



Kulturministeren

Kulturministeriet
Nybrogade 2
1203 København K

Tlf : 33 92 33 70
E-mail : kum@kum.dk
Web : www.kum.dk

Folketingets Kulturudvalg
Christiansborg
1240 København K

9. september 2024

Folketingets Kulturudvalg har 21. august 2024, efter ønske fra Mikkel Bjørn (DF), stillet mig følgende spørgsmål nr. 211 (alm. del), som jeg hermed besvarer.

Spørgsmål:

Vil ministeren indhente en redegørelse fra Danmarks Radio for de mildest talt elendige anmeldelser, som DRTV har fået på Appstore og Google Play, hvor adskillige borgere beretter, at de er ude af stand til at bruge DRs app, fordi programmer enten fryser i tide og utide, man bliver logget ud midt i streamingen af programmer, appen skal geninstalleres hele tiden for at virke og en lang række andre problemer?

Svar:

Jeg har til brug for besvarelsen indhentet en redegørelse fra DR. DR oplyser følgende:

”Som digital indgang til DR’s samlede public service-tv-tilbud er det DR’s ambition, at DRTV skal være danskernes foretrukne streamingtjeneste. Det er dermed centralt for DR løbende at udvikle og vedligeholde et driftsstabilt DRTV, så danskerne får den bedst mulige platform til at gå på opdagelse i DR’s tv-tilbud.

Den løbende overvågning af DRTV-plattformen viser, at platformen generelt leverer en høj driftsstabilitet. DR følger løbende op på brugertilfredsheden via brugerundersøgelser, som giver mulighed for at opdage fejl og uhensigtsmæssigheder på DR’s digitale tjenester.

DR er bekendt med, at nogle brugere oplever problemer med platformen og arbejder derfor løbende for at reducere antallet af fejl, som danskerne oplever på DRTV, herunder når de oplever ufrivilligt at blive logget ud, eller at tjenesten skal geninstalleres. Det hænger blandt andet sammen med, at DRTV skal fungere på tværs af mange forskellige typer enheder med forskellige styresystemer og forskellige opdateringer, hvorfor problemerne vil variere afhængigt af, hvilken platform DRTV anvendes på. DR arbejder tæt sammen med den eksterne leverandør om bl.a. løbende fejlretning, support, vedligehold og opgradering af platformen.

DR opfordrer brugere, som oplever fejl eller har spørgsmål til DRTV eller andre af DR's digitale platforme, til at kontakte DR's brugerkontakt. Her kan man på alle hverdage komme i kontakt med DR via telefon og mail, hvor oplært personale sidder klar til at hjælpe den enkelte bruger direkte, herunder specifikt i forhold til den pågældende enhed. I forbindelse med implementering af obligatorisk login har DR allokeret yderligere resourcer til DR's brugerkontakt, så alle brugere kan få hjælp ved at henvende sig direkte til DR.

I forhold til de konkrete henvendelser i Appstore, der henvises til i spørgsmålet, svarer DR's brugerkontakt ligeledes på anmeldelserne direkte i Appstore, hvor der henvises til, at brugerne kan kontakte DR for mere specifik vejledning eller yderligere assistance, så de kan hjælpes godt videre. DR's brugerkontakt og DR's tekniske afdeling har herudover en løbende og tæt dialog om de henvendelser, der vedrører fejl på DR's digitale platforme med henblik på hurtigst muligt at udbedre de fejl, som brugerne oplever.”

Med venlig hilsen

Christina Egelund