



דוח שנתי
מספר 5
לשנת 2021

הממונה
על קבילות
הציבור



**דוח הממונה
על קבילות
הציבור
לשנת 2021**



מארס, 2022

מר גיל עומר
יו"ר מועצת תאגיד השידור

שלום רב,

בהתאם לסעיף 12 (א) לכללי תאגיד השידור הישראלי (הממונה על קבילות הציבור), התשע"ז-2017, אני מתכבדת להגיש לך את הדוח השנתי מס' 5 של הממונה לשנת הפעילות 2021.

דין וחשבון זה מסכם את תלונות הציבור לשנה הנסקרת בדוח והוא כולל נתונים וניתוח של התלונות שהגיעו למשרד הממונה, מיום 1.1.2021 ועד 31.12.2021.

עוד סוקר הדוח את סמכויות הממונה ועבודתה, סיכום פעולותיה בשנה החולפת והטיפול במבחר מהתלונות שהתקבלו.

בברכה,
אורלי ממן
הממונה על קבילות הציבור

הממונה על קבילות הציבור - תאגיד השידור הישראלי

הממונה על קבילות הציבור הוא מינוי על פי חוק השידור הציבורי הישראלי תשע"ד - 2014. על-פי לשון החוק, הממונה על קבילות הציבור יהיה עצמאי במילוי תפקידו, ידון ויברר קבילות ותלונות מטעם הציבור בכל הנוגע לשידורי תאגיד השידור הישראלי והתוכן שהוא מספק, לרבות פרסומות, הודעות חסות ותשדירים לשירות הציבור. המועצה תקבע כללים לפעולתו של הממונה על הקבילות, לרבות לעניין אופן בירור התלונות. כל תלונה או פנייה בעניינים הנוגעים לשידורי הטלוויזיה, הרדיו והדיגיטל המשודרים במסגרת התאגיד, יש להפנות למשרדו. הממונה יקבל את פניותיהם של הצופים, המאזינים והגולשים, יבדוק אותן בתשומת לב וההגינות הראויים וישיב מענה לכל פנייה.

מי יכול לפנות לממונה על קבילות הציבור

כל אדם רשאי לפנות לממונה, ובלבד שהפנייה תיעשה בכתב, בזיהוי מלא של הפונה, לצד פרטי ההתקשרות עמו. חוק תאגיד השידור הציבורי הישראלי קובע כי הממונה על קבילות הציבור פועל באופן עצמאי, רשאי לבצע בדיקות וחקירות כראות עיניו ועל פי שיקול דעתו, מתוך הגינות ושמירה על איזון בין חופש הביטוי של הגורמים המשדרים לבין כבודו של הפונה.

באילו עניינים ניתן לפנות לממונה

על פי החוק, הממונה על הקבילות ידון בקבילות ותלונות מטעם הציבור בכל הנוגע לשידורי תאגיד השידור הישראלי והתוכן שהוא מספק, ויברר אותן, לרבות פרסומות, הודעות חסות ותשדירים לשירות הציבור. כמו כן ניתן להגיש תלונה על מסגרות לוח השידורים.

מהלך הטיפול בפנייה

לאחר קבלת הפנייה, יאשר הממונה את קבלתה ויעשה כמיטב יכולתו לבדוק אותה ולהשיב עליה בתוך פרק זמן סביר. לצורך זה, מתבקש הפונה למסור את מרב הפרטים שיקלו לאתר את נשוא הקבילה (שם תכנית, הגוף המשדר, תאריך ומועד מדויקים וכד'). אם לאחר הבדיקה שערך עם כל הגורמים מצא הממונה כי התלונה מוצדקת, כולה או חלקה, הוא ימסור לפונה הודעה מנומקת בכתב. אם בעקבות הבדיקה מצא הממונה ליקוי, הוא רשאי להצביע לפני מי שהוגשה נגדו התלונה על הצורך בתיקון או לדרוש שידור של תוצאות הבירור. אם נמצא כי התלונה אינה מוצדקת, תימסר על כך הודעה לפונה.

דרכי הפנייה לממונה

הפנייה תיעשה בכתב, באמצעות טופס דיגיטלי, דוא"ל, פקס או דואר.

תוכן העניינים 1



נושאי
התלונות
ודוגמאות
אופייניות | 17



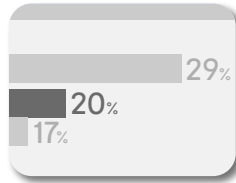
אופן הטיפול
בתלונות | 15



מבוא | 9



טעויות וחוסר
דיוק | 35



התפלגות
תלונות
לפי ערוץ | 34



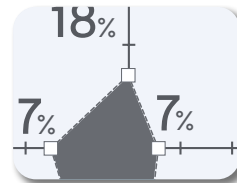
אתיקה | 29



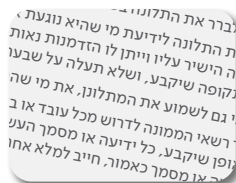
התפלגות
תלונות
לפי סוג תוכן | 53



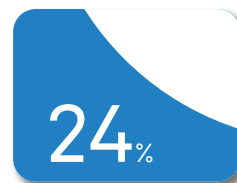
קליטה | 49



התפלגות
תלונות
לפי הכרעה | 48



נספח | 64

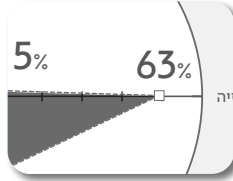


תלונות
מוצדקות
לפי ערוץ | 63

תוכן העניינים 2



תוכן פוגעני/
לא ראוי | 24



התפלגות
תלונות
לפי מדיה | 23



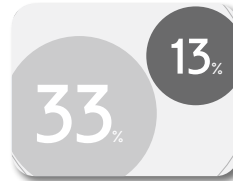
חוסר איזון | 18



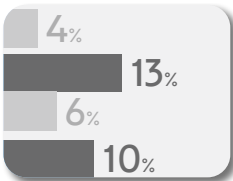
תרבות
הדיבור,
מינוח וניסוח | 44



תכנים
ומסגרות
שידור | 40



התפלגות
תלונות
לפי נושאים | 39



תלונות
מוצדקות
לפי נושאים | 62



לשון עברית | 58



סגנון הגשה
ותרבות הדיון | 54



8



מבוא

ואז, כשנדמה היה שהושג שיווי משקל בהתנהלות ובשגרת החיים לצד הנגיף, התגלה זן חדש שלו, האומיקרון. שוב, כמו בשנה הקודמת, סוף השנה האזרחית עמד בשובם של גלי הדבקה נרחבים בארץ ובעולם וחזרה תרגולת ההיערכות לקראת התפרצות נרחבת של הזן החדש.

בפוליטיקה המשיכה הזירה לחוות חוסר מנוחה במחצית השנה הראשונה של השנה שעברה. ישראל עברה סבב רביעי של בחירות וההכרעה הפוליטית מיאנה להגיע. המדינה נמצאה בשיתוק שלטוני שאיים, בין היתר, על תפקודה הכלכלי התקין. היעדר תקציב מאושר יותר משנתיים, משרדי ממשלה שקפאו על השמרים והמחיר של השיתוק השלטוני ניכר היטב בשטח ובחיי היום-יום האזרחיים. בנקודה זו, מחשש שישראל תיגרר למערכת בחירות חמישית חברו יחדיו מפלגות ימין, מרכז ושמאל להקמת קואליציה. את מעשה המרכבה אפשרה סופית מפלגת רע"ם הערבית, שהצטרפה אליהן ועשתה בכך היסטוריה פוליטית.

אחרי שנה מטלטלת שעברה על העולם כולו בשל התפשטותו הנרחבת של וירוס תוקפני ומתעתע, סימנה שנת 2021 את החזרה לשגרת חיים לצד הקורונה. בשורת החיסונים שהבשילה בחודשיה האחרונים של 2020 עזרה בהכנסת סדר בכאוס שיצרה המגפה, והחיים לצד הנגיף הפכו לצורך מתבקש.

ישראל הייתה החלוצה העולמית בשימוש בחיסונים, ומבצע נרחב, יעיל ומאורגן היטב של קופות החולים שהחל ברבעון הראשון של השנה, הוכתר בהצלחה. כך הייתה ישראל למדינה הראשונה שיצאה מגל

ואז, כשנדמה היה שהושג שיווי משקל בהתנהלות ובשגרת החיים לצד הנגיף, התגלה זן חדש שלו, האומיקרון. שוב, כמו בשנה הקודמת, סוף השנה האזרחית עמד בשובם של גלי הדבקה נרחבים בארץ ובעולם וחזרה תרגולת ההיערכות לקראת התפרצות נרחבת של הזן החדש



כך, במחצית השנייה של 2021, וכמעשה אלכימיה, החלה לכהן בישראל ממשלה חדשה שאינה ממשלת ימין-חרדים, ובנימין

הסגרים על ידי חזרה הדרגתית לחיי שגרה. במחצית השנייה של השנה ועם דעיכת החיסון, חוותה ישראל גל נוסף של התפשטות נרחבת שגבתה את חייהם של רבים, אך הפעם אופציית הסגר נדחתה. הבחירה של קובעי המדיניות הייתה השארת משק פתוח ומתפקד לצד נתינת מנת דחף של החיסון, וזאת עוד לפני אישור רשות המנהל והתרופות האמריקני לחיסון שלישי. במקביל התעצמה מחאת סרבני החיסונים, תיאוריות קונספירטיביות הזינו קהילות שלמות, ומאמצי המאבק נגד הוירוס הופנה גם לזירת המתנגדים המפיצים מידע כוזב ונטול ביסוס מדעי ורפואי.

נתניהו אינו ראש הממשלה לאחר יותר מעשור. הממשלה החדשה החלה את ימיה בחשש מתמיד להתפרקות הקואליציה השברירית, ועל רקע הסיור של האופוזיציה לקבל את עצם ההרכב החריג של הקואליציה. למרות זאת הצליחה "ממשלת השינוי", כהגדרת ראשיה, לשרוד בחודשיה הראשונים ולהמשיך להתקיים למרות עוצמת הניגודים של החברים בה. הבשורה החיובית העיקרית מהרגיעה בזירה הפוליטית היתה אישור תקציב המדינה בלא קשיים מרובים וחזרה לפעילות נמרצת של משרדי הממשלה.

בין משברי הקורונה ותלאות הזירה הפוליטית לא נפקד מקומה של הזירה הביטחונית. מתיחות ומהומות בהר הבית במהלך חודש מאי הביאו להתרחבות האירוע לכדי הסלמה חריפה ביחסי יהודים-ערבים בתחומי מדינת ישראל. ייחודה של הסלמה זו היה בגלישת המתח לכדי מעשי אלימות ופרעות חסרי תקדים בערים מעורבות כמו לוד ועכו, שלא ידעו מתח כזה מעולם. ההתלקחות הפנימית הובילה גם להתלקחות ביטחונית, לאחר שחמאס עזה ירה רקטות לכיוון ירושלים, בפעם הראשונה בסבבי הטיווח רבי השנים, והביא בכך לפתיחתו של המבצע הצבאי "שומר החומות" ברצועת עזה, שארך 12 יום.

קדם להתלקחות הביטחונית אסון מירון, שהיה לאסון האזרחי הגדול ביותר שאירע בישראל מעולם. מחדל גורף של כלל הגורמים והרשויות האמונים על הסדרת הבטיחות ומספר הנוכחים בהר מירון בחגיגות ל"ג בעומר, הביא למותם של 45 גברים וילדים ולפציעתם של 102 באירוע הדלקה המוני של חסידות תולדות אהרון. כמתבקש, גם אם לאחר עיכוב וניסיונות דחייה, הביא האסון הקשה להקמת ועדת חקירה ממלכתית.

**קדם להתלקחות
הביטחונית אסון מירון,
שהיה לאסון האזרחי הגדול
ביותר שאירע בישראל
מעולם. מחדל גורף של
כלל הגורמים והרשויות
האמונים על הסדרת
הבטיחות ומספר הנוכחים
בהר מירון בחגיגות ל"ג
בעומר, הביא למותם של 45
גברים וילדים ולפציעתם
של 102 באירוע הדלקה
המוני של חסידות תולדות
אהרון. כמתבקש, גם אם
לאחר עיכוב וניסיונות
דחייה, הביא האסון הקשה
להקמת ועדת חקירה
ממלכתית**

גם בשורות טובות היו לישראל בשנה החולפת, ודווקא בתחום הספורט. זו הייתה האולימפיאדה המוצלחת ביותר של ישראל בתולדות המשחקים האולימפיים - זכייה בארבע מדליות - שתי מדליות זהב אולימפיות לראשונה בענף התעמלות המכשירים והתעמלות האומנותית ושתיים מארד, בטאקוונדו וג'ודו קבוצתי. במשחקים הפראלימפיים כיכבו השחינים הישראלים וזכו בשש מדליות זהב, 3 של כסף ומדליית ארד אחת.

בעולם - שנת 2021 תיזכר, ככל הנראה, כשנה שבה עלתה על סדר היום הציבורי, בהיקף ובחשיבות הראויים לה, סוגיית משבר האקלים המאיימת על החיים על פני כדור הארץ. אירועי האקלים הקיצוניים פוגעים בכל היבשות ובכל המדינות. גלי חום קיצוניים, שריפות, התמוססות קרחונים ועליית גובה פני הים מן הצד האחד, ושיטפונות, הוריקנים, גלי קור וקיפאון, מן הצד השני. יובש, חום ומיעוט גשמים בחודשי החורף למול תופעות חורפיות חריגות בעונות הקיץ. שינוי סדר עולם אקלימי זה הביא את התקשורת להכרה כי יש לייחד לו את זמן

הדיווח והסיקור הנדרשים ולהעלות את הנושא לסדר היום הציבורי באופן קבוע. ועידת גלזגו והעלייה לרגל של רבים ממנהיגי העולם נחשבה סמן לחשיבות הנושא וחומרתו, אך למרבה הצער, תוצאות אופרטיביות או הישגים משמעותיים לא נרשמו בה.



עוד בזירה העולמית בשנה החולפת - דונלד טראמפ הובס בבחירות טעונות בארה"ב, וכניסתו של ג'ו ביידן לבית הלבן לוותה במתקפה חסרת תקדים על גבעת הקפיטול בוושינגטון, במה שנחשב בעיני העולם כולו שבר של הדמוקרטיה האמריקנית המהווה מאז ומעולם אתוס ומופת של חילופי שלטון. בהמשך הסיגה ארה"ב את כוחותיה מאפגניסטן והחזירה באחת את המדינה החבולה 20 שנה אחורה לשלטון הטאליבן. את סוף שנת 2021 ליווה תהליך הפרידה מקנצלרית גרמניה זה שש-עשרה שנים, אנגלה מרקל. כך, כמן הדהוד לכאוס העולמי החווה מגפה משבשת אורחות חיים ומשבר אקלימי מסוכן, דווקא אז ירדה מהבמה העולמית הפוליטיקאית הוותיקה והמנהיגה המוערכת זה שני עשורים.

תמונת הראי של ההתרחשויות האינטנסיביות בכל הזירות האמורות לעיל היא הסיקור העיתונאי בכלי התקשורת. בולט בהם תאגיד השידור הציבורי המשדר בשלוש פלטפורמות חדשותיות ואקטואליות - רדיו, טלוויזיה ודיגיטל. ענייני חוץ וביטחון, פנים וחברה, כלכלה והעולם, כל הנושאים והתחומים מסוקרים ומדווחים 24 שעות ביממה.

לצד אירועי האקטואליה הרבים שעליהם אמונה חטיבת החדשות, בחטיבת הטלוויזיה הבשילו תכנים שעליהם עמלו בשנים האחרונות. הפקות תוכן חדשות המשיכו לעלות על המסך בשנה האחרונה וזכו לתהודה ציבורית נרחבת, ששיאה זכייתה של סדרת הדרמה "טהרן" בפרס אמי הבין-לאומי.

כל סוגי התכנים - החדשותיים, האקטואליים והטלוויזיוניים, עוררו עניין בקרב הצופים והביאו למעורבות הקהל בפניות ובתלונות לממונה, כפי שיפורט בדוח זה.



נתונים וממצאים עיקריים

בדוח שלהלן מובאים נתונים מספריים, תרשימים וניתוח כמותני ואיכותני של התלונות שהתקבלו בשנה הנסקרת, והם מלווים בדוגמאות של תלונות והמענים להן. הדוח מספק תמונת מצב המושתתת על המשוב מצד הציבור הרחב לתוכני השידור בכל הפלטפורמות ובכל הערוצים. יש בו כדי ללמד על יחסו של הקהל לשידורי התאגיד, לתכנים ולאיכותם, לציפיות ממנו כשידור ציבורי, ולהקפדה הנדרשת על כללי האתיקה ועל מידת העניין והמעורבות של הציבור בשידוריו. עוד כולל הדוח נתונים השוואתיים בין שנת 2021 לשנת 2020, ומהם אפשר ללמוד על מגמות ותופעות שאפיינו את השנה הנסקרת לעומת קודמתה.

מספר התלונות שהתקבלו וטופלו בשנת הדוח עמד על **1,572**, ירידה של 14% לעומת השנה הקודמת. בהתפלגות לפי מדיה ממשיך המדיום הטלוויזיוני לרכז את את חלק הארי – 995 פניות שהן 63% מכלל הפניות; **הרדיו** שני – 465 פניות שהן 30% ותחום **הדיגיטל** שלישי – 85 פניות שהן כ-5%. בלט המדיום הרדיופוני שרשם **גידול** של 19% בהיקף הפניות למרות הירידה בהיקף הפניות הכולל, ובמספר הפניות בטלוויזיה ובדיגיטל, לעומת שנה קודמת.

תחום ה**חדשות והאקטואליה** המשיך להוות את התחום הדומיננטי ולרכז את מספר התלונות הגדול ביותר מכל תחומי התוכן. נרשמו בו 1,073 תלונות, שהן 68% מכלל התלונות – עלייה של 4% לעומת השנה הקודמת. אחריו תחום **המוזיקה** – 99 תלונות שהן 6%, **שלישי תחום התרבות, הבידור והספורט** – 85 פניות שהן כ-5%. **בתחום הסדרות/דרמה/תעודה** נרשם נתח של 4% ואחריו **תחום דת ומסורת** – 3%.

בעולם תקשורתי שבו הצרכן הסביר מטיל ספק באמינות ובמיניעים של כלי תקשורת ממוסדים ומפקפק במהימנות המידע המשודר, חשיבותו של גוף שידור ציבורי כמו תאגיד השידור הישראלי אינה מוטלת בספק. שידור ציבורי נקי מאינטרסים גלויים או נסתרים, המחויב על-פי חוק ועל פי כללי אתיקה לנורמות ראויות וערכיות ולתוכן איכותי מעשיר - הוא מפלטו של הציבור. מכאן, ששומה על התאגיד לשמור על כללי האתיקה, להקפיד על דבקות בהם, להיות קשוב לדעת הקהל ולא לתת פתחון פה להטלת ספק ביושרה העיתונאית ובניקיון השידור

בחנינת התפלגות התלונות לפי נושאהן מעלה כי תחום האתיקה היה לנושא העיקרי בתלונות הציבור. נרשם בו זינוק חד של פי 5 מהשנה הקודמת, והנתח שלו מכלל התלונות עמד על 30%. יצוין כי המספר הגבוה והחריג של התלונות בקבוצה זו נבע ממספר רב של תלונות בגין נושא יחיד, כפי שיפורט בהמשך הדוח. אחריו תחום התכנים ומסגרות השידור – נתח של 18% מכלל התלונות, עוד בלטו התחומים של תוכן פוגעני/ לא ראוי – 13% מכלל התלונות וסגנון הגשה ותרבות דיון – 8%.

התחומים שבהם נרשמו ירידות בולטות במספר התלונות לעומת השנה הקודמת הם תוכן פוגעני/לא ראוי – ירידה של 65% וחוסר איזון עם ירידה של 47%. בלטו בעלייה בהיקף התלונות, נוסף על תחום האתיקה כאמור, הם לשון עברית – גידול של 45%, תרבות דיבור, מינוח וניסוח – עלייה של 32% וסגנון הגשה ותרבות דיון – עלייה של 9%.

פירוט נרחב על כל תחום, ובו נתונים נוספים הכוללים גם את שיעור התלונות המוצדקות והלא מוצדקות בכל אחד מהם, מובא בהמשך הדוח.

בהתפלגות לפי הכרעה – מספר התלונות המוצדקות (כולל מוצדקות בחלקן) רשם בשנת הדוח נתח של 24% מכלל התלונות שהתקבלו, לעומת 28% בשנה הקודמת. במספר התלונות הלא מוצדקות נרשם נתח של 17% מכלל התלונות שהתקבלו, לעומת 15% בשנה הקודמת.

שיעור התלונות המוצדקות לפי ערוץ – הערוץ שבלט בשיעור התלונות המוצדקות מכלל התלונות המוצדקות הוא כאן 11-חדשות עם 49%. אחריו כאן ב- 24% תלונות מוצדקות, כאן 11-תוכניות (חטיבת הטלוויזיה) – 10% וכאן דיגיטל עם 9%.

שיעור תלונות מוצדקות לפי נושא – תחום תוכן פוגעני/לא ראוי בלט: 30% תלונות מוצדקות מכלל התלונות המוצדקות, לשון עברית: 13% תלונות מוצדקות, תרבות דיבור, מינוח וניסוח: 12%, וחוסר איזון: 11%.

שיעור התלונות המוצדקות הפנימי

נתון המלמד טוב יותר על מצבו של כל ערוץ ונושא הוא שיעור התלונות המוצדקות הפנימי. משמעו – שיעור התלונות המוצדקות (כולל מוצדקות בחלקן) מסך התלונות שהתקבלו על הערוץ הספציפי או בגין הנושא המסוים.

כך, למשל, כאן 11-חדשות ריכז 394 תלונות, מתוכן מספר התלונות שנמצאו מוצדקות הסתכם ב-189 מכאן שמדד התלונות המוצדקות הפנימי של הערוץ עומד על 48% (בשנה הקודמת 53%).

לכאן רשת ב נרשמו 310 תלונות, מתוכן 94 מוצדקות והמדד הפנימי הוא **30%**, הכפלה לעומת 14% בשנה הקודמת. **כאן דיגיטל** שומר על נתון זהה לשנה הקודמת - **39%**, עם 33 תלונות מוצדקות מתוך 85. **כאן 11-תוכניות** (חטיבת הטלוויזיה) ריכזה 145 תלונות, מתוכן 38 מוצדקות - שיעור של **26%**.

כאן, ועכשיו

מטרת הדוחות השנתיים היא להביא לפני הציבור מידע, דיווח וסקירה של הפניות שהתקבלו במשרד הממונה והטיפול בהן. עיון בדוח ובדוגמאות המובאות בו מביא לידי ביטוי את "המתח" הקבוע של עבודת העיתונות המקצועית ויצירת תוכן, לבין סוגיות של אתיקה וכללי עבודה עיתונאיים מקובלים. ואולם, הדוח פונה גם פנימה לתאגיד ומשקף לעושים במלאכת התוכן לסוגיו את תגובות הציבור ואת עמדותיו בכל הקשור לעבודה הנעשית, ואת הדגשים והכללים הדורשים הקפדה והפנמה שלהם במהלך העבודה השוטפת והמורכבת.

ההקפדה על כללי האתיקה בזירה התקשורתית הפכה בשנים האחרונות לצורך רב-משמעות. התחרות בין כלי התקשורת המסחריים הביאה לרידוד התכנים, לעירוב חדשות עם אייטמים מסחריים שיווקים או זניחים ורכילותיים, לריבוי תוכניות ריאליטי והיעדר כל העשרה והרחבת הדעת. לצידם פורחים ערוצי תקשורת לא מפקחים וצריכת המידע מוסטת לרשתות חברתיות שלא תמיד מספקות מידע אמין. לעיתים הן מוטות ואף מספקות מידע מטעה וכוזב או דברי הבל למיניהם.

בעולם תקשורת שבו הצרכן הסביר מטיל ספק באמינות ובמניעים של כלי תקשורת ממוסדים ומפקפק במהימנות המידע המשודר, חשיבותו של גוף שידור ציבורי כמו תאגיד השידור הישראלי אינה מוטלת בספק. שידור ציבורי נקי מאינטרסים גלויים או נסתרים, המחויב על-פי חוק ועל פי כללי אתיקה לנורמות ראויות וערכיות ולתוכן איכותי מעשיר - הוא מפלטו של הציבור. מכאן, ששומה על התאגיד לשמור על כללי האתיקה, להקפיד על דבקות בהם, להיות קשוב לדעת הקהל ולא לתת פתחון פה להטלת ספק ביושרה העיתונאית ובניקיון השידור.

אופן הטיפול בתלונות

הממונה על קבילות הציבור משמשת כתובת נאמנה על הציבור לשטוח לפנייה טענות, הערות, הארות והשגות הנוגעות לשידורי התאגיד. העובדה שמדובר בגוף שידור ציבורי הממומן מתקציב המדינה היא גורם בעל משקל בתוכני הפניות, המובע לעיתים באופן מפורש. לכן, גם רואה את עצמו הקהל הרחב כ"בעל מניות" בתאגיד, ומתוקף זה הוא מצפה להתייחסות ראויה ומתחשבת בדעותיו.

הפניות אל הממונה נעשות בכתב, באמצעות טופס דיגיטלי, דוא"ל, פקס או דואר. מעת לעת מועלות סוגיות ושאלות גם ברשתות החברתיות, אליהן נדרשת הממונה בשיח המתפתח בינה לבין הגולשים. אם מועלות במסגרות האלה שאלות או תלונות אישיות, מתבקשים אותם גורמים, למען הסדר הטוב, לפנות אל הממונה בדרכים המקובלות.

התלונות המגיעות לממונה נקלטות במערכת ממוחשבת ומסווגות על-פי עניינן ועל-פי נושא התלונה. אם התלונה בסמכות הטיפול של הממונה – רובן המכריע של התלונות הן כאלה – היא נבחנת תחילה לפי יכולתה של הממונה לענות עליה בהתאם למידע והכלים שברשותה. אם נדרש מידע נוסף, היא פונה אל הגורם המתאים בתאגיד שיכול לסייע בכך. אם עניינה של תלונה הוא נילון או תוכן ספציפיים, היא מועברת למתן תגובה: אם מדובר בנילון – אליו ישירות ו/או לממונה הישיר עליו, אם מדובר בתוכן – לממונה על התוכן. במידת הצורך מבקשת הממונה מהמתלונן או מן הנילון/הגורם האחראי פרטים נוספים או הבהרות ועורכת בדיקות נוספות ככל שהדבר נדרש.

לצורך קביעת החלטה בקבילה הדורשת הכרעה, הממונה נעזרת בחוק התאגיד ובתקנון האתיקה שלו. לעיתים, ובהתאם לשיקול דעתה, היא מבקשת לשמוע דעות נוספות מגורמים בני סמכא בתחום הנדון. לאחר כל אלה היא מחליטה אם התלונה מוצדקת, אינה מוצדקת או מוצדקת בחלקה, והתשובה נשלחת למתלונן, לנילון ולממונה עליו

לצורך קביעת החלטה בקבילה הדורשת הכרעה, הממונה נעזרת בחוק התאגיד ובתקנון האתיקה שלו. לעיתים, ובהתאם לשיקול דעתה, היא מבקשת לשמוע דעות נוספות מגורמים בני סמכא בתחום הנדון. לאחר כל אלה היא מחליטה אם התלונה מוצדקת, אינה מוצדקת או מוצדקת בחלקה, והתשובה נשלחת למתלונן, לנילון ולממונה עליו. אם הבדיקה מעלה ממצאים המצריכים התייחסות פנים-ארגונית נפרדת כמו תיקון או הבהרה, ליקוי עקרוני או תופעה נרחבת – נשלח מסמך לגורם האחראי ובו מפורטים הליקויים והממצאים הדורשים טיפול והתייחסות.



מרבית הפניות והתלונות, שאינן דורשות הכרעה או אינן מצריכות חקירה ובדיקה מעמיקה של הממונה, נענות בתוך ימים אחדים לצד הקפדה על מענה ענייני ואיכותי. לדעת הממונה, מתן מענה בפרק זמן זה מגביר את אמון הציבור, מבטיח לו שקולו נשמע וכי הוא זוכה להתייחסות רצינית והולמת ולשירות ראוי מגוף ציבורי. יצוין כי התגובות

החייבויות בציבור לאופן התנהלות זה של משרד הממונה, מחזקות דעה זו.

במקרים שלדעתה נכון ומתאים, הממונה בוחרת לתת גם מענה והתייחסות בעל-פה. למשל, פניות של בעלי מוגבלויות או קשישים או פניות מיוחדות המבקשות מענה אישי. במקרים של התארכות הטיפול טרם מענה סופי מעדכנת הממונה את המתלונן בתשובת ביניים.

החוק מאפשר לממונה שלא לברר תלונה אם מצאה אותה קנטרנית או טורדנית. עד כה נמנעה הממונה מסיווג כזה של תלונות או מתלוננים.



נושאי
התלונות
ודוגמאות
אופייניות





חוסר איזון

18

שידור מאוזן נבחן על ידי מתן ביטוי ראוי לכלל הדעות הרווחות בציבור, במגוון נושאים וסוגיות, בלי הטיה מוקדמת, מגמתיות או העדפה מובחנת של דעה או קו כלשהו. האיזון נבחן במגוון הנושאים, התכנים, השדרנים, הדוברים/המרואיינים, במתן זכות התגובה וביכולת העיתונאית להציג את הנושא על כל היבטיו ומורכבותו.

תקנון האתיקה של התאגיד אומר על עניין האיזון: "אנו מחויבים לשמירה על הזכות לחופש הביטוי ולמימוש זכות הציבור לדעת. עקרונות אלה מחייבים אותנו להציג בפני הציבור משרעת רחבה ככל האפשר של מידע ושל דעות. נציג מגוון דעות ותכנים בנושאים שונים ונשתדל להבטיח איזון הוגן בתכנים ובנושאים המוגשים לציבור... עקרון הגיוון הוא מרכיב יסודי בשמירה על אמון הציבור... לעיקרון זה שני מרכיבים: האחד - הצורך להציג לציבור מגוון רחב של דעות ונושאים והשני - הבטחת איזון פנימי בכל נושא."

איזון בנושא שנמצא תדיר בעין התקשורת, כמו התחום הפוליטי, נבחן על פני רצף זמן, ולא באופן נקודתי או נוקדני של שימוש במאזניים או בסרגל בכל מקרה או עניין. התלונות בתחום זה נבחנות ונענות על פי רוב בהתאם לתפיסה זו. בתחומים אחרים, תדירים פחות, שמירת האיזון הפנימי מהותית וחשובה ויש להקפיד עליה, לכל הפחות על ידי מתן זכות תגובה ופתחון פה מקביל.

בקבוצה זו של איזון או חוסר איזון נכללות גם תלונות שעניינן הבעת דעה אישית של מגישים או של כתבים. כאן המקום להזכיר שעל פי תקנון האתיקה של התאגיד, הבעת דעה אישית של העיתונאים מותרת, וזאת מתוך השקפה שאיסור על הבעת דעה הוא עניין ארכאי. אין משמעות הדבר כי המגישים או הכתבים רשאים לנכס

לעצמם את פלטפורמת השידור. הבעת דעה מותרת כפוף לעקרונות עיתונאיים מקובלים ולצד הבהרה שמדובר בדעה אישית. אם בדיקת תלונה בנושא של הבעת דעה אישית מעלה שהייתה חריגה מכללי האתיקה, התלונה נמצאת מוצדקת.

בתקופת הדוח נרשמו בקבוצה 146 תלונות - 9% מכלל התלונות, ירידה חדה של 47% לעומת השנה הקודמת. מן הסתם, יש לייחס עובדה זו לרגיעה שחלה בזירה הפוליטית וסיומן של עונות הבחירות בשנים האחרונות. 30% מהתלונות נמצאו מוצדקות לעומת 7% בשנה בקודמת ו-46% לא מוצדקות, 24% בשנה הקודמת.

נחל המריבה

תלונות התקבלו לאחר שידור אייטס בטלוויזיה, שכלל ריאיון עם מזכיר קיבוץ ניר דוד בעניין המשך הפגנות לפתיחת נחל האסי לשימוש ציבורי, כשהרקע היה הגעת המפגינים לביתו של מזכיר הקיבוץ ועימות בין הצדדים.

“היום הובאה סוגיית עניין המחאה הציבורית לשחרור נחל האסי כאשר רק צד אחד מרואיין - קיבוץ ניר דוד באמצעות המזכיר שלו. במשך דקות ארוכות ניתן למזכיר הקיבוץ במה חופשית להשמיע את דבריו, באופן מגמתי, כולל בגנות הגורמים שפועלים לשחרור הנחל כשהמגישים אפילו לא מעמתים אותו

עם נתונים בשטח אלא מחרים-מחזיקים אחריו... לא ניתנה כלל במה עיתונאית להשמיע את דברי אנשי מחאת נחל האסי ואפילו לא ניתנה גם במה להשמיע תגובה, גם לא תגובה כתובה!!! אני מצפה מערוץ שהוא ציבורי שיתן במה לכלל הציבור תוך עיתונאות שוויונית והוגנת.”

הפניות מוצדקות.

לאחר צפייה בריאיון האמור וביורור מול מערכת התכנית, נמצא שהאייטס לקה בחוסר איזון בולט.



מזכיר הקיבוץ קיבל זמן רב לשטוח את טענותיו מול המפגינים שחדרו לשטח הקיבוץ, ולא הובאה עמדת הצד השני, לא כריאיון מקביל וגם לא כתגובה כתובה.

אכן, לא תמיד נדרשים שני צדדים בדיון בסוגיה הנמצאת במחלוקת, ודאי כשהמראיינים משמשים כצד המעמת, אבל במקרה האמור האיטס לא טופל כהלכה ונדרש היה להביא את עמדת הצד השני.

הדברים נבדקו במערכת והופקו לקחים לעתיד לבוא על הקפדה כאמור.

סיקור המגזר הבדואי

“כבדואי תושב הנגב אני מבקש למחות על הצורה בה מוצגים בדואים ברדיו ופונה אליכם בקשר לכתב שלכם בדרום. הכתב משדר כל הזמן ומסית נגד הבדואים ומכליל את כל האוכלוסיה במקרה של אדם שעשה מעשה, אם זה פלילי או דבר אחר. דבר זה גורם נזק רב מול דעת הציבור. אני מפנה אתכם לכול הכתבות שלו למשך זמן רב ובעיקר לכתבה האחרונה”.

נעשה בירור יסודי מול הכתב ולא נמצא כי יש בסיס לטענה שהכתב 'מוטה' או 'מגמתי'. "פנייתך התבררה מול הכתב", נענה המליון. "לאחר האזנה שלי לכתבה עליה הלנת - מדובר בדיווח על חמישה כתבי אישום נגד תושבי הפזורה הבדואית, שהוגשו בסיומה של חקירה ארוכה של שב"כ וימ"ר בסעיפים של פעולות טרור ומניע של גזענות,

כולל ניסיונות לינץ' ביהודים בידי פורעים בכבישים ראשיים. הדיווח עסק בהמשך האכיפה ותמונת המצב ביחס לטיפול במעשי הטרור הראשונים מסוגם במגזר הבדואי, גם שלושה חודשים אחר כך. הנאשמים גם לא בחלו בנשים, ילדים, או גברים, כל עוד הם יהודים. הדיווח היה עובדתי, תוך תיאור נאמן של המציאות ואין לטעון כנגדו שהוא מוטה בשל כך”.

“אציין כי לא ידוע לי שמספרי סירוב הגט של גברים על-ידי נשים הינו גבוה יותר מנתוני העגונות של נשים, ומעניין יהיה לקבל נתונים מוסמכים על כך”, ענתה הממונה, “עם זאת, ראוי יהיה לציין כי המשוואה אינה נכונה מכיוון שברור וידוע שמעמד האישה נחות באופן ברור לעומת גבר בכל הקשור לשחרור מנישואים על פי ההלכה. די בכך שגבר מסורב גט יכול לחיות עם אישה אחרת ואף להביא ילדים בלי פגיעה במעמדו באופן הלכתי או אחר, בעוד אישה נותרת בעגונותה ללא כל אפשרות מילוט מהמצב ללא הסכמת הגבר. מעבר לכך, לא מצאתי כי האייטם המדובר היה מוטה נגד גברים או מגמתי באופן כלשהו אלא היה אייטם ענייני לגמרי”

אפליה מגדרית (1)

“אתמול התארכה עו”ד מטעם ארגון נשים שנשאלה על ידי המגיש שאלות, שבעיני מעידות על הטיה מראש כנגד ציבור האבות, בין השאר בנושא עגונות וביטול אפוטרופסות של אבות. לנושא המצוי במחלוקת יש להביא דעה נגדית מאזנת אחרת השידור הופך לשופר ולא לדיון חדשותי, כך זה בעיתונאות הוגנת. כעו”ד לעניני משפחה, אבקש להעיר ששני הנושאים שלילת

אפוטרופסות אוטומטית ונושא העגונות שנויים במחלוקת רבה, ויש מידה רבה של דיסאינפורמציה. הריאיון היה מאד מאכזב ולא מקצועי בעיני, וחבל”.

הפונה נענה שהמרואינית אכן הייתה עו”ד נציגת ארגון נשים והנושא שנדון היה מצבי קיצון שבהם בני זוג גברים מגיעים לכדי מעשה פשע כלפי הנשים, כולל עגונות כפונקציה של “אחיזת” גבר באישתו. “אציין כי לא ידוע לי שמספרי סירוב הגט של גברים על-ידי נשים הינו גבוה יותר מנתוני העגונות של נשים, ומעניין יהיה לקבל נתונים מוסמכים על כך”, ענתה הממונה, “עם זאת, ראוי יהיה לציין כי המשוואה אינה נכונה מכיוון שברור וידוע שמעמד האישה נחות באופן ברור לעומת גבר בכל הקשור לשחרור מנישואים על פי ההלכה. די בכך שגבר מסורב גט יכול לחיות עם אישה אחרת ואף להביא ילדים בלי פגיעה במעמדו באופן הלכתי או אחר, בעוד אישה נותרת בעגונותה ללא כל אפשרות מילוט מהמצב ללא הסכמת הגבר. מעבר לכך, לא מצאתי כי האייטם המדובר היה מוטה נגד גברים או מגמתי באופן כלשהו אלא היה אייטם ענייני לגמרי”.

אפלייה מגדרית (2)

"שלום רב, נראה שבתוכנית 'גם כן תרבות' יש הדרה ברורה של גברים אמנים. יש התייחסות רבה לאמנות של נשים, וחוסר איזון של אומנות גברית. אבל היום כבר אין אפלייה לרעת נשים, שמחייבת תיקון, אלא להיפך. לפי התוכנית, נוצר מצג שווא שרוב העוסקים באמנות בישראל הם נשים. כמו כן, אם יש אייטמים על אמנות שנוצרה בידי גברים, הם עוסקים בלהט"ב, מזרחיים או גבר אשכנזי שכותב על הסכסוך הערבי. זוהי הדרה פר אקסלנס, בבחינת 'אפליה מתקנת' שלדברי הפילוסוף האפרו-אמריקאי, תומס סאוואל, רק עושה עוול הפוך".

הפנייה הועברה למנהל הרדיו, והוא ענה למלין:

"הסוגיה שהעלית באשר למגדר המרואיינים בתוכנית, הרקע שלהם ובית הגידול שלהם אכן מעסיקה אותנו רבות. זאת בעיקר בתחנה כמו 'כאן תרבות', שמבקשת לספק אלטרנטיבה לתוכן החדשותי המתגלגל ברשתות האחרות, שלוקה לא אחת בחד-גוניות. על פי הנתונים של התוכנית בשנת 2020 התראיינו בה 877 גברים לעומת 874 נשים. בחטיבת הרדיו אנחנו דוחקים בעורכי התוכניות להגיע לשוויוניות מסוג זה ולהשמיע קולות שאינם מקבלים במה במקומות אחרים. ועם זאת, אדגיש כי הנושא התרבותי האקטואלי הוא שמכתיב את סדר היום של התוכנית ולא הרקע או האוריינטציה של המרואיין. 'גם כן תרבות' אינה מפלה או מחרימה איש ואנחנו שמחים לקבל תמיד רעיונות לתוכן על סוגיו וגווניו, וגם אתה מוזמן להציע".



21

"תפקידו של כלי תקשורת לשקף ולהביא מגוון דעות, מקובלות ושאינן מקובלות, וגם כאלה שהן מקוממות, שכן מדובר בחופש הביטוי שהינו אבן היסוד של חברה דמוקרטית. עם זאת, כשמובעות עמדות ודעות שהן עניין מקצועי מובהק של בני סמכא, כמו במקרה של מגפה כלל עולמית - חלה על גוף תקשורת חובת זהירות מוגברת. עליו להישמר מלשמש במה להשמעת דעות ועמדות חסרות שחר, בלתי מבוססות מדעית, מחקרית ורפואית, ללא האיזון הנדרש", סיכמה הממונה את עמדתה

הכחשת קורונה

בעיצומו של גל הקורונה השלישי שודרה במגזין מוצ"ש כתבה נרחבת עם השחקנית אורנה בנאי. בנאי, אומנית אקטיבית פוליטית, שהביעה דעתה וגם השתתפה בהפגנות נגד המשך כהונתו של נתניהו כראש ממשלה, הודיעה גם על התנגדותה לחיסונים נגד קורונה ושטחה את דעתה ואמונותיה בעניין באותה כתבה. שידור הכתבה הביא לגל של תלונות שמחה על מתן הבמה הנרחבת לאומנית להשמיע "דעות חסרות אחריות בימים של מגפה, וללא עימות מדעי ורפואי מקביל".

חטיבת החדשות מסרה את עמדתה על שידור הכתבה: "במהלך הריאיון הביעה בנאי את דעתה על הקורונה, והמראיינת הביעה בשאלותיה ובמעשיה

את עמדתה על הדעות האלו. היא עימתה אותה עם עמדות המומחים ובהן ד"ר שרון אלרעי פרייס, שבה ושאלה שאלה ביקורתית על העניין. אנו לא מאמינים בסתימת פיות. חטיבת החדשות סבורה שהדרך להתמודד עם כל טענה היא באמצעות הבאת עובדות ונתונים".

לאחר צפייה בכתבה, עיון בתלונות המפורטות ובתשובת החטיבה, סיכמה הממונה את עמדתה: "תפקידו של כלי תקשורת לשקף ולהביא מגוון דעות, מקובלות ושאינן מקובלות, וגם כאלה שהן מקוממות, שכן מדובר בחופש הביטוי שהינו אבן היסוד של חברה דמוקרטית. עם זאת, כשמובעות עמדות ודעות שהן עניין מקצועי מובהק של בני סמכא, כמו במקרה של מגפה כלל עולמית - חלה על גוף תקשורת חובת זהירות מוגברת. עליו להישמר מלשמש במה להשמעת דעות ועמדות חסרות שחר, בלתי מבוססות מדעית, מחקרית ורפואית, ללא האיזון הנדרש. לצד השמעת אמירות וקביעות שאינן בתחום סמכותה המקצועית של בנאי, דעתי היא שרצוי היה לאזן ולשקף לציבור את הנתונים העובדתיים והמדעיים הנכונים, וזאת יותר מכפי שנעשה במהלך הכתבה".

מחאה בזמן השבעת הנשיא

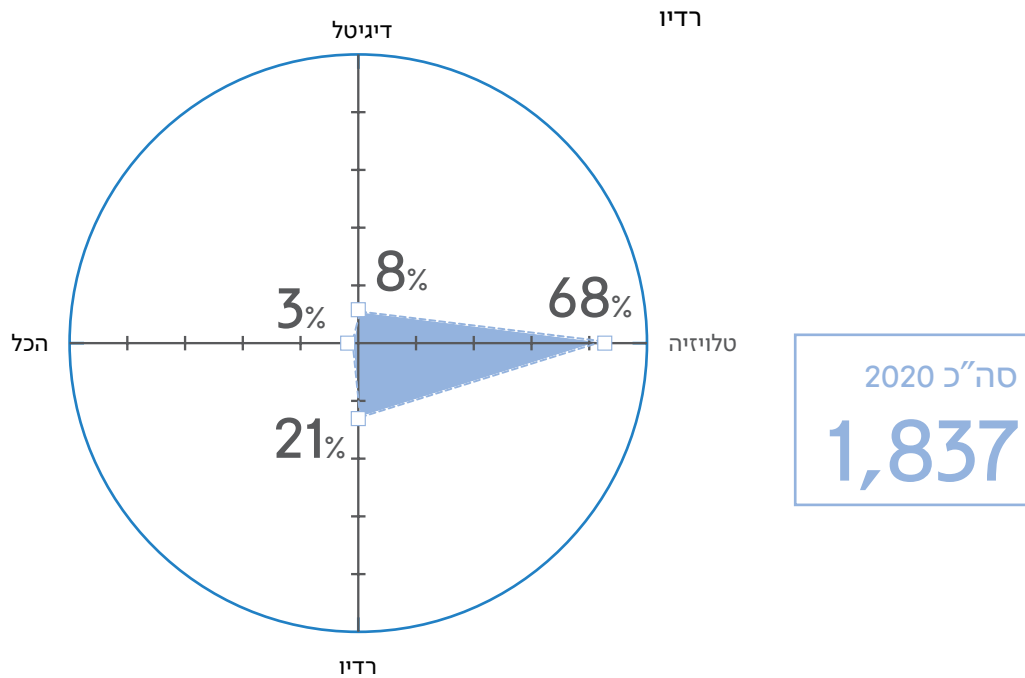
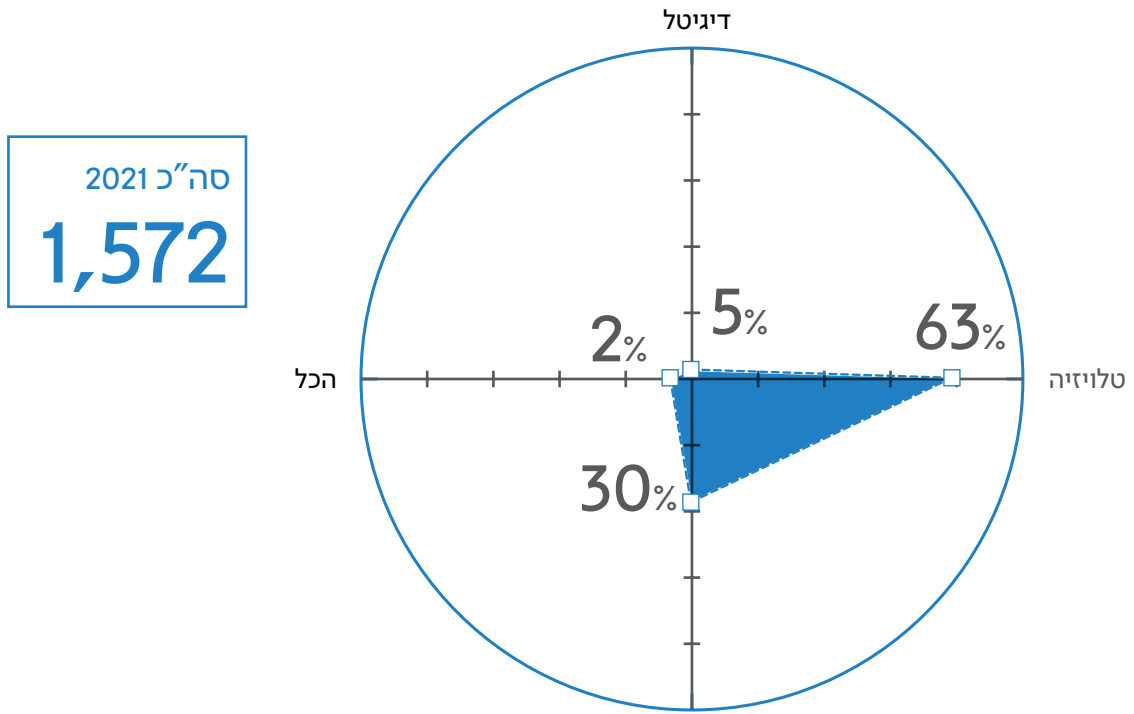
תלונות התקבלו לאחר הדיווח מטקס ההשבעה של הנשיא הנכנס יצחק הרצוג וההפגנות נגדו בשל מינוי דובר שעבד קודם לכן עם בנימין נתניהו. המלינים ציינו את התבטאותה האישית, והמוטה פוליטית, לדעתם, של המגישה, בעניין המפגינים.

"הדיווח של הכתבת מטקס ההשבעה של יצחק הרצוג היום: "בסדר, נגמרה המחאה נגד נתניהו והיה צריך למחות נגד משהו, ונאור יחיא נמצא בנקודה הזו... חורגת בצורה בוטה מתפקידה העיתונאי. אני מצפה לדיווח נייטרלי של עובדות, הדעה של הכתבת אינה רלוונטית ופוגענית מאוד".

"הכתבת שדיווחה ישירות מטקס השבעת הנשיא בכנסת הביעה עמדתה על המפגינים. זו חוצפה, הבעת בוז וזלזול באזרחים בממשים את זכותם להפגין באופן חוקי נגד התנהלות מטרידה ומפלגת של איש ציבור. מדובר בעיתונאות לא מקצועית, הבעת דעה אישית ובהשתלחות לא ראוייה בציבור רחב שנלחם למען איכות השלטון וטוהר המידות".

התלונות התבררו מול חטיבת החדשות והכתבת. "במהלך משדר ההשבעה של הנשיא הנכנס הרצוג סוקרה ההפגנה בהרחבה נגד מינוי של הדובר נאור יחיא. לאחר צפייה בקטע בו התבטאה הכתבת שהגישה באולפן בעניין המפגינים, ולאחר בירור עולה כי היא התכוונה לומר את הדברים ברוח מבודחת. עם זאת, אין להתעלם מכך שהם נתפסו ופורשו כביקורתיים, ויש להצטער על כך. הדברים הועברו לידיעת הכתבת ולתשומת ליבה".

התפלגות תלונות לפי מדיה



תוכן פוגעני/ לא ראוי



קבוצה זו כוללת תלונות על תוכן פוגעני ולא הולם כגון התבטאויות לא ראויות, שפה גסה, תכנים מיניים בוטים, דברי הסתה, השמצה, גזענות, אפליה וכד'. התלונות בקבוצה זו יכולות להגיע על שידורים ישירים, שמטבע הדברים אין עליהם שליטה מוקדמת, או על תוכניות מוקלטות. יצוין כי לעניין התוכניות המוקלטות, הציפייה היא שהן יעברו בחינה מוקדמת של התוכן והתאמתו לשעות השידור, וכן יסננו תכנים פוגעניים כנדרש, ולכן תלונות שנמצאו מוצדקות ראויות לתשומת לב מיוחדת כדי למנוע את הישנות התופעה.

קטגוריה זו רשמה השנה ירידה חדה של 65% לעומת השנה הקודמת וריכזה 212 תלונות המהוות 13% מכלל התלונות. עם זאת, ולמרות שיעור הירידה האמור, גם השנה נשמר שיעור הגבוה של התלונות המוצדקות בקבוצה זו - 55% מהתלונות (54% בשנה הקודמת). יצוין כי שיעור הגבוה של התלונות המוצדקות בקטגוריה זו עקבי בכל השנים, ויש לתת על כך את הדעת. שיעור התלונות הלא מוצדקות בתחום זה עלה השנה ועמד על 23% (8% בשנה הקודמת).

ריאיון פוגעני

בתחילת חודש ינואר 2021 שודר במהדורת החדשות המרכזית בכאן 11 ריאיון טלפוני בלעדי עם אביעד משה, בעלה לשעבר של שירה איסקוב. 78 תלונות זועמות הגיעו לממונה בגין הריאיון האמור, שעורר סערה בקרב הציבור, ברשתות החברתיות ובכלי התקשורת.

התלונות מחו על עצם מתן פתחון הפה למשה, הנאשם בניסיון הרצח של איסקוב, ועוד לעיני ילדם הפעוט. קיום הריאיון, כך נטען, היה לא ראוי, לקה בשיקול דעת קשה והיווה פגיעה חמורה בצופים וכמובן בשירה איסקוב ומשפחתה.



עמדת הממונה היתה כי התלונות מוצדקות ובעקבות גל המחאה התכנסה גם ועדת האתיקה הפנימית של התאגיד. הוועדה גרסה כי שידור הריאיון היה 'כשל ערכי' של חטיבת החדשות ואימצה את מסקנות חטיבת החדשות בעקבות הליך הפקת הלקחים שנערך. לגבי מסקנות כוללות של הוועדה מהמקרה, יורחב בפרק האתיקה בדוח.

התבוללות כסכנה למדינה?

בתוכנית 'עצם העניין' שודר אייטם שעסק במחקר על שיעור נישואי התערובת בישראל. הכותרת שליוותה את הדיון הייתה 'יהדות במבחן'. בדיווח על האייטם בטוויטר הכותרת שניתנה הציגה את הנושא כ'סכנת התבוללות'. עשרות גולשים מחו על הכותרת שניתנה לציוץ והיו שמחו על עצם שידור האייטם בתוכנית.

"בושה וחרפה ש'כאן' נפלו בנרטיב הקסנופובי

וכינו את נישואי לאשתי, ונישואי יהודים אחרים כ'בעיה'. חבל שאתם מגדירים אותנו כ'בעיה'. הקטע ששודר הוא תעודת עניות לכם. אבקש התייחסותכם והתנצלות בשידור".

"הופתעתי ונפגעתי כשצפיתי באייטם שעוסק בהתבוללות. אני חלק מאותם 'זוגות מעורבים' שדנו בהם בתוכנית, וקומם אותי מאוד כשראיתי שכספי המיסים שלי הולכים למי שמגדיר אותי בטוויטר שלו כ-'סכנה' מקווה שתשקלו היטב הבאת תכנים של טוהר הגזע פעם הבאה, מסוג הדברים שצריך לשמור לערוץ אחר...".

לאחר צפייה באייטם ובירור מול חטיבת החדשות נמסרה למלינים התשובה הבאה: "אנו מצטערים על תחושתך, אך לא הייתה כוונה אישית לפגוע במי שנישא נישואים עם מי שאינו יהודי. עריכת דיון בנושא נישואי התערובת הינה לגיטימית. העם היהודי התאפיין מאז ומעולם בייחודו וברצון לשמר המשכיות ייחודית זו, שמעולם לא נקשרה ב'שנאת זרים' או 'טוהר גזע', כפי טענתך. מכאן, שאין קשר בין הדיון הלגיטימי ובין קסנופוביה, דבר וחצי דבר".

עם זאת נמצא שהכותרת שניתנה לציוץ בטוויטר הייתה פוגענית, והיא שונתה בהתאם לכך.

**"הופתעתי ונפגעתי
כשצפיתי באייטם
שעוסק בהתבוללות.
אני חלק מאותם 'זוגות
מעורבים' שדנו בהם
בתוכנית, וקומם אותי
מאוד כשראיתי שכספי
המיסים שלי הולכים למי
שמגדיר אותי בטוויטר שלו
כ-'סכנה' מקווה שתשקלו
היטב הבאת תכנים של
טוהר הגזע פעם הבאה,
מסוג הדברים שצריך
לשמור לערוץ אחר..."**

פסיכדליה או הליך טיפולי

"צפיתי היום בתוכנית בה רואיין פסיכיאטר ישראלי שעודד בשידור שימוש בסם קשה ומסוכן פסיכדלי. נתת זמן מסך של בין 10 ל-15 דקות לרופא המעודד שימוש בסם מסוכן, וסיפר שבעת שימוש בסם ניתן להכנס להזיות והגדיר זאת כאקט טיפולי. לא ברור למה לתת במה לאדם שמעודד באופן מפורש להשתמש בסם שאסור בישראל ומסוכן לבריאות. מבקשת לא לשדר תוכן העלול לעודד בני נוער או מבוגרים לשימוש בסמי הזיה. מה עם הנזקים בשימוש בסם כזה?"

לאחר צפייה בריאיון האמור נענתה המלינה כדלהלן: "מדובר בריאיון בן 7.5 דקות בלבד אודות ספר עלילתי שכתב פסיכיאטר המכיר מקרוב וממקור ראשון את פעולתו של חומר פסיכדלי מצמח האבוגה. יודגש כי בשום שלב בריאיון לא היה כל עידוד לשימוש בחומר הזה, שלא נמכר בישראל ואינו מותר לשימוש בארץ. מדובר בריאיון אקדמי גרידא, שמלמד על חומר פסיכדלי חדש ועל השפעתו על מוח האדם. על פי הספר העלילתי ולדברי המחבר והמומחה הרפואי, מדובר בחומר שיש בו כדי להועיל במקרים של ניתוק נפשי".

פרסומת פוגענית ומחפיצה

"שלום, ישנה פרסומת של תחתוני גברים של חברת ג'ק קובה המשודרת אצלכם בערוץ כאן 11, שאני מוצא אותה פוגענית ומחפיצה מאוד. בפרסומת מצולמים גברים בעירום מלבד תחתונים צמודים. מאוד. הפרסומת אורכת מספר שניות והגבר מציג תנוחות שונות עם התחתונים. בתור תאגיד השידור הישראלי, אני מרגיש שהפרסומת פוגענית ולא ראויה ואין לה מקום בערוץ זה".

התלונה התבררה מול מחלקת השיווק והפרסומות והמחלקה המשפטית. "ראשית יצוין כי מדובר בפרסומת חסות למשחקי הכדורגל שבהם צופה קהל גברי על פי רוב", נענה המלין. "שנית, לאחר בירור עולה כי אין מניעה לפרסומת כזו לפי כללי הפרסומות של התאגיד, להוציא את סעיף 'הטעם הטוב', ששמור בד"כ למקרים קיצוניים. דעת הגורמים הנוגעים בדבר היא שהפרסומת הזו אינה מנוגדת

בצורה קיצונית לטעם הטוב באופן שמחייב פסילה, שהיא פעולה קיצונית שיש בה כדי לחשוף את התאגיד להליכים משפטיים מטעם המפרסם, ולכן צריכה להיעשות במשורה ועל בסיס נימוקים כבדי משקל. עוד יצוין כי הפרסומת אושרה בהסתייגות וכפוף לתלונות, ולפי שעה תלונתך היא היחידה שהתקבלה”.

הסתה לעבירה על חוק צער בעלי חיים

10 תלונות התקבלו בעניינה של תוכנית המשודרת ב'כאן מורשת', שבה מתארח רב העונה על שאלות מאזינים לפי רוח ההלכה. הטענה הייתה שהרב ענה תשובה בלתי מקובלת ביחס לבעלי חיים. **”לא ייתכן שבמדינת חוק מתוקנת, אורח בתוכנית ברדיו ימליץ לאנשים להכות במקל חתולה מניקה שהתנחלה בחצרו ולנמק זאת בנימוק הזוי סמי-הלכתי. מדובר בהסתה לעבירה על חוק צער בעלי חיים. מדובר בהטפה למעשה אלים ולא מוסרי שאין לו מקום בתוכנית רדיו ציבורי! מדובר בתוכניתו של רב, שהוא נכדו של הרב עובדיה יוסף. אבקש לטפל במלא החומרה ולדרוש הסתייגות ברורה מהנאמר בתוכנית”.**

התלונות נמצאו מוצדקות.



לדעת הממונה, אין להעלות על הדעת כי דברים ברוח זו, שלא רק שאינם חוקיים אלא גם אינם מוסריים וספק רב אם הם ברוח ההלכה, יושמעו בשידור הציבורי. חומרת הדברים הועברה למנהלי התחנה ולמנהל הרדיו בצירוף דרישה להסתייגות ברורה של הנאמר וחיידוד הנהלים כדי שתקלה מעין זו לא תישנה. לאחר בירור נמסר לממונה כי מנהלת התחנה שוחחה עם הרב והדגישה בפניו את חוק תאגיד השידור הציבורי וכללי האתיקה. כמו כן נערכה שיחת בירור עם המגיש המלווה, על שלא הביע הסתייגות נחרצת בשידור בזמן אמת.

10 תלונות התקבלו בעניינה של תוכנית המשודרת ב'כאן מורשת', שבה מתארח רב העונה על שאלות מאזינים לפי רוח ההלכה. הטענה הייתה שהרב ענה תשובה בלתי מקובלת ביחס לבעלי חיים. ”לא ייתכן שבמדינת חוק מתוקנת, אורח בתוכנית ברדיו ימליץ לאנשים להכות במקל חתולה מניקה שהתנחלה בחצרו ולנמק זאת בנימוק הזוי סמי-הלכתי. מדובר בהסתה לעבירה על חוק צער בעלי חיים”

דיווח חדשתי גרפי ומיותר

“היום בחדשות השעה 12 בצהריים ברשת ב’, קיבלנו תיאור מפורט ומחריד ביותר של התעללות בכלב. הקריינית תיארה במילים בוטות ביותר איך בעל כלב בישראל קשר את כלבו במסקנטייפ ואחר כך הצית אותו ולא אפרט יותר... באותו הרגע כיבינו את הרדיו והלכנו להקיא. אז פורנוגרפיה של מוות והתעללות ביצורים חיים. תתביישו לכם. לקריינית: היית יכולה לסרב לקרוא ידיעה כזו, אנחנו לא מבינים מה עבר לעורך ולך בראש”.

תלונה זו העלתה שוב את שאלת מידת הפירוט הגרפי הנדרש של תיאורי מעשי אלימות, התעללות ועבירות קשות בכלי התקשורת, וזאת לנוכח תלונות דומות שהתקבלו בעבר. מדובר בשאלה חשובה שמבקשת לאזן בין החשיבות של פרסום המעשים הקשים עד מתועבים של חשודים ונאשמים בשלל עבירות: מין, רצח, התעללות, תקיפה וכיו”ב. עבירות, המצויות בין סדר הדין הפלילי לבין פגיעה ברגשות הציבור, המתקשה להיחשף לתיאורים, ובצדק. במקרה האמור, ולאחר קריאת הדיווח המלא של המהדורה, אכן התקבלה תחושה קשה ביותר מעוצמת הפירוט ומהיקפו. עם זאת, עורכי חדר החדשות לא סברו בתגובתם כי מדובר בתיאור חריג במיוחד או קשה.

מנהלת רשת ב’ והממונה סברו אחרת. לחדשות השעה של קול ישראל יש מעמד מיוחד, לצד ריבוי מאזינים המבקשים להתעדכן בחדשות בשעה נקובה וידועה. פירוט גרפי שכזה אינו נחוץ ואינו הולם את האכסניה המשודרת. “דעתנו במקרה זה, ודומיו, הייתה שאין צורך בתיאורים גרפיים ובוטים אלא מיתון הדיווח כך שישקף את חומרת המעשה ללא ירידה לפרטי פרטים, שכן הדבר אינו נחוץ מההיבט העיתונאי”.

אתיקה



בקטגוריה זו נכללות תלונות הנוגעות לנושאי אתיקה כפי שהוגדרו בתקנון התאגיד, ובהם: ניגוד עניינים, גלוי נאות, מתן זכות תגובה, מתן מזכה (קרדיט), הגנה על הפרטיות, שמירה על צנעת הפרט, פגיעה בזכויות יוצרים, שימוש לרעה במעמד ובתפקיד העיתונאי, התבטאויות עיתונאים ברשתות חברתיות וכד'.

בשנה החולפת זינק מספר התלונות בקבוצה זו ל-472, פי כ-5.5 לעומת השנה הקודמת, ובכך הפכה קטגוריה זו למובילה במספר התלונות. הנושאים שנדונו בשנה החולפת בתחום נגעו לסוגיות אתיות של ניגודי עניינים, ראינות עם נאשמים ומורשעי עבירות חמורות והתבטאויות עיתונאי התאגיד ברשתות חברתיות. שיעור התלונות המוצדקות עמד על 6% וכמוהו גם שיעור התלונות הלא מוצדקות.

יצוין כי מספר התלונות בקטגוריה מחייב כוכבית משום שהסיבה לו הוא המספר הגבוה של תלונות שהתקבלו בגין נושא יחיד, עליו נפרט בהמשך. בנטרול התלונות הללו, מספר התלונות היה עומד על 78, ושיעור התלונות המוצדקות והלא מוצדקות היה עומד על 36%. לשם השוואה, בשנה הקודמת נרשמו 31% מוצדקות ו-55% לא מוצדקות.

נזכיר כי בתאגיד פועלת ועדת אתיקה פנימית הדנה בסוגיות העקרוניות הרלוונטיות למערכת העיתונאית בתאגיד. כאשר הממונה או גורם מערכתי סבורים שנושא מסוים דורש התייחסות רחבה יותר ו/או ייעוץ או קבלת החלטה רוחבית עקרונית, הנושא מועבר לדיון הוועדה לקבלת חו"ד. החלטות הוועדה מתפרסמות מעת לעת באתר התאגיד. לעיתים, ובמקרים חריגים שעניינם מדיניות אתיקה כללית, מביעה עמדה גם ועדת האתיקה של מועצת התאגיד.



ניגוד עניינים

שאלת ניגוד העניינים של עיתונאים בשל קשרים משפחתיים עמדה במוקד הסוגיות האתיות בשנה החולפת. הסוגיה הבולטת מכולן נגעה למגישה גאולה אבן-סער, עיתונאית חדשות ותיקה, מקצועית ומוערכת, שהציפה את הקונפליקט פעם אחר פעם. גאולה פרשה מהגשת מהדורת החדשות היומית עם חזרתו של בעלה גדעון סער לחיים הפוליטיים, ועברה לשדר בחטיבת הטלוויזיה ללא כל עיסוק בתחום הפוליטי. בהמשך ובהדרגתיות, עם הקמת מפלגה בראשות בן זוגה, כניסתו לקואליציה ומינויו לשר המשפטים - היא חזרה להגיש בחטיבת החדשות. תחילה את מהדורת האקטואליה היומית 'ערב ערב' ולאחר מכן את תוכנית האקטואליה השבועית.

חזרתה של גאולה להגיש בחטיבת הטלוויזיה עוררה שיח ציבורי ותקשורתי נרחב. הדעות נחלקו לשניים - האחת גרסה שמדובר בעיתונאית מצוינת, בעלת יושרה, שאין לפגוע בחופש העיסוק שלה ולמנוע מהתאגיד ומהציבור ליהנות מיכולותיה, גם בתחום הפוליטי. הדעה המנוגדת סברה כי כללי האתיקה מדברים בעד עצמם וכי על המגישה להדיר עצמה מכל עיסוק בתחום. המחמירים אף גרסו שהיא אינה יכולה להגיש כלל בחטיבת החדשות. יצוין עוד שחזרתה של אבן-סער לשדר בחטיבת החדשות לוותה בחו"ד והחלטות של ועדות האתיקה של התאגיד, הן הפנימית הן זו של מועצת התאגיד. שתיהן סברו כי יש לאפשר את המשך עבודתה בחטיבת החדשות, כפוף לכללי האתיקה.

עמדתה של הממונה היא שכללי האתיקה אכן ברורים. הם מונעים מגאולה או מכל מגיש אחר לעסוק בתחום שבו עוסק בן משפחה מדרגה ראשונה. לכלל יסוד זה אין קשר לחופש עיסוק או ליושרה. עניינו נראות ואמון הציבור לצד ניקיון השידור הציבורי. לפיכך אין מניעה שאבן-סער תשדר בחטיבת החדשות בכל נושא אחר, ובלבד שאינו פוליטי ואינו נוגע לעניינים שתחת משרד המשפטים.

יצוין שעם זאת, ולמרבה הצער, בחטיבת החדשות לא הקפידו על כלל זה, ונמצא שגאולה עסקה באופן ישיר בנושאים פוליטיים כאשר הגישה את תוכנית האקטואליה היומית 'ערב ערב'. זאת, למורת רוחם של צופים רבים שהציפו שוב ושוב את סוגיית ניגוד העניינים, ובצדק.

בהמשך עברה אבן-סער להגיש את תוכנית החדשות המגזינית של ליל שבת, וכך השכילה לבסוף חטיבת החדשות לצמצם מאוד את העיסוק של גאולה בנושאים פוליטיים לטובת נושאים מגזיניים. עם זאת, החטיבה נדרשת להקפיד ולבחון בכל פעם את הנושאים שבהם עוסקת המגישה בתוכניתה, גם אם נדמה שעל פני הדברים אין בהם מניעה אתית או שהיא גבולית או לא משמעותית. כללי האתיקה לא נכתבו כדי שיעקפו ויתורצו, והציפייה מתאגיד השידור הציבורי, ודווקא ממנו, היא עמידה ברורה ודבקות בהם.

ראיונות עם נאשמים ומורשעי עבירות חמורות

בעקבות שידור הריאיון של אביעד משה, שהואשם בניסיון הרצח של אשתו אז, שירה איסקוב, ונוכח גל המחאה שהדבר עורר, התכנסה ועדת האתיקה הפנימית של התאגיד לדיון בנושא. הוועדה גרסה כי שידור הריאיון היה 'כשל ערכי' של חטיבת החדשות ואימצה את מסקנות החטיבה בעקבות הליך הפקת הלקחים שנערך בעקבות כשל זה, והמליצה כדלקמן:

א. ראיונות עם חשודים, נאשמים או מורשעים בעבירות אלימות חמורות יהיו חריגים ונדירים.

ב. אם יעלה שיש עניין ציבורי בריאיון מעין זה, תיערך פגישת עבודה מקדימה במערכת שתשקול ותלבן את הנימוקים בעד שידור כזה לעומת הנזקים האפשריים בנפגעי העבירות ובכלל הציבור.

ג. אם יוחלט שיש מקום לקיים ריאיון, תוצג הכתבה לפני פורום בכיר שחברים בו ראשיה ומנהליה של מערכת החדשות.

ד. רק לאחר מתן האישורים ודיון מושכל ומנומק כאמור, אפשר יהיה לשדר את הריאיון.

חופש הביטוי האישי של עובדי התאגיד, וגבולותיו

שאלה זו הגיעה למבחנה המעשי כאשר ערוץ 'מכאן' החל לשדר גרסה ערבית של התוכנית 'מהצד השני', המשודרת בכאן 11, ולהגשה נבחר העיתונאי הערבי ראמי יונס.

לאחר היוודע זהותו של המגיש הוגשו לממונה 394 תלונות, (ועוד עשרות רבות לגורמים נוספים בתאגיד), והתעורר שיח ציבורי ער על העסקת אדם שהתבטא בקיצוניות נגד ישראל, קרא לחיילי צה"ל "נאצים", קרא לתמיכה בחרם על ישראל וככלל - ידוע כעיתונאי אקטיביסט ופרובוקטיבי, היוצא נגד השלטון הישראלי הן בשטחים הן ביחס השלטוני כלפי ערביי ישראל.

שלוש חו"ד הוגשו להנהלת התאגיד, והיא נדרשה להכריע בסוגיית המשך העסקתו של יונס. ועדת האתיקה הפנימית ציינה כי אינה נדרשת להתבטאויות עבר של מי שלא הועסק בזמנו בתאגיד; מנהלת התוכן הלא-חדשותי ב'מכאן' פירטה את נימוקיה בעד המשך הגשתו של יונס לצד התחייבותו לשמירה על הקוד האתי; עוד ניתנה חו"ד ועדת האתיקה של מועצת התאגיד שנדרשה גם היא לנושא.



הוועדה ציינה בחו"ד, בין היתר, כי היא "רואה בחומרה רבה התבטאויות קיצוניות של עיתונאים עובדי תאגיד, לרבות המועסקים על ידי חברות הפקה חיצונית - הפוגעות במרקם היחסים בין חלקם שונים של החברה הישראלית. הוועדה ממליצה להנהלת התאגיד לפעול לבירור מעמיק בהנהלה ובחברת ההפקה באשר להליכי האישור ושיקול הדעת, ולהציע דרכי פעולה ומהלכים שימנעו הישנות מקרים כאלה. הוועדה ממליצה לשקול גם את המשך שידור התוכנית עד להשלמת בירור זה".

"חשוב שיאמר ויודגש, כי אנו מוצאים את ההתבטאויות שנכתבו על-ידי המגיש ראמי יונס חמורות ולא ניתן מקום להתבטאויות מסוג זה בשידור הציבורי. הפקת התוכנית נדרשה לקבל על עצמה את הוראות הקוד האתי העיתונאי בתאגיד כמו גם את הכללים להתנהלות פוליטית של עובדי התאגיד"

לאחר כל אלה, קיבלה ההנהלה את ההחלטה להמשיך את שידור התוכנית בהגשתו של יונס ופרסמה את הודעתה בעניין.

"חשוב שיאמר ויודגש, כי אנו מוצאים את ההתבטאויות שנכתבו על-ידי המגיש ראמי יונס חמורות ולא ניתן מקום להתבטאויות מסוג זה בשידור הציבורי. הפקת התוכנית נדרשה לקבל על עצמה את הוראות הקוד האתי העיתונאי בתאגיד כמו גם את הכללים להתנהלות פוליטית של עובדי התאגיד.

עם זאת, הנהלת התאגיד סברה שאין בשום מקרה לתחקר התבטאויות עבר של עובדי התאגיד או ספקים של חברות הפקה חיצונית. "איננו מקילים ראש בהתבטאויות העבר של מר יונס אך מדובר במקרה קצה חריג, והמחיר של בדיקות אמירות עבר, גבוה

מנשוא עבור גוף תקשורת כלשהו, קל וחומר לגבי גוף שידור ציבורי. פשפש בהתבטאויות עבר של עובדים וספקים עשויה להוות פגיעה בחופש הביטוי ולטרפד מהותית את הגיוון וההכללה המתחייבים מהתאגיד".

יצוין כי נוכח החשיבות, הרגישות והמורכבות של הנושא הנוגע בערכי יסוד כמו חופש הביטוי, מצד אחד ובכללי אתיקה, מצד שני, התכנסו שוב ועדות האתיקה לדיונים לקביעת מדיניות.

מתן מזכה (קרדיט)

מתן מזכה הוא אחד מכללי היסוד של תקנון האתיקה, לצד החובה החוקית הכרוכה בשימוש בחומרים בעלי זכויות יוצרים. לא מעט פניות המגיעות לממונה, עניינן שימוש בחומרים - צילומים או תמונות סטילס - בעיקר בחטיבת החדשות, בלי לקבל אישור לכך ובלי לתת קרדיט כנדרש או כמסוכם.

מתן מזכה הוא אחד מכללי היסוד של תקנון האתיקה, לצד החובה החוקית הכרוכה בשימוש בחומרים בעלי זכויות יוצרים. לא מעט פניות המגיעות לממונה, עניינן שימוש בחומרים - צילומים או תמונות סטילס - בעיקר בחטיבת החדשות, בלי לקבל אישור לכך ובלי לתת קרדיט כנדרש או כמסוכם

לעיתים הפניות מגיעות לממונה אחרי שבעלי זכויות היוצרים, רובם מהציבור הרחב, ניסו כל דרך פנייה לגורמים השונים ולא נענו. עניין זה חשוב שיטופל במערכות החטיבה כראוי ובהקדם המייד - עם קבלת הפנייה. חשוב לא להפיל את הפנייה "בין הכיסאות", ולא לגרור את בעל הזכויות להתכתביות עקרות וממושכות כדי לעמוד על זכותו לקבל את המגיע לו על פי חוק ועל פי כללי האתיקה.

להלן דוגמה של אחת הפניות, שעברה גלגולים שונים, וזכתה לטיפול רק לאחר שהתלונה הגיעה לממונה.

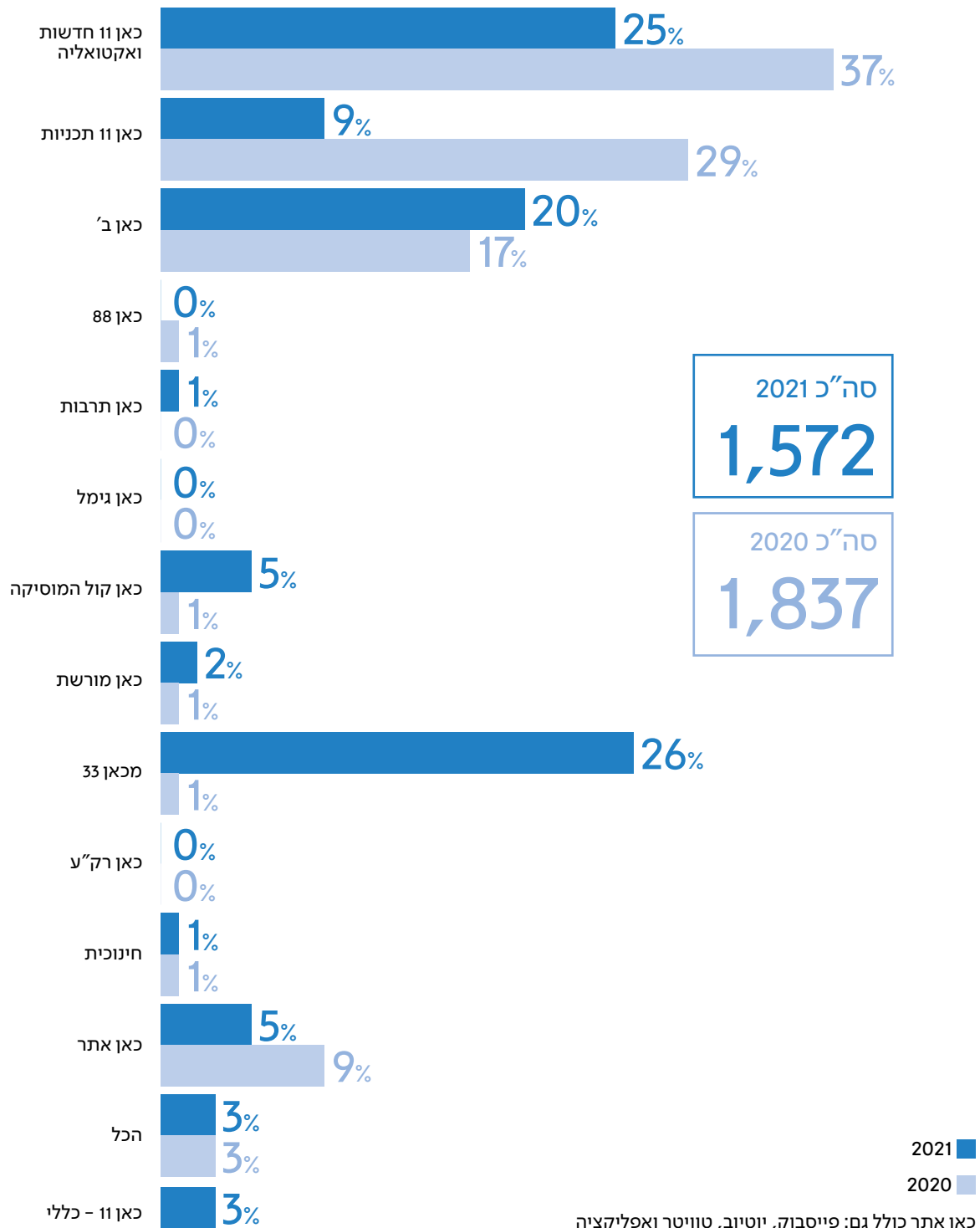
"שלום כאן חדשות, אחרי ששלחתי שתי הודעות לכאן 11 דרך האתר ואחת בפייסבוק הצלחתי להבין שאתם הכתובת שלי. כתב שלכם עשה כתבה ששמה 'המטפס הישראלי שאיבד את כל אצבעותיו וזכה

באליפות עולם'. בכתבה זו יש קטעים שנלקחו מערוץ היוטיוב שלי 'לא טיפוסיים', ללא רשותי ובלי ליידע אותי אפילו על כוונה לקחת קטעים. אשמח להבין מדוע הורדו קטעי ווידאו שעליהם עבדתי קשה מבלי ליצור איתי קשר ואפילו ללא קרדיט צילום!

"...לאחר זה התקשרו אלי ואמרו לי שיערכו את הסרטון לקרדיט. דבר זה לא קרה ולא רק זה - גם בחדשות האחרונות, לאחר הזכיה של מור, שוב הראו קטעי ווידאו שלי ללא קרדיט ומייד לאחר מכאן תמונה של צלם אחר עם קרדיט. אם דבר זה לא יפתר בהקדם אאלץ לפנות לייעוץ משפטי בנושא זכויות יוצרים. אני אשמח מאוד מאוד להמנע ממצב שכזה, כמובן אל מול גוף גדול, אך מרגיש לי שזה הפתרון היחיד כבר."

כאמור, התנהלות כזאת אל לה לקרות מלכתחילה. יש לוודא שכל בעל זכויות יוצרים מקבל את הקרדיט שהוא זכאי לו, וכל התנהלות זכויות יוצרים מוסדרת איתו לפני השימוש בחומרים אישיים. יש להימנע ממצב שבו בעל זכויות יוצרים מוצא עצמו "מטורטר" מול המערכת ואינו מקבל מענה לפניותיו ולבקשתו לעמוד על זכויותיו.

התפלגות תלונות לפי ערוץ





טעויות וחוסר דיוק



35

בקבוצה זו מקובצות תלונות העוסקות בטענות של צופים ומאזינים כי התוכן המשודר בכלל הפלטפורמות של התאגיד היה שגוי, חסר, לא מקצועי, לא מדויק, מטעה או שהתבסס על מידע לא נכון או חלקי. מספר התלונות בשנת הדוח עמד על 4% - 61 לעומת 72 בשנה הקודמת, ירידה של 15%.

שיעור התלונות המוצדקות בקבוצה עמד על מחצית מכלל התלונות שהתקבלו - 49%, עלייה ניכרת לעומת השנה הקודמת - 36%. שיעור הלא מוצדקות עמד על 30%, זהה לשנה הקודמת - 31%.

טעות בהגדרה

"הצטערתי מאוד לראות שמכל התוכניות דווקא ב-'המרדף', פיברומיאליגיה הוגדרה כמחלת נפש. מדובר במחלה ראומטולוגית קשה וחשוכת מרפא והיא איננה מחלת נפש, שכן היא מכונה בעברית 'דאבת השרירים'. גם כך החיים תחת המחלה הזאת לא פשוטים ומאוד מתסכלים מאחר ואין מענה מלבד משככי כאבים חזקים. למען ההגינות, עם מי שסובלים ובעיקר סובלות מפיברומיאליגיה, מן הראוי שבתוכנית הבאה תפרסמו התנצלות ותדייקו את הנושא."

אכן, מדובר בתלונה מוצדקת לחלוטין. צפייה בקטע האמור בתוכנית העלתה חוסר היכרות של המגיש ושל הצ'ייסר עם טיבה של המחלה.

הממונה פנתה לחטיבת הטלויזיה בשאלה כיצד קרתה טעות קשה כזאת. בחטיבת הטלויזיה התנצלו על האמור וערכו בירור עם הפקת התוכנית כדי להימנע מטעויות דומות בעתיד. למרבה הצער לא היה אפשר לשדר תיקון בתוכנית העוקבת שכן מדובר בסדרת תוכניות מוקלטות.

אי-דיוקים בדיווח

“בחדשות נאמר שאתמול נפטרו מקורונה 13 איש ומספר המתים המצטבר 7,541. בחדשות 7 של אתמול (18/9) נאמר שמספר המתים המצטבר היה 7,511. כאשר מחסירים את המספרים המצטברים של מתי קורונה מקבלים שאתמול נפטרו 30 איש ממחלת הקורונה. אגב, זו הקטנה עקבית במספר המתים בכל דיווחי החדשות שלכם”.

“אף על פי שהתבקשה תמונה של קבינט הקורונה של ממשלת נתניהו, מחלקת הגרפיקה העבירה בטעות תמונה של קבינט הקורונה הנוכחי. נדרש היה לשים לב לטעות ולתקנה עוד לפני השידור, והעניין ייבדק לעומק. למותר לציין שלא מדובר בכל עניין מכוון אלא בתקלה מצערת, כאמור”

מחטיבת החדשות נמסר בתגובה שבדיווחיה על מצב המגפה, רשת כאן בחדשות הטלויזיה נסמכים על נתוני משרד הבריאות המפורסמים, בין השאר, בתמונת המצב הכללית של הנגיף בישראל.

“לעניין ההבדלים בנתונים”, נמסר בתגובת החטיבה, “בכל יום משרד הבריאות מעדכן את מספר המתים שנדבקו בנגיף ביום הקודם, ובימים שקדמו לו. כך, למשל, ייתכן כי ביום חמישי בשבוע יתברר שעוד שבעה מהמתים בישראל ביום שני, שלא היה ידוע כי נדבקו בנגיף, היו נשאי קורונה. כך גם לגבי מתים ביום שלישי וביום ורביעי”.

תמונות שגויות

“אתם מציגים מצג שקרי ומטעה כשבחדשות ‘כאן’, שמדווחים על ממצאי דוח מבקר המדינה והמחדלים של ממשלת נתניהו - מציגים תמונה של ממשלת בנט/לפיד במקום להציג את תמונת ממשלת נתניהו”.

אכן, מדובר בטעות מצערת שבחטיבת החדשות התנצלו עליה.

מהבירור עולה שהיה חוסר הבנה בין מחלקת הגרפיקה למחלקת העריכה בחטיבת החדשות.

“אף על פי שהתבקשה תמונה של קבינט הקורונה של ממשלת נתניהו, מחלקת הגרפיקה העבירה בטעות תמונה של קבינט הקורונה הנוכחי. נדרש היה לשים לב לטעות ולתקנה עוד לפני השידור, והעניין ייבדק לעומק. למותר לציין שלא מדובר בכל עניין מכוון אלא בתקלה מצערת, כאמור”.

עובדות לא נכונות

”במהדורת חדשות הערב הכתבת הביאה ידיעה בנוגע לבדיקה מחודשת בפרשת רצח תאיר ראדה. הכתבת השתמשה בניסוח מעורפל וציינה שלא נמצא בזירה דם של אדם נוסף ולכן נשללת הימצאות אדם נוסף בזירה מלבד תאיר ראדה ז”ל וזדורוב”, כדבריה. אך העובדות הן שבזירה נמצא אך ורק דם של תאיר ראדה ולא נמצא דם של זדורוב. יתרה מכך, לא נמצאה אף ראייה שקושרת את זדורוב לזירה, אחרת לא היה משפט חוזר. מדברי הכתבת משתמע כאילו יש כתמי דם של זדורוב שמוכיחים

שהוא היה בזירה, אך זה לא נכון. דרושה הבהרה מצד הכתבת/מערכת החדשות כי הידיעה מטעה את הציבור”.



לאחר בירור עם הכתבת התברר שבשל בלבול, היא טעתה בניסוח של המשפט הסוגר בדיווח שלה ואמרה ש”הבדיקות הנוספת שוללות הימצאות אדם נוסף חוץ מזדורוב”, בשעה שהתכוונה לומר ”חוץ (מכתמי הדם) של תאיר ז”ל”. בחטיבת החדשות הביעו את צערם על טעות זו.

”העובדות הן שבזירה נמצא אך ורק דם של תאיר ראדה ולא נמצא דם של זדורוב. יתרה מכך, לא נמצאה אף ראייה שקושרת את זדורוב לזירה, אחרת לא היה משפט חוזר. מדברי הכתבת משתמע כאילו יש כתמי דם של זדורוב שמוכיחים שהוא היה בזירה, אך זה לא נכון. דרושה הבהרה מצד הכתבת/מערכת החדשות כי הידיעה מטעה את הציבור”

חיסונים גורמים לאוטיזם?

”המגישה בתוכניתה במוצ”ש אומרת: ידוע לנו שיש חיסונים שגורמים לאוטיזם’ ושואלת את המומחה שאלה בנושא חיסוני קורונה לנוער. ובכן - אין אף חיסון בעולם שהוכח שעלול לגרום לאוטיזם! הקביעה השקרית הזאת מפחידה הורים ועלולה למנוע חיסון נוער”.

האזנה לקטע האמור העלתה שהמאזינה לא הבינה היטב את הנאמר.

המגישה לא ”קבעה” ולא אמרה את משפט האמור. היא הזכירה את הסברה הנשמעת בחלקים בציבור, שלפיה קיים קשר לחשש כזה זה שנים, בכל הנוגע לחיסונים בכלל. זאת, כשאלה וכדי שהרופא המרואיין יענה ויפריך את הדברים.

הצבא האדום או בעלות הברית

“האזנתי לריאיון בו נאמר על-ידי הכתב/פרשן, שהוצג כמומחה לשואה, שאושוויץ שוחרר ע”י... בעלות הברית(?) לא ולא! המחנה שוחרר ע”י דיוויזית חי”ר מס’ 107 של הארמיה ה-60 של החזית האוקראינית מס’ 1 של הצבא האדום של בריה”מ. בעלות הברית לא היו אפילו בקרבת המקום, כמו ברוב מלחמת העולם ה-2. כדאי לדייק!”

“תודה על פנייתך והערתך החשובה. אכן, מחנה אושוויץ שוחרר על ידי הצבא האדום. תלונתך הועברה לידי מערכת התוכנית. אנו מצטערים על הטעות.”

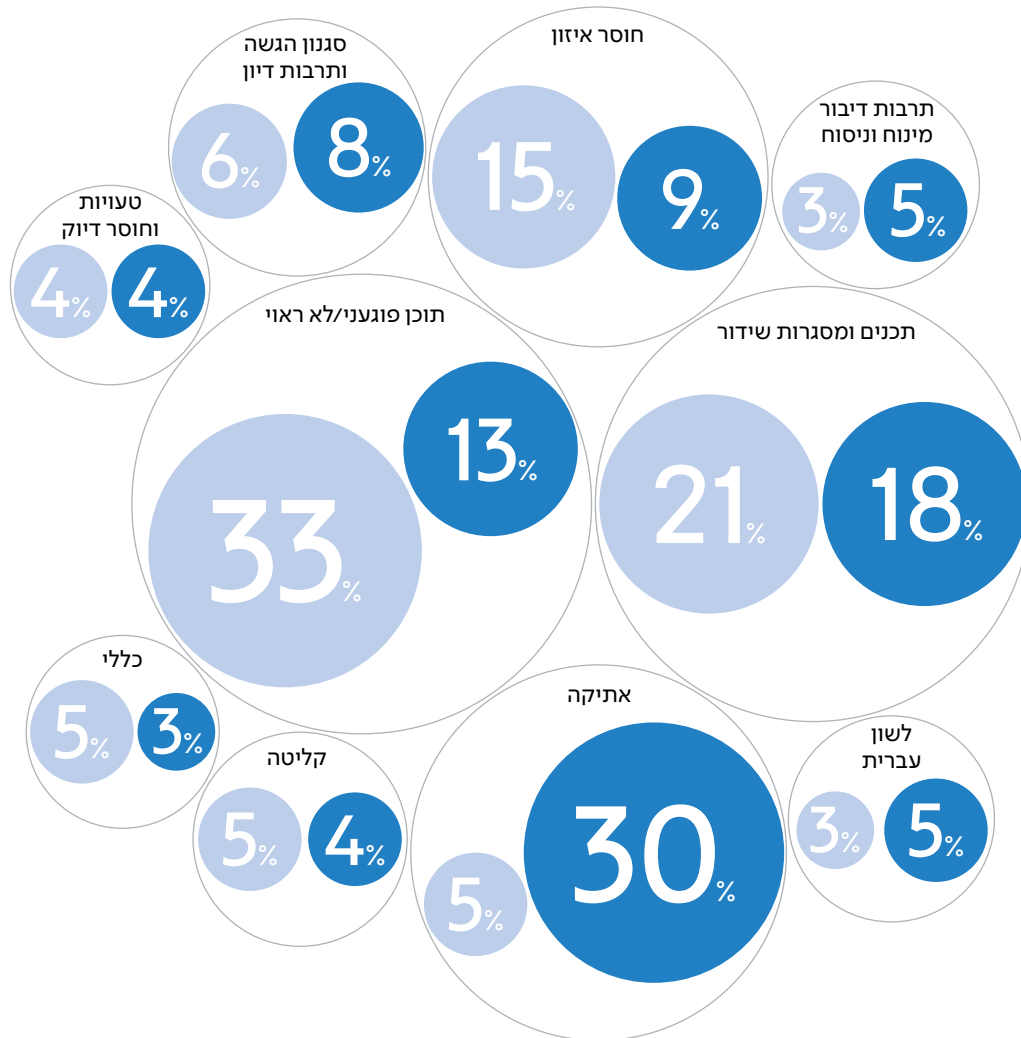
לפנתיאון...

“ב-‘העולם היום’ הבאתם כתבה על הצבת קברה של ג’וזפין בייקר בפנתאון בפריז. אבל הבאתם תמונות מהפנתאון הרומי שברומא! נדמה לי שגם תמונות טקס כלשהו, כביכול בפנתאון, הם מרומא ולא מפריז. אשמח לשמוע מדוע לא הבאתם תמונות מהפנתאון שבפריז.”

התלונה נמצאה מוצדקת.

בירור מול המערכת העלה כי נפלו טעות ובלבול והתמונה שהוצגה אכן הייתה של הפנתיאון ברומא. מחטיבת החדשות נמסרה התנצלות.

התפלגות תלונות לפי נושאים



סה"כ 2020
1,837

סה"כ 2021
1,572

2021 ■
2020 ■

תכנים ומסגרות שידור



הרגלי צפייה והאזנה של הקהל הרחב הם עניין בעל חשיבות רבה לכל גוף משדר, ואין להמעיט מהשפעתם על ציבור הצופים והמאזינים. רגישות הקהל לשינויי תכנים, אופיים של התכנים ולוחות שידורים גבוהה מאוד. הנאמנות לגוף משדר נסמכת ברובה על היכרות והרגל לתוכניות, רצון להשתתף בקביעת התכנים על ידי בקשות או הבעת עמדה ודעה על תכנים משודרים, שדרנים קבועים ולוח משדרים יציב. שינויים בתחומים האלה, ודאי כשהם ניכרים או תכופים, נחשבים לגורם העיקרי לתלונות בקטגוריה זו ואף לנטישת צופים ומאזינים.

מספר התלונות בקבוצה זו בשנת 2021 הסתכם ב-290 - 18% מכלל הפניות, שיעור התלונות המוצדקות עמד על 6%, זהה לשנה הקודמת, ושיעור הלא מוצדקות - על 15%, לעומת 7% בשנה הקודמת. מכיוון שמרבית התלונות בקבוצה זו אינפורמטיביות, נתח התשובות מסוג 'נענו לגופן' הוא העיקרי.

השנה בלטו כמה נושאים שהטרידו את הצופים ואת המאזינים. שתי תחנות רדיו כיכבו בתלונות בעניין שינוי התכנים ובחטיבת הטלוויזיה נרשמו תלונות רבות על הורדת התוכנית 'בין השמשות' ששודרה שנים רבות ביום שישי טרם כניסת שבת. כמו כן, עם תחילת המשחקים האולימפיים בטוקיו נרשמו תלונות על שאלה לא שודרו בערוץ הציבורי.



כאן קול המוזיקה, כאן רשת ב

כאן קול המוזיקה ביצעה בשנה החולפת שינוי תוכני מהותי, והוא גרם לחוסר נחת בולט בקרב המאזינים הקבועים של תחנה זו, ותגובתם באה לידי ביטוי בהיקף הפניות בעניין.

התמורות והשינויים בהרגלי צריכת המוזיקה בשנים האחרונות, ובראשם עליית הצריכה בסטרימינג וברדיו דיגיטלי, עם הרצון של כאן קול המוזיקה להתאים את עצמה לעידן הרדיופוני והמוזיקלי הנוכחי, הביאו לעריכת שינוי תוכני מקיף בלוח השידורים. לדברי מנהלי התחנה מדובר בשינוי לאחר עשרות שנים שבהן לא נעשה בלוח השידורים של התחנה שינוי תפיסתי מהותי, ובתום מחקר מעמיק וממושך שבו נבחנו תחנות רדיו ציבורית ופרטיות מובילות בתחום זה באירופה.

כך, לדברי מנהלי התחנה, כדי לחשוף את עולם המוזיקה האומנותית והקלאסית העשיר לקהל חדש, ולהגדיל את החשיפה לתחנה, הוחלט על שני שינויים עיקריים:

שינוי תוכני מקיף זה היה חזק ומטלטל מדי למאזינים הנאמנים, שהרגישו שהתחנה המוכרת והאהובה כאילו נשמטת מתחת לרגליהם, ואוזניהם. 73 פניות הגיעו לממונה בעניין שינוי זה, והן התפרשו על פני חודשים רבים. יודגש כי מדובר במספר גבוה וחריג של תלונות לתחנת קול המוזיקה - על פי רוב מגיעות בעניינה פניות ספורות במהלך השנה

1. בשעות האזנת השיא (שעות הנהיגה) משודרות תוכניות אישיות, ובהן מנוגנים פרקים מתוך יצירות לצד יצירות בנות פרק אחד. התוכניות נערכות בקפידה כדי לפנות לקהל מאזינים חדש אשר אינו מורגל בהאזנה למוזיקה קלאסית ומבקש לעשות את צעדיו הראשונים בעולם זה.

2. שולב בשידורים סגנון הגשה חופשי ופשוט אשר מדבר אל המאזינים "בגובה העיניים" מתוך כוונה להנגיש את התכנים ה"כבדים" באופן אישי וקולח כמקובל בכל תחנות הרדיו בעולם.

שינוי תוכני מקיף זה היה חזק ומטלטל מדי למאזינים הנאמנים, שהרגישו שהתחנה המוכרת והאהובה כאילו נשמטת מתחת לרגליהם, ואוזניהם. 73 פניות הגיעו לממונה בעניין שינוי זה, והן התפרשו על פני חודשים רבים. יודגש כי מדובר במספר גבוה וחריג של תלונות לתחנת קול המוזיקה - על פי רוב מגיעות בעניינה פניות ספורות במהלך השנה.

נוכח היקף הפניות הוחלט בהנהלת הרדיו והתחנה להקשיב לפונים ולמתן את השינויים שהוכנסו. סגנון ההגשה האישית צומצם, ונעשתה בחינה של המקצועיות ושל איכות השדרים, מתוך הקפדה על שני עקרונות שידור אלו, שאפיינו את 'קול המוזיקה' עוד מימי היווסדה.

התחנה השנייה שריכזה היקף תלונות ניכר היא **כאן רשת ב**, שהורידה מהאוויר כמה תוכניות ותיקות. בתחנה הוחלט על שינוי ורענון לוח המשדרים של ליל שבת: כמה תוכניות הופסקו, ושדרים שליוו והגישו אותן שנים פרשו או הוחלפו. בסוף יוני 2021 ירדו משידור התוכניות 'לקראת שבת' (תרבות) עם איריס לביא, התוכנית 'מה שהיה - השבוע לפני' עם איזי מן, והתוכנית 'שישי אישי' עם מושיק טימור. התוכנית 'פנינים לשבת' נשארה בלוח השידורים אך העורך-המגיש התחלף, לאחר פרידה מגדעון הוד, ואופי התוכנית השתנה.

שינויים תוכניים אלו עוררו תגובות של חוסר שביעות רצון מצד המאזינים, שהתוכניות האלה מלוות אותם עוד מימי רשות השידור. במקרים כאלה אין בידי הממונה לעשות רבות, לבד מלהעביר להנהלת התחנה את התלונות, לקבל הסברים לשינויים ולהשיב לפונים.

שידורי המשחקים האולימפיים

המשחקים האולימפיים בטוקיו, שהיוו חגיגת ספורט עולמית וישראלית - על רקע זכויות במדליות זהב בתחום האתלטיקה - עוררו תרעומת קשה בקרב הצופים שלא הבינו מדוע נמנע מהם לצפות במשחקים בערוץ הציבורי, כפי שהיה שנים רבות.

”בתור מישהי שבבית שלה אף פעם לא היו כבלים תמיד צפינו בבית במשחקי האולימפיאדה בערוץ 1,

בו שודרו המשחקים לכולם. וככה באמת לאורך כל השנים האולימפיאדה הייתה נגישה לכל חלקי העם, אפשר היה לצפות בטלוויזיה הציבורית. המשחקים האולימפיים היו כפי שצריכים להיות - נחלת הכלל!



ואני שואלת את עצמי, מדוע אירוע כה גדול, המושתת על ערכי הספורט, הקבלה, ואי מעמדות בחברה, אירוע שאמור לאחד את כולם ולאפשר לכל אחד את האופציה לצפות ולקחת בו חלק, מדוע פתאום לי ולרבים אחרים אין האפשרות לצפות בו?”

עם כל ההבנה לפניו, מדובר בנושא זכויות שידורים שאינו נתון בידיו של התאגיד, שהיה שמח לשדר את המשחקים האולימפיים.

הפונים נענו כי “הזכויות העולמיות שייכות לחברת דיסקברי והם מכרו זכויות שידור בישראל לערוץ הספורט בהליך של מכרז שהתקיים עוד לפני הקמת התאגיד. יצוין כי זכויות על משדרי ספורט בין-לאומיים הפכו עם השנים לגורם מסחרי כלכלי שלמרבה הצער אינו מאפשר את חוויית הצפייה הזכורה מן העבר והייתה פתוחה לציבור הרחב. מדובר בסוגיה שאינה בידי התאגיד, שמעוניין מאוד לשדר את המשחקים אך הוא כפוף להליך התמחרות מכרזי. מדובר בסוגיה שצריכה להיות מטופלת ברמה לאומית-ממשלתית כגון טיפול של משרד התקשורת ומשרד התרבות והספורט.”

חוסר יכולת הצפייה באופן חופשי, גם של המשחקים הפראלימפיים, עורר גם הוא תרעומת בקרב שוחרי הספורט. שוב, בעיקר על רקע רצף

”בתור מישהי שבבית שלה אף פעם לא היו כבלים תמיד צפינו בבית במשחקי האולימפיאדה בערוץ 1, בו שודרו המשחקים לכולם. וככה באמת לאורך כל השנים, האולימפיאדה הייתה נגישה לכל חלקי העם, אפשר היה לצפות בטלוויזיה הציבורית. המשחקים האולימפיים היו כפי שצריכים להיות - נחלת הכלל!”

הזכיות הייחודי של שחיני ישראל בבריכת השחייה. "כמו המשחקים האולימפיים עצמם, ערוץ הספורט רכש את זכויות השידור גם של המשחקים הפראלימפיים המהווים חלק בלתי נפרד מזכויות השידור האמורות. יצוין כי בלי קשר לזכויות השידור, אנו משדרים דיווחים מהמשחקים הפראלימפיים הן ברדיו, הן בחדשות בטלוויזיה, הן בדיגיטל. אנו מסקרים את המשחקים וכמובן מדווחים על הישגים של הנבחרת הישראלית בהרחבה".

לוח השידורים ביום הזיכרון ליצחק רבין

"אתמול בשעה שש בערב החל יום הזיכרון הממלכתי לרצח רבין, ולמרות זאת שודרה בשעת צפיית השיא התוכנית הקומית 'קופה ראשית' באופן שאינו הולם את רוח היום. מאוחר בלילה שודר מופע שירים לזכר רבין, אך זה מעט".

מחלקת לוח השידורים של 'כאן 11' העבירה את תשובתה כדלקמן:

"על אף שיום הציון של רצח רבין החל ב-17.10 בערב, לא התקיימו אתמול טקסים ממלכתיים, ולכן לא שודרו. בשל תחושתנו שיש מקום לאזכור משמעותי של האירוע שידרנו בלילה בשידור בכורה את המופע 'נזכור בשירים' שהוקדש לרבין. האירועים המציינים את רצח רבין ברמה הממלכתית מתקיימים במהלך יום הזיכרון עצמו בתאריך 18.10 והטקסים הממלכתיים ושיבת הכנסת המיוחדת אכן משודרים אצלנו בהתאם. בנוסף שודר הסרט התיעודי 'סיגריה אחרונה עם רבין' ותוכנית תיעודית 'תוצאות האמת', העוסקת בבחירות 1996, שהתקיימו בצל רצח רבין".



"אתמול בשעה שש בערב החל יום הזיכרון הממלכתי לרצח רבין, ולמרות זאת שודרה בשעת צפיית השיא התוכנית הקומית 'קופה ראשית' באופן שאינו הולם את רוח היום. מאוחר בלילה שודר מופע שירים לזכר רבין, אך זה מעט"

תרבות דיבור, מינוח וניסוח



קבוצה זו כוללת תלונות שעניינן דרכי התנסחות שאינן הולמות את השידור הציבורי, מינוחים, ביטויים וניסוחים שאינם מתארים את הדברים נכון מצד העובדות, או שיש בהן כדי לפגוע ברגשות ציבור כלשהו (תקינות פוליטית), או שיש בהן הטיה פוליטית או הטיה אחרת.

מספר התלונות בתחום זה הסתכם השנה ב-82 - 5% מכלל התלונות, עלייה של 32% לעומת השנה הקודמת. שיעור התלונות המוצדקות בקבוצה זו עמד על 56% והלא מוצדקות על 20%, לעומת השנה הקודמת - 26% ו-39% בהתאמה.

דיון סקילה

“... בשתי הזדמנויות שונות לפחות, חרג המגיש מגבולות האתיקה והתבטא באופן שאין לקבלו. כך, בהתייחסו להרכב רשימת 'הציונות הדתית' אמר: 'אני הולך להצטייד בשקיות הקאה'. עוד כינה את ח"כ סמוטריץ' 'איש חשוך'. מדובר בחציית קו אדום עיתונאית. הציבור זכאי לתקשורת חסרת פניות ודעות קדומות”.

למאזין נמסר שבעניין האמירה בעניין 'שקית הקאה' - התלונה מוצדקת. היא בוררה בזמנו מול המגיש, שהביע צער על האמירה, שלא הייתה ראויה ולא הייתה במקומה.

לגבי כינויו של ח"כ סמוטריץ' 'איש חשוק' – לא נמצא כי ישנה חריגה קיצונית באמירה זו. לטעמו ותפיסתו של המגיש – מי שמחזיק בדעות קיצוניות בסוגיות כמו יחס לקהילת הלהט"ב, כולל החלת דין תורה ומלכות בית דוד – מחזיק בדעות חשוכות. רצוי, עם זאת, שהמגיש לא יתייחס לגופו של דובר אלא לגופה של אמירה, ונכון יותר היה לומר כי מדובר במי שמחזיק בתפיסות חשוכות.

הגדרת מוצא

"במהדורת החדשות סיקר כתבכם את המחדלים על הר מירון. ואמר 'יש כאן כמה משפחות מרוקאיות'. מרוקאיות? מה זאת אומרת? אני ילידת מרוקו, אני לא מרוקאית. אני יהודייה, ישראלית. כך גם המשפחות הללו. יהודיות ישראליות. למה אמר כך? כי הוא גזעני, ומתנשא. אם הן היו פולניות, הוא היה אומר פולניות? ברור שלא. אז כך אתם מסקרים, אתם מודעים לזה? האם תעירו לו, תקראו אותו לסדר."

המלינה נענתה כי תלונתה מוצדקת.

"שלום, אבקשכם להורות

לכל קרייניכם, ברדיו

ובטלוויזיה, להפסיק את

הקרבה היתרה עם כל

המרואיינים, ולקרוא להם

בשם הפרטי! כל עוד

הם לא חברים אישיים

של המראיין או שביקשו

זאת ממנו במפורש -

המרואיינים הם לא חברים

של המראינים, ויש לכנותם

'מר', 'גברת', 'דוקטור'

או 'פרופסור' וכיו"ב.

העובדה שמגיש מראיין

ח"כ או מנהל בי"ח ואומר

לו 'שלום משה' או 'שלום

רבקה' אינה הופכת אותו/ה

לחברם הקרוב וזו חוצפה

ישראלית ובושה לתאגיד!"

המינוח שהכתב בחר לא היה נכון. צריך היה לומר משפחות ממוצא מרוקני או ממוצא ספרדי וכד'. הדברים הועברו לידיעת הכתב ומנהליו, שהסכימו עם האמור.

לכבד את המרואייין

"שלום, אבקשכם להורות לכל קרייניכם, ברדיו ובטלוויזיה, להפסיק את הקרבה היתרה עם כל המרואיינים, ולקרוא להם בשם הפרטי! כל עוד הם לא חברים אישיים של המראיין או שביקשו זאת ממנו במפורש - המרואיינים הם לא חברים של המראינים, ויש לכנותם 'מר', 'גברת', 'דוקטור' או 'פרופסור' וכיו"ב. העובדה שמגיש מראיין ח"כ או מנהל בי"ח ואומר לו 'שלום משה' או 'שלום רבקה' אינה הופכת אותו/ה לחברם הקרוב וזו חוצפה ישראלית ובושה לתאגיד!"

התלונה מוצדקת, ואינה מושמעת בפעם הראשונה.

בחטיבת החדשות התבקשו לחדד את הנהלים של אופן הפנייה למרואיינים ולאורחים.

שבת שלום, חג שמח ומועדים לשמחה

מאז ומעולם, נוהג מקובל וידוע הוא שחדשות השעה ברדיו, בימי שבת ומועד, נפתחות בברכת 'שבת שלום' או 'חג שמח'. למרבה הצער, לא פחות משבע פעמים פנה 'פורום השבת הציבורית' בתלונות שעניינן היעדר ברכת שבת שלום ו/או חג שמח במהדורות החדשות ברדיו ששודרו בימים אלו.



**מאז ומעולם, נוהג מקובל
וידוע הוא שחדשות
השעה ברדיו, בימי שבת
ומועד, נפתחות בברכת
'שבת שלום' או 'חג שמח'.
למרבה הצער, לא פחות
משבע פעמים פנה 'פורום
השבת הציבורית' בתלונות
שעניינן היעדר ברכת
שבת שלום ו/או חג שמח
במהדורות החדשות ברדיו
ששודרו בימים אלו**

ב- 'שבוע טוב'. לצד זה יצוין כי במקרים שבהם קורה אסון, והדיווח עליו הוא הידיעה הפותחת - יש להתחשב בכך ובמידת המתבקש לוותר על הברכה החגיגית.

התקווה היתה שבכך יבוא לשבת, לחג ולציון, גואל. אלא שלמרבה הצער, גם כמה שבועות אחרי הוצאת מזכר זה שבה והתקבלה תלונה בעניינה של אותה קריינית, והפעם ננקטו נגדה צעדים משמעותיים.

לטענת הפורום, מדובר גם בקריינית שמשמיטה באופן עקבי את האיחול.

"שוב זה קורה", כתבו אנשי הפורום בפנייתם האחרונה, "שוב השכחת מסורת ישראל. הקריינית איחלה בפתח המהדורות בין השעה שתיים עשרה בצהריים עד חמש אחה"צ 'שלום רב' במקום 'חג שמח'. בשעה שש בערב, כאשר התחלפה המשמרת, שב מגיש החדשות לאחל 'חג שמח'".

ואכן, לאחר שבפעמים הראשונות היה אפשר לחשוב שמדובר בטעות, בהשמטה לא מכוונת או בחוסר בהירות הנוגעים לברכות השבת והחג, בהגיע התלונה השישית דאגה מנהלת כאן רשת ב לשרש את התופעה ולשים לה קץ.

"תלונתכם צודקת", נענו אנשי פורום השבת. "מספר הפעמים שקרו תקלות בעניין ברכת שבת שלום ו/או חג שמח במהדורות החדשות אינו מקובל. לאור תלונתכם האחרונה ועל רקע בקשתי להסדרת העניין באופן סופי, מנהלת תחנת כאן רשת ב הוציאה חוזר לחדר החדשות הקובע כי האחריות לפתיח במהדורות השבתות והחגים תחול מעתה לא רק על הקריין שבמשמרת אלא גם העורך".

לפי ההנחיות, את המהדורות במהלך השבת, מרגע כניסתה ועד צאתה, יש לפתוח באמירת 'שבת שלום'. במועדים/חגי ישראל - באמירת 'חג שמח'. את המהדורות שלאחר צאת השבת, עד חצות כולל, יש לפתוח

חוק... וסדר

“אוזני הצטלצלו לשמע דבריה של המגישה נכבדת שבתוכנית ליל שבת בפלטה את הביטוי “חוק שמוק”!!! נכדתי הסקרנית בת ה-12 שצפתה לצידי, שאלה אותי מה זה “סבא מה זה ‘חוק שמוק’? -הייאמן שאני צריך להסביר את הביטוי המיותר הזה? הייאמן שהשדרנית שהינה בעלת נסיון רב מאוד, עתיר שנים, בהגשת תוכנות וחדשות תעלה על דל שפתיה ביטוי גס.... מה שעוד מפליא שהשדרנית לא התנצלה והמשיכה כאילו כלום לא קרה, כאילו אמרה ביטוי רהוט בעברית שאינו צריך התנצלות”.

התלונה הועברה למנהלי חטיבת החדשות, והם מסרו את התגובה הזאת: “אנו רואים חשיבות רבה בשמירה על דיון מכובד ושפה נאותה במסגרת שידורינו. הביטוי שבו השתמשה המגישה אכן חריג והוא נועד לבטא את הזלזול שמפגינים ראשי הממשלה בעבר ובהווה בנוסח החוק שהם נמנעים מלמלא. אנחנו מצטערים על אי הנחת שחשת בעקבות השידור. כהצעתך, העברנו את תוכן מכתבך לידיעתה של המגישה והיא לקחה את הדברים לתשומת לבה.”

לאחר בחינה התלונה ומענה החטיבת החדשות נענה המליון כי תלונתו מוצדקת.

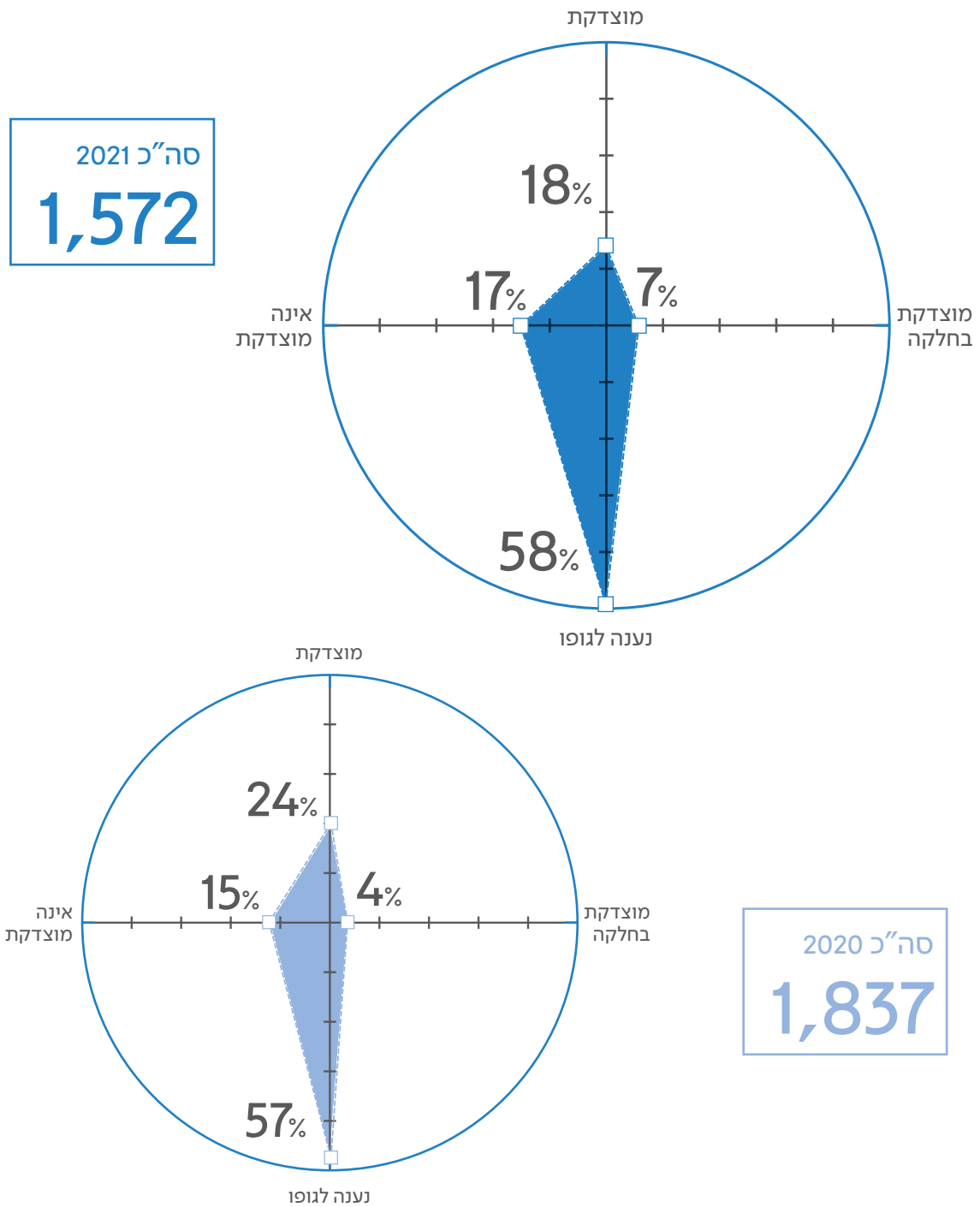
דעתה של הממונה על קבילות הציבור כי מדובר בביטוי לא ראוי בעליל, לא בכלל, ולא בפרט - בשעת השידור וביום השידור, בוודאי לא מצידה של מגישה ותיקה ועתירת נסיון.

ממשלת פדרציה

“המגיש של תוכנית הלילה, לאורך מרבית השידורים שלו, הינו מוטה ימין וחרדים מלא. והפעם גם התעלה על עצמו כאשר הוא מכנה את ממשלת השינוי של בנט לפיד ‘פדרציה’. אני מבקש לעבור על כל התלונות שלי אודות המגיש לאורך השנה החולפת ולקבל מענה”.

למתלונן נמסר שתלונות בעניינו של המגיש נבחנות עניינית, כל תלונה לגופה, ובהתאם לכך ניתנת החלטה כך, היו תלונות שנמצאו מוצדקות וטופלו מול המגיש. באשר לכינוי ‘פדרציה’ - מדובר בתיאור של הליך הקמת ממשלה ייחודית וחריגה למוכר בהקמת ממשלות בישראל, כולל יו”ר מפלגה בת 6-7 מנדטים. עם השבעת הממשלה יהיה מדובר בממשלה לכל דבר, וכך היא תכונה.

התפלגות תלונות לפי הכרעה





קליטה



49

תלונות העוסקות בקשיי קליטה ותקלות בשידורי הטלוויזיה, הרדיו וכלל הפלטפורמות של חטיבת הדיגיטל של התאגיד מועברות להתייחסות הגורמים הטכניים המקצועיים. כאשר מדובר בשידורי הרדיו והטלוויזיה, הפניות מועברות למחלקת ההנדסה והטכנולוגיה, ובענייני גלישה, צפייה דרך האתר והרשתות החברתיות למיניהן והיישומון - הפניות מועברות לחטיבת הדיגיטל. חלק הארי של התלונות בקבוצה זו שייך בשנת הדוח לחטיבת הדיגיטל, נוכח הריבוי של אמצעי הצפייה והגלישה והשימוש ההולך וגובר של הציבור הרחב באמצעים האלה.

מספר התלונות השנה הסתכם ב-65 - 4% מכלל התלונות, ירידה של 29% לעומת השנה הקודמת. שיעור התלונות המוצדקות עמד על 23% לעומת 19% השנה הקודמת והלא מוצדקות על 3% לעומת 12% בשנה הקודמת.

חסימת תכנים לצפייה בחו"ל

גם בשנה החולפת נמשכו התלונות מצד ישראלים המתגוררים בחו"ל על אי-יכולתם לצפות בהפקות ובישדורים של כאן 11. הפעם התרחבו התלונות ונגעו לא רק לתוכני חטיבת הטלוויזיה אלא גם לתוכני חטיבת החדשות, כשהתברר שלעיתים גם תכנים חדשתיים אינם ניתנים לצפייה בחו"ל.

"אני ישראלי שחי כרגע במקסיקו. יש לי שאלה: למה אתם חוסמים את השידורים של חלק מהתכנים לחו"ל? למה לחסום סתם תכנים רגילים. ומי מחליט מה כן ומה לא? במקרה היום נתקלתי בכתבה של

צוות 'למי אכפת' על הקורונה בפרדס חנה - למה לחסום תוכן כזה לחו"ל? למי אתם מתכננים למכור את הזכויות בדיוק? ויותר מזה - חדשות ואקטואליה - מה הסיבה שהפסקתם להעלות ליוטיוב תוכניות כמו העולם היום או מהצד השני ועוד רבים?"

"שלום, אני חי בבוקרשט רומניה. לאחרונה, אתרי החדשות לא ניתנים לצפייה. לא כתבות. לא תוכניות של חדשות. אינני מבין מדוע ומה אני צריך לעשות שאוכל לעקוב מדי ערב אחרי הערוץ מבלי שתנתקו. יש לציין שכאן אין שום אפשרות אחרת להמשיך להיות קשור לארץ בטח לא בגיל 72".

"רציתי לשאול מדוע חסמתם את הגישה לרוב התכנים הן באפליקציה והן ביוטיוב לצפייה מחו"ל? בעבר היה ניתן לצפות בהכל וזה היה חלק מההבדל המרכזי ביניכם לבין הערוצים המסחריים. מחלקת הדיגיטל שלכם מדהימה והגישה שהכל תמיד עולה לאתר/אפליקציה/יוטיוב היא מהפכנית בארץ. אז למה החלטתם לחסום לפתע? הרבה אנשים מתעדכנים בחדשות מהארץ דרככם וכנ"ל רוצים לצפות בתוכניות המקור המצויינות שלכם. אשמח להסבר ואפילו יותר - להחזרת הגישה לתכנים".

בירור הנושא מול הגורמים הנוגעים להפצת התכנים בתאגיד העלה שכל תכניו של תאגיד השידור זמינים לצפייה בישראל לכולם, חינום ובכל פלטפורמה. כמון כן, כל תוכן של כאן 11 שאין עליו מגבלות, פתוח וזמין לצפייה גם בחו"ל. עם זאת, העמדת התוכן לצפייה מחוץ לישראל היא עניין מורכב הכרוך בהסדרה של זכויות יוצרים במוזיקה ובחומרי ארכיון (דבר שיש לו משמעויות תקציביות כבדות משקל) וכן בהסדרת זכויות שימוש בתוכן. משום כך, ישנם תכנים שהתאגיד אינו יכול לאפשר צפייה בהם מחוץ לישראל וזאת לנוכח מגבלות חוזיות. כך, גם לעניין כתבות חדשותיות. אם הן כוללות תוכן בעל מגבלות זכויות (רקע מוזיקלי, למשל), לא תתאפשר בהן צפייה מחוץ לגבולות המדינה.

אכן, חוק השידור הציבורי מחייב לספק תוכן חדשותי ואחר לתושבי מדינת ישראל, ולא לישראלים המתגוררים בחו"ל. עם זאת, ייתכן שכמחווה שירות יכול התאגיד למצוא פתרונות יצירתיים. ובכך להרחיב, ככל האפשר, את הנגשת התוכן גם לישראלים המתגוררים בחו"ל, בהם שליחיה של מדינת ישראל עצמה המבקשים להתעדכן בנעשה בארץ



אכן, חוק השידור הציבורי מחייב לספק תוכן חדשותי ואחר לתושבי מדינת ישראל, ולא לישראלים המתגוררים בחו"ל. עם זאת, ייתכן שכמחווה שירות יכול התאגיד למצוא פתרונות יצירתיים. ובכך להרחיב, ככל האפשר, את הנגשת התוכן גם לישראלים המתגוררים בחו"ל, בהם שליחיה של מדינת ישראל עצמה המבקשים להתעדכן בנעשה בארץ



קליטה משובשת בכביש 6

”בחודשים האחרונים אני נוסע בכביש 6 באופן קבוע בקטע חורשים/אייל - עין תות ונדהם בכל יום מאיכות קליטת רדיו הגרועה בקטע כביש זה. אני קורא לכם לבדוק את הנושא ולפעול כדי לשפר את איכות קליטת תחנות הרדיו בתדרי ה-FM ברציפות ולכל אורכו של כביש זה. קליטת רדיו טובה היא ערובה גם לבטיחות טובה יותר למשתמשי הדרך ומונעת התעסקות של הנהג כל כמה דקות בחיפוש תחנה בת קליטה”.

”לעצם העניין, לצערנו קצרה ידנו מלהושיע בהקשר של משדר נוסף או שינוי בהספק השידור”, נענה הפונה, “כגוף שידור ציבורי הכפוף לרגולציית משרד התקשורת, אנו פועלים במסגרת ההיתר הקיים. היתר זה מגביל את מיקומי המשדרים, הספק השידור והכיוונית שלהם. לעניין כביש 6 (מנהרות) - נעשו פניות, במהלך השנים, כדי ליצור מענה לקליטה במנהרות. הפניות לא הבשילו לכדי יצירת פתרונות מעשיים”

מחטיבת ההנדסה נמסר כי מקטע הדרך שאליו מתייחסת הפנייה גובל בקו תחום איול”ש, הקו הירוק. אזורים הגובלים בשטחי יהודה ושומרון מופרעים לא מעט משידורי תחנות פלסטיניות. אם ברקע הפרעות אפשר לזהות תחנה אחרת או כיתוב מזהה ב-RDS, יש אפשרות לפעול להפסקתה. במשרד התקשורת פועלת יחידת פיקוח אלחוטי, האמונה על ניטור ונטרול גורמים פיראטיים.

”לעצם העניין, לצערנו קצרה ידנו מלהושיע בהקשר של משדר נוסף או שינוי בהספק השידור”, נענה הפונה. “כגוף שידור ציבורי הכפוף לרגולציית משרד התקשורת, אנו פועלים במסגרת ההיתר הקיים. היתר זה מגביל את מיקומי המשדרים, הספק השידור והכיוונית שלהם. לעניין כביש 6 (מנהרות) - נעשו פניות, במהלך השנים, כדי ליצור מענה לקליטה במנהרות. הפניות לא הבשילו לכדי יצירת פתרונות מעשיים”.

קליטת קול המוזיקה

”היום מהבוקר לא משודר המלל בשידורי הרדיו של קול המוזיקה ב-91.3 מגהרץ. שומעים רק את המוזיקה. כשהקריין מודיע דבר מה, או כשעוברים לשידור החדשות, נשמע רק רעש בעוצמה קרובה מאוד לאפס. כשבדקתי את קול המוזיקה באתר באינטרנט, השידור תקין”.

מבירור שנערך עם קבלת הפנייה עלה כי עקב השריפה באזור ירושלים, שבתחומה נמצאת תחנת איתנים, אירעה הפסקת החשמל שגרמה לתקלה פנימית במשדר קול המוזיקה. צוות יחידת השידורים בבזק, המתפעלת את אתר השידור, טיפל בבעיה והחליף את היחידה התקולה. הספק השידור שב לרמתו טרם השריפה, והקליטה אמורה להיות כבעבר.

איכות שמע באולפן

“אני מבחין באיכות שמע פחות טובה, בעיקר כשאני עובר מערוצים ישראלים אחרים. הבעיה בעיקר בשידור אולפן”

לאחר בירור עם חטיבת ההנדסה והטכנולוגיה נמסר לפונה כי “תאגיד השידור מחזיק באמצעי הסאונד המתקדמים ביותר כדי לספק לציבור את איכות השידור המרבית. שידורי התאגיד מנוטרים באופן שוטף ורציף, ולמיטב הבנתנו אין כל בעיה באיכות השמע של שידורי החדשות או של שידורים אחרים. נשמח להתייחס ולבצע בדיקה נקודתית אם יש תוכנית מסוימת או שידור מסוים שבו הורגשה בעיה באיכות, אבל לצערנו בפנייה שהועברה אין כל התייחסות למהות הבעיה”.

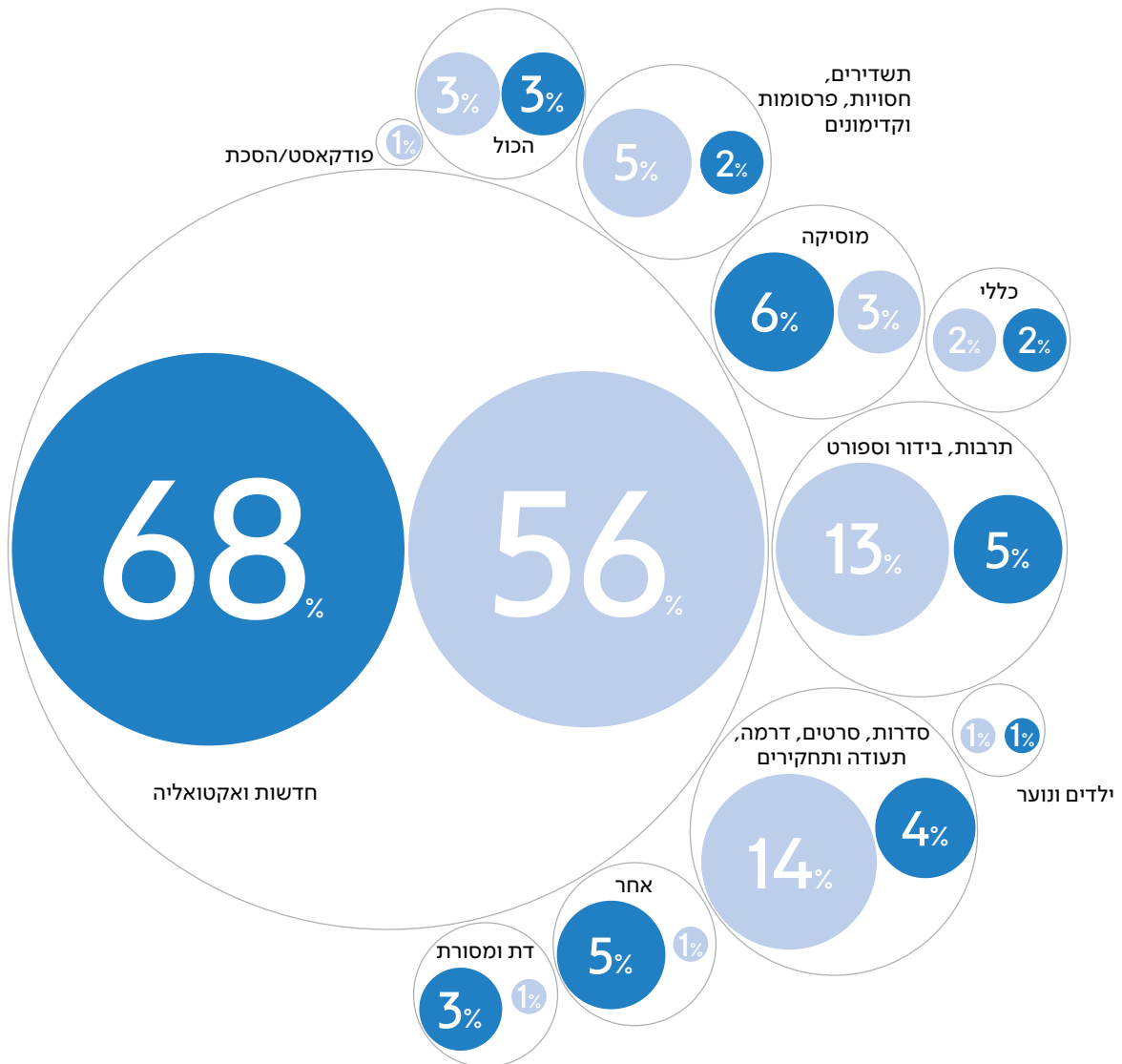
“כפי שנמסר לך בעבר, הכתובת לכך היא אכן הרשות השנייה. ככל הנראה, הרשות השנייה מבצעת עיבוד נוסף בשמע, הגורם לתוצאה שעליה התלוננת. לידיעתך, מערך הפצת רשתות הרדיו מבוצע באמצעות הפצת ענן, ועידן פלוס “מקבל” את התוכן המופץ בדיוק כמו כל אתר שידור קרקעי אחר. מאחר שההפצה של התאגיד אחידה באיכותה, אין כל טעם לבחון אחר תקלה אצלנו”

איכות שמע בתחנות הרדיו ב'עידן פלוס'

“בהמשך לפנייה שנעשתה מצדי לפני כשנה וחצי, באשר לאיכות השמע הגרועה בערוצי הרדיו של התאגיד בעידן פלוס, ובשל חוסר טיפול בנושא, אני פונה אליכם בשלישית. זה המשך ישיר של פניית הקודמת, אך נתבקשתי לפתוח בקשה מיוחדת”.

“כפי שנמסר לך בעבר, הכתובת לכך היא אכן הרשות השנייה. ככל הנראה, הרשות השנייה מבצעת עיבוד נוסף בשמע, הגורם לתוצאה שעליה התלוננת. לידיעתך, מערך הפצת רשתות הרדיו מבוצע באמצעות הפצת ענן, ו'עידן פלוס' “מקבל” את התוכן המופץ בדיוק כמו כל אתר שידור קרקעי אחר. מאחר שההפצה של התאגיד אחידה באיכותה, אין כל טעם לבחון אחר תקלה אצלנו. עם זאת, בחטיבת ההנדסה ינסו לסייע ויפנו לרשות השנייה, לשיפור המצב”.

התפלגות תלונות לפי סוג תוכן



2021 ■
2020 ■

סגנון הגשה ותרבות הדיון



54

לקבוצה זו משתייכות תלונות שעניינן תרבות הדיון וניהול השיח, בראיונות או ברבי-שיח, לצד תלונות על סגנון הגשה המעורר חוסר נעימות ורתיעה אצל המאזינים והצופים. ציבור הצופים והמאזינים מתלונן תכופות על תרבות דיון הלוקה ב"קקפוניה" ברבי-שיח, שתוצאתו קושי לשמוע ולהבין את הדוברים; שיסוע תכוף או מניעת התבטאות ראויה של מראיינים; חוסר כבוד; השתלחות, וכן נימה פוגענית או התייחסות מבטלת מצד המראיינים.

מספר התלונות בקבוצה זו עמד על 118 - 8% מכלל התלונות, עלייה של 9% לעומת השנה הקודמת. שיעור התלונות המוצדקות בקבוצה זו עמד על 31%, עלייה ניכרת לעומת 10% בשנה הקודמת, לצד 22% אינן מוצדקות.

טקס הדלקת המשואות תשפ"א

כמו בשנים האחרונות, גם השנה הביא אופן ליווי המשדר הממלכתי והחגיגי המסיים את יום הזיכרון לחללי צה"ל ונפגעי פעולות האיבה ופתיחת אירועי יום העצמאות, לעשרות תלונות מצד הציבור הצופה בשידור הטקס בערוץ כאן 11. יצוין כי ההחלטה על אופי ליווי המשדר נתונה בידי חטיבת החדשות, וההנחיה שעמדה לנגד עיניה הייתה ליווי של הטקס באווירה משוחררת יותר ומעונבת פחות.

"אני מבקש להביע מחאתי על חוסר המקצועיות וחוסר הממלכתיות בשידור טקסי יום הזיכרון ויום העצמאות. יש לקרוא את השדרנים לסדר על פגיעה ברגשותיהם של צופים רבים בעת טקסים ממלכתיים אבקש גם לדאוג להימנע משיבוצם בעתיד להנחיית טקסים ממלכתיים."

“למה לקלקל את השידור של האירוע המרכזי הממלכתי בפרשנים שרק הפריעו קלקלו בסגנון מעליב ולא נעים. כמה מוטב היה בלעדיהם ממש הרסו את התשדיר”.

... “מתחילת את טקס ועד אחרי שהסתיים נאמרו מילים מביישות על כל דבר שנראה על המסך - כולל על יו"ר הכנסת, משמר הכנסת, משיאי המשואות, הדגלנים ועוד. השדרנים השתמשו במילים כמו “גועל נפש”, צחקו על הנאומים והנאומים, הדעות הפרטיות שלהם על יו"ר הכנסת נאמרו יותר מפעם אחת. אנחנו ממליצים לשמוע את אשר נאמר ולנקוט באמצעים. אנחנו עברנו ערוץ”.

“ברצוני למחות על אופן התנהגות השדרנים בטקס מזלזל בטקס שיש לו משמעות רבה לעם והפכו אותו לטקס זול וזילזול בכל דבר. יש טקסים בעלי משמעות לעם זה הגאווה שלנו. מדובר ברמה של ילדים בגן שמחפשים רק את השטויות. ככה לא מעבירים שידור”.



לאחר צפייה במשדר ועיון בתגובות חטיבת החדשות ושדירני המשדר, סיכמה הממונה את דעתה: “איני סבורה שהליווי של השדרנים חרג ממשדר משוחרר והומוריסטי כדי הגנחה והלעגה, כטענת המלינים. הרוח הייתה הומוריסטית ומשעשעת לצד העובדה שכמה וכמה פעמים ציינו השדרנים כי מדובר בטקס מרגש והתייחסו בהתאם לכמה מנקודות השיא שלו. כמו כן איני סבורה שההתבטאויות הפוליטיות של המגישים חרגו מהראוי בהתחשב בשינוי הפוליטי שעבר הטקס עצמו בשלוש השנים האחרונות. אזכיר כי בכל שנות קיומו היה טקס המשואות אירוע כל-ישראלי, המיוצג ממלכתית על ידי יו"ר הכנסת - הסמל השלטוני המיוצג אחדות ועל-מפלגתיות.

בשנים האחרונות שינה הטקס את פניו והפך לאירוע פוליטי בעצם נוכחותו של ראש הממשלה והשמעת דברו. השנה הייתה החריגה, קיצונית אף יותר, לאחר שיו"ר הכנסת נשא נאום הלל לראש הממשלה, והטקס עסק רובו ככולו במעשיו של ראש הממשלה. גוף תקשורת נבחן

לא רק בדיווחי שטח יבשים, אלא בפרשנות וניתוח ביקורתי היכן שנדרש.”

הממונה הוסיפה: “עם זאת, מצאתי כי כמה מהתבטאויותיו של אחד המגישים על יו"ר הכנסת חרגו מגבול הטעם הטוב וראוי היה כי יישקלו לפני אמירתם. יש לזכור שלצד החלטה על אופי קליל יותר של ליווי והגשה יש להקפיד שהליווי המשוחרר יותר לא יחרוג מכללי תקינות ומכובדות סבירים”.

“אני מבקש להביע מחאתי על חוסר המקצועיות וחוסר הממלכתיות בשידור טקסי יום הזיכרון ויום העצמאות. יש לקרוא את השדרנים לסדר על פגיעה ברגשותיהם של צופים רבים בעת טקסים ממלכתיים. אבקש גם לדאוג להימנע משיבוץ בעתיד להנחיית טקסים ממלכתיים”



ריאיון לא מכבד

”בתוכנית ברשת מורשת שמעתי ריאיון עם ראשת העיר של בית שמש. לא הייתי מעורה בנושא הריאיון, אולם רציתי לכתוב שהריאיון היה מלגלג, מזלזל ולא מכבד. המרואינית נשאלה שאלות לא רציניות ואף שענתה ככל יכולתה – זלזלו בתשובותיה. זה לא היה ריאיון מסקר ומביע עמדה, אלא ריאיון משפיל, אולי אפילו בהיבט הנשי, מזלזל ברמה הבין אישית ומאכזב.”

הממונה ענתה לפונה כי הקשיבה לריאיון המדובר.

”לא מצאתי כי הוא היה ‘זול ומעליב’, כדברך ולא ברור על מה מתבססת קביעתך זו. מדובר בריאיון עם נושאת תפקיד ציבורי המכהנת בתפקיד ראש עיריית בית שמש, במהלכו הועלו שאלות הנוגעות לניהול העיר ולמצבה הקואליציוני, ועוד נושאים הנמצאים על הפרק. כמו כל ריאיון, מדובר בשאלות מאתגרות, ומצאתי שגב’ עליזה בלוק, אישה מנוסה בענייני תקשורת – ידעה להתמודד היטב עם השאלות ועם המראיינים ולענות תשובות כהלכתן.”

תרבות הדיון

”אתם ראויים להערכה רבה על עבודה איכותית בכל הנוגע להפקת דרמות, סרטי תעודה ותחקירים. לכן, חבל מאד שהדיונים שמנוהלים בערוצכם מאופיינים יותר מידי בשיסוע הדדי של הדוברים זה את דברי השני, חוסר הקשבה ולעתים אף בגסות רוח. אני אישית, כשתרבות הדיבור אצלכם הופכת ללא נעימה, עובר לערוצים אחרים. אנא התעשתו. כל האמצעים בידיכם: בחירת המרואינים, הנחיית והכשרת מנחי הדיון, המיקרופונים. תפקיד חינוך הציבור לתרבות הדיבור הוא במידה לא מבוטלת בידיכם. אנא!!!”

הפונה נענה בתודה על פנייתו על עצם החשיבות שהוא רואה בסגנון ובתרבות הדיון. הדברים הועברו לחטיבת החדשות להקפדה ולמתן תשומת לב ראויה לסוגיה ולטיפול הולם במידת הצורך.

”אתם ראויים להערכה רבה על עבודה איכותית בכל הנוגע להפקת דרמות, סרטי תעודה ותחקירים. לכן, חבל מאד שהדיונים שמנוהלים בערוצכם מאופיינים יותר מידי בשיסוע הדדי של הדוברים זה את דברי השני, חוסר הקשבה ולעתים אף בגסות רוח. אנא התעשתו. כל האמצעים בידיכם: בחירת המרואינים, הנחיית והכשרת מנחי הדיון, המיקרופונים. תפקיד חינוך הציבור לתרבות הדיבור הוא במידה לא מבוטלת בידיכם. אנא!!!”

ריאיון עם לאה גולדין

“בתוכנית הבוקר רואינה לאה גולדין. אני מבקש להלין על האופן בו ניהלו המגישים את הריאיון. השיח היה מבזה ולא מכבד אם שכולה שגופת בנה מוחזקת בידי חמאס. אבקש שגורם מטעמכם יאזין לריאיון ויחווה דעתו”.

“הקשבתי לריאיון האמור ולא ברור לי על מה התבססה פנייתך הטוענת לסגנון לא ראוי של המגישים”, ענתה הממונה למליון. “אך בקושי רב הצליחו המראיינים “להשחיל” משפטים ושאלות במסגרת המונולוג הארוך מאוד שהגב’ גולדין נתנה בתוכנית הבוקר. לא זו אף זו, גב’ גולדין (עם כל הבנתי למעמדה ולמצוקתה) התבטאה באופן בוטה ביותר, חריף, בצעקות כלפי המגישים, ובהכפשת העיתונות בכלל וגורמים נוספים. לא מצאתי, איפוא, כל בסיס לטענתך”.



לשון עברית



השמירה על שפה תקינה, לצד קידומה וטיפוחה של הלשון העברית היא אחת מחובות התאגיד על-פי חוק. נושא זה כולל תלונות שעניינן טעויות ושיבושים בלשון העברית, במגוון הפלטפורמות, הן בשפה המדוברת הן בשפה הנכתבת הכוללת כתוביות, כותרות, תרגומים, תמלול וכיו"ב. עוד כוללת קבוצה זו תלונות המתייחסות להגייה, חיתוך הדיבור, איכות הקריינות או מהירות הדיבור של השדרנים והכתבים המקשים על הציבור את הבנת הדברים. כל תלונה שעניינה היא תקינות השפה נשלחת ליועצת הלשון רות אלמגור-רמון, והיא משיבה לפונים.

לצד ייעוץ וליווי לשוני צמוד של יועצי לשון, מתקיימות הדרכות והכשרות של עורכים, כתבים ומגישים, ויש לקוות כי הן תישאנה פרי בעתיד הקרוב. עם זאת התברר כי דווקא כאן רשת ב, שהיא תחנת הרדיו המואזנת ביותר בישראל וכוללת את מהדורות החדשות, את יומני החדשות בכל שעות היום והערב ואת שאר תוכניות אקטואליה - אינה מקבלת ייעוץ וליווי לשוני מוסדר. כמו כן אין ייעוץ לשון בטלוויזיה בסופי שבוע, כלומר למהדורות החשובות של ליל שבת ושל מוצאי שבת. לדעת הממונה, עניין זה נדרש לבוא על תיקונו, שכן מדובר בייעוץ חשוב שעלותו אינה גבוהה.

מספר התלונות שנרשם בקטגוריה זו הסתכם ב-84 - 5% מכלל התלונות, לצד זינוק של 45% לעומת השנה הקודמת. שיעור התלונות המוצדקות עמד על 58% לעומת 11% שנמצאו לא מוצדקות.



זה רדיו זה?

"אני חוזר ומתריע כי השפה העברית בפייהם של רבים מהכתבים בתאגיד השידור פשוט בלתי נסבלת. בולטים לרעה ש', כ', מ', ח' ו-ר', שאינם מכירים צורה אחרת למילה "נראה" פרט לזו בקמץ. הכתבת ה', הבריקה עם "עשרה מכוניות", א', המדווח איך "מקבים" שריפות וד' המדווח איך כוחות "מקטרים" מקום נפילה ומ', שכל מילה שנייה שלו היא "זאתי". אולם עולה על כולם א', שכל דיווח שלו מלא "פנינים": "ארבע עשרה אלף", "שלוש מטחים", "זאתי וזאתי וזאתי וזאתי... עם כל הכבוד,

מדובר בערוץ שידור ציבורי! האם אין קריטריונים מינימליים לשליטה בשפה של כתבי התאגיד?"

הפונה נענה כי הערותיו צודקות כולן, וכולן הועברו ליעדיהן מלוות בהסברים, לצד הבעת תקווה שהידע הלשוני של הכתבים ישתפר בסיימם את ההשתלמות הצפויה.

אנגלז השפה העברית

"מגישת תוכנית הבוקר, שראיינה את יו"ר הרשות השנייה יוליה שמאלוב, השתמשה במילה 'נרטיב' שיש במקומה מונחים בעברית. בתוכנית אחרת תיבלו המגישים את דבריהם בשלל ביטויים לועזיים במילים האנגליות 'אייטם' ו-'דיסוננס' שאין בהן שום צורך ואינן מילים בינלאומיות מקובלות. בהזדמנות זו גם המילים 'קמפיין' והביטוי 'גיים צ'נג'ר' מופיעים יותר ויותר ללא שום סיבה. בישראל העברית קמה לתחיה, האינגלז הורג אותה."

הפונה נענה על-ידי יועצת הלשון:

"תודה על הערתך הנכונה. לצערי לא תמיד אפשר למצוא תחליף הולם למילה לועזית, ולא תמיד השדרן מצליח למצוא את המילה המתאימה.

ל'אייטם' אין מילה עברית, אבל לדעתי פעמים רבות היא משמשת אצלנו כמונח פנימי של שידור, וראוי לומר במקומה 'נושא'. קמפיין: לעיתים יפה 'מסע פרסום', אך לא תמיד, ויש שאנחנו נאלצים לומר את המילה הלועזית. 'דיסוננס' - מונח מוזיקלי אוניברסלי ולא תמיד 'צרימה' מתאימה במקומו. או שמא יש לך רעיון אחר. ל"גיים צ'ינג'ר" אכן צריך למצוא תחליף הולם!"

"מגישת תוכנית הבוקר, השתמשה במילה 'נרטיב' שיש במקומה מונחים בעברית. בתוכנית אחרת תיבלו המגישים את דבריהם בשלל ביטויים לועזיים במילים האנגליות 'אייטם' ו-'דיסוננס' שאין בהן שום צורך ואינן מילים בינלאומיות מקובלות. בהזדמנות זו גם המילים 'קמפיין' והביטוי 'גיים צ'נג'ר' מופיעים יותר ויותר ללא שום סיבה. בישראל העברית קמה לתחיה, האינגלז הורג אותה"



”אני צופה בתוכנית ‘צרפת הסודית עם ריק סטיין’ והתרגום של התוכנית שוגה בכל שורה. מונחים בעברית כמו ‘פי שתיים’ – ארבע חמש פעמים בכל פרק, תרגום של שמות מקומות: פריגו (במקום פריגור) ועוד, שמות מאכלים לא נכונים – בלי טיפה של ידע קולינרי, כמויות שגויות – 120 פאונד תורגם ל-120 קילו ועוד ועוד... מה קורה פה?”

תרגום קלוקל

”אני צופה בתוכנית ‘צרפת הסודית עם ריק סטיין’ והתרגום של התוכנית שוגה בכל שורה. מונחים בעברית כמו ‘פי שתיים’ – ארבע חמש פעמים בכל פרק, תרגום לא נכון של שמות מקומות: פריגו (במקום פריגור) ועוד, שמות מאכלים לא נכונים – בלי טיפה של ידע קולינרי, כמויות שגויות – 120 פאונד תורגם ל-120 קילו ועוד ועוד... מה קורה פה?”

במקרה האמור, ביקשה הממונה בדיקה ותשובה מפורטת מחטיבת הטלוויזיה באשר להיקף שגיאות התרגום הקלוקל. מהחטיבה נמסר שאת התרגום בדקו בקרי חדר השידור בכל התוכניות, כחלק מהליך בקרת האיכות וההבאה לשידור. במקרה של הפקות מקור – התרגום הוא חלק ממה שחברת ההפקה נדרשת לספק, ובמקרה שמתגלה תקלה בתרגום ולו הקטנה ביותר, התרגום נפסל וחברת ההפקה נדרשת לספק קובץ מתוקן. הצטברות תקלות מובילה להליכים נגד חברת ההפקה.

”במקרה של תוכני רכש המהווים חלק קטן יחסית מכלל התכנים המשודרים אצלנו, התרגום הוא באחריותנו ונעשה על-ידי אולפני אלרום והבקרה מתבצעת באותו האופן. כשיש תקלה אלרום נדרשים לתקן. למיטב ידיעתנו, לא התגלו תקלות בהיקף חריג, והשירות שאנחנו מקבלים הוא בסך הכול טוב מאוד. עם זאת, היות שמדובר בתהליכים ובבדיקות ידניות, לעיתים יש שגיאות שחומקות מעיני הבודקים. אשר לתוכנית האמורה, בודקת האיכות כבר אינה עובדת באלרום.”

הבריחה מכלא גלבוע

”בכתבת חדשות החג על המחבלים שברחו מכלא גלבוע ששודרה ב-6.9.21 אמר הכתב ‘אליהו אשרי בן השמונה עשרה’ במקום: שמונה עשרה; האוטובוס [...] בו נהרגו’, במקום: שבו נהרגו; ‘אלפיים ותשע עשרה’, במקום: ותשע עשרה; ‘אולם טרם נשפט’ במקום: נשפט. מדובר בטעויות גסות שראוי לתת עליהן את הדעת בכתבה של הערוץ הציבורי...”

”תודה רבה על הערותיך הצודקות החשובות!”, ענתה היועצת הלשונית, “אעביר אותן לכתב בליווי הסברים. לצערי אין היום בחטיבת החדשות מענה לשון בסופי שבוע. נשמח לשמוע את הערותיך גם בעתיד.”

הגייה וחיתוך הדיבור (דיקציה)

“קשה מאוד להבין את המגישה... שנוהגת להבליע הברות ומלים שלמות (תואמת יונית לוי). יש תחושה שהבִּלְעַת המלים יחד עם המימיקה מליאת החשיבות משרתים איזשהו זלזול בצופים. אנא דאגו להעביר למגישים השתלמות בדיקציה וארטיקולציה ההולמות הגשת טקסט באופן מובן שמכבד את הצופים”.

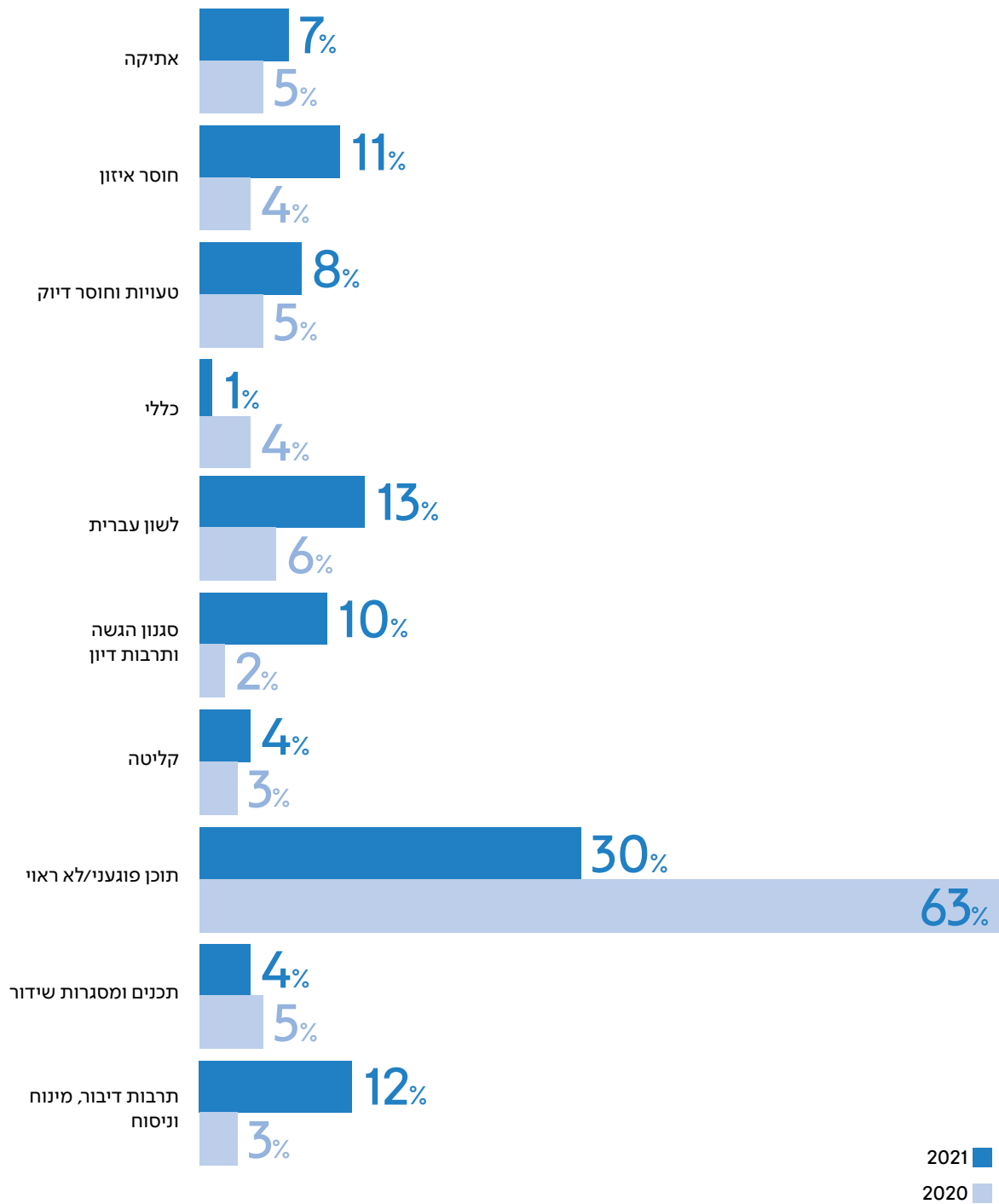
הפנייה הועברה לטיפול מנהלי חטיבת חדשות ויועצי הלשון.

כאשר אבדנו

“שלום רב לך הכתבת... איזה עוד אותיות נאבד בשפתינו? ואני, כאשר אבדתי אבדתי. ת/ט, כ/ק, ח/כ', ע/א, ובימינו אלה ממש גם ה/א. להבדיל בין “במארה” לבין “במהרה”, “היום מול איום”. מה יהיה עלינו ומה עלינו לעשות למנוע הדרדרות של דיוק וחיתוך נכון של האותיות כולן, למען ידעו ילדינו ומורינו (!) לכתוב ללא שגיאות ולהוקיר שפת אמם העתיקה. אנא ממך.”

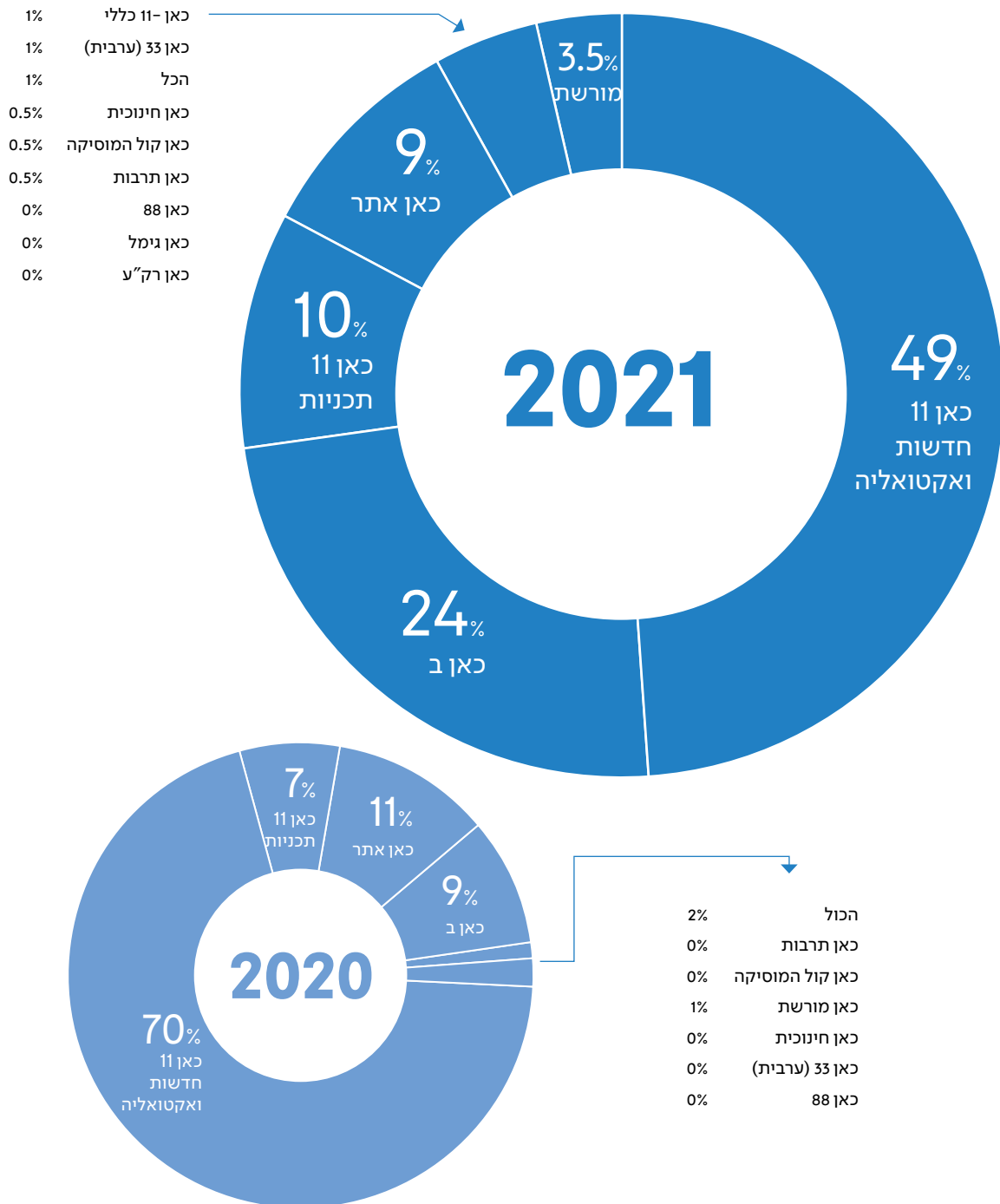
יועצת הלשון ענתה לפונה, שהכתבת המדוברת מודעת לקושי המועלה במכתבו ועושה כל מאמץ להתגבר עליו, בליווי מקצועי של יועצות הלשון.

תלונות מוצדקות לפי נושאים



• מוצדקות כולל את מוצדקות בחלקן
• התרשים מתאר את חלקו של כל נושא מסך התלונות שנמצאו מוצדקות

תלונות מוצדקות לפי ערוץ



• מוצדקות כולל את מוצדקות בחלקן
 • התרשים מתאר את חלקו של כל נושא מסך התלונות שנמצאו מוצדקות

נספח

כללי תאגיד השידור הישראלי (ממונה על קבילות הציבור), התשע"ז-2017

בתוקף סמכותה לפי סעיפים 62(ד) ו-90(ב) לחוק השידור הציבורי הישראלי, תשע"ד-2014, קובעת המועצה את הכללים הבאים:

פרק א' - פרשנות

1. בכללים אלה -
 - "התאגיד" - תאגיד השידור הישראלי;
 - "המועצה" - מועצת התאגיד;
 - "ועדת משנה לפיקוח על תשדירי פרסומת והודעות" - ועדה משנה שהוקמה על ידי המועצה שבסמכותה להורות על הפסקת תשדירי פרסומת והודעות ברדיו, הודעות חסות ותשדירים לשירות הציבור;
 - "יו"ר המועצה" - יושב ראש המועצה;
 - "המנהל הכללי" - המנהל הכללי של התאגיד;
 - "הממונה" - הממונה על קבילות הציבור בתאגיד;
 - "כללי האתיקה" - הכללים שנקבעו על ידי המועצה לפי סעיף 11(12) לחוק השידור הציבורי הישראלי, תשע"ד-2014;
 - "ועדת אתיקה פנימית" - ועדה שהרכבה נציג הנהלת התאגיד, נציג העיתונאים, ובראשה יעמוד עיתונאי ותיק שאינו עובד התאגיד.

פרק ב' - תלונה לממונה

זכות הפניה לממונה

2. כל אדם רשאי לפנות לממונה, לקבול או להתלונן בפניו על כל ענין הנוגע למשדרי התאגיד או לאופן פעולתו, בכל הנוגע לשידוריו והתוכן שהוא מספק ובתלונות על הפרת כללי האתיקה (להלן - תלונה).

הגשת תלונה

3. התלונה תוגש בכתב או בכל דרך מקובלת ומתועדת אחרת, במישרין לממונה, היא תהיה חתומה בידי המתלונן ויצוינו בה שמו ודרכי מענה לתלונה, תיאור העניין שעליו נסבה התלונה, המועד שבו אירע וכל פרט אחר הנוגע לעניין והעשוי לסייע לביורר יעיל של התלונה.

סמכויות מקבילות

4. א. ראה הממונה כי גוף אחר בתאגיד מוסמך לדון, להכריע או להשיב על התלונה שנשלחה אליו, רשאי הוא שלא לטפל בה אלא להעבירה לטיפולו של אותו גוף ובתנאי שיעקוב אחר הבדיקה ויוודא מסירת מענה ראוי לפונה.
- ב. בכל קובלנה העוסקת בהפרה, לכאורה, של הקוד האתי של התאגיד, יהיה לממונה שיקול דעת באשר לאפשרות להעבירה לוועדת האתיקה הפנימית לדיון משותף של הממונה והוועדה.
- ג. החליט הממונה שלא לטפל בתלונה בשל קיומו של גוף אחר בתאגיד כאמור בסעיף קטן (א), יודיע על כך למתלונן בכתב.

תלונות שאין לברר אותן

5. א. לא יהיה בירור בתלונות אלו:

1. תלונה שהוגשה בעילום שם, אלא אם כן סבר הממונה אחרת וינמק את החלטתו;
2. תלונה שנבדקה וטופלה על ידי הגורמים המקצועיים בתאגיד והמענה שנשלח לפונה מניח את דעתו של הממונה;
3. תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;
4. תלונה שהממונה סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;
- ב. הוגשה תלונה שלפי סעיף קטן (א) אין לברר אותה, יודע הממונה למתלונן בכתב שלא יטפל בה ויציין את הנימוקים לכך.
6. קיבל הממונה מספר רב של תלונות באותו נושא, רשאי הוא שלא להשיב לכל פונה בנפרד אלא לפרסם תשובה באתר האינטרנט של התאגיד או בכל דרך פומבית שימצא לנכון. הממונה ישיב לפונה כי התשובה נמצאת באתר וישלח העתק התשובה גם ליו"ר המועצה.

אופן הברור

7. א. הממונה רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או דיני ראיות.
- ב. הממונה יביא את התלונה לידיעת מי שהיא נוגעת אליו – אם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד בתאגיד, גם לידיעת הממונה הישיר עליו וייתן לו הזדמנות נאותה להשיב עליה; הממונה רשאי לדרוש כי התשובה על התלונה תעשה בתוך תקופה שיקבע, ושלא תעלה על שבעה ימים.
- ג. הממונה רשאי גם לשמוע את המתלונן, את מי שהתלונה נוגעת לו וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.
- ד. לצורך הברור רשאי הממונה לדרוש מכל עובד או בעל תפקיד בתאגיד להתייבב לפניו ולמסור לו, תוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה לעזור בברור התלונה; מי שנדרש להתייבב או למסור ידיעה או מסמך כאמור, חייב למלא אחר הדרישה וסירוב למלא אחר הדרישה תהווה פגיעה במשמעת של התאגיד.

הפסקת הברור

8. א. הממונה רשאי להפסיק בירור תלונה אם ראה כי לכתחילה לא היה מקום לברורה, ורשאי הוא להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו.
- ב. הממונה יודיע למתלונן ולמי שהתלונה נוגעת לו, בכתב, שהפסיק את הברור ויציין את הנימוקים לכך.

ממצאי הממונה

9. מצא הממונה, בתום הליך הברור שהתלונה הייתה מוצדקת, כולה או מקצתה, ינהג כמפורט להלן:
 1. ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן ולמי שהתלונה עליו;
 2. העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי – רשאי הממונה להצביע לפני מי שהתלונה עליו, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך, וזאת בשים לב לסמכויות הנתונות בידי המנהל הכללי כעורך הראשי של התאגיד.
 3. העלה בירור ראשוני של התלונה כי יש לשקול הפסקת שידור של תשדיר פרסומת, חסות או תשדיר לשירות הציבור, יעביר הממונה את התלונה לדיון והכרעה לפני ועדת משנה לפיקוח על תשדירי פרסומת והודעות. מי שהתלונה עליו או הממונה הישיר עליו, יודיע לממונה תוך המועד שנקבע כאמור בפסקה (2) על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי;
 4. העלה בירור התלונה חשד שנעברה עבירה פלילית – יביא הממונה את הדבר לידיעת היועץ המשפטי של התאגיד ויודיע על כך ליו"ר המועצה ולמנהל הכללי;
 5. רשאי הממונה לפנות למנהל הכללי בכתב, בדרישה שיורה לשדר את ממצאיו בשידורי הטלוויזיה או הרדיו או הדיגיטל במועד שהורה.

שידור הממצאים

10. א. המנהל הכללי של הרשות, או מי שהוא הסמיכו לכך, ינחה בדבר אופן שידור ממצאי הממונה כאמור בסעיף 9(5), בשים לב להמלצת הממונה.

- ב. הממצאים ישודרו, ככל האפשר בנסיבות העניין, באותה מסגרת שבה שודר המשדר שבעטיו נגרמה הפגיעה ובסמוך לאחר שידורו.
- ג. בעת שידור הממצאים יצוין מועד השידור המקורי שבו נעשתה הפגיעה כאמור.

ממצא שלילי

- 11. מצא הממונה כי אין יסוד לתלונה, יודיע על ממצאיו למתלונן וכן למי שהתלונה נוגעת אליו.

דין וחשבון

- 12. א. הממונה יגיש למועצה, אחת לשנה לפחות, דין וחשבון על פעולותיו. הממונה ישקול פרסום פרטי התלונות והממצאים בהתחשב בחוק הגנת הפרטיות.
- ב. משהוגש דין וחשבון כאמור בסעיף קטן (א), הוא יהיה פתוח לעיון הציבור, לרבות באמצעות פרסומו באתר האינטרנט של התאגיד.
- ג. דין וחשבון שהגיש הממונה וכן כל מסמך אחר שפרסם או הכין במסגרת מילוי תפקידו, או הודעה שנמסרה לו אגב מילוי תפקידו, לא ישמשו ראיה בהליך משפטי או משמעתי.

פרסום

- 13. א. התאגיד יפרסם ברבים הודעה על מינויו של הממונה וכן הודעה על מענו לצורך הגשת תלונות.
- ב. התאגיד יפרסם מזמן לזמן, לפי הנחיות המנהל הכללי, הודעות באמצעי התקשורת ובהן שמו של הממונה והמען לפניות אליו.

אי-תלות

- 14. אין על הממונה מרות בעניין מילוי תפקידו לפי כללים אלה, זולת מרותו של הדין.

גיל עומר

יושב ראש מועצת התאגיד

