



מדוע עיריית בת ים חוסמת תושבים בעמוד הפייסבוק שלה

אילנה קלמן / 01.01.17 / 09:31

בעקבות פנייה של תושבים שנחסמו מעמוד הפייסבוק של עיריית בת-ים, החלטנו לבדוק כיצד פועל העמוד הפעיל והפופולארי הזה, הן לכשעצמו ובהשוואה לעמודים של עיריות אחרות, והאם כשם שמצוין בלוגו העירוני, היא מחדשת ומרגשת גם במענה לגולשים שלה ולתלונותיהם

תקשורת מתקדמת או חסימת ביקורות? בדקנו כיצד פועל עמוד הפייסבוק של העירייה

הפייסבוק משמש גם כאמצעי תקשורת ישיר ופשוט בין עיריות ומועצות לבין תושביהן. אך כיצד אלה פועלות כאשר תושבים משתמשים בשירות כדי לבקר אותן או פשוט להביע את דעתם? יצאנו לבדוק כיצד פועל בספירה הזו עמוד הפייסבוק של עיריית בת-ים, ומהם הכלים שהוא בוחר להפעיל בהשוואה לאלה של עיריות אחרות.

פייסבוק הפך כבר מזמן לזירה שאיננה שייכת רק לפרופילים פרטיים או לעמודים מסחריים, אלא גם לגופים ציבוריים וממשלתיים רבים. נבחרו ציבור, חברות ממשלתיות וגם רשויות שלטוניות משתמשים בפלטפורמה הייחודית הזו במגוון צורות על מנת לחזק את הקשר עם קהל הגולשים, ליידע את התושבים בדבר פעילויות רלוונטיות ולהעלות לדיון סוגיות ושאלות שונות.

ההתייחסות הזו יוצרת אמנם ערוץ תקשורת ישיר שיכול לעזור לפתור בעיות ולחזק שיתופי פעולה בין נתני השירות לבין מקבליהם, אולם בחלק מהמקרים הרצון לשמוע את רחשי הציבור יכול גם לפעול בעוכרי מפעילי העמודים כאשר חלק מהגולשים בוחרים להשתמש בשפה לא נאותה, לפרסם תוכן לא רלוונטי, להוציא דיבה ועוד.

בשעה שלחיצה על ביטול החברות כדי לחסום אדם שכותב דברים לא נעימים בעמוד הפייסבוק האישי שלנו היא דבר מובן והגיוני, שאלה שעולה שוב ושוב לדיון היא כיצד יש לנהוג כאשר אותו העמוד הוא כרטיס הביקור של עירייה או מוסד ציבורי אחר.

במילים אחרות, מתי הבחירה לחסום גולשים מסוימים מהעמוד היא נכונה ומידתית, ומתי מדובר בהשתקה של תושבים שמעוניינים להעלות לדיון נושאים פחות פופולאריים?

בעקבות פנייה של מספר תושבים שנחסמו מעמוד הפייסבוק של עיריית בת-ים, החלטנו לבדוק כיצד פועל העמוד הפעיל והפופולארי הזה, הן לכשעצמו ובהשוואה לעמודים של עיריות אחרות, והאם כשם שמצוין בלוגו העירוני, היא מחדשת ומרגשת גם במענה לגולשים שלה ולתלונותיהם.

עורכת הדין איילה מאיר, שהקימה את קבוצת הפייסבוק 'תושבים למען בת-ים', מתגוררת בבת-ים כבר שנים ארוכות ולדבריה פועלת כתושבת עצמאית במטרה לשנות ולהעלות מודעות למתרחש בעיר ולשפר את מצבה. אחת מהדרכים שלה לעשות זאת היא הפעילות בפייסבוק, שאחת מצורותיה היא פרסום תגובות בעמוד העירייה לפוסטים שמועלים בו.

מתי נחסמת מעמוד הפייסבוק של עיריית בת-ים?

"מיד אחרי שהקמתי את הקבוצה, לפחות לפני שנה. התחלתי להגיע לשיבות המועצה, נפגשת עם ראש העיר, והוא החליט שמישהו שלח אותי. התחלתי להשיב למה שמפורסם בעמוד של



העירייה וזה לא היה לטעמם, ואז פשוט ניתקו אותי מכל אפשרות להאיר את פני תושבי העיר מלראות את הצד השני של המפה."

יכול להיות שהתגובות שהעלית היו מנוגדות למה שניתן וראוי לכתוב?

"אני עורכת דין, אני נזהרת מלשון הרע, אני נזהרת מרמה נמוכה. פשוט כל הזמן הייתה בפייסבוק השווצה בהישגים של ראש העיר, והמטרה הייתה רק לסבר את פניהם של התושבים. לא קיבלת התראה לפני החסימה?"

לא, שום התראה ולא שום דבר. מי שלא בעד ראש העיר... הוא כל הזמן אומר לי "שלחו אותך, שלחו אותך". הסברתי לראש העיר בפגישות שלי איתו, בשיחות ובמכתבים שלי, שאף אחד לא שולח אותי, אני עומדת בפני עצמי. פשוט לא נאה שמישהו מראה את הפנים האמיתיות".

פנית אליהם וביקשת להוריד את החסימה?

"לא, אין עם מי לדבר."

שלום גבאי לעומת זאת, פעיל ותיק שמעורב ומתעניין בכל הנוגע לענייני בת-ים, דווקא רצה מאוד להסיר את החסימה שלו אך טרם הצליח. את תגובותיו והפרשנות שלו למתרחש בעיר ניתן למצוא בקבוצות רבות בפייסבוק, אך הוא חסום בעמוד העירייה ואינו יכול להגיב בו.

מתי חסמו אותך מהעמוד?

"חודש אחרי הבחירות. פניתי לכל חברי הקואליציה להסיר את החסימה שלי כולל למבקרת העירייה ולמוקד העירוני."

ואילו תגובות קיבלת?

"ראש קטן. הציעו לי פגישת סולחה עם ראש העיר כדי שאני אכיר אותו מקרוב, אבל סירבתי כי זה לא העניין. לא ביקשתי סולחה, ביקשתי שלא יחסמו אותי."

יכול להיות שהצדק איתם והשתמשת בשפה לא מתאימה או בהתלהמות?

"ממש לא. אני אף פעם לא השתמשתי בשפה זולה ובטח לא השמצתי או הוצאתי דיבה על אף אחד. תמיד טענתי שאם מישהו חושב שלא אמרתי אמת, מוזמן לתבוע אותי על הוצאת דיבה או כל דבר. אני תמיד עומד מאחורי המילים שלי."

ניסים לוי מציין שהוא חסום גם בעמוד העירייה וגם בעמוד של ראש העיר יוסי בכר כבר תקופה של כשנתיים. "נראה לי שהם חוסמים משתמשים שמגיבים לגבי הבעיות בעיר והבעיות בעירייה כי זה מייצר שם רע, ואנשים חדשים לא ירצו לעבור לגור בבת-ים", הוא אומר.

איזה סוג של הודעות כתבת?

"מעולם לא רשמתי קללות או דברים חסרי היגיון. כל מה שרשמתי קשור לחוסר התפקוד של העירייה. בהתחלה הם רק מחקו פוסטים, ואחרי שהבינו שאני עקבי אז גם חסמו."

קיבלת אזהרה טרם החסימה?

"לא, שום דבר."

כיוון שכל עמוד בפייסבוק מגדיר את הקווים האדומים שלו וייתכן שלפחות בחלק מהמקרים החסימה של גולשים מסוימים על ידי מפעילי עמוד הפייסבוק של עיריית בת-ים הייתה ראויה ומוצדקת, רצינו לבדוק מהי ההגדרה של העמוד להודעות לא ראויות, כיצד מנחה אותם התקנון והאם גם עצם העלאת ביקורת או פרסום תגובות באופן עקבי יכולה להוביל לחסימה. עם זאת, למרבה הצער, בלשונית ה'אודות' של העמוד לא מצאנו הימצאות של תקנון שכזה ולכן פנינו לבדוק כיצד פועלות עיריות אחרות.

רפרוף מהיר בעמודי הפייסבוק של עיריות שונות בארץ מראה כי לא קיים קו מנחה הנוגע לאחידות של תקנון בכל הנוגע לאורך, סוג הסעיפים והנושאים אליהם מתייחסים. עם זאת, עיקר ההתייחסויות הן לגבי תוכן גזעי ואלים, תגובות אנונימיות ופוסטים מסחריים.

עיריית נתניה מוסיפה סעיף נוסף הנוגע למחיקת תכנים, לפיו קיימת אפשרות למחוק: "כל תוכן אחר שנחזה, לדעת הנהלת העמוד, כבלתי חוקי או בלתי הולם." את התקנון שלה היא מסכמת



בסעיף: "הנהלת העמוד רשאית לחסום את גישתך לעמוד אם לדעתה הפרת איזה מהתנאים בתקנון זה."

האם אלה גם הסעיפים עליהם מסתמכת עיריית בת-ים?

חיה בן דוד, פעילה ותיקה שגם היא חלק מהקבוצה 'תושבים למען בת-ים', היא גולשת נוספת שמציינת שתגובות שלה נמחקות מהעמוד של העירייה. "כל מי שלא מוצא חן, הדברים שלו נמחקים והוא נחסם. ברגע שאת חושבת שאנשים שהם ריאליים והם חושבים בדיוק כמוך ואת יכולה לקדם אפוזיציה, אז פתאום הם חוסמים אותך. בקבוצה של תושבים למען בת ים אנחנו יכולים לדבר ולשפוך את כל מה שעל לבנו. אני אומרת לאנשים שלכתוב זה לא מספיק, אבל הם מפחדים גם לכתוב משום שמאיימים עליהם בלשון הרע."

חיה מתייחסת גם לסוגייה של כתיבת פוסטים עצמאית, אפשרות שאינה קיימת בעמוד של עיריית בת-ים, שכן ניתן הגולשים יכולים רק להגיב לפוסטים שעולים בעמוד ולא להוסיף תוכן משלהם לבחירתם. "בעמודים של עיריות אחרות אפשר לכתוב פוסטים ולא רק להעלות תגובות, כי ככה זה בדמוקרטיה."

מהתבוננות נוספת במספר עמודי פייסבוק של עיריות שונות, מצאנו כי אכן חלק גדול מהן מאפשר לגולשים לכתוב על הקיר שלהן ולא חוסם את האפשרות הזו. בנתניה, תל אביב, כפר סבא, רחובות, ראשון לציון, פתח תקווה, שדרות, חיפה, רעננה וירושלים, תוכלו להקליד את אשר על לבכם. רק כשהדרמנו לאילת, הבחנו שגם תושביה מנועים מכתובה עצמאית.

אופציית דירוג העמוד, אפשרות נוספת לביטוי עצמי של הגולשים שאינה קיימת בעמוד הפייסבוק של עיריית בת-ים, התגלתה כלא פופולארית גם בהרבה עמודים אחרים. מעטיות העיריות שמעוניינות לתת לגולשים אפשרות לדרג אותן, כפי שנהוג בעמודים עסקיים, ובין האמיצות ניתן לציין את נתניה וכפר סבא, שמופיעות מעלה.

מנהל מדיה חברתית ששוחחנו איתו, מסכים ומציין שבמקרים מסוימים בהם רצתה קבוצת גולשים להביע עמדה חריפה כנגד מסעדות או בתי עסק אחרים, היא בחרה להצביע ולהוריד את הדירוג שלהם. מכאן, שמדובר במהלך שהסיכון שלו מובן לכל מתפעל עמוד. מנגד, תרעומת כלפי בית עסק יכולה להוביל אותנו לבחור בבית עסק אחר, אך מה לגבי מוסד ציבורי כמו עירייה, שתושב שמתגורר בישוב שלה אינו יכול להתנער ממנה, ובנוסף גם מממן את פעילותה?

רבות מהשאלות הנוגעות להתמודדות של מוסדות ציבוריים עם הגולשים בפייסבוק טרם זכו לפיתרון גורף, והבעיות שמעלים הגולשים בעמוד של עיריית בת-ים הן רק חלק מהן.

הפיתרון של חלק מהגולשים החסומים, כפי שכבר הוזכר, היה לפתוח קבוצות משלהם שיהוו חלופה ויאפשרו להם להתבטא בחופשיות. מנגד, מדובר בפיתרון שלא מספק את כולם, שכן ישנם בין החסומים כאלה שמעוניינים לחזור ולהביע את קולם בפומבי.

בשלב הנוכחי, נדמה שהדרך עד למצב שיוסכם על שני הצדדים היא עדיין ארוכה מאוד, ועד אז, יתפקדו עמודים של עיריות רבות בלא מעט מקרים כלא יותר משלט חוצות וירטואלי.

תגובות עיריית בת ים: עמוד הפייסבוק של עיריית בת ים מהווה במה לעדכון ולשיח תושבים ואנו גאים שבשנים האחרונות הצלחנו להפוך את העמוד העירוני לזירה פעילה ותוססת של שיח ותקשורת פתוחה ומשתפת עם תושבינו.



הפייסבוק העירוני נותן במה להשמעת כלל הדעות אולם לא יתן במה להשמעות ולשימוש בשפה שאינה נאותה. אנו קוראים לכלל התושבים להצטרף אלינו לדף הפייסבוק העירוני ולהתעדכן במתרחש בעיר.