

Selbstbedienung

Der Kunde dient der Abschaffung von Arbeitsplätzen

Als ich den Laden betrete, wundere ich mich kurz über eine ungewohnte Unordnung im Eingangsbereich, aber da ich selten dort hin ging, fiel mir nicht auf, was sich geändert hatte. Erst, als ich zahlen wollte und an einer Linie „Diskretion“ stehen blieb, wurde mir klar, dass die gewohnten Kassen verschwunden waren, und man nun, angeleitet von Personal, erst selbst seine Waren scannen und dann am Automaten bezahlen sollte. Das Gleiche hatte ich schon am Flughafen gesehen, wo man an entsprechenden Automaten selbst seine Bordkarte heraus lassen kann. Das Ziel ist klar: Der Kunde soll sein Geld abliefern, aber keine Arbeit mehr machen, die Personal erfordert und daher Geld kosten würde. Dass damit Arbeitsplätze vernichtet werden oder Arbeitsplätze mit geringerer Qualifikation (Kassieren) durch solche mit höherer (Automaten bauen, programmieren, warten und leeren), die teurer sind, ersetzt werden ist Eins.

Das Andere ist, dass dadurch der persönliche Kontakt zwischen Kunde und Verkäufer abgeschafft wird, der in vielen Fällen über Wohl und Wehe eines Geschäftes entscheidet, ob man gern dort hin geht, oder nicht. Das mag bei Waren funktionieren, bei denen man von einem hohen Grad an Serienfertigung ausgeht, bei denen es also egal ist, in welchem Geschäft man sie kauft, weil sie genormt sind. Dann besteht aber der einzige Grund ein Geschäft zu betreten in dessen Nähe zum Käufer, oder in seinem günstigen Preis.

Ich legte den Gegenstand, den ich kaufen wollte, hin und ging. Ich will mich nicht an der Abschaffung von Arbeitsplätzen und an der Beseitigung persönlicher Begegnungen beteiligen. Das verstand zwar vermutlich niemand, aber ich war froh, als ich das Menschen-gering-schätzende-Geschäft wieder verlassen hatte. Es wird mich nicht mehr sehen.

Nun war mir auch klar, weshalb man eine Eingangstür und eine Ausgangstür brauchte. Vermutlich kommt man nur hinaus, wenn ein Detektor keine unbezahlte Ware meldet. Und was ist, wenn Feuer ausbricht? Oder bei einer Panik?

In einem anderen Laden bekam ich denselben Gegenstand anstatt für 7,xx €, für 5,xx €, also erheblich billiger und wurde von einem Menschen abkassiert, dem man freundlich „Guten Tag“ und „Auf Wiedersehen“ sagen, oder mit dem man über das Wetter plaudern kann. Es kommt sogar manchmal vor, dass jemand an der Kasse einen Mangel an der Ware entdeckt und rät: „Nehmen Sie lieber ein anderes Teil. Das ist defekt (undicht, oder schimmelt schon).“

Nun könnte man sagen, dass Kassieren ein öder Job sei, aber Regale füllen, putzen, umräumen, etikettieren sind mögliche Abwechslungen, wenn man es nur will. Hier geht es nicht um Humanisierung der Arbeitswelt, sondern schlicht um Gewinnmaximierung. Gerne, aber ohne mich, denn ich habe davon keinen Gewinn.