



הכנסת

מחלקת מידע ומחקר

מקומם של ה"טוקבקים" בשיח הציבורי בישראל

הכנסת, מחלקת מידע ומחקר

קריית בן-גוריון, ירושלים 91950

טל': 02 - 6408240 / 1

פקס: 02 - 6496103

www.knesset.gov.il/mmm

כתיבה: רועי גולדשמידט

אישור: שרון סופר, ראש צוות

עריכה לשונית: מערכת "דברי הכנסת"

כ"ח בתמוז תשס"ו

22 באוגוסט 2006

”אינטראקציה והחלפת רעיונות במרחב הציבורי מבנות משמעות: הן משפיעות לא רק על עמדותינו הפוליטיות במובן הרחב, אלא גם על בחירתו של מתווה חיים, על עיצוב הזהות העצמית, סדרי עדיפויות והבחנות בין טוב לרע.”¹

מבוא

מסמך זה נכתב לבקשת חה”כ ישראל חסון ועניינו בחינה של השפעת הטוקבקים באינטרנט על תרבות השיחה בישראל. ”טוקבק” (talkback) הוא מנגנון המאפשר לגולשים באינטרנט לכתוב תגובות על כתבות עיתונאיות (או על מקורות תוכן אחרים), על-פי רוב בסוף הידיעה העיתונאית עצמה. לעתים קרובות כותבי הטוקבקים שומרים על אנונימיות או משתמשים בכינוי.²

כיוון שיש להבין את תופעת הטוקבקים בהקשר הרחב מוצגת במסמך זה סקירה בנושא האינטרנט, העיתונות המקוונת והטוקבקים, ונבחנים המאפיינים הדומים והשונים בין מדורי ה”מכתבים למערכת” בעיתונות המודפסת ובין טוקבקים, שהם תגובות על כתבות בעיתונות המקוונת. לבסוף מוצג ההיבט המשפטי של הנושא ונערך דיון.

1. האינטרנט

”האינטרנט הוא תשתית ליצירת שיח ציבורי מסוג חדש – שיח אישי במרחב ציבורי, תקשורת המונים המשדרת מ’רבים אל רבים’, שיח בקהילות אד-הוק ושיח בפורומים המתקיימים לאורך זמן. מסגרות אלה פותחות פתח להשתתפות פעילה של הפרט במעגלי השיח ובתהליכי יצירת המשמעות.”³

האינטרנט החל להתפתח כטכנולוגיית מחשבים שאפשרה לקבוצות מדענים להחליף ביניהם מידע ונתונים. מן הזירה האקדמית, על בסיס הפלטפורמה הטכנולוגית, החל להתפתח מדיום תקשורת חדש המתאפיין בחופש מידע, בנגישות להיקפי מידע גדולים בזמן קצר יחסית (מה שהוביל למונח ”אוטוסטרדת המידע”) ובדפוסי פעולה הנעים בין הדמוקרטי לאנרכי.

רשת האינטרנט ייחודית במובנים רבים ומשמשת הן פלטפורמה טכנולוגית לצורות תקשורת ”מסורתיות” שונות והן מקור לצורות תקשורת ייעודיות המפותחות בהתאמה לה.

¹ ניבה אלקין-קורן, ”המתווכים החדשים ב’כיכר השוק’ הווירטואלית”, **ממשל ומשפט** (2), עמ’ 415.

² הבחירה בשמירה על אנונימיות אופיינית לא רק לטוקבקים אלא מאפיינת שיעור ניכר מההתבטאויות הציבוריות ברשת. שיזף רפאלי, ”קץ עצבני”, **גלובס – מגזין G**, 20 ביולי 2006, דע ומחקר

³ ניבה אלקין-קורן, ”המתווכים החדשים ב’כיכר השוק’ הווירטואלית”, **ממשל ומשפט** (2), עמ’ 420.

פרופ' שיזף רפאלי מגדיר את **ייחודו של האינטרנט במונחי הסגולות של התקשורת בו: מולטימדיה, היפר-טקסטואליות, סינכרוניות ואינטראקטיביות**. אומנם סגולות אלה אינן בלעדיות לאינטרנט, אך ברשת הן מקבלות ביטוי מובהק.⁴

היבט **המולטימדיה** בא לידי ביטוי ביישום של צורות מדיה שונות ברשת. במושג **היפר-טקסטואליות** הכוונה היא לקישוריות (Links) בגוף הטקסט אשר מאפשרות קפיצה בין אתרים שונים והיחשפות תוך כדי קריאה למקורות שונים כמו מאמרים נוספים, תמונות או כל מידע אחר שבחרים לצרף כקישורית. ההיפר-טקסטואליות יוצרת שינוי עמוק בחוויית הקריאה והצפייה, שכן היא מציעה "סדר" אסוציאטיבי במקום הסדר הליניארי הרווח באמצעי התקשורת המסורתיים (רדיו, טלוויזיה ועיתונות כתובה).⁵ במושג **סינכרוניות** כוונתנו של פרופ' רפאלי לשני היבטים מנוגדים כביכול: מחד גיסא האינטרנט מאפשר מיידיות ו"בו-זמניות" של מידע ואינטראקציה, ומאידך גיסא הוא מאפשר זיכרון ארוך טווח וצריכה של המידע גם לאחר זמן רב. **באינטראקטיביות** הכוונה היא למידה שבה אתרים ופלטפורמות טכנולוגיות שונות ברשת מאפשרים את תגובת הצופים או המשתתפים. תכונה זו הופכת את המשתמשים מצרכנים פסיביים של החומר לשותפים בעיצובו ומאפשרת ליצור מעין רב-שיח שנסוב הן על החומר ה"מקורי" והן על מרחב הפרשנויות והמשמעויות שהמשתתפים מעניקים לו.⁶

הזמינות הגבוהה של הרשת, העלויות הנמוכות יחסית של השימוש, מגוון התכנים והפורמטים שמשמשים בה ובייחוד ההיצע הנרחב המאפיין אותה הפכו את האינטרנט למרחב שיח דומיננטי. הרשת משמשת כיום כלי עבודה, בידור ותקשורת משמעותי אשר מעוצב בצלמה של החברה המשתמשת בו ומאידך משפיע רבות על פניה.

1.1. מחקר חברתי של האינטרנט

אפשר למפות את הגישות הרווחות במחקר החברתי של האינטרנט על פני ציר שבקוטב האחד שלו תפיסת האינטרנט כמרחב מדומיין ומשחקי המציע בריחה מן העולם האמיתי, ובקוטב האחר תפיסת האינטרנט כמרחב הניזון מן המציאות ומשפיע עליה.

התפיסות השונות משפיעות על האופן שבו מושג **הקהילה** מוגדר כיום ונבחן היחס שבין **קהילה וירטואלית וקהילה מסורתית**. בעבר היתה תפיסת מושג הקהילה קשורה למרחב גיאוגרפי ותרבותי

⁴ John E. Newhagen and Sheizaf Rafaeli, "Why Communication Researchers Should Study the Internet: A Dialogue", *Journal of Communication*, 1996, 46, 1.

⁵ יעקב הכט, "השיח המקוון כמתווך חברתי", **מגזין ברשת**, באתר האינטרנט http://www.isoc.org.il/isoc_hebrew/hebrew.html, כניסה: 18 ביולי 2006.

⁶ John E. Newhagen and Sheizaf Rafaeli, "Why Communication Researchers Should Study the Internet: A Dialogue", *Journal of Communication*, 1996, 46, 1; Sheizaf Rafaeli and Fay Sudweeks, "Networked Interactivity", *Journal of Computer Mediated Communication*, 1997, 2, 4, at <http://jcmc.indiana.edu/vol2/issue4/rafaeli.sudweeks.html>, visited: July 24, 2006.

מחלקת מידע ומחקר

משותף, אבל התפתחות **תקשורת ההמונים** התירה את הקשר הגיאוגרפי-תרבותי ואפשרה את התפתחותן של צורות חדשות של קהילה, בהן הקהילה הווירטואלית.

חלק מהחוקרים רואים בהתפתחות הקהילה הווירטואלית סמן המבשר את קץ הקהילתיות, ויש שאף רואים בהתפתחותה גורם אקטיבי לשבר של קהילות אמיתיות. חוקרים אחרים מצביעים דווקא על זיקה חיובית בין הווירטואלי והממשי, דהיינו קהילות וירטואליות המשפיעות על קהילות מסורתיות ומכוננות אותן מחדש.

באופן דומה, הגישות השונות מייצגות עמדות מנוגדות בכל הקשור **למרחב הציבורי ולדעת הקהל**. חלק מהחוקרים רואים ברשת מרחב מדומיין שאינו משפיע ישירות על המרחב הציבורי ועל דעת הקהל (כפי שצורות התקשורת המסורתיות עושות), ואילו אחרים רואים בה זירה דמוקרטית חדשה המשפיעה על המציאות, יוצרת מעורבות רבה יותר ואף מאפשרת שינוי ביחסים בין יצרני התקשורת וצרכניה.⁷ לעומת הכיוונויות הברורה שהיתה בעבר, של כותב ונמען, יצרן וצרכן ובר-סמכא לעומת מי שאינו בר-סמכא, הרי האינטרנט בכלל, ובפרט כלי ההתבטאות של היחיד, כמו הטוקבקים, הבלוגים ואתרי האינטרנט הפרטיים, הם זירה הקוראת תיגר על ההגמוניה התקשורתית ועל הבעלות, כביכול, על הידע. הכותב כבר אינו אוטוריטה בלעדית, והוא חשוף לביקורת מתמדת של קוראיו, המטילים ספק הן במידע שהוא מספק והן בעמדותיו. בניגוד לחד-סטרייות ולאסימטריה שמאפיינת את אמצעי התקשורת המסורתיים, האינטרנט טומן בחובו אפשרות של ביזור יחסי הכוח.⁸

בעת האחרונה אפשר להבחין בכמה מקרים שבהם אתרים פרטיים, בלוגים, צ'טים וכדומה הובילו **לחשיפת רמאויות או אי-סדרים** שלא נחשפו באמצעי התקשורת המסורתיים. במובן זה ריבוי הכותבים ברשת מעניק יותר כוח ליותר אנשים ולכן מייצר צורה חדשה של ביקורת חברתית. חלק מהכותבים באתרי האינטרנט רואים בכתיבתם אלטרנטיבה לעיתונות המסורתית. דוגמה לכך היא מקרה שבו בלוגר (כותב המנהל מעין יומן אישי ברשת) זיהה כי תמונה מהלחימה בלבנון שפרסמה סוכנות "רויטרס" שונתה באמצעות תוכנת עיבוד תמונה. בהמשך החלו אתרים רבים להפיץ טענה זו ועקב כך הודתה "רויטרס" במעשה והודיעה ללקוחותיה כי התמונה מזויפת וכי אין להשתמש בה, והכול נעשה יום לאחר הפצת התמונה.⁹

נראה כי הכללות גורפות בדבר התפקוד וההשפעה של האינטרנט על החברה הן בעייתיות, שכן פרטים וקבוצות עושים ברשת שימוש מגוון ומייחסים משמעויות שונות לפעילותם במרחב המקוון. אפשר לזהות כיום ברשת אתרים וממשקים שונים שיש בהם מענה לצרכים מגוונים ורבים על הציר שבין המשחקי והמדומיין לבין האקטואלי והיומיומי.

⁷ תרצה הכטר, "אינטרנט, קהילות וירטואליות ודעת קהל", **מגזין ברשת**, באתר האינטרנט http://www.isoc.org.il/isoc_hebrew/hebrew.html, 18 ביולי 2006.

⁸ ניבה אלקין-קורן, "המתווכים החדשים ביכיר השוק הווירטואלית", **ממשל ומשפט** ו(2), עמ' 381.

⁹ יעקב לאפין ורוגן בודוני, "רויטרס' הודתה: התמונה 'שונתה' בתוכנה גרפית", 6 באוגוסט 2006, באתר האינטרנט **Ynet**, <http://www.ynet.co.il/articles/0,7340,L-3287145,00.html>, כניסה: 8 באוגוסט 2006.

לפי חלק מהגישות במחקר החברתי של מדע וטכנולוגיה, טמונים בחובם של שינויים טכנולוגיים ומדעיים זרעי השינוי החברתי. לפי תפיסה זו, שינויים טכנולוגיים גוררים בעקבותיהם שינויים חברתיים. החוקרים ג'ונס ורפאלי גורסים, מנגד, כי יש לראות בטכנולוגיה גורם המגביל או מאפשר טווח של התנהגויות. מימוש התנהגויות כאלה או אחרות אינו יכול להיות מוסבר במונחי הטכנולוגיה עצמה, אלא תלוי בהקשר החברתי שבתוכו היא משמשת. לשיטתם, הנורמות, הזהות החברתית, קהילת המשתתפים וגורמים נוספים הם שמכתיבים את דפוסי הפעולה, ולא הטכנולוגיה כשהיא לעצמה.¹⁰

סוגיה זו רלוונטית לענייננו, שכן על-פי תפיסות הדטרמיניזם הטכנולוגי אפשר לראות בטוקבקים **גורמים לשינוי בתרבות השיחה**, ומנגד אפשר לראות בהם **גורמים המאפשרים הרחבה של צורות שיח אך אינם מחייבים שינוי בתרבות השיחה**. על-פי הגישה השנייה תפורש התפתחותו של דפוס שיחה מסוים כאפשרית באמצעות הטכנולוגיה של הטוקבק, אך לא כהכרחית.

עד כה הוצג ההקשר הרחב של הטוקבקים, שכן אי-אפשר לפענח את התופעה בלא היכרות עם הסביבה שמתוכה היא צמחה ובתוכה היא מתקיימת. להלן ייבחנו הטוקבקים והקשרם התרבותי והחברתי.

2. הטוקבקים

הטוקבק במתכונתו המוכרת באינטרנט התפתח רק בסוף שנות ה-90,¹¹ אך אפשרות התגובה של הציבור על אירועי השעה או על הנעשה בתקשורת אינה חדשה, והיא מתקיימת באמצעי התקשורת המסורתיים זה שנים רבות, במדורי המכתבים למערכת בעיתונות הכתובה ובשיחות עם מאזינים בתוכניות רדיו. עם זאת, הפורמט הייחודי של הטוקבקים כחלק מהתרבות המקוונת כולה יוצר שוני מהותי בין הטוקבקים ובין הפורמטים הקודמים של תגובות מהציבור.¹²

אף שהטוקבק אינו תופעה בלעדית לישראל, והוא מתקיים במרחב המקוון כולו, בישראל יש לו מאפיינים ייחודיים. היקף האתרים העיתונאיים המאפשרים טוקבקים וכן החיבור של הטוקבקים אל גוף הכתבות (לא בהפניה לאתר אחר או לדף נפרד באתר) אינם קיימים בעיתונות המקוונת באנגליה, בצרפת, בגרמניה או בארצות-הברית.¹³ במלזיה, בתאילנד, בפולין ובמדינות אחרות שעוברות שינוי טכנולוגי וכלכלי קיצוני התגובות בעיתונות המקוונת נפוצות יותר. לדברי ד"ר יעקב הכט, רוב אתרי החדשות במדינות המערב הפסיקו לאפשר תגובות בטוקבקים בשל היקף התגובות הפוגעניות. חוקרים

¹⁰ Quentin Jones and Sheizaf Rafaeli, "What Do Virtual `Tells` Tell?: Placing Cybersociety Research into a Hierarchy of Social Explanation", **The Proceedings of the Hawaii International Conference On System Sciences**, January 2000, at <http://gsb.haifa.ac.il/~sheizaf/publications/tells.pdf>, Visited: July 24, 2006.

¹¹ דודי גולדמן, "מי נתן להם עכבר", **ידיעות אחרונות** – 24 שעות, 10 ביולי 2006, עמ' 20–21.

¹² יעקב הכט, "המאבק על ההגמוניה בשוק התוכן המקוון – המקרה של הטוקבק", **מגזין ברשת**, באתר האינטרנט http://www.isoc.org.il/isoc_hebrew/hebrew.html, כניסה: 18 ביולי 2006.

¹³ יובל דרוך, "בשום מקום אין כזאת רשת, 6 באוגוסט 2003, באתר האינטרנט **הארץ Online**, <http://www.haaretz.co.il/hasite/pages/ShArtPE.jhtml?itemNo=326039&contrassID=2&subContrassID=3&SubContrassID=0>, כניסה: 6 באוגוסט 2006, שיחת טלפון, 13 באוגוסט 2006.

אחרים גורסים כי הטוקבק הפך אמצעי ביטוי חשוב דווקא במדינות שכלי התקשורת המסורתיים בהן נתפסים כלא מייצגים את עמדות הציבור.¹⁴

ד"ר הכט מתאר את הטוקבק כמדיום המתאפיין בספונטניות, במיידיות, באוריינטציה כלפי הכלל, בחד-פעמיות, בתיווך מינימלי ובאנונימיות. מאפיינים אלה קשורים גם לממד האינטראקטיביות של המדיום ולתחושה שהוא מאפשר חופש ביטוי ייחודי. כל אלה משפיעים על הפופולריות הרבה של הטוקבקים.¹⁵ תכונות אלה מאפיינות במידה רבה את התקשורת ברשת ככלל, ולכן יש להבין את התפתחות הטוקבק ונורמות התקשורת באמצעותו גם כחלק מהמרחב המקוון.

ואולם המיידיות, הספונטניות והאנונימיות של הטוקבקים הפכו אותם גם בימה נוחה וזמינה להשתלחויות בוטות בכותבים, במושאי הכתבה ובמגיבים אחרים, ועוררו דיון ציבורי בדבר ערכה הסגולי של הבימה שהם מאפשרים.

לצד מוקירי חופש הביטוי הרואים בטוקבקים זירה של מעורבות חברתית, בימה חדשה שהעם יכול לומר מעליה את דברו או מרחב להפגת מתחים ותסכולים, אחרים רואים בהם זירה אלימה שמאפשרת הפצת השמצות ולשון הרע.¹⁶ לדידם של אלה, הטוקבקים הם סמן של תופעה תרבותית רחבה יותר, אשר בה תופסת את מקומה של הדמוקרטיה הייצוגית – היינו בחירת נציגי הציבור – דמוקרטיית המונים טוטלית המבקשת להשפיע ישירות על ההחלטות בכל דבר ועניין.¹⁷ לפי תפיסה זו, באצטלה של חופש הביטוי מרכז הכובד של התקשורת משתנה והתקשורת הופכת להיות נתינה של תרבות הרייטינג. מספר הטוקבקים בתגובה על כתבה נחשב אינדיקטור לחשיבותה, וסדר-היום העיתונאי נעשה מושתת על סיפוק צרכני העיתונות המקוונת.

על-פי תפיסה זו מדובר באשליה של דמוקרטיה, ולא בתופעה דמוקרטית אמיתית, שכן כיום גופים רבים מעסיקים "טוקבקיטים בתשלום" – מגיבים סדרתיים המשרתים אינטרסים של אנשים פרטיים או של מגזרים ספציפיים מתוך כוונה להשפיע על דעת הקהל,¹⁸ ולפיכך, טוענים המחזיקים בתפיסה זו, ניכר

¹⁴ עפרי אילני, "כנסו בהם דחוף!!!", **הארץ – גלריה**, 17 באוגוסט 2006. בכתבה מצוטט מחקר שלפיו רק 19 מתוך 100 עיתוננים מקוונים בארצות-הברית אפשרו משלוח תגובות על כל הכתבות.

¹⁵ שם. ראו גם: יעקב הכט, "המאבק על ההגמוניה בשוק התוכן המקוון – המקרה של הטוקבק", מצגת בסימפוזיון באוניברסיטת חיפה, נובמבר 2003, באתר האינטרנט <http://infosoc.haifa.ac.il/hecht.ppt>, כניסה: 6 באוגוסט 2006.

¹⁶ כתבות בנושא זה ראו בכתבה: ברוך קימרלינג, "ניזקי הטוקבק", 21 ביוני 2005, באתר האינטרנט **הארץ Online**, <http://www.haaretz.co.il/hasite/objects/pages/PrintArticle.jhtml?itemNo=590278>, כניסה: 15 באוגוסט 2006, וכן: גיא גרימלנד וליאור הנר, "טוקבקים – עולם גברי שמרתיע נשים", 11 ביולי 2006, שם, באתר האינטרנט <http://www.haaretz.co.il/captain/pages/ShArtCaptain.jhtml?contrassID=11&subContrassID=0&itemNo=73>, 6787, כניסה: 15 באוגוסט 2006.

¹⁷ לדעת חנוך מרמרי, שהיה עורך עיתון "הארץ", "נחשול הדמוקרטיה הטוטלית מתברר כתופעה שיש לה מחיר פוליטי. הולך ונהיה קשה לקבל החלטה בלי לרוץ לשאול את העם. העם משיב גם אם לא נשאל, בשלט, בפקס, בנקישות עכבר, בסלולר... היום הקורא הוא המלך והעיתון הוא המשרת החרישי המתאים עצמו למידות אדוניו, המפרסמים ונותני החסות: מה שלא מחולל די הקלקות לא קיים". חנוך מרמרי, "הבוחר", באתר האינטרנט של המכון לדמוקרטיה, <http://www.idi.org.il/hebrew/seventheye/article.asp?id=2347>, כניסה: 27 ביולי 2006.

¹⁸ עידו קינן, "מלחמת שרשרת", 12 ביולי 2006, באתר האינטרנט **NRG** – מעריב, <http://www.nrg.co.il/online/10/ART1/447/027.html>, כניסה: 7 באוגוסט 2006.

כי הטוקבקים אינם "מדגם מייצג" של דעות כפי שנוטים להתייחס אליהם. כיום מתרחבת המודעות לתופעת הטוקבקיסטים בתשלום, ובקרב כותבי הטוקבקים יש נטייה לנסות לחשוף אותם.

נראה כי הן מצדדי הטוקבק והן מתנגדיו מסכימים כי הוא כיום גם זירה של בוטות וגסות בהיקף שאינו קיים בעיתונות המודפסת. הוויכוח הוא על האפשרויות הגלומות בטוקבקים לעומת מימושן בשיח ועל הסוגיות העקרוניות של תפקיד התקשורת ושל גבולות חופש הביטוי.

בראשית דרכם של הטוקבקים הופעל סינון מוגבל מאוד על התכנים בהם, ואילו כיום מערכות העיתונות המקוונת מעסיקות עובדים שתפקידם לסנן את הטוקבקים טרם עלייתם לרשת על-פי קריטריונים מוגדרים.¹⁹ סינון זה נעשה לנוכח מאפייניו האלימים של השיח שהתפתח בטוקבקים, מתוך אינטרס לשמר את תרבות הדיון, לנוכח ביקורת רווחת בנושא וכפי הנראה גם מתוך חשש מתביעות משפטיות.

2.1. הפונקציות החברתיות של הטוקבקים

הטוקבקים הפכו מוקד משמעותי בשיח המקוון בפרט ובשיח העיתונאי בכלל. אפשר ללמוד זאת מהיקף הטוקבקים, מהעובדה שהם היו לסטנדרט בכל אתרי החדשות המרכזיים, מהשימוש בטוקבקים "מוצלחים" במיוחד כאייטמים עיתונאיים (גם בגרסאות של העיתונות הכתובה) ומחדירת השפה המקוונת (של הציטים, של הבלוגים ושל הטוקבקים) לשיח הציבורי ולשפה המדוברת והכתובה.

לאחר שהובהרה הדומיננטיות של הטוקבקים בשיח הציבורי נעמוד להלן על הפונקציות החברתיות שלהם, מתוך הנחה שפעולה חברתית ממלאת פונקציות מסוימות (כפי שהסוציולוג רוברט מרטון גורס).

לדברי העיתונאי רוביק רוזנטל, "הטוקבק הוא בעצם כיכר העיר של הלוזר".²⁰ בכך רוזנטל נותן ביטוי לתפיסת הטוקבק כזירה לשחרור כעסים ותסכולים. בלי להידרש לשאלה העקרונית החשובה אם "זה תפקידה של התקשורת", חשוב לציין כי "ונטילציה" מסוג זה עשויה להתפרש בשני אופנים שונים. יש הגורסים כי ונטילציה משמרת את הסדר החברתי דווקא בכך שהיא מאפשרת שחרור לחצים ותחושת פורקן. אחרים עשויים לטעון כי בהתפתחות תרבות של תלונות יש השפעה שלילית על דפוסי החשיבה והשיח הציבורי.

למרות הנטייה הרווחת לראות בטוקבקים זירה אלימה, לדברי ד"ר יעקב הכט השיח המקוון ובכללו הטוקבק עשויים לשמש דווקא ליצירת סולידריות חברתית. בעת האחרונה אפשר לזהות עדויות לגישה זו בטוקבקים שלצד כתבות על חיילי צה"ל אשר נפלו בלחימה בלבנון, שברובן הגדול הובעו תנחומים ותמיכה במשפחות, בחיילי צה"ל ובעם ישראל ככלל. עם זאת, בסולידריות חברתית נכלל עיסוק בהגדרת גבולות החברה, שהם גבולות הסולידריות החברתית, ולכן גם בטוקבקים עצמם אפשר למצוא עדויות לניסיון להדיר אוכלוסיות הנתפסות כמאיימות על הסדר ועל הסולידריות החברתית.



¹⁹ יובל דרור, כתב לענייני טכנולוגיה (בעבר בעיתון "הארץ" ו"הצופה" ב"ידיעות אחרונות"), שיחת טלפון, 13 באוגוסט 2006.

²⁰ רוביק רוזנטל, בתוך: דודי גולדמן, "מי נתן להם עכבר", ידיעות אחרונות – 24 שעות, 10 ביולי 2006, עמ' 20–21. לדברי רוזנטל הטוקבקים הם זירת שיח גברית (לדבריו, כ-80% מהמגיבים הם גברים) המתאפיינת בשיח אלים, גס ומתלהם.

תפיסת הטוקבקים כזירה ליצירת סולידריות אינה סותרת את תפיסתם כזירה לשחרור כעסים ותסכולים, אלא דווקא משלימה אותה, כפי שעולה מתיאורה של פרופ' תמר כתריאל את פרקטיקת ה"קיטורים" בחברה הישראלית: "קיטורים וחילופי הלצות הם שני מנגנוני אינטראקציה מרכזיים במפגשים חברתיים בין ישראלים, אשר באמצעותם מאשררים בני השיח מחדש את שותפות הגורל שלהם".²¹

פונקציה חברתית נוספת של הטוקבקים היא דמוקרטיזציה של השיח הציבורי. ההתנסות החדשה יחסית במרחב השיח המקוון והאפשרות להשתתף בו עשויות לעודד שיח דמוקרטי ומעורבות רבה יותר במתרחש בחברה.²² בד בבד עם התפתחות האפשרות הדמוקרטית מתרחב גם הניסיון ליצור מנגנוני פיקוח אשר יסדירו ויגבילו את מרחב השיח.²³ מנגנוני פיקוח אלה עשויים לפגוע בחופש הביטוי הישיר והעצמאי ולהחזיר את מתווכי השיח (עורכים, מוציאים לאור ומפיקים) לעמדת הכוח שיש להם באמצעי התקשורת המסורתיים.²⁴

הפונקציות השונות והמגוונות של הטוקבקים ומרחב הפרשנויות שחוקרים ומבקרים מייחסים למדיום זה מצביעים על קשת האפשרויות הרחבה שלו – לחיוב ולשלילה. כדי לאפשר הבנה של הטוקבקים בהקשרם בסביבת העיתונות המקוונת תוצג להלן השוואה בין העיתונות הכתובה ובין העיתונות המקוונת.

3. עיתונות כתובה לעומת עיתונות מקוונת

חוקר התקשורת מרשל מקלוהאן טען ש"המדיום הוא המסר". בהתאם לגישה זו יש לבחון כיצד המדיום משפיע על תכנים ועל אופני צריכתם ואף משנה אותם.²⁵

כפי שצוין לעיל, בתקשורת ההמונים המסורתית היו משוקעים דפוסים היררכיים ויחסיה עם הצרכנים התאפיינו בפורמט של חד-סטרייות. פועל יוצא מכך היה אסימטריה ואי-שוויון בין מי שיש לו במה ציבורית ובין מי שנעדר אותה. האינטרנט שינה מהותית את אופני הצריכה והפך את הצופים לפעילים יותר, בעלי יכולת להגיב על התכנים הקיימים, ליצור דיאלוג סביבם ואף ליצור תכנים משל עצמם. רבים ממאפיינים אלה קשורים לאינטראקטיביות של הרשת (כפי שהוסבר לעיל).

²¹ תמר כתריאל, "מסיבות קיטורים כטקסט לשוני בשיח של ישראלים", בתוך: אורית אבוהב ואחרים (עורכים), **ישראל – אנתרופולוגיה מקומית**, תל-אביב 1998, עמ' 483–495.

²² עדות לכך אפשר לראות לאחרונה בהתארגנות להפגנת מחאה באמצעות טוקבקים. ראשית ההתארגנות בתגובות על כתבות בנושא הלחימה בלבנון והמשכה בתכתובת אימיילים בניסיון להשפיע על השיח הישראלי. אפשר לראות בתופעה זו ניסיון להעתיק את הכוח של הסביבה החברתית הווירטואלית לעולם הממשי. עם זאת, ממיעוט המשתתפים בהפגנה מתקבל הרושם כי הפער שבין העולם הווירטואלי ובין העולם הממשי לא נסגר לגמרי. "היום: הפגנת הטוקבקים הראשונה בישראל", 14 באוגוסט 2006, באתר האינטרנט **Ynet**, <http://www.ynet.co.il/articles/0,7340,L-3290954,00.html>, כניסה: 14 באוגוסט 2006, וכן: עפרי אילני, "כנסו בהם דחוף!!!", **הארץ – גלריה**, 17 באוגוסט 2006.

²³ יעקב הכט, "המאבק על ההגמוניה בשוק התוכן המקוון – תמצורה של הטוקבק", **מגזין ברשת**, באתר האינטרנט http://www.isoc.org.il/isoc_hebrew/hebrew.html, כניסה: 18 ביולי 2006.

²⁴ ניבה אלקין-קורן, "המתווכים החדשים יבכיכר השוק הישראלי", **ממשל ומשפט** ו(2), עמ' 381.

²⁵ Marshall McLuhan & Quentin Fiore, **The Medium is the Message**, New York 1967.

מאפיינים נוספים המבחינים את העיתונות המקוונת מזו הכתובה קשורים למיידיות ולספונטניות המאפיינות את העיתונות המקוונת ולדפוסי צריכת המידע השונים בשני האמצעים. בעוד שהעיתונות הכתובה מתבססת על עיתונות יומית או שבועית, שטף המידע המאפיין את האינטרנט אינו פוסח על העיתונות המקוונת. זו מתחדשת תדיר בהתאם לאירועי היום ומתחרה על מהירות סיקור האירועים ועל היקפו. פועל יוצא של המהירות (בייצור המידע ובצריכתו) ושל ההכרה כי "הכול נמצא במרחק של קליק" הוא לעתים קרובות כתבות קצרות יותר, שגיאות לשוניות רבות יותר ומבנה קריאה אסוציאטיבי ומשתנה שכפוף פחות למבנה הסכמטי המאפיין את העיתונות הכתובה.

הגלישה ברשת מתאפיינת גם ב"פעולה אקטיבית של משיכת תוכן ולא דחיפה מרכזית של תוכן אחיד לקהל קוראים או צופים פסיבי".²⁶ בניגוד לקוראי עיתונים אשר מבצעים החלטת קנייה ואחריה הם מעין "קהל שבוי" של העיתון שברשותם, בעבור המשתמשים באינטרנט כל שלב בגלישה מאפשר בחירה, והקורא אינו שבוי בידי ספק מידע ספציפי.

3.1. מכתבים למערכת לעומת טוקבקים

"בהשוואה למוסד הוותיק של 'מכתבים למערכת', היוצר בימת ביטוי מצומצמת גם בעבור הקוראים, אופיה האינטראקטיבי של הרשת מאפשר למשתמשים רבים להתבטא במאסות גדולות ובזמן אמיתי. הכמות והתדירות יוצרים שוני איכותי."²⁷

פועל יוצא של כל האמור לעיל בדבר הפער בין אמצעי התקשורת השונים על מאפייניהם הייחודיים בא לידי ביטוי גם בהבדל המהותי שבין מכתבים למערכת המתפרסמים בעיתונות הכתובה ובין טוקבקים בעיתונות המקוונת.

על פני השטח נראה כי הטוקבקים הם העתקה של רעיון תגובות הקוראים מהעיתונות הכתובה לזו המקוונת, אלא שהשימוש בטוקבקים ברשת נרחב לאין שיעור וזוכה לתפוצת כותבים וכנראה גם קוראים גדולה עשרת מונים. נוסף על כך, עצם חיבור התגובות לכתבות מכניסה את התגובות להקשר ופותחות פתח לא רק לתגובתיות (reactivity) אלא גם לאינטראקטיביות.²⁸ התגובות ברשת גם מופיעות כמעט בד בבד עם פרסום הכתבה. נראה כי שני אלמנטים אלה – הצמידות והסינכרוניות, המאפיינים את הטוקבקים, גורמים להם להיתפס כמעט כחלק מהכתבה עצמה.²⁹

²⁶ ניבה אלקין-קורן, "המתווכים החדשים ביכיר השוק' הווירטואלית", **ממשל ומשפט** ו(2), עמ' 406.
²⁷ שם, עמ' 390.

²⁸ Sheizaf Rafaeli and Fay Sudweeks, "Networked Interactivity", **Journal of Computer Mediated Communication**, 1997, 2, 4, at <http://jcmc.indiana.edu/vol2/issue4/rafaeli.sudweeks.html>, visited: July 24, 2006.

²⁹ ד"ר יעקב הכט מראה בכתבתו כי רוב התגובות בטוקבקים נכתבות זמן קצר יחסית לאחר פרסום הכתבה וכי כמעט כולן נכתבות בתוך פרק זמן שבין שעות ספורות ליומיים מזמן פרסום הכתבה. יעקב הכט, "המאבק על ההגמוניה בשוק התוכן המקוון – המקרה של הטוקבק", **מגזין ברשת**, באתר האינטרנט http://www.isoc.org.il/isoc_hebrew/hebrew.html מחלקת מידע ומחקר הניסה: 18 ביולי 2006.

מאפיין ייחודי נוסף של האינטרנט הוא מיידיות היכולת להגיב. מיידיות התגובה המאפיינת את האינטרנט מגבילה את הסינון הטבעי של התגובות. כדי להגיב במדור המכתבים למערכת הקורא נדרש ליטול אמצעי כתיבה, לכתוב, לשלוח בדואר או בפקס ולהמתין ימים אחדים עד פרסום התגובה (או אי-פרסומה, על-פי בחירת עורך העיתון). בעיתונות המקוונת רצף הפעולות דומה, כביכול, אבל הפעולה פשוטה, נגישה ומיידית יותר, ולכן יותר אנשים משתתפים בשיח.

נוסף על האמור, כפי שאימילים הפכו לצורת תקשורת רווחת והמכתבים במתכונתם הישנה נעשו אטרקטיביים פחות, כך הטוקבקים מיייתרים במידת מה את המכתבים למערכת. מערכות העיתונות המקוונת מפעילות גם הן סינון, אבל המקום הלא-מוגבל פיזית של הטוקבקים לעומת המקום המוגבל של המכתבים למערכת בעיתונות הכתובה והעובדה שהם מופיעים כמעט מייד עם כתיבתם הפכו אותם למרחב הנתפס כחופשי, נגיש ואטרקטיבי יותר מזה של מכתבים למערכת.

הבדל נוסף בין מכתבים למערכת ובין טוקבקים הוא הדומיננטיות היחסית של הומור ומשחקיות בטוקבקים. פרופ' ברנדה דנט ואחרות גורסות במאמרו כי המשחקיות היא מאפיין מהותי של הכתיבה ברשת. זו באה לידי ביטוי בתחושת חופש, באסוציאטיביות, במשחקי מלים, במשחקי זהות ובהתפתחות שפה מילולית וסימבולית חדשה.³⁰ אומנם דנט אינה דנה ספציפית בטוקבקים, אך נראה כי הטענה חלה בהחלט גם עליהם: יש בהם ממד משחקי מרכזי שנעדר כמעט כליל בתגובות הקוראים בעיתונות הכתובה. ממד זה בא לידי ביטוי בבחירת כינויים הומוריסטית, בנקיטת שפה שנונה ובניסיונות מסוגים שונים לגרום לגולשים לקרוא את התגובה (בין בציוויים בכותרת דוגמת "כנסו, כנסו" ובין בניסיונות להצמיד לטיעון כותרת משעשעת או פרובוקטיבית). הטוקבקים ברשת עשויים להיות קצרים מאוד ("צודק ב-100%!!!") או ארוכים ומנומקים, כבדי ראש וכאלה שנעשה בהם שימוש במקורות טקסטואליים קלאסיים – או עילגים ורצופי שגיאות. המנעד הגדול יוצר ספקטרום רחב יותר מזה שמתאפשר במכתבים למערכת.

4. האינטרנט והטוקבקים בהיבט המשפטי

לדברי שופט בית-המשפט העליון לשעבר יצחק זמיר,

"ההתפתחות של השימוש באינטרנט, שהתרחשה בקצב מדהים, תביא ודאי ליצירת משפט חדש בשני מישורים: ראשית, בנוגע לעצם השימוש באינטרנט; שנית, בנוגע להשפעת השימוש באינטרנט על תחומים אחרים. אחד התחומים האלה, שבלא ספק יושפע מן האינטרנט, הוא חופש הביטוי, הן במובן האקטיבי של החופש להשמיע הן במובן הפסיבי של החופש לשמוע או שלא לשמוע".³¹

³⁰ Brenda Danet, Lucia Ruedenberg and Yehudit Rosebaum-Tamari, "Hmmm... Where's That Smoke Coming From?" Writing, Play and Performance on Internet Relay Chat", **Network & Netplay Virtual Groups on the Internet**, F. Sudweek, M. Chalfant and S. Rafaeli (eds.), MIT Press, 1998, pp 41–66.

³¹ יצחק זמיר, "חופש הביטוי באינטרנט", **ממשל ומשפט** ו(2), עמ' 354.

עד כה הוצגו סגולותיו הייחודיות של האינטרנט, מאפייניה השונים של התקשורת ברשת והמקרה הספציפי של הטוקבק. התפתחות מדיום חדש מביאה עמה התפתחות של מערכות רגולציה שתכליתן הסדרה והגבלה של השימוש במדיה. צורות הסדרה והגבלה אלה משקפות תפיסות חברתיות ויוצרות אותן. בסעיף שלהלן נבחנת בקצרה המסגרת המשפטית של הפעילות באינטרנט בכלל ובטוקבקים בפרט.

4.1. סוגיית חופש הביטוי

"מבחינה טכנית-טכנולוגית יכול כל אדם, באמצעות השימוש באינטרנט, לממש את חופש הביטוי שלו באופן מלא ואבסולוטי. לחופש ביטוי זה שתי פנים: החופש הנתון לאדם להשמיע את דעתו בציבור ולהשפיע, והחופש להיחשף למידע אשר אדם מעוניין להיחשף אליו. בכך באה לידי הרחבה גם זכות הציבור לדעת, שהרי כל אדם מן הציבור יכול להיחשף למידע שמעניין אותו. בשל מאפיינים אלו, יש הרואים את האינטרנט כ"כיכר עיר" מודרנית, היוצרת מרחב ציבורי וירטואלי, בו יוכל כל אחד מן הפרטים ליטול חלק פעיל בשיח הציבורי, אם כי יש המתנגדים וטוענים כי מדובר במיתוס בלבד."³²

במסמך של מרכז המחקר והמידע של הכנסת על גבולות חופש הביטוי ואמצעי אכיפת החוק בהקשר של השימוש באינטרנט צוין כי "חופש הביטוי באינטרנט, הלכה למעשה, והאפשרויות הרבות הגלומות בו, לרבות הסכנות לאינטרסים ציבוריים אחרים, מעוררים דאגה אצל גורמים החרדים להשפעות מזיקות של ביטויים חריגים ומסוכנים המוצאים את מקומם ברשת. העובדה היא כי תכנים, לרבות שידורים הדומים ברוב המאפיינים לשידורי טלוויזיה או לשידורי כבלים, מופצים ברשת לכל משתמש, ללא הגבלות מיוחדות, ללא פיקוח ציבורי וללא אתיקה מקצועית. הדבר מחייב מחשבה, דיון והתאמה על מגבלות חופש הביטוי באמצעי התקשורת החדש.

"חופש הביטוי, גם אם טרם עוגן מפורשות בחוקי-היסוד,³³ מוכר ומעוגן במשפט הישראלי כזכות יסוד 'עילאית' והוא חלק בלתי נפרד ממשפט המדינה. בשורה ארוכה של הלכות יצר בית-המשפט העליון איזונים שונים בין חופש הביטוי ובין אינטרסים אחרים, בהענקת משקל רב – ובמקרים רבים מכריע – לעקרון חופש הביטוי. עם זה, עדיין קבועות בחקיקה הגבלות על הזכות לקיים כלי תקשורת ועל זכות הגישה אליו.

בסוגיית חופש הביטוי השאלה המרכזית היא אם הגבלות ואיסורים מיוחדים עשויים וצריכים לחול על התקשורת באינטרנט, אם יש להחיל על הביטוי באינטרנט את החופש היחסי שממנו נהנות למשל הוצאות ספרים, או את המגבלות החלות על התקשורת ועל שירותי המידע בטלפון ואת מגבלותיה של התקשורת המשודרת, או שמא נדרשת אמת מידה חדשה לחופש הביטוי באינטרנט בשל אופיו ומהותו של אמצעי התקשורת החדש".³⁴

³² ניבה אלקין-קורן, "המתווכים החדשים ב'כיכר השוק' הוירטואלית", **ממשל ומשפט** ו(2), 381, בתוך: בש"א (י-ס) 4995/05 **פלוגית (קטינה) נ' "בזק בין-לאומי" בע"מ**, תק"ע 11480, (1)2006.

³³ משפטנים רבים סבורים כי חופש הביטוי נכלל במסגרת כבוד האדם וחירותו, המעוגנים בחוק-יסוד.

³⁴ הקטע מצוטט מתוך: מרכז המחקר והמידע של הכנסת, **גבולות חופש הביטוי ואמצעי אכיפת החוק בהקשר לשימוש באינטרנט**, כתבה יפעת הולנדר, 7 במאי 2001.

4.2. חופש ביטוי אנונימי

חופש הביטוי מוכר במשפט הישראלי כזכות יסוד חשובה, אבל חופש הביטוי האנונימי אינו מעוגן בהלכות המשפט הישראלי. האינטרנט מעורר את שאלת חופש הביטוי האנונימי ביתר שאת, עקב הנורמות והאפשרויות הטכנולוגיות של השתתפות בשיח מקוון אנונימי.

בפסיקה בנושא זה ניכרות כמה גישות, ובהן ייחוס חשיבות שונה לאפשרות של ביטוי אנונימי. לדברי השופט רמי אמיר,

"האנונימיות באינטרנט איננה משהו ערכי או אידיאולוגי – אלא נתון או תוצר שנובע גם מהעדר הנורמה האוסרת, אך בעיקר מהאופי הפיזי של ריחוק מאחורי מחשבים ומסכים ומהקושי הטכני לחשוף את הזהות האמיתית של הגולש. אך כשם שאין באנונימיות הזו כל ערך מוגן כאמור, כך אין גם להקים לה הגנות מלאכותיות יש מאין".³⁵

מהאמור עולה כי השופט אמיר רואה באנונימיות ברשת אילוץ ולא ערך. לדידו אין "הסכמה מכללא", היינו הנחה מובלעת המקובלת על המשתתפים בקבוצות הדיון באינטרנט, המחייבת אנונימיות, ולכן חשיפת שמו האמיתי של משתמש (יצירת זיהוי בין הכינוי האינטרנטי ובין בעליו בעולם האמיתי) אינה אסורה. יתר על כן, היכולת של גולשים להפר את האנונימיות של גולשים אחרים נתפסת בעיניו כאמצעי לשימור סדר חברתי, ולתפיסתו אמצעי זה קיים בשל עצם החשש מפיקוח חברתי.

השופטת מיכל אגמון-גונן, לעומת זאת, רואה ערכים המגולמים באנונימיות ברשת, ולדבריה האנונימיות מאפשרת לבחון את עמדותיו ודעותיו של הדובר לגופן, ולא על רקע מאפיינים כגון דת, גזע או מין. לפיכך, לדבריה, **"ראוי לשמור על פרטיותו של הדובר באינטרנט ככלי להגשמת חופש הביטוי האנונימי"**.³⁶ עם זה, בהתייחסות לדברי השופט אמיר השופטת אגמון-גונן גורסת כי לחופש הביטוי האנונימי לא נודעת בישראל חשיבות מרובה, בייחוד לא כאשר האנונימיות משמשת לרעה.

השופטת אגמון-גונן פסקה במקרה שהובא לפניו כי יש לחייב ספקיות אינטרנט לחשוף את כתובת ה-IP (כתובת מספרית של מחשב המחובר לאינטרנט המאפשרת לעתים את זיהוי המחשב) של מי שכתבו דברי לשון הרע בטוקבקים. בכך יש קביעה כי למרות חשיבות חופש הביטוי האנונימי, במקרה של שימוש לרעה באנונימיות וחשש לעבירה פלילית של לשון הרע (שהתנאים לקיומה הם פרסום, קיום לשון הרע וכוונה לפגוע) גוברים שיקולים אחרים. מכאן שלמרות חשיבותה של האנונימיות ברשת מותר להפר אותה במקרים של לשון הרע.³⁷ עם זה יש לציין את הקושי הטכנולוגי בזיהוי הכותבים ברשת.

³⁵ ת"א (כ"ס) 7830/00 בורוכוב נ' פורן, תק-של 2002(2), 1216. פסקה 25.

³⁶ בשי"א (י-ם) 4995/05 פלונית (קטינה) נ' "בזק בין-לאומי בע"מ", תק-של 2006(1), 11480, סעיף 5 א.

³⁷ בסעיף 15 סעיף קטן ב' בתזכיר חוק מסחר אלקטרוני, התשס"ו-2005, נקבע: "... הוכח להנחת דעתו של בית-המשפט כי קיים חשש של ממש לביצועה של עוולה או עבירה, השגת הוצאה להוצאת לספק שירותי אירוח וספק שירותי גישה, לבקשת מי שטוען כי הפצת תוכן של מידע שנמצא על שרת של הספק מהווה עוולה כלפיו או עבירה, למסור למבקש את הפרטים שברשותו שיאפשרו את זיהוי מחבר המידע".

4.3. האם האינטרנט הוא אמצעי תקשורת?

השאלה אם להחיל על האינטרנט את החוקים החלים על אמצעי התקשורת המסורתיים העסיקה את בית-המשפט פעמים אחדות, לאור דיני לשון הרע ובבחינת האחריות של העורך על תכנים של מפרסמים אחרים, ודיון זה פותח פתח לבחינת מעמד המידע ברשת.

השופט אמיר קובע כי אין להחיל על האינטרנט את הדין החל על אמצעי תקשורת. את החלטתו הוא מנמק בנאמנות לפקודת העיתונות, המגדירה עיתון כדבר דפוס. יתירה מכך; מתוך הבנתו את מטרתה של פקודת העיתונות כאמצעי רגולציה ופיקוח על השליטה בתקשורת ההמונים הוא גורס כי אין מקום להחיל דין עיתון על אתרי אינטרנט: **"האם יעלה על הדעת שמעתה ואילך יהיה כל אתר אינטרנט בגדר עיתון, וכל מי שירצה לפתוח אתר באינטרנט יהיה חייב ברשיון ממנהל המחוז?"**³⁸. לדעת השופט אמיר גם ההסדרים הרגולטוריים המקובלים לגבי הטלויזיה והרדיו אינם צריכים לחול על האינטרנט.

השופט אמיר מנמק את עמדתו בהבדל בין המעמד של כלי התקשורת המסורתיים ובין זה של האינטרנט. לדידו אמינות המידע תלויה בשני גורמים: מקור המידע והמדיום שהוא מופץ בו. על-פי מדדים אלה, לדעתו, האמינות המיוחסת לאינטרנט קטנה מהותית מזו שמיוחסת לעיתונות הכתובה:

"כמעט הכול ניתן למצוא בה, ברשת. זהו ים המידע והרכילות הגלובלי. אבל אין שם בקרת איכות. אין שם עורך ואין מערכת תוכנית. אין שם אתיקה עיתונאית. אין שם רגולציה ממלכתית. יש שם אנרכיה. כל אחד כותב כפי רצונו. לכן אין לנאמר שם תהודה ציבורית ומשקל כה רב של אמינות לכאורית כפי שיש לעיתונות הכתובה והמשודרת"³⁹.

השופטת רות רונן מטילה ספק בעמדה זו, ולדבריה, מחד גיסא ברור שאין להחיל דין עיתון על כל אתר אינטרנט, ומאידך גיסא היא מסתפקת בשאלה אם על "אתר אינטרנט שיש לו מאפיינים של עיתון" ראוי להחיל דין עיתון.⁴⁰

המורכבות המשפטית של הנושא, כפי שהיא מתגלה בפסקי-הדין האמורים, חושפת את הקושי בהגדרת הישות החדשה יחסית של האינטרנט, ואולם בבסיס הקושי בהגדרה המשפטית טמונות שאלות בדבר אופיה החברתי של הרשת – אם דין אחד לה, או שמא כל מקור מידע בה צריך להיות נדון לגופו; כיצד נתפסים ערכו ואמינותו של המידע ברשת, ואם האינטרנט הוא צורה חדשה מהותית אשר מייצרת כללי חופש ביטוי חדשים. שאלות אלה חושפות גם את הבעייתיות שבהשוואה בין העיתונות המקוונת ובין העיתונות הכתובה, לנוכח האמינות השונה המיוחסת להן. הדיון המשפטי פותח פתח גם לאפשרות לייחס למקורות טקסטואליים שונים ברשת מעמד אוטוריטטיבי שונה. ההנחה המקובלת היא כי הטוקבקים נתפסים כדעות בעלמא ולא כמקורות מידע מהימנים, והנחה זו עשויה להשפיע על המעמד המשפטי של הנאמר בהם ואפשר שגם על חופש הביטוי – הנרחב יותר – שיינתן להם.



³⁸ ת"א (כ"ס) 7830/00 בורוכוב נ' פורן, תק-של-2002(2), 1216, פסקה 40.

³⁹ שם, פסקה 43. מחלקת מידע ומחקר

⁴⁰ ת"א (ת"א) 37692/03 סודרי נ' שטלריד, תק-של-2005(3), 1629.

... השיח האינטרנטי איננו מתקיים בחלל ריק. המדיום הוא אולי המסר, אבל המסר איננו רק תולדה של המדיום. אומנם הרשת איננה פלטפורמה נייטרלית חסרת פניות, אלא תשתית טכנולוגית שיש בכוחה להבנות את השיח, אולם אופיו של השיח מושפע גם ממודלים עסקיים, ממבנים כלכליים, מתהליכים סוציולוגיים, מצרכים פסיכולוגיים, מאידיאולוגיות ומכללים משפטיים.⁴¹

הניסיון לדון בהשפעת הטוקבקים באינטרנט על תרבות השיחה בישראל טומן בחובו כמה תפיסות רווחות. ראשית, ההנחה שאפשר לדבר על "תרבות השיחה בישראל" כעל אובייקט מחקר מובחן וקוהרנטי, ושנית, ההנחה שאפשר להצביע על קשר סיבתי ברור, שלפיו טוקבקים גורמים ליצירת תרבות שיחה מסוימת.

ואולם, אשר להנחה הראשונה אפשר לשאול אם אומנם יש בישראל תרבות שיחה אחת, או שמא יש בה תרבויות שיחה ומרחבי שיח שונים, ואם צורות שיח שונות אינן תלויות בפרטים ובקבוצות המנהלות את השיח וגם במדיום התקשורת שבו השיח מתנהל.

אשר להנחה השנייה ראוי לתהות אם לא תיתכן סיבתיות בכיוון ההפוך: אפשר שתרבות שיחה מסוימת משפיעה על אופן השימוש במדיום של הטוקבקים.

הטוקבקים הם תופעה שנוצרת מתוך מרחב השיח המקוון ובתוכו. כיוון שכך אי-אפשר לנתק אותה לגמרי מההקשר שבתוכו היא נוצרה ופועלת: א. המרחב המקוון; ב. תרבויות השיחה בישראל. לכן אין אפשרות להצביע על קשר סיבתי חד-ערכי בין הטוקבקים ובין תרבות השיחה. שאלה רלוונטית יותר עשויה להיות – כיצד משפיע השיח המקוון על השיח הציבורי. בשיח מקוון נכללים לא רק טוקבקים, אלא גם בלוגים, פורומים, אתרי תוכן, עיתונות וכדומה. וכאן חוזרת השאלה הראשונה: בתרבות השיחה של מי מדובר. אין דין טוקבקים באתר האינטרנט של עיתון "הארץ" כדין טוקבקים באתר Ynet,⁴² ואין דין פורומים וקבוצות שיחה באתרי נישה של חובבי מוזיקה קלאסית לאלה של חילופי זוגות.

אומנם, כפי שצוין לעיל, יש מאפיינים מובחנים לרשת: מיידיות, אינטראקטיביות, ספונטניות, היפר-טקסטואליות, מולטימדיה והיצף מידע. אך האם בטכנולוגיה בהכרח משוקעת אידיאולוגיה? או שמא המשתמשים הם שבחרים כיצד להשתמש בה ורותמים את הפלטפורמה הטכנולוגית למימוש האידיאולוגיות והרצונות של עצמם? **האם הטוקבקים גורמים לחברה להיות אלימה, או שמא הם חושפים את העובדה שהיא כזאת?**

טוקבק אינו רק טכנולוגיה, אלא גם תוצר תרבות, יציר התקופה, וערכי התרבות מגולמים בו כפי שהם מגולמים בחפצים רבים שאנו משתמשים בהם. במובן זה אפשר לומר שהמיידיות והאינטראקטיביות

⁴¹ ניבה אלקין-קורן, "המתווכים החדשים ביכיר השוק' הדיגיטלית", **ממשל ומשפט** (2), עמ' 381, בתוך: בש"א (י-ם) 4995/05 פלונית (קטינה) נ' "בזק בין-לאומי" בע"מ, תק"ש 11480, 2006(1), 11480.

⁴² ממחקר שערך פרופ' שיוף רפאלי (טרם התפרסם) עולה כי הטוקבקים באתרי האינטרנט של "גלובס" ושל "הארץ" מתאפיינים בטקסטים ארוכים ומורכבים יותר מאשר הטוקבקים באתרים של "ידיעות אחרונות" ושל "מעריב". פרופ' שיוף רפאלי, שיחת טלפון, 31 ביולי 2006.

הבאים לידי ביטוי בטוקבק הם ערכים המאפיינים את התרבות המערבית, ונשאלת השאלה אם אין למיידיות ולאינטראקטיביות השלכות על תרבות השיחה.

דוגמה אחרת לרעיון זה יש בטלפון הנייד. מחד גיסא מדובר בטכנולוגיה דומיננטית החוצה גבולות ולאומים. מאידך גיסא ברי כי שיעורי החדירה של הטלפון הנייד שונים בתרבויות שונות וכי פרטים שונים בין תרבויות ובתוכן עושים שימוש שונה במכשיר זה ומנהלים תקשורת שונה באמצעותו.

אפשר לראות בטוקבקים גורם המגביל ומאפשר טווח של התנהגויות. לצד האפשרות לנהל בהם דיון מעמיק ומחכים אפשר גם להשתטות בהם, או להתלהם, כראות עיני הכותב (ומסכן התגובות). מחד גיסא אין לראות בטוקבקים גורם בלעדי בעיצוב השיח (בטוקבקים עצמם וודאי לא בחברה כולה), ומאידך גיסא ניכר שהמדיום עצמו משפיע על המסר. לא נטען כאן שהטוקבקים אינם משפיעים על תרבות השיחה, אלא שהתמונה מורכבת יותר ומשקפת את ההזדויות שבקשר שבין הקהל ובין המדיום.

החברה הישראלית מתאפיינת בשסעים רבים – לאומיים, פוליטיים, דתיים ועדתיים, ואלה הולכים וגוברים בשנים האחרונות. הפרט הישראלי מתאפיין בכנות, בישירות, בחוצפה ובהרגשת ביטחון בצדקתו. מאפיינים אלה של החברה ושל הפרט בישראל, גם אם יש בהם מן ההכללה, נראים כרקע הולם להתרחבות התרבות של שיח בוטה וצעקני שנחשבת בעיני רבים טיפוסית לטוקבקים.⁴³

נוסף על כל האמור, נראה כי האינטרנט יצר עמימות חדשה בין המרחב הציבורי והפרטי, בין שיחת סלון ובין ריאיון רשמי, בין שפת הרחוב ובין שפה גבוהה. בעידן שבו אנשים מצלמים את עצמם בביתם ומעלים צילומי וידיאו לרשת (הומוריסטיים ורציניים, גסים ומעודנים) מתעמעמים הגבולות בין הפרטי והציבורי בתוכן ובשפה כאחד ומצטמצם הפער ההיסטורי המוכר בין השפה היומיומית המדוברת ובין השפה הכתובה. לכן, ייתכן מאוד שהטוקבקים אינם מעידים על שינוי בתכנים ובאופני הביטוי אלא על שינוי במעמד שבו הדברים נאמרים. מה שאפיין בעבר שיחות סלון או שפת רחוב זוכה כיום, באמצעות האינטרנט, לבימה חדשה, המביאה את צורת השיח הלא-רשמי ואת תכניו אל רשות הרבים המקוונת.

לפיכך נשאלת השאלה מהו האיזון הראוי בין "זכות הציבור לדעת" ו"חופש הביטוי" ובין החשיפה למסרים לא רצויים או ללשון הרע, ובאילו כלים – אם בכלל – אפשר להשפיע על תרבות השיחה בטוקבקים.

מסמך זה נכתב בהקשר של יוזמת הה"כ ישראל חסון לחייב מגיבים בטוקבקים ברישום מוקדם. הכוונה היא שפרטי המשתמשים יישמרו ברשות בעלי האתרים ויאפשרו להרתיע משתמשים המגיבים באופן פוגעני ולהגיש תלונה נגדם במקרה של תגובה אלימה או פוגענית.

הצעה דומה הוגשה לבית-המחוקקים של מדינת ניו-ג'רזי בארצות-הברית. חבר הבית פיטר ביונדי (Peter J. Biondi) הציע לחייב את ספקי האינטרנט או את ספקי השירות האינטראקטיבי ברישום או בזיהוי משתמשים על-פי שם וכתובת כדי לאפשר למשתמשים להשיג את פרטי הזיהוי של משתמש אשר

⁴³ פרופ' עוז אלמוג, "... אנחנו חסרי סבלנות – ממהרים לסתם לחרוץ דין, להוקיע... בעברית אין תרגום טוב למושג האנגלי understatement, כי בישראל אין לכך כל חשיבות תרבותית... זאת מדינת טוקבקיסטים, ללא כפפות, ללא עידונים וללא טקט. כי לישראלי חשוב מה הוא אומר, ולא איך נשמע דבריו לסביבתו, גם כאשר המלים פוגעות וזורות מלח על הפצעים", בתוך: "במדינת הטוקבקיסטים", 18 מחלקת מידע ומחקר באוגוסט 2006, באתר האינטרנט Ynet, <http://www.ynet.co.il/articles/0,7340,L-3292681,00.html>, כניסה: 20 באוגוסט 2006.

מפיץ מידע שקרי או משמיץ הנוגע בהם. על-פי הצעת החוק, אם לא ימצאו ספק האינטרנט או ספק השירות האינטראקטיבי את פרטי המשתמש המשמיץ, תושת עליהם חובת פיצוי וענישה בגין הנוקים שנגרמו למשתמש. הצעה זו נתונה בהליכים.⁴⁴

מעבר לגורמים טכנולוגיים שכאמור עשויים להקשות בזיהוי המשתמשים ברשת, נראה כי יש בהצעות ברוח זו כמה סוגיות עקרוניות בלתי פתורות, כמפורט להלן.

ראשית, נראה שהחוק המוצע אינו הולם את רוח הקונבנציות המקובלות באינטרנט. כפי שתואר לעיל, הרשת מתאפיינת באיזון עדין בין הפוטנציאל הדמוקרטי לאנרכי ובניסיון להשתית חלק ניכר מההסדרים על הסכמה חברתית של המשתתפים עצמם ולא על פיקוח חיצוני. אומנם לא מובן מאליו שאפשר לקיים סדר חברתי בלא פיקוח חיצוני, אך יש הגורסים כי תיתכן התפתחות נורמות ממוסדות אשר יסדירו אופני פעולה וצורות שיח מקובלות עם הגדרת סנקציות שחברי הקבוצה עצמם יפעילו על מפירי הנורמות.

מכל מקום, כל הגבלה ורגולציה באינטרנט יהיו קלות לעקיפה בידי משתמשים מיומנים, ויתר על כן, עצם הניסיון להחיל רגולציה מקומית במרחב האינטרנטי הגלובלי ונטול המרכז (עקב השימוש בטכנולוגיות שיתוף קבצים וכדומה) עשוי להוביל להתנגדות נרחבת ולעורר נטיות אנרכיסטיות וחתרניות בשם עקרונות חופש הביטוי.

שנית, ראוי לבחון מהי האפקטיביות של רגולציה מסוג זה ומה עשויות להיות העלויות שלה. יש לבדוק אם רגולציה תשפר או תשקם את תרבות השיחה או דווקא תעודד התבטאויות פוגעניות; מי יצמצם את התבטאויותיו – מגיבים פוגעניים, בעלי דעות שונות וחריגות, או אזרחים המבקשים להשתתף בשיח הציבורי. אם גם אתרים פרטיים יהיו חייבים להפעיל מנגנוני רישום ואכיפה, יש חשש שיתמעטו האתרים שיאפשרו תגובתיות, והדבר יפגע במגמות הביזוריות ברשת וביכולת ההשתתפות במרחב הציבורי.

אפשרויות אחרות ברוח דומה עשויות להיות עידוד רגולציה עצמית באמצעות עורכים (כפי שכבר נעשה באתרים רבים) או באמצעות הגולשים עצמם – הגולשים או העורכים יכולים להגדיר קוד אתי לפעולתם.⁴⁵ יתרונה של שיטה זו הוא בכך שהיא יוצרת שליטה פנימית וגורמת הזדהות רבה יותר של המשתמשים, בעיקר אם מדובר בעקרונות שהם עצמם היו שותפים בעיצובם.

פתרון אפשרי נוסף עשוי להיות ניתוק הטוקבקים מהכתבות. צפוי כי צעד זה יביא לצמצום היקפם ויהפוך אותם לזירת דיון למי שהנושא קרוב ללבו.



⁴⁴ הצעת החוק עצמה מתפרסמת באתר האינטרנט http://www.njleg.state.nj.us/2006/Bills/A1500/1327_10.htm מחלקת מידע ומחקר. כניסה: 22 באוגוסט 2006.

⁴⁵ שיחה עם עו"ד יונתן קלינגר, 26 ביולי 2006.

מקורות

ספרים ומאמרים

- אלמוג עוז, "במדינת הטוקבקיסטים", 18 באוגוסט 2006, באתר האינטרנט **Ynet**, <http://www.ynet.co.il/articles/0,7340,L-3292681,00.html>, כניסה : 20 באוגוסט 2006.
- אלקין-קורן ניבה, "המתווכים החדשים ביכרך השוק' הווירטואלית", **ממשל ומשפט** ו(2), עמ' 415.
- גרימלנד גיא והנר ליאור, "טוקבקים – עולם גברי שמרתיע נשים", 11 ביולי 2006, באתר האינטרנט **הארץ Online**, <http://www.haaretz.co.il/captain/pages/ShArtCaptain.jhtml?contrassID=11&subContrassID=0&itemNo=736787>, כניסה : 15 באוגוסט 2006.
- דרור יובל, "בשום מקום אין כזאת רשת", 6 באוגוסט 2003, באתר האינטרנט **הארץ Online**, <http://www.haaretz.co.il/hasite/pages/ShArtPE.jhtml?itemNo=326039&contrassID=2&subContrassID=3&sbSubContrassID=0>, כניסה : 6 באוגוסט 2006.
- "היום : הפגנת הטוקבקיסטים הראשונה בישראל", 14 באוגוסט 2006, באתר האינטרנט **Ynet**, <http://www.ynet.co.il/articles/0,7340,L-3290954,00.html>, כניסה : 14 באוגוסט 2006.
- הכת יעקב, "השיח המקוון כמתווך חברתי", **מגזין ברשת**, באתר האינטרנט http://www.isoc.org.il/isoc_hebrew/hebrew.html, כניסה : 18 ביולי 2006.
- הכת יעקב, "המאבק על ההגמוניה בשוק התוכן המקוון – המקרה של הטוקבק", **מגזין ברשת**, באתר האינטרנט http://www.isoc.org.il/isoc_hebrew/hebrew.html, כניסה : 18 ביולי 2006.
- הכת יעקב, "המאבק על ההגמוניה בשוק התוכן המקוון – המקרה של הטוקבק", מצגת בסמפוזיון באוניברסיטת חיפה, נובמבר 2003, באתר האינטרנט <http://infosoc.haifa.ac.il/hecht.ppt>, כניסה : 6 באוגוסט 2006.
- הכטר תרצה, "אינטרנט, קהילות וירטואליות ודעת קהל", **מגזין ברשת**, באתר האינטרנט http://www.isoc.org.il/isoc_hebrew/hebrew.html, כניסה : 18 ביולי 2006.
- זמיר יצחק, "חופש הביטוי באינטרנט", **ממשל ומשפט** ו(2), עמ' 354.
- כתריאל תמר, "מסיבות קיטורים כטקסט לשוני בשיח של ישראלים", בתוך : אורית אבוהב ואחרים (עורכים), **ישראל – אנתרופולוגיה מקומית**, תל-אביב 1998, עמ' 483–495.
- לאפין יעקב ובדוני רונן, "רויטרס' הודתה את המונח 'שופצה' בתוכנה גרפית", 6 באוגוסט 2006, באתר האינטרנט **Ynet**, <http://www.ynet.co.il/articles/0,7340,L-3287145,00.html>, כניסה : 8 באוגוסט 2006.

- מרכז המחקר והמידע של הכנסת, גבולות חופש הביטוי ואמצעי אכיפת החוק בהקשר לשימוש באינטרנט, כתבה יפעת הולנדר, 7 במאי 2001.
- מרמרי חנוך, "יום הבוחר", באתר האינטרנט של המכון לדמוקרטיה, <http://www.idi.org.il/hebrew/seventheye/article.asp?id=2347>, כניסה: 27 ביולי 2006.
- קימרלינג ברוך, "נזקי הטוקבק", 21 ביוני 2005, באתר האינטרנט הארץ Online, <http://www.haaretz.co.il/hasite/objects/pages/PrintArticle.jhtml?itemNo=590278>, כניסה: 15 באוגוסט 2006.
- קינן עידו, "מלחמת שרשרת", 12 ביולי 2006, באתר האינטרנט NRG – מעריב, <http://www.nrg.co.il/online/10/ART1/447/027.html>, כניסה: 7 באוגוסט 2006.
- Danet Brenda, Ruedenberg Lucia and Rosebaum-Tamari Yehudit, "'Hmmm... Where's That Smoke Coming From?' Writing, Play and Performance on Internet Relay Chat", **Network & Netplay Virtual Groups on the Internet**, F. Sudweek,, M. Mclaughlin and S. Rafaeli (eds.), MIT Press, 1998, pp 41–66
- Jones Quentin and Rafaeli Sheizaf, "What Do Virtual `Tells` Tell?: Placing Cybersociety Research into a Hierarchy of Social Explanation", **The Proceedings of the Hawaii International Conference On System Sciences**, January 2000, at <http://gsb.haifa.ac.il/~sheizaf/publications/tells.pdf>, Visited: July 24, 2006
- McLuhan Marshall & Fiore Quentin, **The Medium is the Message**, New York 1967
- Newhagen John E. and Rafaeli Sheizaf, "Why Communication Researchers Should Study the Internet: A Dialogue", **Journal of Communication**, 1996, 46, 1
- Rafaeli Sheizaf and Sudweek Fay, "Networked Interactivity", **Journal of Computer Mediated Communication**, 1997, 2, 4, at <http://jcmc.indiana.edu/vol2/issue4/rafaeli.sudweeks.html>, visited: July 24, 2006.

פסקי-דין ומידע משפטי

- ת"א (כ"ס) 7830/00 בורוכוב נ' פורן, תק-של 2002(2), 1216.
- ת"א (ת"א) 37692/03 סודרי נ' שטלריד, תק-של 2005(3), 1629.
- בש"א (י-ם) 4995/05 פלונית (קטינה) נ' "בנק בין-לאומי בע"מ", תק-של 2006(1), 11480.



הכנסת
מחלקת מידע ומחקר

- הצעת החוק של פיטר ביונדי, באתר האינטרנט http://www.njleg.state.nj.us/2006/Bills/A1500/1327_I2.HTM, כניסה : 22 באוגוסט 2006.
- משרד המשפטים, תזכיר חוק מסחר אלקטרוני, התשס"ו-2005, באתר האינטרנט, <http://www.justice.gov.il>, כניסה : 22 באוגוסט 2006.

עיתונות

- אילני עפרי, "כנסו בהם דחוףף!!!", **הארץ – גלריה**, 17 באוגוסט 2006.
- גולדמן דודי, "מי נתן להם עכבר", **ידיעות אחרונות – 24 שעות**, 10 ביולי 2006.
- רפאלי שיזף, "קיץ עצבני", **גלובס – מגזין G**, 20 ביולי 2006.

שיחות טלפון ופגישות

- דרור יובל, שיחת טלפון, 13 באוגוסט 2006.
- קלינגר יונתן, פגישה, 26 ביולי 2006.
- רפאלי שיזף, שיחת טלפון, 31 ביולי 2006.



הכנסת
מחלקת מידע ומחקר