נוכחים בבלוגים, בטוקבקים ובפלטפורמות שיח נוספיםות בראשת, אין מדברים עוד במונחים של "ציבור" אלא במונחים של "קהילה אזרחית אקטיבית", או כפי שהיא מכונה, "Netizen".

תאורטיקנים של התקשרות סבורים, כי המיציאות הזאת אינה ניתנת לרגולציה ממוסדרת,<sup>18</sup> וכל ניסיון של השלטון הדמוקרטי להשפיע על התכנים הוא בעיתי.<sup>19</sup>

מנגד, התכנים המוזרמים באמצעות הטכנולוגיה החדשה משפיעים מאוד על התנהלותה של הדמוקרטייה, ובעתיד עשויה השפעה זו להיות קריטית לקיומה. לפיכך עירק أولי לקבוע, כי מיציאות זו היא הזרדנותה חדשה להה-ארגניזציה של הרגולציה, ולהעלות את השאלה, איזו פועלה ציבורית אפשרית בתנאים אלה, אם בכלל.

אוסטריה ותעשיית התקשורות העולמית, אשר מרכז מאות משתתפים העוסקים בסוגיות עסקיות של התקשרות החדשה. בעולם, פועלים עוד כתריסר מרכזים מסוג זה, המkoshorim ביניהם, ויש להם תפקיד מעצב וראשון במעלה בכל הקשור לתהום מתפתח זה.

18 קיימת הבחנה בין רגולציה מסוימת באמצעות החוק, לבין רגולציה עצמית מותקף פעילותו

מסיגים טענה זו וסוברים, כי "בנייה לציפייה הקונבנציונליות, האינטרנט אינו נקי מאנוריה, וחופש הביטוי בו אינו מוחלט אלא מוגבל. מתקימות אינטרנטן מערכות הסדרה עצמית גם ברגע לחופש הביטוי", 14/06/05, *The Marker*.

17 "ארט אלקטרוני", הוא המרכז הראשון בעולם ל"תקשורת החדשה". הוא פועל בלינץ באוסטריה, ומודר שנה הוא מקיים קונגרס קבוע, בהתאם למשלחת

כדי לשים לב לדבריו של טייקון התקשרות רופרט מרדוק: "ניו קורפ הוציאה מיליארדי דולרים לפיתוח תוכניות ספורט, חדשות ובידור בטלוויזיה, ויש לנו ספריה עשירה. תפקידנו הוא להביא את התוכן הזה לעולם האינטראקטיבי".<sup>20</sup>

מהדברים החמיםים לבארה הלו ויתן למוד, כי מה שנכון לספרט נכון גם לשידורי חדשות ואקטואליה, וב모בן לתוכניות בידור ופנאי. דוגמה שונה נתן לנו ענק התקשרות הציבורית הבריטי, ה-BBC, שהפרק להיות איום רציני על תחנות הטלוויזיה, הרדיו ועל העיתונות לסוגיה, שכן הוא אינו חידל מפיתוח של אמצעי שידור חדשים, ובעיקר – הוא מפעיל אתרים חדשים לבקרים באינטראקטיב וווצר קישוריות למערכות תקשורת שונות ומגוונות. פעילות זו זוכה לביקורת מצד הרגולטור שטוען כי זו חריגה מתפקידו של השידור הציבורי. מנכ"ל "מייקורוסופט", ביל גייטס, אף התבטה בנושא והעירך, כי "אנשים עדין ממעיטים בערבה של הטכנולוגיה החדשה, של האינטראקטיב". יתרה מכך, הוא צופה בעתיד שבירוח מוחלטת של כל המהיצעות הקיימת היום בין מחשבים, טלפונים סולאריים, מחשבים ניישאים וטלוויזיה, עד כדי כך, ש"האופן שבו אנו פועלים וחושבים" ישתנה להלוטין.<sup>21</sup>

אנו עדים אףוא לההילך שבו ספקי תוכן מצilibים את בעליותם על אמצעי תקשורת, ועל כן אין זה מקרה שمبرקי הטלוויזיה קובלים יותר ויותר על ההומוגניות של התכנים באמצעות אמצעי התקשרות השונים. את טבעה של המיציאות הזאת ידע לחזות ולטר בנימין בזמנו, בחיבורו הקלאסי ייצור האמנות ביעידן השутוק הטבנני.<sup>22</sup>

החוויות והחויקו אחרי הפילוסופים תיאודור אדרונן ומקס הורקהיימר, שקבעו במאמרם המכונן תעשיית תרבות: נאורות בהונאת-המוניים, כי "אינטרנסטים או הביבים להסביר את תעשיית התרבות במונחים טכנולוגיים. לדבריהם, מכיריה ההשתפות של מיליוןינו להשתמש בתהליכי העתקה היוצרים הכרח לא יגונה לספק במקומות אינ-ספרט מוצרים סטאנדרטים לשם סייפוקם של צרכיהם זהים".<sup>23</sup>

20 דברים שאמר איל העותונאות רופרט מרדוק בפני האנודה האמריקאית של עורך העיתונים,

.26, 20/4/05, *The Marker*

21 הדברים נאמנו במוחלך ביקורו של ביל גייטס בישראל, ראו: גLOBס Online, 26/10/05, <http://www.globes.co.il/serve/globes/DocView.asp?did=1000022363&fid=2>

החויפות של השוק.

19 הגישה לטכנולוגיה האמורה ומינה בעיקק

לאנשים צעירים ובעלי השכללה, ולא לקבוצות

גופלוות של האוכלוסייה, ובעיקר מבוגרים או עזים,

שכללו לא נחשפו לטכנולוגיות החדשנות. אין להקל

ראש בפלח אוכלוסייה זו, שהוא גדול מאד. לגיהם

קיימת בעיה היפה – של הד rhe ממידע; ובברבה

המודרנית זוחה גם הד rhe חברתי.

מה שהוגים אלו חזו מקיימים רופרט מודוק הולכה למעשה, שהרי בדבריו הוא מציין על "תיעוש" התכנים והפצעתם כסהורה. אבל אין זו התמונה כולה. **להומוגניות** הוו אחראים במידה רבה גם המפרסמים והפרסומאים. הם, כמו ה佐יכנים, יטענו כי התוכניות המשודרות באמצעות תקשורת המשחררים ערכות להלום את אופי הפרטומאות. על ההקשר זהה בנוו כל עניין הריטיניג למילוי החלטתה של תקשורת המשחרית. אלכט אנסקי אמר לאחרונה: "התרגلت כבר לכל מכם החלטות לMINICHIM, אלה שוכבים בתקשות ובנהלות וחובשים שהם יודעים מה הקהל רוצה... מה שמדאג אותי זה שלמודען מקבל החלטות נכנסו מנהלי משרד הפרסום שלשלטים היום בכיפה. אנשים לא יודעים את זה, אבל יש להם אמירה בכל החלטה לגבי סדרת טלוויזיה, מראה האולפן, והאנשים שיגישו".<sup>24</sup>

כדי לחת מענה בדיק לדאגה זו, חשוב שתהיה רגולציה מתאימה, וחשוב שתתפעל לצדה התארגנות אזרחית בשותפות רבה בכל האפשר.

המשפטן יהחאי בנקר, מהחלוצים והמשפיעים בתחום של זכויות מידע, קניין רוחני וזכויות יוצרים, טען כי: "ארגוני מסחריים מעוניינים להבנות את סביבת המידע שלנו כדי שננתנה בדרך מסוימת, הרו אנו חיים במאטריקס. מצד שני, בינוור לסרט, אנחנו לא סוללות שמחוברות למכוונות... הדבר שאנו נלחם עליו בשנים האחרונות הוא, שיווטר לנו אשנב אחד שיהיה בשליטהנו. אנו רוצחים למנוע מצב שבו מישחו יגדר בשבייל מה הן חדשות, כפי שהבי.בי.סי או האנ.בי.סי או רשות השידור הישראלית עושים".<sup>25</sup>

רצונו של הדובר מבטא את הרצון הטבעי של האזרוח הריבוני, וגם את ההשלמה עם כך שככל "שאר המסכים" נמצאים בשליטה של התאגידיים.

**לדמокרטיה הישראלית אין היום מודל מובנה המאפשרlezibor להביע את דעתו ולהיות שותף לתהליכי קבלת החלטות בתאגידיים הציבוריים, דוגמת הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו, או רשות הטבע והגנים וכד'.** **בנסיבות שתוארו לעיל**

22 ולטר בנימין, הרוחרים, ברק.ב, (תל-אביב:  
הקבוץ המאוחד, 1966), עמ' 176-155.

23 ת' אדרנו ומ' הוקהימר, אסכולת פרנקלטורט,  
(תל-אביב: ספריית פועלם, 1993), עמ' 159.

24 רותי זורץ, גלובס, 7/1/05, עמ' 18.

25 מוסף הארץ, 20/6/05, ראיין עם פרופ' יהחאי  
בנקר.

מת חדדת השאלה, כיצד יוכל האזרח להביע את דעתו מול התקשרות החדשת הממלאת את חייו? שאלת זו שוכבה עוד יותר כאשר החקיקה והגולציה לא מספקות להדיבק את קצב השינויים, ואין יכולות להתחמזר עם כוחם של ספקיה התקשרות. יש אפוא מקום לבורר, כיצד ניתן לשותף את הציבור בתחום התקשרות כפי שהדבר מיושם במדינות שונות, כמו אנגליה, ספרד ומדינות סקנדינביה.

שיתוף הציבור, הוא נושא המעסיק היום סוציאלוגים ופילוסופים פוליטיים, אנסי מדע המדינה ופוליטיקאים בברית מדינות המערב. גם בישראל קיבל הנושא באחרונה Bölטות בשיח האקדמי ובקרב העוסקים בתכנון חברתי וקהלתי. הדבר בא לידי ביטוי בפרסום של מחקרים וספרים, בדיאונים ציבוריים ובהתנסויות באמצעות מודלים שונים.

שיתוף הציבור הוא תהליך של קבלת החלטות הנוגעות לפרט, לחברה ולקהילה. משמו מחייבות ונטילת אחריות חברתית של כל מי שנוטלים בו חלק – משתפים באלה. שיתוף לא נוצר מעצמו, והוא תלו מחייבות נהלים מסודרים וממוסדים שיאפשרו אותו.<sup>26</sup>

שיתוף הציבור לא נועד בהכרח ליצור חסמים לתקשרות. הוא נועד לחזק את מעמדו של האזרח והציבור ולא להחליש את הרגולטור או את ספק התקשרות; להוות גורם יצירתי וכוח ציבורי נוטף לצד הרגולטור.

יחסן של המערכות הפוליטיות והכלכליות לשיתוף הציבור הוא בדרך כלל חדשני ורגשי. הוא נתפש כאיום ומטרד. "אנשי המקצוע" רואים בו התערבות של מי שאינו מתמעץ ואניון מבין. לדעת קבוצה זו, רק ברשותם מצוי הידע שיש לרוכנו ובאמצעותו יש לקבל החלטות הנוגעות לציבור כולו. יתר על כן, יש הטוענים כי בסופה של התהליך, קבלת ההחלטה היא תמיד בידי השלטון, ועל כך הוא הגותן את הדין. لكن אין זה נבון לבזבוז משאבים וזמן על פוליה חברתית של שיתוף הציבור.

---

26 ארזה צירצמן ואליشبך סדן, "רוח הדברים", מתוך ארזה צירצמן ואליشبך סדן (עורכות), *השתתפות: דרך שלך להשפיע* (תל-אביב: הקיבוץ המאוחד, 2003), עמ' 8.

תקופתה של טענה זו בעיתית מודרנית, אם נתיחס ברצינות להוגי דעתות דוגמתו באומן ודרנדוורף, וסוציאולוגים ופילוסופים פוליטיים דוגמת אולריך בק, יורגן הברמאס, אנthoni גידנס ואחרים. חוקרים אלו מגלים ספקנות רבה ביחס לאמיןנותם של הפוליטיקאים. ואם לא די בכך, ניתן לראות את עדמות הציבור כפי שהוא לביטוי במחקריהם ישראליים, לפיהם מביע הציבור אי שביעות רצון מגופי הממשלה דמוקרטיים, עקב רמת אמיןנותם הנמוכה.<sup>27</sup>

אשר לתקורת, אמון הציבור בה נמור מ-50%, אבל גבוה בהשוואה לאמון במוסדות הפוליטיים.<sup>28</sup>

אין להקל ראש בעבודות אלו. פוליטיקה נבונה תראה במציאות זו הזרמנות לניסיונו ולעיצוב מתודולוגיה של יישום והערכתה, כדי לשפר את מעמדם הציבורי של הממשלה והתקשות. لكن יש מקום להעניק עדיפות להצעה לשף את הציבור, לראות בה הזרמנות ולגייס מענה תמייה ציבורית רחבה.

עיקנון יסוד בשיטתו האזרחים קובע, שככל אזרח יכול להשתתף בתהליכי קבלת החלטות שעתידות להשפיע על חייו.<sup>29</sup>

על יסוד תפישה זו החפתחו מודלים שונים של שיתוף הציבור. חשוב להתחאים את המודל לעניין שלמענו מעצבים את השיתוף. דומה כי בתחום התקשות, המודל הנכון הוא זה המכונה דמוקרטיה הידברותית (דיברטיבית). תמר הרמן מגדירה דגם זה כ"סוג של פוליטיקה דמוקרטית, בה החלטות וקווי המידניות שוואבים את הצדקתם מטהlixir של דיון תמיידי בין אזרחים חופשיים ושווים לבין עצם, ובין אזרחים לנציגיהם האמורים לחת להם דין וחשבון".<sup>30</sup>

שילה בנחביב רואה בגישה זו מרכיב של שקיופות, שלגביו כבר קיימת בישראל הסכמה וחקיקה. יותר מזה, בנחביב מדגישה את מרכיב הרוציונליות בתהlixir

בועירת האזרחים השלישית בישראל בנושא 'השפעת האזרחים על השלטון – שקיופות, בקרה, נגישות וצורת חברה אזרחית' (ירושלים: היחידה לדמוקרטיה השתתפותית, במכרז לחינוך קהילתי ע"ש חיים צפורי, אפריל 2002), עמ' 18. המאמר מעצט בספר שכתבו אלכס גולדמן ורון גורן, היחידה לדמוקרטיה השתתפותית, המרכז לחינוך קהילתי ע"ש חיים צפורי, ועומד לראות או ברוק.

27 אשר אריאן ואחרים, התקשות בדמוקרטיה הישראלית, עמ' 14.

28 שם, עמ' 13.

29 יעל ישי, דמוקרטיה ייצוגית לשותם דמוקרטיה משתתפת: שיתוף הציבור (תל-אביב: הקיבוץ המאוחד, 2002), עמ' 28; אורה צרצמן ואלי שבע סדן, "روح הדברים", עמ' 8.

30 תמר הרמן, "מספר ורק לאזרחים המשתתפים

קבלת החלטות. שכן שכנו מחייב ידע, תודעה והשכפה. ומכאן שתהליך כזה מבטיח קבלת החלטות איקונית הרבה יותר.<sup>31</sup>

שתי טענות עלולות להיות מכשלה בתהליך. האחת, את מי הם "מייצגים", בולם, כיצד ניתן לעצב פורום ייצוגי, גדול או קטן. השניה – עלות החפעול של השיטה. אשר לסוגיה הראשונה, מוכרים לנו מודלים שונים של ייצוג, ולכן לא ניכנס כאן לסוגיה זו,<sup>32</sup> רק נטען, כי בנושא התקשות קיים ציבור גדול של אזרחים המכיר את התהום, ויש לו ידע והשכפת עולם לבבו, הן בתחום הטכנולוגי והן בתחום התרבות. יתר על כן, הציבור הישראלי הוא ציבור משכיל, וחזקתו علينا שיימצאו די אזרחים שייענו על הクリיטריונים שיידרשו ממי שיקראו ליטול חלק בתהליך. יש להניח, למשל, כי הבולזים באינטרנט יהיו זרים חשובים בתהליך גישת המשתתפים, באשר מדובר (בקהילות) במשתמשים פעילים מאוד.

אשר לטענה השנייה, ההנחה היא שנדרשים משאבים רבים כדי ליסד ולתפעל בתהליך כזה, שכארה אינם בנמצאים. התשובה לשוגיה זו היא פוליטית ושיווקית, ויש להראתה במונחים אלה. שתי הטענות הללו, גם אם הן בעייתיות, לא צרכות להרטיע הינה של תוכנית ניסוי מעשית.

השיטה המוצעת לש馥 את הציבור לרגולציה בתקשות מתבססת על אחד השינויים ב"חוק התקשות האנגלי" (Communication Act) שהתקבל במוחלץ 2003. על פי החוק החדש חויב משרד התקשות הבריטי להקים גופ מיעוץ של צרכנים (Consumer Panel) שידון בשאלות השונות של התקשות, ומעמדו הועז כמתוך בין הציבור לבין הרגולטור. תיווך זה כלל, בין השאר, יכולת לגעת לכל מידע רלוונטי (שקיים), ואף לאסוף מידע באמצעות מחקרים, ובכל נושא שיימצא בכך. מדובר בגוף ייצוגי המחזק את מעמדו של האומבוודסמן מבלתי להיות כפוף לו; או במילאים אחרות, מרחיב את הקשר בין הציבור לבין הרגולטור ומעצים אותו.

31. שילה בנחביב, "רציניות ציונית ודוגמים של לגיטימות דמוקרטיות", *זמןם*, ברק 51-50 (1994).

עמ' 73.

32. בבא העת ניתן יהיה לקבוע גם ייצוג נאות, שודאי יהה תוצאה של משא ומתן בכל פורום שיעסוק בישום הצעה.

החוק הבריטי קובע, כי על הרגולטור להתייחס להמלצות התקופתיות והשנתיות של הפannel, אבל אין הוא חייב לקבלן. בנייר העמדה שפרסם הרגולטור הבריטי (OFCOM) נאמר: "התיעיות הינה חלק מהחשיבות הרגולטטיבית, באמצעותה האנשים והארגוני המושפעים מההחלטה שלנו יכולים לבחון מה אנו עושים ומדובר". עוד נאמר שם, כי תחילה של החיעות אפקטיבית פירושו לאפשר לכל המעורנים בתוצאה של החלטה מסוימת לומר את דברם טרם תתקבל ההחלטה, ולהבהיר כי החלטות שהתקבלו נבחנו היטב והן מבוססות על המנון הרחב ביותר של מידע ודעתות.<sup>33</sup>

יתרונו של המודל הבריטי הוא בהכרה בעצם הצורך בקיומו וישמותו.

בישראל נעשה ניסיון לשתף את הציבור בנושא התקשורות. הוא היה ניסיוני וחלקי, אבל הוכח שהshitוף אינו זר לישראלים, ושהמודל שבוצע יכול בהצלת להיחשב לראיה, כאשר חותרים לכיוון המודל הבריטי. ב-2004 ערך "מרכז צפורי" בירושלים "ועידת אוזרחים" בנושא התקשורות. הוועידה, שנתמכה ציבורית וככפיתה על ידי יזר הכנסת וכל גורמי התקשורות הראשיים, הייתה ניסיון מksamען מרתך ומוץח. היא הוכיחה, כי ניתן להרכיב פannel ייעודי של אנשים שלא באים מתחום התקשורות, ובמתודולוגיה מסוימת להקנות להם ידע כדי שייהיו מסוגלים לדון בנושא תקשורת ולגבש החלטות תורמות ורציניות.<sup>34</sup>

עקרונותיו של הפannel שבחר "מרכז צפורי" ודרך ניהולו הלה למעשה דמו מאוד לפannel שהחוק הבריטי מחייב – למעט העובדה ש"ועידת האוזרחים" תוכננה באירוע חד-פעמי, בעוד שהמודל הבריטי הוא ממוסד וקבוע, ויש לו היכולות הארגוניות והכспויות לאסוף מידע ולעבדו, ולעраб את אנשיו באופן שוטף ורצוף בנושאים העומדים על סדר היום. מדובר בנושאים בעלי אופי טכנולוגי ותכנים המשודרים בתקשורת, באותה מידת. הפannel הבריטי עוסק בשאלות עקרוניות הקשורות במדיניות התקשורות, וגם בעיות מידיות העולות מעת לעת.

---

Ofcom, *How Will Ofcom Consult? A Guide to Our Consultation Process* (London Ofcom 2003), pp. 4-5.

<sup>34</sup> וועידת האוזרחים הרבעית בישראל, בחסות יזר הכנסת ראובן ריבליין, התקשורת בישראל: של מי השמיים האלה? (ירושלים: המmo להינוך קהילתי ע"ש צפורי, 2004), לרוח המלא ראו: [http://www.zippori.org.il/\\_Uploads/260r](http://www.zippori.org.il/_Uploads/260r)

דמוקרטיה השתתפותית, אם כן, מרכיבים בתחילת קבלת החלטות. תחילה כזה אינו מתקיים היום. מי שניצב בין האורח לספק התקשרות מנהל את עניינו של האורח מבלי לשמו או את הארגונים החברתיים של אורה הרוצים לומר את דברם בצהרה מאורגנת.<sup>35</sup>

סקרים שעשתה הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו במהלך השנים 2003-2005 מוכחים בReLU, שדעת הציבור אינה נוכח מתקשרות המשדרות והמוסכמות בערוציה. עם זאת, מי ששואף להזק תהליכי דמוקרטיים אינו יכול להסתמך על סקרים כפרודוראה דמוקרטית של "האונה הציבור".<sup>36</sup>

בריטניה, הפאנל מונחה לעורך סקרים וקבוצות מיקוד באמצעות אינפומטבי, אבל אין כל ניתוח אלה תחליף לייצוג הציבור. לכן יש ליאות בסקרים, קבוצות מיקוד, לרבות שימושים, רק אמצעים לאיסוף מידע, ולא תחילה שיטוף מהיב פנוי עצמה.

בماור זה מובאת לגורמי הרגולציה, בין אם המשרד התקשרות והמשפטים, הרשות השנייה או מועצת הcabלים והלוון, העזה לפתח מודל מחייב של שיטוף האורחים בקבלת ההחלטה, שהרגולטור יהיה קשוב להם במידה רבה יותר. המודל המוצע אינו בא להחליף את המבנה הקיים של הרגולציה בתקשורת, ואני הוא גוטל מן המஸלה או מושריה את אחוריות או העוצמה לעסוק בפעולותם כחוק. עניינו של המודל להזק את הדירקטוריונים של גופי הרגולציה ולהקימם בשם גופים מייעצים, גם אם לא מחייבים. הנחת העבודה היא, כי שיטה זו תרחיב את בסיס שיקול הדעת של הרגולטורים בעת קבלת החלטות, בעוד זה של "התקשורת החדשה", שהוא משמעותי ביותר. הדמוקרטיה הדיליברטיבית שואפת אך ורק לשיטוף. במובן זה, אין היא גישה מהפכנית ואין להראות בה איום אלא הדרנות ואמצעי משלים.

מה שמצוע כאן, כאמור, הוא להוכיח את הדגם הבריטי בשינויים אחדים. ככלומר, לפעול על פי הפרודוראה הבאה: לבחור שלושה או חמישה פאנלים,<sup>37</sup> שהחברים

אמת וסקר (תל-אביב: הקיבוץ המאוחד, 1998).  
עמ' 18-17.

37 החוק הבריטי מדבר על פאנל אחד. ואילו ההצעה לעיל מעצה לעצב שלושה או חמישה פאנלים, כך שתאפשר הרחבה של מסגרת המשתתפים ותווג רמת ייצוגיות גבוהה יותר. ואולם, מוצע בהמשך הדבירים, לבצע פיליט, וסביר להניח שהוא ייתן מענה גם לשוגה זו.

35 הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו נהגה בשנתיים האחרונות לזמן לדינום מהותיים של נציגי ארגונים של בעלי עניין, הлик זה בונה "שימוש".  
ב朴实, הוא היה ספורדי באופיו, ובעיקר לא מחייב מבחינה פורמלית את הרגולטור או את הגופים הנמעאים תחת פיקוחו.

36 קמיל פוקס ושאלן בר-לב, "סקרים כן, אבל איך". מתר: קמיל פוקס ושאלן בר-לב (עורכים),

בهم יהיו נציגים של אזורים גיאוגרפיים העוניים לשורה של קרייטוריונים אזוריים ומaniuים. כל הפאנלים ימוסדו בחוק, ייבחרו ויתנהלו על פי היליך זהה ויהיו כפופים למערכת ממלכתית אחת. תפקידם בחוק יהיה לדון בנושאים המBUSיקים את התקשרות, על פי יוזמתם או על פי יוזמת הרגולטורים. לצורך פועליהם יתוקצבו הפאנלים, כדי שיוכלו לחזור ולהזכיר באופן מקצועני את התחומיים שעלייהם יחולטו.

עובדותם והחלטותיהם של הפאנלים ייחיבו את דירקטוריונים הנבחרים להעיר את המלצות, אבל לא בהכרח לקבלן. למשל, תישמר עצמאותו של הדירקטור הנבחר ושל הדירקטוריון.<sup>38</sup>

בשלב ראשון מוצע להקים גוף מכון, ולנסות ליסד פאנל ניסיוני אחד, שייעבור תהליך הערכה מקצועית (משפר) באופן קבוע. בתום שנת ניסוי אחת או שתים יובאו מסקנות בפני הגורמים המוסמכים (הכנסת, משרד התקשרות, משרד המשפטים, הרגולטור וארגוני התנדבותיים מהגזר השלישי, ועוד) לצורך קבלת החלטה אסטרטגית.<sup>39</sup>

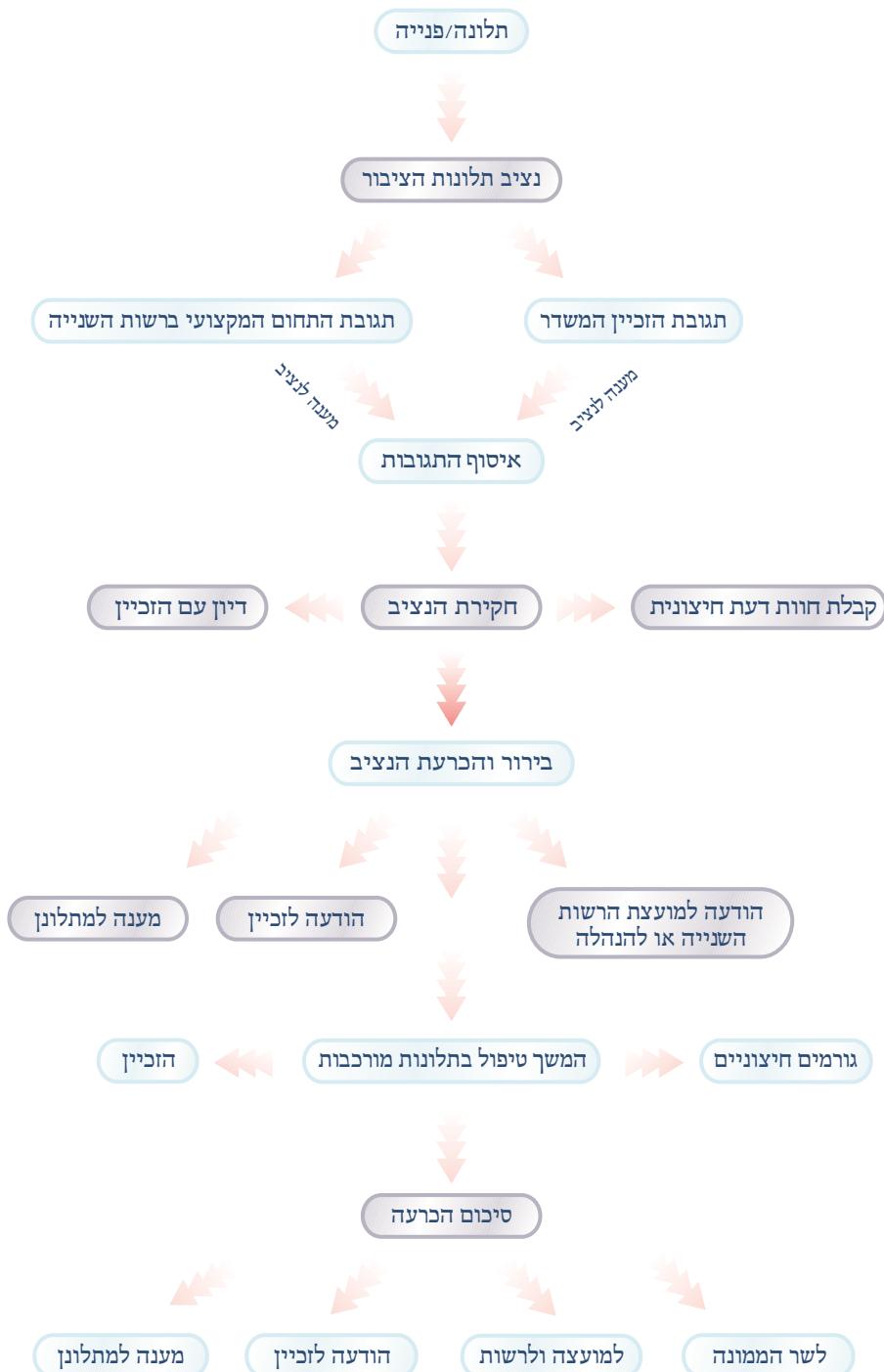
שיתוף הציבור אינו מהו מהנה למורכבותן של כל אותן הביעות שעליין עמדנו בפתח המאמר, הנוגעות לתקשות החדשיה. יהיה זה נאיבי לטעון, כי אלה יבואו ככל על פתרון לכשופע פאנל אזרחים בשותף בתהליך קבלת ההחלטה בתחום התקשות. עם זאת, **שילוח מוחלט של שיתוף הציבור היא גישה מתנשאת וצינית**. התמודדות עם בעיותה של הדמוקרטיה המערבית, לרבות זו הישראלית, היא תהליך מתמשך ומורכב. בישראל אין מגמה פוליטית סוחפת הקורתה לשינוי פניה האזרחיות של המדינה. והרי על כך בדיק העבירו באומן, דרנדורף ואחרים. הניסיון האירופי מלמד, כי שיתוף האזרחים בתהליך קבלת ההחלטה בתחום התקשות הוא ישים. אמן אין הוא תורוף פלא, אבל אם הוא מסוגל להתקדם ואיפילו בצד אחד בכיוון של דמוקרטייזציה נרחבת יותר, אסור לוותר עליו ויש לנסתו.

בתהליך זה, וומה כי תאגידים ציבוריים עשויים להיות שותפים לו מותך הסכמה הנובעת מגישתם הציבורית של חברי מועצתם עצמם, וממלכתייה מייצגין ציבור.

<sup>38</sup> במודל הבריטי, אי-קבלה של המלצה/מסקנות של הפאנל מחייב פרסום דין וחשבון מפורט באשר לסיבות לכך. כך, הדירקטוריון (או הרגולטור) אינו יכול לפטרו לאחר מכן המלצה שאין הוא רוצה לקבל, אלא חייב לנקח החלטה זו באופן עמוק ופומבי לשם השגת שיקיפות מלאה.

<sup>39</sup> תהליכי חקיקה בישראל אינם בדרך כלל תוארכו של פרויקטי פילוט, ובמובן זה יש שהוא חדש

## אופן הטיפול בתלונה



### **הערה**

רוב התלונות מסוימות בעבורו זמן קצר על ידי הנציג, הזכיין והמתלונן. במקרים אחרים יכול התהיליך להימשך עד שישה שבועות לרבות בירורים שונים, תהיליכי שימוש והכרצה. במקרים כאלו אנו נהנים לידע את מועצת הרשות השנייה ולעתים אף את שר התקשורות.



## סיכום נתונים

נתוני דוח 2004 הם סיכום מפולח ומנוחת של כל התלונות והפניות שהגיעו לנציב התלונות באותה שנה. בו זמן, נעשתה השוואת של הנתונים לשנים 2002-2004.

הדווח לשנת 2004 מציע על ויודה ניכרת בשיעור התלונות שהתקבלו. לאחר שהשנייה בולט במיוחד בכל הקשור לשידורי הטלוויזיה, מתבקש הסבר מكيف לנסיבות זו. מנגד אנו רואים עלייה ניכרת במספר התלונות המתיחסות לרדיו האזורי.

ב הכללה נאמר, כי ככל מי שסביר שהייתה בשיעור התלונות מציעה על מגמה חדשה איןו אלא טועה, משומם שלעת כתיבת הדוח, קרי במהלך 2005 ניכרת עלייה ממשית, אפילו קיצונית, במספר התלונות. מיסיבה זו יש צורך לנסות ולפענח את נתוני 2004 ולהלן להסבירינו המפורטים:

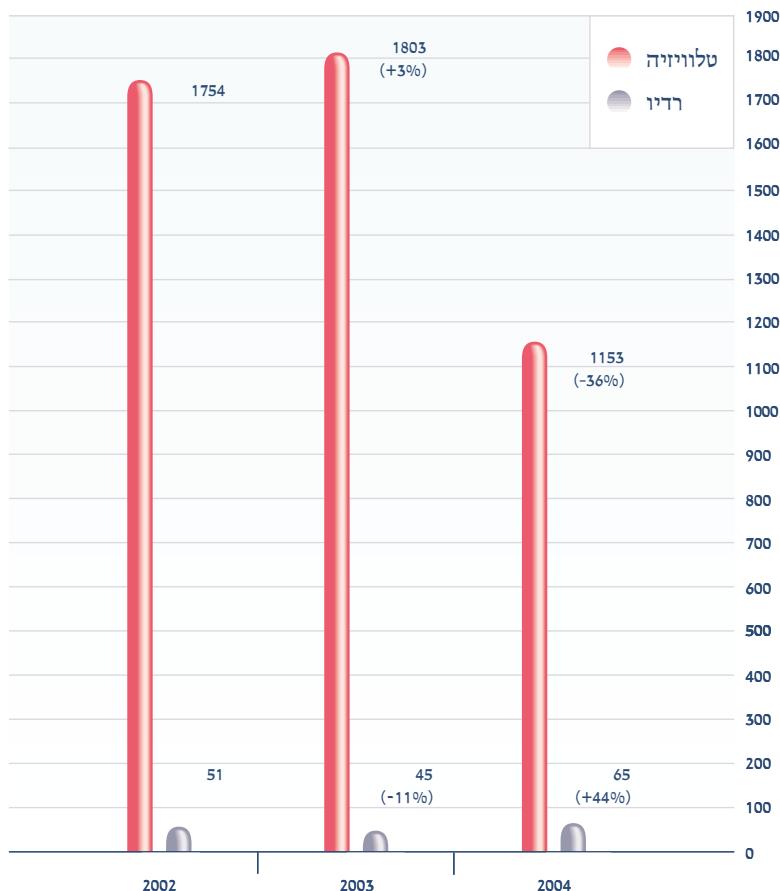
### המקרה

שנת 2004 עמדה בסימן המקרה לחידוש זיכיונות ההפעלה של ערוץ שתים לעשר השנים הבאות. כוכרו התמודדו שלושת הוציאינים המשדרים "רשת", "שידורי קשה" ו"טלעד", ואיליהם הצטרפה "כאן", מתמודדת חדשה, שלא שידרה עד כה. מאחר שהמקרה קבוע, כי בעשור השני הבאות יפעלו שני זיכיונים בלבד, נקטו כל הוציאינים קו זהיר מאד בחודשים שקדמו למקרה. לבסוף הייתה השפעה מרכזית על תוכן השידורים ואופיים, וכפועל יוצא מכך חלה ירידת במספר התלונות שהתקבלו בלשכת נציג תלונות הציבור. לא כך היה המצב ברדיו האזורי, ובכן יש כאמור גידול ניכר במספר התלונות.

### פרסום ויחס ציבור

למרות ההכרה הבורווה של הנציג והרשות השנייה בצדקה לפرسم את פעולתו של נציג התלונות בטלוויזיה המשחרית וברדיו האזורי, הרשות מסיבות השמורות עימה, דחתה את מסע הפرسم לשנה מאוחרת יותר. עובדה זו פגעה באופן ממשי במודעותו של הציבור לאפשרות להתלוין או להביע את דעתו על שידורי העורצים 2, 10 ותחנות הרדיו האזורי. בוצעה מכך לא נוצרו כל קללים חדשים. השינוי התרחש רק בראשית 2005. ביינואר שנה זו עלה לאוויר מסע פرسم על אודוט פעלותו של נציג תלונות הציבור של הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו. במסע פرسم זה, נקרא הציבור לפועל, כלומר להיות עירני למזה שהוא צופה בו בטלוויזיה או מזמין לו ברדיו האזורי ולהיות פעיל. כמובן, אם הוא חש נפגע להتلון ולדרוש את תיקון המעוות. תוצאות מסע הפرسم הורגשו מיד. למשל, בהשוואה החודשים פברואר מרץ בשנת 2004 לחודשים המקבילים בשנת 2005, התקופה שבה הועלה מסע הפرسم, התקבלו בלשכת הנציג 235 תלונות לעומת 448 תלונות בהתאם.

איור 1 : סיכום מספר התלונות בשנים 2002-2004



#### טבלת הנתונים

| 2004        | 2003        | 2002        | קטgorיה                 |
|-------------|-------------|-------------|-------------------------|
| 1153        | 1803        | 1754        | טלוויזיה                |
| -36%        | 3%          |             | גידול לעומת השנה הקודמת |
| 65          | 45          | 51          | רדיו                    |
| +44%        | -11%        |             | גידול לעומת השנה הקודמת |
| <b>1218</b> | <b>1848</b> | <b>1805</b> | <b>סה"כ</b>             |

### שתי מגמות בולטות בטבלה:

1. ירידת של 36% במספר התלונות הקשורות לשידורי הטלוויזיה המסחרית מ-2003 ל-2004.

2. עלייה של 44% במספר התלונות הקשורות לשידורי הרדיו האזרחי מ-2003 ל-2004.

איור 2: אופן קבלת התלונות לשנים 2004-2002



טבלת הנתונים

| 2004 | 2003 | 2002 | אופן קבלת התלונה |
|------|------|------|------------------|
| 75%  | 79%  | 68%  | אינטרנט          |
| 25%  | 21%  | 32%  | דואר             |

כפי שקרה הטעלה, העברת התלונות באמצעות האינטרנט הפכה לאמצעי השכיח והיעיל לשילוח תלונה לנציג תלונות הציבור. אבל יש לשים לב, כי עדין כ-25% מכל התלונות מגיעות בדוואר רגיל. על כן אין להפחת בחשיבותו של אמצעי זה, שהוא כנראה מתאים יותר לאוכלוסיות מסוימות, שיש לקחת בחשבון בחשבונו, ולהעיר את ממצעיהם.

## תלונות שענין שידורי טלוויזיה

טבלת הנתונים

| 2004        | 2003        | 2002        | קטגוריות                           |
|-------------|-------------|-------------|------------------------------------|
| 63          | 42          | 24          | אי התאמה ללוח המשדרים <sup>1</sup> |
| 78          | 54          | 61          | זמן שידור                          |
| 140         | 241         | 295         | כללי                               |
| 28          | 23          | 64          | פגיעה בהרגלי הצפיה <sup>2</sup>    |
| 30          | 47          | 3           | קדימוניות                          |
| 3           | 5           | 6           | קטיעת השידור ע"י פרסום לא בעיתה    |
| 45          | 85          | 131         | הפרעות בקלטת שידורי טלוויזיה       |
| 56          | 76          | 22          | ריבוי פרסומות <sup>3</sup>         |
| 52          | 58          | 21          | שמע (התגברות עצמת הקול)            |
| 260         | 665         | 295         | תוכן פרסומות                       |
| 228         | 273         | 529         | תוכן תכניות                        |
| 135         | 207         | 239         | תוכן חדשות                         |
| 35          | 27          | 64          | מגישי תוכניות                      |
| <b>1153</b> | <b>1803</b> | <b>1754</b> | <b>סהום כולל</b>                   |

השידור של הוכינים מתחלפים), או תכניות המשודרות בליל שבת ללא שידור חזר ביום חול, והדבר פוגע הציבור שומרי השבת.

3. "ריבוי": ריבוי הפרסומות בזמן השידורים.

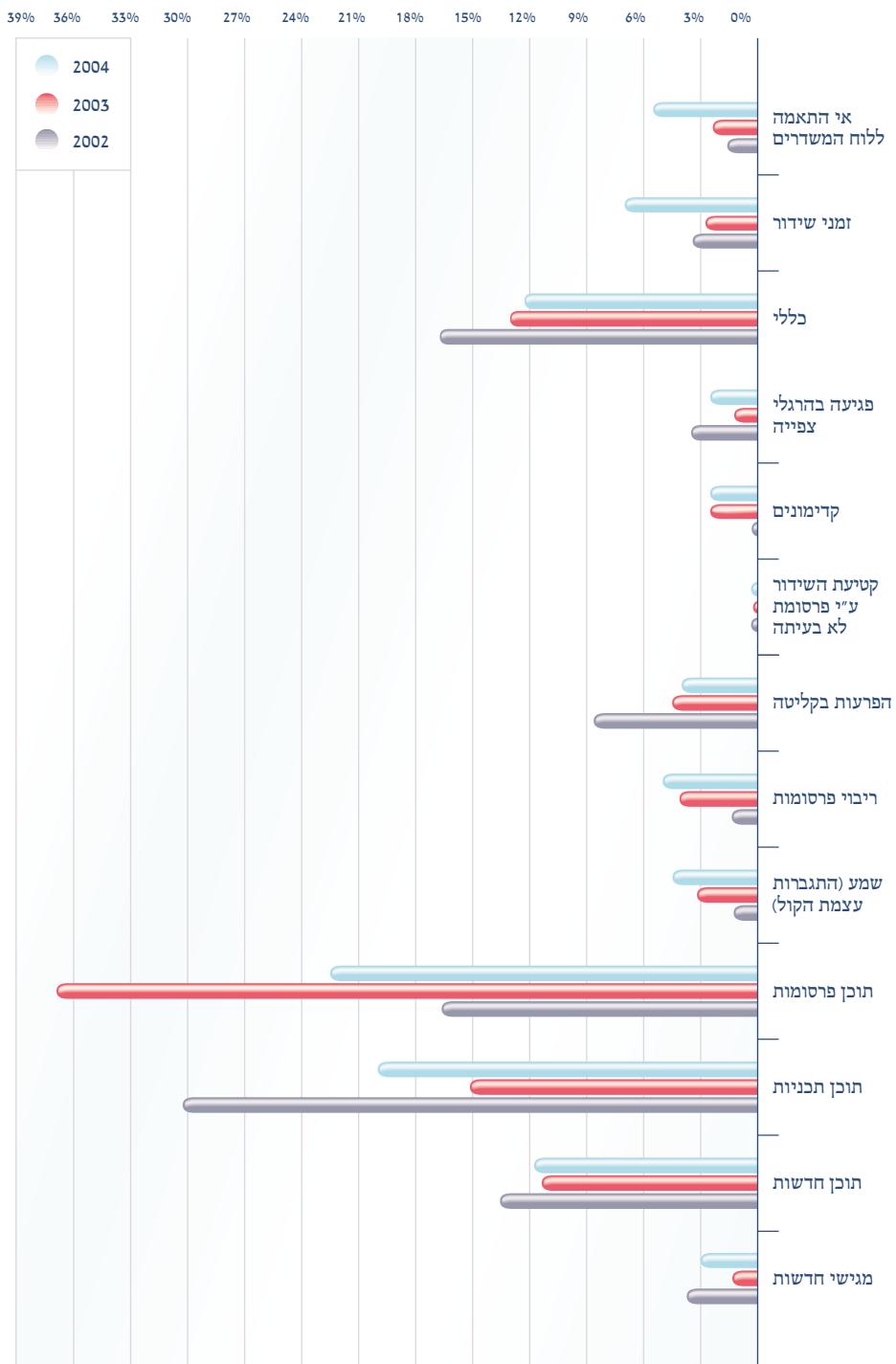
1. "אי התאמה ללוח המשדרים": שינוי בשידור התכניות לא הורעה מוקדמת ובנגדי לפרסום בלוח המשדרים בעיתונות.

2. "פגיעה בהרגלי צפיה": העברת תכניות ממועד שידור אחד לאחר (בעיקר כאשר ימי

איור 3: התפלגות התלונות הקשורות לטלויזיה לפי קטגוריות,  
(במספרים מוחלטים) 2002-2004



איור 4: התפלגות התלונות הקשורות לטלויזיה לפי קטגוריות,  
2004-2002 (ב אחוזים)



## טבלת הנתונים

| 2004         | 2003         | 2002         | קטגוריות                               |
|--------------|--------------|--------------|--|
| <b>5.5%</b>  | <b>2.3%</b>  | <b>1.4%</b>  | <b>אי התאמה ללוח המשדרים</b>           |
| <b>6.8%</b>  | <b>2.9%</b>  | <b>3.5%</b>  | <b>זמן שידור</b>                       |
| <b>12.1%</b> | <b>13.3%</b> | <b>16.8%</b> | <b>כללי</b>                            |
| <b>2.4%</b>  | <b>1.2%</b>  | <b>3.6%</b>  | <b>פגיעה בהרגלי הצפיפות</b>            |
| <b>2.6%</b>  | <b>2.6%</b>  | <b>0.2%</b>  | <b>קרימוניים</b>                       |
| <b>0.3%</b>  | <b>0.2%</b>  | <b>0.3%</b>  | <b>קטיעת השידור ע"י פרסום לא בעיטה</b> |
| <b>3.9%</b>  | <b>4.7%</b>  | <b>8.7%</b>  | <b>הפרעות בקליטה</b>                   |
| <b>4.9%</b>  | <b>4.2%</b>  | <b>1.3%</b>  | <b>ריבוי פרסומות</b>                   |
| <b>4.5%</b>  | <b>3.2%</b>  | <b>1.2%</b>  | <b>שמע (התגברות עצמת הקול)</b>         |
| <b>22.5%</b> | <b>36.8%</b> | <b>16.8%</b> | <b>תוכן פרסומות</b>                    |
| <b>19.8%</b> | <b>15.1%</b> | <b>30.2%</b> | <b>תוכן תכניות</b>                     |
| <b>11.7%</b> | <b>11.4%</b> | <b>13.6%</b> | <b>תוכן חדשות</b>                      |
| <b>3.0%</b>  | <b>1.4%</b>  | <b>3.6%</b>  | <b>מגישי חדשות</b>                     |
| <b>1218</b>  | <b>1803</b>  | <b>1754</b>  | <b>סךום כולל</b>                       |

### הערות:

ב הכללה נאמר, כי כמעט בכל הקטגוריות של מונע שירות לאזרחים, בהבחנה מתלונות בתוכמי התוכן והפרסומות, קיימת עלייה יחסית. 28% בשנת 2004 לעומת 19% בשנת 2003. נציין, כי התלונות האמורויות מצביעות לא אחת על זלול באורך, רוצח למורה: "מה קרה, רק איזור קל", "מה קרה, אז הייתה קטיעה בשידור", "לא נורא, אז היו הפרעות בשידור". במדינה מותוקנת לאחר, או לקטוע שידור, או להרבות בפרסומות – אלה תלונות שעילין נזופים וקונסימים את הזכיניות. נציין גם הנהלת הרשות השנייה איננה מ מהרת לפעול בנושאים אלה נגד הזכיניות, ויש להציג על כך מאוד.

א. הגברת עצמת הקול בעת שידור פרסומות: בשלבי שנת 2004 פנה נציג התלונות עם נספת (ראה דוח נציג תלונות הציבור מס' 9, עמ' 65) ליו"ר מועצת הרשות השנייה בקשה לקיים דין בנושא ההגברת של עצמת הקול בעת שידור פרסומות בטלוויזיה, ולמצואות את העניין בדחיפות. ה策ור בכך נבע מזורם תלונות בלתי פסק

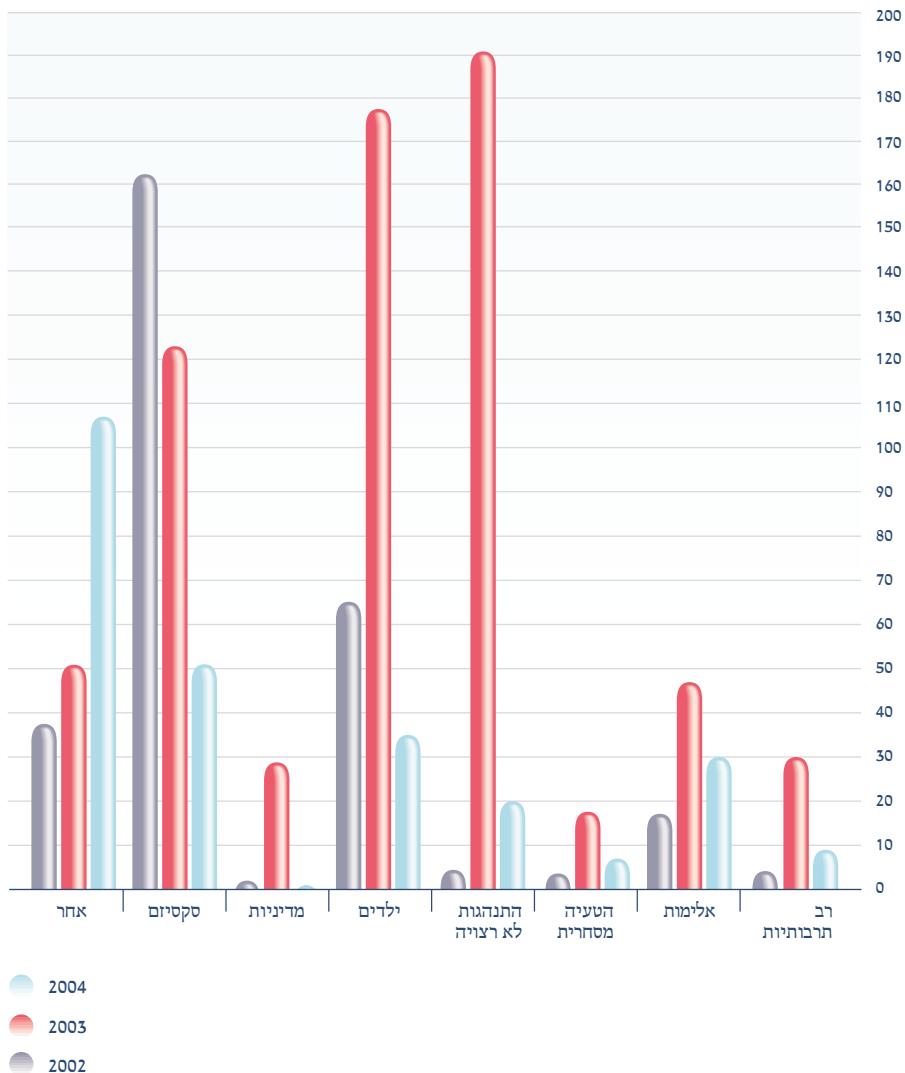
בנושא זה. בתחילת 2005 הוחלה המועצה לדון בנושא כדי לגבש מדיניות והנחיות לגופים המשדרים בסמכות הפיקוח של הרשות השנייה. בוועדה חברים מומחאים מתחומי הרפואה, הפטכולוגיה וaicות הסביבה. בעת כהיבת דוח זה נאמו כי הועידה טרם סיימה את עводתה.

ב. פניה בלוחות השירותים: בשנה זו חלה עלייה במספר התלונות הנוגעות לשינויים תכופים, שלא נמסרה עליהם כל הודעה מוקדמת, בלוחות השירותים של החכינים השונים. על פי קביעת הנציב, יש בעניין פגיעה מהותית באיכות השירות לאזרה. עוד בעניין זה ראה עמ' 52 בדוח זה.

ג. נבחין, כי בקטגוריות מגישי חרשות ישנה עלייה במספר התלונות. העלייה מבטאת את דרישות הצופים להגשה אובייקטיבית, נטולת פניות, של מגישי מודולות החדשנות. להרחבה נוספת בנושא זה ראה עמ' 63 בדוח הנ"ל.

## תלונות הציבור בנושא תוכן פרסומות

איור 5: אפיון התלונות בקטגוריות תוכן פרסומות 2004-2002



טבלת הנתונים

| 2004 | 2003 | 2002 | אפקן התלונה       |
|------|------|------|-------------------|
| 9    | 30   | 3    | רב תרבותיות       |
| 30   | 47   | 17   | אלימות            |
| 7    | 17   | 3    | הטעיה מסחרית      |
| 20   | 191  | 4    | התנהגות לא רצiosa |
| 35   | 178  | 66   | ילדים             |
| 1    | 29   | 2    | מדיניות           |
| 51   | 122  | 162  | סקסיזם            |
| 107  | 51   | 38   | אחר               |
| 260  | 665  | 295  | סה"ב              |

**הערות:**

1. **ילדים** – בקטגוריה זו נכללות פרסומות שלדעת הורים או אנשי חינוך אין ראויות לשידור בשעות העפيبة של הילדים. כי יש בהן רמזים מינאים בוטים, עירום, הפחדה, אלימות או עידוד להתנהגות העוללה לסיכון חי ילדים. מרבית התלונות בקטגוריה זו ביקשו להגביל את שעות השידור שלחן לומני צפיה של מובוגרים בלבד. דוגמה לפרסומה כזו היה סלטי "אחלה תעב" של "שטר-aos", שבו נראה משפחה המכינה ארוחת ערב. בעוד האבא והבן עוסקים בסידור השולחן, מכינה האם את הسلط ולשם כך היא "נכנת" למקרר וועברת לשדרות של גידול ירקות. טענת העוזפים היא, כי ילדים קטנים עלולים לחזות את התנהגות האם ובכך לגרום לאסון.

2. **סקסיזם** – עיקר התלונות בקטגוריה זו מתיחסות לאופן שבו בחור המפרסם להציג את דמותה האישה, כאילו הייתה חוץ המותר לשימוש (בגופה) לצרכים מסחריים. דבר המשוגג בין ידי קייבוע הדימיוני הנחות שללה לכארה, בחברה. דוגמה לכך היא סדרת תשירתי פרסום לבירה "גולdstאר" שבו הוצגו מקרים חמוריים, בוטים ולא ראויים כלפי ציבור הנשים. פרסום ניכרה הבנה מעותת של מושג "הגבריות" והוא פגעה בעיליל במעמדה של האישה.

3. **אלימות** – בקטגוריה זו נכללות תלונות ובחן פרסומות המציגות סיטואציות העוללות להתרפרש כמעשה אלימות, המקנה לGITSMIZIA למשעים לא נורמטיביים בקרב ילדים, בני נוער ואף מבוגרים. דוגמה לכך היא תשדריר הפרסומת ל"תפוצ'יפס" שבו מוצגים זוג קשישים הרבים על רקע ה"תפוצ'יפס" ומכם האחד את השני בתוך כר.

## תלונות שעוניין תוכן תכניות

איור 6: התפלגות התלונות בקטגוריות תוכן תכניות בשנים 2002-2004



טבלת הנתונים

| 2004       | 2003       | 2002       | אפקין פניה         |
|------------|------------|------------|--------------------|
| 1          | 0          | 6          | תקשורת עונית       |
| 11         | 24         | 35         | אייזן בשידוריים    |
| 8          | 2          | 14         | אלימות             |
| 25         | 24         | 38         | אתיקה עיתונאית     |
| 22         | 19         | 27         | התבטיאות לא הולמות |
| 10         | 18         | 5          | התנהגות לא רציה    |
| 7          | 7          | 8          | התנהגות מראיאניים  |
| 27         | 35         | 29         | ילדים              |
| 6          | 10         | 2          | לשון               |
| 3          | 12         | 11         | מדיניות            |
| 1          | 1          | 1          | נושאים בריאוטיים   |
| 1          | 10         | 185        | סקסיזם             |
| 16         | 27         | 80         | רב תרבותיות        |
| 1          | 1          | 1          | aicות השידור       |
| 89         | 83         | 87         | כללי               |
| <b>228</b> | <b>273</b> | <b>529</b> | <b>סכום כולל</b>   |

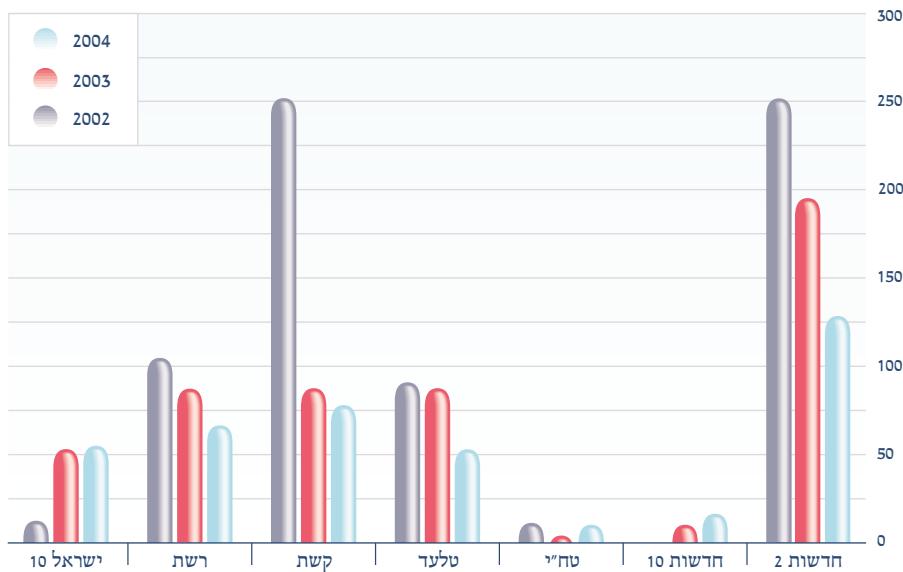
**הערות:**

1. באופן כללי ניתן להבחין, כי בשנת 2004 החלו יותרה במספר התלונות בכל הקשור לקלטוריית תוכן תכניות. בדיק במקומות זה, הנמצא באחריות המלאה של הזוביינים, ניכרת ההתיישרות וההתאמאה המרבית לחוק ולכללים של מועצת הרשות השנייה לקראת המכרז לחידוש הזוביינות בעורך שתים. זהו הסבר משכנע לירידה בשיעור התלונות שלועל בשידורי התוכן – בידור, דרמה וכו'.

2. לא ניתן להציג על מובהקות בהחפלה התלונות באפקונים השונים בשנת 2004.

## התפלגות התלונות לפי זכינים בקטגוריות תוכן תכניות

איור 7: פילוח תוכן תכניות לפי הזכינים בשנים 2002-2004



טבלת הנתונים

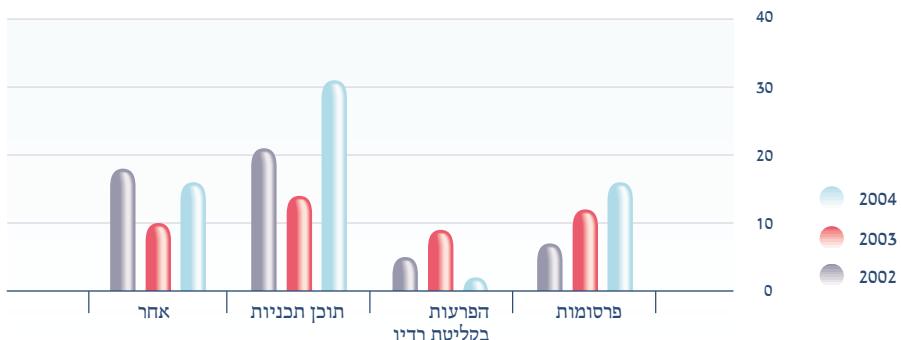
| 2004 | 2003 | 2002      |            |
|------|------|-----------|------------|
| 129  | 194  | 251       | חדשנות 2   |
| 17   | 14   | טרם שידרו | חדשנות 10  |
| 5    | 5    | 10        | טח"ז       |
| 52   | 84   | 85        | טלאוד      |
| 77   | 84   | 251       | דין ודברים |
| 66   | 80   | 116       | חדשות      |
| 55   | 53   | 16        | ישראל      |

### הערות:

מן הנתונים עולה, כי הרוב המכריע של התלונות בקטgorיה זו הופנו לשידורי החדשנות של ערוץ 2. אנו למדים מנתון זה, כי עיקר תשומת הלב הציבורית בשנת 2004 הופנה לשידורי החדשנות והאקטואליה. אנו מיחסים זאת לתהליכי הפוליטיים-מדיניים שהתרחשו לאורך השנה. לדוגמה, סיקור דוח ועדת דוברת ותוכנית ההינתקות.

## תלונות שעניןן שידורי הרדיו האזורי פילוח התלונות לפי קטגוריות

איור 8: תלונות שעניןן שידורי הרדיו האזורי בין השנים 2002-2004



טבלת הנתונים

| 2004      | 2003      | 2002      | קטגוריות           |
|-----------|-----------|-----------|--------------------|
| 16        | 12        | 7         | פרסומות            |
| 2         | 9         | 5         | הפרעות בקליטת רדיו |
| 31        | 11        | 21        | תוכן תכניות        |
| 16        | 13        | 18        | אחר                |
| <b>65</b> | <b>45</b> | <b>51</b> | <b>סהם כולל</b>    |

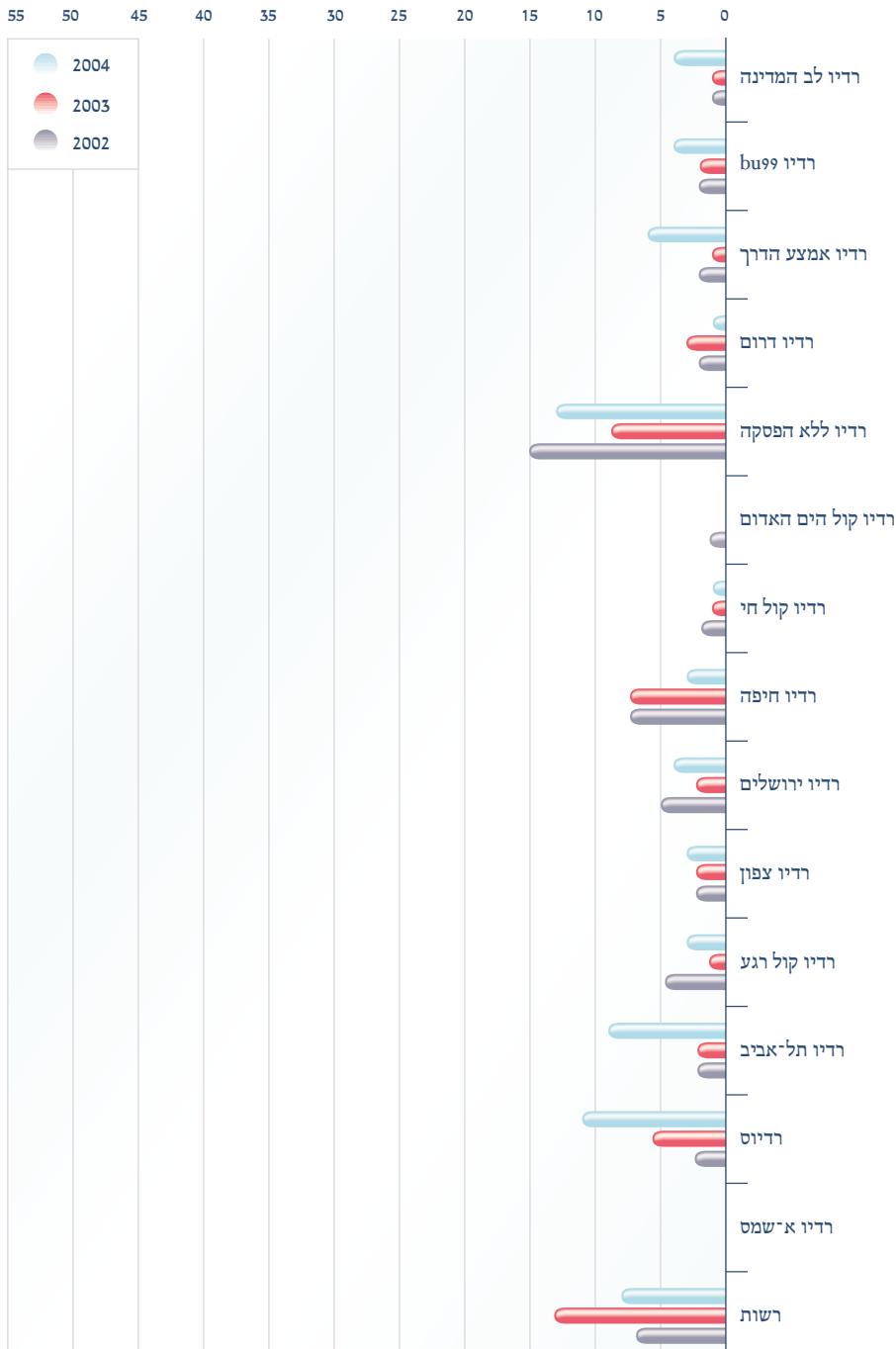
### הערות:

1. מן הנתונים לשנת 2004 עולה, כי יש עלייה ברורה במספר התלונות המתייחסות לתוכן התכניות בשידורי הרדיו האזורי. כבר בדרך הקודם הצבענו על "חוורתו" של הרדיו. תופעה זו מוכרת גם בעולים וכך בישראלי. להערכותנו, מוקדם להסיק מכך מסקנות גורפות, ויש על כן לבחון את פעילות הרדיו בשנת 2005. עם זאת, ברור שכאשר תפקידו של נציגי התלונות של הרשות השנייה משוויך, אז מיד עולה ע考מת הפניות אליו.

2. בבריקה השוואתית שערךנו בין החודשים פברואר מרס בשנת 2004 לעומת החודשים פברואר מרס בשנת 2005, תקופה שבה הוללה מסע הפرسום מצאנו, כי בלשכת הנציג התקבלו 12 תלונות לעומת 38 תלונות בהתקופה. מסקנתנו – כאשר מפורסם מוסד הנציגות בתחנות הרדיו האזורי, גדל מספר התלונות פי שלושה.

## פילוח התלונות לפי זכינים

איור 9: פילוח התלונות לפי זכינים בין השנים 2002-2004



## טבלת הנתונים

| התחנה                        | 2004      | 2003      | 2002      |
|------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| רדיו ל'ב המדינה              | 4         | 1         | 1         |
| רדיו 99.6                    | 4         | 2         | 2         |
| רדיו אמצע הריך               | 6         | 1         | 2         |
| רדיו דרום                    | 1         | 3         | 2         |
| רדיו לא הפסקה                | 13        | 8         | 15        |
| רדיו קול הים האדום           | 0         | 0         | 1         |
| רדיו קול חי                  | 1         | 1         | 2         |
| רדיו חיפה                    | 3         | 7         | 7         |
| רדיו ירושלים                 | 4         | 2         | 5         |
| רדיו צפון                    | 3         | 2         | 2         |
| רדיו קול רגע                 | 3         | 1         | 4         |
| רדיו תל-אביב                 | 9         | 2         | 2         |
| רדיווס                       | 11        | 6         | 2         |
| רדיו א-שםס <sup>4</sup>      | 0         |           |           |
| רשות                         | 8         | 13        | 7         |
| <b>סהום כולל<sup>5</sup></b> | <b>70</b> | <b>49</b> | <b>54</b> |

### הערה:

מן הנתונים עולה, כי תחנות הרדיו שזכו לשיעור התלונות הגבוה ביותר הן: "רדיו לא הפסקה", "רדיו תל אביב" ו"רדיווס" – קרוי תחנות הרדיו "התל אביבית".

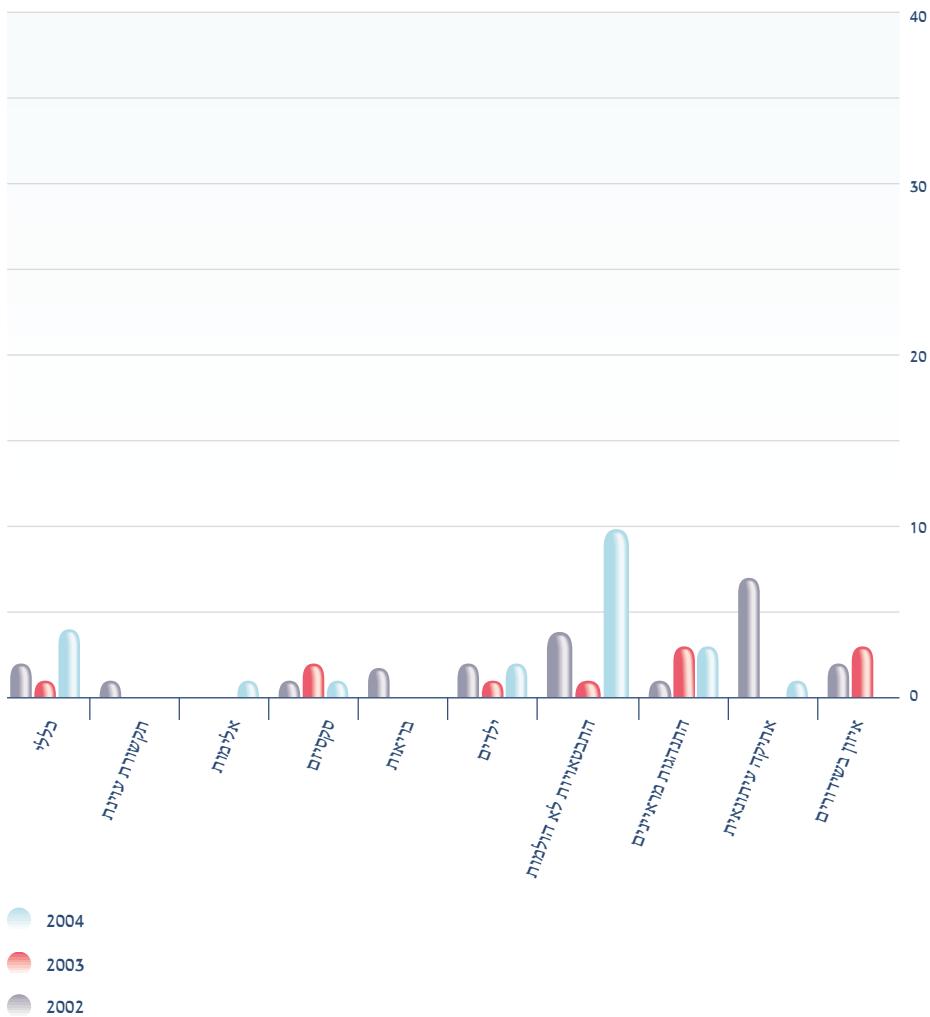
להתייחס למספר תחנות רדיו אזוריות, בעיקר בשידורי סינדייקציה, המשוחזרים באותו זמן בכמה תחנות.

4. רדיו א-שםס החל לשדר ב-25.7.2003.

5. חוסר ההתאמנה ביחס לטבלה לעיל, מול סך התלונות שהתקבלו בנושאים הקשורים לרדיו האזורי, נובע מהעוברה שתלונה אחת עשויה

## אפיון תלונות הקשורות לתוכן התכניות ברדיו

איור 10: אפיון התלונות הקשורות לתוכן התכניות (רדיו) בשנים 2002-2004



טבלת הנתונים

| 2004      | 2003      | 2002      | אפקן פניות         |
|-----------|-----------|-----------|--------------------|
| 0         | 3         | 2         | אייזון בשידוריים   |
| 1         | 0         | 7         | אתיקה עיתונאית     |
| 3         | 3         | 1         | התנהגות מראיניים   |
| 10        | 1         | 4         | התבטיאות לא הולמות |
| 2         | 1         | 2         | ילדים              |
| 0         | 0         | 1         | בריאות             |
| 1         | 2         | 1         | סקסים              |
| 1         | 0         | 0         | אלימות             |
| 0         | 0         | 1         | תקשורת עווינית     |
| 4         | 1         | 2         | כללי               |
| <b>22</b> | <b>11</b> | <b>21</b> | <b>סיכום כולל</b>  |

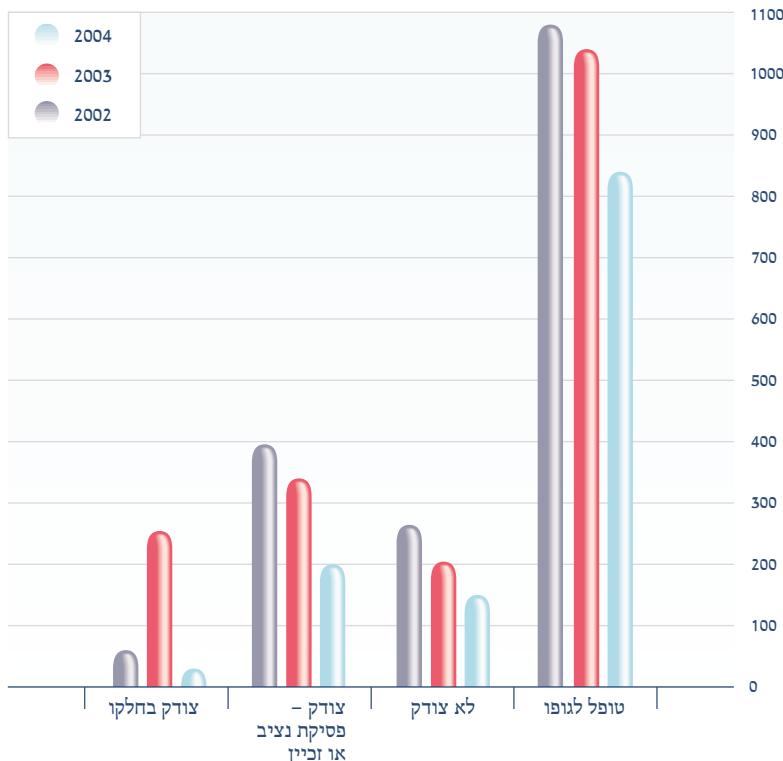
**הערות:**

מכל הנושאים שעלייהם הלינו מאזני הרדיו האזרחי בולטת הנטיה להתלונן על התבטיאות לא הולמות של מגישים בתכניות והתנהגות מראיניים, שאינה הולמת את תפקידם.

דוגמאות: התבטיאות גסות שאינן מתאימות לשידור רדיופוני ציבורי והתבטיאות תוקפניות של מגישים כלפי מאזינים שעלו לשידורו. עם המגישים הבולטים בהקשר נמנים: נתן זהבי, אריא"ל סגל ושמואל פלאטו שרון.

## התפלגות התלונות לפי הכרעה

איור 11: התפלגות התלונות לפי הכרעה (טלוויזיה ורדיו) – השוואה בין השנים 2002-2004



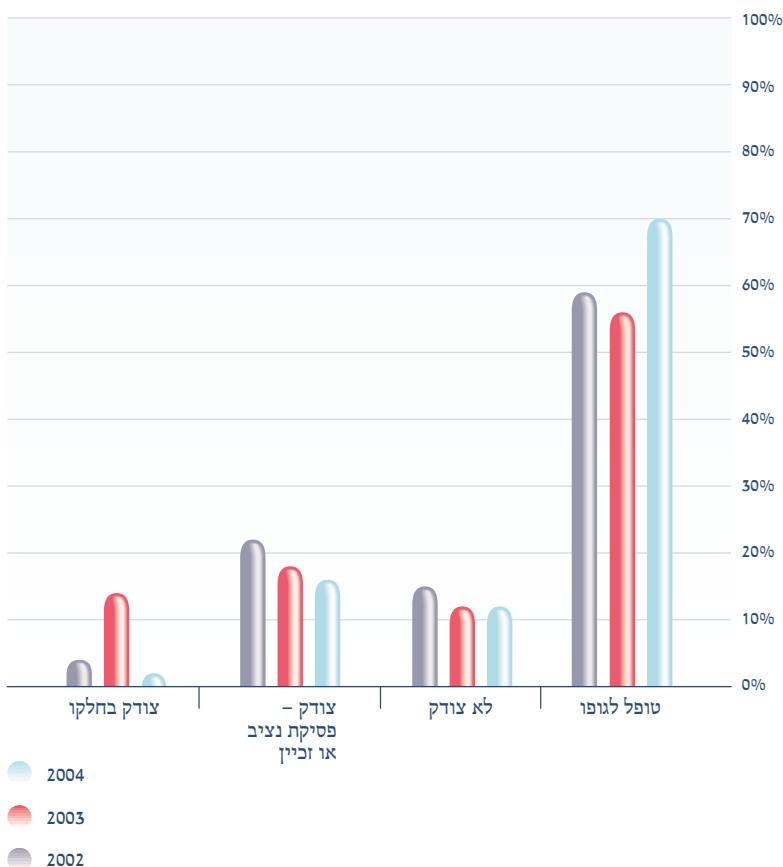
טבלת הנתונים

| 2004        | 2003        | 2002        |  |
|-------------|-------------|-------------|--|
| 843         | 1048        | 1079        | טופל לגופו <sup>6</sup>                |
| 144         | 206         | 266         | לא צורך                                |
| 200         | 338         | 395         | צורך – פסיקת נציג או זכין <sup>7</sup> |
| 31          | 256         | 65          | צורך חלקו                              |
| <b>1218</b> | <b>1848</b> | <b>1805</b> | <b>סיכום כולל</b>                      |

6. "טיפול לגופו" – הכוונה לפגישה בין המתלון לבין הזקיין לישוב הבעית על ידי הבהיר כוונות, ולא דווקא הכרעה חד-צדדית.

7. תלונות שנמצאו צודקות על ידי הנציג או

איור 12: התפלגות לפי הכרעה (טלויזיה ורדיו) – השוואה (ב אחוזים) בין השנים 2002-2004



טבלת הנתונים

| 2004 | 2003 | 2002 |                           |
|------|------|------|---------------------------|
| 70%  | 56%  | 59%  | טופל לגופו                |
| 12%  | 12%  | 15%  | לא הצדוק                  |
| 16%  | 18%  | 22%  | צדוק – פסיקת נציג או זכין |
| 2%   | 14%  | 4%   | צדוק בחלוקת               |

**תְּרִיבָה!**

**מִיצָגָות**





## קטגוריה: תוכן תכניות – "כל לילה" עם אסף הראל (ישראל סו)

התכנית "כל לילה" עם אסף הראל היא תוכנית סאטירה העוסקת בנושאים אקטואליים. היא שודרה מדי ערב ברצועה לילית. באחת התכניות העיג אסף הראל סטיקר סאטיריו ובו תאריך הירצחו העתידי של ראש הממשלה (בדומה לדימוי הסטיקר שנעשה לאחר רצח יצחק רבין). ח"כ רוחמה אברהם, שצפתה בשידורו, התלוננה באמצעות התקשות השינויים על הסטה לרצח נספַך של ראש הממשלה.

**רקע:**

**נושא התלונה:** מפניות המתלוננים עליה, כי בתגובה להתחבעויזותה של ח"כ אברהם, וכדי ללמד את חברת הכנסת סאטירה מהי, הרזג גבר עירום שלגופו סדין לבן בלבד. מדי פעם הסטיבור הגבר וחשף את ישבנו, ובאחד הפעמים אף הוזמדה לישבנו החשוף תמוונתה של ח"כ אברהם. המתלוננים סברו, כי אקט זה חסר טעם ופוגע והחשיפה נעשתה בכוונה כדי לפגוע אישית בח"כ אברהם.

התלונות הועברו לבריקה של אגף התכניות ברשות השנייה. הנהלת הרשות החליטה ליטול 10 דקוטות ומין פרטומות בגין הפרות של כליל האתיקה בדבר הקפדה על הטעם הטוב בשידוריים, הימנעות מפגיעה ברגשות הציבור או בפרטיוותו או בכבודו של אדם. ועדת ההפירות של הרשות ראתה בחומרה את האירועים שהתרחשו בתכניתו של אסף הראל באשר לדברים ומעשים שהופנו לח"כ אברהם. בו בזמן קיימה הנהלת הרשות שימוש לראייני ערוץ 10 ויוצרים התכנית בנושא גבולות הסאטירה והאחריות הציבורית והתקשורותית הנדרשת מן הוציאין.

**הטיפול:**

הניציב סבר, כי לאור הפעולות שנעשו וההחלטות שהתקבלו בשימוש ניתן יהיה לצפות בתכנית שפוויה ומאזונת הנთונה לביקורת מנכ"ל ערוץ 10, המחזיק גם בסמכות של העורך הראשי.

**מסקנות:**

## **קטגוריה: תכניות – א' עמידה בלוח השידורים (עורך 2 ו-10)**

**רקע:** בשנת 2004 חל גידול של 50% במספר התלונות שהתקבלו בלשכת נציב תלונות הציבור בנושא א' התחمة בין לוחות השידורים המפורטים לבין השידורים בפועל.

חלק מתפקידה האחראית הרשות השנייה לריכוז לוחות השידורים המתוכננים והפצתם לכל התקשורת השונות. כאשר מודיעו הזכין על שינוי בלוח מיד יוצאת הודעה עדכון לעיתונאים או למנהל לוחות השידור הדיגיטליים בכבלים ובלוויין.

**נושא התלונה:** במכתבי תלונה של פונים שונים הושמעו טענות רבות על כך, שלא ניתן לעקוב אחר שידורה הרציף של תכנית או סדרה בהמשכים, כאשר בכל שבוע שונה זמן שידורה, או שאינה משודרת כלל. זעם גבר מקרים שבהם הקליטו תכניות בהסתמך על מועד השידור, כפי שהופיעו לוחות השידורים, וגילו להפתעתם, כי החמיצו את תחילת התכנית או את סיוםה.

**הטיפול:** על פי רוב, תגובת הזכינים מנומקת בהסברים הקשורים בבעיות מערכתיות. לדבריהם, לוח השידורים הוא דינמי, ומשתנה מסיבות שונות. הזכינים פועלים ככל שניתן להיעזר בהתאם ולידע את הגורמים השונים (קרי הרשות השנייה) בדבר השינוי. לעומת זאת, לא תמיד העיתונים מספיקים לעדכן את השינוי, ולכן הם ממליצים לבדוק גם את לוח השידורים האלקטרוני בכבלים ובלוויין. בנוסף לכך, ביקשו הזכינים לציין כי לעיתים בשל אירועים ביטחוניים לא מתוכננים משתנה לוח השידורים בעלי שיתופי פעולה להם להודיע על כך לצופים מראש.

**מסקנות:** הנזיב העים, כי בשל המקרים שהוצעו לפניו, יש מקום להסביר את תשומת לבם של הזכינים ושל הנהלת הרשות השנייה לבשל צרכני זה. פרסום לוח שידורים נדרש לצופים להכין את צפייתם באופן הולם. למטרה זו, מוגש לקוראי העיתונים והירחונים מידע מעודכן, שרים עושים בו שימוש. קורה, שכتوزאה מסויקלים שונים, יבקש זכין לשנות או להחליף מועד שידור של תכנית זו או אחרת, אבל לא יתכן כי מצב זה יתרחש בתדריות גבוהה כל-כך וייחפה לשגורה. נסיך ונצעין, כי פרסום של "הרגע האחרון" באינטרנט או בלוח השידורים הדיגיטלי אינו יעיל הרבה,

ויש בו משום ולזול. על כן, סבר הנציב, ניתן להבין היטב את טענתם המוצדקת של הפונים.

אי עמידה בלוח זמנים מתקשרות היבט לתקינות השירות, ועל כל האחראים לכך להיות עריהם לריבוי התלונות ביחס לסוגיה זו. לאור האמור לעיל, ביקש הנציב לקיים דיון דחוף בנושא אי-עמידת הזכינים בלוחות השידורים בועדת הטלוויזיה של הרשות השנייה והנהלתה. נקבע לכתיבת דוח זה בודקת המועצה بصورة מקיפה סוגיה זו.

## **קטגוריה: תכניות – "בטריבונה" עם אבי רצון (ישראל סו)**

התכנית "בטריבונה" היא מגיון ספורט אקטואלי בהנחייתו של אבי רצון ובהשתתפות שלמה שרכ. בתכנית מתנהל דיון בהשתתפות אישים ידועים מעולם הספורט. הדיון עוסק באירועי הספורט ובUIKit בבודפשט ובבודפשט.

**רקע:**

**נושא התלונה:** המתלוננת אופירה אסיג, כתבת ספורט ידועה, פנתה לניצב תלונות הציבור והלינה על התנהוגות המגיש בתכנית. במקתה עינה כי בתחילת התכנית מיום 31/04 המגיש אבי רצון, הפרשן שלמה שרכ והעתונאי משה פרימו ניסו להタルוצץ על חשבן החוזה שלא בעוד הקהל צוחק ומוחא כפיים בהטלבות. לקרהת סיום התכנית ציין אבי רצון: "נגרנו עם נושא העיני והוצפנו בטלפונים של צופים ובუיקר צופות שנפגעו מן הנושא שהציגו, או שלמה אולי נתנצל?". שלמה שרכagi: "למה מה קרה אמרנו משחו טוב, ציצים זה דבר יפה...". המתלוננת טענה שמדובר בתנהוגות מבישה של מגיש התכנית וחברי הפאנל, שפגעה קשות בשמה הטוב, ווללה בה כאדם וכאשת מקצוע בתחום הספורט. היא תבעה שמגיש התכנית יתנצל, התנצלות כנה, בתחילת השידור הבא של תוכניתו.

**הטיפול:**

הניצב צפה בשידור וסביר, כי התלונה קשה מאוד וצורך. מדובר באחד המקרים הוולגריים ביותר הזוכים בשידורי אולפן. אין כל ספק, כי מדובר בהעלבה של אדם, במרקחה זה של עיתונאית מרשת תקשורת אחרת. ההתבטאות הייתה סקסיסטית בעליל, תפליה להדרחים ופגעה בה גם מבחינה אישית וגם מבחינה מקצועית. הניצב קבע, עפ"י הסמכות הנתונה לו בחוק, כי ה"התנצלות" האמורה הייתה מבישה ולא ניתן לקבלה. היא נאמרה ככל אחר יד, בלי לעזין דבר וחזי דבר על המקורה, כך שנמנע מן הצופים להבין על מה ההתנצלות ולמה. זו הייתה גם עמדתה של העיתונאית. הניצב ביקש לקבל נוסח התנצלות שונה, ברור, ללבות התנצלות אישית של מר רצון מהמתלוננת. מעשה כזה יהיה מכובד והולם את חומרת התבטאותיהם של מראויינו ושלו.



#### סוף דבר:

בתכנית מיום 04/11/28 קרא אבי רצון את נוסח ההתנצלות, כפי שנתקבש לעשות על-ידי נציג התלוננות: "אני מבקש לפתוח את תכניתנו בהתנצלות. לפני שבועיים, בטריבונה שלנו, קרה לנו מקרה מצער. חברי, משה פרימו שלמה שرف ואני התייחסנו באופן מאור לא הולם לכתבת הספורט אופירה אסיג. היא נפוגעה, וכך נשים רבות אחרות, שראו בכך עלבון אישי ונשי. בשמי ובשם עוזץ 50 אני מבקש להתנצל, ולראות בכך סוף לעניין מעער". לאחר הקריאה להתנצלות כתוב הנציג לאנשי העוזץ ולצדות התכנית: "אני יודע שההתנצלות אינה דבר פשוט, אבל מנגד היא מעביעה על גישה אתית, על יחס מכובד ועל הרובה נכונות ופתחות. אני מכבד אתכם על כך".

## **קטגוריה: רדי – "פלאטו בלי חשבון" (רדיאס)**

**רקע:** בתכנית "פלאטו בלי חשבון" המגיש, שמואל פלאטו שרון, מביע את השקפותיו בנוסאים שעל סדר היום ובעממת בשידורו את מרוואיניו עם עמדותיו אל. העימות עם המרוואינים אמור להתבסס על דיאלוג שבמהלכו עשוי המגיש לקטוע לפעם את דברי המרואיין כדי לחדר, להבהיר ולכונן נושאים העולמים בשיחה. התערבותה המגשית ותגובתו יוצרות את הצעע של התכנית ומעוררת את עניינם וסקרנותם של המאזינים.

**נושא התלונה:** המתלוננת, מרצה בכירה באוניברסיטת חיפה, פנתה לנציג תלונות הציבור לאחר ריאיון שקיים עמה השדרן בתכניתו. בתלונתה היא ציינה, כי הריאיון התקיים לאחר פניה של מפיק התכנית שביקש ממנה לשוחח בשידור על פעילויות השלום שהיא משתתפת בהן. לטענותה, היא "זכתה" להתנהגות החופפה מפי המרואיין, שלא הניח לה לסתים ולא משפט אחד תוך שהוא תוקף אותה ואת הפעולות שב簟 היא משתתפת. עוד ציינה, כי לאחר סיום הריאיון, המשיך פלאטו שרון לפחות מעל גלי האטר. בקשתה הייתה להפסיק את מעשי ההכפשה וההסתה של השדרן נגד אנשי שמאל וערבים.

**הטיוטל:** התלונה הועבירה לתגובה התחנה ולביקפה לצורך קבלת חוות דעת של תחום הרדיוו ברשות השניה. בתגובה מנכ"ל התחנה נאמר, כי ההיסטה הייתה של הפונה ולא נמצא כל ذכר להתנהגות בוטה או חצופה מצד השדרן. לטענתו, הפונה תקפה את מדיניות ממשלה ישראל בנושא גדר ההפרדה "במללים שלא היו מבישות את שופטי בית הדין בהאג".

**העריכה:** לאחר קבלת החומריים הרלוונטיים והازנה לתוכנית קבוע הנציג, כי לא ניתן להזמין אדם לריאיון ולא לאפשר לו להציג את עמדתו באופן ענייני ומכובד. מתחילה הריאיון או "השיעור" קטע המרואיין, עצק והעליב את המתלוננת. "שייחות עם פלאטו" הן מותג לתחנה, אבל ניכר, כי האיש מזמין את מרוואיניו כדי להשמיע את דעתו ולא לשמע את דעתיהם של אחרים. לא מתקבל כי למראיין יש זכות להעליב את המרוואינים – "סטודנט", "אידיוטים", "אנשים רעים" וכו', או להאשים בכך שדעתיהם הם אטנן למי ש"משלם עבורים". התנהלותו של מר פלאטו שרון פוגעת ומעליבה. אין זו הפעם הראשונה, וב吃过 נענשה התהנהה על ידי הנהלת הרשות השניה, ואף התרו



בה מפנוי היישנות הדרברים (ראה דוח מספר 9, עמ' 63). כתוצאה מכך, הבטיח מנהל התחנה, כי לשונו של כוכב התכנית טרנס, ולצערנו, הבהיר לא קויימה. בעקבות התלונה, שהובירה גם לתוך הרדיו בראשות, נפתח שוב הליך הפירות נגד התחנה, שבו נלקחה בחשבון ה"היסטוריה" של התכנית.

במועדת הפירות של הרשות השנייה נדונה רשיית הפירות לכוארה, שנרשמו ל"רדיוס" (ובהן הפירות לכוארה של המתלוונת). לאחר הדיון החליטה הוועדה, כי מדובר בהפרה של כללי חופש הביטוי, אי משוא פנים, פגיעה שם הטוב, הגינות והטעם הטוב לכללי האתיקה בשידוריים. כאמור התרו בתנה בעבר לפחות פעמיים. הרשות, לפנים משורת הדין, החליטה אז שלא ננקוט צעדים נוכחים תלוונות, לא משום שסבירה שאינן חמורות, אלא משום שקייםתה שהתחנה תפיק לקרים על פי הבטחותיה. כל התראות העבר וההידבות עם התחנה לא צלחו, והשדרן הוסיף לרמות נורמות אתיות, וכן הפר את הוראות החוק. בנסיבות אלה, הורתה הרשות לתחנה להשעות לאלתר את מր פלאטו שרון מהגשת התכנית "פלאטו בלי חשבון", וזאת למשך שבועיים (סח"כ שתי תכניות). בתקופה זו התחנה נדרשה לקיים הליך של הפקת לקרים מאירועים אלה ולהודיע על תוצאותיו.

#### תוצאות:

## **קטגוריה: פרסום אגב – "הדקה ה-90"**

### **רדיו אמצע הדרכן**

התכנית "הדקה ה-90" המשודרת ברדיוו "אםצע הדרכן" היא תכנית ספורט שמשודרת 4 פעמים בשבוע. נוסף לעיסוק בספורט ברמה הארץית יש בתכנית עיסוק נרחב גם בקבוצות הבולטות באזורי היישובים. מדובר בתחום הcadrogel והcadrosl, לרבות קבוצות הנוער באזורי, וגם בתחום ספורט נוספים. במהלך התכנית אוחדים המעוניינים להביע את דעתם מוזמנים לעלות לשידורו.

**רקע:**

**נושא התלונה:** הפונה התלונן כי במהלך שיחה, שהתקיימה בין מגיש התכנית לפרשןcadrogel שלמה שרט, על מעבה של קבוצה מכבי נתניה נוכח החלפתمامנה, עשו המגיש והפרשן יחסית ציבור למרכו המסתורי "יד יצחק", באופן שהייתה בו פרסום אגב. עניין המרכז המסתורי עליה פעמים ביריאן: בפעם הראשונה בתחלת השיחה כאשר המראיאן ענה לשאלת המגיש בדבר מיקומו, והוא השיב כי הוא נמצא ב"יד יצחק", והסביר, כי מדובר בראשות סופרמרקטים שפתחה סניף חדש בכפר סבא. השדרן אמר לו בתגובה: "עסק חדש ואיוכוטי אתה אומר, אה?", והלה השיב ואישר: "ברמה גבוהה מאוד אולי הגדול ביותר בשרון". במקורה השני המגיש חתם את הריאיון באמרור: "שלמה, שיחיו מבצעים אטרקטיביים בסופרמרקטים, אתה קורא לי אני בא אותך". על זאת השיב המראיאן: "אני קורא לך ואתה תגיע לפה. תראה דבר שלא רأית בשום מקום אחר בארץ".

**טיפול:**

בתגובה התנה צוין, כי תשובה שלמה שרט לשאלת המגיש על אודיות מקום הימצאו הסתכמה בה הוא נמצא בפתחה של מקום כלשהו. לדבריו, לא היה במקורה האמור כל פרסום בלתי סביר, וטענתו של המאזין קנטרנייה וקיטנוונית. עוד הוסיף התנה, כי הפונה תוקף באופן קבוע את מגיש התכנית באתר אינטרנט שהוא מנהל. אנשי התנה הביעו את חשם, כי פניותו של המתלונן אין "תמיות". עם זאת, בבדיקה של תחום הרדיו ברשות עליה כי ככל הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו (шибוץ פרסום אזהרים מטלחים בשידורי רדיו) קובע כי: "אזכור שמות מותגים... בתכנית ואזכורים מטלחים בשידורי רדיו)". ניתן לומר כי האזכור הראשון נעשה באקרואוי, הרי שהעלאת נושא הסופרמרקטים בשנית דוקא על ידי המגיש חיזקה את רעיון קידום שם

העסק, באופןן שהפכוו למודגש בתכנית. יתרה מזאת, התכנית עוסקת בנושאי ספורט כך שדברי המגיש בתום התכנית "תלושים" משאר הנושאים שנידונו ומופיעי התכנית.

**توزאות:** מאחר שנמצא שמדובר בפרסומת אגב, שהיא אסורה על פי כללי הרשות השנייה, הוחלט על הליך פתיחת הפרות, שבמסופו נמצאה תלונת המתלון מוצדקת, והרשות השנייה קנסה את התחנה בנטילת דקוט זמן פרסום. באשר להערת התחנה, כי מדובר במתלון שאיןו "תמים" סבון, כי גם אם התחנה צודקת בחשדה לגבי מניעיו של הפונה, הרי שאין בכך הצדקה לאופן התנהלותו של המגיש בשידור. שכן, מניע שאיןו ראוי, לא מבשיר שידור שאיןו עומד בכללים.

## תשדیر הפרטומת ל-"YES וויקנד"

**רקע:** תשדир הפרטומת ל-"YES וויקנד", תיעד מסיבה בתוך הכנסתה נוצרית, שבה מופיעים ו משתתפים כמרים ונזירים המתפתחים לריוקד עם בחורות צעירות וחשופות.

**נושא התלונה:** המתלוננים, בני העדרה הנוצרית בישראל, טענו כי פרסום זו פוגעת ברגשותיהם של ציבור שלם, שהכנסייה מבוחנתו היא מקום קדוש וסמל לשקט וטהרה. לשיטתם, הצגת הכנסייה כמקום של תועבה, שירה, בגדים חשופים וריקודים פוגעת בעוראה קשה ברגשותיהם של ציבור שלם.

**הטיטול:** המפרסם טען, כי אין הוא גענה לדרישה לשנות התשדיר. ועוד אמר, כי כדי לפטול את התשדיר על הרשות השנייה להוכיח כי מתקיים ודותאת קרובה, שהפרסומת גורמת לפגיעה חמורה וקשה ברגשות של ציבור רחב. המפרסם טען, כי כל פגיעה בפרסומת היא פגעה בחופש הביטוי, ועל כן המפרסם לא יהסס לפנות לערכאות.

**הଉרכה:** לאור האמור לעיל קבע הנציב, כי אילו אותה סצינה הייתה מועתקת לבית הכנסת בישראל, הייתה קמה עצקה רבה, והפרסומת הייתה מוסרת על ידי YES" בלי התערבות, ובלי לחפש אם זו פגיעה אישית או פגעה קשה ברגשות הציבור (היהודי) וכו'...". אילו הסצנה היו הייתה מתרחשת בצרפת למשל, או או הייתה נשמעת מכל עבר העזקה "אנטישמיות, אנטיישמיות". אבל שם היא לא מתרחשת, כי שם קיימת אחריות ורגשות של הציבור, הפירמות, הגוף המשדרים והרוגוטוריים. הנציב הטעם, כי הטענה בדבר פגעה ב"חופש הייצירה" היא לעיתים חרב משומשת, כמו ביום הטרק "בג"ץ". המעביר את "היווערים" על דעתם לראות בכל מעשי ידיהם "יצירה", החוסה תמיד תחת עיקרון חופש הביטוי. בלי להיות עր לולו באחר, ברגשותיו, באמונתו ובאורח חייו. הנציב הדגיש, כי הרשות השנייה צריכה הייתה לשקל באמצעות מועצת הרשות השנייה, האם הפרסומת קבילה מבחינה אנושית, תרבותית ומגדרית, ולא להירגע אפילו אם היא סבורה שבג"ץ יבע דעתה שונה...". איןנו שופטים של בג"ץ אלא מייצגים את הציבור עפ"י אמות מידת שגראות לנו, לי כנציג התלונות של הציבור ולחברי המועצה המכובדים כדירקטוריים, לא בשם

### **הערכה:**

עצמם אלא בשם האינטראס הציבורי".  
לפרסום הnalוה האמורה של חברת "YES" יש רק מטרה אחת, לשפר את  
מצבה העסקי של החברה. אין בכך כל רע, אבל אם היא עומדת בסתיויה  
לעקרונות כגון פגיעה בדתם של אזרחים, רגינשותם וכו', יש לשאול  
מה גובר על מה. על פי מספר הפונים והטלוננים, ובנהוגה שם הפרסומה  
היתה משודרת בבית הכנסת או במסגד, היא לא הייתה משודרת.

לאור האמור לעיל, פנה הנציג לחברת "YES" בבקשת להסיר את הפרסומה  
הנ"ל, ובזמן פנה למועצה הרשות השנייה, כדי שזו תבע את דעתה  
החופשית מכל איום, אפילו אם הוא איום של פניה לבג"ץ.



## "שי ודרור" ברדיո תל אביב

**רקע:**

"תכנית הערב" בהגשת שי ודרור היא תכנית העוסקת באקטואליה ובעניניהם, היום מזווית אישית, סאטירית והומוריסטייה. בפינה קבועה מטלפונים המוחים, שי גולדשטיין ודרור רפאל, לאיישי ציבור.

**הטיפול:**

התלונה הועבירה לתגובה התחנה, ובו בזמן גם לבדיקה של תחום הרדיו ברשות השנייה. מנהלת התחנה ציינה בתגובה, כי ברור לתחנה שישיחם של שי ודרור עם ילדי משפחת פרידמן היא עניין אסור, וכי הם אינם עומדים מאחור מעשים אלה, ועמדות זו הובירה לשוי ולדרור. עוד ציינו, כי בתכנית שלמהרת התנצלו המציגים בראשית התכנית.

**הערכה:**

אנו סברים, כי לא היה מקום לקיים את שיחת הטלפון, שכן שני המשוחחים היו מודעים לגיל הילדה, ולכן אסור היה לתחקורה בפרטיהם על אודוטות הוריה. נציין, כי שני השדרנים התנצלו על שיחתם המדוברת בנוסח משכנע ביותר. נמסר כי מנהלת התחנה הודיעה לשדרנים, כי הם יושעו משידור אם תמצאו אותם הרשות השנייה בעמידה מפרים שוב סעיף כלשהו של כליל האתיקה.

**סוף דבר:**

בשל יוזמת התחנה לענישה, והבנתה כי מדובר במקרה חמוץ, לא ביקשו לפתח בהליך הפרוטות.

## הגשת החדשות – חברות החדשות 2



**רקע:** ב-22/01/2022 שודרה במהלך החדשות ידיעת שלפיה נחרג נער פלסטיני על ידי כוחות צה"ל, כשנגע בגדר הביטחון. מגישת החדשות, יונית לוי, צינה כי ההסבר של צה"ל למותו של הנער ממש כוחותיו, והוא כי ארגוני הטרור עושים שימוש בילדים כדי לבדוק את תגובת צה"ל לגדר הביטחון.

**נושא התלונה:** המトルון ציין כי בסוף דבריה של המגישה היא הוסיפה בזיניות "סוג של הסבר...". לשיטתו של המトルון, המגיש איןו עירק לבטא את דעתו האישית בשידור חדשות, ובוודאי לא צויר להתייחס בזיניות לדברי דובר צה"ל.

**הערכה:** ערכית החדשות היא עניין מڪצועי לחלוּטין. עורך, ובוודאי עורך ראשי, מעצבים את המהדורה ומנהים את הכתבים והמגישים. עיצוב המrukע אינו פשוט, כפי שהוא נראה. ההחלטה מי יאמר מה ומתי, אין זו מעין קפריזה אישית של מישחו. ומכאן השוני בין הגשת אקטואליה בערוץ 2 לעומת הבי.בי.סי או הגרמני או CNN.

בחדשות ערוץ 2 יש למגישים אופי מסוים, המונחה על ידי העורכים ונבחן לאור זמן באמצעות תשובות העיבור. ברור לחלוּטין כי עורכי מהדורות החדשות מודעים מאד לאופי ההגשה של החדשות, וגם לאופיים של המגישים. אופן ההגשה ה"אישי" לכארה, הוא לא מקרי אלא מונחה על ידי עורכי החדשות והאקטואליה בחברת החדשות. ועל גישה כזו, אין לנו מקום להלן. שחיי, הדבר קשור באופן הדוק למומח חשוב בתקשורת והוא "חופש הביטוי". "במקרה Dunn אני יכול לומר לך, מה שאיני נוהג לומר בDR". אם אופן ההגשה האמור אינו נראה למי מן הכותבים, שמורה לו הרך להמיר את העפיה בחידשות ערוץ 2 ב"רינו צورو" בערוץ 10, או "חיים בין" בערוץ הראשון.

## **קטגוריה: תוכן תכניות – “ארץ נהדרת” (שידורי קשת)**



התכנית “ארץ נהדרת” היא תוכנית הומור וסאטירה נשכנית, שעוסקת בתכנים אקטואליים שעל סדר היום הציבורי.

**רקע:**

**נושא התלונה:** המתלוננים קבלו כי באחד מערכוני “ארץ נהדרת”, הוצגו בני זוג, שmaguiim לטוכנות נסיעות כדי למצוא אחר נופש, ליום נישואיהם. הם חיפשו מקומות נטול סכנות ואירועים ביטחוניים. לבני הזוג הוצעו יעדים אחרים, אולם היעד האחרון היה מחנה ההשמדה “אושוויז-בירקנאו”. שם, כאמור בסאטירה, ימצא הזוג מקום שקט ומאובטח, מוקף חומה ומגדל שמירה.

התלונות הועברו לתגובה הזכיין, שציין כי המערכון “Տוכנות נסיעות” עסק בסכנות ובאירועים הניצבים בפניו של ישראלים ברחבי העולם. לטענתו, צחוק הגורל הוא שהמקום שנדרשה להם כפשוטו ושלו, הוא האטר המיצג באופן מובהק את השואה על כל משמעו. הדיסנס בין השקט והשלווה לכאהר להבדין המעשים הנוראים שעליהם הם מכיסים, נועד להמחיש שוגם היום ישראל היא מדינה מוקפת אויבים. לטענתו של הזכיין, מדובר באמירה ביקורתית קשה לעיכול גם אם המסר שמאחוריה נוקב וחד. הזכיין התנצל לפני הצופים אם נגרמו להם עגמת נפש וצער.

**טיפול:**

**הערכה:** אזכור השואה הוא תמיד עניין בעייתי, ולכן יש לבחון את הדברים מתוך עמדת ביקורת עצמית וציבורית. מן הקטע שבו צפינו, לא יכולנו למלמוד על ביזוי השואה או קורבנותה. יכולנו ללמידה שקיים חוק גורל, מר בעלנה ואת הטעם הזה ניסתה הסאטירה לשחק. תגובה של “קשת” מבהירה את הדברים מצדם והנציג לא יכול למצוא בהם דופי.

**דוחות הזכינים**



## יכאך פועלם הוציאינים?

הרבאים המובאים להלן הם תמצית החומר שהוצעו הוציאינים לניציב תלונות הציבור לפרשום ברוח זה. דברים אלו נועדו כדי להציג כי לעצם פעולות נציג התלונות מפעליים הוציאינים מערכתי פנים שלהם, שנועדה לקרב את הוציאין ללקוחותיו. מהדברים עולה בבירור, כי הוציאינים עושים מאמץ לפתח יחסים הוגנים עם קהל לקוחותיהם ולתת ביטוי לרוחם הלב של הציבור. כאמור, כל הכתוב להלן הגיע לידיינו מהוציאינים. נציין, כי דברי הוציאינים נשמרו כמעט בלשונם, למעט קיזורים הכרחיים ושינויי עריכה מזעריים.

## עורך 2



חאים שווה טלעד

### "טלעד"

בשנת 2004 הגיעו כ-220 שיחות טלפון; 134 מכתבים לטלעד (45 פניות – ישירות לטלעד, 41 פניות באמצעות מחלוקת הדוברות ברשות השנייה ו-48 פניות באמצעות נציג תלונות הציבור) וב-940 פניות בדואר האלקטרוני. חשוב לציין, כי חלק מהפניות המחויבות לעיל המגיעות מהרשות השנייה והמתיחסות לטלעד מועברות לידיעה בלבד וכחלק מהטיפול המתמשך.

מנגנוני קיבלת התלונה/הפנייה:

שלוש דרכיים לשילוח תלונה/פנייה:

- ישירות לטלעד – בדואר רגיל, דואר אלקטרוני, פקס ושיחת טלפון
- באמצעות נציג תלונות הציבור ברשות השנייה
- באמצעות דוברת הרשות השנייה

נווהל הטיפול בתלונה/פנייה: כל המכתבים מועברים לטיפולה של עוזרת המנכ"ל. אם נדרש בירור עם אחת מהמחלקות (שירות/תכניות/חדר שידור/מחלקת ראש וכו') או מההפקות השונות הן מتابקשות להעביר הסבר בכתב או בעל-פה, שהואanno מוסיפים לתשובה המופנית לרשות או ישירות לאזרוח. פניות מהרשות המועברות לTAGות ההפקות השונות אין נועות ישירות על-ידין לנציג, כי אם באמצעות טלעד.

במקרה של תלונה על פרסום – ה תלונה מועברת להתייחסות מחלקה אישור הפרסומות של טלעד, למשרדי הפרסום ולפרנסמים. יש לציין, שככל הפרסומות שהן מעורבים ישירות או בעקבות ילדים, בני נוער, נושאים רפואיים ובריאותיים, עוברות לאישור מראש הרשות השנייה.

טלעד מנהלת ספר תגבות צופים לפוניים אליה בטלפון. צופים המבקשים לקבל התיחסות נוספת נרשמים וחוכמים למנה בשלה מאוחר יותר מדבר החברה או מעוזרת המנכ"ל. פניות אלה נכללות בדרך הרבעוני המוגש לרשות השנייה.

זמן הטיפול בתלונה: משך זמן הטיפול בתלונות הוא קצר ככל האפשר, בלבד מקרים מורכבים המחייבים תשדורות בין יחידות שונות. לעיתים, כאשר מדובר בגורמים שאינם קשורים ישירות למחוקות טלעד, התשובה מתעכבות מעבר לנוהג.

מקומה של התלונה בסדר היום של טלעד: בעבר, אנו מנסים ללמוד מהם מאפייני הצופים, אשר טורחים ופונים אלינו בתלונות, בקשנות, הערות וכיו"ב וגם אלה שיוודעים למצוות את האדם לכתוב מילה טובה על העשייה, במטרה, בין היתר, לדעת כיצד להוגג במידע הגיעו לידי. האם מדובר באותו "אורח מודע", פעיל ומוחיב של החברה האורחת, שערci התקשורת ההוגנת הם בתחום התענינותו או שהוא מדובר בبيתו של גחמות ויוצרים אישיים, שנעודו לשורת את הדעות והאינטרסים הפרטיים של הפוניים ואוטם בלבד.

כאשר מגיעה פניות דחויפות בנושאים בעלי חשיבות עליונה או לחילופין כאשר מגיעה תלונה גורפת – כל המערכות טלעד מתגיסות לדיוון ולטיפול בסוגיה: תלונות המתיחסות לתוכנים הפגיעים ברגשות הציבור, טענות לפגיעה אישית ולהזאת דיבה/לשון הרע/لتביעות וכיו"ב. במידת הצורך נעזרים בסיווע משפטי, שומעים את שיקולי/טייעוני מערכת ההפקה, מתייעצים ופועלים בהתאם.

אם נבחן חלק לא מבוטל מהפניות המתקבלות נמצא, כי מדובר בתלונות שעניין טעם אישי ובקשوت אישיות לסייע לווח השידור – הדרמה/אייחור, העדפות אישיות, אי קבלת דעתו שוננות, טענות כלפי שינוי זהות מסדרדים, תלונות על ריבוי פרסום ובכלל על עצם קיומן של אלה, תוך גילוי חוסר הבנה בסיסי לאופיו של עורך 2 בפרט ושל עורך מסחרי בכלל, בקשوت לשידור סרטים/תכניות וטענות לאי אהדה של תכנית זו או אחרת. בתשובה אנו מציינים, כי אין אפשרות לענות על צורכי כל קהל הצופים בתכנית ספציפית, וכך אנו מספקים מבחן ומגון רחב של תוכניות.

טלעד במתחיב מכללי הרשות השנייה, מוצאת את האינטראס והרצון שלה לשרת את הציבור, מתוך מחויבות לתת ביוטי ראוי בשידוריה לכל האוכלוסייה – למגון קהלים, טעמים ועדות ובדרך המוכרת לה ביותר והיא – טליזיה טובה ואיכותית.



## "רשות"

"רשות למען קהילה" היא מחלקה האחראית לחברות עם הציבור הקימת זו השנה השמינית ב"רשות", והיא מקדמת פרויקטים חברתיים למען הקהילה בישראל. הטיפול בפניות הציבור תופס חלק מרכזי מפעילות המחלקה, והוא מושתת על האמונה, כי פניות הציבור הן האמצעי העיקרי, היעיל והיומיומי המאפשר דו שיח ביןינו לבין קהל הצופים.

מנגוני קיבלת הפניה וטיפול בה: מדיניות "רשות" קובעת, כי כל פניה (מחמאה, תלונה, הערה או בקשה) זוכה למענה. פניה, גם אוניברסיטאית, נרשם, נקלטת במערכת ומועברת לטיפול מיידי.

פניות טלפון ניוט מתקבלות מענה אנושי במרכזיית "רשות", ובמידת הצורך מועברות בכתב להמשך טיפול במחלקת קשרי קהילה. שאר הפניות, כולל פניות באמצעות האינטרנט, מגילות ישירות למחלקת קשרי קהילה ומטופלות בה.

תלונות, בקשות, הערות והצעות מועברות לתשומת ליבם של הגורמים האחראים ב"רשות" במחלקת הרכש, הארכיוון והתקנויות, לבריקתם ולהפקת לקחים. דוח מסכם של פניות הציבור מועבר לכל המנהלים בחברה מדי חודש.

זמן הטיפול בתלונה: זמן הטיפול בפניה הוא עד 7 ימים מיום הפניה או התלונה, פניות לאתר האינטרנט זוכות למענה בתוך יומיים. אם הטיפול מתארך, נשלחת לפונה הודעה בדבר העיכוב בתשובה.

בשנת 2004 התקבלו ב"רשות" 10,000 פניות באמצעות אתר האינטרנט. נוסף על כך, הגיעו 264 פניות לפני התפלגות הזה. 48% פניות טלפון, 37% פניות בכתב מניעיב תלונות הציבור ברשות השנייה,

10% מהפניות הגיעו בכתב יישור ל"רשות" ו-5% מהפניות (באמצעות הטלפון ובכתב) הגיעו מדוברת הרשות השנייה.

אפיון הפניות:  
התיחסות למראים והתבטאות בתכניות. התכניות הבולטות: "משעל חם", "יאיר פיד", "ערב אדר", "רשות על הבוקר" ו"סיגליות".

בקשות לעונות נוספות או לשידוריים חוזרים. עיקר הבקשות היו לסדרות "טירונות", "אחר העם 1" ו"סקס והעיר הגדולה".

כמו כן יש לציין את המעויבות הרבה של הצופים ואת רצונם להשתלב במרחב החברה; בקשות עזקה וסיוע לארגונים ולחידים באירוע בתכניות או באמצעות תכניות התחקרים, דוגמת "כלבוטק".



## "שידורי קשת"

בשנת 2004 התקבלו ב"קשת" כ-170 פניות בכתב מצופים, מהן 105 באמצעות נציג תלונות הציבור ו-65 מכתבים שהגיעו יישור. כמו כן התקבלו 400 פניות של צופים בטלפון בקשר, ושרותי אליי ניסות נרשם באתר האינטרנט.

"קשת" מפעילה לשלב את הצופים בתכני השידור הן על-ידי אתר אינטרנט מקצועי, והן באמצעות התכניות עצמן. כדי לעשות את הטלוויזיה של ישראל, יש צורך לקחת חלק מישראל והצופים הישראלים. התשובות שנשלחו במהלך השנה ל"קשת" מראות כיצד העלו התייחסות לתוכניות לא רק לחזרו אל הלשון העברית ועל התרבות הישראלית, אלא גם לעורר תגובה בצופים ואת הצורך לשנות את התכניות לפי טעםם.

מנגנון קבלת התלונה/הפנייה: יש צופים הבוחרים לפנות ל"קשת" באמצעות הטלפון, להביע דעתו, לבקש בקשה או לשאול, והם ננים יישור. צופים הבוחרים לפנות בכתב או באמצעות הנציג או דוברת הרשות השנייה – ננים בכתב. בשנים האחרונות גדל מספר הפונים באמצעות האינטרנט, דרך אתר הבית של "קשת".

נווה הטיפול בתלונה/פניה: כל פניה מועברת אל הגורמים המתאימים, לידעתם ולהשומת להם, ובמקרה הצורך לתגובהם ולטיפולם. העובדים המופקדים ב"קשת" על הקשר עם הצלפים בKİAIMS בЛОח השידורים של "קשת" ובתכניותיה. פניות כתובות נוענות על ידי צוות מחלקת התכניות, המשיב לכל פניה, בקשה או תלונה, בכתב או באמצעות הטלפון.

"קשת" מודחת שנשכחת מגמת הירידה במספר הצלפים שפנו יישרות בכתב או התקשרו. הקשר של "קשת" עם הצלפים הולך ומתרדק משנה לשנה, והם הופכים ביקורתיים יותר כלפי התכנים שבהם הם צופים, ובמיניהם יותר את המדריכים הטלויזיוניים. "קשת" מצדיה, קשובה יותר לעופים, לומדת את ערכיהם וטעם על-ידי מחקרים, סקרים ותגובה יישרות של צופים.

מרבית "תכניותיה של "קשת" מלאות באתר אינטרנט מושקע ומקצועי, אשר מעניק לצופים אפשרות להמשיך וליהנות מהתכניות גם אחרי שהן נגמרות, על-ידי הצעה אל קטיעים שלא שודרו, צפיה חוזרת במערכות נבחרים, וקבלת מידע שוטף על הוכנת התכנית, צוות היוצרים והתכניות הבאות.

## החדשות 2

### חברת החדשות

חברת החדשות של ערוץ 2 מפעילה דרך קבוע מנגנון פיקוח עצמי שעוסק במילון, טיפול, בדיקה ובירור של כל התלונות המגיעות אליה בכל העוזרים הקיימים. במקרים שבהם חשפה ביקורת הציבור בשליטים אחרים, בchnerה החברה את התנהלותה והפיקחה את החקחים הנדרשים.

שנת 2004 הייתה שנה עמוסה חדשות מטעירות במיוחד בארץ ובעולם. חברת החדשות סיירה בהרבה את הסכם חילופי השבויים, את האירועים המזוהים מהאג, את חיסול בכורי הרשות הפלסטינית, שחוריו ואנונו, מתקפת הטוור בטני, פיגועים בשטחי יהודה שומרון וועזה ובתווך הקו הירוק, מות יו"ר הרשות הפלסטינית יאסר ערפאת, פרשיות פוליטיות, שחורו עצם עזאם, ואת אסון הצונאמי. כמו כן הייתה שנת 2004 השנה פורייה בתחום הספורט: סיקור נרחב של ה"יורולוג" ומדליות הזזה הראשונה של ישראל.

כל האירועים الدرמטיים שליוו את שנת 2004 קיבלו ביטוי בתלונות שהגיעו מהציבור לחברת החדשות.

בapr

# בראשית

 הכל נבדקו בשנת 2004 כ-160 תלונות שהגיעו לחברת החדשות (לעומת 193 שהגיעו ב-2003 ו-309 שהגיעו בשנת 2002).

מיד עם קבלתה מועברת התלונה לצוין ראשוןי אצל מנהלת לשכת המנכ"ל, לאחר מכן בהתאם לאופיה מועברת התלונה לעיון המנכ"ל או הסמנכ"ל, ולעתים גם לחוחות דעתו של היועץ המשפטי של חברת החדשות.

בשלב זה עוברת התלונה לאגפי המערכת הרלוונטיים לקבלת תגובה והתייחסות. השלב הבא והאחרון הוא ניסוח התשובה ישירות למתalonן או לנציג תלונונת העיבור.

זמן הטיפול בתלונה אורך בד"כ שבוע, ולעתים במקרים הדורשים טיפול נרחב יותר בשבועיים.

ניתן לפנות לחברת החדשות בתלונות, בהערות ובהצעות יעול בכל שעות היום מהמציאות מספרי הטלטמר המתפרנסים מדי יום בסוף כל תכנית, באמצעות מכתביהם ישירים לחברת החדשות בנווה אילן.



## הטלוויזיה החינוכית הישראלית

סיכום התלונות מעלה, כי בשנת 2004 התקבלו 6 תלונות בעניין שידורי חינוכיות – 25% פחות מאשר 2003, שבה התלוננו 8 צופים. הטלוויזיה החינוכית, באופן מסורתי, מקדישה תשומת לב מיוחדת לכל הנוגע לתוכני התכניות והתאמתן לקהלי היעד. התכניות עוסקות גם עריכה ובדיקה לשונית כדי להקפיד, ככל שניתן, על שפה תקנית. אנו מנסים להפיק לקחים מהתלונות שיש בהן העבה על כשל מערכתי. לאחר שהתכניות עוסקות סינוונים כה רבים, כמו התלונות המזעיקות, שמלה תחיליה אינה גבוהה, פוחתת משנה לשנה.



## "ישראל 10"

מיום עלייתו של הعروץ לאויר מכיר "ישראל 10" בחשיבות הקשר עם הצופים, ומאי שנה הוא מבקש להשתפר ולהתמקצע בתחום.

- אופן קבלת תלונה: בתחילת הדרך ניתן היה לפנות בכתב או באמצעות הטלפון. הפניות הגיעו בשני אופנים:
1. מכתבם שהגיעו ישירות מהצופים אל הعروץ או באמצעות נציג התלונות של הרשות השנייה.
  2. פניות טלפוןות דרך "טלמසר", שנפתחה במיוחד עבור תשובות הצופים (בתכניות כגון "אודטה") או טלפונים שהגיעו ישירות אל מרכזיות הعروץ.

בשנת 2004 נוספה דרך חדשה לפנות אל אנשי הعروץ – "כתבו לנו" באתר האינטרנט של "ישראל 10" שכתובו [www.10.tv](http://www.10.tv).

בשנה זו התקבלו ב"ישראל 10" כ-570 פניות בכתב, מתוכן 80 פניות הגיעו באמצעות נציג תלונות הציבור, ו-90 פניות הגיעו ישירות לערוץ. באינטרנט מגיעות שעשו אלפי פניות בחודש, ובכ-30 פניות בטלפון ממוצע ביום.

בשנה זו חל גידול בכוח האדם שייעוד למטרה זו, וכיום פועלת מחלקה שייעודה הוא לטפל בפניות הציבור.

### תוכן התלונות:

פניות רבות מגיעות בעניין קטעים ששודרו בתכניות השונות, דוגמת "אודטה", "דין" וחובון עם רינו צור", "זה הזמן עם עמנואל רוזן" ועוד. הדבר מלמד שצופי "ישראל 10" קשורים לנארם בתכניות, ומקדישים מחשבה לתוכן המוגש להם. כך למשל התקבל מספר גבוה כמעט של פניות, בעניין כתבה ששודרה בתכנית התחקיר "זה הזמן עם עמנואל רוזן", שעסקה בנושא של הפריה מלאכותית.

אם הפניות מתיחסות לתכניות מסוימות, הן מועברות ישירות לעורך התכנית ולמפיק, כדי שייהיו מודעים לנושא, ויכולו להפיק לקחים בתכניות הבאות. אם הפניה הענינה לוח השידורים הן מועברות מיד לאחר מכן לוח השידורים של הعروץ, המביאה זאת לידיית מנהלי הערוץ.



## חדשנות 10

בשל אופי פעילותה המיעוד של חדשות 10 כחברת חדשות, היא שופפת באופן קבוע ושותף לביקורת הציבור. חדשות 10 מיחסת חשיבות רבה לדעת הציבור הצופה ופניהו באשר למחודרות החדשנות והתכניות שהיא מפיקה.

צופה אשר מעוניין להעביר הערה או בקשה בדבר נסח כתבה כלשהי או פרסום כזה או אחר אשר היה באחת מהמהדרות החדשנות או תכניות אחרות יכול לפנות לחברה בדרךים מספר:

- במכותב ישיר לחברת חדשות 10 (בfax או בדואר).
- פנינה לנציג תלוננות הציבור המועברת לתגובהה של חדשות 10.
- חדשות 10 בוחנת פיתוח מגנון להעביר תלונות או בקשות באתר האינטרנט של עוזן 10 אשר יופעל בעתיד הקרוב.

מיד עם קבלת התלונה היא מועברת לטיפול עוזרת המנכ"ל, שופפה בה ובוחנת את השידור הרלוונטי. בהתאם לאופיה, מועברת כל תלונה לעיון מנכ"ל החברה, ומשם מועברת לכותב/עורך הרלוונטי לקבלת תגובה הפרטנית. במידה הצורך אף מתקבלת חוות דעת משפטית בהתייחס לטעגיה הנדונה. לאחר ריכוז כל התשובות מנוסחת תשובה המועברת ישירות לצופפה הפונה או לנציג תלונות הציבור לפי העניין. כל פנינה מתויקת ונשמרת.

במידת הצורך, וכחלק מהתליך הפקת הלקחים, מגובשות מסקנות המועברות לגורמים הנוגעים בדבר, כדי למנוע את היישנות התלונות.

## הרדיו האזרחי



### רדיו קול חי

כל תלונה שמתقبلת ברדיו קול חי נרשמה על ידי מזכירות התחנה בפנקס תלונות מיוחד, ו莫ועברת לטיפולו של מנכ"ל התחנה.

הטיפול בתלונות נעשה בשני מסלולים:

1. מסלול מיידי – תלונות מאזינים על תקלות, מחדלים, הפרות של כללי אתיكا וכו'. בתלונות אלו מטפל מנכ"ל התחנה. המנכ"ל מזמן את העובר נשוא התלונה לבירור, או מורה לשדר להתנצל בשידור על אמרה, שהמנהל מעצא, כי היא פוגעת ואיינה במקומה.
2. מסלול שוטף – תלונות ופניות שגרתיות (דוגמת חוסר איזון במשדר מסוים) שאינן מעריכות תגובה דחופה ומידית, ומטופלות בהליך שנמשך עד 7 ימים. מנכ"ל התחנה מקבל לעיונו בכל יום את פנקס התלונות, שבו רשמו כל הפניות בטלפון, ובו מפורטות דרכי הטיפול של אנשי התחנה. בישיבות הטיכום של המחלקות השונות מנותחות תשובות המאזינים, העורთיהם ותלונותיהם. בכל טיפול בתלונה מודיעעה התחנה למcaller על הדרך שבה טופלה תלונתו.



### רדיו לא' פסקה

רדיו לא' הפסקה 103FM משדר תוכניות המבוססות על שיחות עם מאזינים וייעוץ במגוון תחומיים. השיחות הן בנושאים אישיים, חברתיים, פוליטיים ועוד, בהתאם לאופי התוכניות השונות. השדרנים וההפקה נוקטים את מרבית האמצעים לשימורת הכללים והנהלים הנדרשים בשידורו. בשל העובדה ששידורי התחנה הם שידורים חיים, נדרש מיום נורמה גבוהה בהפקת התוכניות ובגהשתן. אולם, אם לorzות האמור לעיל, נוצרים מצבים בעיתתיים, אז כל מקרה מסווג זה מטופל בכל הרמות הנדרשות, ונערך תחקיר מקיף בכךן. התלונות היחידות שהתקבלו בתחנה מכוון בשרות השניה ונציג תלונות העיבור. משך הטיפול המוצע בתלונה הוא שבוע.



## רדיו צפון ללא הפסקה

אם מתקבלות תלונות של מאזינים בכתב או באמצעות הטלפון, הן נוענות בהקדם האפשרי. התלונות נרשומות ומתועדות לשם הסקת מסקנות עתידיות לעצם התשבחות ומכתבי התוויה שמקבלת התחנה. תלונות שmagiuot מציב תלונות הציבור מטופלות באופן מיידי, והתהליך כולל בירור מפורט במערכת התחנה. תלונות הציבור חשובות לתחנה, משום שהן מהוות "פריסקופ" וסמן המאפשר לדעת מהם רחשי הלב של קהל הלוקוחות של התחנה – המאזינים.



## רדיו חיפה

בשנת 2004 הגיעו ל"רדיו חיפה" מספר תלונות הנוגעות לשידורי התחנה. רוב התלונות עניינן תוכן השידור וחילקו גם לנושאים אחרים כגון: נושאים טכניים, בעיות קליטה, אי קבלת פרטיטים וכו'. כל פניה זוכה להתייחסות פרטנית ואישית בהתאם לאופיה. אם נדרש, מתבצע בירור ישיר עם השדרן נשוא התלונה, או נרכשת האזנה לקליטת השידור. כל זאת תוך הקפדה על עצום זמן התגובה למינימום האפשרי, כאשר רוב התלונות מטופלות ביום שבו התקבלו.



## רדיו קול חיים האדום

מספר התלונות שהגיעו בשנת 2004 לתחנה היה מועט, ורובן היו בטלפון. עם קבלת התלונה התחנה קוראת אותה בעיון, בודקת ומחזירה תשובה בכתב בתוך מספר ימים. כאשר מדובר בפניהו בטלפון, היא נבדקת בדרך כלל מיד ומהזין מקבל תשובה באותו רגע. אם יש צורך בבדיקה נוספת, התחנה חזרת למאיין בשלב מאוחר יותר כשהתשובה בידייה. התלונות שהגיעו לשנה זו לתחנה עסקו בקהלית השידורים מחוץ לאוזור הזיכיון ודרך ערוצי הcablimים והלוויין, ובבעיות הקליטה של התחנה עקב שידורים של תחנות פיראטיות המשדרות מזוויקה מזווית.

## רדיו תל אביב

אופן קיבלת התלונה: לפני ציבור המאזינים פתחים מספר ערוצים לפניות ישירות אל רדיו תל-אביב: קו פקס פתוח 24 שעות ביממה, שנמסר בשידורי הרדיו השונים למאזינים. בשעות העבודה ניתן להתקשר למרכזיה או למספר טלפון המועד למאזינים, שנמסר גם כן בשידור. נוסף על כך, מתקבלות תגבות באמצעות הדואר ובאמצעות הדואר אלקטרוני. מכיוון שלרדיו תל-אביב אחר אינטרנט שהפרק לגורם חשוב בקשר של הרדיו עם קהל המאזינים, פניות רבות של מאזינים מגיעות באמצעות הדואר האלקטרוני. לשמהנתנו כמעט כל התגבות שמדוברות בדואר האלקטרוני הן חיוביות, וمبرחות על שידורי הרדיו ופעילותו.

אופן הטיפול בתלונה: פניות ותלונות הציבור שמדוברות לרדיו מרכזות על ידי המפיק הראשי, שדווגע לתשובה לכל אחת מן הפניות באופן אישי ו ישיר, בטוח וZN שAINO עולה על מספר ימים ממועד קבלת הפניה. אם מדובר בתלונות על איקות קליטת השידורים – המנהל הטכני או הטכני הראשי של הרדיו מטפלים בתלונה, ומסביר למאזינים בכתב או בעל פה, על פי העניין, את מהלך הטיפול באיכות הקליטה של השידורים. תלונות בנושא תכניות הרדיו ותוכנן, מעורבות אל מנהלת התכניות. לאחר מכן, לאחר שהזינה להכנות, שהتلונה מתיחסת אליה, עונה למטלון (בין אם הוא גוף ציבורי או פרטי). במקרה העורק מתיעצת מנהלת התכניות עם המנכ"ל, היועצת המשפטית של הרדיו ועם עורכת הלשון, ומוחלט כיצד להagg. תלונות שמועברות דרך הרשות השנייה מועברות באופן ישיר למנכ"ל הרדיו ואל היועצת המשפטית, שעורכים בירור של העבודות ומגבשים ת绍בה ודרך טיפול פרטני במקרה, נוסף על הפקת לקחים עתידיים. יש לעזין שהتلונות הן לא רבות באופן ייחסי, ולרוב מגיעים לרדיו תל-אביב פקסים ומכתבים ממאזינים שאוהבים את התוכן המשודר.

תוכן התלונות: במהלך שנת 2004 התקבלו מספר תלונות שהועברו דורך הרשות השנייה, שעסקו ברובן בתכנים, שהיו בוטים לדעת אותם מאזינים, בתכנית הבוקר ובתכנית הערב עם שי ודרור. ראוי להזכיר כי התלונות האמורות התייחסו לתוכנים סאטיריים ששודרו בתכניות. תלונות להעבורה באופן מהיר, וכן לכך, הופנמו המסריהם שהועברו באותן פניות, והוגבירה תדירות התדרוך והפיקוח על התכנים הסאטיריים וההומוריסטיים בתכניות. פניות ישירות לרדיו עוסקו בעיקר בנושא פרסם שוכן בהם מאזינים. מדובר בתלונות בודדות, שטופלו במשך 48 שעות ונפתחו לשבעות רצון הפונים.



## רדיו 99ESC

תחנה הרדיו 99ESC היא תחנת מוזיקה ובלס בר עירית התחנה תלונות רבות הקשורות לתוכן השידור.

מנגוני קבלה, פניה וטיפול – מנגן זה מחולק לשולשה חלקים, כל אחד שמתלונן ברדיו רשי לפנות באופן חופשי לאחד מהగורמים האלה:

1. מפיקה ראשית.
2. מנהלי תכניות.
3. מנכ"לית התחנה.

התלונות מתקבלות באמצעות פקסים, טלפונים, דוא"ל ופורומים (באופן האינטראקטיבי של התחנה מפורסמות כל הדרכים ליצור קשר עם התחנה).

כל פניה שמתقبلת ברדיו מטופלת באופן מיידי ויישיר בתוך 24 שעות.

אפיון התלונות: כפי שצוין לעיל, בשל העובדה כי מדובר בתחנת מוזיקה, רוב הפניות קשורות לקבלת פרסומים. מאוזין שמתלונן על עיבוב/איחור/אי קבלתPRS מטופל באופן מיידי ומתקבל פיצוי. לעיתים, נמצאות טעויות בכתבאות שהתחנה שולחת אליהם את הפרסים והם חוזרים אל התחנה. במקרים אלו מערכת ההפקה מأتור את הנמען של כלPRS שחווץ, יוצרת אותו קשר, ומפנה אתPRS חוזה. תלונות הנוגעות לתוכן השידורים, מלל בשידור או פרסום, מטופלות באופן מיידי במכותב או בשיחת טלפון חוזה למטלון והבהרה של כל הצדדים.



## רדיו דרום

במהלך השנה מתקבלות ברדיו דרום כ-2-3 תלונות בממוצע. הפניות ברובן המכריע עוסקות ב비וטווי שדרים או עוסקות בנושאים שנאמרו בשידור, ואשר מעוררים התנגדות בקרב המאזינים.

משם הטיפול בתלונה מרגע קבלתה נע בדרך כלל בין שבוע לשבועיים, תלוי באופי התלונה.

מנגנון קבלת התלונה: התלונה מגיעה לשולחנו של המנכ"ל, ולאחר מכן מועין בה, הוא מפנה אותה לאדם הרלוונטי במערכת לקבלת מענה או הסבר לתלונה הנ"ל.

כאשר המנכ"ל מתרשם, כי נעשו כל הבדיקות והבירורים המתאימים, הואעונה תשובה לניציב תלונות הציבור של הרשות השניה ובה ממצאי התלונה ומסקנותיה. אם לדעת המנכ"ל לא נמצאו תשובות מספקות, מוחבקש הגורם הרלוונטי לספק בתוך יממה נוספת לשאלות החסרות, ואז נשלחת התשובה לניציב.

לעתים התחנה יוצרת קשר עם המטלון כדי לשוחח עמו, ולהבין בצורה בלתי אמצעית את טענותיו.



## רדיו ורדיו לב המדינה

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

כגוף משדר הנועד לשרת את הציבור, רואים עצם רדיו לב המדינה ורדיו כמשמעותי ציבור. על כן התחנות רואות חשיבות עצומה בכל פניה, ובუורת פניות אלו התחנה מצליחה לשפר את שידורי הרדיו, ולהעניק למאזניו את השירות הטוב ביותר.

כל תלונה המגיעת לאחת מהתחנות, בין אם בכתב או בעל-פה, נבחנת בעיון רב על-ידי הגורם הרלוונטי. תגובת התחנה נשלחת לגורם הפונה (המאזין או נציג תלונות הציבור) במהירות האפשרית על-ידי הדרג הגבוה ביותר, ותמיד לאחר בדיקה ואישור של המנכ"ל.

התחנות שמחות לגלות, כי מאזני התחנה חשובים מאוד לכל הנאמור בתחום, דבר המאפשר להשתמש בפניות אלו באמצעות בקרה עצמית של המערכות השונות. פניות אלו נבחנות בעיון רב, ואף מקבלות ביטוי רב בשיקולי התוכן של התחנה.



### **רדיו א-שםס** (כתב על ידי גר)

2004 הייתה השנה השנייה לפעילותה של תחנת רדיו א-שםס המשדרת שידוריים מגוונים לציבור דובי השפה הערבית לרבות: חדשות ואקטואליה, תרבות, חברות, וספורט, תוכניות ילדים ונוער, בידור, ומוזיקה. לתחנה מערכת חדשה עצמאית, המשדרת מהדרות חדשות בכל שעה עוגלה, וימני חדשות בהפקה עצמית לאורך כל היום.

במהלך השנה נקלעה התחנה למושבר פנימי חמור בין בעלי המניות, באשר לניהולה הכספי והתוכני של התחנה. בעקבות המושבר יושמו שינויים לא מעטים ברדיו א-שםס, ובهم שינוי מבנה ההחזקות של התחנה ושינוי במבנה הנהולי שלה.

בשנה זו לא התקבלו בלשכת נציג תלונות הציבור של הרשות השנייה תלונות על שידורי התחנה.

### **רדיו אמצע הדרך**

התחנה לא מסרה מידע על אודוות תלונות הציבור, שהתקבלו בשנה זו.