

טיפול בתלונות בארגוני תקשורת: ראייה השוואתית

רפאל כהן-אלמגור ועמית רהט

תקציר

מאמר זה בוחן את האפקטיביות של שלושה נציבים של תלונות הציבור בארגוני תקשורת בדמוקרטיות שונות: הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו בישראל, ה-BBC בבריטניה וה-CBC בלשון האנגלית בקנדה. הממצאים מראים כי מבחינת אפקטיביות ציבורית נציב ה-BBC מקבל פחות תלונות מעמיתו באופן יחסי לגודל האוכלוסייה ושנציב ה-CBC מוצא פחות תלונות מוצדקות מאשר עמיתו. מבחינת אפקטיביות פנים-ארגונית שלושתם משתמשים באותם המדדים לבחון אם התלונה מוצדקת, לפי העיקרון האתי שהוא הסיבה לתלונה. מבין שלושת הארגונים המטפלים בתלונות נראה כי הנציב העצמאי ביותר הוא נציב הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו בישראל. עם זאת, הניתוח מעלה

* פרופסור רפאל כהן-אלמגור לימד בחוג לתקשורת, ייסד את המרכז לחקר הדמוקרטיה באוניברסיטת חיפה ועמד בראשו (2003–2007); חבר מועצת העיתונות (1997–2000). מפברואר 2007 הוא ראש הקתדרה לפוליטיקה באוניברסיטת האל, אנגליה. בשנה האקדמית 2007–2008 הוא עמית מחקר במרכז וודרו וילסון בווינגטון. ספרו האחרון, 'המלכוד הדמוקרטי', התפרסם לאחרונה בספרית מעריב. דואר אלקטרוני: R.Cohen-Almagor@hull.ac.uk

עמית רהט הוא בעל תואר בוגר מהחוגים לתקשורת ופסיכולוגיה באוניברסיטת חיפה. דואר אלקטרוני: amitrahahat@gmail.com

** אנו מכירים תודה לדייוויד בזאי, זכרו לברכה, לפרייזר סטיל ולג'ורא רוזן על שיתוף הפעולה והמידע הרב שסיפקו לנו. אנו מודים גם ליריב צפתי, לאורן מאירס, למייק גטלר, לשרון עמיר ולאילנה יעקובוביץ' על עזרתם ועל הערותיהם; לעורך 'מסגרות מדיה', מוטי נייגר, ולשופטי המאמר על הערותיהם הבונות; ולסולי רהט על תמיכתה הרבה.

כי הגורם האמון על הטיפול בתלונות בארגון התקשורת מתפקד במידה רבה כ'כולם זעזועים'. על מנת להשיג עצמאות מרבית, הנציב צריך להיות חסר כל תלות בארגון המבוקר ולהגדיר את יעדי הפעילות שלו אך ורק לפי האינטרס הציבורי. במילים אחרות, עליו להיות כפוף למרות החוק בלבד.

מבוא

האומבוסדמן, או בתרגום המקובל לעברית – נציב תלונות הציבור – הוא האדם הממונה בארגון על טיפול בתלונות האזרחים, שעניינן עוולות, שלדעתם נגרמו להם מפעילות הארגון. ארגון נציבי תלונות הציבור של כלי התקשורת (ONO – Organization of News Ombudsmen) מגדיר את הנציב כאדם שתפקידו לחקור תלונות של קהל קוראים או צופים או מאזינים בעניינים של דיוק, הגינות, איזון וטעם טוב בסיקור תקשורתי. 'הנציב ממליץ על התיקונים הנדרשים או מתקן שגיאות או מבהיר סיקור לא ברור' (Organization of News Ombudsmen [16.11.2006]).¹

מקובל כי האומבוסדמן בארגון תקשורת הוא עיתונאי לקראת פרישה. לנציבים אלו במה ייחודית – אמצעי התקשורת עצמם, כגון הטור הקבוע של האומבוסדמן של ה-*Washington Post* (Howell, 2007). מחקר זה מבקש ללמוד על האפקטיביות של שלושה נציבים של תלונות ציבור בארגוני תקשורת בדמוקרטיה שונות: הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו בישראל, ה-BBC בבריטניה וה-CBC בלשון האנגלית בקנדה. הבחירה בשלושת הארגונים הללו נובעת מקווי הדמיון המשותפים להם כארגוני התקשורת האלקטרונית החדשותיים המרכזיים בארצותיהם, אשר חולשים הן על ערוצי טלוויזיה והן על רשתות רדיו. בשלושת הארגונים קיים גוף אשר מוציא דוחות על פעילותו בכל פרק זמן מסוים ומפרסם לקהל הרחב באמצעות האינטרנט.

סימור מ' ליפסט הגדיר את המונח אפקטיביות כ'הביצוע למעשה, המידה שבה ממלאת המערכת את התפקידים היסודיים של הממשל, כפי שנקבעו על ידי רובה של אוכלוסייה וכן על ידי קבוצות בעלות עוצמה בתוכה כגון חוגי המסחר החשובים והכוחות המזוינים' (ליפסט, 1972: 97). אפקטיביות נמדדת לפי המידה שהושגה התוצאה הרצויה (פלח, 2005).

אנו מעוניינים ללמוד על ההיבטים המדידים של אפקטיביות הנציבים הנגשים לציבור הרחב: אפקטיביות מבחינה ציבורית – נציב יחשב אפקטיבי יותר ככל שהציבור יראה בו גורם אשר אפשר לפנות אליו בייטחון כי הטיפול

יהיה ללא רבב. היקפי התלונות ופילוח ההכרעות הם המדדים שמהם אנו למדים על כך.

ככל שהיקף התלונות המופנה לנציב רב יותר וככל שהנציב מוצא יותר תלונות מוצדקות, אפשר להעריכו כיותר אפקטיבי מבחינה ציבורית, כיוון שסביר שנציב הזוכה להיקף פניות רב יותר ומוצא יותר תלונות מוצדקות – מוכר יותר לציבור ונתפס בעיניו כגורם בעל יכולת השפעה.

אפקטיביות פנים-ארגונית – התוצאה הרצויה היא שאומבודסמן בארגון תקשורת ישמש מורה נבוכים לעיתונאי באשר לדרך הנכונה שעל פיה מן הראוי לפעול; האומבודסמן יכוון את העיתונאים בארגונו להקפיד על עקרונות האתיקה. נלמד על אפקטיביות זו מתוך אופן בחינת הנציבים את מוצדקות התלונות.

שלוש המדינות הן בעלות תרבות דמוקרטית-ליברלית, שבהן חופש הביטוי הוא יסוד מהותי. ב־CBC פועל נציב תלונות ציבור משנת 1989, ב־BBC החלה לפעול היחידה לטיפול בתלונות הציבור חמש שנים אחר כך, בשנת 1994, וברשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו החל לפעול נציב תלונות ציבור שנתיים לאחר מכן, ב־1996. כיוון שהרקע התרבותי שבו פועלים הארגונים דומה, סביר להניח כי נציב הפועל זמן רב יותר יהיה מוכר יותר לציבור ויזכה ליותר פניות. על כן, אנו משערים שמספר התלונות שמקבל הנציב הקנדי ביחס לגודל האוכלוסייה הוא הנמוך ביותר מבין שלושת הנציבים.

מחקרים מראים כי ככלל העיתונאים הקנדים רגישים יותר מעמיתיהם הישראלים והבריטים לאתיקה העיתונאית ולהשפעות האפשריות של פרסומיהם באמצעי התקשורת. מחקר ההמשך הישראלי לפרויקט The Global Journalist השווה תפיסות וערכים עיתונאיים בחברות שונות (צפתי, 2003: 4–9). נמצא כי אחוז קטן מהעיתונאים הקנדים מצדיק שימוש בפרקטיקות בעייתיות מבחינה אתית לעומת אחוז גבוה פי שלושה ויותר בקרב העיתונאים הישראלים והבריטים. במחקר אחר השווה רפאל כהן-אלמגור את סיקור ההתאבדויות במדינות הנסקרות (Cohen-Almagor, 2005: 105–123). בקנדה נמצא שקיימת מדיניות בלתי כתובה של הימנעות כמעט מוחלטת מדיווח על התאבדויות, כדי למנוע תופעה של העתקה (copycat), לעומת בריטניה וישראל, שבהן מתפרסמים דיווחים על התאבדויות באופן נרחב ומפורט הרבה יותר.

מתוך נתונים אלו ניכר דמיון בין התפיסות והערכים של העיתונאים הישראלים והבריטים, אשר מצדיקים שימוש בפרקטיקות שונות שאינן עולות בקנה אחד עם כללי האתיקה העיתונאית. לאור ממצאים אלה אנו מניחים כי הנציב הקנדי ימצא אחוז נמוך יותר של תלונות מוצדקות מאשר עמיתיו. לכל אחד מן הארגונים תשתית חוקית המגדירה ומסדירה את פעילותה

ופעילות הגורם הממונה על תלונות הציבור. הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו בישראל היא רשות ציבורית המפקחת על שידורים מסחריים (הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו, 'אודות' [14.1.2007]). מינויו של נציב תלונות ופעילותו גם הם פועל יוצא של חוק הרשות השנייה. הנציב הוא גורם עצמאי, אשר כפוף רק למרות החוק. רשות השידור הבריטית, ה-BBC, פועלת מתוקפו של זיכיון מלכותי ('About the BBC – Plans, Policies & Reports – Charter & Agreement' [January 14, 2007]). בשונה מישראל, היחידה לטיפול בתלונות ב-BBC (Programme Complaints Unit, להלן: PCU) אינה גורם עצמאי והיא כפופה ל-The Governors Programme Complaints Committee, להלן: GPPC (The Governor's Programme Complaints Committee) BBC, [July 7, 2004] 'Remit'). ועדה זו מפקחת מטעם חבר המנהלים של ה-BBC על פעילות ה-PCU ויישום הכרעותיה. במסגרת ה-CBC פועלים שני נציבים של תלונות ציבור, הנהנים ממעמד עצמאי ('Journalistic Standards and Practices' [January 14, 2007]). נציב אחד ממונה על המשדרים בשפה האנגלית, ונציב שני על המשדרים בשפה הצרפתית. במאמר זה נעסוק בפעילותו של הנציב הממונה על המשדרים בשפה האנגלית.

לשלושת הארגונים כללים כתובים המפרטים את נוהלי העבודה ואת כללי האתיקה העיתונאית המצופים מעיתונאי הארגון. כללים אלו, על אף היותם ייחודיים לכל ארגון, מתבססים על עקרונות משותפים של אתיקה עיתונאית: איזון, דיוק והגינות (הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו, 1994; CBC, 'Journalistic Standards and Practices' [January 14, 2007]; BBC, 'Editorial Guidelines – Home' [January 14, 2007]).

כל אחד מן העקרונות שזור כחוט השני בכל אחת מחוברות ההנחיות של הארגונים. מטרת עקרונות האתיקה העיתונאית היא לשמר, להגן ולחזק את האמון וההערכה בין העיתונאים ובין הציבור (American Society of Newspaper Editors, 1996). על כן, אנו משערים שמבחינת אפקטיביות פנים-ארגונית יכווין כל אחד מהנציבים את עיתונאי הארגון להקפיד הקפדה יתרה על עקרונות אלו. הקפדה זו תתבטא בשימוש באותם מבחנים כדי לבדוק אם התלונה מוצדקת; כלומר אם האירוע הנידון אכן חרג מכללי הארגון (Gregory & Giddings, 2000: 3). אנו נבחן את התלונות אשר טוענות כי הופר אחד מעקרונות האיזון, הדיוק וההגינות. הקפדה זו תתבטא כשימוש באותם מבחנים כדי לבדוק אם התלונה מוצדקת; כלומר אם האירוע הנידון אכן חרג מכלל האתיקה, ולכן גם מכללי הארגון.

בעקרון האיזון הכוונה היא להקפדה על 'הבחנה ברורה בין דיווח עובדתי לבין הבעת דעה, פרשנות או ניתוח של מידע', ועל 'ביטוי נאות ומאוזן לדעות

השונות הרווחות בציבור' והימנעות מהעדפה של 'דעה מסוימת על פני דעה אחרת' (הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו, 1994: 2).
 בעקרון הדיקו הכוונה היא להקפדה על הימנעות משידור 'דבר שאינו אמת, אינו מדויק, או מטעה' ואימות המידע עם ה'מקורות המהימנים ביותר בנסיבות העניין' (שם: 3).
 בעקרון ההגיונות הכוונה היא להקפדה על ה'פרטיות, השם הטוב והטעם הטוב' (שם: 4).

בדיקת האפקטיביות של הנציבים

מתודולוגיית המחקר

טענות:

- ככל שהנציב ותיק יותר, כן יופנו אליו יותר תלונות בעניין הפרה של עקרון האתיקה העיתונאית באופן יחסי למספר בתי האב שברשותם לפחות טלוויזיה צבעונית אחת במדינה שבה פועל הארגון שאליו משתייך הנציב. המשתנה התלוי הוא מספר התלונות והמשתנה הבלתי התלוי הוא ותק הנציב.
 - ככל שהעיתונאים במדינה שבה פועל ארגון התקשורת תופסים את כללי האתיקה העיתונאית בחומרה רבה יותר, כך ימצא הנציב הפועל באותה מדינה אחוז נמוך יותר של תלונות מוצדקות.
 - כללי אתיקה עיתונאית דומים יבואו לידי ביטוי במבחנים דומים שיבדקו אם התלונות מוצדקות.
- ההשוואה בין הנציבים מתבססת על הדוחות הרשמיים שפרסם כל אחד מהם לשנים 1999–2004. ראשית, ניתחנו מבחינה סטטיסטית את ההבדלים הכמותיים ביניהם; שנית, ניתחנו מבחינה תוכנית ואיכותנית את הבחינות המשמשות אותם להכריע בדבר צדקת התלונה. כיוון שמבנה הדוחות של הנציבים השונים אינו אחיד, יצרנו סיווגי ביניים, כדי לקבל מידע מדויק ככל האפשר.

משתני המחקר

תלונה — הבעה של חוסר שביעות רצון (Cambridge Advanced Learner's Dictionary [January 13, 2007])

משדר — תוכנית רדיו או טלוויזיה.

כמות תלונות — סך כל התלונות שקיבל כל נציב. נתון זה מתבסס על דיווחי הנציבים בדוחותיהם.

מספר בתי אב שברשותם לפחות טלוויזיה צבעונית אחת – נתון אשר דיווחו הלשכות המרכזיות לסטטיסטיקה בישראל ובקנדה ו־ Broadcasters Audience Research Board LTD (Davis, Hagai, [August 13, 2003]; [December 2, 2004]; Statistics Canada, Income Statistics Division [November 3, 2006]; BARB – Broadcasters Audience Research Board LTD, [November 3, 2006]).¹ כיוון שהנתון בנוגע לבריטניה מעודכן באתר עד שנת 2003, הערכנו את הנתון לשנת 2004 לפי קצב גידול שנתי של 0.83%, קצב הגידול הממוצע בין השנים 1999–2003.

מספר בתי האב שברשותם לפחות טלוויזיה צבעונית אחת ביחס לכל תלונה שעניינה הפרה של עקרון אתיקה עיתונאית, המוגשת לארגון התקשורת באותה מדינה – נתון המייצג את המספר היחסי של בתי האב שלהם גישה לאמצעי התקשורת ביחס לכל תלונה הטוענת להפרה של עקרון אתיקה עיתונאית. בניתוח זה ניפינו את התלונות בנושאים טכניים שהופנו לנציבי הרשות השנייה, כיוון ששאר הארגונים אינם עוסקים בתלונות בנושא: היחידה הבריטית אינה עוסקת בתלונות הנוגעות למשדרים המסחריים של הארגון, והנציב הקנדי אינו עוסק בתלונות בנוגע למשדרי הבידור.

בחנינה אם התלונה מוצדקת – תהליך החקירה שקיים הנציב בעניין כל תלונה המוגשת אליו, במטרה להכריע אם האירוע הנידון אכן חרג מכללי הארגון (Gregory & Giddings, 2000: 3).

הנתונים באשר לאחוז התלונות אשר נמצאו מוצדקות מתבסס על דיווחי הנציבים בדוחות השנתיים שלהם. ל־BBC ולרשות השנייה קטגוריית הכרעה 'מוצדק בחלקו'. סיווגו קטגוריה זו כשייכת לתלונות אשר נמצאו מוצדקות. לרשות השנייה קטגוריית הכרעה ייחודית: 'תלונות אשר טופלו לגופן'. קטגוריה זו ראינו כשייכת לתלונות אשר נמצאו לא מוצדקות, כיוון שמדובר במקרים שבהם לא הופרו כללי הרשות, אבל הנציב מצא לנכון שיש לפתור את התלונה באמצעות הבהרת כוונות הזכיין לנוכח טענות המתלונן. נוסף על כך, בדוח של שנת 2001 נותרו שתי תלונות ללא הכרעה, שבהן בחרנו שלא להתחשב עקב מספרן הזעום. ב־CBC תלונות יכולות להימצא מוצדקות על ידי הנציב ו/או מפיקי התוכניות, כיוון שהמפיקים הם הגורם הראשון שאליו מועבר הטיפול בתלונה. את פירוט התפלגות ההכרעות נציג בלוח 5.

תלונות הנוגעות לאתיקה עיתונאית – תלונות שעניינן הפרה של אחד מעקרונות האתיקה העיתונאית: איזון, דיוק והגינות. כדי שההשוואה תהיה מדויקת ככל האפשר, הפרדנו בין התלונות הנוגעות לעקרונות של אתיקה עיתונאית לבין אלו אשר אינן נוגעות לעקרונות הללו, לפי קטגוריות הסיווג המקוריות של הגופים המטפלים בתלונות. הסיכומים בשנתיים שה־BBC

וה־CBS מפרסמים נוגעים לתקופה שבין 1.4 של השנה הקודמת ל־31.3 של השנה הנוכחית. להלן הסיווג ב־BBC.

לוח 1: סיווג הקטגוריות המקוריות לתלונות שיש להן נגיעה באתיקה עיתונאית ולכאלה שאין להן – BBC

אחוז תלונות ממוצע	כמות תלונות ממוצעת	קטגוריות מקוריות	עיקרון אתי	
3.08%	31	הטיה פוליטית	איזון	תלונות הנוגעות באתיקה עיתונאית
16.32%	193	הטיה שאינה פוליטית		
5.11%	56	חוסר דיוק בעובדות	דיוק	
5.41%	68	אלימות	הגינות	
4.67%	44	גזענות		
4.89%	57	דוגמה לא נאותה		
1.96%	22	טיפול לא הוגן בתלונה		
0.22%	3	פגיעה בפרטיות המתלונן		
4.64%	47	תוכן פוגע ביחיד או בארגון		
21.43%	240	טעם קלוקל		
5.81%	70	שפה פוגענית		
5.49%	72	מגע מיני		
0.32%	4	סקסזם		
4.42%	59	רגישות ותיאור		
1.95%	26	חודרנות		
9.02%	105	פגיעה ברגשות דתיים		
2.52%	28	סטנדרטים של הצגה וריאיון		
1.48%	15	שיקולים מסחריים		
98.74%	1,139	סך כל התלונות בנושאי אתיקה עיתונאית		
1.26%	16	אחר	תלונות אשר אין להן נגיעה באתיקה עיתונאית	
	1,155	ממוצע תלונות שנתי		

בנציבות הרשות השנייה הקטגוריות המקוריות אינן מובחנות זו מזו על

סמך העיקרון האתי העומד במרכז התלונה. על כן, סיווגנו את הקטגוריות המקוריות לשני סוגים עיקריים: תלונות הנוגעות באתיקה עיתונאית ותלונות שאינן נוגעות באתיקה עיתונאית. הקטגוריה 'כללי' מופיעה בשני הסיווגים, כיוון שהתלונות המקוטלגות בה אינן אחדות באופיין. בבדיקת החלוקה של הקטגוריה לתת-נושאים מצאנו כי במוצע ל-32.8% מהתלונות המסווגות תחת הקטגוריה 'כללי' יש נגיעה באתיקה עיתונאית (וגמן, [2.12.2004]). החלוקה מתבססת על הסיווג לתת-נושאים, שהתקבל ממשד הנציב בשנים 2001–2003.

לוח 2: סיווג הקטגוריות המקוריות לתלונות הנוגעות באתיקה עיתונאית – הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו

קטגוריות מקוריות	כמות תלונות ממוצעת	
זמני שידור	42.7	(3.60%)
כללי (תלונות הנוגעות באתיקה עיתונאית)	70.9	(6.69%)
מגישי תוכניות	21.0	(1.31%)
קדימונים	17.7	(1.56%)
תוכן חדשות	96.8	(5.92%)
תוכן פרסומות	274.0	(21.57%)
תוכן תוכניות	287.8	(26.08%)
סך הכול	810.9	(66.84%)
אי-התאמה ללוח המשדרים	27.7	(2.41%)
הפרעות בקליטה	61.0	(5.05%)
כללי (תלונות אשר אינן נוגעות באתיקה עיתונאית)	145.3	(13.71%)
פגיעה בהרגלי צפייה	44.8	(6.09%)
קטיעה	4.7	(0.56%)
ריבוי פרסומות	35.7	(3.18%)
שמע	26.3	(2.07%)
סך הכול	345.5	(33.16%)
ממוצע תלונות בשנה	1,156.3	

לוח 3: היקפי התלונות ופילוחן – CBC

ממוצע	-2004 2005	-2003 2004	-2002 2003	-2001 2002	-2000 2001	-1999 2000	נושאי תלונות/שנה
27.67 (50.68%)	19 (35.85%)	31 (46.27%)	39 (53.42%)	28 (51.85%)	25 (58.14%)	24 (58.54%)	איזון
15.50 (26.47%)	22 (41.51%)	27 (40.30%)	20 (27.40%)	14 (25.93%)	6 (13.95%)	4 (9.76%)	דיוק
9.50 (17.97%)	9 (16.98%)	8 (11.94%)	11 (15.07%)	10 (18.52%)	9 (20.93%)	10 (24.39%)	הגינות
52.67 (95.12%)	50 (94.34%)	66 (98.51%)	70 (95.89%)	52 (96.30%)	40 (93.02%)	38 (92.68%)	סך כל: התלונות הנוגעות באתיקה עיתונאית
2.50 (4.88%)	3 (5.66%)	1 (1.49%)	3 (4.11%)	2 (3.70%)	3 (6.98%)	3 (7.32%)	אחר
1,444	1,934	2,123	1,581	986	1,055	986	היקף תלונות מוערך בנושאים הנוגעים באתיקה עיתונאית מתוך סך כל התלונות
68	116	32	68	38	79	78	היקף תלונות מוערך בנושאים אשר אינם נוגעים באתיקה עיתונאית מתוך סך כל התלונות
1,513	2,050	2,155	1,649	1,024	1,134	1,064	סך כל התלונות

ב-CBC נתקלנו בבעיה אחרת: הנציב כלל אינו מסווג את התלונות לקטגוריות. לשם קבלת מידע, סיווגנו את הסקירות בדוחות הנציב לקטגוריות אתיות, לפי הנושא העיקרי שבו עסקה כל סקירה. כדי לדעת מהו אחוז התלונות שהוגשו בפועל בכל עיקרון של האתיקה העיתונאית, ראינו באחוז התלונות בנושא מסוים מתוך כלל הסקירות המופיעות בדוחות כמייצג את היחס בקרב כלל התלונות בנושאי חדשות המוגשות לנציב. תלונות אשר נושאייהן לא טענו להפרה של אף אחד מהעקרונות הללו סווגו תחת 'אחר'.

ניתוח הנתונים

ראשית, ניתחנו את השונות החד-גורמית, כדי לבחון את ההבדלים בין הנציבים ביחס למספר בתי האב בכל מדינה, שברשותם לפחות טלוויזיה צבעונית אחת, לכל תלונה הטוענת להפרה של עיקרון של אתיקה עיתונאית. שנית, ניתחנו את השונות החד-גורמית, כדי לבחון את ההבדלים בין הנציבים באחוז התלונות אשר נמצאו על ידם מוצדקות. כדי לקבל תמונה מדויקת ככל האפשר של המגמה הרווחת, השווינו את אחוזי ההכרעות ולא את הכמות, בהנחה שהם משקפים את המגמות הרווחות בהקשר זה. שלישית, ניתחנו את התוכן, על מנת לאפיין את המבחן שאותו מפעילים הנציבים כדי לבחון האם התלונות מוצדקות. כדי לקבל מידע מהימן ככל האפשר, קודדו יותר מ-40% מהתלונות המופיעות בדוחות הנציבים בשנים הנסקרות, מתוך שמירה על יחס להיקפי הפריטים המפורסמים, למעט בנוגע לנציב הרשות השנייה, אשר מפרסם רק כ-10–15 תלונות מייצגות בכל דוח, ולכן קודדו כל התלונות שפרסם בתקופה הנסקרת. בכל פריט קודד העיקרון האתי העיקרי אשר נטען שהופר, הצעדים שננקטו כדי לבדוק את טענות המתלונן והכרעת הנציב. סך הכול קודדנו 404 תלונות מתוך 914 תלונות שהופיעו בדוחות.

תוצאות

כאמור, שיערנו כי יימצאו הבדלים במספר התלונות ובסוג ההכרעות בין ה-CBC לבין שני הגופים האחרים.

1. היקף הפעילות של הגופים המטפלים בתלונות כדי לקבל תמונה באשר להיקפי הפעילות היחסיים, השווינו את ממוצע מספר בתי האב שברשותם לפחות מכשיר טלוויזיה צבעוני אחד למספר התלונות

לוח 4: יחס בתי האב שברשותם לפחות מכשיר טלוויזיה צבעוני אחד לכל תלונה הנוגעת באתיקה עיתונאית

ממוצע יחס מספר בתי האב שברשותם לפחות טלוויזיה צבעונית אחת לתלונה הנוגעת באתיקה עיתונאית	יחס מספר בתי האב שברשותם לפחות טלוויזיה צבעונית אחת לתלונה הנוגעת באתיקה עיתונאית	היקף תלונות הנוגעות באתיקה עיתונאית	סך כל בתי האב שברשותם לפחות טלוויזיה צבעונית אחת	שנה	
3,043	7,422	205	1,523,504	1999	הרשות השנייה
	3,703	436	1,615,585	2000	
	2,552	659	1,680,968	2001	
	1,293	1,322	1,709,215	2002	
	1,247	1,379	1,719,362	2003	
	2,044	864	1,766,509	2004	
23,631	30,385	780	23,700,000	1999	BBC
	30,848	778	24,000,000	2000	
	30,907	783	24,200,000	2001	
	15,615	1,569	24,500,000	2002	
	15,142	1,618	24,500,000	2003	
	18,887	1,308	24,704,503	2004	
9,011	11,575	986	11,414,364	1999	CBC
	10,968	1,055	11,570,311	2000	
	11,968	986	11,801,824	2001	
	7,541	1,581	11,924,832	2002	
	5,684	2,123	12,067,110	2003	
	6,331	1,934	12,244,256	2004	

הנוגעות באתיקה עיתונאית המוגשות לכל ארגון, באמצעות ניתוח שונות חד-גורמי. בניתוח זה נמצאו הבדלים מובהקים בין הנציבים במספר בתי האב בכל מדינה לכל תלונה המוגשת לארגון התקשורת ($F_{(2,15)} = 26.84$), כדי לבחון את מקור המובהקות, ערכנו מבחן Scheffe ונמצאו $(p < 0.0001)$.

הבדלים מובהקים במספר בתי האב שברשותם טלוויזיה צבעונית לכל תלונה: בין ה־BBC לרשות השנייה ($p < 0.0001$) ובין ה־BBC ל־CBC ($p < 0.001$), אך לא נמצאו הבדלים מובהקים בין הרשות השנייה ל־CBC. כך שמספר בתי האב לכל תלונה המוגשת ל־BBC ($M = 23,631$; $SD = 7,867$) גבוה באופן מובהק ממספר בתי האב לכל תלונה המוגשת לרשות השנייה ($M = 3,043$; $SD = 2,330$) וממספר בתי האב לכל תלונה המוגשת ל־CBC ($M = 9,011$; $SD = 2,813$).

2. היקף הכרעות הגופים המטפלים בתלונות

כדי לבחון את ההשערה בנוגע להבדלים בין הנציבים באחוז התלונות שהם מוצאים מוצדקות, ניתחנו שונות חד־גורמית. כפי ששיערנו, נמצאו הבדלים מובהקים בין הנציבים ($F_{(2,15)} = 15.23, p < 0.0001$). כדי לבחון את מקור

לוח 5: היקפי ההכרעות של הגופים המטפלים בתלונות

ממוצע	2004	2003	2002	2001	2000	1999		
22.6%	19.0%	32.1%	25.5%	17.2%	16.1%	25.8%	אחוז תלונות שנמצאו מוצדקות	הרשות השנייה
77.4%	81.0%	67.9%	74.5%	82.8%	83.9%	74.2%	אחוז תלונות שלא נמצאו מוצדקות	
21.6%	25.9%	28.6%	8.6%	29.1%	15.8%	21.5%	אחוז תלונות שנמצאו מוצדקות	BBC
78.4%	74.1%	71.4%	91.4%	70.9%	84.2%	78.5%	אחוז תלונות שלא נמצאו מוצדקות	
5.7%	5.0%	6.7%	5.8%	3.6%	7.9%	5.3%	אחוז תלונות שנמצאו מוצדקות	CBC
94.3%	95.0%	93.3%	94.2%	96.4%	92.1%	94.7%	אחוז תלונות שלא נמצאו מוצדקות	

המובהקות, עשינו את מבחן Scheffe ונמצאו הבדלים מובהקים באחוז התלונות אשר נמצאו מוצדקות על ידי נציב ה-CBC לבין אלו אשר נמצאו מוצדקות על ידי נציב הרשות השנייה ($p < 0.001$) ואנשי היחידה לטיפול בתלונות של ה-BBC ($p < 0.001$); אך לא מצאנו הבדלים מובהקים בין נציב הרשות השנייה לבין אנשי ה-BBC, כך שנציב ה-CBC ($M = 5.71$; $SD = 1.46$) מוצא אחוז נמוך יותר של תלונות מוצדקות מאשר נציב הרשות השנייה ($M = 22.61$; $SD = 6.24$) והיחידה לטיפול בתלונות של ה-BBC ($M = 21.58$; $SD = 8.07$).

3. זיהוי המבחנים המשמשים את הנציבים כדי לבחון אם התלונה מוצדקת

אפיון המבחן שמפעילים הנציבים כדי לבחון אם התלונות מוצדקות התבסס על ניתוח תוכן של הדוחות שפרסמו הנציבים לתקופה הנסקרת. נדגמו באופן אקראי יותר מ-40% מסך התלונות המופיעות בדוחות הנציבים בשנים הנסקרות. כדי ללמוד על המבחנים המשמשים כל נציב בנפרד בטרם נשווה את עבודתם זה לזה, קודדנו לפחות 30% מהתלונות שקיבל כל נציב לכל עיקרון אתי נפרד. בכל פריט קודד העיקרון האתי העיקרי אשר נטען שהופר, הצעדים שננקטו כדי לבדוק את טענות המתלונן ומה הייתה הכרעת הנציב. אם מספר התלונות האמורות להיות מקודדות לעיקרון האתי היה נמוך מ-30 פריטים, הקפדנו לקודד את כולם. כך היה במקרה של נציב הרשות השנייה, אשר מפרסם בדוחותיו מספר נמוך יותר של תלונות מאשר עמיתו (בסך הכול 60 תלונות בנושאים אתיים). כיוון שכך, קודדנו את כל התלונות הרלוונטיות במהלך התקופה הנסקרת לאחר שביצענו בדיקת מהימנות בין שופטים (83% הסכמה בנוגע לעיקרון האתי המרכזי אשר הופר לדברי המתלונן): 47 תלונות נגעו בהגינות, תשע באיזון וארבע בדיוק.

1. איזון

בעקרון האיזון הכוונה היא להקפדה על 'הבחנה ברורה בין דיווח עובדתי לבין הבעת דעה, פרשנות או ניתוח של מידע', ועל 'ביטוי נאות ומאוזן לדעות השונות הרווחות בציבור' והימנעות מהעדפה של 'דעה מסוימת על פני דעה אחרת'. מצאנו כי המבחן שלפיו בוחנים גופי התקשורת אם הופרו כללים אלו הוא דו-שלבי. ראשית, אם לאורך זמן קיים חוסר איזון בשידורי הארגון בנוגע לנושא התלונה. שנית, בחינה פרטנית של הנקודות הייחודיות למשדר העומד בבסיס התלונה. אם הנושא העומד בבסיס התלונה לא נידון בעוד תוכניות, נבחנה התלונה לאור השלב השני בלבד.

ממוצע התלונות הכללי בנושא איזון ב-BBC לאורך השנים הנסקרות

הוא 19% מסך כל התלונות, כאשר 3% מהתלונות טוענות להטיה פוליטית ו-16% להטיה שאינה פוליטית. דוגמה לתלונה בנושא של הטיה פוליטית היא זו הטוענת כי משדר אקטואליה מתקופת הבחירות של שנת 2001 נטה לטובת מפלגת הלייבור (BBC, Programme Complaints Unit, October 2001). נטען כי באותה התוכנית שודרה גם כתבה על פעילות מפלגת הלייבור, אשר סקרה רק את דעות התומכים במפלגה וריאיון עם אחד האישים הבולטים בה, מר ג'ק סטראו (Straw). היחידה לטיפול בתלונות לא קיבלה את דעת המתלונן משני טעמים: הראשון, בבחינת חוסר האיזון בין הצגת המפלגות לאורך זמן לא נמצא פגם או העדפה למפלגה מסוימת, ונקבע שכל המפלגות קיבלו סיקור מאוזן; השני, היחידה לטיפול בתלונות בחנה את המשדר עצמו ומצאה כי בפועל קרה ההפך מטענת המתלונן – זמן הריאיון עם מר סטראו קוצר, דבר שקיצץ בזמן השידור שקיבלה מפלגת הלייבור בתקופת הבחירות.

גם תלונות אשר אינן עוסקות בהטיה פוליטית זוכות לאותה בחינה. לדוגמה, נטען כי תוכנית על המהומות בצפון אנגליה בקיץ 2001 אופיינה באי-דיוקים, באפליה כנגד המשטרה ובהגזמה בתיאור התפקיד של ארגוני ימין קיצוני במהלך המהומות (שם). היחידה לטיפול בתלונות קיבלה את דעת המתלונן באופן חלקי. כיוון שהתוכנית שודרה במסגרת סדרה שבחנה את גורמי המהומות ואת השלכותיהן, לא מצאה היחידה הטיה במשדרים לאורך זמן. בנוגע למשדר הספציפי, נמצא כי אחד המרואיינים ביקר את התנהגות המשטרה בנסיבות שעדיין היו תחת חקירה, בלי שמפיקי המשדר דאגו לקבל תגובה בנושא.

נראה כי הקנדים רגישים יותר מהבריטים לאירועים של חוסר איזון, שכן לאורך השנים הנסקרות ממוצע התלונות בנושא איזון ב-CBC הוא 51% מסך כל התלונות. דוגמה לתלונה בנושא הטיה פוליטית היא ריאיון מיוחד שקיים CBC Radio עם סטוקוול דיי (Stockwell Day), מנהיג מפלגת ה-Canadian Alliance בטרם בחירות 2000 (CBC, Office of the Ombudsman, English) (Services, 2001: 25). המתלונן טען כי המראיינת הייתה תקיפה כלפי דיי ושאלה אותו שאלות לא רלוונטיות, מה גם שכל האנשים שהועלו לשידור הציגו דעות מנוגדות לאלו של דיי. מפיק התוכנית דחה את התלונה בטענה שהשאלות הלא רלוונטיות לדעת המתלונן (לדוגמה בנושא תורשה מול סביבה) עמדו על הפרק בסדר היום הציבורי בזמן מערכת הבחירות. נוסף על כך, הוא הביא לתשומת לב המתלונן כי דעות התומכות בדעותיו של דיי הועלו לדיון מאוחר יותר באותו הריאיון, כך שגם בבחינת התלונה לאורך זמן לא היה מקום להצדיקה. נציב ה-CBC חיזק את ידי מפיק התוכנית. הוא אף העיר שהריאיון ארך כ-20 דקות ומרביתו הוקדש להציג את דעותיו של דיי. בעניין הדעות אשר השמיעו

האנשים שהועלו לשידור, הביא הנציב לתשומת לב המתלונן שזו בדיוק כוונת נוהלי ה-CBC בדברם על איזון ועל הימנעות מהתערבות בדעות הציבור – מתן האפשרות להשמיע דעות בשידור ציבורי ללא התערבות המנחה.

גם תלונות בנושאים של חוסר איזון שאינם קשורים לפוליטיקה הקנדית נבחנות באותו אופן. למשל תלונה אשר טענה כי סגנון הסיקור של כתב ה-CBC בישראל, ניל מקדונלד, מוטא לטובת הצד הפלסטיני (CBC, Office of the Ombudsman, English Services, 2002: 38). המתלונן ציין לרעה בעיקר כתבה על פלסטינים שנפצעו מירי של חיילי צה"ל באפריל 2001. סגן נשיא ה-CBC לא הסכים עם המתלונן. הוא הטעים כי התמקדות בכתבה ספציפית מחטיאה את התמונה הכוללת המצטיירת בסיקוריו של מקדונלד, שסיקר את הסכסוך על כל היבטיו לאורך זמן רב. נציב ה-CBC החליט לבחון את התלונה לאורך זמן וצפה ביותר מ-40 כתבות של מקדונלד. הוא מצא כי מספר הכתבות אשר סוקרות את הצד הפלסטיני דומה לאלה אשר סוקרות את הצד הישראלי. הוא גם שוחח עם מקדונלד בנושא. בתום הברור המקיף שקיים, מצא עניין אחד בלבד בתלונה שעמו הסכים, אשר נגע בחוסר הסיקור של החומר הנלמד בבתי הספר הפלסטיניים.

ישנם מקרים שבהם הנושא העומד בבסיס התלונה אינו נידון בתוכניות אחרות. כפי שהטעמנו, במקרים מעין אלה בוחן הנציב את התלונה לאור השלב השני בלבד – חוסר איזון במשדר הספציפי. דוגמה לכך עשויה להיות התלונה על תוכנית שעסקה בתעשיית הפרווה הקנדית (שם: 13). המתלונן, יושב ראש עמותה להגנה על החיות הפרוותיות, טען כי התוכנית הייתה חד-צדדית בעד תעשיית הפרווה והביאה רק דעות שתמכו בה. הנציב מצא כי המתלונן צדק וכי היה מקום להביא דעות המנוגדות לפעולותיה של תעשיית הפרווה.

כמו עמיתיו, גם הנציב הישראלי משתמש במבחן דו-שלבי כבואו לבחון תלונות בנושאים של חוסר איזון. דוגמה לכך עשויה להיות תגובתו לתלונה בדבר חוסר איזון ישראלי להאשמות של הצד הפלסטיני, אשר שודרו במסגרת כתבה על פעילות 'כוח 17', המשמר הנשיאותי של ערפאת (נציב תלונות הציבור, הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו, 2001: 49). כמו עמיתיו, בחן הנציב את התלונה לאורך רצף של תוכניות בנושא ומצאה בלתי מוצדקת. הוא מצא שלאורך רצף של תוכניות הוצגה גם עמדת צה"ל וגם עמדת הדרג המדיני כלפי האשמות אלו. לאור האמור לעיל לא מצא הנציב במשדר עצמו חריגה מהקו המאוזן שנהגה על פיו הרשות השנייה בשידוריה.

2. דיוק

בעקרון הדיוק הכוונה היא להקפדה על הימנעות משידור 'דבר שאינו אמת,

אינו מדויק, או מטעה' ואימות המידע עם ה'מקורות המהימנים ביותר' בנסיבות העניין. מצאנו כי כל הנציבים נוקטים מבחן שבו הם מבררים לעומק את האמת ולפיה מכריעים בנוגע לצדקת התלונה.

ממוצע התלונות הכללי בנושא דיוק ב-BBC לאורך השנים הנסקרות הוא 5% מסך כל התלונות. דוגמה הולמת לדרך הבחינה של היחידה לטיפול בתלונות אם תלונה בנושא דיוק היא מוצדקת היא ריאיון ששודר ברדיו לידס (Leeds) עם חבר הפרלמנט בארי שירמן (Sheerman) בנושא היחסים בין הקהילה המוסלמית לבין שאר האוכלוסייה במחוז הבחירה שלו, האדרספילד (Huddersfield) (BBC, Programme Complaints Unit, February 2002). המראיין טען כי מאז אירועי 11.9.2001 הלכו והידרדרו יחסים אלו, וביסס את טענתו על שני דיווחים: האחד, תקיפות של מוסלמים על רקע גזעי; והשני, הכפלת הכוח המשטרתי באזור. חבר הפרלמנט שירמן טען כי היחסים בין הקהילות הרמוניים וכי השאלות שנשאל התבססו על דיווחים שגויים. היחידה לטיפול בתלונות בדקה את המהימנות של שני הדיווחים ומצאה כי זה אשר דיווח על הכפלת הכוח המשטרתי היה שגוי. לאור האמור לעיל נמצאה התלונה מוצדקת. נציין כי כאשר מדובר בחוסר דיוק בתוכניות המיועדות לילדים, ניכרת תגובה קשה אף יותר מן הרגיל. דוגמה לכך היא התגובה של יחידת ה-PCU על שגיאה שנפלה בתוכנית היסטוריה לילדים: 'התוכנית לא תשודר שנית' (BBC, Programme Complaints Unit, February 2000). חוסר הדיוק היה בשיוך ההישג של הקפת העולם ביאכטה לראשונה בידי אדם לפרנסיס צ'יצ'סטר (Francis Chichester), בתוכנית אשר עסקה בחזרתו לפלימות'.

ממוצע התלונות הכללי בנושא דיוק ב-CBC לאורך השנים הנסקרות הוא 26% מסך כל התלונות. תלונה אשר מדגימה את דרך הבחינה של ציטוט לא מדויק היא זו של נציג חברת ביטוח בנושא תביעה של אחד המבוטחים נגד החברה (CBC, Office of the Ombudsman, English Services, 2000: 30). המתלונן, סגן נשיא חברת הביטוח HB, טען כי בתוכנית טלוויזיה אשר חקרה את אחת התביעות התלויות ועומדות כנגד HB צוטטה תגובת החברה כ'אין תגובה', כאשר בפועל הסבירה HB לכתבת כי אין ביכולתה להגיב על העניין מתוקף שמירה על חסיון הפרט. סגן נשיא HB טען שהצופים יכלו להבין מתוך הציטוט השגוי שיש לחברה מה להסתיר. נציב ה-CBC חקר את העניין, הן מול הכתבת והן מול החברה אשר מספקת שירותי דוברות ל-HB, ומצא שנעשה כל ניסיון אפשרי להשיג תגובה של HB, ובכלל זה הסכמה של התובע בכתב, אשר לא הוגשה ל-HB, מכיוון שזו לא הסכימה להגיב בעניין. הנציב לא מצא את התלונה מוצדקת אך המליץ כי מעתה ואילך יש לדרוש מכתב ויתור חיסיון במקרים שבהם מבקשים לקבל מידע מגוף מסוים החייב בחיסיון כלפי לקוחותיו.

במקרה אחר דרש מתלונן שתשודר הבהרה למשפט מבלבל בכתבה על הפוליטיקאי דיי סטוקוול (CBC, Office of the Ombudsman, English) (Services, 2001: 31). בכתבה נאמר כי דיי 'בעד החיים, אבל גם תומך בעונש המוות' ('בעד החיים' הוא תרגום חופשי למונח האנגלי 'Pro-Life'). משפט זה נאמר בהקשר של דיון בנושא הפלות. המתלונן טען שהיה על הכתב לדייק ולציין שדיי מתנגד להפלות, שכן אין הוא יכול להיות בעד החיים, אם הוא תומך בעונש מוות. מפיקת התוכנית הסכימה עם המתלונן והנחתה את צוות התוכנית להשתמש במינוח מדויק יותר מ-'Pro-Life' בתיאור מתנגדים להפלות. בהירשו לעניין, בחן נציב ה-CBC כיצד דיי מגדיר את עצמו. הוא מצא כי דיי מתאר את עצמו כ-'Pro-Life'. הנציב התייעץ גם עם נשיא הקואליציה נגד הפלות, אשר אישר כי ישנם חברים רבים בקואליציה המתנגדים להפלות ובה בשעה תומכים בעונש מוות, ושלטעמו, אין פגם בדבר. בבחינת המשדר עצמו מצא הנציב שנוספו דברי הבהרה אשר לא הותירו מקום לספק בדבר עמדותיו של דיי בנושאים של הפלות ועונש מוות, כך שלטעמו לא יכול היה להיווצר בלבול בקרב הצופים. לאור זאת, לא מצא את התלונה מוצדקת, אך הסכים שהיה עדיף להשתמש במונח בהיר יותר, כגון 'מתנגד להפלות'.

הנציב הישראלי נוקט קו זהה כאשר הוא ניגש לבחון תלונות הטוענות לחוסר דיוק. תלונה המדגימה את העניין עלתה בכתבה של חיים הכט אשר עסקה בפרישת חיילי מילואים משירות צבאי מטעמי מצפון (נציב תלונות הציבור, הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו, 2001: 52–53). אחד החיילים, אלדד גולן, טען בכתבה כי עזב את היחידה המובחרת ששירת בה מטעמים של מצפון. נטען כי על הכתב היה להביא לידיעת הציבור כי הוא מעסיקו של אלדד גולן, וכי אלדד גולן טען בתוכנית אחרת שהוא 'לא עזב מסיבות מצפוניות'. הנציב בירר את העניין עם הכתב, וזה דחה את הטענות ואמר כי הוא מכיר את גולן ושהוא דובר אמת. עקב חוסר ההתאמה בין שלל הגרסאות השונות פנה הנציב לדובר צה"ל, אשר גרס כי גולן שוחרר מסיבות אישיות. הכתב הגיב כי אין בצה"ל סעיף המאפשר שחרור מטעמי מצפון ולכן פנה גולן לקצין בריאות נפש ושוחרר על רקע בעיות נפשיות. מכיוון שלא הוברר העניין דיו, הפעיל הנציב את סמכותו וזימן את גולן לחקירה, שבה אימת גולן את דברי הכתב. במקרה זה נתקל הנציב בקשיים בחפשו אחר האמת, וכדי להכריע בעניין, השתמש באופן הריג בסמכויות החקירה שנתנו לו ולבסוף לא מצא פגם בעובדות ששודרו בכתבה ובהסתרת העובדה כי הכתב היה מעסיקו של גולן.

במקרה אחר התלוננו שני מאזינים כי הצליחו, ארבע שעות לאחר תחילת משחק רדיופוני, לפתור חידה ששודרה בתוכנית הרדיו 'דידי לוקלי' במסגרת שבוע משחק נציב תלונות הציבור, הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו, 2000:

54–55). המאזינים התלוננו כי יצרו קשר עם מפיקי התוכנית ביום השני למשחק אך התבשרו כי כבר נמצא פותר. בפועל, רק ביום האחרון של המשחק הועלה הפותר לשידור. כאשר ניסו לקבל הסבר, זכו ליחס מזלזל. לטענת ירדיו ללא הפסקה, תחנת הרדיו האחראית על השידור, האדם אשר מצא את הפתרון עלה לשידור רק ביום האחרון, עקב אילוצי עריכה וחריגה מלוחות זמנים. לאור האמור לעיל חשב הנציב כי הבעיה עשויה להיפתר באמצעות שיחת הבהרה של מנהלי התחנה עם המתלוננים ומתן פרס תנחומים. משדחו את ההצעה מנהלי התחנה, הגיע הנציב לכלל מסקנה 'כי אין בהסברי התחנה מענה הולם למתלוננים' ושי'בוצעה הטעיה לכאורה של מאזיני התוכנית'. היעדר תקנון מפורט חיזק מסקנה זו. בעקבות כך העביר הנציב את התלונה לוועדת הפרות רדיו, אשר הסכימה עם הנציב והנחתה כי לכל שעשועון צריך לפרסם תקנון נגיש לכול, וכן שאין לעודד מאזינים לנסות ולמצוא פתרון לחידה אשר כבר נמצא לה פותר. מקרה זה הוא בבחינת הטעיה מכוונת ולא רק אי-דיוק בפרטים. עקב חומרת הדברים מצא הנציב לנכון להעביר את הממצאים להמשך טיפול בוועדות בעלות סמכות מעשית.

3. הגינות

בעקרון ההגינות הכוונה היא להקפדה על ה'פרטיות, השם הטוב והטעם הטוב'. לתלונות המשויכות לעיקרון זה נגיעה במגוון רחב של נושאים בקרב שלושת גופי התקשורת, החל בשידור של תוכן לא ראוי או בשידור בשעה שאינה מתאימה לקהל צופים, עבור בשימוש בשפה פוגענית וחודרנית וכלה בגזענות ובסקסיוזם.

תלונות הטוענות לחוסר הגינות נבחנות בשני שלבים: ראשית, נבחנת מידת הפוגענות של התוכן השנוי במחלוקת. לאחר מכן, במידה שהתוכן המשודר אכן נמצא פוגעני, נבחנת השאלה האם ההקשר שבמסגרתו שודר מצדיק את הבאתו לשידור, קרי מהו סוג התוכנית ומהן מטרותיה. אם מדובר בפגיעה ברגשות של ילדים, נבחנת גם השאלה של שעת השידור.

ממוצע התלונות הכללי בנושא הגינות ב-BBC לאורך השנים הנסקרות הוא 74% מסך כל התלונות. עיקר התלונות בנושא הגינות נוגעות בטעם קלוקל (21.43%), בפגיעה ברגשות דתיים (9.02%), בשפה פוגענית (5.81%), במגע מיני (5.49%) ובאלימות (5.41%). הבריטים רגישים מאוד לנושא זה, ובעיקר לשעות שידור שאינן מתאימות לקהל הצופים העיקרי באותו הזמן. ל-BBC מדיניות ברורה בעניין הפרדת שעות השידור המיועדות לילדים ולמבוגרים והוא מציב גבול ברור בין השניים: השעה 21:00 בערב. שעה זו מכונה על ידם 'the watershed' (נקודת ההפרדה). תוכניות אשר כוללות תוכן לא מתאים לילדים

ומשודרות לפני שעה זו זוכות למקלחת ציננת מהיחידה לטיפול בתלונות של ה-BBC. דוגמה לכך היא תלונה על פרק של סדרת הטלוויזיה לנוער 'באפי, קוטלת הערפדים' ('Buffy The Vampire Slayer'), אשר כלל סצנות של עינויים ורמיזות לאלימות מינית, וששודר בשעות אחר הצהריים המאוחרות (BBC, Programme Complaints Unit, April 2002: 12). יחידת ה-BBC בחנה את תוכן הפרק, את ההקשר של התוכנית ואת שעת השידור. נמצא כי מעשי אלימות רבים בסדרה אופיינו ביסודות פנטסטיים ולכן התוכנית מצויה בגבולות הסביר, אך באחת הסצנות בפרק זה עברה האלימות כל גבול. היחידה המליצה כי הפרק ייערך מחדש לפני שידורים חוזרים באותן השעות ונתנו הנחיות כלליות לצוות הממונה על עריכת הסדרה.

במקרה אחר נתקבלה תלונה שטענה כי תיאור הפציעות שנגרמו לילדה בת שש אשר נרצחה בנסיבות קשות בידי האפוטרופוסים שלה היה מפורט יתר על המידה בהקשר שבו שודר (BBC, Programme Complaints Unit, April 2001). כיוון שאכן היה מדובר בתיאור קשה, נבחן הקשר השידור, ונמצא כי היה מדובר בדיווח שסיקר את הרשעת הרוצחים ואת גזירת דינם למאסר עולם בסיכום החדשות של השעה 17:00 אחר הצהריים. התיאור נועד להבהיר את הרקע לגזר הדין הקשה. היחידה לטיפול בתלונות לא מצאה את ההקשר כמצדיק במידה מספקת תיאור כה מפורט של הרצח. היא הכריעה כי התיאור הקשה הובא לשידור בשל טעות בשיקול הדעת. בעקבות האמור לעיל תוזכרו צוותי החדשות להימנע מתיאורי פשע מפורטים מדי.

ממוצע התלונות הכללי בנושא הגינות ב-CBC לאורך השנים הנסקרות הוא 18% מסך כל התלונות. דוגמה הולמת לשיקול הדעת שהפעיל נציב ה-CBC כדי לבחון אם תלונה בנושא הגינות מוצדקת היא תלונה שעניינה השימוש בכינוי הגנאי נְיוֹפִי (Newfie) כלפי תושבי ניו פאונדלנד (Newfoundland) במסגרת כתבה בנושא עובדי נמל התעופה המקומי (CBC, Office of the Ombudsman, English Services, 2001: 44–45). מונח זה נתפס על ידי המתלוננת ככינוי גנאי, המקביל לשימוש במונח 'Nigger' כלפי כהי עור, ומעיד על תפיסה סטראוטיפית ומתנשאת כלפי תושבי האי. בחקירתו בחן האומבודסמן לא רק את השימוש במונח אלא גם כיצד ביטא אותו הכתב, את כוונות עורך התוכנית ואת הדרך שבה המונח נתפס על ידי תושבי האי. שעת השידור לא הובאה בחשבון, שכן המשדר יועד למבוגרים. מן הבירור שקיים הנציב עלה שהמונח לא בוטא בדרך מזלזלת, ושלא הייתה כל כוונה כזו מאחורי הדברים. הוא גם מצא שתושבי האי, ובכללם התושבים אשר רואיינו בכתבה, לא ראו במונח כינוי גנאי. עורך התוכנית עצמו הודה שהשימוש במונח היה לא הולם ונוסף על כך לא מצא הנציב מקום להתערב.

שתי תלונות מעניינות שבהן עסק נציב ה־CBC מבהירות את השיבות הקשר השידור כהצדקה לשידורו של תוכן שנוי במחלוקת. במקרה אחד, התלוננה אישה כי בעת שצפתה עם שתי בנותיה ב־CBC, שודרו תמונות של פורנו 'קשה' בתוכנית 'The Fifth Estate', מעט מאוחר מהשעה 20:00 בערב (CBC, Office of the Ombudsman, English Services, 2001: 15). נציב ה־CBC הסכים שהתוכן אכן היה קשה לצפייה, אך מכיוון שהובא במסגרת תוכנית תחקיר שעסקה בערוצי פורנו המשודרים בלוויין שלא כנוהלי השידור הקנדיים, היה שידור התמונות הקשות מוצדק. כמו כן, הוא הביא לתשומת לב של האישה כי קדמו לתוכנית הודעות אזהרה מתאימות. במקרה אחר התלוננה אישה כי תוכנית סטירה מסוימת עברה את גבולות הטעם הטוב, כאשר המנחה ואורחיו צחקו על חשבונם של חסרי בית, זקנים וצרפתיים (CBC, Office of the Ombudsman, English Services, 2000: 16). גם במקרה זה מצא נציב ה־CBC כי ההקשר שבו משודרת התוכנית, כתוכנית אשר בוחנת נושאים אקטואליים מנקודת מבט סטירית וקומית, מצדיק לשדר אמירות לא קלות לעיכול.

מעיון בדוחות הרשות השנייה אפשר להתרשם כי תלונות רבות טוענות לחוסר הגינות. תלונות רבות הן על תוכן הבוטה של פרסומות. בעקבותיהן, ובעיקר בעקבות עצומה שחתמו עליה נשים רבות, יזם הנציב אף פנייה מרוכזת להנהלת הרשות השנייה וקרא לבדוק באופן שיטתי יותר את תוכן הסקסיסטי של פרסומות (נציב תלונות הציבור, הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו, 2000: 44). הוא הוסיף והמליץ כי יש מקום לקיים דיון פתוח בנושא בשיתוף צופים ומאזינים. יש לציין שישנן גם תלונות על תוכנם של קדימונים ('פרומואים') לתוכניות. המעניין הוא שגם בקדימונים שמפיקה הרשות עצמה או שמפיקות זכייניות ניכרת נטייה לאותה בוטות המאפיינת את הפרסומות המסחריות המשודרות במסגרתה. טעויות אלו עלולות להתבטא בשעת שידור לא מתאימה של קדימון המכיל תוכן אלים (שם: 45–46) או קדימון המשתמש בגוף האישה, כדי לקדם צפייה בשידורי ערוץ 2 (שם: 43).

אחת התלונות בנושא עסקה בקדימון של שידורי קשת לקראת קיץ 2000, אשר כונה 'העונה החמה' (נציב תלונות הציבור, הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו, 2000: 37). בקדימון זה נראתה בחורה לבושה בבגד ים מסוג ביקיני, שותה משקה ורוד. בדומה לעמיתיו, בחן נציב הרשות השנייה את תוכן הקדימון ואת ההקשר שבו שודר. כדי להבין את ההקשר, הוא אף בירר עם המנהל הממונה בשידורי קשת מה הרעיון אשר עמד בבסיס התשדיר. הבירור העלה שהקדימון יועד להיות פרודיה על הפרסומות הבוטות אשר מנצלות את הגוף הנשי לקדם מכירות. מתוך צפייה בתשדיר קבע הנציב שאין כוונה זו ברורה דיה ולכן אין התשדיר ראוי לשידור.

במקרה אחר קיבל הנציב תלונות רבות על יחסו של נסים משעל לנגיד בנק ישראל לשעבר, יעקב פרנקל, בתוכנית האקטואליה 'משעל חם' (שם: 37). נטען כי משעל התנהג בדרך 'תוקפנית, חסרת נימוס וגסת רוח' כלפי הנגיד לשעבר. על אף טענת הזכייין ומערכת התוכנית כי מחובתו של מראיין ללחוץ על מראיין כאשר אין האחרון עונה לשאלות, הסכימו גם הם עם הנציב שאין הצדקה להתנהגות הנוקבת יתר על המידה של משעל במקרה האמור. בתוכניתו הבאה התנצל משעל על התנהגותו כלפי פרנקל.

לסיכום, שני הנציבים ויחידת התלונות משתמשים במבחנים דומים, כדי לבדוק תלונות הטוענות להפרת אותו עיקרון אתי, והמבחן הרלוונטי נקבע לפי הסוגיה האתית העומדת בבסיס התלונה.

דיון

בריאיון שקיימנו עם נציב תלונות הציבור של הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו בישראל, מר גיורא רוזן, הסביר הנציב כי תלונות בנושא תקשורת הן דבר חיובי, כיוון שהן מעידות על מודעות ציבורית ועל רגישות מפותחת לערכים דמוקרטיים. הוא רואה במחלקת התלונות בכל ארגון, ובייחוד בארגון תקשורת, את הלב המרגיש את בעיות והתחבטויות הלקוח-הצופה. מקריאת דברי הפתיחה של מנכ"ל ה-BBC (BBC, Programme Complaints Unit), (April 2003: 1) ומהדיונים הציבוריים שמקיים נציב ה-CBC (CBC, Office) (of the Ombudsman, English Services, 2001: 48-51) נראה שעמיתו של מר רוזן מחזיקים בדעה דומה.

במחקר זה ביקשנו לעמוד על האפקטיביות הציבורית והפנים-ארגונית של שלושה נציבי תלונות ציבור בארגוני תקשורת. על האפקטיביות הציבורית ביקשנו ללמוד לפי היקפי התלונות המופנות לטיפולם ביחס לאוכלוסייה ולפילוח הכרעותיהם. שיערנו כי הנציב הקנדי יבלוט לעומת עמיתו בהיקף התלונות היחסי, וכי אחוז התלונות שימצא מוצדקות יהיה נמוך באופן יחסי. הנתונים הראו כי נציב ה-BBC מקבל פחות תלונות מעמיתו מבחינה יחסית, ושנציב ה-CBC אכן מוצא פחות תלונות מוצדקות מאשר עמיתו. על האפקטיביות הפנים-ארגונית ביקשנו ללמוד מתוך הבחינות המשמשות את הנציבים בהכרעים אילו מהתלונות מוצדקות. כפי ששיערנו, מצאנו כי הנציבים בוחנים תלונות בדרך דומה, לפי העיקרון אתי שנטען שהופר. מצאנו כי בישראל ובקנדה יש פחות בתי אב לכל תלונה המוגשת לנציבים, כך שהמספר היחסי של תלונות המוגשות לנציבים בארצות אלה גדול בהרבה

מזה המוגש ליחידה לטיפול בתלונות של ה-BBC. משמע יותר בתי אב בישראל ובקנדה טורחים להביע את דעתם בנוגע למשדרים אשר לטעמם עברו את גבולות חופש הביטוי מאשר בבריטניה. הסבר לבולטות הישראלית, בצד זו הקנדית, עשוי להימצא בשוק התקשורת המקומי ובעבודת הנציב. מבחינת שוק התקשורת, ייתכן כי דווקא מיעוט ערוצי הטלוויזיה הראשיים בארץ – שלושה בלבד – ממקד אליהם את עיקר תשומת הלב התקשורתית ויוצר ציפיות לתמורה גבוהה. מבחינת עבודת הנציב ולפי השקפת העולם של נציב הרשות השנייה, הממצא עשוי לנבוע גם ממודעות ציבורית גבוהה יותר לתקשורת ולהשפעותיה. נבקש לציין כי תוצאות אלו מתבססות על הנתונים הרשמיים של ה-BBC וכי מריאיון עם פרייזר סטיל, מנהל היחידה לטיפול בתלונות ב-BBC, עולה כי אין הם משקפים את המציאות במלואה.

בהקשר זה מעניין לפרט תוצאות של סקר בנושא השפעת הפנייה לנציב תלונות ציבור, אשר עשה הנציב הישראלי במהלך שנת 2003 (נציב תלונות הציבור, הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו, 2004: 27–28). הנציב ביקש לדעת מה מידת התהודה הציבורית שמעוררות הפניות אליו. לפי תוצאות הסקר, כעשרה אנשים שונים מסכיבתו של הפונה מעודכנים בנושא התלונה ובתוצאותיה. כך שאם טיפל הנציב ב-2,000 תלונות במהלך שנת 2003, הגיע הֶדן ל-20,000 אזרחים. מכאן, אפשר להעריך את המשמעות הרבה שרואה הפונה בעצם התלונה ובתשובת הנציב, וכן את מידת המעורבות האזרחית בפועל בכל תלונה.

ההשערה בנוגע להבדלים באחוזי התלונות הנמצאות לא מוצדקות אוששה. במקרה זה אכן עלה שהנציב הקנדי מוצא אחוז נמוך יותר של תלונות לא מוצדקות מאשר עמיתו. משמעות ממצא זה היא שמספר התוכניות החורגות מגבולות חופש הביטוי ומשודרות ב-CBC נמוך לעומת אלו המשודרות ב-BBC וברשות השנייה. בריאיון שקיימנו עמו הסביר הנציב הישראלי את החרוגות מכללי האתיקה בדרך העבודה ברשות השנייה. לדבריו, הרשות השנייה לא הצליחה לבסס את אחוזי הצפייה בתוכניותיה, כך שכל יום מתחדשת המלחמה על הרייטינג. מלחמה זו גוררת ירידה באיכות השידורים. כמו כן, המצב הכלכלי הקשה בשנים האחרונות גורם להקצנת סגנון הפרסומות; מוסיפים להן עוד ועוד סצנות של מין ו אלימות, כדי 'לעורר' את הצרכנים. בשל הקצנה זו הופקע הפיקוח על הפרסומות מידי הזכייניות ועבר לידי הנהלת הרשות השנייה. נוסף על כך, ההסבר לאחוזים גבוהים יותר של תלונות שנמצאו מוצדקות ברשות השנייה וב-BBC עשוי להיות נעוץ בתפיסות של העיתונאים המקומיים, אשר מצדיקים שימוש בפרקטיקות שונות שאינן עולות בקנה אחד עם כללי האתיקה העיתונאית (צפתי, 2003: 4–9).

הנציב הישראלי אפקטיבי יותר מבחינת ההיבטים המדידים של האפקטיביות הציבורית. בהיבט של היקף התלונות ביחס לגודל האוכלוסייה הוא בולט, בצד הנציב הקנדי, ושניהם מקבלים יותר תלונות באופן יחסי מעמיתם הבריטי; ובהיבט של פילוח ההכרעות הוא בולט, בצד היחידה הבריטית, ושניהם מוצאים תלונות מוצדקות רבות יותר מעמיתם הקנדי.

ההשערה בנוגע לשימוש במבחנים זהים כדי לבדוק את מוצדקות הטענות אוששה. שני הנציבים והיחידה לטיפול בתלונות של ה-BBC משתמשים במבחנים דומים, כדי לבחון אם התלונות מוצדקות לפי העיקרון האתי, שלדעת המתלונן, הופר. לאור האמור לעיל נראה כי שלושת הגופים היו מגיעים להכרעות דומות, במידה שהיו נדרשים לבחון מקרה זהה. הסיבה לכך טמונה כנראה בעקרונות האתיקה המשותפים שעליהם מתבססת עבודתם. אם כן, מבחינת אפקטיביות פנים-ארגונית, לשלושת הנציבים ראייה ברורה של דרך העבודה העיתונאית הרצויה, שעל פיה אפשר להעריך את הפעילות העיתונאית של כתבי הארגון.

ההגדרה הקלסית של תפקיד האומבודסמן מקורה בדעה שחופש הביטוי הוא זכות מוחלטת שאין להגבילה בשום אופן, ואשר גורסת כי 'בכוח ניתן להשתמש כנגד כוח; בדעות יש להילחם באמצעות דעות' (כהן-אלמגור, 1999: 116). מותר להשמיע באוזני האומבודסמן כל דעה, ורק אם זו תוצג בדרך שאינה יאה למעמד, לא תזכה לתשובה (ולפי הריאיון עם נציב הרשות השנייה, גם במקרה זה – תלוי בנסיבות). הנציב לא יסכים בהכרח עם דעת המתלונן, אך על כך בדיוק מדבר העיקרון – על התמודדות עם עמדות באמצעות הבעת דעות אחרות והתימוכין הרלוונטיים להן. מצב עניינים כזה הוא כמוכן דגם אידיאלי להחלפת דעות בכל מסגרת דמוקרטית, אך נראה כי הוא יכול להתקיים במלואו רק במסגרת סטרילית דוגמת יחידה לטיפול בתלונות. אנו רואים באפשרות זו את עיקר תפקיד האומבודסמן בכל מסגרת ארגונית שבה הוא קיים ואת התוספת הייחודית שלו לשיפור אמות מידה אתיות בתקשורת. החיבור של ההשפעה הרבה שיש לארגוני תקשורת על סדר היום הציבורי בתוספת נתינת הדעת על האתיקה התקשורתית עשוי לתרום להכרעת עניינים חשובים, באופן המשרת את הציבור (Meyrowitz, 1994: 145–164). באמצעות משרד האומבודסמן, גם המקומות שבהם מתעצבת דעת הקהל נדרשים לעמוד במבחן ובביקורת.

עם זאת, לא אחת נוצר הרושם שהגורם המטפל בתלונות בארגון מתפקד כמעין 'בולם ועוזעים' ומגשר דווקא, אשר אמון על תדמית הארגון בעיני הציבור. וכך, במקום להיות המצפון האתי של ארגון התקשורת, הוא מתפקד כאיש יחסי ציבור. בספרות מוכרת מחלוקת על הדרך שנציבי תלונות ציבור תופסים את העיתונות הכתובה בנושא. ישנם מחקרים המעידים על כך שנציבי תלונות

ציבור שמים דגש רב יותר על מאפיינים של יחסי ציבור (Ettema & Glasser, 1987: 3–12; Nemeth & Sanders, 2001). אחד הממצאים המעניינים היה שהנציבים חלקו על האמירה שיש לתפקיד שלהם חשיבות מבהינת יחסי ציבור, אבל ראו בהיבטים המעשיים של פעילויות של יחסי ציבור היבטים עיקריים של עבודתם (Ettema & Glasser, 1987: 3–12). למשל מרביתם הסכימו שאחד ההיבטים המרכזיים של עבודתם הוא 'לתת לקוראים את התחושה שלעיתון אכפת מהם'. אפשר שהנציבים תופסים את תפקידם באופן שונה מהדרך שהם מבצעים אותו בפועל. אולם ישנם גם מחקרים המראים כי פעילות האומבודסמן בגופי תקשורת הגבירה את מידת האחיות של עיתונאים להיבטים האתיים של עבודתם (Starck & Eisele, 1999: 37–49). כלומר עצם נוכחותו של גורם מבקר ומפקח מבהינה מוסרית משפיעה על תפיסת התפקיד האישית של העיתונאים.

ובכל זאת, יש לנו הרושם כי הגורם האמון על הטיפול בתלונות במסגרת ארגון התקשורת מתפקד במידה רבה כ'בולם זעזועים'. רושם זה הוא תוצר של כמה סיבות. הסיבה הראשונה היא כי בחינת המקרים המדווחים העלתה כי הנציב בוחר לעתים בעמדת ארגון התקשורת ומוצא הצדקות לדבר שנעשה, בלי לבחון כלל את טענות המתלונן ואת האפשרות שיש משהו בדבריו. לדוגמה, מתלוננים אחדים טענו שאמנון אברמוביץ' לא הביא סימוכין לקביעתו כי שר האוצר נתניהו 'פעם ראשונה [...] מקבל החלטות גם לטובת המדינה ולא רק למען עצמו' (נציב תלונות הציבור, הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו, 2004: 57). הנציב הצדיק את אמירותיו של אברמוביץ' בכך שמדובר בטור המציג דעה אישית ומוגן על ידי עקרונות חופש הביטוי, אך לא הגיב על טענות המתלוננים, אשר לא ביטלו את דעתו של אברמוביץ' אבל דרשו לקבל הוכחות. נוצר רושם שהנציב כלל לא שקל את האפשרות שיש להראות הוכחות גם כאשר משדרים טור אישי מעין זה. עוד דוגמה, הפעם מהתלונות שהתקבלו ב-CBC, הייתה של צופה שביקש לדעת מדוע אין סיקור של דעות המנוגדות למדיניות ההגירה הנוכחית של הממשלה (CBC, Office of the Ombudsman, English Services, 2002: 27). הנציב הסכים שאין ביטוי נרחב לדעות הללו במשדרי ה-CBC העוסקים בנושא, אך לא מצא שחוסר האיזון מספק בשביל לראות במקרה הפרה של נוהלי ה-CBC. לכן במקום להנחות את יוצרי התוכניות בדבר הצורך בתיקון, הוא רק תזכר להקפיד על ביטוי מאוזן של דעות. בדרך זו הנציב מרצה את כל הצדדים. אין הוא נדרש לנזוף ביוצרי התוכניות, אך גם אינו מבטל לחלוטין את דברי המתלונן. גם דרך טיפולו בתלונות שעניינן אופן סיקור האירועים החדשתיים במזרח התיכון על ידי ניל מקדונלד הייתה מטרידה. מקדונלד הוכיח פעם אחר פעם כי מושגים השגורים בתקשורת, דוגמת אובייקטיביות ואיזון, אינם נר לרגליו, והוא שם לו למטרה

לקדם את העניין הפלסטיני בקנדה. ובכל זאת הצדיק דייוויד בזאי את דיווחו. בסופו של דבר, במאי 2003 החליט ה-CBC בדרכו האלגנטית להחליפו בכתבת אדריאן ארסנו (Adrienne Arsenault) (Honest Reporting Canada, 2004;); [February CBC, 'Foreign Correspondents: Bringing The World Home', (22, 2007).

במקרה אחר קיבל ה-CBC תלונות רבות על שימוש במילים שונות מ'טרור' בתיאור אירועים אלימים כלפי הצד הישראלי בסכסוך הישראלי-פלסטיני (CBC, Office of the Ombudsman, English Services, 2002: 47-50). נטען כי העיתונאים הקנדים אינם מדייקים כאשר הם מכנים טרוריסטים בשמות אחרים, כגון אדם חמוש או מחבל מתאבד. לטענתנו, צריך למצוא הגדרה אחידה לטרור, מתוך הכרה בצורך להגן על הדמוקרטיה בהנחות את התקשורת לגנות טרור בתקיפות ובעקיבות. אלא שנציבי תלונות הציבור אינם מקבלים הגדרה מסוימת, בוחרים מקרים לאורה ומחליטים אם אירוע מסוים הוא מעשה טרור אם לאו. הם פשוט נמנעים מלהשתמש במונח זה. גם בקרב ה-BBC רואים אירועים מסוג זה באור דומה. האנשים הממונים על הוצאתו לפועל של אירוע טרור לא יכוננו בשם 'טרוריסטים' אלא בשם הקבוצה שאליה הם משתייכים. וכאן בדיוק נשאלת השאלה – אם תפקידה של עיתונות הוא לדווח באופן מדויק ומאוזן – מדוע לא להשתמש במונח 'טרור', כאשר האירוע אכן עונה על ההגדרה הזו? אבל במקום לחתור לסיקור מאוזן ומדויק או למידה של הגינות, נראה כי ליבת התלונה מטואטאת מתחת לשטיח (כהן-אלמגור, 2006).

הסיבה השנייה לרושם שנוצר בנוגע לתפקודו בפועל של נציבי תלונות ציבור בארגון תקשורת קשורה בזמן הטיפול בתלונה. הזמן המוקצה לטיפול בכל תלונה אינו מוגדר מראש ועובר זמן רב עד שהנציב נפנה אליה; לכן כאשר כבר יש תגובה, על פי רוב אין היא רלוונטית (ברשות השנייה וב-CBC זמן הטיפול בתלונה אינו מוגבל; ב-BBC הוא מוגבל ל-20 ימי עבודה במקרים קלים ול-35 ימי עבודה במקרים סבוכים יותר). כיום, כאשר סדר היום התקשורתי משתנה באופן כה תדיר, יש מקום לבחון מענה מהיר יותר לתלונות ולתקן הפרות במהירות רבה ככל האפשר. לא סביר שהתנצלות על הפרה של כלל אתי תשודר רק בחלוף יותר משבוע. בשל זמני הטיפול הארוכים, אשר אינם עולים בקנה אחד עם המהירות שבה התקשורת עוברת מנושא לנושא, נוצר רושם שתיקון טעויות אינו עומד בראש מעייניו של הארגון. נוסף על כך, גם זמן פרסום הדוחות המסכמים רחוק מהתקופה שאותה הם מסכמים. לדוגמה, דוח של שנת 2003-2004 של נציב ה-CBC, המסכם תקופה עד סוף מרס 2004, פורסם באתר האינטרנט של הנציב רק בנובמבר 2004, יותר

מחצי שנה לאחר תום התקופה שאותה סיכם. ברשות השנייה הגדילו לעשות, כאשר הדוח שסיכם את שנת 2003 פורסם רק בנובמבר 2004. לפי משרד הנציב, חל העיכוב בשל שר התקשורת, שדחה דחיות חוזרות ונשנות פגישה עם הנציב, אף שהוא אמור לראות את הדוח טרם פרסומו לציבור. נכון לאוקטובר 2007, הדוח המסכם של שנת 2006 עדיין לא פורסם. פרסומים מאוחרים אלה מוסיפים על אווירת הזילות בציבור. כאן יש לציין לטובה את ה-BBC, אשר מקפיד לפרסם דוח כל רבעון, בזמן אשר אינו עולה על חודשיים מתום הרבעון המסוקר. ניכר כי ה-BBC מוטרד מאי-היכולת לענות לפניות במסגרת זמן סביר. בשנת 2003 התקבלה החלטה כי ניתן יהיה להגיש תלונה גם באמצעות הדואר האלקטרוני; כפועל יוצא הוכפל מספר התלונות מ-794 בשנת 2001 ל-1,596 בשנת 2002. בשנת 2002 הצליחה היחידה לטפל ב-35.5% מהתלונות במסגרת הזמן שהוקצב לה. הגידול במספר התלונות גרם לירידה באפקטיביות הטיפולית: רק 28% מהתלונות טופלו במסגרת הזמן המוקצבת לטיפול (BBC, Programme Complaints Unit, April 2004).

הסיבה השלישית לרושם שנוצר הוא שלא נעשה תיקון בפועל של הפרות שנמצאו בידי הגורמים המטפלים בתלונות. ב-CBC אין לנציב סמכות מעשית להורות על תיקון. יוצרי התוכנית אמונים על תיקון ההפרה. ב-BBC וברשות השנייה יש לגורמים המטפלים בתלונות סמכות מעשית להורות על תיקון אבל על אף הסמכויות המוקנות להם, יש הבדל בין המלצות והוראות הגורמים המטפלים בתלונות לבין תיקון הטעויות בפועל. בדוח משנת 2001–2002 מעיר נציב ה-CBC של חוסר הלימה בין ההודאה בטעות של יוצרי התוכנית בתכתובות פנימית לבין ההודאה בטעות במסגרת התוכנית (CBC, Office of the Ombudsman, English Services, 2002: 2).

הסיבה הרביעית לרושם שנוצר על נציב התלונות היא שחלק הארי של התלונות נמצא לא מוצדק (77% ברשות השנייה, 78% ב-BBC ו-94% ב-CBC). משמעות הדבר מבחינת הגורמים המטפלים היא שמרבית התלונות אינן מצביעות על הפרה מסוימת של הכללים. עובדה זו מעלה שאלות רבות: מדוע הציבור תופס משדרים באופן שונה מהאופן שיועדו להיתפס? האם נכון לבחון משדרי תקשורת לפי כללים ונהלים אשר אינם מוכרים למרבית הציבור? האם מהות תפקידו של נציב תלונות ציבור או של כל גורם אחר המטפל בתלונות בארגון תקשורת היא לבדוק רק אם הופרו נהלים (שהרי לצורך כך לא בהכרח צריך עיתונאי ותיק ומנוסה, אולי אפילו עדיף משפטן המתמחה בדיני תקשורת)? כיום, כאשר התקשורת מכתיבה לנו את סדר היום הציבורי, ולפעמים אפילו את האישי, אולי צריכה התקשורת לעדכן את כללי האתיקה שלה? אולי מה שהיה נכון בעבר או נכון לעיתונים אינו בהכרח נכון למדיום

אלקטרוני? לדוגמה, אם נחזור למקרה של אמנון אברמוביץ' שצינו קודם לכן, החדשות המשודרות בערוץ 2 ביום שישי בערב נצפות בקרב כ-17%–18% מהאוכלוסייה, שהם בין 290,000 ל-320,000 בתי אב (הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו, 'מדרוג תוכניות טלוויזיה' [16.11.2006]). זהו נתח אוכלוסייה נכבד, גדול הרבה יותר מהציבור שנוהג לקרוא את טוריו של אברמוביץ' ב'מעריב'. ייתכן כי נכון יהיה לבחון כללי אתיקה מחמירים יותר במקרה של טור אישי המשודר בתפוצה שכזו.

סיבה חמישית לספקנות שאנו חשים בנוגע לתפקוד האומבודסמן כמייצג ציבור היא מידת האפקטיביות הנמוכה אשר נמצאת בעת בחינה מעשית של עבודת הנציב. אבשלום גינוסר, דוקטורנט למדעי המדינה באוניברסיטת חיפה, בחן את מידת ההשפעה של נציבי תלונות ציבור בארגוני תקשורת על מדיניות הארגון, באמצעות בחינת עבודתם של שלושה נציבים בארגונים ישראליים: הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו, רשות השידור ומועצת הכבלים והלוויין (האגודה לזכות הציבור לדעת, 2006). הוא מצא כי לתלונות המוגשות לנציבי התלונות השפעה נמוכה על מדיניות הגופים המפקחים על גופי השידור. הנציבים אכן פועלים לשנות את מדיניות הארגון, אך פעמים רבות אינם עושים זאת בהתבסס על המידע שהם מוזקקים מהתלונות שהם מקבלים אלא בהתבסס על רגשותיהם כלפי נושא מסוים ולפי האופן שבו הם תופסים את תפקידם. המסקנה העיקרית של גינוסר היא שהנציבים אפקטיביים יותר בטיפול בתלונה ספציפית, אך לא בהשפעה על מדיניות הארגון. הגורמים לאפקטיביות החלקית הזו אינם חוסר ככלים, אשר זמינים לו מגוף התלונות שבו הוא מטפל, אלא נובעים מאופן תפיסת התפקיד האישית, המעמד בארגון ונטיית ההנהלה להחשיב את פעילותו כחשובה ומשפיעה. נוסף על כך, מהמחקר עלה שלשלושת הגופים אין נהלים ברורים של הסקת מסקנות. דוגמה בולטת לחוסר האפקטיביות של הנציבים היא טיפול נציב הרשות השנייה בתלונות הנוגעות בהתגברות עוצמת הקול בעת שידור פרסומות. תלונות בנושא זה החלו לזרום למשרד הנציב כבר בסוף העשור הקודם (נציב תלונות הציבור, הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו, 1999: 19). בזמנו מצא הנציב כי אין כל בעיה הנדסית ומדובר בבעיה הנובעת מתחושה סובייקטיבית של הצופים. אבל התלונות הוסיפו לזרום. בדוח המסכם של שנת 2004 כבר הלין הנציב כי פנה עוד פעם ליושב ראש מועצת הרשות השנייה בבקשה לקיים דיון בנושא, ושבתחילת 2005 גובשה ועדת מומחים לעניין זה (נציב תלונות הציבור, הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו, 2004: 35–36). רק במהלך יולי 2006 נראה כי אכן נמצא פתרון לבעיה, יותר משבע שנים לאחר שהחלו להגיע התלונות בנושא (הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו, 'פניות ציבור נבחרות – רשימת הפניות' [14.1.2007]).

ברשות השנייה נדרשת ההנהלה לא פעם לנקוט צעדים נגד תוכנית מסוימת או לחזור על המלצות הנציב, עקב חוסר יישום של הנחיותיו. דוגמה לכך היא התוכנית 'אקזיט'. הרשות השנייה קיבלה תלונות רבות בנוגע לתכנים הבוטים ולשפה הגסה המשודרים בתוכנית רצועת הנוער היומית של ערוץ 10, 'אקזיט' (נציב תלונות הציבור, הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו, 2004: 64). הנציב מצא את התלונות מוצדקות והעיר על כך לעורכי התוכנית. אבל התלונות בנושאים שנמצאו על ידי הנציב בעייתיים הוסיפו להגיע. ועדת הטלוויזיה של מועצת הרשות השנייה ערכה דיון שעניינו התאמת התוכנית להגדרה 'תוכנית נוער' ולשעת השידור שלה, שהשתתפו בו אנשי מקצוע, בני נוער ויוצרי התוכנית. בסופו של דבר חזרה המועצה על המלצות הנציב המקוריות. במקרה אחר הוסיפו להגיע תלונות בנוגע לשפה הבוטה שהשתמש בה שמואל פלאטו-שרון בתוכניתו, המשודרת ברדיו 'רדיוס', גם לאחר שמצא הנציב תלונות קודמות באותו עניין מוצדקות (שם: 63).

אסופת גורמים זו, המעידה על חולשתו המעשית של נציב תלונות ציבור בארגון תקשורת, מעלה סימני שאלה באשר למודל הקיים של נציב תלונות ציבור: מודל המתבסס על עובד הארגון הכפוף לנהליו, שלרוב צמח בו מבין שלושת המשרדים המטפלים בתלונות שאותם בחנו במחקר זה, נראה כי הנציב העצמאי ביותר הוא נציב הרשות השנייה. בשונה מעמיתיו, ששייכים לסגל הארגון, הוא שייך לרשות מפקחת ומבקרת ופעילותו ממומנת על ידה (פעילות ה-ECU ממומנת על ידי ה-BBC ואת פעילותו של נציב ה-CBC ממומנת אותה קופה ציבורית הממומנת את פעילות ה-CBC). עצמאות היחידה המטפלת בתלונות היא תנאי מוקדם כדי לרכוש את אמון הציבור כי אין מדובר בסיוח ובמשחק מכור מראש.

בשילוב עם התוצאות המעידות כי נציב הרשות השנייה הוא האפקטיבי ביותר מבחינה ציבורית, נראה שיש לעצמאות הנציב השפעה מכרעת על יכולתו להיות גורם אפקטיבי. אנו מציעים כי המודל שלפיו יפעלו נציבי תלונות ציבור בארגוני תקשורת אף יגדיל לעשות לעומת המודל הקיים ברשות השנייה: על הנציב להיות חסר כל תלות בארגון המבוקר ולהגדיר את יעדי הפעילות שלו לפי האינטרס הציבורי בלבד, ועליו להיות כפוף למרות החוק בלבד. ארגון אשר יכול לשמש דוגמה לאופן הפעילות הרצוי הוא התנועה למען איכות השלטון בישראל (התנועה למען איכות השלטון בישראל, 2005). חלק ניכר מן ההמלצות אשר הציע כהן-אלמגור (2006א) בעניין חיזוק מעמדה של מועצת העיתונות ישים גם בסוגיה זו של חיזוק מעמדו של נציב תלונות הציבור.

סיכום

במחקר זה עסקנו באפקטיביות הציבורית והפנים-ארגונית של שלושה נציבי תלונות ציבור בארגוני תקשורת בשלוש מדינות. מצאנו כי המחלקה לטיפול בתלונות של ה-BBC עוסקת בפחות תלונות באופן יחסי לגודל האוכלוסייה ושהנציב הקנדי מוצא פחות תלונות מוצדקות מאשר עמיתו. עוד מצאנו כי שלושת הגופים המטפלים בתלונות בוחנים אם התלונות מוצדקות באמצעות אותו מבחן, הנבדל לפי העיקרון האתי העומד בבסיס התלונה.

בכל הארגונים שסקרנו יש לחתור להכרעה מהירה בכל תלונה, לתיקונים המשודרים קרוב ככל האפשר למשדר המקורי, לבדיקה מזווית שונה של הנהלים לאור תלונות חוזרות, לשקיפות מלאה של עבודת הגורם המטפל בתלונות (למשל פרסום כלל התלונות והממצאים באתר אינטרנט הנגיש לציבור) וליישום מעשי של המלצות הגורם הבוחן את התלונה. הדרך ליישם רפורמה מעין זו טמונה במתן סמכויות דומות לאלו של שופט לגורם המטפל בתלונות, ובחוסר תלות מוחלטת בארגון התקשורת, אפילו מבחינת מימון פעולות המשדר המטפל בתלונות.

עקרון חופש הביטוי הוא ערך מרכזי בדמוקרטיה אך אין הוא רישיון לפגוע בזולת. יש להכיר ב'מלכוד הדמוקרטי' (כהן-אלמגור, 2007). בקביעת הגבולות האתיים של הסיקור התקשורתי יש לאומבודסמן תפקיד חשוב. מייק גטלר, האומבודסמן של ה'וושינגטון פוסט', הסביר בריאיון שקיימנו עמו כי חלק ניכר מן הפונים אליו אינם מבקשים תשובה כלשהי. הם מבקשים להביע דעה ולמצוא אוזן קשבת, אדם שאתו יוכלו לחלוק את אשר במחשבתם ובלבם. לדידו, תפקידו כולל את היכולת להציב אתגרים בפני כתבים ועורכים. גטלר אמר:

אני לא נמצא כאן כדי לרצות מישהו. ה-*Post* הוא עיתון מצוין ואני חושב שהתפקיד שלי הוא להמשיך ולהשביח אותו. אנחנו חייבים לשמור על רמה גבוהה ואני עוזר באמצעות הצבת האתגרים המהותיים שהקוראים, ולעתים גם אני, בתור עיתונאי וקורא עיתונים מנוסה, מעלים.

כיום יש כ-64 נציבי תלונות ציבור בארגוני תקשורת בעולם (Campbell, 2000). זהו מועדון קטן המקיים פורום להחלפת דעות ורשמים הן באמצעות רשימת תפוצה באינטרנט (listserv) והן באמצעות כנס שנתי. בישראל נציבי תלונות הציבור קיימים בשתי רשויות הפיקוח של השידור הציבורי ורק בעיתון יומי אחד, 'מעריב', לא כל ארגוני התקשורת יכולים להרשות לעצמם מבחינה פיננסית להעסיק אומבודסמן במשרה מלאה, אך עדיין מדובר במספר קטן. הגם

שאנו מכירים בעובדה כי רק לארגוני תקשורת גדולים יש המשאבים להעסיק אדם בכיר שעמיתיו מכירים ביכולותיו ויקראו את המלצותיו, אנו מקווים כי יותר ויותר מהם יכירו בהשיבות של הקמת גוף זה, המסב את תשומת לבם של העיתונאים לחובתם לאתיקה העיתונאית ומביא לידי הידברות בין ארגוני התקשורת ובין קהליהם. בקשתנו היא שנציבי תלונות הציבור ימונו ויפעלו על פי המודל המוצע כאן של עצמאות ושקיפות מלאות, כי יאזנו לפי מיטב ניסיונם והבנתם בין האינטרס הציבורי לבין האינטרס התקשורתי, כי יענו למתלוננים בתוך זמן קצר ככל האפשר, וכי תהיה להם אפשרות ממשית להשפיע על הארגון שאותו הם מבקרים ולוודא כי סטנדרטים של אתיקה יופנמו ויישמרו. האינטרס הציבורי כמו גם האינטרס הפרטי קוראים להקמת המוסד: לציבור חשוב לדעת כי יש בארגון התקשורת אדם עצמאי, שאליו יוכל לפנות בתלונות ובמענות; ואילו לארגון התקשורת משמש האומבודסמן אמצעי להפחתת מעורבות הממשל בקבלת החלטות.

הערות

- 1 התאריך בסוגריים הרבועים מציין את מועד הביקור האחרון של המחברים באתר.
 - 2 מידע נוסף התקבל באמצעות תכתובת דואר אלקטרוני. על קנדה: Katie Davis, 'RE: Household Information', Kathleen.Davis@statcan.ca [December 2, 2004].
- על ישראל: Tami Hagai, 'FW: Household Information', meda@cbs.gov.il [August 13, 2003].

רשימת המקורות

- האגודה לזכות הציבור לדעת (2006). 'לתלונות הציבור השפעה מעטה על מדיניות רשויות התקשורת'. נצפה ב־14.1.2007 באתר: <http://www.imw.org.il/hebrew/article.php?id=221>
- הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו, 'אודות'. נצפה ב־14.1.2007 באתר: http://www.rashut2.org.il/about_thanks.asp
- הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו (1994). 'כללי הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו (אתיקה בשידורי טלוויזיה ורדיו), התשנ"ד—1994'. נצפה ב־14.1.2007 באתר: <http://www.rashut2.org.il/editor/UploadLow/B-64.pdf>
- הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו, 'מדרוג תוכניות טלוויזיה'. נצפה ב־11.11.2006 באתר: <http://www.rashut2.org.il/info-tv.asp>

- הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו, 'פניות ציבור נבחרות – רשימת הפניות'. נצפה ב־14.1.2007 באתר: http://www.rashut2.org.il/public_chosen.asp
- התנועה למען איכות השלטון בישראל (2005). 'מי אנחנו'. נצפה ב־23.2.2007 באתר: <http://207.57.30.186/mqg2002/who.htm>
- וגמן, ה'. עוזרת נציב תלונות הציבור של הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו. התקבל ב־2.12.2004 מאתר נציב תלונות הציבור של הרשות השנייה: natsiv@rashut2.org.il
- כהן־אלמגור, ר'. 1999. גבולות הסובלנות והחירות. ירושלים: אקדמון: 116.
- כהן־אלמגור, ר'. 2006. 'כיסוי תקשורת של מעשי טרור: אירועים מדאיגים והצעה להנחיות', אגרת 5.
- כהן־אלמגור, ר'. 2006. 'מועצות העיתונות בקנדה, בריטניה וישראל: חלונות ראווה וכולאות ברקים', מדינה וחברה א.
- כהן־אלמגור, ר'. 2007. המלכוד הדמוקרטי. תל אביב: מעריב.
- ליפסט, סיימור מ'. 1972. האדם המדיני. תל אביב: יחדיו.
- נציב תלונות הציבור, הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו. 2000. 'דו"ח שנתי מספר 5—תשנ"ט תש"ס 1999'. ירושלים: אלתן: 43—55.
- נציב תלונות הציבור, הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו. 2001. 'דו"ח שנתי מספר 6 — תש"ס תשס"א 2000'. ירושלים: אלתן: 49—53.
- נציב תלונות הציבור, הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו. 2004. 'דו"ח שנתי מספר 9 — תשס"ג תשס"ד 2003'. ירושלים: אלתן: 27—64.
- פלאח, ע'. 2005. 'חשיבה תוצאתית המשך — אפקטיביות', מאמרים. נצפה ב־14.1.2007 באתר: <http://www.articles.co.il/article/2121>
- צפתי, י'. 2003. 'העיתונאים הישראלים מעניקים ציון גמוך לתפקוד התקשורת הישראלית', העין השביעית 43: 4—9.
- American Society of Newspaper Editors (1996). 'ASNE Statement of Principles', Retrieved January 14, 2007 from <http://www.asne.org/kiosk/archive/principl.htm>
- BARB – Broadcasters Audience Research Board LTD, 'Color Television Ownership (1971–2003)', Retrieved November 3, 2006 from <http://www.barb.co.uk/TVFACTS.cfm?fullstory=true&includepage=colourtv&flag=tvfacts>
- BBC, 'About the BBC – Plans, Policies & Reports – Charter & Agreement', Retrieved January 14, 2007 from <http://www.bbc.co.uk/info/policies/charter/>
- BBC, 'Editorial Guidelines – Home', Retrieved January 14, 2007 from

- <http://www.bbc.co.uk/guidelines/editorialguidelines/>
- BBC, Programme Complaints Unit (February 2000), *BBC Programme Complaints Report October to December 1999*, Retrieved October 20, 2003 from www.bbc.co.uk/info/policies/programmecomplaints [No longer Available]
- BBC, Programme Complaints Unit (April 2001), *BBC Programme Complaints Report January to March 2001*, Retrieved October 20, 2003 from www.bbc.co.uk/info/policies/programmecomplaints [No longer Available]
- BBC, Programme Complaints Unit (October 2001), *BBC Programme Complaints Report July to September 2001*, Retrieved October 20, 2003 from www.bbc.co.uk/info/policies/programmecomplaints [No longer Available]
- BBC, Programme Complaints Unit (February 2002), *BBC Programme Complaints Report October to December 2001*, Retrieved October 20, 2003 from www.bbc.co.uk/info/policies/programmecomplaints [No longer Available]
- BBC, Programme Complaints Unit (April 2002), *BBC Programme Complaints Report January to March 2002*, Retrieved October 20, 2003 from <http://www.bbc.co.uk/info/policies/programmecomplaints/> [No longer Available], p. 12
- BBC, Programme Complaints Unit (April 2003), *BBC Programme Complaints Report January to March 2003*, Retrieved October 20, 2003 from <http://www.bbc.co.uk/info/policies/programmecomplaints/> [No longer Available], p. 1
- BBC, Programme Complaints Unit (April 2004), *BBC Programme Complaints Report January to March 2004*, Retrieved January 18, 2007 from http://www.bbc.co.uk/complaints/text/pcu_janmar2004_text.shtml
- BBC, 'The Governor's Programme Complaints Committee Remit', Retrieved July 7, 2004 from http://www.bbc.co.uk/complaints/ecu_archive.shtmlpdf/remit_text.shtml, 1
- Cambridge Advanced Learner's Dictionary*, 'Definition: complain', Retrieved January 13, 2007 from <http://dictionary.cambridge.org/define.asp?key=15629&dict=CALD>
- Campbell, K. (2000). 'This is A job for... Ombudsman, writer of wrongs!', *The Christian Science Monitor*, Retrieved January 14, 2007 from

- <http://www.newsombudsmen.org/campbell.html>
- CBC, 'Foreign Correspondents: Bringing The World Home', Retrieved February 22, 2007 from <http://www.cbc.ca/foreigncorrespondentsday/tv.html>
- CBC, 'Journalistic Standards and Practices', Retrieved January 14, 2007 from <http://cbc.radio-canada.ca/accountability/journalistic/index.shtml>
- CBC, Office of the Ombudsman, English Services (2000), *Annual Report 1999–2000*, Retrieved from: Marshall, L., E-Mail: Re: Annual Reports, Received November 20, 2003 from ombudsman@cbc.ca, pp. 16–30
- CBC, Office of the Ombudsman, English Services (2001), *Annual Report 2000–2001*, Retrieved October 20, 2003 from <http://www.cbc.ca/ombudsman/page/annual.html> [No longer Available], pp. 15–51
- CBC, Office of the Ombudsman, English Services (2002), *Annual Report 2001–2002*, Retrieved January 14, 2007 from <http://www.cbc.ca/ombudsman/page/annual.html>, pp. 2–50
- Cohen-Almagor, R. 2005. 'Media coverage of suicide: Comparative analysis', *Speech, Media, and Ethics*: 105–123.
- Davis, K., E-Mail: RE: Household Information, Received December 2, 2004 from Kathleen.Davis@statcan.ca
- Ettema, J., & Glasser, T. 1987. 'Public accountability or public relations? Newspaper ombudsmen define their role', *Journalism Quarterly* 64: 3–12.
- Gregory, R., & Giddings, P. 2000. *The ombudsman institution: Growth and development*. The Netherlands: IOS Press: 3.
- Hagai, T., E-Mail: FW: Household Information, Received August 13, 2003 from meda@cbs.gov.il
- Honest Reporting Canada (2004), 'Macdonald Must Go', *Honest Reporting*, Retrieved January 10, 2007 from http://honestreporting.com/articles/45884734/critiques/The_Dishonest_Reporting_Awards_2004.asp
- Howell D. (2007), 'Dissatisfaction on the Marches', *Washington Post*, Retrieved February 24, 2007 from <http://tinyurl.com/ywytw9>
- Meyrowitz, J. 1994. 'Visible and Invisible: A Case Study in "Competing Logics" of Campaign Coverage', *Political Communication* 11: 145–164.
- Nemeth, N., & Sanders C. (2001). 'Meaningful Discussion of Performance

- Missing', *Newspaper Research Journal*. Retrieved January 14, 2007 from http://findarticles.com/p/articles/mi_qa3677/is_200101/ai_n8939966
- Organization of News Ombudsmen, 'What is ONO?', Retrieved November 16, 2006 from <http://www.newsombudsmen.org/what.htm>
- Statistics Canada, Income Statistics Division, 'Selected dwelling characteristics and household equipment', Retrieved November 3, 2006 from <http://www40.statcan.ca/101/cst01/famil09c.htm>
- Starck, K., & Eisele, J. 1999. 'Newspaper Ombudsmanship as Viewed by Ombudsmen and Their Editors', *Newspaper Research Journal* 20 (4): 37-49.