
Übersicht über die Themen von Lob, Beschwerden und Kritik an Deutschlandradio

Zeitraum: Januar bis Oktober 2021
Sitzung des Hörfunkrates, 15.12.2021

Deutschlandradio ist mit seinen Hörerinnen und Nutzern über zahlreiche Kanäle im Dialog.

Bei Lob, Kritik und Beschwerden spielen neben dem Hörservice, an den sich Hörerinnen und Hörer mit ihren Anliegen wenden können, die sozialen Netzwerke eine wichtige Rolle. Die Form der Interaktion unterscheidet sich, je nachdem welcher Weg zur Kontaktaufnahme gewählt wird. Auch bei den Themen kann es, trotz vieler Überschneidungen, zu unterschiedlichen Schwerpunkten kommen. Dies wird in diesem Bericht dargestellt.

I. Einführung

Hörservice

Einen Überblick über die Zahl der reinen Außenkontakte, die den Hörservice im Zeitraum 01.01.2021 bis 31.10.2021 erreichten und deren Verteilung nach Art und nach Adressat, bieten die folgenden Tabellen:

Kontakt	Anzahl	Anteil in %
Mail	47.376	74,7 %
Telefon	16.046	25,3 %
Gesamt	63.422	

Verteilung der Kontakte nach Programm bzw. Institution:

Programm/Institution	Anzahl	Anteil in %
Deutschlandfunk	39.511	62,3 %
Deutschlandfunk Kultur	8.561	13,5 %
Deutschlandfunk Nova	7.103	11,2 %
Deutschlandradio	8.247	13,0 %
Gesamt	63.422	

In diesem Jahr konnten 42 % der Kontakte durch Selbstbearbeitung direkt durch den Hörservice beantwortet werden (Vorjahr 43,6 %). Die weiteren Kontakte wurden entweder zur weiteren Bearbeitung innerhalb des Hörservices (z. B. bei Mitschnittbestellungen oder Audio-Anfragen) oder an Deutschlandradio zur Beantwortung weitergeleitet.

Die „Weiterleitung an Deutschlandradio“ umfasst folgende Bereiche:

- Sonstiges Deutschlandradio (allgemeine Themenanregungen, Anfragen bezüglich Nutzungsrechte [Ton/Text/Bild], Archivanfragen, Verständnisfragen etc.)
- Programminformationen Deutschlandradio (Pressemitteilungen sowie Veranstaltungs-, und Publikationshinweise),
- Lob/Kritik an Deutschlandradio (Rückmeldungen, die sich in irgendeiner Form kritisch, lobend oder auch nur neutral anmerkend auf Programminhalte und programmbegleitende Dienste beziehen, außerdem Themenanregungen).

Diese drei Kategorien fallen in die Programmhoheit und werden vom Hörservice nur dann bearbeitet bzw. beantwortet, wenn er zuvor mit Antworttexten/FAQs versorgt wurde.

Auch zwei Jahre nach der Einstellung des klassischen Manuskriptversandes (Dezember 2019) erreichte den Hörservice immer noch der Wunsch, Manuskripte und Playlisten an die Hörerschaft zu versenden. Dankbar aufgenommen wird daher das Angebot der Sendebeauftragten der Kirchen, Manuskripte zu den von den Kirchen verantworteten Verkündigungssendungen zu versenden. Andere Materialwünsche werden, sofern möglich, durch schriftliche oder telefonische Unterstützung und Beratung (Internethavigation) zu realisieren versucht.

Unter anderem aufgrund weiterhin bestehender technischer Schwierigkeiten gibt es nach wie vor Verzögerungen bei der Erfassung der Hörerkontakte. Dies führt dazu, dass die Erfassungsrückstände auch in diesem Jahr nicht vollständig aufgeholt werden konnten.

Social Media

Deutschlandradio betreibt Kanäle auf den Plattformen Facebook, Instagram, Twitter und YouTube. Neben den zentralen Angeboten der drei Programme gibt es Kanäle rund um einzelne Themenschwerpunkte, zum Beispiel für Sport und Wissenschaft auf Twitter oder „Hörspiel & Feature“ auf YouTube. Die Programmkanäle werden von den Social Media-Teams der Online-Redaktionen betreut, die themenspezifischen Kanäle von Fachredaktionen.

Die einzelnen Angebote erzielen teils beträchtliche Reichweiten. In der Summe haben unsere Programme mehr als 700.000 Abonnentinnen und Abonnenten bei Instagram und mehr als 570.000 Facebook-Fans. Besonders erfolgreiche Postings erreichen Millionen User und zehntausende Interaktionen.

Die Social Media-Teams und ihre Aufgaben

Social Media ist ein integraler Bestandteil der Tätigkeit von Deutschlandradio – als Verbreitungsweg für die journalistischen Inhalte, als Mittel zur Markenbindung, als Dialogmedium und Diskursraum. Dies ist Teil eines zeitgemäßen Telemedienangebotes im Sinne des Medienstaatsvertrages. Auch auf Social Media soll ein Beitrag zur Meinungs- und Willensbildung geleistet werden.

Für die Social-Media-Arbeit gibt es in jedem der drei Programme eigene Teams, die der jeweiligen Online-Redaktion angegliedert sind. Diese bestehen aus festen und freien Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und arbeiten im Schichtsystem, in der Regel an sieben Tagen in der Woche.

Zu den Aufgaben der Social Media-Teams gehören die Recherche, Planung und kreative Umsetzung von Themen (häufig in Absprache mit den Fachredaktionen), die plattformgerechte Erstellung von Postings in unterschiedlichen Formaten, die Abnahme und Publikation der Inhalte im Vier-Augen-Prinzip sowie das Community Management. Darüber hinaus sind die Social Media-Teams häufig Impulsgeber für Themenvorschläge und Anregungen, die uns aus den Communities erreicht haben. Für Planung, Publikation und Moderation nutzen die Teams das Tool swat.io. Insbesondere im Bereich Community Management ermöglicht das Tool durch sein integriertes Ticketsystem eine nahezu lückenlose und effiziente Bearbeitung der Kommentare.

Das Gros der Kommentare, die Deutschlandradio via Social Media erreichen, entfällt bislang auf die Kanäle bei Facebook. Allerdings war das Kommentaraufkommen dort zuletzt leicht rückläufig, während die Zahl der Kommentare bei Instagram stark zugelegt hat. Dies hat u. a. damit zu tun, dass auch redaktionell ein stärkerer Fokus auf Instagram gesetzt wurde. Allein im Oktober 2021 gab es auf den Facebook-Kanälen insgesamt 41.400 Kommentare (- 20 % im Vergleich zum Vorjahresmonat). Auf den Instagram-Kanälen gab es im Oktober 2021 rund 29.100 Kommentare (+ 58 % im Vergleich zum Vorjahresmonat). In der Summe macht das 70.500 Kommentare in diesem Monat bzw. knapp 2.300 Kommentare pro Tag. Hinzu kommt noch eine erhebliche Anzahl an Direktnachrichten auf Instagram, Facebook und Twitter, auch diese werden von den Social Media-Teams regelhaft beantwortet.

II. Programmkritik

Hörerservice

Auch in diesem Jahr wurde bei der Erfassung der Kontakte und Themen im Hörerservice immer wieder festgestellt, dass pro Schreiben oder Anruf oft mehr als ein Thema platziert wird, was den Arbeitsaufwand pro Kontakt deutlich steigert und damit einhergehend zu deutlich längeren Bearbeitungszeiten führt.

Nicht vom Hörerservice erfasst und demzufolge auch nicht in diesem Bericht berücksichtigt werden die Zuschriften, die direkt an die Redaktionen, an die Programmdirektion, die Intendanz oder den Hörfunkrat adressiert waren. Letzterer wurde über das Gremienbüro in 52 Fällen zu den Themen kontaktiert, die in diesem Bericht erwähnt werden.

Auch anonym oder erkennbar unter falschem Namen geäußerte Kritik wird nicht konkret erfasst. Sie ist dem subjektiven Eindruck der Kolleginnen und Kollegen nach im Vergleich zum Vorjahr in etwa gleichbleibend.

Die Zahl an Schreiben und Anrufen von sogenannten Vielkontaktern an den Hörerservice ist auch in diesem Auswertungszeitraum nicht weniger geworden.

Nicht verändert hat sich das „Anspruchsdenken“ der Hörerschaft; konkret, die Erwartung, dass auf Kritik zeitnah, kompetent und möglichst personalisiert reagiert wird. Viele Hörerinnen und Hörer sind erst zufrieden wenn ihre Kritik von dem zuständigen Redakteur / der zuständigen Redakteurin, der Chefredakteurin, der Programmdirektorin oder aber dem Intendanten persönlich beantwortet wurde. Dieser Wunsch lässt sich aufgrund der Menge an Zuschriften natürlich nicht realisieren.

Bei manchen Themen ist eine Rücksprache mit der Redaktion oder der Fachabteilung erforderlich, nicht selten recherchiert der Hörerservice selbst (z. B. über RPS, EasyDoc, Webmerlin oder sonstige zur Verfügung stehende Datenbanken) und geht direkt in die Beantwortung.

Mit Antwortvorlagen und FAQ wird der Hörerservice immer dann versorgt, wenn es extreme Häufungen bzw. inhaltlich gleiche Hörerrückmeldungen gibt. Beispiele dafür sind Technikanfragen zu den Apps, dem Rekorder etc.; aber auch Schreiben zur gendergerechten Sprache oder zum Musikangebot.

Mit der Kommunikationsabteilung findet ein regelmäßiger Austausch statt, um erforderliche Antworttexte zu entwickeln oder bereits im Einsatz befindliche zu überarbeiten und anzupassen, mit dem Ziel, in den unterschiedlichen Bereichen (Social Media, Hörerservice, Fachredaktion, Sendernetzbetrieb) einheitlich zu kommunizieren und die Redaktionen und Fachabteilungen stärker zu entlasten.

Community Management für Social Media

Grundlage für die Arbeit im Community Management sind die veröffentlichten [Kommentarregeln von Deutschlandradio](#). Darin werden die Nutzerinnen und Nutzer zu einer „fairen, sachbezogenen und konstruktiven“ Debatte aufgerufen. Nähere Bestimmungen betreffen u. a. Persönlichkeitsrechte, Fälle von Beleidigung und Diskriminierung, Datenschutz und Werbung in den Kommentaren. Kommentare, die gegen diese Regeln verstoßen, werden von den Social Media-Teams entfernt. Bei wiederholten oder besonders schweren Regelverstößen können User für die Kommentarfunktion gesperrt werden. Abhängig von der Schwere des Verstoßes geschieht dies zeitlich befristet. Dieses „letzte Mittel“ kommt jedoch in der Regel nur einige wenige Male pro Programm und Jahr zum Einsatz.

Bei möglicherweise strafrechtlich relevanten Kommentaren kommt der Austausch mit unserem Justizariat hinzu, um Kommentare zu prüfen und ggf. zur Anzeige bringen zu lassen. Für potenzielle Shitstorms wurde ein abgestuftes Warnsystem entwickelt. Droht eine Diskussion abzudriften, werden Fachredaktionen, die Redaktionsleitung und ggfs. auch Abteilungsleitung hinzugezogen. Insgesamt macht das Community Management einen erheblichen Teil der Arbeit der Social Media-Teams aus. Denn grundsätzlich werden die Kommentare auf den Kanälen engmaschig moderiert. Das betrifft nicht nur das Eingreifen bei Verstößen gegen die Kommentarregeln, sondern oft auch das aktive Anregen von Debatten, positives Feedback auf konstruktive Kommentare und Hinweise auf weiterführende Informationen zum diskutierten Thema. Dies wird als genuin journalistische Aufgabe verstanden. Der Tonfall der Moderation kann – je nach Thema – auch mal locker und humorvoll sein. Grundlegend ist eine stets respektvolle und möglichst nahbare Haltung gegenüber den Nutzerinnen und Nutzern.

Themen von Lob, Kritik, Beschwerden und verstärkter Interaktion:

Wie bereits in den Vorjahren gab es wenige einzelne Ereignisse, Sendungen oder Beiträge, die beim Hörserservice zu einem signifikanten und zeitlich begrenzten Anstieg der Hörerkontakte geführt haben. Dies gilt ähnlich auch für Social Media, auch wenn die Art der Interaktion unmittelbarer ist als beim Kontakt mit dem Hörserservice. Sowohl im Hörserservice als auch bei Social Media zeigt sich, dass es häufig bestimmte Themen sind, die dauerhaft und wiederkehrend zu einem erhöhten Aufkommen von Kontakten führen (siehe unter „Themen der Hörerreaktionen“).

Manche Themen haben sowohl beim Hörserservice als auch bei Social Media zu vielen Kontakten geführt (z. B. Corona, Bundestagswahl, Gendersprache), bei anderen Themen gibt es deutliche Unterschiede.

Daher werden im folgenden Abschnitt Hörserservice und Social Media nacheinander betrachtet.

Hörserservice

Die 10 Hauptthemen, die den Hörserservice im Berichtszeitraum im Bereich Lob und Kritik erreicht haben, werden nachfolgend mit illustrierenden Zitaten dargestellt:

Corona

Weiterhin ist das Thema – natürlich auch in der Berichterstattung der drei Programme – allgegenwärtig. Häufig erreichen den Hörserservice dazu Rückmeldungen wie die Folgende:

„Sie berichten und kommentieren unvollständig und tendenziös, aber das kennt man ja. Der Deutschlandfunk sendet meistens nur noch eindimensionale, langweilige regierungstreue Propaganda.“

Die Kritik an der Berichterstattung ist in diesem Jahr mitunter gleichlautend wie die aus dem Jahr 2020. Weitere Fragen bzw. Themen, die aus Sicht der Hörerinnen und Hörer in der Berichterstattung berücksichtigt werden sollten, sind jedoch hinzugekommen. Hörerinnen und Hörer wünschen mehr Informationen über:

- Den tatsächlichen Immunstatus der Bevölkerung und die Höhe der Dunkelziffer der nicht registrierten Erkrankten und Genesenen.
- Eine verlässlichere Grundlage für weitreichende Entscheidungen (wie z. B. Grundrechtseinschränkungen).
- Die Sinnhaftigkeit von Impfungen bei Kindern und der Maskenpflicht (auch hier insbesondere bei Kindern).
- Die Aufhebung der epidemischen Lage.
- Die Diskussion über 2G oder 3G.
- Die Vermeidung der Spaltung zwischen Geimpften und Ungeimpften.
- Die Notwendigkeit der Booster-Impfung in Abwägung gegenüber Profitinteressen der Pharmafirmen.
- Impfdurchbrüche und die Situation auf den Intensivstationen etc.

Ein häufig geäußertes Vorwurf ist der der einseitigen Berichterstattung:

„... unsere Medien und damit auch das Deutschlandradio müssen sich den Vorwurf gefallen lassen, lieber das Narrativ der Regierung vom diffusen Infektionsgeschehen unreflektiert verbreitet zu haben,

als unangenehme Wahrheiten vom Zusammenhang von Gesundheitsbewusstsein und sozialem Milieu thematisiert zu haben.“

Des Weiteren gingen Hörerrückmeldungen wie diese ein:

„... bei dem Thema Corona laden Sie immer nur Impfbefürworter ein als ob es keine Kritiker gäbe. Warum kommen nicht einmal Leute wie Prof. Dr. Bagdi oder Frau Professorin Dr. Reis oder Dr. Wodarg u. a. zu Wort?“ Oder: „Das Risiko schwerer Nebenwirkungen beim "Impfen" von Kindern übersteigt bei Corona ganz klar und deutlich das Risiko einer Erkrankung an Corona. Warum werden solche Fakten nicht erwähnt in Ihrer Berichterstattung?“

Zur Bluttat in Idar-Oberstein, bei der ein Tankstellen-Mitarbeiter von einem Kunden erschossen worden war, wurde von einigen Hörerinnen und Hörern angemerkt, dass fundierte Beiträge zur Befriedung der allgemeinen Situation beitragen sollten, anstatt zu mutmaßen und den Täter verfrüht als ‚Corona-Leugner‘ zu bezeichnen. Manche Hörer vermuteten, es

„könnte sich ja auch um einen Amoklauf gehandelt haben, der sich nur gerade an der Masken-Pflicht entladen hat“.

Eine weitere Anregung in diesem Kontext lautete, dass gerade in Zeiten der angeheizten öffentlichen Debatte um Corona durch belastbare Fakten die Spaltung der Gesellschaft verhindert werden sollte. (siehe dazu auch Abschnitt Social Media)

Gender

Das Thema „Gender“ beschäftigte auch 2021 Hörerinnen und vor allem Hörer. Der Hörservice erhält fast täglich neue Reaktionen hierzu. Festzuhalten ist, dass kritische Rückmeldungen, wie die Folgende überwiegen:

*„Könnten Sie das gesprochene Gendersternchen wieder weglassen? Es klingt für mich sehr holprig und unangenehm. Ein bisschen wie ein Sprechschluckauf, der nicht enden mag. Auch einige Feministinnen und die Gesellschaft für deutsche Sprache sind keine Freund*innen des, *“.*

Positive Rückmeldungen erreichen den Sender eher selten:

*„Es fällt auf, dass der Deutschlandfunk sich moderat und angemessen an die gesellschaftlichen Entwicklungen anpasst und sein ureigenes Medium Sprache, das Realität abbildet und damit Realität schafft, dafür nutzt. Ich freue mich immer sehr, wenn Ihr/e Moderator*innen so sprechen, dass ich als Frau von der permanenten Aufgabe entlastet bin, Frauen in ihren unterschiedlichen Positionen und Funktionen mitgemeint zu denken und als indirekt angesprochen zu wännen. Neuerdings benutzen einige dafür nicht mehr das - zugegebenermaßen etwas langatmige „...er und ...rinnen“, sondern die Sprechpause. Dies ist eine effiziente und unauffällige Form, der realen Welt Rechnung zu tragen“.*

(siehe dazu auch Abschnitt Social Media)

Klima

Ein Teil der Hörerschaft kritisiert, dass der Sender seine *„Möglichkeiten bei der Bekämpfung der globalen Klimakatastrophe“* nicht wahrnehme. Das Problem sei außerdem, dass die Bevölkerung die Regierung und die Behörden für die desolante Situation verantwortlich sehe, nicht aber sich selbst. Der Deutschlandfunk unterstütze mit seiner Berichterstattung diese Annahme. Laut Hörermeinung fehlen Sendungen, die auf praktische Vorschläge hinweisen, wie man z. B. im Haushalt Energie sparen oder mit Wasser sparsam umgehen und beim Heizen sowie in der Mobilität den CO₂-Ausstoß verringern kann. Es wird darum gebeten, dieses Thema eine zentrale Rolle in der Berichterstattung spielen zu lassen.

Flutkatastrophe

Die Berichterstattung wurde mit Blick auf die Situation der Betroffenen und der Helferinnen und Helfer mitunter als nicht ausgewogen bewertet, wie z. B. diese Rückmeldung zeigt:

*„Ich habe die Berichterstattung verfolgt und bin mehr oder weniger verärgert. Verärgert trifft es vielleicht nicht wirklich, eher fassungslos. Es gab Tote, es gibt noch immer Vermisste und die Betroffenen haben es wirklich schwer in dieser Zeit und was ist der Schwerpunkt Ihrer Berichterstattung ... die Wirtschaft und der Börsenkurs von Versicherungen. Als treuer Hörer schäme ich mich für solche Beiträge eines öffentlich-rechtlichen Senders, ich habe abgeschaltet und bin mir nicht sicher, ob ich mir solch eine Berichterstattung zukünftig noch einmal antuen möchte.“ Oder: „Die Diskussion darüber, ob Helfer*innen in den Flutkatastrophengebieten Masken tragen müssen finde ich, in Anbetracht der Tatsache, dass die Menschen dort noch nicht einmal mit Trinkwasser und, und... versorgt werden können, schon sehr daneben.“*

Hörerinnen und Hörer aus anderen Teilen Deutschlands fühlten sich in der Berichterstattung vernachlässigt, z. B.:

„Man fragt sich als Viel-Hörer des Deutschlandfunks, warum Sie beharrlich nicht auch von den Überflutungen in Ost- und Südsachsen berichten, höchstens einen Nebensatz habe ich einmal gehört. Sie wollen doch ein Radio für das ganze Land sein!“

Bundestagswahl

Die gemeinsame Berichterstattung im Programm Deutschlandfunk und Deutschlandfunk Kultur im ‚Wahlstudio‘ vom 26.09.2021 wurde von unseren Hörerinnen und Hörern als echte mediale Erfrischung gewürdigt:

„Wir haben gestern Abend erstmals die Wahlberichterstattung nicht im Fernsehen, sondern komplett im Radio via Deutschlandfunk verfolgt. Die Moderation von Herrn Meurer und die vielen sachkundigen Beiträge von Herrn Detjen und den zahlreichen Gästen waren eine wahre Wohltat.“ Oder: *„Ich begrüße es sehr, dass Sie am Wahlabend etwas Neues versucht und eine Gemeinschaftssendung von Deutschlandfunk und Deutschlandfunk Kultur gemacht haben. Mir hat das neue Format gut gefallen.“*

Andere waren der Meinung, dass die Wahlberichterstattung viel zu umfangreich gewesen sei:

„Zwei Stunden am Sonntagabend hätten mehr als gereicht!“

Auch zum Umgang mit der Kanzlerkandidatin der Grünen, Annalena Baerbock, gab es vor der Wahl Rückmeldungen von einigen Hörerinnen und Hörern wie diese:

„Solche Interviews finde ich prinzipiell hilfreich, um sich vor den anstehenden Wahlen ein Bild über die Parteien und Kandidaten machen zu können. Weniger hilfreich fand ich den fortgesetzten Versuch des Interviewers, Persönliches zu diskutieren. Nicht ohne Grund wird gegenwärtig allgemein bemängelt, dass nicht über Sachthemen, sondern über Nebensächlichkeiten diskutiert wird.“ Oder: *„Ihr Redakteur war in seinen Fragen sehr grenzwertig bis übergriffig. Viele Fragen hätte er männlichen Kandidaten so sicher nicht gestellt.“* Weiter: *„Was soll diese unsägliche Konzentration auf die Person der Interviewpartnerin und die mehrfache Ablehnung Ihres Redakteurs, über Inhalte zu sprechen? Ist der Deutschlandfunk jetzt die neue Gala?“*

Auch gingen Rückmeldungen ein wie:

„Augenscheinlich wird über Scholz und Laschet weniger recherchiert und Lebensläufe geprüft, als es bei Baerbock der Fall war. Dass so umfangreich über Baerbocks Glaubwürdigkeit gesprochen wurde und im Vergleich sehr wenig Kritisches über Laschet und Scholz recherchiert und vermeldet wurde, habe die öffentliche Meinung beeinflusst und verzerrt. Im Sinne der Chancengleichheit wäre eine kritischere Berichterstattung über die anderen Kanzlerkandidaten nötig gewesen.“

Auch gab es verärgerte Reaktionen auf eine Meldung über die Stimmabgabe der Kandidaten in den Nachrichten am Wahltag:

„Dass Laschet und Scholz ihre Stimme abgegeben haben, verschwendet meine Lebenszeit und senkt meine hohe Meinung vom Deutschlandfunk! Leute, habt Ihr nichts Wichtigeres zu sagen?“

Empörte Reaktionen gab es über Wahlwerbung der Partei ‚Der III. Weg‘:

„Selbst mit ‚Warnung‘ davor und danach bin ich schockiert. Muss wirklich jede Partei eine Stimme bekommen im Radio (ich fürchte ja) und wie wird entschieden, welche Partei etwas senden darf? ...“

Hier erfolgte der Hinweis auf den Deutschlandradio-Staatsvertrag, in dem geregelt ist, „... dass Parteien während ihrer Beteiligung an den Wahlen zum Deutschen Bundestag angemessene Sendezeit in den Hörfunkprogrammen einzuräumen sei, wenn mindestens eine Landesliste für sie zugelassen wurde.“

Flüchtlingspolitik / Zuwanderung

Insbesondere nach dem Ende des zwanzigjährigen Bundeswehreinsatzes in Afghanistan und der damit einhergehenden Evakuierung afghanischer Flüchtlinge haben den Hörerservice wieder Rückmeldungen zum Thema „Flüchtlingspolitik“ erreicht:

„Es war ein Irrglaube, anzunehmen, dass sich nach Einmarsch der US-Streitkräfte und der Unterstützung durch den Einsatz der Bundeswehr Afghanistan in einen demokratischen, modernen Staat wandeln würde.“ Oder zu den Folgen: *„Biden lädt alle ausgeflogenen Afghanen in Ramstein ab und verteilt sie dann in Deutschland.“*

Artikulierte wurde die Angst vor „Überfremdung“ und die Annahme, es handele sich um „Asyltouristen“ und Wirtschaftsflüchtlinge, es gab auch Hörerreaktionen wie diese:

„Ich brauche keine weiteren islamischen Messerstecher im 100.000er Pack aus Afghanistan. Einfach nur noch Staatsversagen in Deutschland. Gibt es hier noch eine Grenze oder darf jeder, der anklopft, bleiben und bis er ins Leintuch fällt, Sozialleistungen beziehen vom Familiennachzug in Clangröße pro eingereisten Messerstecher, möchte ich erst gar nicht reden. Den links-grünen Redakteuren fällt nichts auf. Ihre Herzschmerz Berichterstattung können Sie sich sparen.“

Auch die Situation der Migrantinnen an der Grenze zwischen Belarus und Polen, veranlasste (seit August 2021) unsere Hörerinnen und Hörer zu Reaktionen wie den folgenden:

„Ihre Berichterstattung zur Lage an der polnisch-belarussischen Grenze triefte so oft von moralischer Überheblichkeit“. Oder: „Diese Einseitigkeit Ihrer Kommentatoren und teilweise auch Berichtersteller ist kaum noch zu ertragen. Ich finanziere Sie mit meinen Gebühren. Ich wünsche mir journalistische Arbeit und keine Meinungsmache. Wo bleibt der Gegenkommentar, über Schlepper, begrenzte Aufnahmen Fähigkeit von Ländern etc.“

Israel-Gaza-Konflikt:

Ein häufiger Vorwurf lautet, es werde zu einseitig und lückenhaft zu diesem Thema berichtet:

*„Ich hätte gern gewusst, weshalb nur über das ‚Leiden‘ der Israelis ein Aufschrei durch die halbe Welt geht. Dass das nur die Folge deren Tuns ist, will niemand wahrhaben. Seit Jahrzehnten werden die Palästinenser unterdrückt, ihnen wird Land weggenommen (illegaler Siedlungsbau), und jetzt sollen auch noch die arabischen Bewohner Ostjerusalems enteignet werden. Welch eine Ungerechtigkeit, und es interessiert niemanden!“ Oder: „...und wie ungleich die Waffen sind, sieht man ja an den Toten: Israelis 10, Palästinenser 190. Druck erzeugt Gegendruck, eine Binsenweisheit.“ Oder: „Israelische Soldaten sind in die drittheiligste religiöse Stätte des Islams eingedrungen, haben Blendgranaten geworfen und hunderte friedlich betende Palästinenser*innen verletzt. Dann haben sie Ärzt*innen den Zugang zur Moschee verwehrt und wehrlose Menschen in Sanitätszelten angegriffen“. Oder: „Ja, palästinensische Jugendliche haben Steine auf die israelische Polizei geworfen. Darüber haben Sie richtiger- und wichtigerweise berichtet. Warum lassen Sie aber die obig geschilderten, in Videos unmissverständlich dokumentierten Geschehnisse aus? Warum berichten Sie nicht über die wiederholten "glitches" bei Facebook und Instagram, bei denen palästinensische Posts und Streams gelöscht und blockiert werden? Warum hört man im Deutschlandfunk nicht, dass Israel gegen die Genfer Konventionen verstößt?“*

Trump/Biden:

Vorwürfe der Hörer reichen von Einseitigkeit in der Berichterstattung bis hin zu „Propaganda“, z. B.:

„Ich bin als Gebührenzahler empört über die kritiklose Berichterstattung Ihrer Korrespondentin, die im Stile einer Propagandaministerin den US Präsidenten Joe Biden schön gezeichnet hat. Es war eine reine Elegie auf Joe Biden: Biden packt an, Biden will, Biden nimmt Geld in die Hand, usw. Ungehemmte Propaganda gespickt mit offener Hetze gegen Donald Trump. Kein Wort darüber, dass Biden bewiesenermaßen Rassist ist und auch homophob“.

Das Interview vom 09.01.2021 mit Benjamin Wolfmeier in den Informationen am Morgen führte zu einer Reihe von Reaktionen, oft wurde „Fassungslosigkeit“ darüber zum Ausdruck gebracht, dass der Interviewpartner Fehlinformationen verbreiten konnte:

„Benjamin Wolfmeier, Pressesprecher der Republicans Overseas (und CDU-Mitglied), gab heute dem Deutschlandfunk ein Interview, in dem er Wahlfälschungsbehauptungen aufgreift, Trumps Aufstacheln der Randalen im Kapitol verharmlost und Joe Biden per Ferndiagnose als dement erklärt. Ich bin fassungslos, derartige Stellungnahmen eines sich rational und bürgerlich gebenden Pressesprechers in einem deutschen Radio hören zu müssen.“ Oder: „Interviews mit dem Vertreter der Republikanischen Partei Donald Trumps in Deutschland sind eine Farce. Der Deutschlandfunk sollte unverbesserlichen Lügner keine Gelegenheit zur Verbreitung irrer Anschauungen geben und Berichtszeit mit Propaganda vergeuden. Als dieser Mensch auch noch den Gesundheitszustand von Joe Biden als ‚offenen Verfall‘ erläutern durfte, war’s genug für mich. Leider abgeschaltet, hat mit Information nichts mehr zu tun.“

Russland, Putin und Nawalny:

Die Berichterstattung über Putin und die russische Staatsführung wird von manchen Hörerinnen und Hörern gerne als „Russland-Bashing“ beschrieben bzw. als tendenziös und unsachlich:

„Bei der Berichterstattung über die Enthüllungen in den ‚Pandora Papers‘ bleibt der Deutschlandfunk seinen Prinzipien treu, wenn es um negative Schlagzeilen geht, darf in keinem Fall der Name Putin fehlen, und natürlich müssen auch alle seine Sympathisanten genannt werden. Dagegen darf man die Namen von westlichen und prowestlichen Politikern auf keinen Fall nennen ... Mit freier und unabhängiger Berichterstattung hat das nichts zu tun!“

Auch zum Thema „Gaslieferung“ aus Russland reagierten viele Hörer empört:

„Sie sollten sich schämen, zu behaupten, dass Russland die Preise in die Höhe treibt. Russland liefert wesentlich MEHR Gas als vereinbart und das zu einem Preis von rund 250€ pro 1000m³, obwohl der Börsenpreis zwischen 1000 und 2000€ pro 1000m³ liegt! Ohne das russische Gas und die zusätzliche Gas-Mehrlieferung zu 250€ pro 1000m³ wären die Gaspreise um mindestens 400% höher als aktuell! Sie sollten Präsident Putin dankbar sein und lieber den Klima-Wahn und das Regierungsversagen, welches die Preise in unbezahlbare Höhen treibt, anprangern! Aber als finanziell abhängiges Regierungs-Propaganda-Organ ist mit einer wahrheitsgetreuen Berichterstattung nicht zu rechnen!“

Auch gab es Stimmen, die äußerten, dass die Berichterstattung über Nawalny nur

„dem einseitigen und aufdringlichen Geschrei diene, Russland destabilisieren zu wollen“.

Im Hinblick auf die Integrität der Wahlen in Russland nahm ein Hörer Kontakt mit der Redaktion @mediasres auf und regte eine Sendung über „Golos“ an, die Bewegung zum Schutz der Wählerrechte, deren Hauptaktivität in der Beobachtung von Wahlen und Abstimmungen auf allen politischen Ebenen liegt. Der Vorschlag wurde aufgegriffen und in der Sendung am 23.09.2021 in einem Beitrag unseres Russland-Korrespondenten umgesetzt.

“Alternative für Deutschland“

Die Berichterstattung über die AfD wird von der Hörerschaft weiterhin kontrovers diskutiert, mit Rückmeldungen, wie z. B. zu den Informationen am Morgen (04.10.2021):

„Bitte bleiben Sie dran. Die AfD kommt sonst nur unkommentiert und mit eigenen Darstellungen in die Öffentlichkeit.“ Oder: „Ihr Dirk Müller spricht mit dem ‚Politikwissenschaftler‘ Neugebauer (offenbar nicht ganz zufällig ausgewählt), der wie immer der AfD die demokratische(!) Qualität absprechen will. Dieser dreiste Vorwurf gegen diese Partei wird von Ihnen seit Jahren wie selbstverständlich stetig wiederholt. Sachlich ist das völlig idiotisch. Oder haben sich die AfD-Abgeordneten 2017 mit Waffengewalt Zugang zum Bundestag beschafft? Und selbstverständlich befolgt sie die ‚Regeln‘. Aber das interessiert Sie ja nicht!“

Kritisch wurden Interviews mit führenden AfD-Politikern kommentiert:

„Das war kein Interview (26.05.2021), sondern ein Verhör. Herr Chrupalla wurde mit üblen Unterstellungen und Fangfragen überschüttet, er antwortete aufrichtig und kompetent. Auf jeden Fall hörte ich nichts über das Parteiprogramm der AfD, aber vielleicht war das ja auch das Ziel des Interviewers.“

Exemplarisch für die unterschiedliche Wahrnehmung von Inhalten in Beiträgen oder Interviews sind die Reaktionen auf das Interview mit Alice Weidel in der Deutschlandfunk Nova Sendung Update, die vor der Bundestagswahl für die Reihe „Ich würde nie...“ interviewt wurde. Dabei wurde u. a. die Deaktivierung der Kommentarfunktion in den sozialen Medien kritisiert (siehe dazu auch unten den Abschnitt ‚Bundestagswahl‘ unter Social Media):

*„Ich finde es befremdlich, dass Sie auf YouTube eine politische Meinung vertreten, aber gleichzeitig die Möglichkeit der Kommunikation auf Ihrer Seite unterbinden. Die Kommunikation abzuschalten, macht Sie unglaubwürdig und belanglos.“ Dazu aber auch: „Ein riesengroßes Lob an Rahel Klein. Super Interview, super vorbereitet, super Paroli geboten. Nur bitte noch mehr die Politiker, besonders von der AfD, genau Ihre Fragen beantworten lassen. Die kneifen immer aus. Trotzdem... Respekt für Ihr Interview. Bitte weiter so.“ Oder: „Euer Format „ich würde nie“ finde ich prinzipiell amüsant und gut gemacht. Auch verstehe ich, dass die AfD nicht vollständig aus jeglicher Berichterstattung gestrichen werden kann, auch wenn ich es für ein probates Mittel halten würde, die Fehlinformationswelle gestartet durch die AfD zu minimieren. Das Interview mit Alice Weidel zu veröffentlichen war eine Fehlentscheidung, denn mit ihren pseudowissenschaftlichen Äußerungen hat Frau Weidel so massiv Fehlinformationen gestreut. Allein die Impfterweigerung zu thematisieren war unsolidarisch, unwissenschaftlich und undemokratisch! Wie kann ein Mitglied des deutschen Bundestages ernsthaft ungeimpft arbeiten und Interviews geben???? Zumal eure Kollegin auch keine vollständige Impfung hatte! Habt ihr PCR-Tests gemacht vorher? Wurden die kontrolliert? Nicht sehr vorbildlich! Und Ihr hattet die Wahl, diese Klimaleugnerin nicht zu veröffentlichen! Jetzt ist das ganze viral und breitet sich aus und Ihr habt dazu beigetragen, dass Pandemie-verdrossene Wähler*innen die AfD als tolle und aufrichtige Partei empfinden! Ihr wollt keine Plattform für Propaganda sein, dann entscheidet euch gegen wissenschaftsfeindliche Parteien!“ Oder: „Ich bin wirklich beeindruckt, wie Ihr Frau Weidel stellt und wie Frau Klein dermaßen auf den Punkt argumentiert, zum Beispiel zum Thema Rechtsprechung in Bezug auf den Mietendeckel oder Zitate von Konrad Adenauer. Für mein unmaßgebliches Empfinden habt Ihr da die beste Herangehensweise an eine Partei wie die AfD bzw. deren Personal im journalistischen Bereich produziert. Für mich nicht nur ein sehr spannender, informativer und unterhaltsamer, sondern auch wertvoller Beitrag zur demokratischen Debatte - vielen Dank dafür.“*

Social Media

Corona

Die Corona-Pandemie hat die Nutzerinnen und Nutzer auf Social Media auch 2021 stark beschäftigt. Ein Schwerpunkt waren gebündelte Informationsangebote [wie dieses vom Deutschlandfunk](#) auf Instagram: „Coronavirus – Wissen für den Alltag“

Rege Diskussionen gab es rund um das Thema Impfungen – so etwa nach Interviews mit Bundesgesundheitsminister [Jens Spahn](#) und mit dem Virologen [Christian Drosten](#). Besonders emotional diskutiert wurde in diesem Kontext die [Stiko-Empfehlung zur Impfung von Jugendlichen](#). Manche User fühlten sich dadurch „geängelt“ und „getrieben“, andere begrüßten die Entscheidung.

Ähnlich kontrovers ging es unter einem [Instagram-Posting](#) von Deutschlandfunk Kultur zu, in dem die Frage „Brauchen wir eine Impfpflicht?“ gestellt wurde.

„Wenn wir die Herdenimmunität langfristig wegen der Impfverweigerer:innen nicht hinbekommen, dann muss man eben doch über eine Impfpflicht nachdenken dürfen...“,

schrieb eine Userin. Andere forderten stattdessen einen leichteren Zugang zur Impfung und bessere Aufklärung.

In diesen Zusammenhang gehört auch die [Debatte über die Einführung der 2G-Regeln](#). Auf viel positive wie negative Resonanz stieß zum Beispiel die [Ankündigung des 1. FC Köln](#), als erster Bundesligaverein nur noch Geimpfte und Genese in die Arena zu lassen.

Stoff zur Diskussion lieferte schließlich die Aktion #allesdichtmachen, bei der Schauspielerinnen und Schauspieler in polemischen Video-Botschaften die Corona-Politik der Bundesregierung aufs Korn nahmen. Im Gespräch mit Deutschlandfunk Kultur äußerte sich [Schauspieler Ulrich Matthes](#) inhaltlich kritisch zu der Aktion, nahm die Initiatoren aber zugleich in Schutz gegen eine berufliche „Ächtung“. In den Kommentaren gab es dafür teils Zustimmung.

„Der inquisitorische Furor der Kritiker und Scharfrichter ist bei Weitem bedenklicher als die Aktion der Schauspieler:innen“, schrieb ein User. Andere reagierten mit Unverständnis und sahen in der Aktion einen „Aufschrei der Privilegierten“.

Generell war das Thema Corona eine besondere Herausforderung für die Social Media-Teams, da die Emotionen der Nutzerinnen und Nutzer hierbei regelmäßig hochkochten.

Daneben gab es aus der Community aber auch Lob und Wertschätzung für die Berichterstattung und Einordnungen zur Corona-Krise. Zu einer [Instagram-Story von Deutschlandfunk Nova](#), die die steigende Zahl der Impfdurchbrüche einordnete, schrieb zum Beispiel ein User:

„Danke, dass ihr immer so kompetent und entspannt aufklärt. Das brauchen wir alle gerade sehr!“

Bundestagswahl

Rege diskutiert wurden auf unseren Social-Media-Kanälen auch Wahlkampf, Bundestagswahl und die anschließenden Sondierungsverhandlungen. Besonders groß war hierbei erwartungsgemäß das Interesse an den Spitzenkandidatinnen und -Kandidaten der Parteien.

Vor allem die [Kandidatur von Annalena Baerbock](#) löste heftige Debatten unter diversen Postings aus. Manche User waren erfreut über die Personalie, andere reagierten mit scharfer, bisweilen hämischer Kritik, bei der moderativ wiederholt eingegriffen werden musste. Verstärkt wurden diese Diskussionen noch durch die Debatten über Baerbocks Lebenslauf und [abgeschriebene Passagen in ihrem Buch](#).

Vor einer Kanzlerin Baerbock warnte im [Dlf-Interview](#) der CDU-Politiker Friedrich Merz. Zugleich bekräftigte er seine Unterstützung für Armin Laschet als Kanzlerkandidat der Union. Dies veranlasste andere Teile der Userschaft wiederum zu viel Kritik an der Union, Laschet und Merz. Rund um die Kandidatur von Olaf Scholz gab es vor der Wahl u. a. [Diskussionen über eine mögliche rot-rot-grüne Koalition](#).

Unter dem Reihentitel „Ich würde nie“ hat Deutschlandfunk Nova im Vorfeld der Wahl erneut Video-Interviews mit Spitzen-Politikerinnen und Spitzenpolitikern [auf YouTube veröffentlicht](#). Leider kam es dort zu einer großen Zahl beleidigender, teils strafrechtlich relevanter Kommentare – vor allem unter dem Interview mit AfD-Politikerin Alice Weidel. Trotz zusätzlich disponierter Dienste war es nicht möglich, alle diese Kommentare zu löschen bzw. zu moderieren. Daher hat sich die Redaktion kurz darauf entschlossen, die Kommentarfunktion für die Reihe zu schließen. Generell beobachten die Kolleginnen und Kollegen bei YouTube ein häufig aggressiveres Diskussionsklima als auf anderen Plattformen.

Erstmals erprobt wurde im Wahlkampf das neue Social-Audio-Format Twitter Spaces. Nach einem der TV-Trielle und am Wahlabend selbst hatten die User hierbei Gelegenheit zur Diskussion mit den Korrespondentinnen und Korrespondenten unseres Hauptstadtstudios. An beiden Abenden waren ca. 1000 User beteiligt, von denen mehrere aktiv mitdiskutiert haben. Die Resonanz auf das Format war durchweg positiv – vor allem wegen der unmittelbaren Userbeteiligung. Daher werden wir es voraussichtlich bei passenden Anlässen wiederholen.

Weitere Debattenthemen

Exemplarisch sollen hier einige weitere Themen aufgeführt werden, die regelmäßig für kontroverse Debatten auf den Social-Media-Kanälen sorgen.

Verkehr

Einige der meistkommentierten Postings von Deutschlandfunk Nova drehten sich um das Thema Mobilität. So etwa die Interviews mit der Radverkehrsexpertin [Jana Kühl](#) und der Mobilitätsforscherin [Kathrin Viergutz](#) zur Zukunft des Radverkehrs in Deutschland oder der [Vorschlag](#), Geldprämien an Menschen zu zahlen, die aufs Auto verzichten.

In den Kommentaren gab es immer wieder ernsthafte Debatten zum Thema Verkehrspolitik. Daneben aber auch viele – oft polemisch geführte – Dispute zwischen Rad- und Autofahrern. Erfreulich sind dann Kommentare wie dieser:

„Das mit der gegenseitigen Rücksicht wäre mal was.“

Gender

Hitzige Diskussionen lösen auch auf unseren Social-Media-Kanälen Beiträge rund um das Thema gendersensible Sprache aus – so wie bei diesem [Info-Posting](#) von Deutschlandfunk Nova, in der [Meldung zum generischen Maskulinum](#) im Duden oder beim Interview mit dem Typografen [Friedrich Forssman](#).

The image shows a social media post from Deutschlandfunk Nova, published by Swat.io on March 28. The post text reads: "Wer geschlechtergerecht sprechen will, bemüht sich um ein betontes Binnen-I oder andere Merkmale. Einfacher kommt das geschlechtslose Y daher, das Hermes Phettberg Anfang der 90er einführte." Below the text is a graphic with a green background and the title "Gendern oder Entgendern? Geschlechtergerechte Sprache". The graphic lists three bullet points: 1. "Geschlechtergerechtes Gendern" which makes the feminine form visible, e.g., with "i" or "l". 2. "Geschlechterneutrales Gendern" where gender is equal, all are included. 3. "die Phettberg-Methode" using neutral terms like "-y", e.g., "das Schüly" or "die Schülys" instead of "Schüler und Schülerinnen". To the right of the text is a colorful collage of letters, including 'Y', 'y', 'I', 'i', and 'L'.

Befürworter wie Gegner begegnen sich in den Kommentaren oft unversöhnlich und mit viel Polemik („Sprachpolizei“, „alter weißer Mann“ etc.). Entsprechend häufig müssen unsere Teams moderativ in die Diskussionen eingreifen. Manche User kritisieren in diesem Kontext auch die Verwendung von gendersensibler Sprache in Beiträgen und Sendungen unserer Programme.

Gleichberechtigung

Auch mit Posts zu Gleichberechtigungsthemen regen wir Nutzerinnen und Nutzer immer wieder zur Diskussion an – sei es zur Gleichberechtigung von BiPoC, Frauen oder der LGBTQI*-Community. Hier sind die Social-Teams insofern immer besonders gefragt, als dass sie immer wieder grundlegende Informationen einbringen und aufklären müssen, damit die Debatten konstruktiv bleiben und sich falsche Informationen nicht verbreiten.

Homöopathie

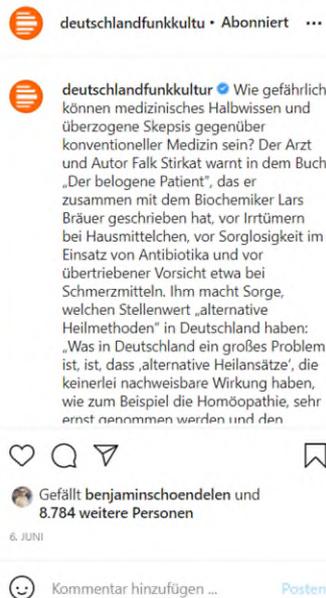
Zu den klassischen Social-Media-Reizthemen gehört auch die Diskussion über Homöopathie – so wie bei unserem Gespräch mit dem [Medizinjournalisten Falk Stirkat](#), Autor des Buchs „Der belogene Patient“. In den Kommentaren zu diesem und ähnlichen Postings streiten sich Anhänger von Schulmedizin einerseits und alternativen Heilmethoden andererseits oft sehr emotional über Themen wie evidenzbasierte Medizin, Placebo-Effekte und den Einfluss der Pharmalobby.

„Ich persönlich werde niemals eine Arztpraxis betreten, an der ‚Homöopathie‘ oder irgendwas dransteht, weil ich da von vornherein weiß: Da wird nicht nach wissenschaftlichen Grundsätzen gearbeitet.“

Falk Stirkat, Medizinjournalist



Images / Stop Images / Malte Müller



Das Instagram-Format „Euer Thema“:

Der Deutschlandfunk setzt auf Instagram regelmäßig auf das interaktive Format „Euer Thema“. In einer Instagram-Story fragt die Redaktion jede Woche die User, über welches Thema sie mehr erfahren möchten. Die Fragen der Nutzerinnen und Nutzer fließen dann direkt in die Story ein. Der Deutschlandfunk erreicht damit eine junge, politikaffine Zielgruppe, die sich zum Teil intensiv mit den Inhalten auseinandersetzt.

Literatursommer

Besondere Resonanz fand auf Social Media auch der Literatursommer von Deutschlandfunk und Deutschlandfunk Kultur. Begleitend zu unserem Programmschwerpunkt im August 2021 gab es vor allem auf den Kanälen von Deutschlandfunk Kultur eine Reihe von Postings zur Einbindung der Community. Mit gezielten Fragen wurde das Publikum zur Diskussion über Bücher animiert. Zum Beispiel: [Welches Buch sollten alle Kinder in der Schule lesen?](#) [Was war das wichtigste Buch Ihrer Kindheit?](#) Die Postings erzielten jeweils mehrere Tausend Kommentare, die Nutzerinnen und Nutzer hatten erkennbar Freude am Austausch über Literatur.

III. Rückmeldungen zu den Programmen, Sendungen, Körperschaft, Denkfabrik, Programmheft und technischen Aspekten

Dieses Kapitel bildet die Rückmeldungen ab, die den Hörserservice zu den o. g. Themen erreichen und dort systematisch erfasst werden.

Rückmeldungen zu den einzelnen Programmen und Sendungen

Rückmeldungen zum Deutschlandfunk

Kritische Rückmeldungen zu den **Nachrichten** haben den Hörserservice auch in diesem Jahr regelmäßig erreicht. Dabei ist auffallend, dass viele unserer Hörerinnen und Hörer die Nachrichten-App nutzen bzw. die Nachrichten zeitversetzt über unsere Internetseite nachlesen, denn Hinweise über Ungenauigkeiten bzw. Rechtschreib- und/oder Tippfehler gingen 2021 vermehrt ein:

„Neben der akustischen Version lese ich regelmäßig auch die Nachrichten des Deutschlandfunks in der App. Leider nehmen seit geraumer Zeit halbfertige Sätze und Schreibfehler in den Nachrichten zu, zuweilen sogar überhand, quasi tagtäglich. Bei Nachtmeldungen mag man das noch nachvollziehen können, aber tagsüber, wie hier z. B.: "Die Älteren dgagene – vor allem die Älteren.“ Inhaltsleerer Satz mit Tippfehlern. Es wäre schön, hier wieder etwas mehr Qualitätskontrolle auszuüben - Software gibt es dafür. Schließlich ist so etwas für den eigentlichen Inhalt der Nachrichten nicht sonderlich vertrauensenerweckend.“

Aber auch inhaltliche Fehlerhinweise wie der Folgende gingen vermehrt ein:

„In den Nachrichten von eben gerade ist von der Verurteilung Straches durch das Wiener "Landgericht" die Rede, genauso auf Ihrer Website. Ein "Landgericht" gibt es in Österreich nicht, es handelt sich vielmehr um das Landesgericht Wien.“

Oder aber Kritik zur Nachrichtenauswahl:

„Ist die Anbindung der Kleinstadt Andorra mit 77.000 Einwohnern an das internationale Flugnetz wirklich eine Nachricht im Deutschlandfunk wert? Und dann gleich auch noch mehrere Sätze in den Nachrichten um 7 Uhr und um 7:30 Uhr? Gibt es keine wichtigeren Nachrichten?“ Oder „Andorra ist etwas größer als der Vatikanstaat (= 0,4 qkm). Es gab Zeiten, da hat man den Deutschlandfunk im Bekanntheitskreis auch wegen seiner Nachrichtensendungen empfohlen - diese Zeiten sind nicht nur wegen Ihres GENDERWAHNS vorbei.“

Rückmeldungen zu den **Nachrichten in leichter Sprache** gingen 2021 mit unterschiedlichen Vorstellungen ein, z. B. wünschen sich unsere Hörerinnen und Hörer mehr Aufklärung und Informationen bezüglich der dritten Corona-Impfung in leichter Sprache. Andere Hörerinnen und Hörer kritisieren den fehlenden Genitiv:

„Durchaus mit Wohlwollen höre ich gelegentlich im Deutschlandfunk Ihre ‚Nachrichten in einfacher Sprache? Muss sogar dort und im Deutschlandradio der Dativ dem Genitiv sein Feind sein? Z. B.: Die Kanzlerin von der Bundesrepublik‘ usw. Das ist nicht einfach - das ist falsch. Bitte bringen Sie den Leuten kein falsches Deutsch bei!“ Oder: „Zu dieser Sendung habe ich einen Vorschlag für eine Änderung in der Schlussformulierung. Dort heißt es „...und in langsameren Sprechtempo... Meines Wissens sollen bei einfacher Sprache u. a. Komposita vermieden werden - könnte es nicht auch „... und langsamer gesprochen...“ lauten? (Nebenbei: kommt es mir nicht immer langsamer vor, besonders gegen Ende, wenn die Zeit knapp wird und sich auch wohl die alte Routine einschleicht. Lässt sich so etwas eigentlich messen?).“

Zahlreiche Rückmeldungen erreichten den Hörerservice auch wieder zur **Moderation bzw. Interviewführung**, z. B.

„Ich habe nach sehr langer Zeit wieder einmal über einen gewissen Zeitraum Deutschlandfunk gehört. Ich muss sagen, dass ich entsetzt war. Insbesondere befremden mich die Mitarbeiter des Deutschlandfunks in Interviews mit Politikern. Mit von Konfrontationswillen verzerrter Stimme versuchten sie Politiker entsprechend der Deutschlandfunk eigenen Narrative zu stellen. Freuten sich gar, wenn sie die Politiker anschließend "erlegt" hatten. Und ja, es ist das gute Recht eines Befragten, eine Frage nicht zu beantworten. Insbesondere wenn das vom Gesprächspartner dann noch mal festgehalten wird, sollte das doch Antwort genug sein.“ Oder: „Es ist ja schön und gut, wenn Sie als Medium versuchen, die Position der Politik auszuleuchten. Aber das sollte nicht im derartigen Kampfmodus erfolgen. Es täte auch gut, wenn Sie der Politik auch ein wenig mehr Raum bieten würden, die Botschaft zu formulieren, die sie senden will ...“. Oder aber diese: „Ich bitte Sie, dass Sie zurückkommen auf einen guten Weg, der das Gegenüber achtet und manche Aussagen auch stehen lassen kann. Hören Sie auf, Löcher zu bohren, wo keine Substanz mehr ist. Aus meiner Einschätzung polarisieren Sie mit Ihrer Art zu arbeiten mehr, als Ihnen lieb ist. So verliert der Deutschlandfunk an Qualität und schlimmstenfalls auch Hörer, wie mich!“

Rückmeldungen zu einzelnen Sendungen im Programm Deutschlandfunk:

Deep-Science (Podcast)

Zur Berichterstattung im neuen Wissenschaftspodcast ‚Deep Science‘ gab es bislang fast nur negative Rückmeldungen. Zunächst gab es Irritationen darüber, dass der Podcast von Mitte September bis Ende Oktober in der Sendung ‚Wissenschaft im Brennpunkt‘, sonntags zu hören sein würde. Z. B.:

„Seit vielen Jahren höre ich im Deutschlandfunk begeistert die Wissenschaft-Sendungen ‚Forschung aktuell‘ und ‚Wissenschaft im Brennpunkt‘. Leider kommt neuerdings an den Sonntagen zur ‚Wissenszeit‘ die Podcast-Sendung ‚Deep Science‘, deren Name mir fast wie eine Parodie erscheint. Dies ist vielleicht gedacht, um junge Hörer anzulocken, mich stößt diese Art eher ab. Statt seriöser Berichterstattung höre ich einen locker-flockigen Dialog mit Sophie Stigler und anderen, die sich viel mit ihren Gefühlen beschäftigen und damit die Wissenschaftlichkeit der Sendung schmälern.“ Oder: „Jeden Tag höre ich Ihre Wissenschaftssendung. Zum Tonfall der heutigen Sendung möchte ich Ihnen das Feedback geben, dass sie in meinen Ohren klingt wie Schulfunk. Nichts gegen Schulfunk, aber ich bitte Sie, dass Sie den Sendeplatz wieder für in Ton und Inhalt seriösen Journalismus reservieren!“ Bzw.: „Als Nicht-Wissenschaftlerin habe ich durch diese sonntägliche Sendung richtig Blut geleckt. Die Form der Sendung, die ich letzte Woche und heute hörte, empfinde ich jedoch als sehr unangenehm. Die Dialoge sind künstlich und erzeugen negative Gefühle.“

Absetzung Blue Crime (Mitternachtskrimi) Ende August:

Die Abschaffung des Mitternachtskrimis bzw. des nächtlichen ‚Blue Crime‘-Sendeplatzes bedauerten etliche Hörerinnen und Hörer, beispielsweise:

„Als vor der letzten Sendung lapidar mitgeteilt wurde, dass es künftig freitags nach Mitternacht keine Krimis mehr geben wird, hat mich das sehr getroffen. Schon die Umstellung auf das Format ‚Blue Crime‘ habe ich nicht nachvollziehen können.“ Oder: „Sie haben die Kultsendung ‚Mitternachtskrimi‘ abgeschafft und durch den langweiligen ‚Blue Crime‘ ersetzt. Jetzt haben Sie selber gemerkt, dass

Ihnen die Hörer weggelaufen sind und die Reißleine gezogen. Sie haben der Hörerschaft im letzten Jahr einiges zugemutet: mehrteilige Dokumentationen, die man schon monatelang in der Mediathek des BR finden konnte, oder langweiliges Gerede über die Berichterstattung uninteressanter Kriminalfälle der 20er-Jahre. Statt wieder zum guten ‚Mitternachtskrimi‘ zurückzukehren, haben Sie die Krimisendung nun eingestampft.“

Zur Abschaffung der **Verkehrsinformationen** im Februar 2020, gab es nur noch vereinzelte Rückmeldungen zum Verbleib.

Die im Deutschlandradio-Staatsvertrag vorgesehenen **Verkündigungssendungen** erfahren weiterhin Kritik. Nicht zuletzt wegen der jahrelang vertuschten Missbrauchsfälle:

„Ich bin seit Jahren treuer und begeisterter Deutschlandfunk-Hörer. Ich möchte jedoch einen Kritikpunkt loswerden. Ich finde es unpassend, dass kirchliche Sendungen, insbesondere der katholischen Kirche, in Ihrem Programm ausgestrahlt werden. Ich würde mich freuen und in positivem Sinne wundern, wenn Sie Ihren Sendungsauftrag dahingehend überprüfen würden. Die katholische Kirche vertuscht Missbrauchsfälle, diskriminiert Frauen und homosexuelle Menschen und umgeht Arbeits- und Tarifrecht. Ich finde, dass ihr daher kein besonderer Sendeplatz zusteht. Ungeachtet dessen ist Religion Privatsache und hat meiner Meinung nach im Deutschlandradio als fester Bestandteil des Programms nichts verloren.“ Oder: „Den Deutschlandfunk höre ich schon seit vielen Jahren sehr gerne und bin froh, dass es einen neutralen, informativen Sender gibt. Es stört mich aber sehr, dass jeder Sonntagvormittag mit ‚Geistliche Musik‘, ‚Am Sonntagmorgen‘ und ‚Gottesdienst‘ versehen ist. Das ist ein Relikt aus einer längst vergangenen Zeit und verletzt zudem tief religiöse Neutralität. Entweder müssten Sie auch anderen Religionen eine entsprechende Plattform bieten, oder was ich deutlich mehr bevorzugen würde, müssten diese Propaganda-Sendungen ersatzlos gestrichen werden.“

Die Musikauswahl (insbesondere die Zwischenmusiken “in den Informationen am ...“) wird häufig als ‚Maschinenmusik‘ beschrieben:

„Ich höre regelmäßig Deutschlandfunk. Leider musste ich bei den eigentlich gern gehörten Wortbeiträgen in letzter Zeit immer öfter das Radio ausschalten, weil für die Zwischenmusiken Technobeats verwendet werden, die für mich kaum zu ertragen sind. Bin kein Roboter und reagiere auf diese Maschinenmusik allergisch. In einem Club mag das ok sein. Als Beiprogramm zu politischen Themen empfinde ich die Musik als ausgrenzend und unpassend.“

Grundsätzlich erreicht den Hörservice in der Mehrzahl aber auch wieder großes **Lob für das Programm allgemein**:

„Vielen Dank für das Programm, vor allem die Frühsendung mit ausführlicher Berichterstattung über das Coronavirus“.

Weitere Hörerinnen und Hörer merken an, das Programm sei informativ, kritisch und die Interviewpartner seien kompetent und gut gewählt.

Rückmeldungen zum Programm Deutschlandfunk Kultur:

Viele Hörerinnen und Hörer fragten nach den Beiträgen ‚**Mein Buch des Sommers**‘ und suchten diese auf unserer Homepage, zum Beispiel:

„In den letzten Tagen kamen auf Deutschlandfunk und Deutschlandfunk Kultur kurze Beiträge, in denen Mitglieder Ihrer Redaktion ihre persönlichen Lesetipps gaben. Ich finde die Anregungen sehr inspirierend, fand aber auf Ihren Webseiten keine Liste oder Audios.“

Plus Eins

Nachdem das Sendeformat im letzten Jahr fast ausschließlich kritisiert wurde, gingen neben Rückmeldungen wie

„Kaum zu ertragen!“, „Wo bleibt der intellektuelle Anspruch?“ „Peinlich!“,

2021 auch viele lobenden Rückmeldungen, wie diese ein:

„Sie machen gerade eine sehr schöne Sendung! Sprach- und Musikbeiträge sind sehr gut!“ Oder: „Es ist mir ein Bedürfnis, meinen tiefen Dank für Ihre Sendung von Sonntagmorgen auszudrücken. Es erzählen zwei Ex-Partnerinnen von ihrer vergangenen Liebesbeziehung und aktuellen Verbindung. Reflektiert, sensibel, integer, wertschätzend, unglaublich wohlthuend, ehrlich und zutiefst bereichernd. Made my day. GANZ HERZLICHEN Dank dafür!“

Kritisiert/bedauert wird jedoch regelmäßig, dass die Musiktitel nicht auf der Webseite zu finden sind.

Kritische Zuschriften erreichten den Hörservice auch zum **Musikprogramm Deutschlandfunk Kultur, Stichworte: Wiederholungen, Mainstream-Musik:**

„Als langjährige Hörerin nehme ich mir die Freiheit etwas Kritik an Ihrer Musikauswahl zu treffen. Ich schalte das Radio mehrmals täglich ein und finde eigentlich all Ihre Beiträge sehr interessant. Seit Wochen fällt mir jedoch auf, dass es bei der zwischendurch eingespielten Musik sehr viele Wiederholungen gibt und die Vielfalt der Genres abgenommen hat. Nach meinem Geschmack wird vor allem zu viel Italienischer-Soft-Pop gespielt. Kann sein, dass ich zu anspruchsvoll bin (was mich jedoch auch zu Ihrem Fan gemacht hat), wenn andere Hörerinnen und Hörer sich genau das wünschen oder sie momentan personell unterbesetzt sind, dann ignorieren Sie diese Mail bitte.“ Oder: *„Niemals oder sehr selten werden Blues-Klassiker gespielt, dafür viel amerikanischer Mainstream.“* Oder aber diese: *„Ich bin erstaunt und ärgerlich über so viel Flachsinn in einem Kultursender, wo es doch um Kontexte, Text und Musik gehen sollte.“* Dagegen eine aktuelle lobende Stimme: *„Ich bin immer wieder fasziniert von der Auswahl der Musik. Danke, dass Ihr meinen Tag lebendiger macht“.*

Ein weiterer Kritikpunkt, der den Hörservice fast täglich erreicht, ist das Unverständnis darüber, dass immer wieder Playlisten fehlen oder mit erheblicher zeitlicher Verzögerung ins Netz gestellt werden (insbesondere der Sendestrecke Tonart).

Rückmeldungen zu Deutschlandfunk Nova

Neben einigen Fehlerhinweisen und vielen Themenanregungen für die Sendung **„Eine Stunde History“**, erreichten den Hörservice auch wieder Rückmeldungen, in denen Nutzerinnen und Nutzer um eine komfortablere Handhabbarkeit der Podcasts baten:

„Eine Stunde History ist unglaublich interessant und ich habe den Podcast erst so spät entdeckt, dass ich nun ältere Folgen höre. Das ist gar nicht so einfach: Es wäre schön, wenn man gleich mehrere Seiten zurückspringen könnte.“

Ebenfalls viele Rückmeldungen, wie Themenvorschläge, Erfahrungsberichte, der Wunsch auf ältere Archivsendungen zurückgreifen zu können, gehen auch weiterhin regelmäßig zur Sendung **„Ein Stunde Liebe“** ein, z. B.:

„Ich habe viel gelernt und viel Hoffnung und Reflektionsanstöße aus euren Beiträgen und Themen rund um Beziehungen gezogen. Besonders während und nach der Trennung von meinem Exfreund, nach einer sechseinhalb jährigen Beziehung, haben mich das Liebestagebuch und andere wiederkehrende Denkanstöße und persönliche Erzählungen sehr berührt und erreicht.“

Die **Musik im Nova Programm** wird getadelt:

„Leider wird das gute Zuhörgefühl seit Kurzem durch schlechten Junk-Pop und Schlagermusik getrübt. So etwas wie ‚Good Girl‘ wäre der besten Musikredaktion der Welt nicht passiert. Ich hoffe, das sind Ausrutscher der Urlaubsvertretung und die beste Musikredaktion übernimmt bald wieder!“

Aber auch gelobt:

„Vor längerer Zeit hörte ich täglich Ihren Sender, aber die Playlist war einfach unerträglich! Da habe ich irgendwann abgeschaltet. Mittlerweile ist das Programm wieder wirklich gut hörbar! Es muss ja nicht alles toll sein, aber wenigstens hörbar, so dass man nicht auf das Liedende wartet, bevor der Bericht weitergeht. Genau DAS ist Ihnen aber wohl jetzt gelungen!“

Bemängelt wird häufig, dass es keine Playlist der Sendung „Club der Republik“ gibt. Der Grund: die Sendung wird technisch ein bisschen anders produziert, als der Rest des Programms. Und oft hat die Redaktion die Musik selbst gar nicht, sondern nur die Gast-DJs der Sendung selbst. Und DJs machen ja gerne mal ein Geheimnis aus ihrer Playliste...

Das **Soundbett innerhalb der Nachrichten** wird auch weiterhin kritisiert, z. B.:

„Ein riesen Lob für Euren Sender. Hier auch nur eine kleine Meckerei: Was soll dieser tieffrequente Bassgroove während der Nachrichten? Das nervt! Alles andere nicht.“ Oder: *„Ich fände es ganz wunderbar, gäbe es die Wissensnachrichten zum Nachhören/Downloaden ohne den Hintergrundsound. Ich würde mir die Nachrichten so gerne anhören, doch aufgrund meiner Hochsensibilität und im speziellen meiner Hyperakusie, verursacht mir der Hintergrundsound Herzrasen und ich kann mich nicht auf das Gesprochene konzentrieren. Es geht nicht ums Gefallen oder Nicht-Gefallen, nur darum, dass ich es nicht aushalten kann. Es war mir einfach ein Bedürfnis, das zu schreiben ...“*

Bedauert wird auch weiterhin, dass die Beiträge nicht komplett auf der **Webseite** nachzulesen sind, oder dass Zusatzinformationen zu den Sendungen auf der Webseite fehlen. Darüber hinaus wird regelmäßig kritisiert, dass es zu Deutschlandfunk Nova keine ausführliche Programmübersicht gibt. Und auch das Magazin gebe wenig Auskunft über bevorstehende Sendungen.

Rückmeldungen zur Körperschaft Deutschlandradio

Kontakte zur Körperschaft sind programmübergreifende Rückmeldungen. Viele unserer Hörerinnen und Hörer nutzen mehrere Programme oder können in ihren Schreiben kein konkretes Programm angeben. Darüber hinaus werden hier Zuschriften/Fragen zum Rundfunkbeitrag, zu Apps, zum Magazin und anderes erfasst.

Denkfabrik

Eine Reihe von Nutzerinnen und Nutzer wies den Hörservice während des Abstimmungszeitraums für das Jahresthema 2022 (15.08. – 30.09.2021) auf einen nicht funktionierenden Link hin, der aber schnell korrigiert wurde, beispielsweise:

„Der Link zur Abstimmung für die ‚Denkfabrik‘ funktioniert nicht!“

Andere fühlten sich von der wiederholten Umfrage gestört:

„Nun habe ich schon tausend Mal Ihre Umfrage weggeklickt mit ‚nicht teilnehmen‘. Zwecklos! Ist das Digitalisierung, wie Sie sie verstehen?“

Trotz einiger Kritik war die diesjährige Abstimmung zum Thema der Denkfabrik aber ein voller Erfolg: Über 37.000 Menschen stimmten online ab.

Programmheft

Unsere Leserinnen und Leser des Magazins vermissten in diesem Jahr detaillierte Informationen zu Konzerten:

„Das August-Heft bietet leider nur manchmal eine Information, welches Konzert um 20 Uhr zu hören sein wird. Das ist schade. Wird es so kurzfristig entschieden? Das war sonst anders. Es wäre schön, wenn es wieder möglich wäre, dies anzukündigen.“

Das Programmheft als Print-Produkt hat natürlich einen entsprechenden Vorlauf, mit frühem Redaktionsschluss. Da sich aufgrund der pandemischen Lage mittelfristig praktisch nichts definitiv fixieren ließ, wurden die Konzert-Sendeplätze recht kurzfristig besetzt - so kurzfristig, dass ein Ausdruck im Programmheft nicht mehr möglich war.

Musikportal

Seit der zweiten Jahreshälfte 2021 gibt es eine Änderung auf dem „orangenen“ Musikportal und seit dem 31. August 2021 eine Änderung auf dem „blauen“ Musikportal. Konkret: Auf beiden Seiten sind die einzelnen Sendungen verschwunden. Diese sind nur noch in der großen Sendungssuche mit den entsprechenden Audios zu finden. Dies hat mit dem Umbau des Online-Auftritts zu tun. An dessen Ende soll ein standortübergreifendes Musikportal stehen. Die Hörerschaft reagierte zwischenzeitlich mit Rückmeldungen, wie dieser:

„Seit mehreren Wochen ist die Website von Rock et cetera in ihrer Funktionalität gestört. Kein Kurztex und kein Foto in der Übersicht (die letzten Wochen fehlen ganz). Auf der Detail-Seite ist nur der Link zur Audioaufnahme zu finden, sonst nichts. Wann darf ich damit rechnen, dass die bisherige Anmutung wieder funktioniert?“

Technische Störung

Zahlreiche Telefonate mit Hörerinnen und Hörer endeten abrupt nach einer halben Minute, aufgrund der technischen Probleme, die seit Einführung der neuen Telefonanlage bestehen. Bei den Anrufenden sorgt dies regelmäßig für Verwirrung. Obwohl der Technik-Support aktiv ist, ließ sich das Probleme noch nicht beheben. Einige Hörerinnen und Hörer klagten auch in diesem Jahr über Lautstärkenschwankungen oder eine schlechte Telefonqualität.

Beitragsservice und Urteil des Bundesverfassungsgerichts zum Rundfunkbeitrag

Die Rückmeldungen zur Beitragserhöhung mit dem Urteil des Bundesverfassungsgerichts vom 20.07.2021 waren zahlreich. Die folgende ist exemplarisch:

„Die Erhöhung des ‚Rundfunkbeitrages‘ ist eine Schweinerei epischen Ausmaßes, an dem Willen der Bevölkerung und am Bedarf vorbei.“

Positive Rückmeldungen gab es allerdings auch:

„Ich finde die Gebührenerhöhung vertretbar und politisch gerechtfertigt, denn so werden die öffentlich-rechtlichen Sender gestärkt.“

Unverändert sind auch weiterhin die Erwartungen, dass durch die Beitragszahlung - erst recht mit der Erhöhung von 17,50 Euro auf 18,36 Euro - ein Mitspracherecht bei der Programmgestaltung bestehe.

Auch in diesem Jahr erreichte den Hörservice wieder **allgemeines Lob für die Programme** von Deutschlandradio: Die gilt besonders für die Frühsendungen von Deutschlandfunk und Deutschlandfunk

Kultur mir ihrer ausführlichen Berichterstattung. Diese seien informativ, kritisch und die Interviewpartner seien kompetent und gut gewählt. Oder:

„Erst seit kurzem habe ich Euch entdeckt. Wollte nur sagen, dass ich Eure Sendungen FANTASTISCH finde! Leider hören nicht alle Niederländer gerne deutsches Radio, sonst würde ich es unbedingt weiterempfehlen.“

Auch im Jahr 2021 werden **Wiederholungen** in den Programmen kritisiert:

„... ich höre nun seit angehend 2 Jahren Deutschlandfunk. Beruflich bedingt (Berufskraftfahrer) bin ich auf Information angewiesen und der Deutschlandfunk bietet mir genau das. Inzwischen hat sich aber auch Kritik angesammelt und Wünsche nach Verbesserung machen sich in mir breit. Kritik kam heute dem 31.08.21 in mir hoch, als ich über Stunden Wiederholungen der Aufzeichnungen nach den Nachrichten hörte. Ich hätte sie schon fast wörtlich wiedergeben können.“ Oder: „Mein Gott, Wiederholungen von früh bis spät! Informationen am Abend sind die Wiederholung der Info am Morgen! Wort für Wort, furchtbar.“

Die **Verwendung von Anglizismen** wird ebenfalls weiterhin kritisiert:

„Manchmal sind sie notwendig und durch keine deutsche Entsprechung ersetzbar. Manchmal werden englische Wörter gebraucht, die der Engländer entweder nicht versteht oder im Englischen eine andere Bedeutung haben, z.B. Handy, Homeoffice oder Public Viewing. Einige Ihrer Sprecher und Sprecherinnen, vielleicht jüngere und sich besonders progressiv einschätzende, benutzen statt ‚Schrägstrich‘ das englische Wort ‚Slash‘. Ich bezweifle, dass die überwiegende Mehrzahl Ihrer Hörer und Hörerinnen das Wort versteht, in meinem Bekanntenkreis, 70 und aufwärts und nicht ungebildet, jedenfalls nicht.“ Oder: „Vielleicht können Sie mal eine Sendung machen über den Sinn und Unsinn der Verwendung von Anglizismen.“ Oder auch: „Warum benutzen im Deutschlandfunk Ihre Moderatoren in Ihren Sendungen immer mehr Anglizismen. Ist Ihnen denn die deutsche Sprache nicht vertraut? Innerhalb von 20 Minuten sprechen Ihre Moderatoren von lockdown-tauglich, Homeoffice, Vaccine, gestreamt, Livestream und downloaden, ...“ Oder: „Ich habe gerade Ihre Sendung über Medien auf Deutschlandfunk Kultur gehört und mich erst gewundert, aber dann amüsiert, wie Ihre Moderatoren und Interviewpartner mit der englischen Sprache umgehen. Warum klingt in den Ohren der Moderatorin ‚horse race‘ besser als Pferderennen? Wenigstens wurde das Wort übersetzt. Im Gegensatz zu ‚bias‘. Ich bezweifle, dass mehr als 20 Prozent der Zuhörer wissen, was ‚bias‘ im Zusammenhang mit einer Meinungsumfrage bedeutet, wäre aber gut zu wissen, um die Kritik rüberzubringen.“

Die Deutschlandradio Top 10

Zu diesen Sendungen gab es 2021 die meisten Kontakte mit Hörerinnen und Hörern:

Deutschlandfunk:

- Nachrichten
- Informationen am Morgen
- Sprechstunde
- Tag für Tag
- Essay und Diskurs
- Marktplatz
- Forschung Aktuell
- Interview
- Informationen am Mittag
- Kommentare und Themen der Woche

Deutschlandfunk Kultur:

- Tonart
- Im Gespräch
- Studio 9
- Lesart
- Zeitfragen
- Plus Eins
- Kakadu
- Studio 9 – Der Tag mit ...
- Hörspiel
- Fazit

Deutschlandfunk Nova:

- Club der Republik
- Grünstreifen
- Eine Stunde History
- Hielscher oder Haase
- Update
- Achtsam
- Nachrichten
- Eine Stunde Liebe
- Dein Sonntag
- Ab 21

Technikthemen 2021

Auch in diesem Jahr wird regelmäßig moniert, dass Ausfälle nicht zeitnah im Programm sowie auf der Internetseite bekanntgegeben werden, wobei Störungen und Ausfälle im laufenden Jahr deutlich weniger gemeldet wurden, als noch im Jahr 2020. Die noch immer auftretenden Sprünge und Doppelungen beim Hören unserer Programme im Auto, können durch das Ausschalten der AF-Funktion aufgehoben werden.

Digitale Themen

Nutzerinnen und Nutzer der **Dif – Die Nachrichten App** schätzen weiterhin die Funktionalität der App, sowie deren Inhalte:

"Kurz und knapp. Stets aktuell und informativ. Genau die richtige Nachrichten-App für das Smartphone."

"Die App ist sehr übersichtlich strukturiert und leicht zu bedienen."

"Nach wie vor die beste News-App. Objektivität, wo sie am nötigsten ist."

"Freue mich das die Nutzung für ältere Handys möglich ist."

"Seriöse Nachrichten, schickes Layout und datensparsame App! Sehr empfehlenswert."

Nutzerinnen und Nutzer wünschen sich jedoch auch Verbesserungen in der App, wie z. B. eine Filterfunktion nach Themen:

„Wenn ich nur Gesundheitsthemen haben will, oder nur Forschungs-Themen, oder nur Politik, wäre es sehr gut, sich sowas aussuchen zu können.“

"Im Gegensatz zu Spiegel-online oder zur Tagesschau-App bieten die Dlf-Nachrichten keine Unterscheidung nach Ressorts. So fände ich es etwa wünschenswert, wenn man auch bei Ihnen z. B. Wirtschafts-Nachrichten (inkl. Finanznachrichten) separat aufrufen könnte."

„Die Rubriken Wissen, Kultur und Sport der Website gibt es in der App nicht. Einfach nur ein Artikel an den anderen gehängt und an den Anfang komme ich nur mit mühsamem Zurück-scrollen.“

iOS-Nutzerinnen und Nutzer der App ärgern sich seit Jahren über einen Fehler, bei dem die Nachrichtenübersicht von alleine nach oben springt:

„Nach dem Lesen eines Artikels springt die App immer wieder zum ersten Artikel. Super anstrengend. Und das Problem habe ich schon seit über einem Jahr.“

„Die App ist schon seit Jahren fehlerhaft. Beim Lesen springt die App immer zurück.“

Manchmal scrollt die App in der Übersicht automatisch ganz nach oben. Das nervt, weil man dann wieder manuell zu der Übersicht scrollen muss, bei der man zuvor war."

Es wird weiterhin die fehlerhafte Rechtschreibung in der App kritisiert:

„Überall Form- und Rechtschreibfehler, die nicht weiter schlimm wären, wenn der Inhalt ein bisschen mehr Liebe bekäme. Aus Prag wird dann schnell einmal die Hauptstadt der Slowakei. Regelmäßige Rechtschreibfehler, sogar in den Überschriften. Die Namen von Staaten werden auch gerne mal vertauscht."

„Seit Jahren auffällig durch schlechte Rechtschreibung. Gibt es dort kein Textprogramm mit automatischer Rechtschreibhilfe? Werden die meisten Texte von Praktikanten geschrieben?“

Einige Nutzerinnen und Nutzer wünschen sich eine Pause-Funktion bei der Wiedergabe der letzten Nachrichten:

„Es ist nicht möglich die Sendung zu pausieren. Jeder gewollte oder ungewollte Abbruch der Sendung führt zu einem vollständigen Stopp. Anschließend kann man die Nachrichtensendung nur wieder ganz von vorne starten.“

„Aber warum kann man das Abspielen der aufgezeichneten Nachrichtensendungen nicht pausieren und danach an derselben Stelle fortsetzen? Das schränkt den Komfort der App für mich erheblich ein.“

Die User wünschen sich weiterhin ein überarbeitetes Konzept der Eilmeldungen:

"Leider nehmen die roten Eilmeldungen fast den ganzen Bildschirm ein und lassen sich weder wegklicken noch wegscrollen."

„Wenn ich eine Push-Benachrichtigung erhalte und diese aufrufe, dann lande ich einfach auf der Hauptansicht der App, wo in manchen Fällen sogar noch nicht einmal die angetippte Nachricht in Rot am oberen Rand steht. Dass diese rote Nachricht dann nicht mehr Text enthält als die Push-Benachrichtigung selbst, ist ja eigentlich schon unsinnig, aber dass man nicht in einem Beitrag zu dieser Push-Benachrichtigung landet, widerspricht jeder Nutzererwartung moderner Apps.“

„Wann immer ich eine Mitteilung erhalte und ich diesem Popup durch Touch folge, öffnet sich zwar die App (mit der aktuellen Nachrichtenübersichtsseite), nicht jedoch der im Popup angesprochene Beitrag.“

Kritisiert wurden Hinweise für die App in der App selbst:

„Seit einiger Zeit informiert mich unmittelbar danach eine penetrante Eigenwerbung des DLF ich könne ‚diese Nachrichten auch in der Dlf-App‘ hören. Ich empfinde das als sehr störend und es ist, mit Verlaub, echter Blödsinn.“

Der Großteil der Nutzerinnen und Nutzer der **Dlf Audiothek** ist weiterhin begeistert von der App:

„Riesen Angebot an hochwertigem Journalismus. Alles auf Abruf. Top!“

"Bisher habe ich Dlf über den Browser gehört. Mit der App ist es noch einfacher. Gut finde ich auch die Übersicht der Podcast-Inhalte, diese nutze ich jetzt mehr als bisher."

„Vielen Dank für die Arbeit an der App, kenne keine vergleichbar simple und einfach logisch konstruierte App.“

"Also ich verwende die App schon ausgesprochen lange und bin nach wie vor sehr zufrieden. Es gab hier und da gelegentlich kleinere technische Probleme die aber immer schnell behoben wurden. Besonders die Übersichtlichkeit und Bedienung der App ist eine Wohltat. Da können sich manche Mediatheken eine Scheibe abschneiden. Ich kann ruhigen Gewissens behaupten das meine Rundfunkgebühren für die Audiothek und das Programm des Deutschlandfunks gut angelegt sind. Weiter so!"

Viele Nutzerinnen und Nutzer wünschen sich weiterhin eine ausführliche Programmvorschau:

„Warum kann man das Programm des Tages oder auch die Programmvorschau nicht über die App abrufen? Bei den meisten anderen Sendern die wir hören, funktioniert das wunderbar (SWR, BR, SFR).“

"Ich vermisse nun die Möglichkeit, aus der App direkt auf die Internetseite zu springen, wo ich Details zum jeweiligen Programm erfahre — nicht das dürre Programmschema wie in der aktuellen App, sondern das wirkliche Programm mit Details zu Gesprächspartnern, Themen usw."

Die Nutzerinnen und Nutzer wünschen sich ebenfalls besser verknüpfte Inhalte in der aktuellen Programmübersicht der App:

„Man sieht z.B., dass man um 07:05 Uhr die Presseschau verpasst hat. Schön wäre es, wenn man durch ein draufklicken die Sendung nachhören könnte.“

Nutzerinnen und Nutzer wünschen sich weiterhin eine veränderbare Schriftgröße:

"Könntet ihr für Nutzer kleiner Handys eine Einstellung für die Schriftgröße vorsehen?"

Das würde die Benutzung sehr erleichtern."

"Eine veränderbare Schrittgröße innerhalb der App wäre sinnvoll."

Nutzerinnen und Nutzer wünschen sich weiterhin größere Bedienungsfelder in der App:

„Was mich am meisten stört ist der ‚Drei Punkte Button‘. Ich treffe ihn einfach nie und starte dann direkt den Beitrag obwohl ich ihn nur favorisieren will.“

„Es bleibt auch knapp Mitte 2021 dabei, dass die winzigen Buttons für Menü und Info praktisch unclickbar sind und man stattdessen den Audiobeitrag startet. Nervt.“

„Einzelbeiträge über das am Rand versteckte Menü zu einer Playlist zusammenstellen, gerät am Handy für mich regelmäßig zu einer frustrierenden Fingerübung. Tippt man leicht daneben, wird ein laufender Beitrag abgebrochen und der neue Beitrag abgespielt.“

"Beim Bearbeiten meiner Favoritenliste bin ich gerade wieder verzweifelt, weil andauernd ein Beitrag gestartet ist, da der Button so klein ist und es weiterhin keine Swipe-Gesten oder größere Buttons gibt."

Die Nutzerinnen und Nutzer möchten die Dlf Audiothek mit einem Account auf mehreren Geräten gleichzeitig nutzen:

"Ich würde mich aber gern mit einer Benutzerkennung anmelden können um meine Favoriten geräteübergreifend zu nutzen.“

„Ich würde mich über ein eigenes Konto freuen, über das ich mich anmelden kann um dann meine Playlists besser verwalten zu können (auch vom Rechner aus). So wären alle Playlists mit meinem Profil verknüpft und nicht nur in der App abgelegt.“

"Die Möglichkeit die Favoriten bei Umstieg auf ein neues Handy zu synchronisieren würde mir sehr gefallen. Dann muss ich nicht alles neu favorisieren."

Einige Nutzerinnen und Nutzer bemängeln fehlende Sortiermöglichkeiten der Playlisten:

"Eine Sortierfunktion für die Playlisten / Favoritenliste (vor allem nach Veröffentlichungsdatum, aber eventuell auch alphabetisch nach Sendung oder nach Datum der Favorisierung) wäre sinnvoll.“

"Das neu in Playlist hinzugefügte Sendungen unten angehängt werden, ist reichlich doof. Ich habe unter Klima 132 Sendungen und müsste bzw. muss ewig runterscrollen."

"Hilfreich wäre auch, wenn man geladene Beiträge anhand verschiedener Merkmale (neu) sortieren könnte, z.B. Downloaddatum, Beitragsdatum o.ä."

Des Weiteren wünschen sich User eine Exportfunktion der Downloads:

"Wohin mit den Downloads? Ich möchte gerne den einen oder anderen Beitrag extern abspeichern, um ihn später noch einmal zu hören."

„Warum kann man die Downloads aus der App nicht über die so genannte Dokumenten Freigabe extern sichtbar und abspeicherbar machen?“

Einige Nutzerinnen und Nutzer wünschen sich eine schnellere Abspielgeschwindigkeit der Beiträge:

"Es fehlt die wichtige Möglichkeit, die Abspielgeschwindigkeit um mehr als nur um das Doppelte zu erhöhen."

„Ist es möglich die Abspielgeschwindigkeit in der App auch auf höher als nur die doppelte zu erweitern? Das dürfte doch technisch möglich sein. Spotify erlaubt auch $\times 2,5$ und $\times 3$."

Einige Nutzerinnen und Nutzer haben Probleme bei der Wiedergabe von Musiksendungen:

"Leider habe ich ein Problem mit allen Sendungen, die sich mit Musik befassen. Ich bekomme dann die Meldung: Audio kann nicht geladen werden". Alles andere funktioniert jedoch reibungslos!"

„Leider erhalte ich wieder die Fehlermeldung "Audio kann nicht geladen werden" bei Beiträgen, die befristet eingestellt sind.“

Im April 2021 kam es wohl vermehrt zu Fehlermeldungen und Abstürzen der App:

„Bekomme ständig die Fehlermeldung: Ein unerwarteter Fehler ist aufgetreten.“

Der Fehler wurde schnell beseitigt.

Einige Nutzerinnen und Nutzer beklagen sich phasenweise über instabile Livestreams in der App:

„Der Stream bricht nach 2 min ab. Ich starte den Stream erneut. Er lädt nicht. Ich beende die App. Ich starte sie neu. Das Spiel geht von vorne los!"

„Häufige Verbindungsabbrüche trotz stabiler WLAN-Verbindung.“

"Radio bricht leider immer ab..."

Viele wünschen sich weiterhin genauere Informationen zu laufenden Sendungen:

"Leider finde ich keine Möglichkeit, außer dem Titel einer laufenden Sendung weitere Informationen zum Inhalt zu bekommen. Auch bei den Beiträgen gibt es nur knappe Informationen. Eine Weiterleitung zur ausführlicheren Sendungsseite findet anscheinend nicht statt."

Wenige Nutzerinnen und Nutzer kritisieren die Rechtschreibung in der App:

"Tolle App! Aber ganz ehrlich die Rechtschreibfehler-Quote in den Beitragsinfos ist peinlich. Mal jemand anderen drüber Lesen zu lassen, kann nicht schaden."

Einige Nutzerinnen und Nutzer beklagen sich über Werbung für die Apps in den Programmen:

"Bitte dringend die Ansage am Ende jeder Sendung mit Hinweis auf die Apps streichen. Das macht überhaupt keinen Sinn, wenn man sowieso die App benutzt!"

Einige Nutzerinnen und Nutzer möchten das „Nachrichtenleicht“ in den Bereich „Sendungen“ hinzugefügt wird:

„Leider ist sie als Sendung in der Sendungsliste nicht eingetragen und ich muss jedes Mal eine Suche mit den Kriterien: Deutschlandfunk + Stichwort in der Sendung „Nachrichtenleicht“ tätigen. Ich kann die Sendung auch nicht in "Mein Radio" hinzufügen.“

Einige Nutzerinnen und Nutzer wünschen sich eine Timeshift-Funktion im Livestream der App:

„Die ARD und ZDF Mediatheken erlauben das Zurückspulen des aktuellen Programms um 2 Stunden. So ein Feature ist grandios. Es wäre super wenn die ARD und die DLF Audiotheken diese Option auch für das Radioprogramm einbauen würden.“

Responsive Webseiten

Im Februar 2021 wurde der Launch responsiver Seiten vollzogen, das sorgte bei Nutzerinnen und Nutzern für Unmut:

„Diese neue Programmübersicht ist auf dem Handy absolut unübersichtlich. Bis jetzt war das richtig gut. Jetzt sehe ich nur noch 2 - 3 Sendungen.“

"Es gibt eine völlig veränderte Darstellung. Nur ist diese nicht mehr so übersichtlich.“

"In der Ansicht ‚Programm: Vor- und Rückschau‘ ist in der vertikalen Mobil Ansicht der Kalender jetzt nur noch ganz unten zu sehen. (Erst dachte ich er wäre ganz weg). Welchen Sinn hat das?"

„Nach Neugestaltung euer Startseite muss ich bis an das Ende scrollen, um auf ‚Alle Sendungen‘ zu gelangen.“

Nutzerinnen und Nutzer von **Smart Speakern** bemängeln phasenweise weiterhin, dass über Smart Speaker nicht mehr mit den üblichen Sprachbefehlen die Livestreams abgerufen werden können:

"Hey Google, spiele Deutschlandfunk Nova." Antwortet dieser: "OK, ich spiele Deutschlandfunk Radio ab."

„Leider findet Siri Ihren Sender nicht mehr, weil der Abruf über Tuneln scheitert. Das scheint daran zu liegen, dass die beiden Sender Dlf und Dlf Kultur in der Datenbank von Tuneln denselben Namen tragen.“

„Seit gestern spielt Google nach dem Befehl "Ok, Google, Spiel Deutschlandfunk Radio" Deutschlandfunk Kultur. Ich kann Deutschlandfunk nicht mehr hören. Ich bedauere das sehr, weil ich es sehr schätze, ihrem Programm morgens zu lauschen.“

Einige Nutzerinnen und Nutzer wünschen sich eine **Weiterentwicklung des Streamplayers**:

"Ich benutze nun schon seit mehreren Jahren die ‚neue‘ Funktion ‚Zeitversetzt Hören‘. Leider habe ich den Eindruck, dass diese nicht weiterentwickelt wird. Sie befindet sich noch immer im Beta Stadium. Ich empfinde die Funktion jedoch als extrem wertvoll, es ist allerdings nur kompliziert über die Internetseite abrufbar. Eine eigene App gibt es nicht und man kann die Funktion nicht konfigurieren. Zum Beispiel wäre ein erweiterter Sprungmodus auf 30 Sekunden und 1 Minute vor/zurück extrem wichtig um bei längeren Interviews mit vertretbarem Aufwand den Mittelteil aufrufen zu können.“

"Es kommt gelegentlich vor, dass er lädt ohne ein Ende zu finden, oder sonst nichts von sich hören lässt.“

Wenige Hörerinnen und Hörer beschwerten sich über die **Bereitstellung und Beschreibung der Podcasts**:

"Leider dauert es immer wieder mal sehr lange, bis aktuelle Podcasts bei Apple hochgeladen werden, im Moment vor allem bei den Kommentaren und bei Tag für Tag."

„Bei Benutzung der Podcast App fällt mir auf, dass für den Podcast Forschung aktuell keine Inhaltszusammenfassung bereitsteht.“

Den Hörservice erreichten mehrere Meldungen über einen fehlerhaften **RSS-Feed** der Nachrichten:

"Der RSS-Feed, zeigt seit ca. 1 Jahr eine falsche Zeit der Veröffentlichung. Alle Nachrichten werden mit 23:59 übermittelt.“

"Als Nutzer eines RSS-Readers frage ich mich, wann ihr endlich den Fehler beseitigt, dass eure Feeds stets auf 23.59 ‚datiert‘ werden.“

Der Fehler wurde daraufhin beseitigt.