



# «Google löscht unrechtmässige Inhalte nicht selbst»

Ob positiv oder rufschädigend: So gehen das Tägi und das Gluri-Suter-Huus in Wettingen mit den Google-Rezensionen um.

## Andreas Fretz

Das Gluri-Suter-Huus und das Freizeit-, Sport- und Eventzentrum Tägi nehmen sich die Zeit und beantworten viele der Google-Rezensionen online. Für das Gluri-Suter-Huus macht das Wettingens Kultursekretär Stefan Meier. Er sagt: «Grundsätzlich behandeln wir die Google-Rezensionen gleich wie auch andere Besucherreaktionen, die uns im Gespräch, im Gästebuch, brieflich oder per E-Mail erreichen.» Die Galerie im Gluri-Suter-Huus wurde 1972 als öffentliche Ausstellungsinstitution der Gemeinde eröffnet. Kritik und Lob werden im Fachbereich besprochen und analysiert. Den Fachbereich bilden Meier, Kuratorin Sarah Merten und der zuständige Gemeinderat Philippe Rey. «Wo Schwächen oder Stärken aufgezeigt werden, setzen wir Anregungen im Bereich unserer Möglichkeiten um oder berücksichtigen sie in unserer Planung», sagt Meier.

Da man den «Geschäfts-Account» für das Gluri-Suter-Huus besitze, werde man durch Google unmittelbar über neue Rezensionen informiert. «In der Regel sind diese gut», sagt

Meier. «Klar gibt es auch schlechte Bewertungen, zu meist aber im Bereich des persönlichen Geschmacks.» Wenn jemand eine spezifische Ausstellung aufgrund des Stils nicht mag, dann lasse man das durchaus gelten.

## Autoren mit Argumenten zur Löschung bewegen

Vereinzelt gab es auch schon unqualifizierte, rufschädigende Google-Rezensionen. «Wir versuchen, diese zu widerlegen und die Autoren mit guten Argumenten zur Löschung zu bewegen», sagt Meier und fügt an: «Auch Nicht-Klarnamen hinterlassen manchmal auffindbare Spuren.» Interessant sei jedoch, dass Google selbst die Löschung nicht vornimmt, auch wenn auf den unrechtmässigen Inhalt hingewiesen werde.

Sein Aufwand sei sehr unterschiedlich, sagt Meier. «Bei positiven Rückmeldungen schreibe ich gerne einen spontanen Dank, der kommt schnell aus der Hand.» Bei Rezensionen aus den unteren Schubladen sei der Aufwand gross; knapp ein Arbeitstag, wenn der Autor eine Pseudo-Identität habe und trotzdem auffindbar sei.

Tägi-CEO Urs Kamberger sagt: «Google-Rezensionen sind für uns kein zentraler Erfolgsfaktor, jedoch nicht zu vernachlässigen.» Besonders bei Suchergebnissen böten Rezensionen einen Mehrwert, an welchem sich viele Personen orientieren. «Fünf Sterne sind visuell wirkungsvoll und erleichtern den Gästen die Entscheidung. Beispielsweise führt die Suche nach den Öffnungszeiten des Gartenbads mit den dann sichtbaren positiven Rezensionen schnell zum effektiven Besuch», sagt Kamberger.

Der Aufwand, den das Tägi zur Beantwortung der Rezensionen betreibt, stehe in einem gesunden Verhältnis zum Nutzen. Für Kamberger ist es ein Teil des Social-Media-Marketings. «Positive Rezensionen sind wertvoll und sind für die verschiedenen Angebote im Tägi möglich.» Daher pflegt das Freizeit-, Sport- und Eventzentrum pro Angebot, etwa das Gartenbad oder die Eisbahn, eigene Google-Einträge. «Positives Feedback verdanken wir als Zeichen der Wertschätzung», sagt Kamberger, «kritische Rückmeldungen werden ernst genommen und wenn möglich beantwortet.»