

Kulturkommentar

„Keine Sorge, keine Umfrage“

Einkäufe, Buchungen und weitere Dienstleistungen: Nichts geht mehr ohne Feedback-Mails und Nachfrage-SMS. Wie war ihr Einkaufs-Erlebnis? Büchereidirektorin Claudia Knauer ist davon genervt, nimmt es dem Shopping die Unbefangenheit. In der Zentralbücherei wird es das nicht geben, verspricht sie.

Unbefangenes und unhinterfragtes Einkaufen, Dienstleistungen abfragen oder ein Hotel buchen ist kaum noch möglich, außer man geht auf den Wochenmarkt, hat einen altgedienten Allroundhandwerker, der schon seit Jahrzehnten im Einsatz ist, zur Hand oder bucht die Pension, die noch auf telefonische Anfrage statt [booking.com](https://www.booking.com) setzt.

Ansonsten hagelt es Nachfragen: Du hast gerade ein Paket von „PostNord“ abgeholt. Wie war dein Erlebnis? Du hast mit unserer Versicherung gesprochen, wie freundlich und hilfsbereit war unser Personal? Du hast deine Reifen bei uns montieren lassen, sind sie noch dran, und bist du zufrieden? Du hast bei uns übernachtet, lass alle anderen wissen, wie das Frühstück war und ob das Badezimmer sauber schimmerte.

Es wird sehr, sehr mühsam.

Manchmal fülle ich die Fragebögen digital aus, wenn ich weiß, dass die Firma dahinter noch von ihren obersten Chefs kritisch beäugt wird, ob genügend positive Bewertungen eintrudeln. Manchmal beantworte ich die Fragen am Telefonbot, wenn die Gesprächspartner/innen wirklich richtig hilfsbereit und nett waren. Ansonsten – die SMS-Anfrage löschen, am Telefon auflegen.

Ich will einkaufen, übernachten, Bestellungen aufgeben, ohne hinterher alles zu reflektieren und darüber Auskunft zu geben, zudem ich stark zweifle, ob die Unternehmen daraus wirklich ihre Schlüsse ziehen. Das allermeiste Lehrpersonal, wenn es schon fest angestellt ist, kümmert sich auch überraschend wenig darum, wie die Studierenden ihre Veranstaltungen evaluieren. Das sollen sie nämlich auch in jedem Semester tun.

Ich kann euch versichern: Wenn ihr bei uns Bücher ausleiht, in der Leseecke sitzt oder unseren Plotter verwendet, dann tun wir euch hinterher nichts. Wenn ihr ein paar nette Worte übrig habt – fein. Wenn nicht, auch gut. Allenfalls wäre zielführend: „Wenn es gut läuft, sagt es anderen. Wenn es schlecht läuft, sagt es uns.“ Mit digitalen Anfragen belästigen wir euch nicht. Versprochen.