

--- הודעה לעיתונות ---

הדו"ח השנתי של נציב פניות הציבור ברשות השנייה:

זינוק של 40% במספר התלונות על שידור תכנים פוגעניים;

מאות תלונות הוגשו בנושאי מיניות וסקסיזם סביב קמפיין #metoo העולמי

- עלייה משמעותית של 100% במספר התלונות בתחום הטלוויזיה, בעיקר בשל קמפיין נגד אמירות פוגעניות של אברי גלעד שהתפרשו כתמיכה במעשי אלימות בכפר פלשתיני
- עלייה בחלקן של התלונות העוסקות באתיקה בתכנים חדשניים ובתכני הפרסומות
- שיאניות התלונות בשנת 2017: בטלוויזיה חברת רשת (לאור הקמפיין סביב אברי גלעד) וברדיו תחנת 'רדיו ללא הפסקה'
- ירידה בהיקף התלונות בתוכניות ברדיו: מ-400 תלונות בשנת 2016 ל-277 תלונות בשנת 2017
- באשר לטיפול בתלונות, מהדו"ח עולה כי 76% מהתלונות שהתקבלו נמצאו מוצדקות
- שר התקשורת ח"כ איוב קרא: "כולי תקווה כי הדו"ח יגרום לשיפור השיח ולשיפור באיכות השידורים, שיתבטא בתכנים איכותיים בסובלנות לדעת האחר, בשפה יפה ומקבלת ובאחריות מצד הגופים והאנשים המשדרים"
- יוליה שמאלוב ברקוביץ', יו"ר מועצת הרשות השנייה: "על גופי השידור לבחון היטב את הדו"ח ואת משמעויותיו על מנת לחזק את אמון הציבור בתקשורת"
- נציב פניות הציבור דוד רגב: "הממצאים מצביעים על המגמה הנמשכת של חוסר סובלנות של ציבור הצופים והמאזינים לתכנים פוגעניים ולתכנים מסיתים נגד אוכלוסיות שונות"

זינוק של 40% במספר תלונות הציבור שהתקבלו על שידור תכנים פוגעניים במהלך 2017, כך עולה מהדו"ח השנתי של נציב פניות הציבור ברשות השנייה. בסיכום הכללי הוגשו במהלך השנה 6,544 תלונות, לעומת 3,983 תלונות ב-2016. הדו"ח הוגש על ידי דוד רגב, נציב פניות הציבור של הרשות השנייה לשר התקשורת איוב קרא ובנוכחות מנכ"ל משרד התקשורת נתי כהן, יו"ר מועצת הרשות השנייה יוליה שמאלוב ברקוביץ' והמנכ"ל בפועל של הרשות השנייה ניר שוויקי.

מניתוח התלונות עולה כי 89% מהן עסקו בתכנים טלוויזיוניים, 5% עסקו בתכנים רדיופוניים ו-8% עסקו בנושאים כלליים. בחלוקה לנושאים עולה כי 37% מהתלונות היו נגד תכניות. 33% בעניין חדשות, 22% בנוגע לפרסומות והשאר בעניין קדימונים ונושאים כלליים.

בתחום הטלוויזיה נרשמה עלייה משמעותית של 100% במספר התלונות, מ-2,959 תלונות ב-2016 ל-5,799 ב-2017. עיקר העלייה נבע מאלפי תלונות שהתקבלו בעקבות אמירות פוגעניות של אברי גלעד, מנחה תכנית הבוקר של רשת. אמירתו, שהתפרשה כתמיכה במעשי אלימות של מתנחלים בכפר פלשתיני. בנושא התקבלו כ-3,900 תלונות במסגרת קמפיין ארצי. מקרה בולט נוסף בשידורי הטלוויזיה

היה כאשר התקבלו כ-200 תלונות נגד חברת חדשות 2 בעקבות הכתבה על מסיבות הרווקים של צעירים ישראלים בבוקרשט בירת רומניה.

עוד ביחס לתלונות על שידורים טלוויזיוניים, הנתונים מעידים על מעבר מרכז הכובד של התלונות מהתוכניות לחדשות ולפרסומות. הדבר בא לידי ביטוי בירידה בהיקף התלונות העוסקות בתכנים פוגעניים, מ-52% בשנת 2016 ל-43% ב-2017, ומנגד לעלייה בתלונות העוסקות באתיקה בתכנים חדשניים, מ-30% בשנת 2016 ל-36% מכלל התלונות בשנת 2017. התלונות עסקו בחוסר איזון בדיווחים חדשניים, הבעת דעה של מראיינים ומגישי חדשות והתנהגות מראיינים.

זינוק חל גם בהיקף **התלונות כנגד הפרסומות** המשודרות בערוצים השונים מ-341 תלונות ל-415 בשנת 2017. אלה היוו 22% מכלל התלונות, לעומת 12% בלבד מכלל התלונות בשנת 2016. המשמעות היא כי הציבור הלן על תכנים בוטים ששודרו בפרסומות השונות ועל ריבוי הפרסומות. לעלייה בהיקף התלונות נגד הפרסומות תרמו 50 תלונות שהוגשו נגד תשדיר פרסומת של חברת הודיס, בה נראית הדוגמנית בר רפאלי בסיטואציה המרמזת על גילוי עריות עם אחיה. 30 תלונות נוספות התקבלו נגד פרסומת לחברת המכוניות "אופל", בה שולבו אלמנטים אלימים. 38 תלונות אחרות הוגשו על ידי אבות וארגוני אבות כנגד תשדיר של ארגון ויצ"ו, שעסק באלימות במשפחה ושהציג את הגברים כאלימים.

בכל הקשור לתלונות הצופים, עושה רושם כי גם כאן **קמפיין #metoo** העולמי נותן את אותותיו. בתלונות בנושא מיניות, מגדר וסקסיזם נרשמו 356 תלונות, לעומת 216 ב-2016. בכלל זה תלונות נגד שדרני רדיו שנטען כי היו מעורבים לכאורה בהטרדות מיניות.

בתחום הרדיו נרשמה ירידה בהיקף התלונות על תוכניות ב-2017 מ-400 תלונות בשנת 2016 ל-277 תלונות בשנת 2017. 77% מהתלונות היו נגד תוכניות, בהמשך למגמה מ-2016 אז 88% מהתלונות היו נגד תוכניות מה שמעלה כי מאזיני הרדיו ממשיכים להביע חוסר שביעות רצון מתכנים בוטים ופוגעניים המשודרים בתוכניות השונות.

פילוח התלונות לפי גוף השידור בשידורי הטלוויזיה מעלה כי בשל התלונות נגד המגיש אברי גלעד חברת רשת קיבלה 4,335 תלונות, לאחר מכן חדשות 2 עם 498, קשת עם 393. ברדיו, עיקר התלונות הופנו ל"רדיו ללא הפסקה" – 239 תלונות מתוך 366 תלונות בסך הכל. לאחר מכן 'רדיו תל אביב' עם 23 תלונות ו'רדיו קול ברמה' עם 20 תלונות. בין התלונות נגד 'רדיו ללא הפסקה': 20 תלונות נגד עו"ד יורם שפטל בעקבות דברים פוגעניים שאמר על הרמטכ"ל, 18 תלונות נגד גבי גזית על אמירה בוטה שלו נגד שדרן מערוץ 20, ו-15 תלונות נגד השדרן נתן זהבי בעקבות טענות להטרדות מיניות מצדו, אותן הכחיש מכול וכול.

באשר ל**טיפול בתלונות**, מהדו"ח עולה כי 76% מהתלונות שהתקבלו נמצאו מוצדקות. מדובר בנתון חסר תקדים, המצביע על טיפול נחרץ ובלתי מתפשר של הנציבות בתלונות. רוב רובן של התלונות שנמצאו מוצדקות עסקו בתכנים ששודרו בתוכניות חדשות, בידור ופרסומות.

במהלך שנת 2017 טיפלה נציבות פניות הציבור בתלונות במגוון דרכים, שאת חלקן פיתחה בשנים האחרונות. בין הפתרונות שהוצעו היו: התנצלויות בשידור, המלצות לרשות השנייה להסרת תכנים פוגעניים, המלצות לגופי השידור לתיקון תכנים פוגעניים, גישור, יצירת שיח ישיר ובלתי אמצעי בין זכייניות לפונים, פרסום דוחות ייעודיים, פרסומים תקשורתיים, הרצאות והשתתפות בפאנלים מקצועיים והבעת דעה ציבורית על נושאים שעלו.

לבד מהטיפול בתלונות הציבור גם בשנה זו עסקה הנציבות בשורה של פרויקטים ייחודיים, בהם גישור בין פונים לזכייניות, פרויקט איתור ושילוב נאמני פניות ציבור במוסדות חינוך ומסע הרצאות של הנציב בעשרות בתי ספר ברחבי הארץ על צפייה ביקורתית בתכנים, פיתוח אמצעי הנגשה חדשים אל הנציבות בהן התאמת טופס הפנייה לנציבות למובייל, טופס פניה בשפה הערבית, שילוב סטודנטים בעבודת הנציבות והנגשתה של הנציבות לאוכלוסיית העיוורים ולקויי הראייה.

שר התקשורת איוב קרא: "אני מברך את נציב פניות הציבור של הרשות השנייה על הגשת דו"ח פניות הציבור לשנת 2017. כולי תקווה כי דו"ח זה יגרום לשיפור השיח ולשיפור באיכות השידורים, שיתבטא בתכנים איכותיים בסובלנות לדעת האחר, בשפה יפה ומקבלת ובאחריות מצד הגופים והאנשים המשדרים את אותן תכניות הן ברדיו והן בטלוויזיה. הדו"ח נכתב בעזרת אנשים יקרים שאיכות השידורים יקרה ללבם ולהם תודתי נתונה"

נציב פניות הציבור דוד רגב: "ממצאי דו"ח הנציבות לשנת 2017 מצביעים על המגמה הנמשכת של חוסר סובלנות של ציבור הצופים והמאזינים לתכנים פוגעניים ולתכנים מסיתים נגד אוכלוסיות שונות. הצופים זועמים על אמירות פוגעניות ואלימות מילולית. קמפיין #metoon העולמי במסגרתו נאבקו נשים בהחפצתן, עשה עלייה חשובה ומבורכת גם לישראל והדבר בא לידי ביטוי בעליה בהיקף התלונות הנוגעות לפגיעה בנשים. יש לברך ולחזק מגמה זו. בנוסף, ניתוח הנתונים מצביע על חוסר שביעות רצון הולך וגובר של הצופים מריבוי פרסומות ותכנים אלימים ומיניים בפרסומות ועל הגורמים המשדרים לתת על כך את הדעת"

"מגמה נוספת שבה ועולה בדומה לשנה שעברה ובליבה דרישה של הציבור לתכנים חדשניים נקיים ואובייקטיביים יותר. מהעלייה הנמשכת בהיקף התלונות הנוגע לאתיקה בשידור עולה כי לא מעט מהצופים סבורים כי התכנים החדשניים אינם מאוזנים, מוטים לצד זה או אחר וכי בלא מעט פעמים עולה חוסר נחת מכך שמגישי מהדורות ומראיינים מביעים את דעותיהם. מתלונות עולה כי הצופים מצפים לחדשות 'נקיות' יותר. על הזכייניות לתת את הדעת על כך. פיצול ערוץ 2 לקשת ולרשת והתווספות ערוצים נוספים בהם ערוצים 20, 24, האלא טיוי ואחרים תחת פיקוחה של הרשות השנייה, יבואו לידי ביטוי בדו"ח הבא של הנציבות" אומר הנציב רגב.

יוליה שמאלוב ברקוביץ', יו"ר מועצת הרשות השנייה: "התלונות מעידות על האמון הרב שהציבור מעניק לרשות השנייה ולנציבות פניות הציבור וכי רואה בהם גוף האמון על אופי ואיכות התכנים המשודרים. אני סבורה כי על גופי השידור לבחון היטב את הדו"ח והעולה ממנו ולשתף פעולה באופן

הדוק עם הנציבות שכן המידע העולה מהדו"ח יש בו כדי להעיד על העדפות הצפייה וההאזנה של הציבור ואינו חשוב פחות ממדד הרייטינג".

נר שוויקי, המנכ"ל בפועל של הרשות השנייה: "פעם נוספת עולה מן הציבור הדרישה להיחשף לתכנים איכותיים ולשידורי חדשות הוגנים ומאוזנים. העלייה במספר התלונות המוצדקות לרמה חסרת תקדים, מעידה על הטיפול חסר הפרשות של הרשות ונציבות פניות הציבור אל מול התכנים השונים, זאת תוך שמירת האיזון העדין בין שמירה על חופש הביטוי לאינטרס הציבורי".

מצ"ב הדו"ח המלא ותקציר מנהלים