

Die KiKA-Zuschauerredaktion

Der Kinderkanal von ARD und ZDF regt seit 15 Jahren zur aktiven Teilnahme an und wird als Ansprechpartner wahrgenommen und adressiert. Kinder im Alter von 3 bis 13 Jahren, Eltern und PädagogInnen suchen über verschiedene Kommunikationswege den Kontakt zum Sender. ZuschauerInnen können sich per Telefon, E-Mail, Post oder auch in der Community mit KiKA in Verbindung setzen. Außerdem nutzen pro Jahr etwa 10.000 BesucherInnen die Möglichkeit, hinter die Kulissen des Senders zu schauen und eines der medienpädagogischen Angebote zu nutzen. Monatlich erreichen die Zuschauerredaktion 25.000 E-Mails, Briefe und Faxe, davon sind zwischen 3.000 und 10.000 gemalte Bilder und Basteleien (siehe auch Fuhs/Brand in dieser Ausgabe).

Die Zuschauerredaktion ist erster Ansprechpartner, Fragen, Rückmeldungen und Wünsche werden in die Programmredaktionen weitergeleitet und dort ausgewertet. Programmbezogene Informationen aus den Redaktionen fließen in die Antworten an die ZuschauerInnen ein. Viele Kontakte zeigen eine hohe Identifikation mit dem Programm. Es besteht eine besonders hohe Erwartungshaltung gegenüber KiKA als öffentlich-rechtlichem Kindersender. Ein guter Service umfasst die persönliche Ansprache und individuelle wie zeitnahe Beantwortung aller Anfragen. Außerdem erhalten alle Kinder, die ein Bild oder eine Bastelei eingesandt haben, einen Dankeschönbrief. Aus zahlreichen Rückmeldungen ist bekannt, wie wichtig ein persönliches Feedback ist. Die KiKA-Zuschauerredaktion ist eine besonders personalstarke Abteilung innerhalb des Senders. Das Team setzt sich aus erfahrenen KollegInnen mit überwiegend (medien-)pädagogischen Studienabschlüssen und studentischen MitarbeiterInnen dieser Fachrichtungen zusammen. Die Organisation und Betreuung von Besuchergruppen und Studiogästen bei Produktionen gehört auch zu den Aufgaben der Zuschauerredaktion. Dazu kommen Organisation und Betreuung verschiedener Aktionen vom Aufruf bis zur Beantwortung. Für die Quizshow *Die beste Klasse Deutschlands* erreichten den KiKA beispielsweise für die aktuelle Staffelproduktion über 1.000 Bewerbungen von Schulklassen aus dem gesamten Bundesgebiet.

Das Angebot »mein!KiKA« ist eine moderierte Community für die ältere Zielgruppe, deren Betreuung in der Zuschauerredaktion liegt. Alle Beiträge werden vor Veröffentlichung gelesen und auf schädliche Inhalte (oder Absender) geprüft. Regelmäßig finden sendungsbegleitende Chats statt. Kinder, die einen starken Bindungswunsch haben und auf Dauer gestellten Kontakt suchen, können hier mit Gleichaltrigen, Redaktionen, ModeratorInnen oder Prominenten in Kontakt treten. Sonderprogramme, wie zum Beispiel das Thema »sexueller Missbrauch«, erfordern zudem eine besonders intensive Begleitung auf unterschiedlichen Kommunikationswegen. Rückmeldungen auf bestimmte Sendungen oder Themen in der Community kommen so schneller und auf direktem Weg in die zuständigen Programmredaktionen. Zuschaueranfragen werden – mit Ausnahme derer im Umfeld der Sen-



Beim Aufruf für *Die beste Klasse Deutschlands* gingen beim KiKA über 1.000 Bewerbungen ein

Foto © KiKA

derung *Kummerkasten* – direkt von der Zuschauerredaktion in Erfurt bearbeitet. KiKA erreichen nicht nur sendungsspezifische Fragen und Wünsche, sondern auch Themen aus dem Alltag. Insbesondere innerhalb der Community »mein!KiKA« und in den Chats gibt es neben sendungsbezogenen Beiträgen zur Sen-

dung *Kummerkasten* viele Fragen zu Problemen im schulischen Umfeld oder allgemein zu Pubertätsfragen. Die Zuschauerredaktion verweist auf die weitergehenden Beratungsangebote des Kooperationspartners Diakonisches Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz e. V. und auf das Kinder- und Jugendtelefon. Bei der Beantwortung der Mails und Post arbeitet die Zuschauerredaktion eng mit den Kinderprogrammredaktionen von ARD und ZDF zusammen. Inhaltliche Nachfragen und Rückmeldungen, z. B. zur Nachrichtensendung *logo!*, werden direkt von der Redaktion des ZDF beantwortet. Monatlich wird ein Zuschauerfeedback erstellt, welches allen Redaktionen einen quantitativen und qualitativen Überblick der Zuschauerkontakte bietet. ■

DIE AUTORINNEN

Yvonne Leifheit ist Redaktionsleiterin Zuschauerredaktion des KiKA.

Anett Gerisch ist Verantwortliche für den Post- und E-Mail-Bereich der Zuschauerredaktion.