

Volkvertreter

ALEXANDER SAMBUK

Was werden uns die Parlamentswahlen kosten? Diese Frage stellen sich diverse Parteien und Einzelkandidaten mit Blick auf die nächsten fünf Wochen Wahlkampf in Russland. Klar, viel wichtiger ist die Frage, wie die Stimmung der Wähler am ersten Sonntag im Dezember in gültige Stimmen umschlagen wird, denn dementsprechend werden nicht selten einträgliche Sitze in der Staatsduma verteilt.

Genauere Grenzen dafür, wie viel Geld eine Partei oder ein Kandidat im Wahlkampf investieren darf, setzt das neue russische Wahlgesetz. Für eine Partei liegt die Höchstgrenze bei 8,3 Millionen US-Dollar, das erlaubte Maximum eines Kandidaten im Direktmandat-Wahlkreis beläuft sich auf knapp 200 000 Dollar.

Teure russische Wählerstimme

Aber wo es Grenzen gibt, gibt es auch Grenzüberschreitungen. Nach Schätzungen von Experten sollen die realen Ausgaben jeder Partei im Wahlkampf 2003 sechs- bis siebenmal höher liegen als die gesetzliche Obergrenze. Alles in allem schlägt das finanzielle Ausmass der Duma-Wahl alle Rekorde und macht eine Stimme des russischen Wählers zur teuersten unter allen Demokratien. Sie kostet also 17 Dollar – oder 10 Prozent eines durchschnittlichen Monatslohnes.

Was nützt denn diese masslose Grosszügigkeit überhaupt? Diese Frage stellt sich jeder, der regelmässig Berichte der Meinungsforscher liest; diese zeichnen gegenwärtig ein wenig aufregendes Stimmungsbild des russischen Elektors. Laut Demoskopien finden bei einem durchschnittlichen Wähler Themen wie Kriminalität, Korruption oder Tschechien-Krieg kaum Anklang. Auf seiner persönlichen Agenda werden politische Probleme klein, die Fortsetzung des bescheidenen Wohlstandswachstums dagegen gross geschrieben. Der Wähler sei apathischer geworden, schliessen daraus führende Meinungsforscher. Haben die politischen Akteure in Russland also wieder falsch kalkuliert? Mitnichten.

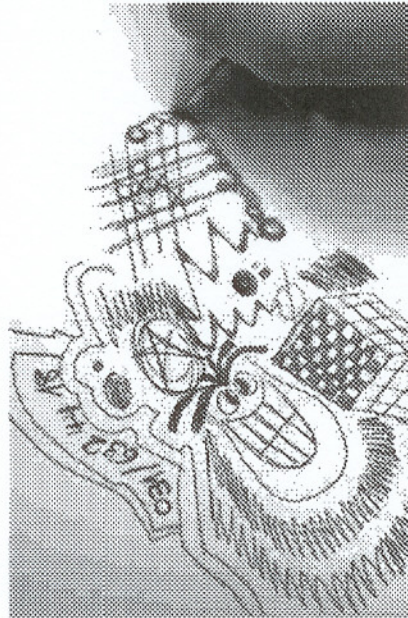
Auf dem politischen Dienstleistungsmarkt hat alles seinen Preis. So kostet zum Beispiel eine landesweite «gesteuerte» Kampagne eine Partei mindestens 700 000 Dollar. Gemäss diesem Service-Katalog würde der Kandidat in seinem Wahlkreis dieselbe Dienstleistung für nur 28 000 Dollar bestellen können. Das zahlt sich nach dem Einzug ins Parlament mehrfach aus, denn das Arbeitszimmer eines Staatsduma-Abgeordneten wird während der Legislaturperiode von unterschiedlichen Bittstellern, darunter von Kapitänen und Generalen der Industrie und des Handels, pausenlos aufgesucht. Und damit verwandeln sich sowohl einzelne Politiker als auch ganze Parteien zu Dienstleistungsanbietern. Und das nicht umsonst, versteht sich.

Asphaltierte Strasse zur Urne

In wesentlich bescheidenerem Stil zieht auch der durchschnittliche Wahlbürger manchmal einen Nutzen aus dem politischen Austausch-Spiel. Wohlweisend, dass das ganze Theater nichts nützt, wenn der Wähler der Urne fernbleibt, werden die Machthaber vor die Wahl gestellt: entweder macht ihr das, oder ich gehe nicht wählen. So haben vor drei Wochen Bauern aus dem Dorf Bubnowo bei Smolensk einen Kollektivbrief an die regionale Wahlkommission verfasst: Baut uns endlich eine asphaltierte Strasse, ansonsten haben wir keine Lust, durch den Schlamm zum Wahllokal zu kommen. Aus Angst vor möglicher Bestrafung wegen niedriger Wahlbeteiligung in ihrem Kreis hat die Verwaltung wenige Tage später Bagger und andere Strassenbautechnik nach Bubnowo beordert.

Vor diesem Hintergrund scheint die Aussage des Demoskopien Michael Tarsin nicht unbegründet, wenn er beim Vergleich der Porträts des durchschnittlichen russischen Bürgers von 1999 und 2003 feststellt, dass «der Ausdruck des Erschreckens von seinem Gesicht verschwunden ist».

Der Autor ist Redaktionsleiter der politischen Wochensendung «Vesti nedeli» beim russischen Fernsehsender «Telekana Rossija» (RTV).



«Ihre Wartezeit beträgt ungefähr 34 Minuten»

«Und wir würden uns freuen, wenn Sie dann immer noch dran sind.» Der Schriftsteller Michael Stauffer hat die Wirkung längerer Aufenthalte in der Warteschlange an sich selbst erprobt. Hier lüftet er die Geheimnisse von Corporate Sound und optimalem Gesprächshandling. Stauffers Feldforschungen, Teil 4.

MICHAEL STAUFFER

Sie kennen die Situation. Sie rufen einen Kundendienst an. Statt eines freundlichen Mitarbeiters hört man Sätze wie: «Vielen, vielen Dank, dass Sie uns anrufen, alle unsere Mitarbeiter sind leider genau jetzt gerade alle beschäftigt. Aber wir werden Ihren Anruf gerne in Kürze entgegennehmen.»

Ja, denke ich dann, in Kürze. Das Zeitempfinden ist zwar subjektiv, aber nach 30 Sekunden ist die Kürze definitiv vorbei. Meist landet man nach der Kürze in einer Warteschlange und wird durch üble Musik bei Laune gehalten. Respektive es wird gedacht, man werde mittels übler Musik bei guter Laune gehalten. Das stimmt jedoch nicht. Deshalb habe ich mich entschieden, über Warteschlangen zu schreiben und zu sagen, wie man sie verbessern

könnte. Zuerst habe ich mir überlegt, was ich während der Wartezeit gerne hören würde. Dann habe ich einen Experten gesucht und gefunden.

Sound Spirit Service

In einem netten Fachgespräch mit dem Geschäftsführer einer Firma, die marketinggestützte Telefonwarteschlangen anbietet, erfahre ich, dass das schon das erste Missverständnis ist. Der Geschäftsführer erklärt mir, dass, wenn ich so abgespeist werde: «Ihre Wartezeit beträgt ungefähr 34 Minuten, und wir würden uns freuen, wenn Sie dann immer noch dran sind» – wenn ich also so abgespeist würde, dann sei ich noch gar nicht in der Warteschlange, sondern erst in der «Ansprache vor Meldung», wie das technisch korrekt heisst. Wenn die Telefonzentrale überlastet sei, schickten einen viele Fir-

men direkt in diese Ansage und dann erst später in die eigentliche Warteschlange. Schlechtes Gesprächshandling ist das. So hat man als ersten Eindruck gar keinen, sondern wird gleich von Anfang an abgewimmelt.

Auf den Geschäftsführer der Firma Sound Spirit Service aus Stuttgart bin ich gestossen, weil die einheimische Branche bei meinen Rechercheversuchen sich als wenig ergebnisreich zeigte. Ich teste andere Warteschlangen und telefoniere weiter, probiere wahllos hundert 0800-Nummern aus. Ich habe nicht gewusst, dass Blumen Weibel in St. Gallen eine 0800-Nummer hat, Cola-Cola jedoch nicht. Da ich nicht das ganze Honorar in teure Telefongebühren investieren will, wähle ich weiter 0800-Nummern. Ich frage eine 0800-Nummer-Mitarbeiterin nach den Tarifen für die 0900-Nummern, blättere weiter im Telefonbuch. Auch Reist Haushaltapparate in Deitingen hat eine solche Nummer. Ich telefoniere weiter, und es singt: «That your love for me is real.» Ja, gerne, das wünscht man sich doch. Aber ich wollte eigentlich mit jemandem reden. «Hallo!» Ich singe mit und tanze, so gut das mit einem nicht drahtlosen Telefon ebengibt.

Eine nette Frau singt: «Join in the net, be a part of it. No matter where you are, join the net, be a part of it, yeeeeeaaaaah, be a part of it, connecting you and so forth and so weiter.» Aus Langeweile beginne ich zu übersetzen. Werde Teil des Netzes, sei ein

Experten auf Zeit

CHRISTINE ISELIN-KOBLER

Über die Bundratswahlen vom 10. Dezember zu reden, gelüftet dieser Tage sogar Leute, die sonst politisch abstinenter sind, und ersetzt vorübergehend die Erörterung des Wetters als gemeinhin üblichste Form zwischenmenschlicher Kontaktaufnahme. «Blocher muss wohl Bundesrat werden.» – «Ja, Blocher muss wohl Bundesrat werden.»

Über die Bundratswahlen zu reden, fällt auf einen Schlag den tiefen Graben zwischen Laien und Experten auf: Jeder ist nur noch Experte, wobei hier nicht weiter auf die Frage eingegangen werden soll, warum der Begriff «Experte» praktisch immer in seiner grammatikalisch männlichen Form auftritt. Diese plötzliche und aussergewöhnlich grosse Ansammlung von Experten, die wir sonst nur antreffen, wenn Kindererziehung, unser Schulsystem oder der letzte Hockeymatch zu diskutieren sind, eröffnet ein weites Feld von Fragen – zuvorderst jene, was denn ein Experte eigentlich sei. Welche gesellschaftlichen und kulturellen Vorgänge lassen ein bestimmtes Wissen gewichtiger erscheinen als ein anderes? Wissenschaftliche Qualität nämlich gibt nicht allein den Ausschlag, und die saloppe Definition «ein Experte ist jemand, der über fast nichts fast alles weiss» reicht zu kurz. Fast alles zu wissen, genügt nicht.

Den Erwartungen entsprechen

Damit jemand wirklich als Experte wahrgenommen wird, muss sein Wissen den Erwartungen einflussreicher Gruppen – etwa der Wirtschaft – entsprechen. Das hat die Autorin Wiebke Kolbe in der Zeitschrift für Geschichte «Traverse» (2001/02) verfolgt. Sie überprüfte, wie unterschiedlich in Westdeutschland und in Schweden in Sachen Kinderbetreuung und Erwerbstätigkeit von Müttern in den Sechzigerjahren politisiert wurde: In Westdeutschland sprachen sich die Experten für eine kontinuierliche Betreuung durch die Mutter aus. In Schweden sagten andere Persönlichkeiten – als Experten anerkannt aber auch sie – das Gegenteil: Die frühe Sozialisation von Kleinkindern in Tagesstätten könne nur förderlich sein.

Priesterliche Funktionen

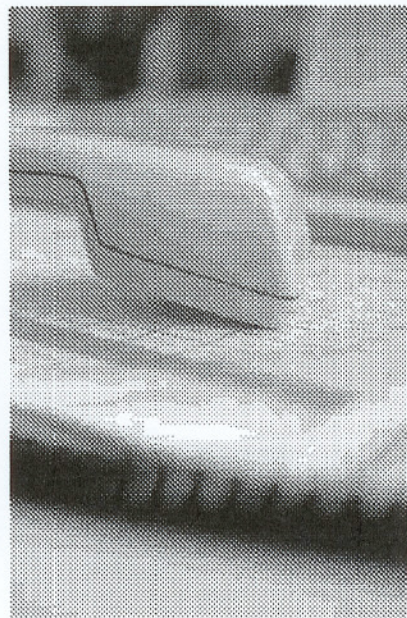
Kolbes Folgerung: Expertenwissen gewinnt seinen Status und seine Wirkung vor allem dann, wenn es in das aktuelle gesellschaftspolitische Klima passt. Der Gedanke lässt sich weiterspinnen: Wir «schaffen» uns als Gesellschaft die Experten, die wir brauchen. Dann stellen wir sie mit Macht und schon beinahe priesterlichen Funktionen aus, auf dass sie uns das Denken und die Verantwortung für unser Tun samt allfälligem schlechtem Gewissen abnehmen: Dem Mediziner überlassen wir unsern Körper, dem Psychiater den Geist, dem Ethiker den Anstand, dem Forscher und dem Techniker die Zukunft. Und nehmen in Kauf, dass in dieser fremdgeordneten und fremdinterpretierten Welt der praktische Menschenverstand manchmal auf der Strecke bleibt.

Nun gibt es auch schon Experten in Fragen des Expertentums, die glauben, die Blütezeit der Experten sei vorbei. Denn es sei unmöglich geworden, auch nur ein Teilchen einer Disziplin zu überblicken, geschweige denn, umfassende Lösungen eines Problems zu liefern. Antworten seien künftig zunehmend aus dem Lager der Laien zu erwarten.

Diesen Zustand der verwischten Grenzen können wir jetzt unverbindlich testen und über die Wahlen in den Bundsrat reden. Wenigstens so lange, bis das politische Beben vorbei ist. Danach überlassen wir die Sache wieder den Experten und sprechen über das Wetter.

Impressum

Redaktion: Alexander Sury (Leitung), Barbara Birchler (Gestaltung), Daniel Di Falco, Patrick Imhasly, Christine Iselin-Kobler, Sandra Leis (Literatur), Margareta Sommer (Bild), Regula Zimmermann (Gestaltung).



Hallo? Aha, die sind schon wieder in der Kaffeepause. Oder die sehen, dass Stauffer anruft, und heben deswegen nicht ab.

BILDER: ADRIAN MOSER

Teil davon. Klingt nach Sekte. Hugo Stamm in der Warteschlange? Ich lege den Hörer blitzartig auf. Der Geschäftsführer von Sound Spirit Service aus Stuttgart sagt, dass man die Warteschlange sehr gut nutzen könne, um beispielsweise die angerufene Firma zu porträtieren. In kleinen Blöcken, die maximal 25 Sekunden lang seien, könne sichergestellt werden, dass der Anrufer bei verschiedenen Anrufen interessante Informationen erhalte. Der Geschäftsführer setzt mich schnell mal in seine eigene Warteschlange. Tatsächlich werde ich gleich darüber informiert, dass die Website aktualisiert wurde. Ein durchschnittliches Kundenporträt dauert ungefähr fünf Minuten und wird verteilt auf acht Blöcke abgespielt. Da lernt man immerhin etwas, statt dass man nur mit seichter Musik abgespeist wird. Das Gute an der Warteschlange sei eben, so der Geschäftsführer, dass man zufällig an irgendeiner Stelle sei, wenn man anrufe, und so ziemlich sicher bei mehreren Anrufen unterschiedliche Informationen mitbekomme.

Signet Klassik, Signet Funk

Ich teste weitere 0800-Nummern. «We are sorry to keep you waiting.» Mir tut es auch Leid. Es folgt klassische Musik, wohl zu meiner Beruhigung. «Wir bitten Sie um Geduld für die kurze Wartezeit. Bleiben Sie bitte am Apparat. Sie werden sofort verbunden.» – «Ja hallo, hier Stauffer, wissen Sie eigentlich, wel-

che Musik ich gerade gehört habe? Nein? Dann schicken Sie mir eine Liste mit allen Musiktiteln, die bei Ihnen heute in der Warteschlange abgespielt wurden.» «Eine Liste haben wir nicht», sagt die Dame sehr freundlich. Dafür gibt mir die Dame eine direkte Nummer, die ich wählen soll. Die Nummer ist dann so direkt, dass die Dame, die meinen Anruf jetzt entgegennimmt, stutzt, mich zu erst duzt, dann nachfragt, von wem ich die Nummer hätte, dann sehr verunsichert ist und mich schliesslich mit einem offenbar ziemlich wichtigen Chef verbindet.

Ich bestelle gleich mal alle CDs mit Corporate Sound. Die Corporate Sounds sollen zur Firma passen, und sie sollen für sämtliche akustischen Auftritte, also auch für Warteschlangen verwendet werden. Ich lege die CD später bei mir zuhause in den CD-Spieler ein und spiele das Signet Original, oder das Signet Klassik, oder das Signet Funk, oder auch Positive Motion Intro, dann spreche ich mir selber nach: «Join the Website of Stauffer, di-di-daa, ta-ti-taaa.»

«Wartezeiten werden nie ganz vermieden werden können, aber man kann sie wenigstens gestalten, strukturieren oder eben mit interessanten Informationen füllen», sagt der Geschäftsführer aus Stuttgart. Ich überlege mir, ob ich 350-mal am Tage sagen könnte: «Guten Tag, Sie sind verbunden mit Dichterstauffer, meine Name ist Stauffer, wie

kann ich Ihnen behilflich sein?» Das würde ich vermutlich nach dem zehnten Mal bereits nicht mehr sagen. Sondern nur noch: «Was ist? Muss das sein?» Die Warteschlange kommt dann zum Zug, wenn man intern weiterverbunden wird, oder wenn man Fragen stellt, die zu schwierig sind, und ein anderer Mitarbeiter auch noch befragt werden muss, oder wenn der Mitarbeiter die Unterlagen zuerst holen muss, oder wenn ein Mitarbeiter gerade heftig mit einer Mitarbeiterin geflirt hat. Da ich auch viele Mitarbeiterinnen zuhause habe, werde ich mir bald auch eine Warteschlaufenmaschine einrichten. Dazu brauche ich, gemäss den Angaben eines anderen Sachverständigen, ein Telefonvermittlungszentrumautomatik, ungefähr, und einen Speicher.

Ich bin keine Altersgruppe

Ich wähle weitere Nummern. Ich bin genervt von den quäkenden Synthesizersounds. Ich will nicht mehr länger mit «Für Elise» oder der «Kleinen Nachtmusik» gequält werden. Ich will nicht mit Gute-Laune-Musik oder «Relaxed 1-8» bedient werden. Und schon gar nicht mit zehn beschwingten Instrumentaltiteln aus dem Popmusikbereich. Ich bin keine Altersgruppe, die sich damit zufrieden stellen lässt. Wenn ich schon warten muss, dann soll man mir die Wartezeit verkürzen, indem man mir interessante Hinweise zu neuen Produkten oder über die an-

gerufene Firma gibt. Zum Beispiel würde ich gerne hören: «Haben Sie gewusst, dass bei uns 87 Prozent der männlichen Mitarbeiter keinen Schnauz tragen?» Oder man könnte mir einfach einen Witz erzählen. Oder erklären, warum gerade niemand für mich Zeit hat. Ich will einfach ernst genommen werden!

Schliesslich will ich vom Geschäftsführer aus Stuttgart wissen, ob die Warteschlange immer noch ab Band komme. «Nein, nein, Herr Stauffer, ha, hm, also die Warteschlange ist heute kein Band mehr, sondern ein digitaler Speicher. Dieser Speicher ist gegen Stromausfall gesichert und vergisst nichts.» Sehr gut.

Trotz allen Mängeln, die Warteschlange hat auch ihr Gutes. Wenn ich irgendwo anrufe und nicht sofort verbunden werde, denke ich oft: «Da ist keiner da, so ein Saftladen», oder ich denke: «Aha, die sind schon wieder in der Kaffeepause.» Oder ich denke auch oft: «Aha, die sehen, dass Stauffer anruft, und heben deswegen nicht ab.» Um solche Gedanken zu verhindern, ist eine gut gemachte Warteschlange wirklich eine prima Lösung.

Stauffers Feldforschungen, Teil 4. Bereits erschienen: «Die moderne Lokomotive ist sauberer als mein Fahrrad», (2. 11. 2002), «Wieso mein Mobiltelefon immer funktioniert?» (8. 3. 2003), «Der Transchienenstaubsauer» (21. 6. 2003).

Michael Stauffer ist Schriftsteller (eben erschienen: «Eius gebu ut, Kind gezeugt, Baum gepflanzt [...]», Verlag Urs Engeler). Seine persönliche Warteschlange erreichen Sie unter 032 342 23 28. Im Internet: www.dichtestauffer.ch.