

Vorlage 47/2024 an den Rundfunkrat

## Publikumsbericht

16. Mai bis 20. August 2024



## **1. Förmliche Programmbeschwerden**

Obwohl in Kritikschriften immer wieder der Begriff „Programmbeschwerde“ Verwendung findet, erfüllen diese zumeist nicht die Kriterien einer förmlichen Programmbeschwerde. In einer solchen muss inhaltlich dargelegt werden, inwiefern mit einer Veröffentlichung die Programmgrundsätze von Radio Bremen nach § 3 Radio Bremen-Gesetz verletzt wurden. Wird eine solcher Verstoß nicht hinreichend dargelegt, beantwortet nicht die Intendantin die Eingabe, sondern die redaktionell zuständigen Stellen im Haus.

Zur Zeit befindet sich die neue Darstellung der verschiedenen Beschwerdemöglichkeiten auf den Internetseiten Radio Bremens in der Abstimmung zwischen Publikumsstelle, Intendanz, Justizariat und Kommunikationsabteilung. Sie wird dem Publikum den Unterschied zwischen einer formlosen Programmkritik, die von den Redaktionen bearbeitet wird, und einer förmlichen Programmbeschwerde deutlicher machen und soll die entsprechenden Eingaben von vornherein stärker kanalisieren.

Im Berichtszeitraum ging keine neue Beschwerde ein, die eine Befassung durch die Intendanz erforderlich gemacht hat.

### **1.1 Bremerhavenerin schreibt über Flucht ihrer Vorfahren, buten un binnen, 6. Januar 2024**

Nachdem diese im Januar eingegangene Programmbeschwerde (siehe letzter Publikumsbericht) von der Intendantin abgelehnt wurde, hat der Petent von der Möglichkeit Gebrauch gemacht, den Rundfunkrat damit zu befassen. Der Antwortvorschlag des Beschwerdeausschusses vom 6. August ist Gegenstand der Rundfunkratssitzung am 12. September.

## 2. Sonstige Eingaben

Grundsätzlich haben wir im Berichtszeitraum keine signifikanten Veränderungen oder besonders herausragende Einzelfälle bei den Publikums-Kontaktaufnahmen festgestellt. Aufkommen, Inhalt und Ansprache bewegten sich im üblichen Rahmen. Dennoch sei hier ein Beispiel stellvertretend genannt, auch um ein besseres Verständnis für die Arbeitsweise Radio Bremens zu vermitteln.

### 2.1 WhatsApp-Nutzung

Im Juli kam bei Bremen Eins ein eigener WhatsApp-Kanal als Angebot hinzu, um den engen Kontakt zum Publikum zu pflegen. An dieser Stelle sei noch einmal erläutert, warum neben Bremen Eins auch Bremen Zwei, Bremen Vier und Bremen NEXT WhatsApp als Kommunikationskanal nutzen.

Die Argumente für die WhatsApp-Nutzung aus zwei Antwortschreiben der Publikumsstelle lauten:

- Nähe: Radio Bremen will dem Publikum eine möglichst einfache, niedrighschwellige Kommunikation mit „ihren Radiosendern“ ermöglichen, die zu ihrer Lebenswirklichkeit passt. WhatsApp ist in Deutschland die derzeit mit Abstand meistgenutzte Messenger-App und erfüllt dieses Kriterium.
- Varianz: Radio Bremen achtet darauf, dass dem Publikum stets mehrere Kommunikationswege offenstehen. WhatsApp wird nie solitär angeboten (weitere Kontaktmöglichkeiten: das Kontaktformular/ „Studiobutton“, Mail, Telefon etc.). Radio Bremen zwingt also niemanden zur App-Nutzung.
- Unabhängigkeit: Radio Bremen erhält keine Gegenleistung für die Nennung von WhatsApp und die Nutzung hält Radio Bremen nachweislich nicht davon ab, kritisch über Meta zu berichten. Radio Bremen behält die Nutzungsbedingungen von WhatsApp und die Verbreitung der App weiter genau

im Blick. Die Abkehr Radio Bremens von „X“ (ehemals Twitter) verdeutlicht, dass solche fortlaufenden, kritischen Prüfungen ernst genommen werden und unsere Kommunikationswege nach entsprechenden Abwägungsentscheidungen zum Wohle eines qualitativ hochwertigen Diskurses ggf. angepasst werden.

- Weiterentwicklung: Der Austausch zu (teils auch eigenen) Messengern innerhalb der ARD wird sehr intensiv geführt.

### **3. Publikumsdialog allgemein**

Wie im Jahresbericht 2023 beschrieben, wird der direkte Publikumskontakt bei Radio Bremen (zuletzt deutlich befördert durch einen SmartWork-Prozess) aktiv und kontinuierlich optimiert, wozu insbesondere die neuen, hausweit verabredeten Dialogregeln und der Austausch in einem gemeinsamen Netzwerk maßgeblich beitragen.

Mehr denn je können wichtige Informationen und hilfreiche Textbausteine (wie z.B. bei Streik) frühzeitig ausgetauscht und in die Publikumskommunikation eingebracht, unnötige (Mehrfach-) Befassungen vermieden und Antworten sinnvoll gebündelt werden. Vielfach erfolgen Antworten merklich schneller und gewinnen durch die Zusammenarbeit inhaltlich an Qualität. In der Kommunikation nach außen werden die Kontaktstellen und Zuständigkeiten fortlaufend transparenter gemacht (vgl. Punkt 1).

Publikumskontakt und Publikumsstelle sind noch enger als bisher mit der Programmdirektion und der Intendanz im Austausch, um sie bei der Bearbeitung von Publikumspost zu unterstützen.

Ein Treffen der ARD-Publikumsstellen (unter Beteiligung des ZDF) im Juni 2024 lieferte wertvollen Input für die Kolleg:innen von Radio Bremen. Dieser Austausch findet zweimal im Jahr statt

und hilft dabei, Synergien zu schaffen, Erfahrungen und Know-how auszutauschen und sich gemeinschaftlich zukunftssicher aufzustellen. Umgekehrt brachten die Radio Bremen Kolleginnen Ihre best practise Erfahrungen in den ARD Austausch ein. Themen des Treffens waren u.a.:

- gemeinsame Leitlinien der ARD für den Publikumsdialog (erarbeitet unter Beteiligung von Radio Bremen in einer AG),
- SmartWork-Prozess „Publikumsdialog“ bei Radio Bremen als Impuls für andere Anstalten (best practice),
- Vorstellung eines Bearbeitungstools zum Dialogmanagement (wird vom NDR und SWR genutzt, Einführung derzeit bei Radio Bremen in Prüfung),
- Update zu KI-Hilfen im Dialogbereich.