



6

נציב תלונות הציבור



הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו



דו"ח שנתי מס' 12 תשס"ו-תשס"ז



נציב תלונות הציבור

דו"ח שנתי מס' 12 תשס"ז-תשס"ז 2006

Ombudsman
The Second Television & Radio Authority
The 12th Annual Report 2006

ג'ירא רוזן נציג תלונות הציבור

עשוי בהפקה:
הרס גמן, עלי זלצמן כתיבה ועריכה
עירית לאופר עריכה מקצועית

עיצוב: סטודיו דינה שחם

© 2007 כל הזכויות שמורות
לרשויות השניות לטלוויזיה ורדיו
צילום השער: מונק ארכיון חברת החדרשות ערוץ 2
וארכיון חדשות ערוץ 10



תודות

אני מבקש להודות לכל אלה ששיתפו עמו פועלה במהלך שנת 2006, ולכל מי שסייע
בחכנת הרוח.

תודות לחברי מועצת הרשות השנייה בזוכות ההערכה והגבוי הנרחבים להם אני זוכה
מטעמה ובמיוחד בתקופת מלחמת לבנון השנייה, תקופה בה שימשו דיווחי הנציב חומר
רकע חיוני במילוי בגיבוש עמדותיה כלפי התקשרות. זה המקום להודות לגב' נורית דאבורש
ו"ר מועצת הרשות השנייה על הכהרת, ההערכה והרוח הטובה והמאפשרת, שפינתה
לניציב מקום מרכזי בעיצוב ערכים ובין שהרשויות השנייה מייצגת. תבוא על הברכה גב'
אלית מצור, שימושה במהלך שנה נוספת כמנכ"ל בפועל. כמו בעבר, כך גם עתה, ימינו
המשותפים הם שגרה של ייחסי רעות ותמכה גם באותו עניינים בהם היינו חלקים,
והיא ידעה לכבד החלטה באצלות ובירושה.

אני מודה למנהל הובייניות של עריצים 2 ו-50 ולעוסקים שם בתלונות הציבור. שיתוף
הפעולה עם הוא יומיומי ולא אחת רווי מתחים. למורת זאת, הוא נזון מהערכה ומיטן
כבוד לאזרחים הפונים. אני מודה לצוות המוביל את ערוץ 2 יוחנן צנגן מנכ"ל "רשות"
והילה בראל (רשות), אבי ניר מנכ"ל "שידורי קשת" לגיל גרינברג ומירב אופיר (שידורי
קשת). תודה מיוחדת נתונה לשולם קויטל וענת סרגוסטי (חברת החדרשות של ערוץ 2) ועו"ד
ישגב נקדימון. לצוות ערוץ 50 למנכ"ל מודי פרידמן, עינה הברפלד ועו"ד דבורה קמחי.
ולאנשי חדשות ערוץ 50, למנכ"ל גלעד עדין ואילית בן חיים-גט. ולבטסף, תבוא על הברכה
רות נווה, מטלויוזיה החינוכית.

תודה לנחמה לאור סמנכ"ל לאסטרטגייה; לניר שווקי מ"מ סמנכ"ל לבספים; לאلونה
אריאלי-להב דוברת הרשות; לעו"ד דורון אבני, לירון רגב, מתחם פעולות המועצה; לרואמה
יצחקי, ראש מחלקת הייעוץ הלשוני; לנועה לפלר-אלפנט, ראש מחלקה מידע; לויktor
מגרם אלי דאבח ומיכל גروس. ולבטסף, תודה לעובדי לשכת נציג התלונות שבילדיהם
לא היה מתקיים הקשר המיחוד אל העיבור, ותרומותם ראויים לציון: הדס וגן, על
תבונתה הרובה ומציאותה, עילי ולעמן, על מחויבותם ומקצועיותו. צוות לשכת הנציג
הוא מהטוביים שהכרתי במהלך שנות עבודתי במגוון שנות וரיגשות. איקוטו כה הרבה
עד כי לעיתים אני חש שהוא ראוי ליותר הערכה מצד דרגי הניהול ברשות, שיכולים היו
להפיק ממנו הרבה מעבר מה שהם עושים בו. תבוא על הברכה עירית לאופר בזוכות
עריכתה הקפדרנית, ואחרונה תבוא על הברכה גם דינה שהם על העיצוב הגרפי, שהוא כבר
שם דבר" בשיח המקצועני של אנשי אמנות העיצוב בישראל. דוחות הנציב אוחם מעצבת
דינה שהם מוצגים בתערוכות עיצוב וגאותנו על כך.

תוכן העניינים

	
	
	
	
	
מכוא לדוח הנציב	7
מלחמת לבנון השנייה	17
אופן הטיפול בתלונה	33
סיכום הנתונים	35
תלונות מייצגות	59



ג'ורא רוזן
נציב תלונות הציבור

תלונאות ציבורית מודרנית



فتיחה

דו"ח 2006 רואה א/or, כмеди שנה, במרוחק זמן, בשלתי 2007, כמעשה הדורש פרטפקטיבה. הדבר נכון במיוחדה השנה, שכן בדו"ח הקודם (2005) הרחובנו באמצעות פרק שעסוק בתקשות בתקופת מלחמת לבנון השנייה – מעשה שנמצא חיוני מאד ורלוונטי לשיח הציבורי. דו"ח הנציג לשנת 2005 שימוש מחקרים רבים וסימפוזיונים אחרים, שנעשו בעקבות ויכוח ציבורי נוקב על התנהלות התקשות בזמן המלחמה. נתנוו, קרי עמדות הציבור, שimsonו את מקבלי החלטות במערכות ציבוריות שונות לרבות הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו. השנה, כמו בשנים שקדמו לה, נזהור על קביעתו החשובה של פרופ' ירון אורהי הסבור, כי "הציבור הוא החוליה הchlשה בשרשורת הכוללת את המדינה והשוק, ולכן ישנה סכנה שהאינטרסים הציבוריים ישחקו במהלך התפתחות היקות והתיאמים בין הכוחות הפוליטיים והכלכליים".¹

ענינו של דו"ח 2006 הוא בהבאת הנתונים המשקפים את הדיאלוג השוטף, היומיומי והמיידי בין האורך לבין הנציג ובינו לבין הוציאינים והרשות השנייה. נטען כי מספר הפניות לנציגות תלונות הציבור של הרשות השנייה הוא גבוה באופן יחסי לפניות דומות המתופות על ידי נציגי תלונות ציבור בעולם בתחום התקשות או לנציגי תלונות ציבור במגזר הציבורי בישראל.²

2006	2005	2004	2003	2002	2001	
187	206	1,333	1,640	1,596	794	BBC
1,817	–	2,050	2,155	1,694	1,024	CBC
3,564	2,618	1,218	1,803	1,754	869	הרשות השנייה

2. בהשוואה שערכנו בין הרגולטור הבריטי באשר לשידורי ה-BBC (בטלוויזיה וברדיו), הרגולטור הקנדי באשר לשידורי ה-CBC והרשות השנייה באשר לעורczy הטלוויזיה והרדיו המסתוריים, נמצא כי הציבור הישראלי מגב למזה שהוא ראה ושמע בחיקק דומה לה של הרגולטורים בקנדה ובריטניה, ואולי אף יותר, בהתחשב בהיקף האוכלוסייה השונה.

1. ירון אורהי, הטלוויזיה הרוב ערוצית בישראל: ה Habitatz Ha'zivori, ניר עמודה מס' 25, (ירושלים: המכון הישראלי לדמוקרטיה, מאי 2001).

משמעות הדבר היא, כי הדיאלוג הזה נחוץ ואפקטיבי: שני מונחים שראוי להבהירם, אבל לא לפני שנציג את סמכויות נציב ה תלונות של הרשות השנייה ואת דרכי פועלתו שכן, הן מהותיות להבנתם של שני המושגים האמורים.

על פי חוק, מיצג נציב תלונות הציבור את הציבור בפניו שר התקורת, הוציאינים, והרשות השנייה. "הוא רשאי לברר כל תלונה בכל דרך שיראה לו לנכון, והוא אינו רשאי להחואות שבתודוי הדין", דהיינו, הוא עצמאי בח滴滴ותיו ואינו כפוף למערכת המוסדית של הרשות השנייה, ואף יכול לחקור תלונה של אזרח או ארגון, "בכל דרך" שיבחר.³ כמו כן, הוא הופשי להביע את דעתו בכל עניין הנוגע לקשר שבין האזרח למכלול ענייניה של הרשות השנייה. בעוד שהרגולטור מסדר את יחסיו עם הוציאינים על יסוד החקיקה ותקנון הרשות השנייה, נציב תלונות הציבור פועל על פי "דוקטרינת ההגינות" ו"השכל הישר".⁴ הח滴滴ותיו, כך על פי החוק, צרכות להיות מנומקות, ואין דעתו לגבי מקרה זה או אחר מסוכמת רק באמירה "צדוק" או "לא הצדוק". הנמקות הנציב מסבירות את הח滴滴ותיו ומטבע הדברים הן ביקורתית ומתחבשת על נוסח התלונה, נוסח תשובת הוציאין, צפיה (טלוייזה) או האזנה (רדיו אוזורי) בנושא התלונה, ועל מקורות ידע שונים נוספים, ומעלה לכל על אסטרטגיית העבודה המצוינת לעיל.

הידול במספר הפניות – הנחיצות

הידול במספר הפניות ב-2006 הוא קיומי ונובע כנראה בעיקר מהגידול במספר התלונות על התנהלות התקורת בזמן מלחמת לבנון השנייה, רק במהלך גידול מסוין בכ-1,500 פניות.

אזורים מחלונים בפני נציב תלונות כאשר הם חשים שנעשה להם עוול, בין אם מדובר בפגיעה אישית ובין אם הם חשים כי דעתם או פגיעתם

³. חוק הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו התש"ן – 1990, פרק ט' סעיף 119 (א).

Gideon Doron. *The Smoking Paradox: Public Regulation in the Cigarette Industry*. Cambridge, Mass.: Abt Books, 1979

مشקפת ציבור רחוב. המתלונן או המתלוננת מבקשים תשומת לב, מעורבות, יחס והכרה בדעתם. ממחקר שביצעו בעבר אנו יודעים כי מעגל המעורבים בתלונות של אדם אחד מكيف כ-30 אנשים.⁵ מכאן, שם ב-2006 הגיע מספר התלונות ל-3,654, או אז מספר האזרחים המעורבים בכך מגיע ל-106,920.⁶ עיבוד הנתונים שלנו, המתיחס למספר מעורבים כה גדול, הופך למדר, במילוי משומש שהנתונים הם תולדה של ניתוח תלונות האזרחים. אי לך, נתוני הדוח אינם נופלים מכל מדר אחר הבודק את עדמות הצביעו. מעידה על כן גם החלטה בין עמדות הצביעו בעת המלווה, כפי שנთחו וטובמו על ידי נציג התלונות של הרשות השניה בין סקרים ומחקרים שונים שנערכו על ידי מכוני מחקר אקדמי.⁷

מכאן, שהתשובה לשוגית ה"נחיות" נמצאת בשני מישורים. מצד אחד, הציבור רוצה להביע את דעתו ומקש שיתחשבו בה, ומן הצד الآخر, מעצבי המדיניות הציבורית צריכים להיות ערנים לדעתם של האזרחים ולהתייחס אליה ככל מקור מידע מרכזי המוביל לעמדות ביקורתיות המובעות על ידי מבקרי החקשורת והמחקר האקדמי.

תלונות הציבור – האפקטיביות

אורח או אזרח הפונים בתלונה משוכנעים בדעתם, ועל כן מבקשים תגבה מעשית. מרבית המתלוננים מניחים את דבריהם באופן מדויק: הם קובעים את שם וזמן התכנית, ומצטטים באופן מדויק או חופשי את המעשה או האמרה שהנעה אותם להתלונן. אין מדובר בתלונות סרק, ומעטים מאוד הם המתלוננים "הסדרתיים" (בודדים). ועל כן Natürlich כי מרבית המתלוננים מביעים את אשר על ליבם ואינם נזירים בהתנסחות משפטיות או מקצועיות אחרות.

תלונות ציבור מוגייבות "מתוך הלב", וmbטאות כאב, עול, חוסר אונים וכו' ובדוק את "הקול הזה" בבקשת מהחוק לשמו, כאשר קבוע בחוק הרשות

5. סקר זה נערך על ידי חברת "דובלו", פוענה על ידי פרופ' קמיל פוקס, ופורסם בדרך נציב תלונות הציבור לשנת 2003 עמ' 27-28.

6. מסקנות הסקר שערכו פרופ' גבי וימן ודר' רחל ישראלי באמצעות מכון "מחשוב" העיבשו על כה, כי 55% מהמשבטים סבור כי דיווחי התקשות坊 גגאו במורל החילימ, ושיעור דומה טען כי השידוריים גם גגאו במורל העורף.

השניה את אופן הטיפול בתלונות הציבור ואת סמכויות הנציב. משום כך אין נציב התלונות מונע על פי מידות החוק, אלא מתוך אסטרטגיית ההגינות, עקרונות האתיקה, כפי שנוסחו בקדמים אחרים שונים, ובדרבי התפתחותם ועיצובם בחברה האזרחית בהכללה הרחבה שלה.

בנסיבות אלו, כל בירור הקשור בתלונות הציבור מתבסס על הכרה כי אם האזורה פונה ממשען שכואב לו. גישה זו אינה סותרת בהכרח את הדיסציפלינה המשפטית, אבל אין היא חייבה לפעול לאורה. משפטנים מתחום התקשות אינם מרגלים בפרקтика כו ומתקשים במקרים רבים לקבלה, ועל כן אחדים ממשפטני התקשות בודקים "מה כתוב" בחוק ומתפלסים בצעותיו, ללא קשר לעמדת האזורה המביעה תחושת עולה.

ازוח ואזרחית לא חייבים להיות צודקים בטענותיהם אפרורית, אולם לאחר שנישתם אינה נשענת בדרך כלל על טיעוניים משפטיים יש להעניק העדפה לתום ליבם. בתורת השיווק נאמר "הלקוּ תמיד צודק", ואם "הלקוּ" צודק או קל וחומר האזורה או האזרחית השואבים את סמכותם להتلונן בהיותם קודם כל ריבון, בעלי זכויות חוקיות להביע את עמדתם ולבקש סעד מיידי.

האפקטיביות של התלונה היא בכך, שכאשר היא נמצאה צורכת היא הופכת מעניין שהוא רלוונטי רק למתרנן היחיד לעניין ציבורי המחייב נקיטת פעולה גם בשם הנציב הפועל מכוח החוק. ב-2006 נמצאו 669 תלונות צודקות, 233 תלונות לא צודקות, וב-2,630 תלונות נמצאה פשרה המקובלת על המתלונן והזוביין, שמאחרויה עמד הנציב. מבחינת הנציב זה המ丑ב הרצוי, משום שהוא משקף את הכרתו של הזוביין בעיתיותו אותה ביטה המתלונן. למשל, טעות בדיווח חדשתי או התייחסות פוגעת במתרנן. ואולם פגיעה בילדים או מעשה אלימות, או מעשה שיש בו משום עידוד לעבירות חמורה, או חריגה של ממש במספר הפרסומות המשודרות עד כדי פגיעה בחווית הצפיה, הם אינם עניין פרטיאלי ציבורי מובהק המחייב נקיטת פעולה.

סמכוות נציג ה תלונות מוגבלת. הוא יכול אמן לטעו התנצלות של זכין או מי מטעמו (עיתונאי, מנהה תכנית, עורך וכו') בשידור או שלא בשידור, והוא רשאי לזמן נשואי תלונה לחקירה "מעבשו לעבשו" מתוקף חוק ועדות חקירה, אבל זאת ולא עוד. אין הוא יכול לנזוף בעיתונאי או מנהה שפגעו באזרוח, אין הוא יכול לפטול תכנית גרוועה או לקנס בגין מפרסם שטרח, אבל הוא רשאי לפרסם את עמדתו בפומבי, ויכול לבקש מן הרשות השניה למצות את הדין השמור עמה. הוא רשאי לערב את שר התקורת, את מזכיר המדינה ואת חברי הכנסת, ובעיקר זה הוא נתבע לומר את דעתו. במובן זה אין סמכויותיו מלאה של גופי ביקורת ציבורית אחרת, כגון מזכיר המדינה בתוקף פועלתו כנציג הציבור, או מועצת העיתונות. מזכיר המדינה נציג פועלתו כנציג תלוות הציבור, או מועצת העיתונות. השופטת בדייט דליה דורנער, יור'ר מועצת הכנסת, צינה עם הכנסתה לתפקיד, כי "אנחנו (מועצה העיתונות) לא יכולים להטיל שום סנקציות חז'ן מפרסום עבירות שנעשו. אבל לאור המלחמה העזה שניהלו בלי התקורות נגד פרסום כזה, נראה שזו סנקציה אפקטיבית מאוד". הפעולה יכולה להיות תקורתית, אבל במקרים רבים אין בכך די או שאין בכך צורה, ומגניר יכול הנציג להמליץ על בחינה של אמצעי העיטה מטעמה של הרשות השניה.

הרבה מאד ביקורת ציבורית נשמעת באחרונה נגד זכייניות הטלוויזיה על אי עמידה במחוייבות הנגורות מן החוק ומהמכרים בהם זוכו ב-2005. ביקורת רבה אף מוטחת כלפים בשל הירידה ברמת תכניות הטלוויזיה. שני עניינים אלה אינם שייכים לתחום האחוריות של הנציג, אבל תוצאותיהם הובילו לכך שאוכלוסיות רבות שנางו לצפות בטלוויזיה מדרירות עצמן מן המסך. לא מכך פורסם מחקר המצביע למשל על כך כי כ-25% מכלל בתיה האב ממעדן סוציאו-אקונומי בינוני ועד גבוה אינם צופים בטלוויזיה.⁷ אין מספיק מחקרים צולבים כדי לאשש קביעה סטטיסטיות זו, אבל אם היא נכונה, הרי שהירידה במספר הצופים בפלחי אוכלוסייה שונים תשפייע בעיליל על מספר המתלוננים ואופיין של התלוות. הירידה

ראו: רוני לינדר גנץ, "שברו את הטלוויזיה: נמאס להם מהנוון, השחתה הזמן ובזבוז הכספי – אז הם נתקו את הקופטא ועבשו הם מאושרים",
TheMarker, 26.9.2007

7. אסף כרמל, "שות למען חופש הביטוי",
הארץ, 11.9.2006.

8. מסקר שערך חברת הסקרים

TheMarker עברו עיתון MarketWatch עליה, כי ל-14.4% מבוצרי ההכנסה הממוצעת אין טלוויזיה או שאינם צופים בה. כך גם לגבי 7.6% מבוצרי הרכנאה הגבוהה כמעט ממהמוצע ולגבי 4.6% מבוצרי הרכנאה הגבוהה ברובה מהמומוצע.

בمعורבות הציבור בתחומי השיח הציבורי, שסימניה ניכרו כבר בשנים שחלפו, עשויה להיות התוצאה של מגמה זו. ב-2007 לא רק שמספר ה תלונות פוחת, אלא שהיחס אל תלונות משתנה. אין ליחס תופעה זו למידת שביעות הרצון של האורח ממה שהוא צופה בטלוויזיה או מאין ברדיו האזורי. שביעות רצון רגULAR מטר אחר המתייחס למה שנצפה בפועל ולא למכלול ציפיותו ודרישותיו של הציבור מהטלוויזיה ומהתקשורת. כאשר התכניות הרציניות נעלמות ותכניות הבידור הקל והופכות מועדפות על ידי חוגיניות מסוימות עטיקות, מבאות תלונות הציבור חלק ממשמעון כאמור בィוקרטיה על רמת השירות שהאורח, הריבון, אמרו לקבל מהתקשורת הציבורית, ובשם אופן אין קשורות למידת שביעות הרצון של האורח ממה שהוא צופה בטלוויזיה או מאין ברדיו האזורי.

מלחמת לבנון השנייה, שעמדה במרכז ההוויה הישראלית ב-2006, נחרה על ידינו מיד לאחר תום המלחמה, ובאמת, ראשונים היינו לפרסם את נתוני תלונות הציבור ופילוחן. בדוח 2005 הוגג מחקרים, ובאמת הוא שימש לא מעט חוקרים שהרכבו לאקור את הלם הציבור מהתנהלותה של התקשות במלחמה. מסקנות החוקרים, לרבות מועצת העיתונות ומועצת הרשות השנייה, היו אזהרות לזרכה של התקשות ולא קיבלו את הביקורת הגורפת שנשמעה נגדה. דוח הוועדה של מועצת העיתונות, שעסק בקביעת כללי אтика לעיתונות בימי לחימה, דן גם הוא בסוגיות דעת הקהל העיינית לתקשות שנוצרה במהלך המלחמה. מסקנת הדוח הייתה, כי "הגולם המרכזليיחס ליחס במהלך המלחמה. [...] אילו היה ניתן סיקור דומה בגל פתוח [...] למלחמה אפואת הצלחות וניצחונות – היה הסיקור הזה מתתקבל בתשואות על ידי הציבור. נראה כי הציבור המתוסכל בעס על השליח המביא את הבשורות הרעות: התקשות"? זאת ועוד, הציבור ביקש תקשורת פטристית, ואילו התקשות عمדה על הצורף לשמור על ערכיהם של חופש ביטוי, חובת דיווח, וכל אלה תחת מעטה של צנזורה

⁹. מתוך דוח הוועדה לקבעת כללי אтика לעיתונות בימי לחימה אשר הוגש למליאת מועצת העיתונות, 18.4.2007.

שמנעה זאת. מאמרה של העיתונאית ענת סרגוסטי שמוופיע בדוח זה מסביר היטב את עמדת התקורת אל מול תלונות הציבור. אולם בנסיבות אלה יש לשאול: ככלום הציבור, שבאופן גורף כל כך יצא נגדה, טועה ולכן אולי אינו מכין את תפקידה של התקורת? התשובה לסוגיה זו אינה יכולה להישאר ללא מענה, משום תפקידה החשוב של התקורת בהתנהלותה של הדמוקרטיה הישראלית. מסקנתה האמורה של ענת סרגוסטי נכתבה מעמדה של עיתונאית, והיא נשמעה שוב ושוב בדיונים ציבוריים שונים שנטו סיבב סוגיות התקשות במחלוקת לבנון. ברם, שום גומם לא ל乾坤 על עצמו אחירות לתופעה זו, שהיא כמובן תוצאה של כל מערכתי בהבנת תפקידה של התקורת בחברה דמוקרטית. אין זה מתפקידנו לעסוק בסוגיה, אבל נכון לציינה, שכן היא מחוירה אותן לדון בשאלת רמתה של הטלויזיה. נחזרו ונאמר: ככל שהטלוויזיה המסתורית תהיה בידיורית יותר, בה במידה ייחלשו תכניות האקטואליה, התחקיר והתעודה. תופעה זו מגבירה את הדדה-פוליטיזציה של ציבור העופפים, מחלישה את מעורבותם בשיח הציבורי והופכת אותם لأنניים, קהים וחסרי יכולת ביקורתית בעת צפיפות והזונה. משטר דמוקרטי פועל איינו מיכול לתקן. על מעצביו המדיניות לראות בתופעה זו והסביר חשוב לסוג של אספקים ואיבוד עניין בנושאים המרכזיים התורמים לכליות החברתית והתרבותית בחברה הישראלית.

הרשויות השניות יש "חוזה" עם האוורחים, המבוסס על החוק ועל תנאי ההתקשרות בין הוקיין לרשות. מרכיב מרכזי לעניין זה הוא חיזוק מעמדו של הנציג כמקור מרכז ובסעודת יחיד להאונה לקולו היישר והבלתי אמצעי של הריבון. את ההאונה אין לבסס על סקרי דעת קהל, וודאי שלא על מדדי רייטינג, שהם ככל מדידה שאינן יכולים להחליף את אמירותו הישרה של האזרח. נDIGISH אפוא שוב ושוב, כי נתוני הנציג הם בבחינת מדדים העומדים לעצםם וכך יש לנתחם. לאור האמור לעיל, עירכה הרשות השניה להיות מעוניינת לתמוך בכל פעולה שיש בה כדי להגביר את מעורבות הציבור, לוכות בתגובהו ולעוזד את האכפתיות שלו. ברם פעולה כזו לא נעשית

עצמה. יש לפתח אסטרטגיה שמאפשרת להגיע אל הציבור כדי ליזור אצלו מוטיבציה לפעולה. אחת הדרכים לכך היא לקרווא לעיבור להגיב למה שהוא צופה בטלוויזיה ולמה שהוא מאוזן ברדיו. ב-BBC למשל, כמו גם בתחום טלוויזיה רשות מדינות המערב, מזמן הציבור באמצעות פרסומות המוצגות על המסך לאורך כל שעות השידור, להגיב ולכתבו לרגולטור ולהchnerות עצמן את שלל ליבו. בשנה שחלפה הרשות השנייה לא עשתה כל פעולה פרטומית המומינה את הצופים והמאזינים להגיב באמצעות פניה לנציג ה תלונות. מבלי להיבנס לטבות העניין, מותחיב כי ב-2008 תעשה פעולה הסברתית קבועה ושורתית, כמקובל בדמוקרטיות מעربות. בהדר פועלה כזו נפגמת פועלת הנציג, ובטעות ניתן יהיה לחשב כי ירידה של מספר ה תלונות ועליה במשמעותו השנתי של הרויטינג בשעות צפיה והאזור השיא מייצגות ה策חה של התקשרות בדעת הקהל, ולא היא. הקביעות לעיל אין ממשמעות ביקורת על התנהלותה של הרשות. הן نوعדו להציג צורך דחווף, החינוי לרשות כדי להעניק תוקף למאבקה בכל הקשור לעמידה בתנאי החוק ובתנאי הזיכיון.

תלחתת קבבו הטעינה



בקבות מלחמת לבנון / גירא רוזן

החל מיהום הראשון למלחמה ועד יומה האחרון הגיעו לניציב תלונות הציבור 1,347 תלונות. קיימת הליםמה בין תוכנות הסקרים שעשו גורמים שונים מאוחר יותר לבין תוכנן של התלונות שהגיעו אלינו: הציבור הביע חוסר שביעות רצון מהנהרות התקשרות בעת המלחמה.

סקר שערכה הרשות השנייה באמצעות מכון "מדגם" הראה, כי 91.7% מהמשיבים חשבו כי התקשרות צריכה לקחת חלק במאזן הלאומי ולשמור על המורל, ו- 85.4%- 61% האמינו כי על התקשרות לדוחה בצוות פטriotית ואוחדרת לישראל. כ- 40% מהנשאלים סברו כי התקשרות דיווחה במינון גבוה מדי על הפגיעה בעורף הישראלי ועל החיזבאללה.

בחינה של תוכן הפניות שהגיעו לניציב תלונות בנושאים אלה מעלה, כי אחוז המתלוננים היה גבוה יותר מאשר בסקר של פרופ' ויימן וד"ר ישראלי (שכאמור דיווח על נתונים של כ- 50% משיבים שטענו כי הדיווחים גרמו לדעה מוטריאזיה בעצב ובעורף, וככ- 40% משיבים אשר הלינו על סיור עודף הפגיאות בעורף הישראלי ועל חיזבאללה), והתקרב לסקר שביצעה הרשות השנייה באמצעות מכון "מדגם" ועמד על שיעור של 63.8% מהתלונות. במיללים אחרים, המחקרים הכלומתיים מצבעים די בהתאם, ובמובוקות רבה, שהציבור חש כי התקשרות כשלה במהלך המלחמה.

מה כתבו האזרחים לניציב תלונות

הרבית תלונות הציבור תתייחסו לשיכון העורף והלחמים. המתלוננים סברו, כי דיווחי השטח של כתבי הטלוויזיה סייכנו את העורף. לטענתם, זהוי המיקומות שנפגעו והדיווח על עצמת הפגיעה האזרוחית שימשו לבאורה מידעמצון לכיוול משגרי האויב ולטיווחים החווים ונשנים מצדו. למשל, דיווחו של משה נסבאום מסון כפר גלעדי מיד לאחר המטה הראשון הוא שהביא, לדעת המתלוננים, למתח הקטיושות השני.

דומה מאוד היה היחס לכתבי הטלוויזיה, שdioוחו כבר בתחילת המלחמה על פגיעה קטלנית בעיר התחתית בחיפה, תוך שהם מציענים בפירוש את מקום נפילת הטיל ואת מידת הנזק שנגרם.

רוני דניאל, הכתב העצאי של ערוץ 2, שהיה בדרך כלל זהיר בכתבותיו, ספג מהאות רבות בעקבות הודעתו בשידור ישיר ביום 9 אוגוסט, ש"הפעולה של צה"ל מתחילה עבשו [...]. היו שרואו בכך חשיפה מסוכנת של מהלכי צה"ל וגילוי סוד צבאי באופן בלתי אחראי.

תלונות רבות נשלחו על ידי אזרחים שטענו, כי הביקורת שנתקטה התקשרות כלפי צה"ל והנהגה המדינה הייתה קשה וגרמה לדמoralיזציה בקרב חיילים והעוזף האוזחי גם היה.

לבודק את התקשרות

מספר עיתונאים, למשל יעקב אחימאיר ויאיר לפיד, תבעו להקים ועדת חקירה שתחקור את התקשרות.¹ הם חשו את מה שהציבור חש, כי "משהו לא פעל כראוי". הם הבינו אי נחת בפומבי, למروת שנהייה להם שידוע למורביה העיתונאים ואנשי התקשרות – שככל חקירה המתיחסת אליהם משמעותה פגיעה בעצמאותם, דהיינו פגיעה בחופש הביטוי ובחופש העיתונאות.

שופט בית המשפט העליון בדימוס ויור' מועצת העיתונות לשעבר, פרופ' יצחק זמיר, אמר בהקשר זה: "התקשרות, ובצדק, באה עכשו בדרישה תקיפה אל כל העולם שיבדק את עצמו. היא לא באה בתביעה כזו לפני עצמה, והאמת שגם אין אל מי לבוא בתביעה כזאת".² בתנאים אחרים הייתה אולי מועצת העיתונות יכולה למלא תפקיד כזה, ברם, לטענת הפרופ' זמיר, היא "משעתן קנה רצוץ, גוף חסר יכולת".³ לעניין זה התיחסה יור' מועצת העיתונות, שופט בית המשפט העליון בדימוס דליה דורנר, עם הכנסה לתפקיד. היור' צינה כי יש בכוונתה להפוך את המועצה לגוף רלוונטי בכר שתכenis אותה לחדעת הציבור, על מנת שיידעו שהגוף קיים, שומע ובודק. כמו כן המועצה תארגן השתלמיות טובות לכתבים בתחומים שונים, שכן לא מספיק לבבש כללי אチיקה, צריך גם ללמד אותם ולשםו אוטם.³

בכנס שנערך במרכו האתיקה בירושלים ביום 31.8.2006 ראה: גור סולומון, "מפקר גלי צה"ל: כשלנו בסיקור המלחמה", מקור ראשון, 1 בספטמבר 2006.

.2. שם.

.3. אסף כרמל, "שות' למען חופש הביטוי", הארץ, 11.9.2007.

.1. מתוך הטו של יair לפיד "כשלון התקשרות": "נכשלנו כולם. גם אני. התקשרות הישראלית נכלה במלחמה זו. אף אחד לא יקיים ועדת חקירה כדי לשפט אותנו – זו הרא דרישת שאנו שומרים רק לזרים – אבל וזה לא משנה את העברדה שנכשלנו" (ודעות אחרונות, 18.8.2006). גם העיתונאי יעקב אחימאיר העלה את הדרישת לקיים ועדת חקירה לתקשרות,



במפגש שערך מועצת הרשות השנייה עם עורכים, עיתונאים ומנהלי התקשורות היו רבים שטענו, "הינו בסדר, עשינו את המיטב", ומנגד האשימו אנשי הממסד הביטחוני המזומנים על התקשורות, כי התקשורות נהגה פעמים רבות בחוסר אחירות. "מהו הגבול, כיצד על השידור החី להיראות?", שאלת דוברת צה"ל לשעבר תא"ל (מיל') מيري רגב. וגם: "אף אחד לא מגן על שם של החיילים מפני התקשורות". או: "האם אמא עריכה לראות על המרקע את בנה הפעז מورد באلونקה?".⁴

דור ויצטום מסביר את מידת עצמותה של התקשורות במלחמה כפונקציה של החולשה הנמשכת של הממסד. לשיטתו, פתחה התקשורות בתצוגת כוח:عروציו תלוייה שהתרחרו על תМОנות מכל הזרות, ואולפנים חמושים בפרשנים, מומחים ויועצים. והוא מוסיף כי בעוד שלבןון

4. המפגש נערך ביום מתוכנת של "שולחן עגול" ביום
השנייה והתקיים במתכונת של "שולחן עגול" ביום

5 בספטמבר 2006

הגיעו קטעי מידע ערוכים ומצוונים בחסות צה"ל או חיזבאללה, העורף הצפוני סיפק מידע רב ובתתי מוגבל, מבלתי שהשלטון היה מסוגל להתחערב בכך.⁵ הפרשן הצבאי של עיתון "הארץ", זאב שיף, סבור, באופן דומה למדרי, כי גם מקורות ביטחוניים מאשרים שהתקשות לא הזינה את חיזבאללה במידע מבצעי".⁶ אולם, הוא מאמין שהוא כן אחראית "לروح הנכאים שפשתה בעיבו תוך כדי המלחמה". לשיטתו של שיף, לריבוי הצלומים מתוך הלוויות ומתרן בתיה החולמים "היה חלק בהగנות החוויה הציבורית".⁷

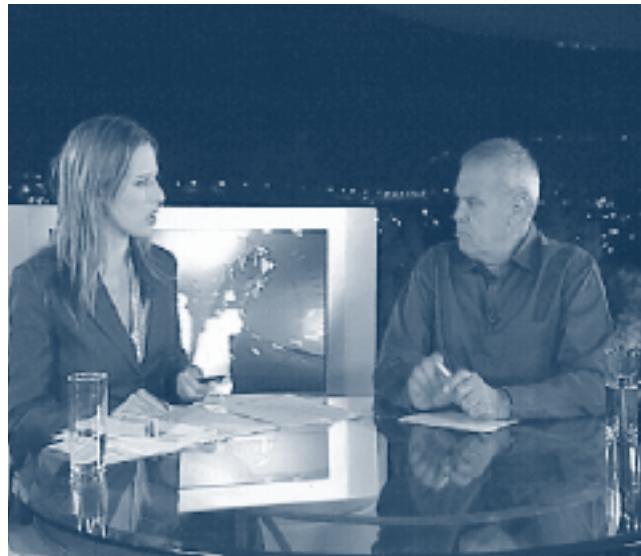
בראיון לאחר המלחמה שבה דוברת צה"ל וטענה, כי לא ניתן היה להتنגד לשידורים החיים מאתר הנפילות, אבל ככל לעתיד יש בכונתה להניע מהלך, דרך משרד התקשות, שבמסגרתו, בזמן לחימה, הרגולטור ייקח אחריות [...] (ש)תסייע גם למנוע מצב שבו התקשות הישראלית לא משדרת חומרים שישכנו חי אדם או פעילות מבצעית, והתקשות הזורה כן (משדרת)".⁸

בחוף הזמן הסתבר את שיגורנו, לא כונן גוף ציבורי מוסכם שבודק את התנהלות התקשות. סיבת הדבר נועוצה, ככל הנראה, בעובדה שמדובר בתקשורת שבבועלות גורמים עסקיים שככל לא בטוח שהיא להם עניין במערכות ציבורית כזו.⁹

ראוי לציין, בנקודת זמן זו, כי מעמדה של התקשות הישראלית היה מעורער עוד לפני המלחמה לבנון. מנתוני המכון הישראלי לדמוקרטיה לשנת 2005 עולה כי אמון הציבור בתקשורת נמוך מ-50%, אבל גבוה בהשוואה לאמון במוסדות הפוליטיים כמו ראש הממשלה (48%), הכנסת (40%) או המפלגות (22%).¹⁰ מגמת הירידה באמון הציבור בתקשורת התקברה לאחר ביצועה של חכנית ההינתקות. בתחילת 2006 מצא המכון, כי מידת האמון שרווח הציבור לתקשות ירדה ב-9.6%.¹¹

- המלחמה, מנגנון הפקת הלקחים ויישום
ההמלצות. ראו: אסף כרמל, מנכ"ל רשות
על התקשות לעשות חשבון נפש", הארץ,
27 באוגוסט 2006.
- אשר אריאן ואחרים, התקשות בדמוקרטייה
ישראלית (ירושלים: המכון הישראלי
לדמוקרטיה, 2005), עמ' 13.
- אשר אריאן, ניר אטמור ויעל הדר, מדר

- .5. דור ויצטום, "לא סתם פטפטה", הארץ,
30 באפריל 2007.
- .6. זאב שיף, "העיקר שייהה סקופ", הארץ,
27 באפריל 2007.
- .7. נורית קני, "התפקיד שלנו היה מצין", הארץ
השבועית, גלגולן מס' 64 (ספטמבר 2006), עמ' 13.
- .8. מנכ"ל "רשות" יוחנן צנגן הכריז כי בכוונתו
לקיים הילך בדיקה פנימי באשר לאופן סיקור



מחקר אחר של מכון הרצוג בדק ומצא, שגם ביחס לסיקור הבחירה לכנסת ה-17, רוב הציבור הישראלי (61.9%) אינו מושפע מהתפקיד של התקשותות.¹¹ לכן, כל ניסיון להסביר את אמון הציבור בתקשותות הישראלית ובאופן התנהלותה צריך להתחיל מנקודת מבואה נמנעה יותר. בambilים אחרים, משבר האמון בתקשותות לא התחיל במלחמה לבנון השנייה כי אם החירף כתוצאה מהנה. ولكن, גם אלה המערערים על הציבור לחזור את התקשותות, עיריכים להכיר עמוק המשבר ולראות בתגובה הציבור לתקשותות סימפטום מתמשך של יחסים מעורערים.

אמנם דרישת הציבור מן התקשותות להקים ועדת חקירה של התקשותות נתפסה ברגע של משבר, אולם אנו סבבנו כי נוצרה הזדמנות להערכתה ביקורתית של מצב התקשותות, לא כדי לחפש אשימים, אלא כדי לחזק, מצד אחד את

המשמעות מעודדת את ביקוש הציבור לביורו על פני הביקוש למידע פוליטי". גם במקרים שהתקשותות המשמעותית מנסה לעסוק בנושאים חרוצתיים, פוליטיים או חברתיים, "היא מעיפה את הסוגיות במוכנות ביורית, דרמטית, שטוחת ופשטנית". ראה: דין אורח, עמי בן שחר ורחל אלל, *רפורמה בשידור הציבור: דרכם והתמודדות עם הסכנות האורובות לשידור*

הרומנטיה הישראלית 2006 (ירושלים: המכון הישראלי לדמוקרטיה, 2006), עמ' 11.

11. גבי ויינן, ריב צרפתי וריבה טוקצ'ינסקי,

הסיקור התקשורתי של מערכת הבחירה לכנסת ה-17, מדר אמון הציבור בתקשותות – דוח מס' 5 (תל אביב: מכון הרצוג לתקשותות, חברה

ופוליטיקה, 2006), עמ' 4.

12. מחקרים רבים מצביעים על כך ש"התקשותות

מעמדה וחוסנה המיקצועי והאתי, ומן הצד الآخر כדי לחזק את עצמה בעניין האזרחים צרכני התקשרות.

על התקשרות היה להעמיד שאלות גלויות או סמיות ולבצע ברור שיטתי, מלומד, אמיץ ושקוף לעניין כל. הנחת העבודה היא, שהליךווים בתפקיד התקשרות בעת המלחמה מצוים גם במה שלא נעשה.¹² למשל, העדר "שומרה" מצד התקשרות על תפקוד המדינה בניהול העורף; או מייעוט הדריוה על הלחימה עצמה (למעט הכתבה המיווזה של נחום בונע ב"ידיעות אחרונות", פליקס פריש ב"מעריב" וכתבת טלוויזיה מאירת עיניהם של איתי אנגל ב"עובדת") – מדובר אפוא בשאלת, כיצד קרה שהתקשרות לא הייתה צמודה יותר לכוחות הלוחמים בקו האש, והסתפקה לרוב בדיווח "מהガדר" או ברביעייה פרשנויות מהאולפן.¹³

מושאים כגון אלה אינם בהכרח קשורים באופן ישיר לתפקידו של האומבוודסמן, ברם תוצאותיהם מקרינות היבט על הבנת העיבור את תפקידו של התקשרות.

תפקיד התקשרות בזמן מלחמה

לחקרות התקשרות יש גם פן אחר. נציג תלונות העיבור, על אף שהוא נציג של האזרחים, אינו יכול לקבל את תלונות העיבור כתלונות "נכונות" תמיד, אלא לבחון אותן בגישה ביקורתית. פניות רבות של אזרחים בעת המלחמה נבעו ממחסור הבנה בסיסית של תפקיד התקשרות, שרצו לראותה מגוistaת בחלק ממוכנות המלחמה הלאומית.

למקרה התלונות התחווו לעיתים, כי בקרוב ציבור נרחב קיימת הבנה לכויה באשר לסוגיות כגון מהותו של מידע חיווני; ההבדל בין מידע לבין השקפה; משמעות הסוגיה של "זכות העיבור לדעת"; וגם ניכרתה התפישה שחילוקי

בעפון מלסקיר את המתරחש מתוך שטח לבנון".
ראו: תומר גנון, "שיח להוחמים", העין השビועית,
גיליון מס' 64 (ספטמבר 2006), עמ' 6.

14. עוזי בנימין, "חוובטים בשליח", העין
השבועית, גיליון מס' 64 (ספטמבר 2006), עמ' 3.

15. דוד ויצטום, מוזהורה מיזוחת: שידורי הטלוויזיה בעתות מצוקה (ירושלים: בתחר, 2006),
עמ' 51, 82-83.

הציבורו בדמוקרטיה הישראלית, ניר עמדת
מס' 1 (ירושלים: המכון הישראלי לדמוקרטיה,
1997), עמ' 14.

13. בהקשר זה הושמעה הטענה כי "שיקולים
כלכליים הנוגעים לגובה פוליטות הביטחון,
חשש מאבדן מקורות המידע העורופים או פחד
מההיפגעות הכתובים בשדה הקרב גורמו לכך שחלק
מכל התקשרות בארץ נמנעו במהלך המלחמה

دعות או ביטוי של עדות מנוגדות גורמים לדמורליזציה. היטיב לנשח זאת וויר ככתב העת העין השביעית, עוזי בנזימן, בפתח הגילון שעסוק בניתו הסיקור התקשורתי במהלך המלחמה:

"הציבור אינו בשל לצורך מידע על מלחמה, המגיעה אליו בזמן אמת ובשידור חי. מראות שדה הקרב, שב吃过 חדרו לתודעה באמצעות מסננים של זמן ותווך, הופכים מעתה להיות נגישים לכל [...] כמו בעת העתיקה, הציבור מפנה עצמו מאשימה אל מבשו האסון".¹⁴

במהלך הלחימה לבנון ראו רבים את הביקורת בתקשורת כ"תקיעת סכין בגב האומה", או כביקורת המשרתת עמדה "שמאלנית", וגם ראו בתקשרות גורם המעצים את רפין הלחומים והעורף. גישה כזו מצביעה על אי הבנה באשר לפקיד התקשרות המדינה דמוקרטית. דוד וייצום סבור שקיים חלק פוליטית של יחס הציבור הישראלי כלפי התקשרות בסיור הזירה הביטחונית-צבאית. הוא טוען שהשמאל מאשים תמיד את התקשרות בחבריה לממסד ובהתగישות לטבות העם והאומה, בעוד שהימין טוען על פי רוב שהתקשרות אליטיסטי, בוגדנית ומרוחקת מהמצפים בשם היא פועלת.¹⁵

שופט בית המשפט העליון אהרון ברק התמודד בעבר עם סוגיה זו של צנוריה על רקע צבאי-ביטחוני וקבע בפסק דין שניצר – אחד מפסקיו הדיין החשובים בעניין זה – כי "דווקא משום אופיים הקיומי של ענייני הביטחון, חשוב הוא שהציבור יהיה מודע לבעיות השונות, באופן שיוכל להגיע להחלטות נכונות בעקבות היסוד המתרידות. אותו [...] דווקא בשל ההשלכות שיש להחלטות בעלות אופי ביטחוני על חיי האומה, מן הרואין הוא לפתח את הדלת להחלפת דעתות בענייני ביטחון בಗלו".¹⁶

וכך, כל גורם שיבדק את התקשרות חייב לבחון באופן ביקורתי מהיבן נובעת

16. מצוטט אצל: משה נגבי, חופה העיתונאות בישראל: ערכיהם בראי המשפט (ירושלים: מכון ירושלים לחקר ישראל, 1995), עמ' 38.

הגישה הציבורית כנגד התקשות, ומה יש לעשות כדי לישב את פער ההבנה או העיפויות הקיימים בין הציבור לתקשות.

תקשות ביקורתית הותבעה כי לשפטון תהיה חבות (accountability) כלפי האזרח, אטור שתתעלם מן הביקורת הציבורית עליו. בכללו הכלול, קיים "חוזה" בין התקשות לאזרח או בין התקשות ללקוחותיה צופי הטלוויזיה. אם התקשות תתעלם מ"קול הציבור", יאמרו האזרחים בכך שהיא מותנשת, כוחנית וaina מבטאת את היוששה שהיא עצמה טובעת מן המஸלה ומצה"ל. על העוסקים בתקשות לחפש כל דרך כדי לחקור את עצמה ולא להתחמק מתביעה זו. נכון יהיה לאמץ, בהקשר זה, מודל של "אחריות חברתית",景德 הדינונת לקול הציבור ולהחושותיו.¹⁷

Jo Bardoel and Lenn D'Haenens, .17
"Media Meet the Citizen: Beyond Market
Mechanisms and Government Regulations,"
European Journal of Communication, Vol. 19,
No. 2 (December 2004), p. 16.

על דמוקרטיה, תקשורת ופטריאוטיזם / ענת סרגוסטי

אין זה סוד שהתקשות משמשת בשנים האחרונות בתפקיד כיכר העיר. זו הזירה העיקרית שבה מתרחשים האירועים הצבוריים, זו הזירה שבה נקבעת במידה רבה התודעה הקולקטיבית. ובוירה זאת, מהדורות חדשות, או תכניות חדשותיות בולטות במוחדר, הן אלה שمبיאות אלינו את תМОנות המציאות. מהדורות חדשותות מביאות אלינו את הקולות, התמונות, הפרשנויות. תפקידן ממשמעו עד כדי כך שחדשונות הטלוויזיה נתפסות אצל רובנו כמציאות עצמה, ולא כאמור של אירועים חדשים עירוכים לפיקי סדר מסויים. כוחה הבלתי מעורער של הטלוויזיה הוא בשידור החיה. מצלמות הטלוויזיה מביאות אותנו למקומות עצמם, משדרות בשידורם חי את המתרחש ומעניקות לנו תחושה שאנחנו שם, רואים בעצםנו את המראות ושותפים את הקולות. בנסיבות זאת, אנחנו, הצעפים, הופכים לשותפים מלאים לנעשה.

במאמר מօסגר אומר שמדובר בתחום מסוכנת. משום שהחדשנות ואפיו השידוריים החיים אינם המציאות עצמה. רבות נכתב על ה"אובייקטיביות" של המציאות. מושג מטעה ומלבלל. צילום אינו אובייקטיבי. כל מסגור של מציאות מותיר שלמה מחוץ לתמונה, והוא לעולם הנצהה של חלקיק שנייה אחד בלבד, וככזה הופך סובייקטיבי מעצם הגדרתו ואופיו.

על הרקע זהה אפשר להסתכל על המלחמה שקיבלה את השם מלחמת לבנון השנייה, זו שהתרחשה בקי"ץ 2006.

זו הייתה המלחמה המסוקרת והמשודרת ביותר בתולדות מלחמות ישראל. טכנולוגיה מתקדמת, ניסיון עשיר שנרכש בעשור האחרון, תחרות בין אמצעי התקשות השונים, ו נגישות לרוב המקומות שבהם התרחשו האירועים (כמו בן חוץ מזירת הקרבות עצמה בדרך לבנון) – כל אלה הפכו את כלי התקשות בכלל, ואת ערוצי הטלוויזיה בעיקר, למקור האינפורמציה העיקרי ואם מבחן – וצפו בשידורים החיים שנמשכו ימים ארוכים ונפרטו על פני שעות שידור רבות.

חברת החדשות של ערזן 2 שידרה 350 שעות שידור בתקופת המלחמה בקייזר 2006. 350 שעות פירושן שידור כמעט בלתי פוסק במשך תקופה ארוכה מואוד. כאמור, מעולם לא הייתה מלחמה מסורת כל כך, שהמחיר הגובה שלו, בעיקר בעורף, הועבר בשידור רצוף ואורור מעשרות מוקדים בזמן אמיתי.

גם בעידן האינטרנט והדור השלישי של הטלפון הסלולרי, לא מדובר במקרה מובילו. זה לא עניין של מה בכך. אלה שידורים שמתחללים מוקדם מאוד בבוקר ומטהים, אם בכלל, בשעות מאוחרות מאוד של הלילה. הטלויזיה הייתה למקור האינפורמציה המרכזי, היא הייתה הזירה שדרכה בחרו ראשי המדינה לדבר אל העם. הופעות בלתי נשכחות של אהוד אולמרט, של עمير פרץ ואפילו של דן חלוּץ. תדריכים יומיים של צה"ל הועברו בשידור חי בטלוויזיה ללא עריכה, כמעט ללא שאלות עיתונאיות. מיידך, גם נאומיו של האויב מעבר לגבול, חסן נסראללה, הועברו בשידור חי בכל רשות הטלויזיה והרדיו ללא עריכה, ללא שאלות עיתונאיות. זה היה המשחק ואלה היו כללו. צפינו בשידור חי במתchip קטיישות נופלים על צפון המדינה, שמענו בשידור חי את תגובות האוורחים, צפינו בשידור חי בפצעים מפונים מהשתח, קיבלו הסברים, תיאורים, פרשנויות, תלונות, שבחים, סיפורים גבורה והtagיות אבל גם חשיפת מחדלים – הכל בשידור חי, בזמן אמיתי.

הרבה מחדלים שבזמניהם אחרים היו נחשפים ימים וימים אחרי שוך הקרובות, יצאו לאור מיד: מHALCY קרובות שלא צלחו, יורי של כוחות צה"ל על כוחותינו, החלטות מדיניות – כל אלה היו לביל אורך של דיווחים, פרשנות וביקורת על מHALCY המלחמה – הכל בזרזנית. כל כך הרבה אינפורמציה שקשה היה להכיל את כולה.

אבל דוקא מרכזיותם של השידורים חספה את חולשתם, חספה את פגיעותם ושבירויותם, את הבלבול שיש הציבור באשר לתקמידם של אמצעי תקשורת במדינה דמוקרטית ובחברה חופשית. ואת הבלבול שאוזו בעושים במלואה באמצעות התקשות עצם בנוגע לתקמידם ולערכיהם שאוזם הם מוביילים ומשרתים. כי בנסיבות התקשות שנוצרה נטו רבים לראיות בשדר, בכתב, בנושא המסר, בשליח – את האשם, את האחראי למצב ולקשיים.



התופעה הזאת, שבאה לידי ביטוי במאות מכתבי העופים, העבירה על הבלבול עמוק, עד כדי בורות לגביו תפקידה של התקשורת.

האזורים שישבו בבית היו מתוסכלים, מבוהלים בחלקם, כועסים, מודאגים מאוד. שטף התמונות, הקולות והARIOעים החדשתיים היו רבים מלהכיל. עשרות המכתבים שהגיעו לנציג תלונות העיבור ברשות השניה לטלוויזיה ולרדיו, ורככו אליו, העבירו בעיקר מסרים כועסים: "התקשורת פגעה במול העורף", "התקשורת נותרת במה לנסראללה", "מדוחים יותר מדי על פגיעות בצה"ל, באזרחי לבנון ובתשתיות המדינה שם", "تفسיקו לשדר ידיעות שמשיעות לאויב", ועוד ועוד. אלה רק דוגמאות מייצגות של רוח התלונות שהגיעו בכתב. תלונות רבות מאוד ברוח דומה – עשרות מאות – הגיעו באמצעות הטלפון למערכת חדשה ערוץ 2.

כדי לבדוק בנקודת זו את ההצלחות שענין היה שמרה על כלל צנורה. אלה טופלו מיד, כמובן, למעט מקדים מעטים ונדרירים, משלב מסויים הקפידו השדרים שלא למסור פרטים מדויקים על מקום נפילת הקטישות

והקפידו הקפדה יתר על "ניקיון שידור" בהיבט הביטחוני ולא עברו על כללי הענווה הצבאית.

אבל רוב המתלוננים נטו, בטעות, לראות בתקשות את מקור הרע, את האשם שבגללו אנחנו לא מנצחים, את הגורם שבגללו המלחמה מתחשכת, את האובייקט שאחראי למחדלים בעורף, למורל העם, לדברים העיניים של נסראללה ועוד ועוד. יותר מכך: המתלוננים זעמו על כך שיש בתקשות מין שבוקרים את המוחלטים הצבאים, את החלטות המדיניות, את דבריהם של ראשי המדינה ועוד.

כל הדברים האלה מוטעים, ובנקודה מסוימת הופכים מסוכנים, ואמנה כמה סיבות:

א. התקשות היא השlicht, היא אינה קובעת מדיניות, אינה שותפה לקבלת החלטות וכן אחוריות למתරחש מוגבלת.

ב. צריך לזכור את הבסיס שעליו מושתתת עבורתה של התקשות. צריך לזכור שלתקשות עצמאית וחופשית יש תפקיד מכירע במדינה דמוקרטית. אין מדינה דמוקרטית ללאתקשות עצמאית וחופשית. זה נכון בשណחים על עצמותה הכלכלית של התקשות, וזה נכון כשודאים לעצמאות פוליטית, וזה לא פחות נכון בעותם מלחמה כמו גם בעידן של שלום. די להזכיר את הקלישהה: "התקשות היא הלב השמייה של הדמוקרטיה", רואה לומר: התקשות שומרת על הדמוקרטיה וצריכה להישאר כזו. ביקורת על מהלכים היא דבר לגיטימי ונחוץ בחברה דמוקרטית, היא תמציתם של ערכי חופש הביטוי וਊתנות חופשית. כזו עליה לה-Smith עת הדברים, אבל גם לשאול את השאלות. כזו עליה לה-Smith גם את קולות המלחמה מן הצד השני של הגבול, להציג את מחירה של המלחמה בישראל ובצד הלבנוני. אסור לראות בהצעת הדברים "פגיעה במורל הלاؤמי", אלא שיקוף המציגות על כל צדדיה, כوابים וקשיים ככל שיהיו. התקשות אינה מייצרת את המציגות הזאת, היא רק מציגה אותה, וכך גם אסור לה הסתיר את המציגות,



אלא מחייבת להביא אותה לידיעת הציבור. כל הסתרה כמויה כמעילה באמון ובתקפידה.

ג. יש להעיר את העובדה שבידור חי שנמשך מאות שעות – חזרות ערז 2 שיידרו כאמור 350 שעות – הצלחה הטלויזיה להביא לצופים את מרבית האינפורמציה, הפרשנות, התמונות, הקולות, האירועים ואת כל המתוחש, כי זה תפקידה.

ד. התקשרות הרבתה להציג את תמונה העורף הסובל, הסופג, הנשכח. היא זו שחשפה את מחדלי הממשל בעורף, את העובדה שבמגזר היהודי אין מקלטים ושהוראות פיקוד העורף לא תורגמו לעברית, התקשרות הגיעה לכל אוטם אזהרים נשכחים במקלטים שהמסדר שכח לדאוג להם, וشنורתו מאחור רעבים וחולים.

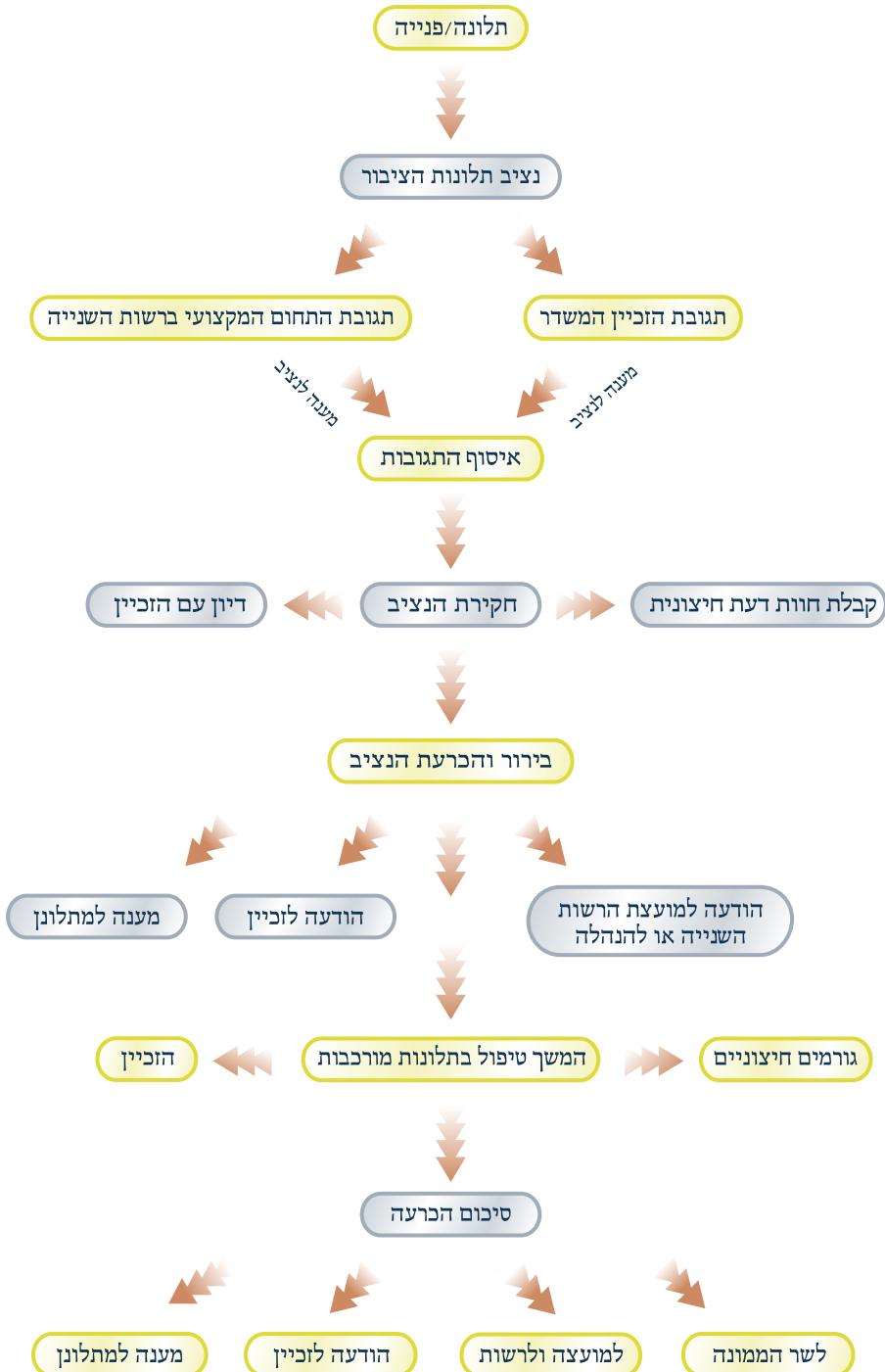
ה. במקום אחר מעלה התקשרות בתפקידה, משומש שלא עשתה מספיק כדי להביא לצופים תמונות רבות יותר של הנסיבות שהתרחשו בדרך לבנון. לא

עשתה די כדי לחשוף את המחדלים הצבאים, את ההתנהלות הכווצת של הקróבּוֹת. בתרדיכים היומיים מבית היוצר של דובר צה"ל לא תמיד נשאלו השאלות הקשות, והדברים הובאו, כאמור, כמעט ללא ערכיה.

ג. ולבסוף: אם לשפטו לפי תכני השידורים, אפשר לומר שהתקשות דוקא התייצבה כאיש אחד מאחורי מלחכי המלחמה והעניקה להם גיבוי מלא מהרגע הראשון. התקשות הייתה זו שאפשרה לאחרור אולמרט לנאים כמה פעמים במהלך המלחמה, נאים שהועברו במלואם ללא שאללה שאללה אחת, התקשות שידורה מדי יום תדריך מלא של צה"ל, כמעט בלי לשאול שאלות. התקשות לא השמיעה בשבועות הראשונים של המלחמה קולות שמתנגדים לעצם הייצאה למלחמה, לא השמיעה דברי ביקורת, ולא שאללה שאלות קשות על החלטיך קבלת ההחלטה. התקשות לא העלה לסדר היום את השאלה המרכזית: עד כמה חיוני לפתוח במהלך במהלך צבאי רחוב כמו מלחמה, ולמה לא נבחנו אלטרנטיבות דרמטיות פחות. התקשות לא הביאה את הקולות מתוך הממשלה שהתנגדו למלחכים הצבאים וסדרשו למתן את התגובה הצבאית. קולות שנחשפו לימיים בועדת וינוגרד.

לכן חבל שלמרות הדברים האלה, עדין נתפסת התקשות כמי שפוגעת במורל הלאומי. חבל שהציבור בא חשבון עם התקשות ומAESים את השיליח בצרות הרעות שנפלו על ראשו, ולא מטיל את האחריות לפישלונות הצבאים והאזורחים בעורף על נבחריו, או על מבעלי ההחלטה, כמו שראוי לעשות בחברה דמוקרטית.

אופן הטיפול בתלונה



הערה:

רוב התלונות מסוימות כעבור זמן קצר על ידי הנציג, הוציאין והמתلونן. במקרים אחרים יכול התהיליך להימשך עד ישנה שבועות לרבות בירורים שונים, תħaliċi שימוש והכרעה. במקרים כאלה נהגים לידע את מועצת הרשות השנייה ולעתים אף את שר התקשות.

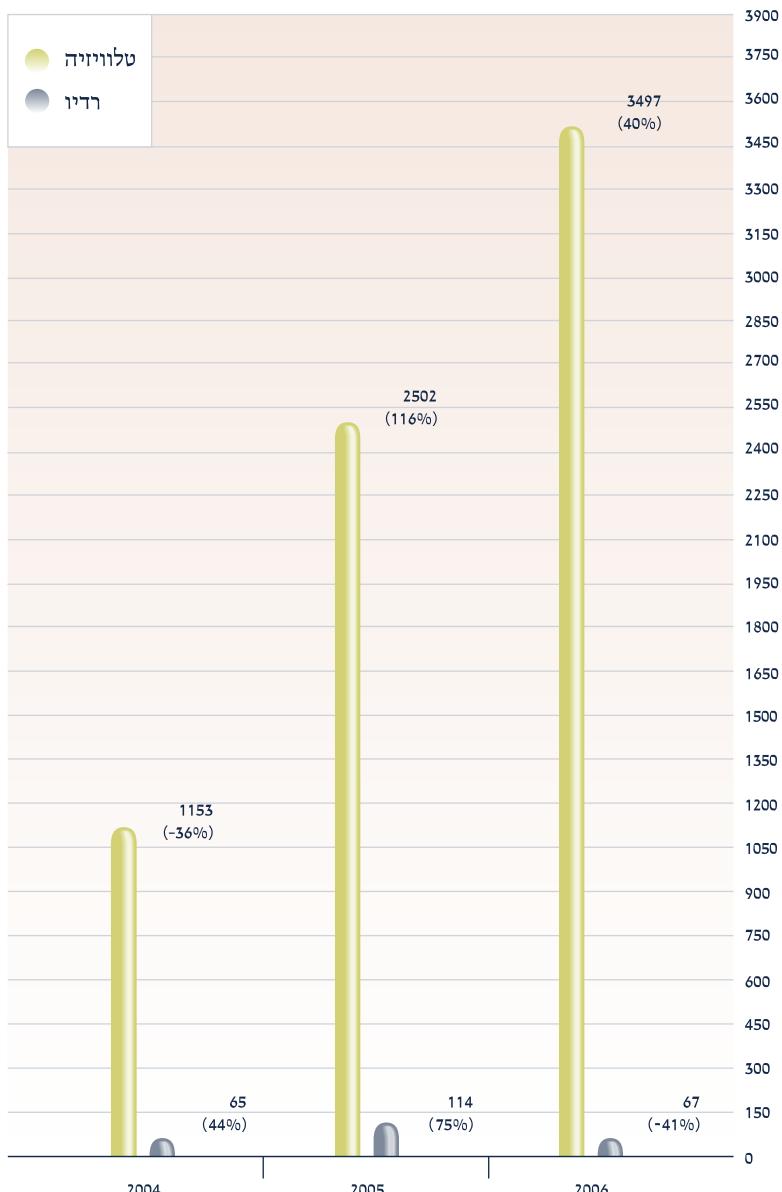
ଓ, কি র স্বেচ্ছা,

##

סיכום הנתונים

דוח 2006 מציבע על עלייה בשיעור של כ- 40% במספר התלונות לעומת שנת 2005. התוrhמה המשמעותית לעליית שיעור התלונות קשור בתגובה הציבור להתנהלות התקורתה בתקופת מלחמת לבנון השנייה. עניין זה הוא בייטוי של אי שביעות רצון של הציבור, אבל גם מהוות פונקציה של ריבוי שנות השירות בהשוואה לימים כתיקונים.

איור 1 : סיכום מס' תלונות 2004-2006



טבלת הנתונים

2006	2005	2004	קטגוריה
3,497	2,502	1,153	טלוויזיה
40%	117%	–	גידול ב-% לעומת השנה הקודמת
67	114	65	רדיו
-41%	75%	–	גידול ב-% לעומת השנה הקודמת
3,564	2,618	1,218	סה"כ

על פי הסקר השנתי שערךת הרשות השנייה באמצעות מכון "מדגם" נרשמה עלייה בהיקף האזנה לרדיו האורי ב-2006¹. ניתן היה לשער, שככל שמספר המאזינים גדל, יגדל גם מספר הפניות לנציג התלונות. אולם, מן הנתונים עולה, כי בשנה זו חלה ירידה של 41% במספר התלונות שהתקבלו לעומת השנה הקודמת. אנו סבורים, שהיידר לחסיפה של מוסדר נציג תלונות הציבור ודרך ההתקשרות עמו בשידורי הרדיו האורי, מנעו ממאזינים רבים את הידיעה שניתן לפני בכל פעם שחשו שנפגעו משידור זה או אחר.

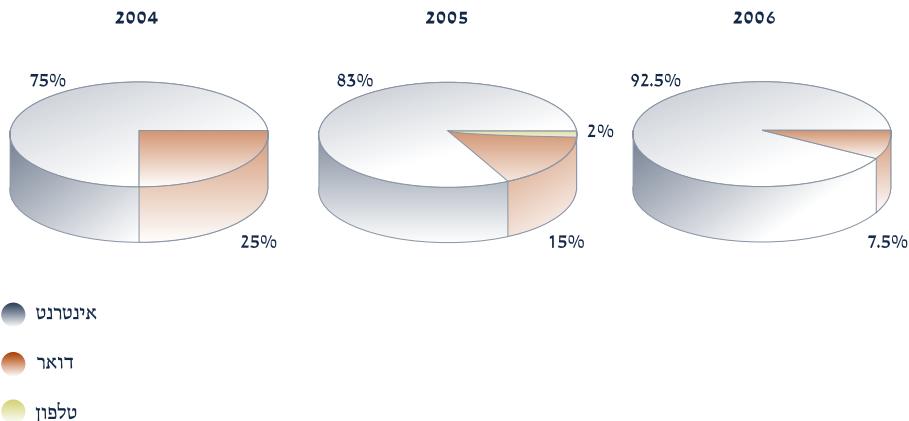
1. ב-2006 נרשמה עלייה של 6.8% בשיעורי האזנה לרדיו מגיל 10 ומעלה לעומת השנה שבעברה. נתונים דומים נרשמו בקרוב גילאי 18 ומעלה. את הסקר המלא ניתן למצוא באתר האינטרנט של הרשות השנייה (www.rashut2.org.il)

טבלת הנתונים

2006	2005	2004	אופן קבלת התלונה
92.5%	83%	75%	אינטרנט
7.5%	15%	25%	דואר
0	2%	0	טלפון ²

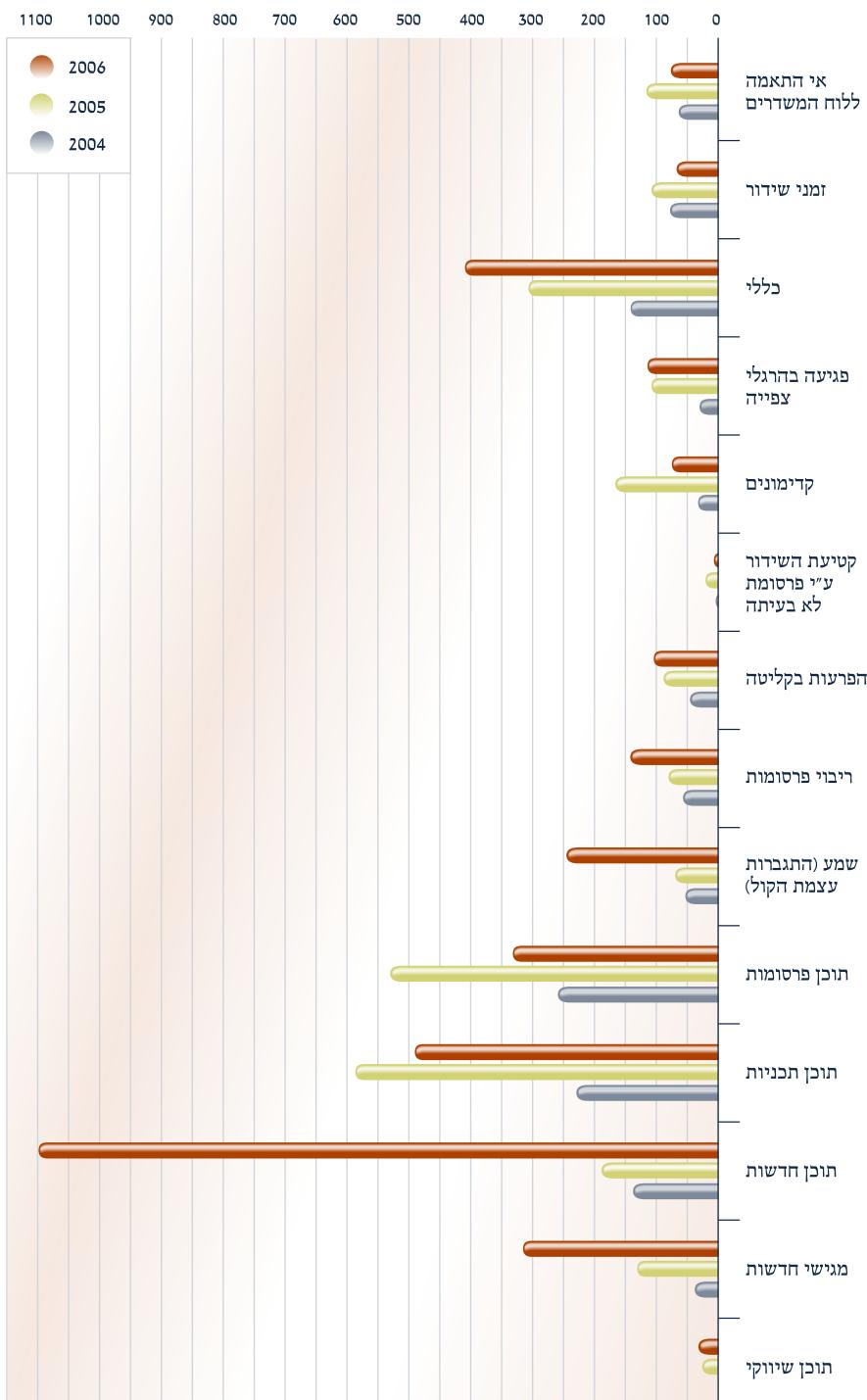
עתה ניתן לקבוע, כי בקרוב ציבור הפונים והმთლონებ קיימת העדפה ברורה של פנימית באמצעות האינטרנט (את הרשות השנייה והודאות האלקטרוני הידועה של לשכת הנציב), ועם זאת, עיינן יש קבוצות אוכלוסייה רבות המעדיפות לפגנות באמצעות הדואר, כולל הנראתה קבוצות אוכלוסייה חלהות יותר מאשר להן נגישות לאמצעים טכנולוגיים כמו מחשב או פקס.

איור 2 : אופן קבלת התלונות בשנים 2006-2004



- בעקבות קמפיין של נציג התלונות במהלך סוף 2005, פונים רבים טלפנו למשרדי הרשות במטרה להתלוון על השירותים ברדייו ובטלוויזיה. מאוחר ולשכת הנציב מטפלת בפניות ובתלונות בכובב בלבד, הם התקבשו לנוכח את תלונתם ושלוחה אותה באמצעות הדואר, הפקס או הדואר האלקטרוני.

איור 3: התפלגות התלונות הקשורות לטלוויזיה לפי קטגוריות,
2004-2006 (במספרים מוחלטים)



תלונות שענין שידורי טלוויזיה

טבלת הנתונים

2006	2005	2004	קטגוריות
75	117	63	אי התאמה ללוח משדרים ³
66	105	78	זמן שידור
409	303	140	כללי
111	108	28	פגיעה בהרגלי צפיה ⁴
72	161	30	קדימוניות
5	20	3	קטישה
103	87	45	הפרעות בקלטת שידורי טלוויזיה
148	79	56	ריבוי פרסום ⁵
245	68	52	שמע (התגברות עצמת הקול)
330	529	260	תוכן הפרסומות
491	580	228	תוכן התכניות
1099	190	135	תוכן החדשנות
313	130	35	מגישי החדשנות
30	25	0	תוכן שיוקי ⁶
3497	2502	1153	סיכום כולל

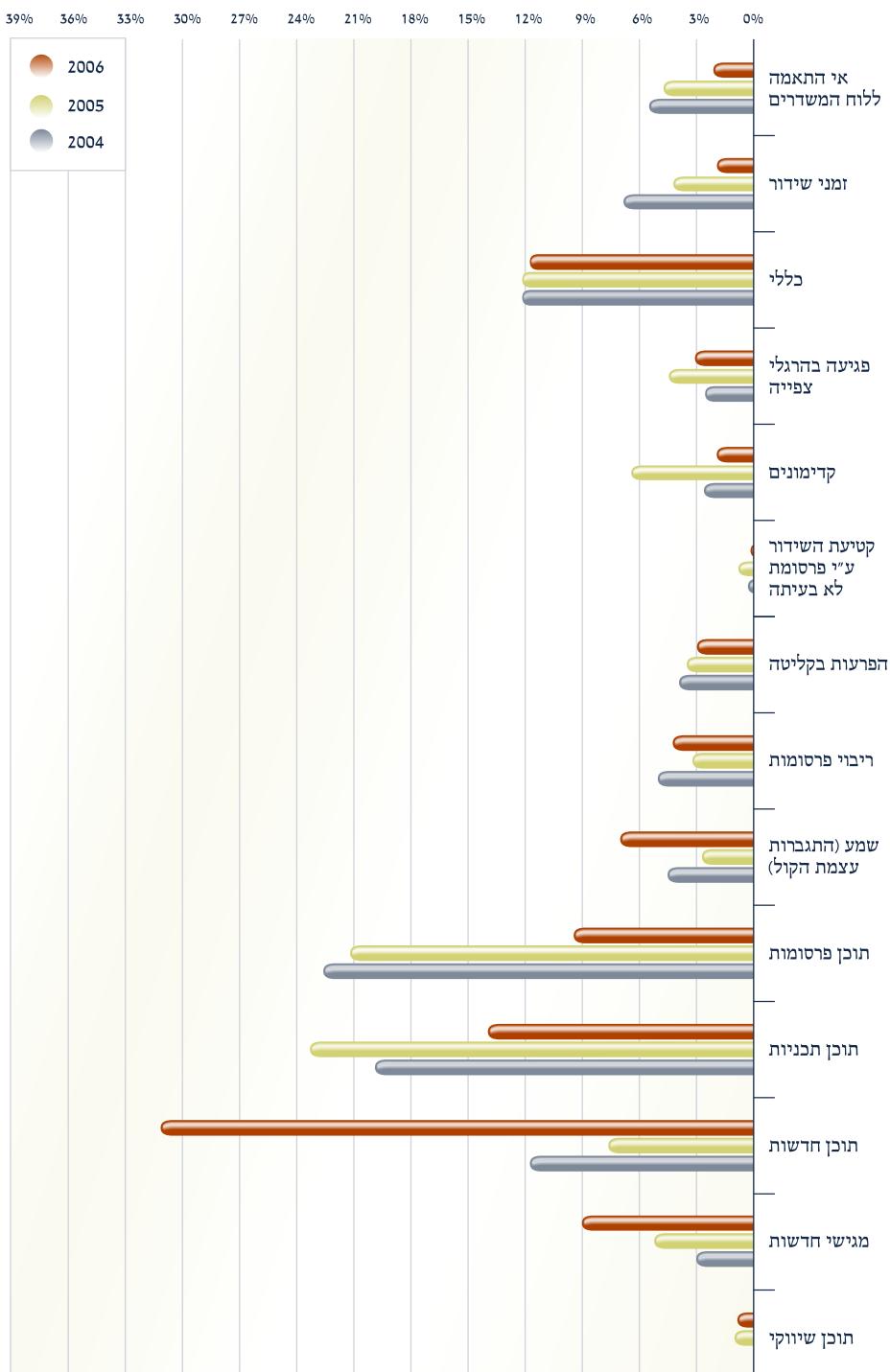
5. המונח "ריבוי" מתייחס לריבוי הפרסומות בזמן השידורים.

6. נתן זה טרם נבדק בעבר והוא מתייחס לטענות של פונים ומואיננס על כך שבמסגרת שידורי הטלוויזיה המתחדשת משובצת פרסומת אגב, אשר אינה מובדלת בנדرش מהתוכן השוטף.

3. המונח "אי התאמה ללוח המשדרים" מתייחס לשינוי בשידור התכניות ללא הודעה מוקדמת ובנגזר למופיעם בלוח המשדרים בעיתונות.

4. המונח "פגיעה בהרגלי צפיה" מתייחס להעברת תכניות ממודע שידור אחד לשני (בעיקר כאשר ימי השידור של הוכinearים מוחלפים), או חכינות המשדרותليل שבת ללא שידור חזרה ביום חול, והדרב פוגע בזכיר שומרו השבת.

איור 4: התפלגות התלונות הקשורות לטלויזיה לפי קטגוריות,
2006-2004 (ב אחוזים)



טבלת הנתונים

2006	2005	2004	קטגוריות
2.1%	4.7%	5.5%	אי התאמה ללוח המשדרים
1.8%	4.2%	6.8%	זמן שידור
11.7%	12.1%	12.1%	כלי
3.1%	4.3%	2.4%	פגעה בהרגלי צפיה
2%	6.4%	2.6%	קדימות
0.1%	0.8%	0.3%	קטיעה
3%	3.5%	3.9%	הפרעות בקליטה
4.2%	3.2%	4.9%	ריבוי פרסום
7%	2.7%	4.5%	שמע (התגברות עצמת הקול)
9.4%	21.1%	22.5%	תוכן הפרסומות
14%	23.2%	19.8%	תוכן התוכניות
31.4%	7.6%	11.7%	תוכן חדשות
9%	5.2%	3.0%	מגיישי חדשות
0.8%	1%	0%	תוכן שיוקי
3,497	2,502	1,153	סיכום כולל

הערות:

1. הנตอน הבולט ביותר בשנה זו קשור באופן סיקור מלחתם לבנון השנהיה. מרבית הפניות נכללות בקטגוריות תוכן ומגיישי חדשות, מביאות לידי ביטוי את תחושים הציבור ביחס לנראיה ולשמע מעלה גבי המרתק. הפניים החלונו על סיקור ביוקרי יותר על המידה, חישפת מידע שלול לפגוע בביטחון המדינה ולסכן חי אדם (אורחים וחיילים), פגעה במורול האלמי, היעדר תמכה בממשלה וחוסר רגשות בסיקור הפצעמים והרוגים מקרב כוחות הצבא והאזרחים.

2. מן הנתונים עולה כי חלה יטילות במספר התלונות הקשורות לריבוי פרסום. ככלומר, העופפים חשימים כי במהלך השידור משובצות פרסומות בתדירות גבוהה מדי, והם רואים בכך פגעה מהותית בחווית העזיה. נציין, כי במהלך 2006 הרשות השנייה ערכה מחדש את הכללים הקשורים בשיבוץ הפרסומות במהלך השידורים. על פי הכללים החדשניים, בוטלה ההגבלה על מספרם ואורכם של מקבצי הפרסומות המותרים במהלך שידור מהדורות חדשות; בוטלה ההגבלה על מספר המקבצים המותר בשעת שידור אחת, ואורשר לוביינים לשבע מקבצי פרסום במהלך שידור סרטים כל 20 דקות ולא כל 30 דקות כפי שהיה נהוג קודם.

3. בשנה זו הוכפל מספר התלונות הנוגעות לסוגיות התרבות ועוצמת הקול בזמן שידור הפרסומות (בהקשר זה יש לציין שכבר בדוח הנציב לשנת 2003 העבי העציב על לקיי זה ובפני הנהלת הרשות השנייה ומוועצתה). מוועצת הרשות השנייה הקימה ועדרה מיוודת לבדיקת הנושא. הוועדה חיבתה את הזכינים להתקין במרכזי השידור שלהם אמצעי ניטור ובקשה שטרותם למנוע את החירוגות בעוצמתו והקרול, וכן באוגוסט 2006 הושלים המהלך. הרשות השנייה, באמצעות מרכזו השידור והביקורת שלה, מבעצת ניטור מדגמי של השידורים ופועלת במקרים של חריגות. ביינואר 2007 הציצה נורית דאובוש, יו"ר מוועצת הרשות השנייה, בפני ועדת הכלכלה של הכנסת נתונים שהראו כי קיימת מגמת ירידה ברורה ומשמעותית בהיקפה באשר להפרות בנושא עוצמת הקול בפרסומות.

4. בנוסף, חלה ירידה ניכרת במספר התלונות הקשורות לתוכן הפרסומות. במהלך 2006 פעללה הנהלת הרשות השנייה להסדר, תוך הידברות עם המפרסמים והפרסומאים, את כללי האתיקה החדשניים בכל הקשור לתוכן הפרסומות. פרסומאים ומפרסמים שחתמו על התו האתי והתחייבו לקיים את עקרונותו, קיבלו פטור מה הצורך להזכיר לאישורה של הרשות השנייה את התשדררים אותם הם מבקשים לשדר, כולל תשדרים שענינים מהיבר אישור מוקדם.anno מאמינים כי ההידברות בין כל הגורמים והחתיימה הסופית על התו האתי תרמה להפחטה בהיקף התלונות בקטgorיה זו.

5. זו השנה השנייה בה הגיעו לשלב נציג התלונות פניות בנושא תוכן שיוקי (פרסום סמוני) בשידוריים המשחררים. העופפים הלינו על החדרת אלמנטים פרסומיים-שיוקיים לתוכניות, לרבות מהדורות החדשנות. במהלך 2006 פעללה ועדה ציבורית בראשות פרופ' אסא כשר, שעליה הוטל להסדר את סוגיות התוכן השיווקי. בפני הוועדה הופיעו נציגי הזוכיניות בערזיצים המשחררים, נציגי היוצרים, אנשי טלוויזיה, פרסומים, רגולציה ו堃רמיה. בתחילת 2007 הגישה הוועדה דין וחשבון מסקם לרשות השנייה, ובו המלצות שונות להתרת התוכן השיווקי תוך מגבלות ותנאים שונים.

תלונות הציבור בנושאי תוכן פרסום

טבלת הנתונים

2006	2005	2004	אפיון התלונה
111	126	107	אחר
10	92	30	אלימות ⁷
19	11	7	הטעייה מסחרית
26	73	20	התנהגות לא רצואה
106	127	35	ילדים ⁸
2	1	1	מדיניות
47	94	51	סקיטזום ⁹
9	5	9	רב תרבותיות
330	529	260	סה"כ

מן הנתונים מתבררות מספר מגמות:

- כפי שצוין, אנו סבורים כי הדיוונים בנושא התו האתי והחתיימה עליו בסוף 2006, הביאו לירידה משמעותית במספר התלונות הקשורות לתוכן הפרסומות. בהסתמך על מגמה זו, ניתן להבחין שבאופן כללי הציבור אין מסתיג מן הפרסומות המשדרות, כפי שנרגע בעבר. מגמה זו בולטה בעיקר בהערכתו אל שתי קטגוריות – האלימות והסקיטזום.
- יחד עם זאת, ראוי לשים לב כי היקף התלונות בכל הקשור לילדים ופרסומות עדין גבוה. הציבור גם בשנה זו מביע חוסר שביעות רצון מהשפעת הפרסומות על ילדים ובני נוער, שנתפסים על ידו כחוטפים ומוספעים יותר למסרים המועברים בפרסומות.¹⁰

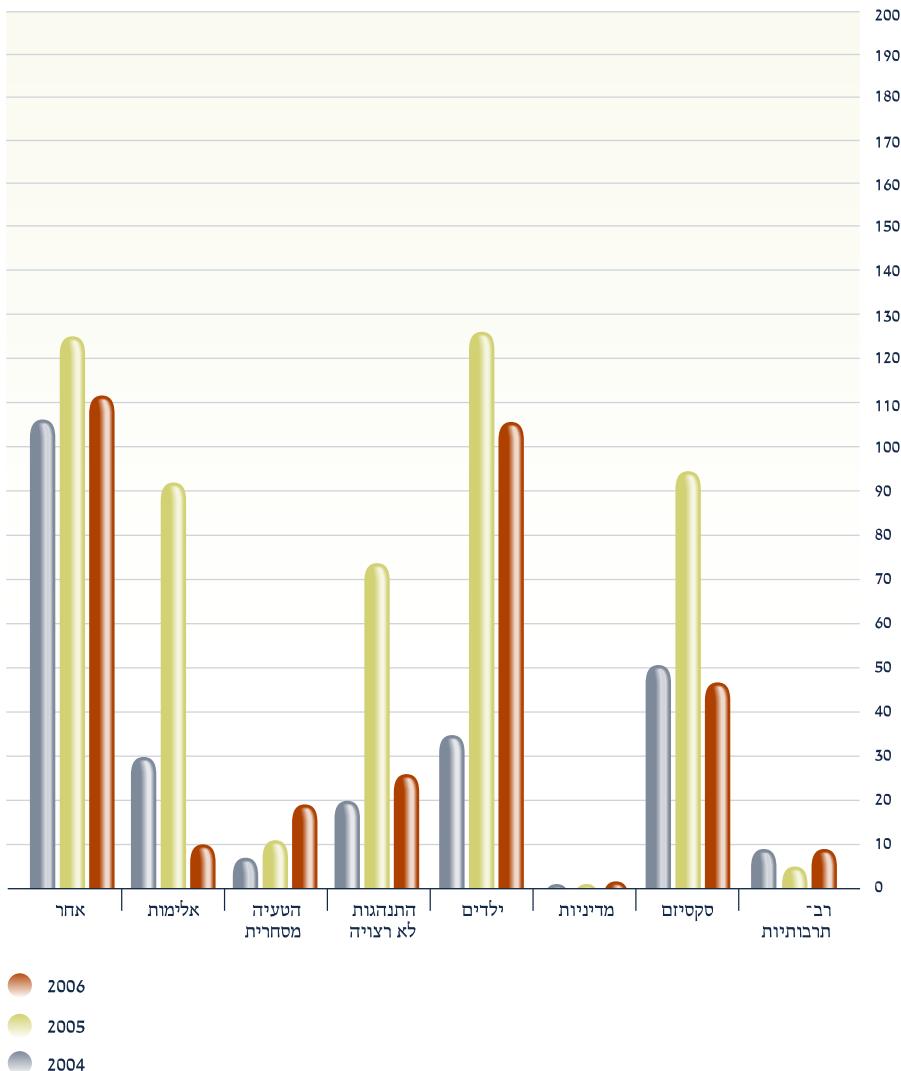
העפיה של הילדים, כי הן מכילות רמזים מינניים בוטים, עירום, הפלדה, אלימות או עירור להתנהגות העוללה לסכן את חייהם. מרבית התלונות בקטgorיה זו ביקשו להציג את שנות השידור שלחן לומני עיפוי של מבוגרים בלבד.

9. סקיטזום – עיקר התלונות בקטgorיה זו

7. אלימות – בקטgorיה זו נכללות תלונות המתייחסות לפרסומות המציגות סיטואציות העוללות להחפרש באקט של אלימות, שעולן להוות לגיטימציה לאלימות לא נורמטיביים בקרב ילדים, בני נוער וכן מבוגרים.

8. ילדים – בקטgorיה זו נכללות פרסומות שלדעת ההורים איןן ראויות לשידור בשעות

איור 5: אפיון התלונות בקטגוריות תוכן פרסום 2004-2006



Children Examining the Intended and Unintended Effects," in Edward L. Palmer and Brian M. Young (eds.) *The Faces of Televisual Media Teaching Violence, Selling to Children*, 2nd ed. (Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 2003), pp. 301-326.

מתיאחות לואפן שהמפרסט בחר להציג את דמותה האישה כחפץ ולהשתמש בגופה לצרכים מסחריים, תוך הצגת תוכנות נשיות סטריאוטיפיות, הגורמים לקיבוע הדימוי הנורמה של חברה.

Stacy L. Smith and Charles Atkin, "Television Advertising and

תלונות שעניין תוכן תכניות

טבלת הנתונים

2006	2005	2004	אפיון פניה
107	168	89	כללי
35	161	11	איוזן בשידורים
0	0	1	aicות השידור
9	6	8	אלימות
45	55	25	אתיקה עיתונאית
96	54	22	התבטיאות לא הולמות
54	8	10	התנהגות לא רצiosa
39	20	7	התנהגות מראיניים
34	23	27	ילדים
11	7	6	לשון (תקינות או בוטות)
5	0	3	מודיניות
16	2	1	נושאים בריאוותים
19	47	1	סקסיזם
20	27	16	רב-תרבותית
1	2	1	תקשורות עוינית
491	580	228	סה"כ

הערות:

מן הנתונים עולה כי בשנה זו חלה עלייה במספר תלונות הציבור המתיחסות להתנהלות של מנהלי ומגישי תוכניות האירוח, הבידור והසטריה.

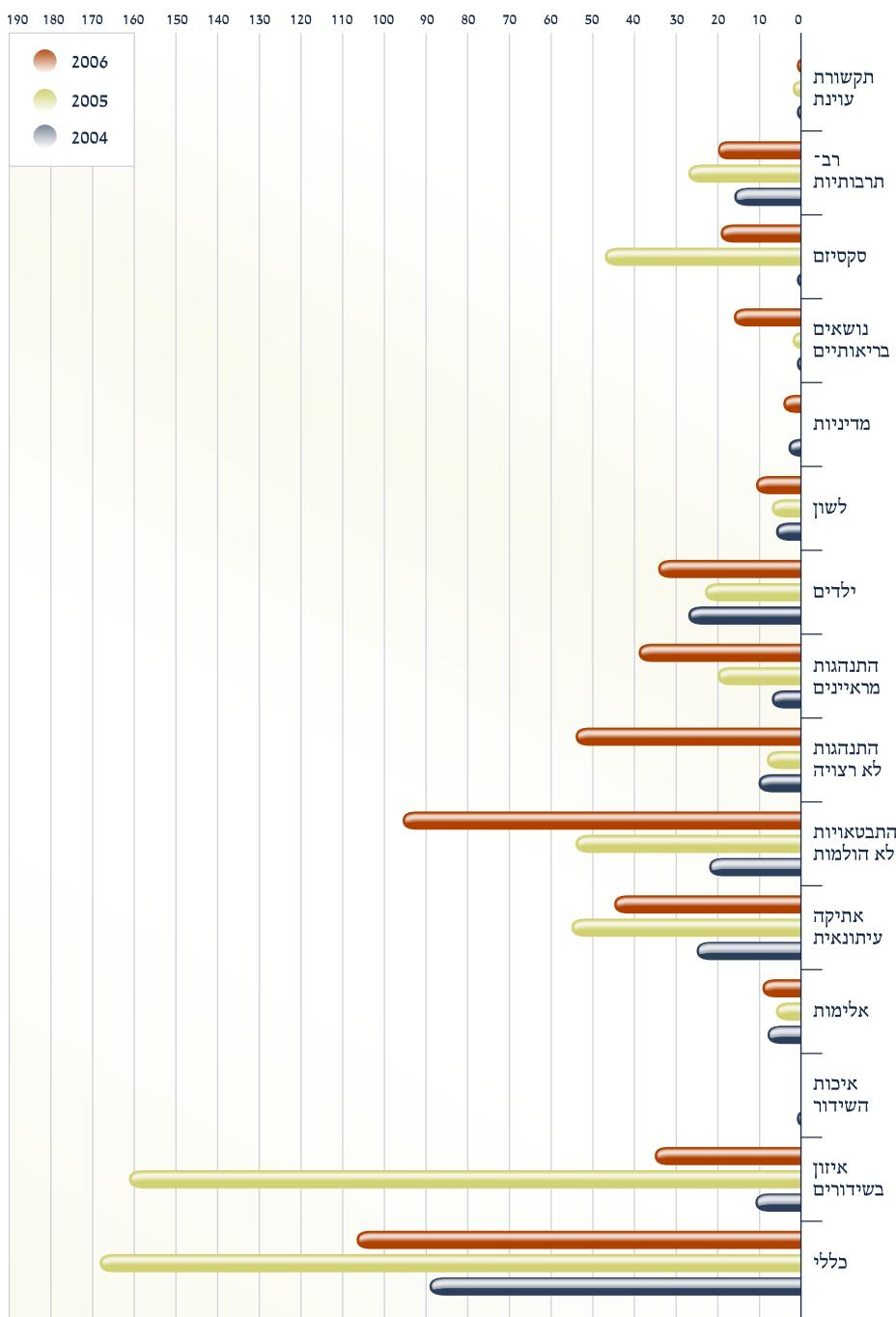
1. התבטיאות לא הולמות – מרבית התלונות נגעו לאמירות מעוררות מחלוקת, מתריסות, בוטות וכיו"ב. נציין לדוגמה את אמרתה של שמരית מאיר בתכנית הבוקר של "שידורי קשת" לפיה היא "דוקא שמחה שהערבים צמימים ברמדאן חורש שלם, כי כשהערבים תשווים יש פחות כוורת". וכן את התבטאותו של גברי לוי, שופט בתחרות "רוקדים עם כוכבים", שהעיר לאחת מהמתמודדות בתחרות כי עליה להוריד במשקל.

2. התנהגות לא רצiosa – הרוב המוחלט של התלונות התייחס לתוכנות של נמרוד הרآل, "בלתי נתפס". בתכנית, שעוסקת בעל-חוší, העיג האמן את יכולתו לנגן

ברכב כאשר עיניו מכוסות במטפחת אטומה. לטענת הפונים מדבר היה בעידוד להתנהגות מסוכנת וחסרת אחריות, ושיש בהתנהגות זו משום עירוד לפעולה דומה על ידי ילדים ונוער.

3. התנהגות מראיניים – בקטגוריה זו נכללו תלונות אשר עסקו ביחסם של מראינים למראינים בתכניות האирוח. לדוגמה: ראיון שקיים רונאל פישר ומיקי רוזנטל עם ארקדי גאידמק בתכנית "המפתחים", ובמסגרתו תקפו השניים, כך לטענת המתלוננים, את גאידמק מבלי לאפשר לו להסביר לטענות ולהציג את עמדתו בנושאיהם לשם הזמן.

איור 6: ההפלגות הtolנוות בקטגוריות תוכן תכניות בשנים 2004-2006



התפלגות התלונות לפי זכינים בקטגוריות תוכן תכניות

טבלת הנתונים

2006	2005	2004	
1,047	193	129	חדשות 2
817	50	17	חדשות 10
1	4	5	טח"י
0	239	52	TELUD ¹¹
201	120	77	קשת
168	130	66	רשות
143	108	55	ישראל 10

1. אין זה מפתיע כי מרבית התלונות שהתקבלו בשנה זו הופנו אל גופי החדשות של העורצים המסחריים. סיור מלחמת לבנון השנייה על רבדיו השווים גורעumo תגבות רבות של צופים בהיקפים שטרם נתקלנו בהם בעבר.

2. מאי זה החלה לפעול חברות החדשות של עroz 10, מספר התלונות שהתקבלו בענינה היה נמוך ממשמעותית מספר התלונות שקיבלה חברת החדשות של עroz 2. נתון זה הלם את נתוני הריאטיבינג שקיבלה כל אחת מן המהדרות.¹² אולם, במהלך המלחמה היה מספר התלונות שקיבלה כל אחד מגופי השידור הללו קרוב למליון, כפי שמלמדת הטבלה, למורות שתנתוני הריאטיבינג המשיכו לבטא את אותן הרגלי צפיה. אנו סבורים כי הדבר מעיד על כך שהצופים בתקופת המלחמה ניזונו משידורי החדשות של שני העורצים במקביל. אנו מניחים כי בתקופה זו של משבר, השתבשו הרגלי הצפיה הקבועים לטובת צריכה ורב עוצמת של תכנים חדשתיים.

.11. בעקבות המכרז להפעלת עroz 2,

"TELUD" חדרה לשדר החול מתאריך 31.10.05

.12. ב-30.7.06 פורסם, כי מהדרות החדשות

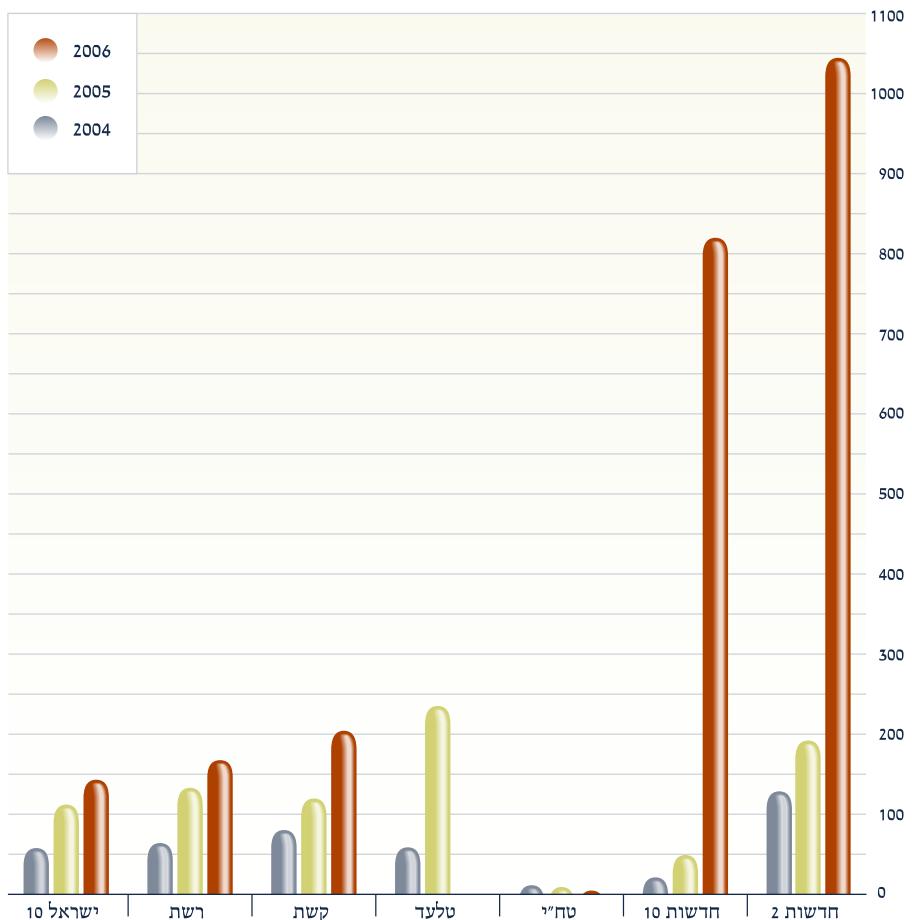
המרוכזת בעroz 2 הובילה את טבלת

הריאטיבינג עם 23.4 אחוזיו צפיה, בעוד

שהמחדרה המרכזית של עroz 10 הגיעה

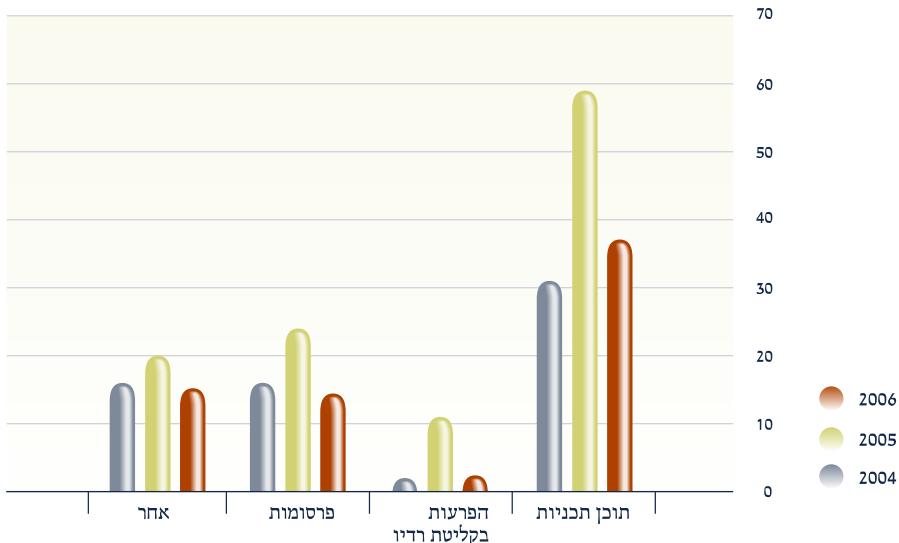
למקום השני עם 10.8 אחוזיו צפיה.

איור 7: פילוח תוכן תכניות לפי הזמינות בשנים 2004-2006



תלונות שעיניין שידורי הרדיו האזורי פילוח התלונות לפי קטגוריות

אייר 8: תלונות שעיניין שידורי הרדיו האזורי בין השנים 2006-2004



טבלת הנתונים

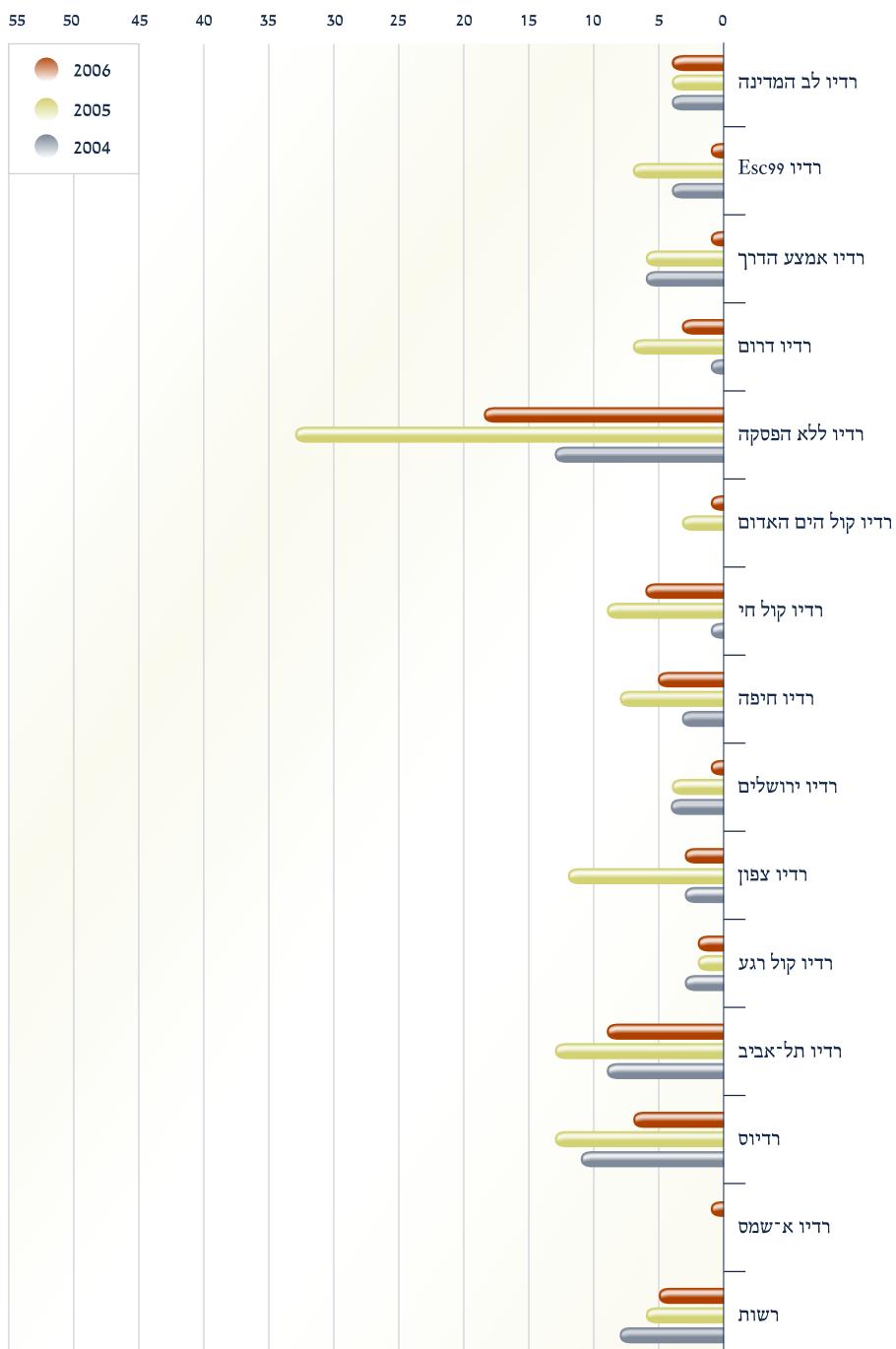
2006	2005	2004	הקטgorיה
14	20	16	אחר
13	24	16	פרסומות
3	11	2	הפרעות בклиיטות רדיו
37	59	31	תוכן תכניות
67	114	65	סה"כ

הערות:

מרבית התלונות המתקבלות על הרדיו האזורי נוגעות לתכניות אירוח רדיופוניות
שבהן מתנהלות שיחות עם מאזינים על ענייני היום.

פיתוח התלונות לפי זכיניהם

איור 9: פילוח התלונות לפי זכיניהם בין השנים 2004-2006



טבלת הנתונים

2006	2005	2004	התחנה
4	4	4	רדיו לֵב הַמִּדְיָנָה
1	7	4	רדיו ESC 99
1	6	6	רדיו אַמֶּצָע הַדָּרֶךְ
3	7	1	רדיו דָרוֹם
18	33	13	רדיו לְלָא הַפְּסָקָה
1	3	0	רדיו קָול הַיּוֹם הַאֲדָרָם
6	9	1	רדיו קָול חַי
5	8	3	רדיו חִיפָה
1	4	4	רדיו יְרוּשָׁלָם
3	12	3	רדיו צָפָן
2	2	3	רדיו קָול רַגְעָה
9	13	9	רדיו תָּל אַבִּיב
7	13	11	רדִיוָס
1	0	—	אַ-שָּׁמֶס ¹³
5	6	8	רִשות
67	127	70	סה"כ ¹⁴

הערה:

הסיכום לריבוי תלונות בתקנות מסוימות לעומת תחנות אחרות קשור באופיין של התוכנות השונות. על פי הטבלה ברור כי ריבוי תלונות הציבור מרופיע יותר תחנות רדיו המרבות במלל, ופחות תחנות המרבות במוזיקה. תופעה זו משתברת גם בשנים קודמות.

ככלל, כמות תלונות המאזינים לדיו נמוכה עד אבסורד, ולהערכותנו מצב זה נובע מהיעדר פרסום על אודוט קיומו של נציג התלוננות. ניתן להעריך כי אילו ציבור המאזינים היה מודע לאפשרות זו, הוא היה מגלה מעורבות הרבה יותר גדולה.

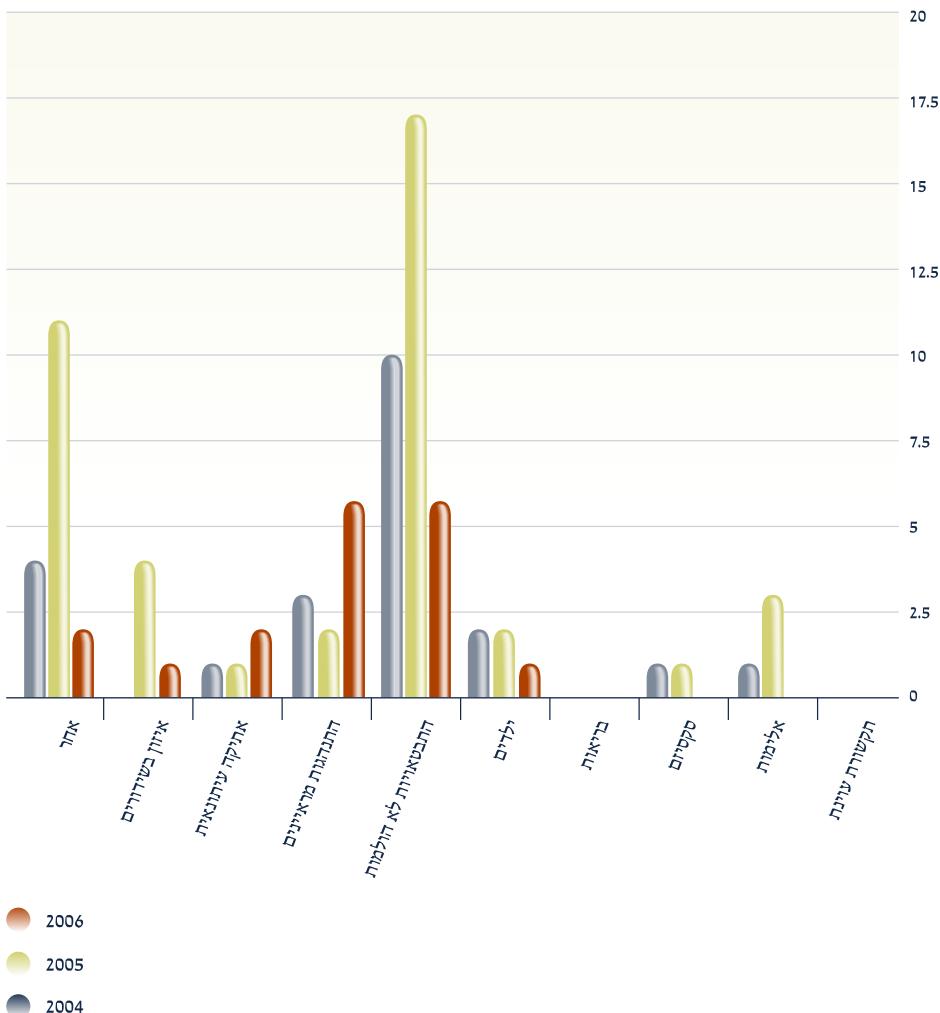
עשוייה להתייחס למספר תחנות רדיו אווריות, בעיקר בשידורי סינדייקציה, המשודרים באותו זמן בכמה תחנות.

13. רדיו אַ-שָּׁמֶס החל לשדר ב-25.7.2003.

14. חוסר ההתחממה ביחס לטבלה שלישית, מול סך התלונות שהתקבלו בנושאים הקשורים לדיו האורי, נובע מהעובדה שתלונה אחת

אפיון תלונות הקשורות לתוכן התכניות ברדיו

איור 10: אפיון התלונות הקשורות לתוכן התכניות (רדיו) בשנים 2004-2006



הערות:

יש לשים לב לעובדה, שככל שה היו תלונות, עיקרן נוגע להתנהגות והתבטאות לא הולמות של מראיניות. תופעה זו אינה מקרית, שכן היא מופיעה בעיקר בתכניות רדיו שעיקר תוכנן הוא מה שמכונה Radio Talk. בتحقחות אלה פועלים מגישים, שמהות תכניותם דיאגוריופ של קהל המזינים, המושג לא אחת באמצעות לשון מחוספסת עדボטה. גישה זו מציפה לא אחת פרובוקציה, שלעתים חרוגת באופן בולט מכל תקנות לשוניות.

טבלת הנתונים

2006	2005	2004	אפיון
2	11	4	אחר
1	4	0	אייזון בשידורים
2	1	1	אתיקה עיתונאית
6	2	3	התנהגות מראיניים
6	17	10	התבטיאות לא הולמות
1	2	2	ילדים
0	1	1	סקסיזם
0	3	1	אלימות
18	41	22	סה"כ

התפלגות התלונות לפי הכרעה

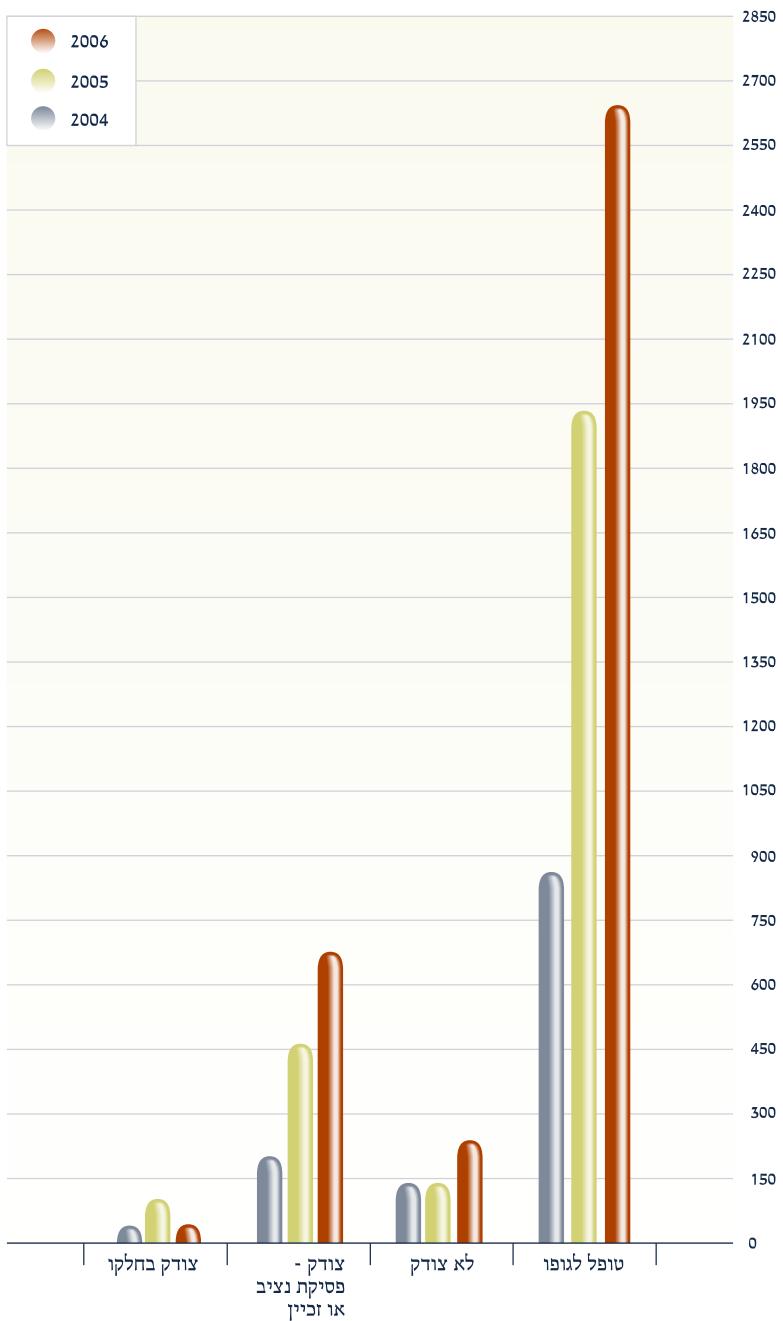
טבלת הנתונים

2006	2005	2004	
2,630	1,926	843	טופל לגופו ¹⁵
233	144	144	לא צודק
669	454	200	צדוק – פסיקת נציב או זכין ¹⁶
32	94	31	צדוק בחלוקת
3,564	2,618	1,218	סה"כ

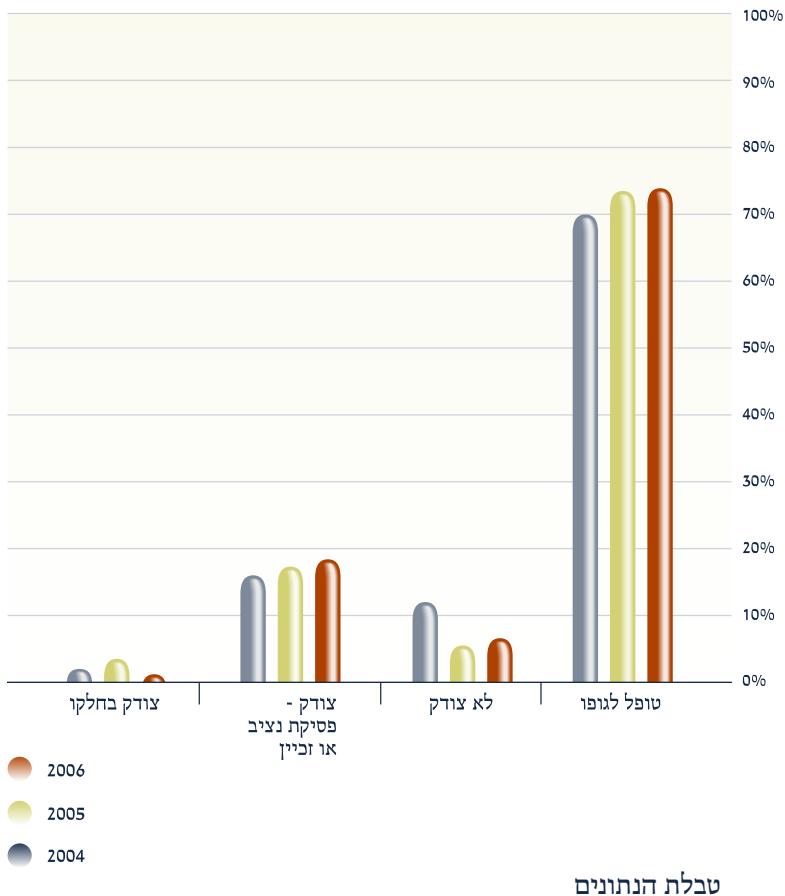
15. "טופל לגופו" – הכוונה להבנה בין המתלוּן והזכין לישוב הבעיות על ידי הבהיר כוונות, ולא דווקא הכרעה חזר-צדקה.

16. תלונות שנמעאו הצדקות על ידי הנציב או הזכיר.

אייר 11: התפלגות לפי הכרעה (טלוויזיה ורדיו) – השוואה בין השנים 2006-2004



איור 12: התפלגות לפי הכרעה (טלוויזיה ורדיו) – השוואה (ב אחוזים) בין השנים 2004-2006



2006	2005	2004	
73.8%	73.5%	70%	טופל לגופו
6.6%	5.5%	12%	לא צודק
18.7%	17.3%	16%	צודק – פסיקת נזיב או זכין
0.8%	3.5%	2%	צודק בחלוקת

המשך הגידול בהכרעה "טופל לגופו" מלמד, כי גם בשנה זו המשך הנזיב לדבוק בגישהו המבוקשת ליצור נקודת מפגש בין האורה לבין הזכין, כך שהעמדות והגישות תהינה ברורות לכל הנוגעים בדבר. הדברים נוכנים באשר לתוכן תוכניות וחדשות, באשר לתוכן פרסומות או כל שידור אחר.

תְּלִיבָה תַּחֲזִיקָה



קטgorיה: תוכן תכניות – "אמא עצבנית" עם ענבר דותן (רדיו חיפה)

התכנית "אמא עצבנית" מבוססת על שיחות עם מאזינים, שבמהלכה יוצאת המנחה כנגד כל מי שרק מעו להישאר אדיש מול עולות העולם, החל מטופעות של אלימות כלפי נשים, אופן התנהלות משרד החינוך, אותו היא נוטה לבקר על בסיס קבוע, וכלה בביורוקרטיה שמתיישה את האורח הקטן".

נושא התלונה: יהודה nisi זוב התלונן כי בתכנית שעסקה במוותה של התינוקת מלכה סיטנר (שנפטרה כתוצאה מהיעדר טיפול רפואי מתאים), תקפה המגישה את כלל הציבור הדתי החי במדינת ישראל, ואך העיטה אותו כמפר חוק תורה שהיא מכנה אותו בכינוי גנאי "חברה דוסילר". השיחה התקיימה يوم לאחר שכבודת אברכים חטפה את גופתה של התינוקת, וזאת בעקבות החלטה של בית המשפט לבצע בה נתיחה שלאחר המוות. לדברי דותן, במהלך השידור היא ניסתה להבין האם במדינת ישראל, שהיא מדינה חוק, יש חוקים שונים לקבועות אוכולוסייה שונות.

הטיפול: התלונה הועברה לרדיו חיפה כדי לקבל תגובה, ובמקביל האזנו לתכנית הנדרונה. בתגובהה טענה המגישה כי לא הייתה לה כל כוונה לפגוע במתלונן או בציבור אליו הוא משתיר וה坦צלה. הנציג סבר כי תגובת התהנהה הבאה היה את כוונתה הכרה של מגישת התכנית, שכאמור, הביעה באופן מפורש את ערלה וה坦צלותה על ההתבטאות האמורה.

מסקנות: במכבתו למתלונן ציין הנציג כי מזור שבתלונתו בחר הפונה להתייחס רק לעניין החבטיות המגישה. העניין עצמו נראה חמוץ לכשעצמו, וחבל שהוא טשטש את העיקר על ידי הבלתי המשני. אחרי כלות הכל, נפטרה תינוקת! כלום אין העיבור מעוניין לדעת למה? כלום אין לך מן האירוע הזה לכולם, לחדרים ושאים חדרים? ומעבר לכל זה, ער על מוותה של התינוקת, ועל אי הוגדים באשר לנסיבות מוותה".

קטgorיה: חדשות – סיקור תפיסתו של האנש הנמלט בני סלע (חדשות ערכאים 2 ו-10)

רקע: במהלך מהדורות חדשות ב-8.12.2006, דוח כי האנש הנמלט, בני סלע, נתפס באזרו נהיריה. מרגע שהדבר נודע הוסבו כל השידוריים לצילומים ולדיוקנים, שהחלו לזרום מתחנת המשטרה בה נמצא האסיר.

נושא התלונה: עשרות רבות של מתלוננים הגיעו על כך שהאסיר הנמלט הועז לצייר באופן מבזה, ושעצם נוכחותם של הכתבים והצלמים בתחנת המשטרה אליה הובא עודדה התנהוגות ברוטלית של השוטרים כלפי העציר. אחד המתלוננים טען כי בשידורו "בני סלע הוחזק על ידי השוטרים בכוח מוגזם, כדי היה חיית פרא המשתוללת אל מול עיני המצלמות, שסיפקו לכל בית ישראל מזוודה 'ליהנות' ממנו".

הטיוטול: הנציב צפה בשידוריים וב痼 כי המתלוננים צורקים. צילומיו של סלע היו מבזים, ללא קשר לעובדה שהמדובר באנס ובאסיר נמלט. אולם, הוא הטיעם שהטענה כלפי גופי החדרות אינה במקומה. משטרת ישראל, שכדקה את סלע די זמן לפני שנחשף לכלי התקשורות, יכולה להיות להתארגן למסירתה הودעה מסורתית בדבר תפיסתו ובתווך כך להימנע מחשיפתו המבזה.

הערכה: שידור תפיסתו של בני סלע הייתה הדרמה של מהדורות חדשותليل שבת. מבחינה חדשנית אי אפשר היה לוותר על ידיעה זו, ומכאן שאין לטעון כלפי עורך החדשות (2 ו-10) על שידרו אותה. הצלומים ששודרו, קשים ככל شيء, היו הצלומים שהמשטרה, בחדולנה, העבירה. כך היא רצתה להציג את סלע בעת תפיסתו. כאמור, הצלומים היו קשים, אבל זו הייתה ברירת המחדל.

קטgorיה: תשדיך פרסומת "קריזי לין" – סקסייזם

(עדותים 2 ו-10)

רקע:

בפרסומת של חברת האופנה "קריזי לין" נראות שלוש נשים ליד הרכב המת לנפול מצוק. לעומת מגע אישה נוספת, המנסה להחלץ את הרכב באמצעות ג'יפ וורוד, אך נכשלת במשימתה. הרכב נופל ממורומי הצוק אל החוף.

נושא התלונה:

המתלוננות הילינו על כך, ש"הפרסומת מיצגא את האישה המחלצת כמטומטמתה, כשלומיאלית וכלא יוצלחית ממש". השילוב בין המשפט "יותר אישה Mai Pum" (הסיסמה הפרסומית של החברה) לבין התמונות של הרכב המתרסק, מקביעות סטיגמה אנטית מגדרית ושובינייסטית, לפיה הטיפול בג'יפ שנתקע הוא לא עניין לאישה, שהרי היא נטולת חושים מתאימים וידע טכני, ובאמת, מוקמה, למשל, במטבח.

הטיפול:

התלוננות הועברו לתגובה המפורטים, אשר טען כי הפרסומת נכתבה ובוימה על ידי נשים, וזו לדידיו הוכחה כי היא לא נועדה לפחות או להציג נשים בצורה משפילה. המפורט לא סבר כי יש בפרסומת פן שובייניסטי. לטענתו, הנשים בעידן הפמיניסטי מתחאמות להוכיח שהן משותות לגברים ומוסוגות לעשות הכל כמוותם. אולם עתה, לדבריו, בעידן הפוסט פמיניסטי, הנשים כבר הוכיחו את עצמן בסיפור העלילה, הן ספוגות ביחסון עצמי, ומכאן שהאישה "החדשה", שמעמדה שווה לזה של הגבר, כבר אינה צריכה להתביס בחולשותיה ואך לא להחנצל בגינן.

הנציג קבע שהג'יפ הוא ככל רכב המתויג כמעט תמיד כ"גבר". אבל, כדי לשנות מהهو "ממייניותו" הוא נצבע בסרטון הפרסומת בורוד, כדי לומר שיש גם "ג'יפ נשית". בפרסומת המדוברת הועגה אישה המתפרקת כמו שודעת להחלץ ג'יפ שהתחפה. אבל היא מבונן נכשלת במשימתה, ולא סתם כשלה, אלא גרמה לג'יפ נזק סופני ("וטאל לוס"), שכן הג'יפ הורוד ענה ממורומי המצוק, "נו, ואת זה רק אישה יכולה לעשות".

ברוח זו נאמר את הידוע מיימי העידן הבתר-פמיניסטי – גברים אינם יכולים ללדת, אבל הם יודעים לנוהג בג'יפ.

מי שרגיש לשובייניום, לממדן של נשים וגם למזוקתן, לא יכול להתחבא תחת הגדרות פוטר-פמיניסטיות, שהרי ההברה בשוויון האישה ובשוויון בכלל אולי יוצאה בדרך, אך טרם הגיעו חפזה. ולכן הנציג מבין

אחרית דבר:

את המתלוננות הנאבקות על שוויון וצדק דרך המנסרה הפמיניסטית, והיוצאות חזץ, כל אימת שנשים מוצגות באופן המהתרש כאפליה.

הנציג סבר שככל אותן עשרות נשים שכתבו, כי חשו שהפרסומה מפללה אותן ציבורית, צדקו ויש להסכים עמן: הגיפ ציריך היה להישאר בצבא המקורי, והגלוות הייתה צריכה לפעול, אילו זה קרה הייתה כל אישה חשה שהיא "יותר אישה מפעם" בדברי קריינית הפרסומה.

קטgorיה: תשדריר פרסום "צ'יפס פריי" – ילדים

(עדותים 2 ו-10)

רקע:

הפרסומת מציגה סיטואציה שבה מופיעות שתי נשים צעירות בלבוש פורובוקטיבי, המהדקקות על דלתו של בית. אם המשפחה פותחת את הדלת, ומופתעת לגולות שתתי הנשים (הפורובוקטיביות) מוחפשות את בנה הצעיר. בעודן מדברות, יורד הילד בגין מדרגות הבית, כדי לקבל את פניהם כשהוא לבוש בחולוק וחצה. כאשר האם שואלת את בנה לפשר העניין, הוא מшиб לה בהתרסה "תוירגעי זה צ'יפס פריי", מבית בשתי הנשים, ומזמין אותן לחדרו.

נושא התלונה:

ଉשות תלונות נערכו על שולחנו של הנציב, רוכן ככולן נכתבו על ידי הורים לילדים צעירים, אשר קבלו על השילוב הלא מוצלח בין עולם הילדים לעולם רווי המיניות של המבוגרים. מעבר לפגיעה בסמכות ההורות שבחאה לידי ביטוי בתגובה הילד, הפרסומת, לדברי המתלוננים, פורובוקטיבית ומעמידה ילדים בסיטואציה מינית או כזו המרמות עליה.

הטיפול:

הਪניות הועברו לאגף פרסום, אשר ציין בתגובה כי התשדריר אושר להקרנה לאחר שגרסתו המקורית, שכלה רמיונות מיניות, תוקנה לכארה. תיקון הגרסה נעשה בהתאם לחוות דעתו של הפסיכולוג הקליני, המשמש יועץ לרשות השנייה.

הערכה:

הנציב לא קיבל את המלצהו של הפסיכולוג ומהח על אישור הפרסומת לשידור, שכן הוא סבר שהיא סקסטית בעיליל, שלא לומר לדופיפלית. בחוות דעתו קבע הנציב, כי אם הפרסומת האמורה נחשבה כ"מעודנת", וככזו אושרה לשידור, אז נשאלת השאלה מה הייתה הגרסה המקורית, שלא אושרה לשידור. וכך ש"הלא" של הרשות השנייה, ברורה לחלוין כוונתו הראשונית של המפרסם והפרסומאי. ולכן אסרו היה לדרוג המקצועני של הרשות השנייה להיתם ממה מסרים השקופים של הפרסומת גם בגרסהה המתוקנת לכארה.

אין כל ספק, קבע הנציב, כי הפרסומת נשענה על מסר מיני, שהרי מה לשתי הנערות המעורטלות למחצה עם ילד בחולוק בית, מול אמו המופתעת. ברור ששתי הצעירות לעיל לא באו לבקר את אמו של הילד, אלא את הילד, ולכן

מסקנה:

בשмагיעות הנערות בפעם השנייה לדלת ביתו, נטרקה בפניהם הדלת על ידי האם שمبינה את המஸר שהן מייצגות.

הפרסומת האמורה מעוררת שאט נפש, מקוממת וمفחדה, וכל ניסיון לטהרה הוא בבחינת גלגול עיניים מול כוונתו הראשונית של המפרסם והפרסומאי מול התוצאה האומללה שניצפה. מוזר מאוד, כיצד חברה כ"אסם" שמעולם לא זכרו שנקקה לפרסומות סקסיסטיות בעבר, איבדה את שיקול דעתה בעת.

קטגוריה: תוכן תכניות – אודטה

(”ישראל סו“)

רקע: העיתונאית, אודטה שורץ, מגישה תוכנית המוגדרת כ”סגן חיים”: אופנה, בישול, הורות, ילדים, רפואיים. באחת התכניות, עסקה אודטה בטופעה המוכרת בקרב ילדים ונוצר תחת ההגדרה הפרעת קשב וריכוז, ובדרבי הטיפול השגורים בבעיה זו.

נושא התלונה: שירות תלונות התקבלו במשרד הנציב בטענה כי במהלך השידור המדובר, הכריזה אודטה ש”פרעות קשב וריכוז” הן המצאה של רופאים ושל תעשיית התרופות. היא קבעה כי התרופה ”רייטאלין”, שהיא נחוג לטפל בסובללים מטופעה זו, היא ”שם מסכבר”, המריעיל את הילדים, והמליצה על טיפול אלטרנטיבי המבוסס על דיאטה מסוימת. המתלוננים טענו כי עדמתה של אודטה נובעת מהעובדת שבעליה הוא הומאופט במקצועו, המטפל באנשים הסובלים מן התופעה, וכן היא פסלה גישה רפואית ופסיכולוגית, והמליצה על שיטה טיפולית אלטרנטיבית.

זאת ועוד, אודטה אריכה בשידור אדם בשם עומר טופול, העוסק ברפואה אלטרנטיבית. הלה טען, כי אין לקחת ”רייטאלין” מחמת נזקיה של תרופה זו. אודטה העיצה למעוניינים, בקבוקון שהכיל תמיisha המקלה על הסובללים מביעות קשב וריכוז. על יתרוניותה של התמיisha הוסיף מר טופול, כי ”זה במרקחה עירובת שאני ורחותי“. לבסוף העיצה אודטה לצופים המעוניינים להתרחק לאותו אדם באמצעות ה”אודטהפון“.

הטיפול: הפניות הועברו לתגובה הזוכהן, אשר ציין כי ”רייטאלין“ הוא שם פטיקותרפואי ועל פי חוות דעתם של רופאים, הורים ומטופלים רבים, גורם לתרופעות לוואי קשות וחרומות, ביוון שמדובר באמפטמין שהינו ממשפחת הסמיים הקשים. לטענתם, לא מדובר בעמדת הפרטית של אודטה, אלא בעמדה שהיא חלק משיח רחב יותר העוסק במקומה ויעילותו של התרופה. בנוסף, הם תיארו את הפעולות שנקט ”מנהל המזון והתרופות האמריקאי“ (FDA) כלפי התרופה, לרבות הוספה ”ازורה חמורה“ על גב אריזותה. באשר לטענות כלפי מידת האובייקטיביות של המנחה, טען הערוץ, כי בעלה של אודטה אכן הומאופט, אך הוא אינו עוסק בסיווע לילדים. הזוכהן העים כי לאודטה הזכות להחזיק בדעתה ולהביע אותה, והדבר מגובה בחווות דעת מקצועיות ובמחקרים מקצועיים.

הערכה:

לאחר בוחנת החומרים וצפיה בשידור, הביע הנציב את עדותו לפיה נושא נטילת ה"ריטאלין" אכן מעורר ויכוח ואך שניי במחליקת מקצועית, אך לא הוא שיקבע עמדת בנושא שכן אין הוא מוסמך לכך. ברם, גם אודטה אינה רשאית ואני מוסמכת לחת יועץ רפואי מכל סוג שהוא מעל מרקע הטלויזיה. מתן יעוץ כזה אסור מכל וכל ויש בו הפרה לכואורה של עקרונות בסיסיים של אתיקה ובתווךvr, גם הפרה של חוק הרשות השנייה. בעבר, כאשר מגישים העינו מתחכון טיפול למאזינים או צופים, הופעלה ענישה כנגד הוציאין, ועל המגישים נאסר לחת עצות או המלצות רפואיות או פסיכולוגיות בתוכניות. לעניין זה לא היה מענה במכבתו של הוציאין, אף כי זה העניין המרכזי שלגביו היה אמור להגב. עוד קבע הנציב, כי התמהיל אותו הציג טופול בנוול מושיע הוא עבירה אשר מדובר במעשה שאינה מאושרת על פי החוק, וכל הופעתו אינה אלא מעשה פרטום עצמי שאינו ראוי.

توزאות:

לאור האמור לעיל, ביקש הנציב להתריע נגד התנשחוויות מסוכנות לבאורה של אודטה, שכן להן מקום על המסך ושלאסור אותן וכודגמתן. במקביל, קרא הנציב להנחלת הרשות השנייה לפעול לאלהר, שכן ישנים אנשים העולים להיפגע מעוצותיה הרפואיות לכואורה של אודטה. כמו כן תבע הנציב לבחון האם לא הייתה בהופעתה של אודטה, כמו גם של אורחיה, משום פרסום סמויה אסורה.

קטgorיה: תוכן תכניות – "ארץ נהדרת"

("שידורי קשת")



רקע: התכנית "ארץ נהדרת" היא תכנית הומור וסאטירה, שעוסקת בתכנים אקטואליים. באוקטובר 2006 מונה ח'כ' אביגדור ליברמן לשדר לעניינים אסטרטגיים, ודמותו, המשוחחת על ידי השחקן אסי כהן, החלה להופיע בתכנית.

נושא התלוננה: באחד מהמערכונים ששודרו בתכנית בסוף דצמבר הופיע "LIBERMAN", כשהוא מבקר את הקהל ואת יושבי פאנל החדשות במועל יד, תוך שהוא אומר "היי ליברמן". המתלוננים הרבים הילינו על כך, כי בתנועת היד והברכה שנשמעה ב"הייל ליברמן", מבקשים יוצרי התכנית להשוות את השור הנכנס לאدولף היטלר.

הטיפול: בתגובה הפקת התכנית נטען, כי "ארץ נהדרת" היא תכנית סאטירה, שבה העברת מסר סאטירי חד כרוך בהצבת אמרה בוטה המעוררת ויכוח ובכך חשיבותה. לשיטתם, הדבר היה ראוי ונמצא בתחום הגבולות הלגיטימיים של הסאטירה.

הנציג קבע כי על פי כללי עבודה אין הוא נוטה לנוקוט עדודה כאשר הסאטירה מיוחסת לפוליטיקאים אלא במקרים קיצוניים ממיוחד. הכלל הוא של פוליטיקאים יש "דייאלוג" מובנה עם התקשרות. הם מופיעים בה, הם מדברים בה, הם מחפשים אותה ולהפר. כל פוליטיקאי המופיע בתקשורת מניה שהוא יזכה לתגובה על מעשיו או דבריו, והוא אף מצפה לה, והמקרה זהה אינו חריג.

אחרית דבר: ח'כ' ליברמן התרעם על המרכיב המדובר, והגיב לכך בראיון שקיים עמו יאיר לפיד מספר ימים לאחר מכן. בשידורו הוא כינה את אנשי התכנית הנ"ל "מנולים". אכן תגובה קשה ומידה כנגד מידת.

קטgorיה: תוכן תכניות – "נולד לרוקוד 2"

(”שידורי קשת“)

רקע: לאור הצלחת העונה הראשונה של התכנית ”נולד לרוקוד“, שמטהה הייתה לגלוות את הרקון הבא בישראל, החלו בנובמבר 2006 שידורי העונה השנייה.

נושא התלונה: על פי פורמט התכנית, הפרקים הראשונים חושפים את סדרת האודישנים למתחמים. המהלוונים כתבו במכבתיהם, כי באחד הפרקים תקף צוות השופטים, בראשו של דוד דבר, מספר מתחמים והעליב אותם בשל ביצועי הריקוד שהציגו. למתחם אחד צעירה אמרה: ”את צריכה להתביסษ בפני התלמידים שלך“, לצעירה אחרת אמר: ”ריככה, צריך לחזור את הידים למי שנтан לך לרוקוד את הקטע הזה“, ולצעיר אחר המליך לחזר למושך בו הוא עובד.

הטיפול: התלונה הועברה לתגובה ”שידורי קשת“, שהשיבה כי שופטי התכנית מתייחסים למועמדים באופן מוקען ולא מתפיף, וכי כל שופט רשאי להביע את דעתו כראות עיניו ועל סמך ניסיונו. מתחמודד המגייע לאודישן, צריך לדעת שהוא נחשף לביקורת ולהתכוון לכך נפשית, גם אם זה לא נעים.

נציב התלונות צפה במספר שידורים של התכנית וסביר, כי אין שום הדרקה לבוזות אנשיים בפרהסיה, ולגלל אותם מבמת הריקוד עד לשיקום נפשי לכואורה. אמרות שיפוטיות, הנאמורות קיבל עם وعدה, ומול פניהם של הרקון או הרקנית, כמו דבריו של דוד דבר: ”קלקלת וחוברת את הריקוד... אני מtabביס بما שראיתי... מי שנtan לך לעשות את היצירה הזה צריך לחזור לו את הידים...“. או דבריו של עידן תדמור: ”הbijoux גובל בעיוורון מוחלט... על גבול החוצהפה“ ודברים נוספים בסגנון זה, הם התבטאויות השיבות לשפט רחוב נמוכה ביתר. גם המנחה, צביקה הדר, הודה בעת השידור בחולשת שופטים, כאשר אמר ”מסכנה הילדה, הרגתם אותה“. והוא צדק. רעת הנציב הייתה שהשופטים פגעו באנשים רווי תקווה וחלום, והרטסו את עולמם בהבל פה ובאלימות לשונית לא מרוסנתה.

אולם, בלוזות זו אין להאשים רק את צביקה הדר, שאפשר את רמת השיפוט הזה, ושופטיו, שגילו חוסר וגישות משועע, אלא גם את הזוכים.

הערכה:

שערי, אל הבמה הוזמנו וקדנים שעברו "בחינה מוקדמת". כמובן, ניתן היה להבחן בחולשתם מבعد מועד ולחסוך מהם את ההתבות בפרהסיה. יתר על כן, לא מדובר בתכנית המשוררת בשידור ישיר, ומכאן שניתן היה לעורף את הדברים, ולעקור את אותן סצינות של ביזוי גלי.

ברור שהמעשה שנעשה הוא בבחינת חריגה מכל כללathi, וודאי מגבלות הטעם הטוב. הנציג המליך להנחלת הרשות השנייה לבחון את הדברים באופן אמיץ כדי שלא יישנו על המסר.

קטgorיה: תוכן תכניות – "זה הזמן עם עמנואל רוזן"

(ישראל סו')

רקע: "זה הזמן" היא תכנית מחקריים איכוטית. על פי פורמט התכנית צוותה התכנית חושף מחדלים וליקויים ומציג אותם בנימה סרקטטיבית.

עשרות מכתבי התלונה הגיעו לשולחנו של הנציב, דנו בכתבבה שעסקה בתופעה "ኒכור הורי" (תסמנות אותה טبع לראשונה הפסיכיאטר האמריקאי ריצ'רד גארדנר, אשר הביטוי העיקרי לה נמצא, בין היתר, בסירוב של הילד לקיים קשר עם אחד ההורים שנמצאים בסכסוך, בדרך כלל כלפי ההורה שהילד אינו נמצא בחזקתו. הטענה היא כי הילד מפתח ניכור כתוצאה מהשפעה להן הוא נתן מצדיו של ההורה המטפל). על פי גארדנר במקרים חמורים של התסמנות יש להוציא את הילד ממשמורתו של ההורה המטפל ולהעבירו אל ההורה המנוח. מרבית התלונות היו של עובדים סוציאליים, שקבעו על האופן בו הועצה העבודה. הם הזימו את אמרתו של רוזן שהובעה בתכנית, כאשרם של פקידי הסעד מבוססת רק על גישתו של פרופ' גארדנר, הרואה את אם הילד כגורם מתחיס ברוב המקרים. הם קבלו על כך שהרושם שהותירה התכנית הוא שפקידי הסעד עוסקים כל העת בהזאת ילדים מבתי הורותיהם. הכללה זו מעוותת ואינה נכונה בכלל. הם ביקשו להציג את עדמדתם המקצועית.

התלונות הובילו לתגבורתו של עמנואל רוזן. בתשובהו קבע רוזן שהכתבנה היא פרי תחקיר מאומץ וממושך, שכלל שיחות עם עשרות אמהות, עובדים סוציאליות ופקידות סעד בעבר ובהווה, מומחים, משפטנים, עורכי דין ורוחה ברשותות המקומיות ועובדיו משרד הרווחה. לטענתו, חלק גדול מהטענות נאמר או צוטט מפי עובדות משרד הרווחה עצמן, ומדוברות סוציאליות אשר פנו ביוזמתן למערכת התכנית. וכן, שהගромם שהותקף בכתבבה אינו פקידי הסעד אלא מדיניות המשרד העוסקת בשאלת הניכור ההורי, שבובוסטה על התיאוריה של גארדנר. בכתבבה הופיעה פקיטת הסעד הריאשית, והובאה תגובתו הרשמית של משרד הרווחה.

הנציב צפה בכתבבה ודעתו הייתה כי עמנואל רוזן העיג בתכנית בעיה סבוכה בתחום העבודה הסוציאלית היישומית. אולם הוא חשך רק זווית אחת, ובכך חטאה התכנית בהכללה לא צודקת, שהופנתה כלפי כל העובדים הסוציאליים העוסקים בסדרי דין.

נושא התלונה:

הטיפול:

הערכה:

בניגוד להמלצות הכותבים, הנציב לא ביקש לגנות את מר עמנואל רוזן, אלא העיע לו להיפגש עם צוות של עובדים סוציאליים, לרבות פקידי סעד לסדרי דין, על מנת להציג בפניו ובפני הצוות העובדר עמו, אמת אחרת.

ההנמקות שהbia עמנואל רוזן יצרו את הרושם כי מדובר בבני שטן, הרוכשים את השכלהם וסמכותם שני מוקורות: האחד, העיוני, מתורתו של 'פרופ' גארדר, והשני, מפקודת הסעד הארץית לסדרי דין, רונית צור, שמכטיבתה להם גם את תורתו של גארדר וגם את מלא סמכותה. שתי העבודות האמורות אינן נכונות.

ה真實ות החזר ונשנה של עמנואל רוזן מתורתו של גארדר, והיחס שהוא העניק לה, אינה מתיישבת עם השכלתן הרחבה של העבודות הסוציאליות, האתיקה המקצועית שהן אמוןנות עליה, גישתן הביקורתית, האחריות הניהולית המרכזית, המחזوظית והמקומית, והתפישות המקצועית השונות הבאות לידי ביטוי במחלקות לשירותים חברתיים. הנציב סבר, שהכתבה האמורה לא הייתה התייחסה כלל ועיקר להיבט זה בעבודתן של העבודות הסוציאליות בלשכות הרווחה ובמיוחד לא כלפי אלה מביניהן העוסקות בסדרי דין.

הכנת "תיק" לבית משפט איינו הליך פשוט, הוא מחייב מעקב מתמשך, איסוף עדויות צולבות ומגע בלתי אמצעי עם נושאו "התיק". ולבסוף, בעת הגשת ה"תיק" לבית המשפט אין די בחתימה של פקיד סעד לסדרי דין אלא תמיד של עובד נוסף, ובדרך כלל של מנהלת/מחלקת רוחה בירוש. ואם אין בכלל אלה די אויז יש לומר, כי כל החלטות הקשורות בסדרי דין באות בסופו של עניין לדין בבית המשפט ולהכרעת בית המשפט. כאמור, מי שפוסק איינו פקיד הסעד אלא שופט מיום.

ההיליכים האמורים לעיל, אינם יכולים להיעשות לאחר יד, ואין הם תוצאה של "הרשעות מקצועית" של עובדים סוציאליים. ובשלב זה הטעים הנציב, כי רושם כוה הטילה כתבתו של עמנואל רוזן ובכך חטאה. כתבתו של רוזן הייתה בלתי מאוזנת מובן וזה שמרבית המרואינים שצולמו, كانوا בזורה כזו או אחרת במידת סמכותם ובמרקח המעשי שבין דעתם לעיסוקם המקצועי. מנגד, מול האשמות כה חריפות לא ניתן לעמודה הנגד כל מה של ממש. הנציב ציין, כי תמיד קיימים מקרים חריגים, אבל לא ניתן לעשות מהם כלל גורף.

**קטגוריה: חדשות –
”שש עם עוזד בן עמי”
(חברת החדשות של ערוץ 2)**



רקע: במהלך מלחמת לבנון השנייה ערך עוזד בן עמי שיחת טלפון יומית עם בחורה לבנונית המתגוררת בביירות, ששםה הבדוי היה "יסמין". באותו שיחות נהגה "יסמין" לשאוף את הציבור הישראלי באירועים המתחוללים סביבה, מנוקדת מבטה. באחד מהשידורים "הפיגיש" בן עמי באמצעות הטלפון את "יסמין" הלבנונית עם "יסמין", ערבייה-ישראלית מחיפה.

נושא התלונה: עשרות מתלוננים קבלו על קר של אורך כל השיחה לא הפסיכה "יסמין" החיפאית לומר, שמדינת ישראל היא החקפנית במלחמה, וכי זה "ביצע טבח בכפר כנה". לטענת המתלוננים מדבר במתן כמה לברירה של אזרחות ישראלית.

הטיטול: ענת סרגוסטי, אשר השיבה בשם לחברת החדשות, טענה כי שיחה כזו משקפת את העובדה שהמעיאות הישראלית מורכבת, וללא נשים מקהילות שונות יש דעות שונות והן לגיטימיות, וצרכינה להיות לנו יכולת להקשיב להן. לטענתה של סרגוסטי, ייתכן ש"יסמין" הישראלית נקתה לשון חריפה מדי, אבל יש להבין שלאו דבריה ודוותיה.

על תשובה של ענת סרגוסטי הוסיף הנציג את הדברים הבאים: פעמים רבות שואלים אורחים מודוע צריך להאזין לגברת הזוג מבירות, ולמיaicפת בכלל מה קורא שם? פעמים רבות מבקשים צופים "אל תשמיעו לנו ואל תראו לנו מהם אומרים". והנה הפעם הגיעה התשובה – כמה נבונה הייתה יסמין מבירות וכמה שקרה לעומת ההתלהמות שהפגינה יסמין החיפאית. כמה אנוישת הייתה הבחורה מבירות וכמה תעמלתיות הייתה זו מחיפה. חשוב לשמוע את الآخر, שכן הוא מעמיד את הפופורציה בין ההוויה לבין השללה.

אשר ליסמין הישראלית, הנציג הטעים כי אין מה לומר על דעתותה העוינונות. אולם, אוזנה של חברה חייבת להיות קורואה לשם גם קולות כלל, כי הם חלק מהסבירה בה אנו חיים. אישינו צריך להשוש לדבריה של יסמין מחיפה, שכן תקשורת פתוחה ודמוקרטיבית, כזו שהביא לנו עוזד בן עמי, מבחרה בעיליל היכן נמצא כוחה של התבונה.

קטgorיה: חדשות – אמן אברמוביץ

(חברת החדשות של עוזן 2)

במהדורות החדשות הליליות שהגיש אהרון ברנע באחד מימי מלחתה לבנון השנייה התארחה דוברת צה"ל לשעבר, תא"ל (מיל') מירי רגב. הפרשן, אמן אברמוביץ, הביע את דעתו בעניין ביצועי צה"ל בלחימה, ובענין ייעילותו של מערך הדוברות מול אמצעי התקשות השוניים.

רקע:

נושא התלונה: המתלוננים הביעו את מורת רוחם מהביקורת שהטיח אמן אברמוביץ בפני דוברת צה"ל, וכינו אותה בגיןה במורל וברוח הקרב של צה"ל. אחדים מן המתלוננים טענו כי לדבריו של אברמוביץ השפעה הרסנית על יכולת העמידות של אזרח ישראל בעורף.

הטיול:

בתגובה לחברת החדשות נאמה, כי לאחר שבועיים של לחימה מאומצת באוויר וביבשה, יש מקום לקיום הערצת מצב זמנית. במסגרת זו, הזכיר אברמוביץ את התקלות שקרו לעבאס ועלו בחיה אדם. המזכיר בדיווחת לגיטימיות שיש לה מקום בחברה דמוקרטית גם בעתות מלחמה ומשבר. לשיטתם, אסור להסתיר את המידע הזה מהציבור, ומותר לעיתונות מקצועית ואחריאותית לשאלות גם את אנשי הצבה. אין בכך זלזול בעבודתם הקשה של חילו. ומפקדי צה"ל בכל הגזרות, והן אין מפחיתות מהערכתה הרבהם כלפייהם. נציג התלונות לא ראה כל דופי בכך שיש עיתונאים המעלים ספקות, המותחים בדיווח, והרוצים לראות את המלחמה בעין מפוכחת. הרazon לא לדעת, הרazon לא לראות והרצון לטשטש אינטראדים על חוסן, אלא להפר. הנציג הטעם כי ציבור ששולח את בניו אל הקרב, או ציבור המשלים בחיו וברכשו, חייב להקשיב לא רק לאותות הניצחון אלא גם לקלות אחרים. טעות היא שחשיבותם שאם לא אומרים, או לא יודעים. תקשורת של "קול אחד" אינה עשויה חסר אלא מפורת אשליה.

דובי רגב צה"ל השונים מסבירים ומדוחים, ואילו תפקיד העיתונאות אינו ורק "לשכפל" את המידע אלא גם לחשוף מידע חדש ולהקשות בשאלות – רק כך מתגבשת עמדת ציבורית ישירה.

הנציג קבע כי לאחר כשלישה שבועות של לחימה, רשיי עיתונאי כאמנון אברמוביץ' לתהות ולהקשות. אין הוא מתבטה כנגד האינטראס הלאומי אלא מתוכו. חברה דמוקרטית בריאה חייבת להיות מסוגלת לפסוג ביקורת ותהייה, כדי למקם את עצמה ואת עמדתה בתוך ערפלי הקרב.

קטגוריה: חדשות – דיווחים בימי מלחמת לבנון השנייה

(חברות חדשות של ערוצים 2 ו-10)



הימים הם ימי מלחמת לבנון השנייה, שידורי הטלוויזיה פועלים במתכונת חירום של גל פתוח. מטרת השידורים היא להביא לידיעת הציבור את מלא האינפורמציה המוצעה בידי הכתבים בזמן אמיתי על האירועים הקשים בצפון המדינה, בתוך לבנון, בדרך הארץ וברצועה עזה.

רקע:

נושא התלונה: הכתבים הthalנו על כך שבדיווחים של כתבי מהדורות מקומיות בהם נפלו הטילים, הם מצינים את מיקומה המדויק של הפגיעה, לובות רחובות, בתים ועוד. לטענת רבים מן המתלוננים דיווח כזה פוגע בביטחון התושבים, ומעניק לאויב מידע חשוב.

הטיפול:

בתגובה גופי החדשנות נאמר, כי כתביים הפרוטיס בכל הוירות משתדלים להביא מידע מדויק, אמין ואחראי ככל האפשר. הכתבים, העורכים והמגישים מודעים לאחריות המוטלת על כתפיהם, ועשויים ככל יכולתם כדי שלא לחשוף מידע לאויב שמעבר לגבול, זאת ועוד, במקרים בה אלו חיים יכולים ניתן למצוא אינפורמציה באמצעות טכנולוגיים שונים כגון: טלוויזיה (מקומית וזרה), רדיו, טלפונים סלולריים, דואר אלקטרוני ו인터넷. במקרים כזו קשה לשמור על פרטיים חסויים, ולא אחת מתרומות ידיעות על נפילות קטיושות באתר אינטרנט וברשותה הורות לפני שהיא מותרת פרסום בישראל.

לענין זה התייחסה גם לדברת צה"ל לשעבר, תא"ל (מיל') מيري רגב, וגם היא ביקשה מהכתבים להימנע ממשרתו מידע כנ"ל.

הניציב צפה בכמה מן המקורים וסביר שהטענה של המותלוננים נכונה, אולם ציון כי צריך לנקח בחשבון, שבימים אלה כאשר כל אורה או צופה יכול להעביר צילומי וידאו מיידיים לאתר אינטראקטיבי בראש ולבב העולם, יש קושי ממשי לחסום מידע. יתר על כן, כתבים זרים הנמצאים בישראל מודרוחים גם הם LINE ON וגם אתם לא ניתן לחסום. כך קורה, כי בכל העולם, לרבות במערכות התקשורת של האויב, יודעים עובדות החסומות מעינינו. מזיאות כזו גם אם היא ברירה גרוועה, היא אולי עדיפה על הסתרת מידע בכיסו באופן גורף.

ומכאן, שבעידן חדש שבו התקשורת היא חלק מכל הלחימה של שני הצדדים, הטמנת הראש באדמה היא "מעשה בת יענה". הניציב סבר, שיש להיענות לבקשת צה"ל ולכבדה, אבל מנגד חייבם להיות ערים לבעה המוצגת לעיל.

קטgorיה: חדשות – "אולפן שישי"

(חברת החדשות של עורך 2)

ב-28.3.2006 נערכו בישראל הבחירות לכנסת ה-17. בשבועות שקדמו למועד זהבחר "אולפן שישי" להציג לפני הצביעים את שלושת המועמדים הריאליים לתפקיד ראש הממשלה, בכתבם דיוון מקיפות, מגובחות בפרשניות מהאולפן. בתאריך ה-17.3.2006 שודרה הכתבה האחרונה בסדרה. רינה מצליח עסקה במועד, בנימין נתניהו.

רקע:

נושא התלונה: מטלוננים רבים הגיעו על כר שכתבת הדיוון הייתה רווית שטנה, והציגה באולפן מסולף ועוזן את אישיותו של נתניהו. הם טענו שבניגוד בדרך הצגת המועמדים הנוספים, אהוד אולמרט ועמר פרץ, שהיתה שוקלה ואף חיובית ותוארה באור מיטיב, את דיוון של נתניהו הציגו כצורה מכוערת, מעילבה ומסולפת. זאת ועוד, בתקופה כזו שבה נמצאים על סף הבחירות, כתבה שלילית זו היא בבחינת תעמולת בחירות אסורה, ויש בה משום הפהה בוטה של כל כללי היגיינות המינימליים הרואויים. בנסיבות של המטלוננים הייתה תיקון העול שנעשה לבנימין נתניהו.

הטיפול:

התלונות הועברו ל专家组 חברת החדשות. בתגובה ציינה החברה כי חלק מתפקידיה העיתוני לספק לצופים, אורחי המדינה, תמונה מקיפה ונייטרלית של המועמדים לראשות הממשלה. לטענתם, בכתבבה השתתפו שלושה מרויאינים, שניים מהם חברי הטוביים ביותר של נתניהו – ד"ר גבי פיקר ועוד"ד דוד שומרון, שאותם קשה להאשים בהטיה נגדו. המרויאין השלישי היה ח"כ חיים רמן. מחזית כתבבה סקרה את כישוריו כשגריר בחו"ם, כמסביר מן המעלה הראשונה, וכמי שישים שני תארים. המחזית השנייה של כתבבה הוקדשה לתקופה בה כיהן בראש ממשלה ולתקופה בה כיהן כשר אוצר במשרד שרון. בחלק זה הועגה את כישוריו כשגריר של החלטות שנעשו כשהיה ראש ממשלה, וענינים שונים שפורסמו בעבר עוד בהיותו בתפקיד והוא שנוים במלוקת עוד בתקופתו. עם תום הכתיבה התקיים דיון באולפן, שבו השתתפו רינה מצליח ואמנון אברמוביץ ותומך מובהק נוספת של נתניהו, הסופר אייל מגן. לטענת חברת החדשות קשה להגדיר את כתבבה כתעמולת בחירות, משום שהיא השתדלה לתת לעופים תמונה מקיפה ומורכבת על אישיותו

הערכתה:

של מי שרוצה לשוב לתפקיד ראש הממשלה, ומשום שהוא לא הייתה שונה ממשתי הכתבות הקודומות שעסקו באחד אולמרט ועמר פרץ, שככלו גם הן דברי ביקורת.

הניציב צפה בשידור, וביקש לראותם גם את כתבות הפוריפל שנעשו קודם לכן למ"מ ראש הממשלה אהוד אולמרט, וליו"ר מפלגת העבודה ח"כ עمير פרץ. לאחר הצפיה הטעים, כי מערכת חדשת ערוץ 2 העזגה שלושה פוריפילים של המועמדים הראשיים לתפקיד ראש הממשלה בבחירות לכנסת ה-17. הגישה המערכתית של שלושת הפוריפילים הייתה ביקורתית מאוד, וחופשית, נחושה מודר מבחינה הרטוריקה הקטgorית שבה הוצגו שלושת הדמויות. מבחינה זו, מערכת חדשת ערוץ 2 נקטה בעמדה הבאה לאתגר כל ניסיון של שלוש המפלגות, להציג את המועמד שלאמתים ביותר. הכתבה של רינה מילich הייתה ביקורתית מאוד, ואתגרה את האמירה הכלכלנית, שבנימין נתניהו הוא המועמד הטוב יותר לתפקיד ראש הממשלה.

לשיתתו של הניציב מערכת חדשת היא עצמאית בגישתה, ואין זה נכון להთערב בהחלטותיה, למעט אם מופר האיזון באופן קיצוני. במצב האמור האיזון בין השלושה נשמר, והעובדת שמערכת חדשת ערוץ 2 החיליטה לנחל את הכתבות הללו באופן הנ"ל היא החלטה שאפשר לבקרה ציבורית אבל לא רגולטיבית.