

Weissbuch zur Zukunft der postalischen Grundversorgung

Livre blanc sur l'avenir du service postal universel



Schweizerische Arbeitsgemeinschaft für die Berggebiete
Groupement suisse pour les régions de montagne
Gruppo svizzero per le regioni di montagna
Gruppa svizra per las regions da muntogna

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
Verantwortung und Finanzierung der postalischen Grundversorgung im Zeitalter von Liberalisierung und Digitalisierung	4
Die Post ist auch in Zukunft essenziell für den Service Public	6
Das digitale Primat	8
Die Schweiz stellt heute die Weichen für ihre Post der Zukunft	10
Service public für alle	13
Adieu altes Poststellennetz – Den Wandel mitgestalten	15
Viele Regionen – ein Service Public	17
La Poste doit rester un élément fédérateur pour notre pays.	19
Was wird von der Post erwartet – und was wird genutzt?	21
Ci saranno ancora uffici postali nel 2030? Sì, ma bisogna unire le forze!	23
Gute Post-Arbeitsplätze stärken alle Regionen	25
Wo Post draufsteht, ist auch Post drin – wie lange noch?	27
Eine Synthese...	29
...und ein Positionsbezug	31

Impressum

Herausgeber:

Schweizerische Arbeitsgemeinschaft für die Berggebiete SAB, Postfach, Seilerstrasse 4, 3001 Bern. Tel. 031 382 10 10. www.sab.ch

Redaktion und Layout:

Thomas Egger und Vincent Gillioz - SAB - Bern, im April 2023

Auflage:

2'100 Exemplare

Titelbild: Zustellung Winter (Die Post)

«Der Service Public hält das Land zusammen». Mit diesem Satz verabschiedete sich die Vorsteherin des UVEK, Bundesrätin Simonetta Sommaruga, am 7. Dezember 2022 von der Vereinigten Bundesversammlung. Ein wichtiges Element dieses Service Public ist die postalische Grundversorgung. Die postalische Grundversorgung hat sich in den vergangenen Jahren stark gewandelt und wird sich auch in Zukunft weiter wandeln. Die Grundversorgung muss laufend an die Kundenbedürfnisse, die technischen Möglichkeiten und die politischen Vorgaben angepasst werden. Eine wichtige Rolle spielt dabei die Digitalisierung.

Eine vom Bundesrat eingesetzte Expertengruppe unter der Leitung von alt Ständerätin Christine Egerszegi hat im Februar 2022 Vorschläge präsentiert¹⁾, wie es mit der postalischen Grundversorgung weiter gehen könne. Dieser Expertenbericht stiess auf gemischte Reaktionen. Das Bundesamt für Kommunikation hat zudem im Oktober 2022 einen Bericht zum digitalen Wandel im Service Public vorlegt²⁾.

Basierend auf diesen Vorarbeiten hat der Bundesrat beschlossen, einen Bericht zur Weiterentwicklung der postalischen Grundversorgung zu präsentieren³⁾. Auch die Post wird ihre derzeitige Strategie für die Grundversorgung aktualisieren müssen. Die politische Diskussion rund um die Post und die Zukunft der postalischen Grundversorgung wird somit in den kommenden Monaten intensiver geführt werden. Mit dem vorliegenden Weissbuch wollen wir seitens der SAB dazu einen Diskussionsbeitrag leisten für eine zukunftsgerichtete Weiterentwicklung der postalischen Grundversorgung.

Den Autorinnen und Autoren danken wir ganz herzlich für ihre konstruktiven Beiträge. Die Beiträge regen an zum Nach- und Weiterdenken. In diesem Sinne wünschen wir eine angeregte Lektüre.

«Le service public maintient la cohésion du pays». C'est avec cette phrase que la Conseillère fédérale Simonetta Sommaruga, cheffe du DETEC, a pris congé de l'Assemblée fédérale, le 7 décembre 2022. Le service postal universel représente un élément important de ce service public. Le service postal universel a beaucoup évolué au cours des dernières années et continuera à changer à l'avenir. Le service universel doit être adapté en permanence aux besoins des clients, aux possibilités techniques et aux directives politiques. La numérisation joue un rôle important à cet égard.

Un groupe d'experts, mis en place par le Conseil fédéral et dirigé par l'ancienne Conseillère aux États Christine Egerszegi, a présenté en février 2022 des propositions sur l'avenir du service postal universel⁴⁾. Ce rapport d'experts a suscité des réactions mitigées. En octobre 2022, l'Office fédéral de la communication a, pour sa part, présenté un rapport sur la mutation numérique du service public⁵⁾.

Sur la base de ces travaux préparatoires, le Conseil fédéral a décidé de présenter un rapport sur le développement du service postal universel⁶⁾. La Poste devra aussi actualiser sa stratégie, en matière de service universel. Le débat politique sur la Poste, ainsi que l'avenir du service postal universel, va donc s'intensifier au cours des prochains mois. Avec le présent livre blanc, le SAB souhaite contribuer à la discussion, en vue d'un développement du service postal universel orienté vers l'avenir.

Nous remercions chaleureusement les auteurs pour leurs contributions constructives. Ces différents textes incitent à la réflexion et à poursuivre cette démarche. C'est dans cet esprit que nous vous souhaitons une bonne lecture.

Vorwort



Christine Bulliard Marbach, Nationalrätin (Die Mitte / FR) und Präsidentin der SAB

Avant-propos

1. <https://bit.ly/3IAozY9>
2. <https://bit.ly/40wdFld>
3. <https://bit.ly/3TBNWFw>
4. <https://bit.ly/40wbRIC>
5. <https://bit.ly/40ayKld>
6. <https://bit.ly/3FOkbf1>

Verantwortung und Finanzierung der postalischen Grundversorgung im Zeitalter von Liberalisierung und Digitalisierung

Es ist dringend nötig, dass die Politik den Grundversorgungsauftrag der Post dahingehend weiterentwickelt, so dass er den Bedürfnissen der digitalen Ära entspricht.

Prof. Em. Matthias Finger, EPFL – Center for Digital Trust, Lausanne



Mit der Liberalisierung der Infrastrukturen seit den 1990er Jahren fand eine grundlegende konzeptuelle Klärung statt, die es aber bis heute leider noch nicht in alle Köpfe geschafft hat. Deshalb dieser professorale Einstieg in die Materie, für welche ich mich bei der Leserin entschuldige; ich meine aber, dass diese Klärung einfach nötig ist.

Die Post als Dienstleistungsunternehmen

Die Liberalisierung brachte erstens eine Unterscheidung zwischen den monopolistischen Infrastrukturen einerseits (Straße, Schiene, Stromnetz, etc.) und den Dienstleistungen, die auf der Basis dieser Infrastrukturen erbracht werden (können) andererseits, also zum Beispiel Stromversorgung, öffentlicher Verkehr und

eben auch postalische Dienstleistungen (Briefe, Pakete, Zahlungsverkehr). Monopolistische Infrastrukturen sind im öffentlichen Interesse und müssen deshalb im öffentlichen Interesse (insbesondere im Hinblick auf Effizienz und Versorgungssicherheit) vom Staat reguliert werden. Die Post hat jedoch keine solchen monopolistischen Infrastrukturen (im öffentlichen Interesse), denn sie benutzt Straßen und Schienen; ihre Poststellen wurden weder in der Schweiz noch in sonst einem Land als monopolistische Infrastrukturen im öffentlichen Interesse betrachtet. Die Post ist also kein Infrastrukturunternehmen im engeren Sinn, sondern ein Dienstleistungsunternehmen für Kommunikation, (Kleingüter-)Logistik und Zahlungsverkehr, und braucht dazu in weiten Teilen die Infrastrukturen Anderer.

Politik definiert Grundversorgung

Die zweite Unterscheidung, die die Liberalisierung mit sich brachte, betrifft die Dienstleistungen (auf der Basis dieser Infrastrukturen), also zum Beispiel Briefpost, Paketpost und Zahlungsverkehr. Es wird von nun an unterschieden zwischen den Dienstleistungen, die vom Markt (also im Prinzip von den verschiedenen auf dem Markt tätigen Konkurrenten) erbracht wird, und den Dienstleistungen, die, obwohl im öffentlichen Interesse, vom Markt nicht erbracht werden. Für Letztere ist nicht das Unternehmen, sondern die Politik in der Verantwortung. Diese muss dementsprechend die Versorgung, die sie politisch für wünschbar erachtet, definieren – im Postsek-

tor sagt man dem in der Schweiz Grundversorgung und in der europäischen Union Universaldienst –, ein Unternehmen damit beauftragen (deshalb Grundversorgungsauftrag) und finanziell abgelden. Diese Logik gilt unabhängig davon, ob der Grundversorgungsauftrag von einem privaten oder einem öffentlichen Unternehmen (wie eben der Post) ausgeführt wird.

Von der Poststelle zum Zugangspunkt

Eine schweizerische Spezifität ist es, diesen Grundversorgungsauftrag finanziell nicht direkt abzugelten, sondern der Post einen reservierten (Monopol-)Bereich zuzugestehen, nämlich Briefe bis zu 50 Gramm, mit welchem (Monopolgewinne) sie den Grundversorgungsauftrag finanzieren soll. Und hier kommt nun die Digitalisierung ins Spiel: Wegen der Digitalisierung wird die Briefpost immer mehr substituiert (minus zirka 4-5 % pro Jahr), der Wert des Briefmonopols nimmt also jedes Jahr um die gleiche Prozentzahl ab, eine immer grösser werdende finanzielle Lücke, die theoretisch von der Politik kompensiert werden müsste, falls sie am ursprünglichen Grundversorgungsauftrag festhalten will. Die Poststellen sind einer der größten Kostenblöcke dieser postalischen Grundversorgung. Nun ist es aber so, dass (siehe erste Unterscheidung oben) die Poststellen nicht mehr der Infrastruktur zugerechnet werden können, sondern als Zugangspunkte für postalische Dienstleistungen, inklusive postalische Grundversorgungsdienstleistungen betrachtet werden müssen, die da

sind, Brief- und Paketversand sowie Zahlungsverkehr. Die Post sollte also selbst bestimmen können, wie sie die Zugangspunkte zu ihren postalischen Grundversorgungsdienstleistungen ausgestalten will, also zum Beispiel als eigene Poststelle oder als Zugangspunkt in einem Lädli, physisch oder digital, etc.

Von der physischen zur digitalen Grundversorgung

Das kann sie aber nicht, weil ihr die Politik die Rahmenbedingungen festlegt. Das ist auch ihre Aufgabe, aber, und dies ist mein Punkt, die Politik soll ihr so „dreden“, beziehungsweise den Grundversorgungsauftrag an die Post, oder an wen auch immer, so definieren, dass es angesichts der technologischen und gesellschaftlichen Entwicklungen Sinn macht. Und das würde, aus meiner Sicht, Folgendes bedingen:

- Der heutige physische Grundversorgungsauftrag der Post im Brief- und Paketbereich (sowie im Zahlungsverkehrsbereich) muss angesichts der Digitalisierung und den daraus resultierenden stark veränderten Bedürfnissen radikal, das heißt von Grund auf überdacht werden. Insbesondere muss man den Grundversorgungsauftrag im Bereich der Briefpost, und somit den gängigen Finanzierungsmechanismus der Grundversorgung in Frage stellen. Dies wäre eigentlich die Aufgabe der Expertenkommission Grundversorgung Post (die ihren Bericht im Februar 2022 abgeliefert hat) gewesen.
- Die Politik muss die Frage nach einer digitalen Grundversorgung im Rahmen einer umfassenderen Digitalpolitik frontal angehen und klar beantworten: in welchen Bereichen braucht es aus volkswirtschaftlicher Sicht zukünftig eine digitale Grundversorgung, das heißt eine Grundversorgung, die hybrid oder sogar exklusiv via digitales Interface erbracht wird? Wie müssten die entsprechenden digitalen Grundversorgungsdienstleistungen präzise definiert werden? Und wer (inklusive die Post) müsste mit diesen digitalen Grundversorgungsdienstleistungen explizit (per Leistungsvereinbarung oder sogar per Gesetz) beauftragt werden? Dies hätte eigentlich der Inhalt des Grundlagenberichts Di-

gitaler Service public des Bundesrates (verabschiedet im Oktober 2022) sein sollen.

Leitplanken für die Zukunft setzen

Aber weil in beiden Berichten keine Antworten dazu gegeben werden, versucht die Post, so gut es angesichts der heutigen gesetzlichen Rahmenbedingungen geht, ihrerseits die physische postalische Grundversorgung weiterzuentwickeln sowie ihr Verständnis eines digitalen Service Public (in den Bereichen e-health, e-voting und e-ID) umzusetzen. Hier soll die Politik nun zügig die Leitplanken für die Zukunft festlegen. Wenn sie dies nicht tut, müsste man die Post konsequenterweise aus dem Korsett entlassen bzw. sie ihr Dienstleistungsportfolio für die Zukunft selbst weiterentwickeln lassen. Ohne zu handeln, wird die Post bald zu einer Antiquität für das Museum.

RÉSUMÉ

Responsabilité et financement du service postal universel à l'ère de la libéralisation et de la numérisation

Il est nécessaire de repenser radicalement le mandat actuel du service universel physique de la Poste.

Le mandat de service universel doit être adapté de façon à ce qu'il corresponde aux évolutions technologiques et sociales. En particulier, la question d'un service universel numérique doit être abordée de front et recevoir une réponse claire, dans le cadre d'une politique numérique plus globale.

RIASSUNTO

Responsabilità e finanziamento del servizio postale universale nell'era della liberalizzazione e della digitalizzazione

È necessario ripensare radicalmente l'attuale mandato del servizio universale fisico della Posta. Il mandato del servizio universale deve essere adattato così da corrispondere alle evoluzioni tecnologiche e sociali. In particolare, deve essere affrontata espressamente la questione di un servizio universale digitale e deve ricevere una risposta chiara, nel quadro di una politica digitale più globale.



Der Grundversorgungsauftrag der Post muss angepasst werden, um mit den technologischen und sozialen Entwicklungen Schritt zu halten. (Die Post)

Die Post ist auch in Zukunft essenziell für den Service Public

Die Post ist das älteste bundesnahe Unternehmen und muss auch in Zukunft weiterbestehen. Dafür braucht es den Mut den Grundversorgungsauftrag weiter zu denken und Innovationen voll nutzbar zu machen.

Martin Candinas, Nationalrat (Die Mitte / GR) und Nationalratspräsident 2022/23, Chur



Dieses Jahr feiern wir 175 Jahre Bundesverfassung. Eigentlich ist dies nicht das einzige Jubiläum, das wir feiern dürfen. Mit der Gründung der modernen Schweiz 1848 wurden nämlich auch drei für die Zukunft entscheidende Bundeskompetenzen geschaffen: erstens wurde die Zuständigkeit für die Armee an den Bund übertragen, zweitens die Grundlage für die Einführung des Frankens gelegt und drittens dem Bund die Aufgabe gegeben eine nationale Post zu schaffen. Seit dem 1. Januar 1849 hat die Schweiz die Post. Für die Gründerväter des neuen Bundesstaates hatte diese eine entscheidende Bedeutung, war sie doch für den Brief-, Paket-, sowie den Personentransport und Geldsen-

dungen zuständig. Es gab ein eigenes Post- und Baudepartement. Kurzum, die Organisation des Postwesens war eine der grossen Leistungen des noch jungen Bundesstaates.

Die Marke Post ist und bleibt stark

175 Jahre später, Digitalisierung, Privatisierung und zwei Weltkriege zum Trotz, sind die Spuren dieses Erbes immer noch sehr sichtbar. Noch heute betreibt die Post mit der Postfinance eine zentrale «Zahlstelle» unseres Landes. Das Postauto ist auch heute noch ein unumstrittener Teil der Post und Brief- und vor allem Paketsendungen sind entweder immer noch unverzichtbar oder sogar immer beliebter. Noch heute ist die Marke Post unglaublich stark. Wofür gelb steht, wissen schon kleine Kinder. Die Post gehört zu den stärksten Marken unseres Landes. Neben den SBB gibt es wohl kein anderes Unternehmen in unserem Land, das so tief in unserer Geschichte verwurzelt ist und unser Land auch so stark geprägt hat. Deswegen in Nostalgie zu verfallen und den guten alten Zeiten nachzutrauern ist gerade deswegen nicht angezeigt. Die Post gibt es seit 174 Jahren vor allem deswegen, weil sie immer in der Lage war sich den Bedürfnissen der Zeit zu stellen, die richtigen Lösungen zu finden und vor allem ihren Kunden eine hervorragende Dienstleistung zu bieten. Genau dieser Massstab gilt auch heute. Dabei ist es richtig, wenn sehr lebendig debattiert und auch gestritten wird.

Der Service Public steht weiter im Zentrum

Die Post ist eine der wichtigsten Säulen des Service Public. Andernfalls hätte sie nicht einen eigenen Verfassungsartikel. Sie erbringt eine unverzichtbare Dienstleistung für alle zu einem erschwinglichen Preis. Die Post steht aber vor fundamentalen Herausforderungen. Es geht dabei nicht primär um die Dichte des Poststellennetzes. Auch wenn jede Poststellenschliessung weh tut, müssen wir das veränderte Kundenverhalten akzeptieren. Trotzdem reduziert jede Poststellenschliessung noch heute die Lebensqualität eines Ortes und erschwert das Leben vor allem von Menschen mit eingeschränkter Mobilität und KMUs. Deshalb begrüsse ich, dass die Post heute ihr Netz geöffnet hat und weitere Dienstleister miteinbezieht. So bleibt die Nähe zur Bevölkerung vorhanden. Mit Blick auf die Zukunft lohnt es sich auch das Beispiel Italiens anzuschauen: Dort sollen die Postfilialen in rund 7'000 Gemeinden mit weniger als 15'000 Einwohnern mit staatlicher Unterstützung zu umfassenden Dienstleistungszentren ausgebaut werden.

Grundversorgung weiterdenken

Die Post muss sich im Bereich der Digitalisierung und Logistik weiterentwickeln. Sie darf dafür nicht eine «wilde Einkaufstour» absolvieren. Sie muss sich aber bewegen und ihre Stärken auch in Zukunft voll ausspielen. Die Zukäufe der Post sollen und müssen ein klares Ziel verfolgen, nämlich die Weiterentwicklung des Unterneh-

Die Post sollte ihre Leistungen gezielt ausbauen. (Die Post)



mens, so dass der Service public auch in Zukunft – im Idealfall wie heute ohne Subventionen und in hervorragender Qualität - gesichert ist. Diese Grundversorgung dient nämlich nicht nur uns als privaten Kunden, sondern ist vor allem für unsere kleinen und mittleren Unternehmen zentral. Heute macht die Post nämlich über 80% des Umsatzes mit den Unternehmen. Gerade auch im Interesse des Gewerbes brauchen wir eine hochwertige und sichere Post.

Daten sind das Gold der Zukunft

Unser Jahrhundert ist das Jahrhundert der Daten. Praktisch alle Industrie- und Dienstleistungsunternehmen basieren einen wesentlichen Teil ihres Wachstums auf der immer besser werdenden Auswertung und Nutzung von Daten insbesondere mit Hilfe von künstlicher Intelligenz. Das beginnt beim Detailhandel und geht über die Pharmaindustrie bis hin zum klassischen Anlagebauer. Doch wer verwaltet die volkswirtschaftlich relevanten Daten? Mit grösster Sicherheit ein ausländischer Cloud-Anbieter. Das ist per se nicht problematisch, doch zeigen uns die aktuellen geostrategischen Entwicklungen sehr gut, dass auch die Schweiz eine eigenständige digitale Grundversorgung bei der sicheren Aufbewahrung und Übermittlung von Daten braucht. Die Post sollte hier aktiver werden, denn sie hat

den bestmöglichen Zugang zu den Haushalten und Unternehmen, ist im Datenmanagement etabliert und verfügt über ihre Rolle im Zahlungsverkehr auch über extra Knowhow.

Die Post steht vor grossen Herausforderungen. Ich traue der Post zu, dass sie diese anpackt, dies auch im Interesse des Berggebiets. So kann das Fundament für eine nachhaltige Profitabilität und v.a. einen starken Service public auch nach 2030 gelegt werden. Der Grundauftrag bleibt: Die Post muss der Gesellschaft und der Wirtschaft unseres ganzen Landes dienen, nichts mehr, nichts weniger!

RÉSUMÉ

Développer les prestations postales de manière ciblée

Les prestations de la Poste dans le domaine du service universel ont également une importante signification pour la politique nationale. Il convient de prendre soin de ces prestations de service public, mais aussi de les développer de manière ciblée. La numérisation offre des potentiels à cet égard. Dans ce contexte, le traitement des données revêt une grande importance.

RIASSUNTO

Sviluppare i servizi postali in modo mirato

Le prestazioni della Posta nell'ambito del servizio universale rivestono anche un importante significato per la politica nazionale. Occorre prendersi cura di queste prestazioni del servizio pubblico, ma anche svilupparle in modo mirato. La digitalizzazione offre dei potenziali in questo senso. In questo contesto, il trattamento dei dati riveste una grande importanza.

Das digitale Primat

Die Digitalisierung verdrängt physische Briefe aus dem Alltag. Trotzdem muss die Annahme- und Zustellungspflicht für Postsendungen erhalten bleiben.

Christoph Ammann, Regierungsrat und Vorsteher der Wirtschafts-, Energie- und Umweltdirektion des Kantons Bern



Digitalisierung reduziert den Briefverkehr...

Wir stehen mitten in einer digitalen Transformation und dieser Wandel wird sich in den kommenden zehn Jahren fortsetzen. In der E-Government-Strategie Schweiz 2020–2023 haben Bund, Kantone und Gemeinden ihre gemeinsamen Ziele im Bereich der Digitalisierung dargelegt. Die Richtung ist klar: «Digital first». Die digitale Kommunikation soll also die analogen Angebote im Austausch mit der Bevölkerung und der Wirtschaft ablösen.

Der Kanton Bern hat diesbezüglich bereits erste Schritte gemacht: Seit März 2023 ist das Gesetz über die digitale Verwaltung (DVG) in Kraft. Kernpunkt ist das digitale Primat: Die Verwaltung muss digital arbeiten und kommunizieren, ausser sie kann ihre Aufgabe so nicht wirksam erfüllen. Auch Personen, die in ihrer

beruflichen Eigenschaft mit Behörden verkehren, also insbesondere andere Behörden und Unternehmen, müssen dies neu digital über die angebotenen Applikationen oder Webformulare tun. Für Privatpersonen bleibt die Nutzung der digitalen Mittel dagegen grundsätzlich freiwillig. Zwar wird die vollständige Digitalisierung von Verwaltungsabläufen erst mit der geplanten Revision des Verwaltungsrechtspflegegesetzes (VRPG) möglich sein, aber die Stossrichtung ist klar. Der Regierungsrat will den elektronischen Rechtsverkehr in der ganzen Verwaltung und in der Verwaltungsgerichtsbarkeit einführen.

Künftig werden also hunderttausende von Briefen im Kanton Bern nicht mehr physisch, sondern digital verteilt. Und die Umstellung hat schon begonnen; beispielsweise erhalten die Angestellten des Kantons ihren Lohnausweis ab Januar 2023 nicht mehr per Post, sondern in ihr digitales Postfach der kantonalen Software. Und sobald die elektronische Unterschrift (e-ID) flächendeckend etabliert und genutzt wird, werden auch die Unternehmen davon Gebrauch machen. Der aufwändige und teure physische Briefverkehr wird durch elektronische Lösungen ersetzt.

... und fördert das Paketgeschäft

Völlig anders präsentiert sich die Ausgangslage beim Paketgeschäft. Hier hat die Digitalisierung bereits zu einer deutlichen Zunahme des Paketvolumens geführt, diese Entwicklung wird sich in den kommenden zehn Jahren fortsetzen. Der Paketmarkt ist seit 2004 liberalisiert, aber der Wettbewerb funktioniert noch nicht vollständig, da die Ausgangs-

lage für die verschiedenen Akteure sehr unterschiedlich ist. Die Post kann dank ihres flächendeckenden Verteilnetzes einen grossen Marktanteil behaupten, hat aber als einzige Akteurin auch eine Annahme- und Beförderungspflicht für jegliche Sendungen. Entsprechend gering sind die Margen.

Auswirkungen auf die postalische Grundversorgung

Briefe und Pakete sind das traditionelle Kerngeschäft der Post. Sowohl Privatpersonen als auch die Unternehmen und der Staat sind auf die physische Zustellung von Postsendungen angewiesen. Damit lassen sich die heutigen Dienstleistungen der postalischen Grundversorgung gut begründen und (noch) einermassen finanzieren.

Aber was bedeutet die skizzierte Entwicklung für die künftige Ausgestaltung der postalischen Grundversorgung? Das Briefgeschäft wird sich – nicht in zehn Jahren, aber doch in absehbarer Zeit – von einem absoluten Massen- zu einem speziellen Nischengeschäft entwickeln. Entsprechend ist eine Reduktion des Leistungsumfangs unumgänglich, wie dies in unserem europäischen Umfeld schon Realität ist. Gleichzeitig wird der Paketmarkt in den kommenden zehn Jahren weiter an Bedeutung gewinnen. Damit ist auch klar, dass eine flächendeckende Verteillogistik in allen Landesteilen weiterhin notwendig bleibt.

Das heisst aber nicht, dass die postalische Grundversorgung so bleiben soll, wie sie heute ist. Der Richtplan des flächenmässig zweitgrössten Kantons Bern ist diesbezüglich offen formuliert: angestrebt wird eine bedarfsgerechte Versorgung mit

Das Poststellennetz und die postalische Grundversorgung müssen sich an die Digitalisierung anpassen. (Die Post)



Postdienstleistungen, die zwar die räumlichen Distanzen, die touristische Bedürfnisse und die absehbare Nachfrageentwicklung berücksichtigt, jedoch keine starren Vorgaben macht. Der Umbau des Poststellennetzes wird folglich weitergehen, das dezentrale Netz an Zugangspunkten für die postalische Grundversorgung wird in zehn Jahren weniger dicht sein als heute. Die Vorgabe in der Postverordnung, wonach die nächste Poststelle oder Postagentur lediglich 20 Minuten entfernt sein darf, erscheint etwas aus der Zeit gefallen. In anderen Lebensbereichen – sei es der Weg zur Arbeit, zum Grosseinkauf oder zu Kultur- und Freizeitangeboten – haben wir uns ja auch mit längeren Reisezeiten abgefunden.

Die postalische Grundversorgung muss und wird sich also an die gesellschaftlichen Entwicklungen anpassen können, damit sie weiterhin zuverlässig, effizient und damit letztlich auch finanzierbar bleibt. Zentral bleibt lediglich der Grundsatz, dass die im Grundversorgungsauftrag enthaltene Annahme- und Zustellungspflicht für Postsendungen erhalten bleibt. Damit ist klar, dass wir in zehn Jahren noch mit der Post in Kontakt stehen und von der postalischen Grundversorgung profitieren werden, auch wenn unser digitales

Postfach stärker ausgelastet sein dürfte als unser Briefkasten.

RÉSUMÉ

Un projet cantonal de numérisation qui incitera la Poste à s'adapter

Avec son principe du «Digital First», le canton de Berne s'engage résolument sur la voie de la numérisation. Cette tendance résolue en faveur de la numérisation a également des conséquences pour la Poste. Alors que le courrier devient de plus en plus une niche, le marché des colis va poursuivre son développement. Par conséquent, le réseau d'offices de poste et le service postal de base doivent s'adapter à ces nouvelles conditions.

RIASSUNTO

Un progetto di digitalizzazione cantonale che inciterà la Posta ad adeguarsi

Con il suo principio del «Digital First», il cantone di Berna s'impegna riso-

lutamente sulla via della digitalizzazione. Questa tendenza decisa a favore della digitalizzazione ha anche delle conseguenze per la Posta. Man mano che le lettere diventano sempre di più una nicchia, il mercato dei pacchi continuerà a svilupparsi. Di conseguenza, la rete degli uffici postali e il servizio postale di base devono adattarsi a queste nuove condizioni.

Die Schweiz stellt heute die Weichen für ihre Post der Zukunft

Die Post stärkt seit bald 175 Jahren mit ihren Diensten die Lebensqualität der Bevölkerung und den Wirtschaftsstandort Schweiz. Damit diese Erfolgsgeschichte weitergehen kann, müssen wir heute die richtigen Rahmenbedingungen für die Zukunft setzen. Die Schweiz muss jetzt entscheiden, welchen Service public Bevölkerung und Wirtschaft in 10, 20 und 30 Jahren brauchen. Für die Post ist klar: Wir wollen auch in der Zukunft eine zeitgemässe Grundversorgung für alle bieten.

Roberto Cirillo, Konzernleiter der Schweizerischen Post, Bern



Mit der anstehenden Revision des Postgesetzes werden die Rahmenbedingungen der Post für die Jahrzehnte ab 2030 festgelegt. Deshalb ist es elementar, dass wir uns bereits heute in die erwartete Realität von 2030, 2040 und auch 2050 versetzen. Denn bis die Gesetzesreform abgeschlossen ist, kann es gut sein, dass uns Entwicklungen am Markt und in der Gesellschaft wieder überholen. So waren Smartphones 2010, als das heutige Postgesetz im Parlament verabschiedet wurde, nur eine Randerscheinung – heute sind sie aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken. Wir brauchen also eine Gesetzgebung, die sich an der Zukunft orientiert.

Die Post ist ein systemrelevantes Unternehmen

- Die Post ist sowohl Unternehmen als auch Institution. Darum lässt sich der heutige gesellschaftliche und volkswirtschaftliche Beitrag der Post nicht einfach mit einigen wenigen Zahlen beziffern. Um die Relevanz der Grundversorgerin auch für die Zukunft richtig einzuschätzen, ist es wichtig, einige Fakten vor Augen zu haben:
- Die Post stützt die Kohäsion: Durch die gesellschaftliche Teilhabe zu gleicher Qualität und gleichen Konditionen für alle sowie der täglichen Zustellung von Brief- und Paketsendungen fördert sie den Zusammenhalt.
- Die Post schafft Vertrauen: Unsere historische Raison d'Être ist der sichere, effiziente und vertrauenswürdige Transport schützenswerter Informationen: Das Postgeheimnis. Das Bedürfnis nach Privatsphäre und einem bewussten Umgang mit Daten nimmt in der zunehmend digitalisierten Gesellschaft zu. Dies stärkt auch die institutionelle Rolle der Post.
- Die Post ist zuverlässig und omnipräsent: Sie stellt rechtsstaatliche Institutionen wie beispielsweise die Briefwahl sicher und organisiert die Zeitungszustellung wie auch den öffentlichen Verkehr bis in die abgelegensten Täler. Damit verkörpert sie im Alltag die Schweizer Institutionen und die Mechanismen des Föderalismus.
- Die Post stärkt die Wettbewerbsfähigkeit im ganzen Land: Mit ihren verlässlichen Dienstleistungen legt

sie die Basis für Unternehmen, um darauf eigene effiziente und wettbewerbsfähige Prozesse aufzubauen.

- Die Post ist in der ganzen Schweiz präsent: Als Arbeitgeberin bietet sie Arbeitsplätze in fast jeder zweiten Gemeinde, sie ist in allen Kantonen und Sprachregionen präsent und tätigt Beschaffungen bei Unternehmen in mehr als $\frac{3}{4}$ aller Gemeinden.
- Und nicht zuletzt hat die Post ihre Systemrelevanz in der Corona-Krise bewiesen: Die Post hat die Versorgung der Bevölkerung mit Waren sichergestellt, was für die Wirtschaft unverzichtbar war.

Die Zukunft gestalten, statt auf sie zu warten

Die Welt verändert sich - und wir verändern uns mit. In der Zeit nach 2030 werden digitale Kommunikation und bargeldlose Zahlungen die Gesellschaft vollends durchdrungen haben. Onlineshopping wird für die meisten Menschen ein wesentlicher Teil der Warenversorgung sein, die Kommunikation mittels Briefs wird hingegen weiter an Relevanz verlieren. Die heute digital-affinen Erwachsenen sind die «Alten» von morgen: Bereits heute nutzen 97% der 65-69-Jährigen regelmässig das Internet, in 15 Jahren werden dies die 80-84-Jährigen sein. Um für die Schweiz einen Mehrwert zu leisten, muss die Grundversorgung sich an diesen technologischen Entwicklungen orientieren – und gleichzeitig kann die Post diese auch ein Stück weit selbst mitprägen. So muss unser Ziel sein, auch in

zehn und zwanzig Jahren eine nachgefragte und auf eigenen finanziellen Füßen stehende postalische Grundversorgung anzubieten, die einen spürbaren Beitrag zum Funktionieren und Gedeihen der Schweizer Gesellschaft und Wirtschaft leistet.

Bei unseren Überlegungen zum Übermorgen steht eine Frage im Mittelpunkt: Welche Grundversorgung braucht die Schweiz ab 2030? Ich bin überzeugt, dass es folgende drei Pfeiler sind:

Eine nachhaltige und zuverlässige Logistik

In Bezug auf die Paket-Logistik erwarten wir weiterhin stark steigende Mengen. Unseren Schätzungen zufolge werden diese bis 2030 um weitere 40% und auch danach strukturell wachsen. Ein Grundversorgungsauftrag garantiert, dass alle Menschen in allen Regionen der Schweiz gleichen Zugang zu diesem wachsenden Markt haben. Unangetastet bleiben dabei die Wesensmerkmale der Grundversorgung: Gleichbehandlung aller Einwohner, angemessene Preise und hohe Qualität. Wir können dies leisten, solange wir auf dem Paketmarkt wettbewerbsfähig bleiben. Grundvoraussetzung dafür sind unternehmerische Freiheiten für die Post und gleichlange Spiesse für alle Marktteilnehmenden: Sämtliche Erbringer von postalischen Dienstleistungen sollen sich künftig an Branchenstandards bezüglich Umwelt und Mindestlöhnen halten müssen.

Eine einfache und sichere digitale Kommunikation

Wir sind überzeugt, dass die Schweiz signifikante Entwicklungsschritte in der Digitalisierung nur machen wird, wenn sie über ein Gesamtkonzept für den digitalen Service public verfügt, das durch alle Akteure getragen wird. Einen solchen braucht es dort, wo privatwirtschaftliche Akteure Leistungen nicht oder nicht in der gewünschten Qualität anbieten. Die Post will ein massgeblicher Partner für den digitalen Service public sein und das gesellschaftliche Bedürfnis nach Lösungen für E-Voting und das Elektronische Patientendossier (EPD) sicherstellen. Im Zuge dieser Digitalisierungs-Reise werden wir sicherstellen, dass niemand zurückgelassen wird. Schweizweit präsent, wollen wir an unseren Standorten mit «Digital Enabling» der Bevölkerung

Unterstützung anbieten, damit alle die digitalen Dienstleistungen der Zukunft nutzen können.

Einen lokalen und einfach erreichbaren Zugang zu Dienstleistungen

Alein seit Beginn der Pandemie sind zwei von fünf Bareinzahlungen im Poststellennetz dauerhaft verloren gegangen. Die Zahlen der letzten Monate zeigen, dass sich diese Entwicklung auch ohne Pandemie fortsetzt. Wir riskieren, eine Infrastruktur aufrecht zu erhalten, die nicht mehr den tatsächlichen Bedürfnissen und Gewohnheiten der Bevölkerung entspricht, die aber zur finanziellen Belastung wird – der Handlungsbedarf ist deshalb akut. Gleichzeitig sind wir aber überzeugt, dass die Mehrheit der Bevölkerung auch in den 2030er Jahren wünscht, dass die Dienstleistungen der Grundversorgung in kurzer Zeit und Distanz erreichbar sind. Darum wollen wir die Nähe und heute hohe Erreichbarkeit beibehalten, das Netz aber den Bedürfnissen der Zukunft anpassen und digitaler, automatisierter und moderner gestalten. So soll es lebendig und ein wichtiger Pfeiler des Service public bleiben. Würden die heutigen Vorgaben ohne mögliche Flexibilisierungen beibehalten, müsste über andere Finanzierungsmechanismen nachgedacht werden.

Unternehmerisch Handeln für den Schritt in die Zukunft

Zu meiner Aufgabe als Konzernleiter der Post gehört, dass ich frühzeitig auf sich abzeichnende Risiken reagiere – und die Politik darauf hinweise. Diese liegen in erster Linie darin, dass wir es verpassen, uns konsequent auf die Zukunft auszurichten. Denn mit sinkender Nachfrage wird die traditionelle Grundversorgung Jahr für Jahr kostspieliger. Im Vergleich zu heute werden die Kosten bis 2030 um rund 50% steigen – auf bis zu CHF 450 Mio. pro Jahr. Wir werden also über Anpassungen in der Grundversorgung sprechen müssen.

Konkret benötigt die Post von der Politik den Spielraum, unsere Dienstleistungen nachfrageorientiert anpassen zu können, sei es im Netz, sei es bei den logistischen Angeboten. Gleichzeitig müssen wir auch neue digitale Dienstleistungen entwickeln dürfen, da diese von den Menschen

und Unternehmen in der Schweiz immer stärker nachgefragt werden.

Ein Bekenntnis zu einem starken Service public

Damit heute die richtigen Entscheide für morgen getroffen werden, braucht es Weitsicht und Mut. Dies obliegt in einem nächsten Schritt der Politik. Ja, wir wollen unternehmerisch handeln und uns sowie den Service public transformieren. Aber wir bekennen uns auch zu Folgendem:

- Dass unsere Grundversorgung auch 2030 und darüber hinaus weiterhin qualitativ hochstehend und landesweit mit relevanten Dienstleistungen verfügbar ist.
- Dass sie der Lebensqualität und dem Wohl unseres Landes dient.
- Und dass wir auch in Zukunft für alle da sein werden – für Private und Unternehmen, für Stadt und Land, für Jung und Alt, für die Digitalen und die Analogen.

Dieses Angebot kann die Post der Politik mit Überzeugung machen. Wir sind gespannt auf ihre Antwort.

RÉSUMÉ

Une Poste tournée vers l'avenir

En tant qu'entreprise d'importance systémique, la Poste est prête et désireuse de relever les défis futurs, en participant activement à leur conception. Une logistique durable et fiable en fait partie, tout comme la fourniture de nouveaux services numériques. La Poste s'engage pour un service public fort. Cependant, elle a besoin de conditions-cadres adéquates, de la part de la politique, afin qu'elle puisse maintenir et transformer le service public.

RIASSUNTO

Una Posta rivolta verso il futuro

In qualità di azienda di rilevanza sistemica, la Poste è pronta e disposta ad affrontare le sfide future, partecipando attivamente alla loro progettazione. Una logistica sostenibile ed affidabile ne fa parte, così come la fornitura di nuovi servizi digitali. La Posta s'impegna per un servizio pubblico forte. Tuttavia, ha bisogno di condizioni quadro adeguate, da parte della politica, in modo da poter mantenere e trasformare il servizio pubblico.

Service public für alle

Die Grundversorgung der Post muss sich verändern, aber ihrem Zweck treu bleiben: Sie muss allen Einwohnerinnen und Einwohnern der Schweiz zu gleichen Bedingungen zur Verfügung stehen, ganz egal, wo sie wohnen, wie alt sie sind oder wieviel sie verdienen.

Edith Graf-Litscher, Nationalrätin (SP / TG), Frauenfeld



Die Grundsatzfrage, was der Service public für die Schweiz leisten soll, ist immer wieder aufs Neue und damit ständig aktuell. Sie ist Ausdruck der jeweils aktuellen Bedürfnisse der Gesellschaft. Als langjähriges Mitglied der Kommission für Verkehr und Fernmeldewesen kann ich diese Diskussion mitprägen, zum Glück, ist doch der Service public eine Herzensangelegenheit von mir. Mit Blick auf die Zukunft möchte ich folgende Gedanken einbringen.

Veränderte Leistungen des Service public

Lange Zeit war die Diskussion um den postalischen Service public geprägt von dessen Infrastrukturen. Insbesondere die Poststellen standen im Fokus der öffentlichen Diskussion, da sie aufgrund der sinkenden Nachfrage vorzu in Postagenturen umgewandelt wurden. Dies versperrte

manchmal den Blick auf die eigentlichen Service public Dienstleistungen. Diese sind nicht statisch, sondern verändern und erneuern sich. Ein Paket wird heute digital gesteuert, der Zahlungsverkehr erfolgt via App und immer weniger am Postschalter und die Krankenakten können heute in einem elektronischen Patientendossier sicher aufbewahrt werden. Der Vergangenheit nachzutruern, hilft nicht. Nur ein moderner, starker Service public kann der Schweiz auch in Zukunft Lebensqualität und Wohlfahrt sichern.

Bei allen Veränderungen muss aber eine Konstante die Zukunft prägen: Der Service public muss allen Einwohnerinnen zu gleichen Bedingungen zur Verfügung stehen, egal wo sie wohnen, wie alt sie sind oder wieviel sie verdienen. Dieser Zweck darf keinesfalls ausgehöhlt werden.

Kein Qualitätsabbau

Mit Blick auf die klassischen Dienstleistungen der Post wie Briefe, Pakete und Zahlungsverkehr akzentuiert sich immer deutlicher eine Schere in der Nachfrage. Während der E-Commerce und damit die Pakete stark zunehmen, werden Briefe und der Barzahlungsverkehr zusehends rarer. Insofern muss die Politik dieser Entwicklung auch in der Gesetzgebung Rechnung tragen. Kommt hinzu, dass der Service public im liberalisierten Paketmarkt von privaten Akteuren unter Druck steht, die sich wenig bis gar nicht um das Gesamtwohl unseres Landes scheren:

- Die Zustellung von Briefen und Paketen muss weiterhin flächendeckend und zu gleichen Bedingungen geschehen.
- Die konkreten Dienstleistungen

müssen sich verändern. Die Veränderungen dürfen aber keinesfalls mit Qualitätsabbau gleichgesetzt werden, wie dies leider in vielen europäischen Staaten der Fall ist. Das Augenmerk muss im Gegenteil auf hoher Qualität liegen, die uns volkswirtschaftlich etwas Wert sein muss.

- Der Wettbewerb im liberalisierten Paketmarkt muss der Gesellschaft dienen und ihr nicht schaden. Deshalb sind die Bedingungen für die Marktteilnehmer so anzupassen, dass kein Wettbewerb auf dem Buckel der Arbeitnehmenden, der Ökologie oder der ländlichen Gebiete geführt wird. Umgekehrt ist in den Städten und Agglomerationen die Bündelung des Postverkehrs bei der Post zu prüfen, damit nicht weiterhin eine Vielzahl von Anbietern mit ihren Fahrzeugen in die Innenstädte fahren, knappen Raum beanspruchen und unnötige Emissionen verursachen.

Die Poststelle als Dienstleistungszentrum

Auch im Postnetz sind neue Ansätze nötig. Im Vordergrund muss der persönliche Kontakt stehen. Der zwischenmenschliche Austausch wird im Zeitalter der Digitalisierung nicht verschwinden, sondern im Gegenteil, unentbehrlich:

- Der von der Post heute beschrittene Weg der Netzöffnung muss konsequent weitergeführt werden. Dienstleistungen, insbesondere im Bereich des Service public sind im bestehenden Poststellennetz zusammenzuführen. So werden gebündelte Kontaktpunkte für die Bevölkerung entstehen, die auch Selbstbedienungs- und digitale

Dienstleistungen enthalten können.

- Bereits seit einiger Zeit steht die Idee von Dienstleistungszentren im Raum, allerdings kommt die Idee nicht vom Fleck. Ich sehe hier auch die Gemeinden und die Kantone in der Pflicht, ihre Dienstleistungen vor Ort konsequent zu bündeln und damit aktiv beizutragen, dass der persönliche Kontakt mit der Bevölkerung nicht nur erhalten, sondern intensiviert wird.
- In derselben Logik werden die Pöstlerinnen und Pöstler in den Poststellen genauso wie in der Zustellung eine noch wichtigere Rolle übernehmen. Sie sind es, die jeden Tag persönlich im Kundenkontakt sind. Ihr Angebot sollte nicht allein die Erbringung von Post-Dienstleistungen umfassen, sondern auch weitere Angebote wie zum Beispiel die digitale Befähigung.

Ein digitaler Service public

- Damit wir die Zukunft positiv gestalten können, muss auch bei digitalen Dienstleistungen ein Service public Angebot kreiert werden. Dabei liegt – wie die Studie «Digitaler Service Public» der Berner Fachhochschule im Auftrag des Bundesamtes für Kommunikation aufzeigt – die Herausforderung weniger an einem fehlenden privaten Angebot, sondern vielmehr an den Nutzungs-Bedingungen des Angebots¹⁾. Ich bin überzeugt, dass jede Person in der Schweiz Zugang zu digitalen Dienstleistungen haben muss, die einfach handhabbar und sicher sind.
- Die Politik muss für die gesamte Schweiz einen digitalen Service public, sozusagen eine Basisinfrastruktur für sichere digitale Kommunikation schaffen. Hier ist nicht dem Märchen des freien Marktes zu verfallen. In der föderalen Schweiz sind die üblichen Skaleneffekte von digitalen Dienstleistungen auf dem Markt nicht zu erzielen und Elemente wie Datenschutz, Sicherheit wie auch die allgemeine Zugänglichkeit sind nur durch staatliche Rahmenbedingungen sicherzustellen. Ich denke hierbei insbesondere an die eID, das elektronische Patientendossier oder das eVoting, wo die Post bereits heute aktiv ist.
- Die Schweiz hat weiter ein Interesse daran, dass die gesamte Schweiz digitaler wird, nicht nur wer in Zürich, Basel oder Genf



Die Poststellen sind Begegnungsorte und haben deshalb grosses Potential. (Die Post)

wohnt, gut gebildet und jung ist. Hier schliesst sich der Kreis zum persönlichen Kontakt. Ich würde mir wünschen, dass im Postnetz der Zukunft die Pöstlerinnen und Pöstler eine Brückenfunktion wahrnehmen und der Bevölkerung eine Hilfestellung in der Digitalisierung anbieten. Eine Idee hierzu sind z.B. Beratungsgutscheine von Seiten Bund, Kantone oder Gemeinden an die Bevölkerung, welche bei der Post eingelöst werden können.

Zum Schluss

Häufig wird Service public ausschliesslich als soziales Element gesehen, um faire Bedingungen für alle zu schaffen. Diese Funktion ist nicht in Frage zu stellen. Allerdings bin ich auch überzeugt, dass der Service public das Fundament bildet, worauf sich die Privatwirtschaft entwickelt. Ich bin deshalb zuversichtlich, dass wir alle gemeinsam einen neuen starken Service public mit interessanten Arbeitsplätzen und fairen Löhnen für die Post der Zukunft kreieren.

1) <https://bit.ly/3JHjNQu>

RÉSUMÉ

Pour une Poste numérique et des centres de services

Le service universel de la Poste doit évoluer. Il n'est toutefois pas question de réduire la qualité des services. Compte tenu de l'importance

de la digitalisation, il faut créer un service public numérique, pour disposer d'une communication numérique sûre. Malgré les avantages de la numérisation, le contact personnel reste important. C'est précisément à cet égard que les offices postaux, en tant que lieux de contact personnel, offrent un grand potentiel. Ainsi, les offices de poste devraient être transformés en centres de services.

RIASSUNZO

Per una Posta digitale e dei centri di servizi

Il servizio universale della Posta deve evolversi. Tuttavia non si tratta di ridurre la qualità dei servizi. Data l'importanza della digitalizzazione, è necessario creare un servizio pubblico digitale, per disporre di una comunicazione digitale sicura. Malgrado i vantaggi della digitalizzazione, il contatto personale rimane importante. È proprio in questo senso che gli uffici postali, in quanto luoghi di contatto personale, offrono un grande potenziale. Pertanto, gli uffici postali dovrebbero essere trasformati in centri di servizi.

Adieu altes Poststellennetz – Den Wandel mitgestalten

Zukunftsgerichtete Postdienstleistungen sind im ländlichen Raum unerlässlich für den Erhalt der Versorgungssicherheit. Der Wandel muss aber begleitet werden.

Urban Camenzind, Regierungsrat und Vorsteher der Volkswirtschaftsdirektion des Kanton Uri



Es gab Zeiten, als jede Gemeinde im Kanton Uri ihre eigene Poststelle hatte. Nebst dem Pfarrer und dem Dorfarzt war der Poststellenhalter eine der wichtigsten Personen im Dorf. Gross war deshalb die Entrüstung, als die Post ihr Filialnetz einer Schlankheitskur unterzog und Poststellen schloss oder durch Agenturen und Hausservice ersetzte. Die Post sagte den Investitionen in Beton den Kampf an. Stattdessen wurde in Zugangspunkte bei Partnerbetrieben mit langen Öffnungszeiten und guten Erreichbarkeiten investiert. Wer hätte vor noch nicht allzu langer Zeit gedacht, dass wir heute unsere Postgeschäfte beim Bäcker, im Detailhandelsgeschäft oder auf der Gemeindekanzlei erledigen?

Veränderungen annehmen und aktiv begleiten

Wie bis anhin wird auch in Zukunft eine gute (Grund-)Versorgung mit Postdienstleistungen sowohl für die Wirtschaft wie auch für die Bevölkerung unerlässlich sein. Solange die gesetzlichen Rahmenbedingungen für die Post ihre Gültigkeit haben, muss der Bund dafür sorgen, dass eine ausreichende und preiswerte Grundversorgung mit Post- und Fernmeldediensten in allen Landesgegenden besteht (Postgesetz, Art. 1; Bundesverfassung, Art. 92). Die Standortattraktivität, insbesondere die von peripheren Regionen, hängt wesentlich von der Aufrechterhaltung des Service Public mit seinen Postdienstleistungen ab. Der Umfang und die Ausgestaltung der Grundversorgung werden sich aber aufgrund des sich verändernden Nutzungs- und Nachfrageverhaltens sowie des steigenden Wettbewerbsdrucks auch in ländlichen Regionen anpassen müssen. Dank technischer Fortschritte und zunehmender Digitalisierung können bestehende, aber auch künftige Dienstleistungen effizienter und kostengünstiger angeboten werden. Der Wandel wird somit neue, attraktive Möglichkeiten schaffen, aber auch mit der Einschränkung oder sogar mit dem Verschwinden von bisherigen Dienstleistungen einhergehen. Wir müssen diese Veränderungen annehmen und aktiv begleiten, aber auch zielgruppenverträglich gestalten, damit diejenigen Bevölkerungssegmente, welche im Umgang mit modernen Kommunikationsmitteln (noch) nicht vertraut sind oder solche, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, nicht

von der Grundversorgung ausgeschlossen werden.

Künftige Versorgungsinfrastrukturen im Kanton Uri

Aufgrund der in verschiedenen Bereichen des Service Public und der Grundversorgung stattfindenden Transformationsprozesse hat der Kanton Uri sich in den vergangenen Jahren intensiv mit den künftigen Versorgungsinfrastrukturen in seinem ländlichen Raum auseinandergesetzt. Dabei wurde ein besonderer Fokus auf die Postdienstleistungen gelegt. Hintergrund war die Ankündigung der Post, die bisher im Kanton Uri mit eigenem Personal betriebenen Poststellen in einzelnen Gemeinden zu überprüfen und allenfalls in Agenturen umzuwandeln. Dagegen formierte sich in der Bevölkerung ein breiter Widerstand. Deshalb wurde eine Gesamtbetrachtung des Raums in Auftrag gegeben, welche die Versorgungsqualität in Uri regional und ganzheitlich analysiert und die auf bestehende sowie künftige Defizite im Versorgungsnetz hinweist. Die Forschungsarbeit dient seitdem als fundiertes Arbeitsmittel, damit der Service Public im Postbereich nach den Erreichbarkeitskriterien des Bundes, den Bedürfnissen der Bevölkerung und der Wirtschaft im Kanton Uri nachhaltig gestaltet werden kann.

Modellvorhaben «Digitale Grundversorgung»

Der Kanton Uri hat im Rahmen des Modellvorhabens «Digitale Grundversorgung» im Jahr 2022 Chancen und Risiken der Digitalisierung für die dezentrale Besiedlung analysiert.

Diese steht im Kanton Uri mit seinen kleinen, abgelegenen Ortschaften unter Druck, weil im Zuge des Strukturwandels immer mehr traditionelle Standorte der täglichen Grundversorger wie Dorfladen, Post oder Bank zur Diskussion stehen oder bereits aufgegeben wurden. Die Digitalisierung schafft gerade in diesen peripheren Siedlungsgebieten neue Möglichkeiten, um räumliche Distanzen aufzuheben und Dienstleistungen der öffentlichen Hand und weiteren Grundversorgungsanbietern neu zu definieren und mittels neuer Formen anzubieten. Mit dem Modellvorhaben sind Projektansätze entstanden, die in kooperativer Zusammenarbeit mit den Grundversorgern und der Bevölkerung erarbeitet wurden.

Fazit

Der Kanton Uri stellt sich den Herausforderungen des Strukturwandels in der postalischen Grundversorgung. Er hat das Thema aktiv, wissenschaftlich und unter Einbezug der Bevölkerung angegangen und nutzt bei der Lösungsfindung auch die Möglichkeiten der Digitalisierung. Auch in ländlichen Regionen sind wir aufgefordert, sich abzeichnende und nicht aufhaltbare Veränderungen zu verstehen und zu akzeptieren.

Das heisst aber nicht, dass wir uns mit dem Abbau von Postdienstleistungen abfinden. Im Gegenteil. Wir müssen die Chancen, die sich aus neuen Grundversorgungskonzepten ergeben, zu unserem Vorteil nutzen, damit unser ländlicher Kanton als Lebens- und Wirtschaftsstandort attraktiv und konkurrenzfähig bleibt.

Links:

- Forschungsbericht «Künftige Versorgungsinfrastrukturen in ländlichen Räumen – Kanton Uri (2018): bit.ly/40gfgfg (Bericht, pdf) - bit.ly/3TH1NKH (Bericht, pdf)
- Modellvorhaben «Digitale Grundversorgung»: bit.ly/3TNyINR (Webseite)

RÉSUMÉ

Participer à la transformation de l'ancien réseau d'offices postaux

Des services postaux tournés vers l'avenir sont indispensables dans les espaces ruraux, afin de maintenir la sécurité de l'approvisionnement. La transformation de la Poste doit toutefois être accompagnée. Une approche intégrée dans l'espace, sur l'ensemble d'un territoire cantonal,

permet d'exploiter les synergies potentielles et de développer de nouveaux modèles de desserte. Grâce à de nouveaux concepts, créés pour le service universel, les espaces ruraux doivent rester des lieux de vie et d'habitation attrayants.

RIASSUNTO

Partecipare alla trasformazione della vecchia rete degli uffici postali

Dei servizi postali rivolti verso il futuro sono indispensabili nelle zone rurali, per mantenere la sicurezza dell'approvvigionamento. Tuttavia la trasformazione della Posta deve essere accompagnata. Un approccio integrato nello spazio, su tutto il territorio cantonale, consente di sfruttare le potenziali sinergie e di sviluppare dei nuovi modelli di servizio. Grazie a dei nuovi concetti, creati per il servizio universale, le zone rurali devono rimanere luoghi attraenti nei quali vivere ed abitare.



Zukunftsorientierte Postdienste sind fundamental für die Entwicklung des ländlichen Raumes. (SAB)

Viele Regionen – ein Service Public

Die Post ist gefordert, im Zeitalter der Digitalisierung neue Geschäftsmodelle zu entwickeln. Für diese und für den Service public insgesamt gilt: sie sollen für alle Bürgerinnen und Bürger flächendeckend in gleicher Qualität und zu gleichen Preisen verfügbar sein.

Dieter Egli, Regierungsrat und Vorsteher des Departements für Volkswirtschaft und Inneres des Kantons Aargau



Die Post und ihre Dienstleistungen kennen wir alle. Wir sind mit ihnen aufgewachsen. Und wir haben sie schätzen gelernt – durchaus als sinnliche Erlebnisse: Einen Brief aus dem Briefkasten zu fischen, ist mehr als nur eine Information zu erhalten. Am Morgen die Zeitung in den Zug mitzunehmen und sie mehr oder weniger konzentriert durchzublättern, ist mehr als sich einfach über gute oder schlechte News ins Bild zu setzen. Und bezahlen mit Bargeld ist nicht nur ein Tauschgeschäft, sondern hat immer auch etwas Symbolisches.

Übergang von der analogen in die digitale Welt

In unserer digitalisierten Welt gewöhnen wir uns diese Erfahrungen mehr und mehr ab, gewollt oder ungewollt.

Information online lesen und per Mail austauschen und mit Twint bezahlen ist einfacher, schneller und bequemer.

Die Digitalisierung bringt disruptive Änderungen mit sich, die wir nicht nur im Grossen erleben, sondern eben auch im Kleinen, bei unserem eigenen Verhalten: Wir wollten ja nie ein Mobiltelefon – aber eines Morgens wachen wir auf und merken, dass wir ohne nicht mehr sein können.

In diesem Spannungsfeld, in diesem Übergang von einer analogen in eine digitale Welt bewegt sich die Post. Deshalb ist klar, dass sich ihre Dienstleistungen verändern und teilweise auch ganz verschwinden werden. Wir alle sind die Ursache dafür, weil sich unsere Gewohnheiten und unsere Verhaltensweisen ändern.

Für einen flächendeckenden Service Public

Das heisst aber nicht, dass sich unsere Bedürfnisse ändern. Das Bedürfnis nach Information, nach Kommunikation, nach Tausch von Waren und Dienstleistungen.

Diese Bedürfnisse – egal in welcher Form sie sich manifestieren – deckt der Service Public ab. Und er deckt sie für alle Bürgerinnen und Bürger in derselben Qualität für den gleichen Preis ab, egal wo in unserem Land sie wohnen. Ohne Ausnahme. Dies soll der Service Public auch weiterhin tun. Und er soll dafür, soweit er sich nicht selber finanzieren kann, von der öffentlichen Hand finanziert werden. Ohne Ausnahme, auch mit den geografischen Umverteilungseffekten, die dies mit sich bringt.

Dafür stehe ich ein, gerade in mei-

nem Kanton, dem Aargau – der als Beispiel dienen kann, weil er sehr unterschiedliche Regionen mit sehr unterschiedlichen Strukturen vereint, urbane Agglomerationen genauso wie eher ländliche, dünn besiedelte Landschaften.

Die Bürgerinnen und Bürger im Aargau sollen weiterhin in kurzer, vernünftiger Zeit einen Schalter für Geldeinzahlungen auffinden und einen A-Post-Brief am nächsten Morgen in ihrem Briefkasten haben. Ganz egal, ob sie in Baden und Aarau oder im oberen Fricktal oder im Wynental wohnen.

In dieser Erwartung bin ich absolut unflexibel. Durchaus im Bewusstsein und mit der Bereitschaft, dass ich als Bewohner der Agglomeration, in der diese Dienstleistungen rentabler angeboten werden können, mit meinen Gebühren auch den Service in den ländlichen Gegenden mitfinanziere. Das gehört zum Service Public. Das macht ihn stark. So dass er den Zusammenhalt in unserem Land stärken kann.

Flexibilität für die Leistungserbringung

Flexibel bin ich dagegen bezüglich der Form und der Kanäle, in welchen diese Dienstleistungen angeboten werden können.

Von der Poststelle, die früher in jeder Gemeinde zu finden war, haben wir uns ja schon lange verabschiedet. Es ist klar, dass der Dienstleistungspunkt der Post in einer 50'000er-Agglomeration anders aussieht als in einem 200-Seelen-Dorf:

Welche Dienstleistungen der Post in zwanzig Jahren noch gefragt sind wissen wir heute nicht. (Die Post)



- In Aarau kann und soll die Post ihre Dienstleistungen als eigenständige Anbieterin präsentieren können – und auch erweitern und verbreitern mit verschiedensten zusätzlichen Angeboten und Partnern, zum Beispiel im Versicherungs- oder Bankbereich.
- In Zeihen dagegen bietet sich die Post-Filiale an, die in einem Volg-Laden untergebracht ist. Dort werden die wichtigsten Dienstleistungen erbracht – nicht von Spezialistinnen und Spezialisten, aber persönlich und mit mehr oder weniger denselben Öffnungszeiten wie überall sonst auch.

Das stelle ich mir unter Service Public vor: eine qualitativ gute Dienstleistung zum selben Preis – die an verschiedenen Orten durchaus verschiedene Gesichter haben kann. Das kann eine Multifunktions-Postzentrale sein mit Kaffee-Ecke und Beratung oder die Agentur mit den wichtigsten Dienstleistungen in kurzer Fahrdistanz, oder die Station, wo ich meine Post nahe bei meiner Wohnung selbst abholen kann. Sicher entstehen auch neue Möglichkeiten für Kooperationen, an die wir heute noch nicht denken.

Solche neuen Geschäftsmodelle entwickeln, neue Angebote erarbeiten, die den Service Public sicherstellen – das soll die Post weiterhin tun. Und dafür braucht sie das Restmonopol, das sie bis heute hat. Denn

wir wissen alle: Diese Dienstleistung werden wir nie dem Markt überlassen können. Es gibt wohl private Anbieter, die als Geschäftsmodell Briefe befördern würden, aber nur von Baden nach Aarau und nicht von Kirchleerau nach Oberzeihen.

Schlüssel für den gesellschaftlichen Zusammenhalt

Flexibel bin ich auch, was die Zeit angeht. Denn wie gesagt, wir sind in einem Übergang. Wie unsere digitalisierte Welt in fünf, zehn oder gar zwanzig Jahren aussieht, wissen wir nicht. Welche Dienstleistungen dann noch gefragt sind oder verschwinden, weil sie nicht nur wenig, sondern gar nicht mehr nachgefragt werden, ist offen. Wir können an der jungen Generation sehen, wie sehr – und wie schnell – sich die kommunikativen Bedürfnisse verändern. Und auch wenn wir unser eigenes Verhalten und unsere Nutzung von Postdienstleistungen anschauen, merken wir, dass wir wohl, in Bezug auf Post-Dienstleistungen, noch vor weiteren Veränderungen stehen.

Unser Bedürfnis nach Information, Kommunikation und Austausch wird aber sicher auch in zwanzig Jahren noch bestehen – und es soll auch dann noch einen Service Public geben, der diese Bedürfnisse befriedigt.

Und auch dann noch wird der Service Public einer der Schlüssel sein zum gesellschaftlichen Zusammenhalt in unserem Land.

RÉSUMÉ

Un seul service public pour toute la Suisse

Nous sommes en train de passer du monde analogique au monde numérique. La Poste doit également contribuer à cette transition par le biais de ses services. Elle doit développer de nouveaux modèles commerciaux. Mais ce qui vaut pour l'ensemble du service public s'applique également à ces nouveaux modèles commerciaux : ils doivent être disponibles pour tous les citoyens, sur l'ensemble du territoire, avec la même qualité et aux mêmes prix.

RIASSUNTO

Un solo servizio pubblico per tutta la Svizzera

Stiamo passando dal mondo analogico al mondo digitale. Anche la Posta deve contribuire a questa transizione attraverso i suoi servizi. Deve sviluppare dei nuovi modelli commerciali. Ma ciò che vale per l'insieme del servizio pubblico è valido anche per questi nuovi modelli commerciali: essi devono essere disponibili per tutti i cittadini, su tutto il territorio nazionale, con la stessa qualità e agli stessi prezzi.

La Poste doit rester un élément fédérateur pour notre pays

La Poste a non seulement une mission de Service public mais elle assume aussi un rôle fédérateur pour la cohésion nationale. Si des services sont de plus en plus tournés vers le numérique, les citoyennes et citoyens restent néanmoins très attachés à la monnaie physique. Cela a un impact sur le réseau de bureaux de poste. La Poste doit aussi veiller à maintenir et créer des places de travail dans les régions.

Charles Juillard, Conseiller aux Etats (Le Centre), Porrentruy JU



Dans un pays démocratique comme la Suisse, chaque citoyenne et chaque citoyen a les mêmes droits et les mêmes devoirs. Parmi ces droits, il est évident que celui de recevoir son courrier ou ses colis peu importe là où il ou elle habite est un droit fondamental. Certes, il peut y avoir des exceptions à justifier comme il est évident que la forme dans laquelle le courrier est délivré peut évoluer au gré des évolutions technologiques. Nous savons toutes et tous que la digitalisation et la numérisation changent nos modes de vie, tant sur le plan privé que professionnel. Mais il ne doit pas y avoir de fossé numérique quel que soit son âge, ses connaissances, ses compétences ou son lieu de résidence.

Le service postal universel dans dix ans

Une vision à moyen et long terme du service universel est très difficile à décrire aujourd'hui car l'évolution technologique évolue à grande vitesse. A ce propos, y aura-t-il encore deux vitesses pour les lettres ? Des priorités différentes pour les colis ? Une distribution quotidienne du courrier ? Ces questions sont abordées dans le rapport commandé par le Conseil fédéral sur l'avenir du service universel. Pour ma part, j'attends encore la prise de position du Conseil fédéral à ce sujet. Les réponses qui seront données doivent être guidées par les droits rappelés plus haut.

Pour le courrier postal, j'imagine volontiers que certains citoyens seront d'accord de le recevoir sous forme numérique après que celui-ci ait été digitalisé par les employés postaux. Il y aura encore la nécessité de ne pas oublier celles et ceux qui ne pourront pas s'accommoder de ce mode de faire. Pour ces derniers, quelles prestations seront encore servies et à quelle cadence ? Si, comme il en est déjà question, la tournée du facteur ne se fait plus que tous les deux jours, qui va distribuer le journal quotidien en particulier dans les régions plus reculées ?

Une des concessions qui pourrait être acceptable serait que le facteur passe après-midi. Nonobstant, on assistera à une diminution sensible du nombre d'employés postaux pour la distribution. Certains de ces emplois seront transférés dans des centres de scannage. Il appartient alors à la Poste de délocaliser ces centres dans les régions qui seront

le plus touchée par la diminution des emplois de facteur.

Appréhender la fracture numérique

La fracture numérique doit être appréhendée sans délai car aujourd'hui déjà un nombre important de citoyennes et de citoyens sont démunis face à l'outil informatique, soit qu'ils ne possèdent pas d'ordinateur, soit que l'usage de cet outil leur est trop compliqué. Comme je l'avais imaginé dans ma fonction politique précédente, la Poste et les offices communaux doivent s'unir pour offrir un service de base à ces personnes en difficulté. Je me réjouis de voir mon canton, le Jura, développer ce service bientôt généralisé dans toutes les communes jurassiennes. Quant à la distribution des colis, celle-ci est déjà soumise à une forte concurrence, en particulier dans les villes ou les régions à forte densité de population. Pour les autres, il est impératif que la Poste garde la mission de les distribuer dans toutes les régions du pays.

Tant pour les lettres que les colis, se posera aussi la question des tarifs. Le service universel stipule que le prix payé par le bénéficiaire de la prestation soit le même, quel que soit son domicile. C'est ici que devront certainement entrer en jeu les collectivités publiques pour un financement additionnel adéquat.

La monnaie physique ne disparaîtra pas

Durant la crise sanitaire liée à la COVID 19, on a assisté à une très forte augmentation de l'utilisation des moyens de paiement électroniques, soit par carte, soit par d'autres moyens électroniques. D'aucuns voyaient alors la monnaie physique (pièces et billets) disparaître comme dans certains pays du nord de l'Europe où la monnaie n'est quasiment plus utilisée. Or, la crise passée, la monnaie reprend sa place. La population reste attachée à ces moyens de paiement traditionnels ; ils ne sont certainement pas prêts de disparaître. Cela signifie que la Poste doit garder son rôle dans le trafic des paiements.

Avec l'évolution du réseau bancaire et la suppression des guichets pour la clientèle, la Poste doit rester proche de toute la population ; c'est sans doute moins primordial pour les entreprises pour qui la digitalisation va s'imposer naturellement pour faire face à la concurrence. La répartition des coûts se posera également : est-ce que le client doit les supporter seul ou est-ce qu'une partie sera

prise en compte par les collectivités publiques afin de garantir le même service pour toutes et tous ? Cette question doit être prise en compte dans la définition future du service universel.

Mener le dialogue

Les discussions sur le service universel ne font que commencer. Tous les acteurs et les partenaires doivent se mettre au tour de la table afin de mener un dialogue approfondi et constructif. Les débats politiques promettent d'être passionnés et passionnants, du moins je l'espère. La Poste et son service universel doivent rester un des ciments du pays.

ZUSAMMENFASSUNG

Die Post muss ein verbindendes Element für unser Land bleiben

Die Post hat nicht nur einen öffentlichen Dienstleistungsauftrag, sondern übernimmt auch eine tragende Rolle für den nationalen Zusammenhalt. Zwar werden Dienstleistungen

zunehmend digital erbracht, doch die Bürgerinnen und Bürger legen dennoch weiterhin grossen Wert auf physische Dienstleistungen und physisches Geld. Dies hat Auswirkungen auf das Poststellennetz. Die Post muss auch dafür sorgen, dass Arbeitsplätze in den Regionen erhalten und geschaffen werden.

RIASSUNTO

La Posta deve restare un elemento federale per il nostro paese

La Posta non ha solo una missione di servizio pubblico, ma svolge anche un ruolo importante nella coesione nazionale. Indubbiamente, i servizi sono sempre più forniti in modo digitale, ma i cittadini continuano ad attribuire una grande importanza ai servizi fisici, nonché al denaro in contanti. Ciò ha delle ripercussioni sulla rete degli uffici postali. La Posta deve inoltre essere attenta a mantenere e a creare degli impieghi nelle regioni.

En plus de sa mission de Service public, la Poste a aussi un rôle fédérateur par rapport à la cohésion nationale. (La Poste)



Was wird von der Post erwartet – und was wird genutzt?

Eine Grundversorgung der Regionen mit Post- und Zahlungsverkehrsdiensten ist eine wichtige Voraussetzung für die Lebensqualität, den Zusammenhalt und die Attraktivität des Wirtschaftsstandortes. Wichtig sind gut erreichbare physische Zugangspunkte respektive dauernd verfügbare digitale Dienstleistungen der Post.

Thomas Weber, Regierungsrat und Vorsteher der Volkswirtschafts- und Gesundheitsdirektion des Kantons Basel-Landschaft (2013 - 2023)



Die eine Frage ist, was die Menschen in der Schweiz heute und morgen von der Post erwarten. Die andere Frage jedoch ist ebenso wichtig: Welche postalischen Dienstleistungen nutzen die Menschen überhaupt noch und wie nehmen sie diese in Anspruch? Wir wissen es aus anderen Sektoren: eine Dienstleistung kann heute nur dann aufrechterhalten werden, wenn sie zumindest kostendeckend ist. Dafür braucht sie Kunden, die sie nutzen und bezahlen oder Dritte, die sie mitfinanzieren.

Weiterentwicklung statt Strukturerhalt

Die Geschichte der Post war schon immer auch eine Geschichte der Veränderungen. Die Qualität der

Dienstleistungen der Post und die Dichte ihres Netzes sind internationale Spitze. Dies belegten jüngst erneut eine Studie des Weltpostvereins sowie der Jahresbericht der Post-Com. Die Erwartungen seitens der Bevölkerung und der Politik an die Post sind verständlicherweise hoch. Das Postnetz muss die unterschiedlichsten Bedürfnisse und Rahmenbedingungen berücksichtigen, sei es die Mobilität, die Raumplanung, die demografische Entwicklung und die Bedürfnisse von Städten, Agglomerationen und ländlichen Gegenden. Eine qualitativ hochstehende Grundversorgung kann aber nur erhalten werden, wenn sich die Formate und Dienstleistungen weiterentwickeln können. Eine Zementierung des Postnetzes im engeren Sinne, also ein politisch motivierter Strukturerhalt bei den Postfilialen, ist nicht zukunftsgerichtet und ginge letztlich auf Kosten aller Kundinnen und Kunden.

Postgeschäfte orts- und zeitunabhängig erledigen

Die Geschichte der Digitalisierung beginnt in den 1930er- und 1940er-Jahren, als das binäre System erfunden wurde. Dieses bildete die Grundlage für die ersten Computer. Die damalige PTT zeigte sich aufgeschlossen gegenüber der neuen Technologie, die eine höhere Produktivität verspricht. Die Post nutzte die technischen Möglichkeiten auch, um neue Angebote zu entwickeln. Zum Beispiel im Bereich Zahlungsverkehr: Sie führte 1988 die Postomat-plus-Karte ein, die erste Debitkarte der Schweiz mit integriertem

Chip, mit der in vielen Geschäften bargeldlos bezahlt werden kann. Auch in ihren anderen Geschäftsbereichen entwickelte die Post in den vergangenen Jahren immer mehr digitale Dienstleistungen. So ist es unter anderem heute möglich, Sendungen in Echtzeit zu verfolgen oder ihren Empfang zu steuern. Pakete können rund um die Uhr am My-Post24-Automaten aufgegeben oder abgeholt werden. Und wer keine Briefmarke zur Hand hat, lässt sich einen Code per SMS zukommen. Die neuen digitalen Services entsprechen dem Bedürfnis vieler Kundinnen und Kunden, ihre Postgeschäfte orts- und zeitunabhängig zu erledigen. Wenn jemand eine Dienstleistung der Post in Anspruch nehmen will, ist nicht entscheidend von wem diese erbracht wird, sondern wo und wie.

Umgang mit Daten als Potenzial für die Zukunft

Quasi im Erbgut der Post verankert ist der sorgsame, verlässliche Umgang mit persönlichen, schützenswerten Daten. Darauf baut die Post richtigerweise auf, sei es im Gesundheitswesen als Systemanbieterin für das neue elektronische Patientendossier oder im Bereich der digitalen Behördendienstleistungen beispielsweise mit der elektronischen Identität. Die Bevölkerung erwartet von der Post, dass sie sich im Interesse eines modernen, Mehrwerte schaffenden Service Public stetig weiterentwickelt und dabei ihr höchstes Gut, das Vertrauen ins Postgeheimnis, in seinem hohen inneren Wert erhält.

The screenshot shows the Die Post website interface. At the top, there are navigation links: "Briefe versenden", "Pakete versenden", "Empfangen", "Standorte", "Geschäftslösungen", and a search icon. A "Login" button is also visible. Below the navigation, there are several promotional tiles:

- A large tile featuring a man holding a smartphone with a digital stamp on the screen, titled "Frankieren, wo Sie wollen DigitalStamp für Briefe und Pakete".
- A tile with various postage stamps titled "Neue Briefmarken Entdecken Sie jetzt Ihre liebsten Motive".
- A tile showing a group of people at an event, titled "SCORE! 2023 Jetzt zugreifen und Ticket sichern!".
- A tile showing a woman in a yellow uniform at a computer workstation, titled "Die Lehrstellen für 2023 sind online Jetzt bewerben!".
- A partial tile at the bottom left showing a man in a suit standing next to a green and yellow sign that says "000 E-Fahrzeugen" and "afreundlich".

Wichtig sind physische, leicht zugängliche Zugangspunkte sowie sichere digitale Dienste, die jederzeit zur Verfügung stehen. (Die Post)

Angebot laufend an die Bedürfnisse anpassen

Die Frage, ob bei zunehmender Digitalisierung in zehn Jahren eine tägliche Zustellung von Briefen oder Zeitungen noch nötig sein wird und wie sich auch aus kantonaler Sicht die postalischen Dienstleistungen weiter entwickeln sollen, stellt sich in immer höherer Kadenz. Die Post muss sich und ihre Dienstleistungen an die stetig verändernden Bedürfnisse der Kundschaft anpassen. Aus der Sicht des sowohl urban als auch ländlich geprägten, mittelgrossen Kantons Basel-Landschaft mit seiner breit gefächerten Wirtschafts- und Bevölkerungsstruktur ist ein bedarfsgerechtes Angebot von zentraler Bedeutung. Dabei spielt es keine Rolle, ob die Zugangspunkte zu den postalischen Dienstleistungen an posteigene Liegenschaften gebunden sind. Wichtig sind gut erreichbare physische Zugangspunkte respektive dauernd verfügbare und sichere digitale Dienstleistungen der Post.

Die Restrukturierung des Postnetzes in den vergangenen Jahren hat sich in unserem Kanton trotz anfänglicher Bedenken der Standortgemeinden ehemaliger Postfilialen zur Zufriedenheit der Bevölkerung bewährt.

RÉSUMÉ

Qu'attend-on de la poste et quels services utilise-t-on ?

La poste a évolué par le passé et devra continuer à le faire à l'avenir. La numérisation permet d'effectuer des opérations postales indépendamment du lieu et de l'heure. Dans ce contexte, il est toujours important de disposer de points d'accès physiques facilement accessibles ainsi que de services numériques postaux disponibles en permanence et sûrs.

RIASSUNTO

Cosa ci si aspetta dalla posta e quali servizi vengono utilizzati ?

La posta si è evoluta nel passato e dovrà continuare a farlo in futuro. La digitalizzazione consente di effettuare operazioni postali indipendentemente dal luogo e dall'ora. In questo contesto, è ancora importante disporre di punti di accesso materiali, facilmente accessibili, nonché di servizi digitali postali sempre disponibili e sicuri.

Ci saranno ancora uffici postali nel 2030? Sì, ma bisogna unire le forze!

I servizi postali sono fondamentali per l'economia locale. Con la digitalizzazione il servizio postale cambia. Sinergie è la parola chiave: gli uffici postali del futuro dovranno unire le forze con altri servizi.

Roberta Angotti Pellegatta, Direttrice Ente Regionale per lo Sviluppo del Luganese ERSL, Savosa



Difficile disegnare oggi con precisione il profilo del servizio postale universale nel 2030. Possiamo però, con una certa sicurezza, tracciare alcuni punti ben definiti. Non è un segreto, infatti, che le abitudini dei consumatori cambiano e che i servizi vadano adattati alle loro esigenze. La necessità di innovare e di rispondere in modo sempre più mirato ai bisogni delle persone non è prerogativa solo delle imprese ma anche delle regioni, per fare in modo di garantirne l'attrattività e creare così le condizioni quadro per un territorio vivo e competitivo. Ecco perché per taluni servizi, come ad esempio quelli di base e di prossimità, è ancora più importante il dialogo e la collaborazione tra pubblico e privato.

La digitalizzazione cambia il servizio postale

Un altro elemento chiave è la digitalizzazione e il modo in cui essa entra sempre più e repentinamente – grazie anche alla spinta della recente pandemia - nelle abitudini di consumo e nei processi lavorativi. Facile quindi pensare che con il tempo la digitalizzazione cambierà anche il servizio postale. Come? Diminuiranno gli invii cartacei in favore di un invio di documenti sempre più elettronico, in linea anche con l'obiettivo di uno sviluppo sostenibile. Anche l'informazione si sposterà sempre più su altri canali. Diminuzione non significa però sparizione. L'invio postale di lettere e documenti continuerà ad esistere ma è ipotizzabile che la diminuzione del numero di invii, comporterà un'organizzazione logistica in termini di tempi e modalità di consegna differenti.

Allo stesso tempo, se è vero che da un lato il numero di lettere è destinato a diminuire, il numero di pacchi è invece destinato ad aumentare. Lo dimostra il Commerce Report Suisse 2021 dove si evince che secondo il 77% delle aziende interpellate, è probabile che la quota di mercato del commercio online aumenti del 10% o più entro il 2030. Ancora una volta, la pandemia ha contribuito a trasformare le abitudini di acquisto della popolazione svizzera, innescando una dinamica di crescita che non si è limitata ai soli mesi di chiusura dei negozi ma che si conferma nel lungo termine. Difficile quindi immaginare un servizio postale integrato al 100% nel metaverso.

Un servizio fondamentale per l'economia locale

D'altra parte i servizi postali sono da sempre ritenuti un servizio fondamentale per l'economia locale, soprattutto nelle zone più discoste, non solo per le persone con mobilità ridotta o per le persone più anziane che trovano negli uffici postali anche un luogo di incontro e di scambio, ma anche per tutte quelle persone che desiderano vivere e lavorare nel proprio quartiere. Per questo motivo, di fronte alla chiusura degli uffici postali, alcuni Comuni hanno deciso di integrare il servizio di Agenzia, seppur limitato, al proprio interno.

Una visione territoriale

Popolazione e amministrazione pubblica non sono gli unici a valutare il servizio postale importante; anche i titolari di piccoli negozi ne riconoscono infatti la rilevanza grazie al traffico di persone che riescono a generare e alle possibili sinergie che potrebbero nascere. Lo abbiamo rilevato in occasione di un'analisi che, come Ente Regionale per lo Sviluppo del Luganese (ERSL), abbiamo svolto nel 2020 in collaborazione con il SAB spinti dalla volontà di trovare nuove soluzioni per mantenere vivi i negozi di paese e ne abbiamo avuto la conferma parlando con alcuni negozianti che nel tempo hanno integrato il servizio postale all'interno del proprio negozio. Un'integrazione che spesso ha fatto la differenza sulla sopravvivenza della bottega. Ecco quindi, che il disegno potrebbe essere quello di un centro multi-servizi, dove più servizi di prossimità

Esiste un grande potenziale di sinergie tra i servizi postali e gli altri servizi di interesse pubblico. (La Posta)



importanti come ad esempio l'ufficio postale, il negozio di paese, un piccolo bar e magari una sala multiuso trovano casa sotto lo stesso tetto innescando un circolo virtuoso. A tal proposito è positivo notare che il Consiglio federale ha deciso che, nel quadro della Nuova politica regionale, potranno essere sostenuti piccoli progetti infrastrutturali selezionati che contribuiscono a creare valore aggiunto nelle aree rurali e nelle regioni montane.

Le persone al centro del cambiamento

Tracciato il disegno, sarà altresì importante dedicare le giuste risorse alla gestione del cambiamento, mettendo le persone al centro. I cambiamenti andranno quindi introdotti se possibile in modo graduale, sensibilizzando e coinvolgendo la popolazione nell'intero processo e formando il personale responsabile del servizio. Infine, in ottica inclusiva e per garantire l'accessibilità del servizio a tutti, è altresì ipotizzabile la necessità di prevedere un supporto formativo e di accompagnamento per le fasce più deboli della popolazione. Ben vengano quindi i tutor di comunità o altri servizi comunali come, ad esempio, il Punto digitale della Città di Lugano pensati per

dare sostegno ed accompagnare anche le persone meno avvezze alla tecnologia.

ZUSAMMENFASSUNG

Entwicklung von Synergien durch einen territorialen Ansatz

Zwischen Postdienstleistungen und anderen Dienstleistungen von öffentlichem Interesse besteht ein großes Synergiepotenzial. Dieses kann durch eine integrierte territoriale Betrachtungsweise noch besser genutzt werden. Die Poststellen können sich zu veritablen multiservice-Zentren weiter entwickeln. Entscheidend bei diesen Transformationsprozessen ist der aktive Einbezug der Bevölkerung.

RÉSUMÉ

Développer les synergies par le biais d'une approche territoriale

Il existe un grand potentiel de synergies entre les services postaux et les autres services d'intérêt public. Ceux-ci peuvent être encore mieux exploités par le biais d'une approche territoriale intégrée. De véritables centres multiservices peuvent naître grâce à la fusion entre les bureaux de poste et d'autres services. L'implication active de la population est décisive dans ces processus de transformation.

Gute Post-Arbeitsplätze stärken alle Regionen

Dank der Grundversorgung bietet die Post im ganzen Land Arbeitsplätze an. Davon profitieren alle Regionen. Mit Innovation, Restmonopol und PostFinance kann die heutige Grundversorgung auch in Zukunft finanziert werden.

Adrian Wüthrich, Präsident Travail.Suisse / alt Nationalrat (SP/BE)



Auf einem engen und steilen Fussweg in einem Berner Tourismusort kommt mir in den Skiferien die Briefträgerin mit ihrem vollgepackten Elektro-Roller entgegen. Schnee hat es keinen mehr, sonst wäre die Fahrt nicht möglich. Da es keine Strasse zu den Häusern hat, ist die Zustellung aufwändig. Die Kosten für den Versand eines Briefes aus den Berggebieten in eine andere Region wäre für viele wohl zu teuer, wenn die Post nicht einen Grundversorgungsauftrag hätte. Es ist das Geniale am Service public: Wir zahlen im ganzen Land gleich viel für die Postdienstleistungen – egal, ob wir auf dem Land oder in der Stadt leben. Alle Bewohnerinnen und Bewohner sollen zu erschwinglichen Preisen

qualitativ gute Leistung verlässlich in Anspruch nehmen können. Nicht nur unterstützt der Service public den Zusammenhalt des Landes, er ist auch die Grundlage einer modernen und effizient funktionierenden Schweiz und somit entscheidend für ihre wirtschaftliche, soziale und ökologische Entwicklung.

Innovation bei der Post zulassen

Der Service public wie jener der Post soll aber nicht unter Heimatschutz stehen. Der Leistungsumfang ist periodisch zu prüfen und nach den Bedürfnissen anzupassen. Der digitale Wandel erfasst auch den Service public. Zu oft wird bei diesen Diskussionen nur an Abbau und Privatisierungen gedacht. Waghalsige Experimente dürfen nicht eingegangen werden, aber die Politik soll den Umfang der Service-public-Leistungen weiterdenken. Es braucht auch bei der Post die modernsten digitalen Lösungen. Gleichzeitig darf die Post im Sinne des Service public niemanden abhängen und sollte weiterhin den Zugang zu ihren Dienstleistungen vor Ort für die verschiedenen Bedürfnisse und Altersklassen gewährleisten. Die Post beschäftigt über 1'100 Beschäftigte in der Informatik und ist daran, viele neue Angebote zu entwickeln. Der Wandel geht in den nächsten Jahren weiter. Bei der Weiterentwicklung darf die Post nicht gebremst werden: Der Kauf von aufstrebenden Start-ups gehört dabei dazu. Diese unternehmerischen Schritte sollen der Post nicht zum Vorwurf gemacht werden.

Keine Privatisierungs-Risiken eingehen

Für die Post ist entscheidend, dass sie ihr Restmonopol bei der Briefpost behalten kann. Es macht aus wirtschaftlichen und ökologischen Gründen keinen Sinn, mehrere Anbieter im Briefverkehr zuzulassen. Man stelle sich vor: Mehrere Briefkästen unterschiedlicher Anbieter und allenfalls unterschiedliche Briefmarken? Das Verschicken eines Briefes würde kompliziert. Das ist es teilweise schon beim Verschicken eines Pakets. Die Liberalisierung im Paketbereich führt dazu, dass sich die Kuriere verschiedener Anbieter mehrmals am Tag begegnen und pro Tag mehrere Kuriere die gleiche Adresse anfahren. Das ist schlecht fürs Klima – und für die Post. Deshalb würde das Aufbrechen des Restmonopols für Briefe unter 50 Gramm wie im Paketmarkt dazu führen, dass attraktive und gewinnbringende Aufträge zu privaten Anbietern abwandern würden und das Grundangebot nicht mehr für alle Regionen finanzierbar wäre und nicht mehr täglich Briefe zugestellt würden. Die Verlässlichkeit der Post würde Schaden nehmen.

Liberalisierung Paketmarkt drückt die Löhne

Die Unternehmen im liberalisierten Paketmarkt zahlen durchs Band die schlechteren Löhne. Anders bei der Post: Mit dem Service public einher gehen anständige Arbeitsbedingungen, die in fortschrittlichen Gesamtarbeitsverträgen sozialpartnerschaftlich vereinbart wurden. Der

Druck auf die Löhne der Post durch die privaten Anbieter ist seit Jahren spürbar. Die guten Anstellungsbedingungen sind auch in den nächsten zehn Jahren und darüber hinaus eine wichtige Voraussetzung für die gute Qualität und die hohe Stabilität der Post und ein Beitrag zum Arbeitsfrieden in der Schweiz. Ein GAV für die gesamte Zustellbranche ist notwendig, damit in Zukunft faire Marktbedingungen erreicht und die Angestellten bessere Arbeitsbedingungen haben. Die Konkurrenz aus dem Ausland ist an den Grenzen in den Startlöchern. Mit einer Allgemeinverbindlicherklärung dieses GAV könnten für die verschiedenen Bereiche – namentlich im Logistikmarkt - verbindliche Mindestlöhne festgelegt und ein Lohndumping durch die Privaten verhindert werden. Die Eidgenössische Postkommission PostCom ist für die Einhaltung der branchenüblichen Arbeitsbedingungen verantwortlich, nimmt diese Aufgabe zu wenig wahr.

Post-Arbeitsplätze im ganzen Land

Bedingt durch den Grundversorgungsauftrag bietet die Schweizerische Post flächendeckend im ganzen Land gute Arbeitsplätze in mehr als 100 Berufen an, mit einem Frauenanteil von 44 Prozent. Rund 16'000 Arbeitsplätze sind in peripheren Regionen angesiedelt, was

diese Regionen stärkt. In allen Kantonen zusammen bietet die Post rund 1'900 Lehrstellen an und ist damit der drittgrösste Ausbildungsbetrieb der Schweiz. Auch wenn viele Poststellen in den vergangenen Jahren geschlossen wurden, ist die Schweizer Post auch die drittgrösste Arbeitgeberin des Landes. Mit der Ausweitung der Zugangsmöglichkeiten unterstützt die Post Lebensmittelläden oder Gemeindeverwaltungen bei ihrem Angebot in ländlichen Gebieten. Dass der Aus- und Weiterbildung der Angestellten dieser externen Partner zur Gewährleistung der erforderlichen Qualität besonderes Augenmerk zukommen muss, bleibt auch in den nächsten Jahren nötig.

PostFinance als Teil der Grundversorgung

Das Grundversorgungsnetz mit dem Barzahlungsverkehr soll weitergeführt werden. Mit Innovationen, dem Restmonopol und der Aufhebung der Gewinnablieferung an den Bund sowie der PostFinance kann der Service public der Post in allen Regionen finanziert werden. Mit der Fusion von UBS und Credit Suisse braucht es die PostFinance auf dem Bankenplatz. Sie soll auch als Unternehmen im Eigentum Post – und damit uns allen - Hypotheken anbieten können. Die Politik muss der PostFinance die Ketten endlich abnehmen.

Davon profitieren alle, weil die Post für die Zukunft entscheidend gestärkt würde.

RÉSUMÉ

Des emplois postaux de qualité renforcent toutes les régions

Grâce au service universel, la Poste offre des emplois dans l'ensemble du pays. Toutes les régions en profitent. L'innovation, le monopole résiduel, ainsi que PostFinance permettent de financer le service universel actuel ; ce qui devrait aussi être le cas à l'avenir.

RIASSUNTO

Degli impieghi postali di qualità rafforzano tutte le regioni

Grazie al servizio universale, la Posta offre degli impieghi in tutto l'insieme del paese. Tutte le regioni ne traggono vantaggio. L'innovazione, il monopolio residuo, nonché PostFinance permettono di finanziare il servizio universale attuale; ciò che dovrebbe valere anche in futuro.

Dank des Universaldienstes bietet die Post Arbeitsplätze im ganzen Land. (Die Post)



Wo Post draufsteht, ist auch Post drin – wie lange noch?

Konsumentinnen und Konsumenten haben klare Erwartungen an die Leistungen der Post. Die Post muss auf diese Erwartungen vorausschauend eingehen und sich anpassen. Die Digitalisierung ermöglicht neue Ansätze, doch sie hat auch ihre Grenzen, spätestens, wenn die Stromversorgung in einer Strommangellage zusammenbricht.

Babette Sigg Frank, Präsidentin Schweizerisches Konsumentenforum kf, Bern



«Grosi, schau, was ich, im Keller versteckt, gefunden habe! Was mag das wohl sein?» - «Ui, Schätzli, das ist die Briefmarkensammlung von Deinem Grosspapi... aber Du weisst ja gar nicht, was das ist. Früher, noch vor zehn Jahren, da schrieb man einen Brief...» - «Ein Brief? Was ist denn das schon wieder?» - «Nun, ein Blatt Papier, auf dem man eine Mitteilung, einen Gedanken, einen Glückwunsch oder was auch immer niederschrieb und jemandem schicken wollte. Das steckte man in ein Couvert, also einen Umschlag, und klebte so eine Marke darauf. Sie hatte einen Wert, nämlich den, was das Verschicken und Verteilen bis zum Briefkasten daheim kostete. Schau, hier kannst Du sehen, dass es sich

oft um kleine Kunstwerke handelte, viele Künstler hatten die Ehre und durften die Märkli gestalten, und Dein Grosspapi hat die schönsten jahrzehntelang gesammelt...» - «Grosi, da bin ich aber froh, dass ich heute lebe, das ist jetzt ja alles viel, viel einfacher und schneller.» - «Ja, Schätzli, schneller schon, aber trotzdem...»

Vom Kurier des Zaren zur agilen Post

Trara, die Post ist da! Ja, unsere Post. Es war ein langer Weg von Caesars Cursus Publicus über die mittelalterlichen Reiterstafetten mit Pferdewechseln und Poststationen zum «Kurier des Zaren» und zu den lokalen Postverwaltungen. Die erste postalische Leistung, eben das Überbringen eines wichtigen Dokumentes, später eines Briefes, war über Jahrhunderte das Kerngeschäft beziehungsweise das Geschäft der verschiedenen Postdienstleister, die allerdings noch nicht gar lange so heissen. Wer wie die Herren von Thurn und Taxis die Kurierpost besass, hatte Geld und Macht. Nicht so in der Schweiz: aus den vielen kantonalen Postverwaltungen entstand fast zeitgleich mit dem Bundesstaat auch das nationale, eben: staatliche, Postwesen. Von dem einst behäbigen Beamtenkoloss ist nicht mehr viel übrig geblieben: die Post muss schlank und wendig bleiben oder noch besser: vorausschauend agieren. Sie begleitet uns unser Leben lang – und das soll auch so bleiben.

Prädikat: «Gaht's no?»

So, wie wir uns im Laufe der Jahrzehnte verändern, passt sich auch unsere Schweizerische Post stetig den neuen Bedürfnissen an. Briefpost? Ein schwindendes Geschäft. Da kommen schon Spargelüste auf: so soll zum Beispiel künftig die A-Post nur noch an drei Tagen zugestellt werden. Da staunen Konsument und Konsumentin. Prädikat dieser Idee: ungenügend und untauglich. z' Züri würden wir sogar sagen: «Gaht's no?» Dieser A-Service, für den wir notabene ja auch etwas mehr zahlen, darf keinesfalls eingeschränkt werden. Auch in Zeiten der Digitalisierung gibt es noch Situationen zuhauf, wo eine Sendung anderntags ankommen muss. Beim Briefversand geht es ja nicht nur um ein paar Glückwünsche oder Kondolenzschreiben, sondern vor allem auch um das Aufrechterhalten postalischer Grundleistungen für KMU, die auf einen speditiven Versand angewiesen sind. Dass wir uns von einigen lieb gewordenen Leistungen aus Gründen der Optimierung künftig verabschieden müssen, ist nachvollziehbar, aber den Service public im eigentlichen, ursprünglichen Sinne – und das ist der Briefverkehr in allererster Linie – wollen wir Konsumenten und Konsumentinnen auf jeden Fall weiterhin in Anspruch nehmen dürfen.

Zahlungsverkehr ohne Hacker-Angriffe

Da sind die Poststellenschliessungen, an die wir uns bereits gewöhnt haben, ein kleineres Übel. Zumal die

Post redlich bemüht ist, an betroffenen Ortschaften weitab von städtischem Trubel Lösungen anzubieten. Dies betrifft auch «'s gäälä Buechli». Bareinzahlungen am Postschalter mögen in den Augen einiger Progressiver ein Relikt aus dem vergangenen Jahrtausend, Onlinebanking mit QR-Code auf dem Vormarsch und bargeldloser Zahlungsverkehr die angestrebte one-and-only-Lösung sein: aber ein Augenschein auf diversen Poststellen bestätigt den Verdacht: Bargeldeinzahlungen sind keineswegs auf ein paar abgeschiedene Gemeinden reduziert; auch im urbanen Raum wird das Büchlein verwendet. Noch ein paar Datenschutzskandale mehr und Meldungen über Datenklau, Konten-Hacking und kriminelles Abzügen von Guthaben werden das Vertrauen in den elektronischen Geldfluss nicht gerade fördern. Das eine tun, aber das andere nicht lassen, um dem Kunden und auch der Kundin und allen Diversen die Wahl zu lassen, das ist die Zauberformel. Denn nicht zu vergessen: auch diese vermeintlich vernachlässigbaren Postschaltereinzahlungen tragen zur Finanzierung unserer Post bei!

Bargeld ist mehr wert als nur der aufgedruckte Wert

Noch ein Wort zu unserem Bargeld. Unserem stilvollen, designten (Nötli) und altvertrauten (Münz) Bargeld. Das Schönste (so scheint es uns Schweizern) und Wertvollste (sagen die anderen), das einerseits unverändert seit vielen Jahren – es sind tatsächlich noch Zehnrappler aus dem Jahr 1879 im Umlauf – ist und andererseits stets den neusten Sicherheitsstandards angepasst wird, hat einen Stellenwert, welcher das virtuelle Konto nie haben wird. Und sind wir ehrlich: ein Fünfliber in der Hand oder ein Schnägg im Portemonnaie: das ist noch etwas, der hat einen Wert, den gibt man nicht so gern her! Und auch heute schätzen es Schulkinder oder Dreikäsehochs, wenn sie für ein gutes Zeugnis oder einen ausgefallenen Zahn einen echten Batzen erhalten. Um aber nicht in Sentimentalitäten und Nostalgie zu versinken, hier noch ein schlagendes Argument pro Bargeld: der Krieg in Europa hat gezeigt, dass wir uns nicht mehr uneingeschränkt auf steten Energiefluss, auf funktionierende elektronische Geräte rund um

die Uhr verlassen können. Durchaus möglich, dass wir uns künftig mit temporären Energie-Einschränkungen abfinden müssen.

Ein Loblied auf unsere Post und das Bargeld

«Konntest Du die Überweisung für die Ferien schon machen, Schatz?» - «Nein, Du weisst doch, die Strommangellage erlaubt grad keine Arbeiten am PC; und Geld konnte ich auch nicht abheben. Unser kleines Notstromaggregat hat den Geist aufgegeben! Gut, dass wir noch einen Bargeldvorrat daheim haben, sonst hätte ich heute ohne funktionierenden Postomaten nicht einmal den Znacht posten können. Und dem bettelnden Kind auf der Strasse, das mir seinen eintätowierten QR-Code entgegenstreckte, um per Twint eine Spende zu erhalten, habe ich halt einen Zweifränkler in die Hand gedrückt...»

Ein Loblied auf das Bargeld! Und ein Loblied auf unsere Post, die hoffentlich auch in zehn Jahren und noch viel länger einen Service public für uns Konsumenten bereithält!

RÉSUMÉ

Pour une poste en phase avec les besoins de sa clientèle

Les consommateurs ont des attentes claires en ce qui concerne les prestations postales. La Poste doit anticiper et s'adapter à ces attentes. La numérisation permet de nouvelles approches, mais elle a aussi ses limites; en particulier lorsque l'approvisionnement en électricité s'effondre en raison d'une pénurie.

RIASSUNTO

Per una posta in linea con le esigenze della propria clientela

I consumatori hanno delle aspettative chiare per quel che concerne i servizi postali. La Posta deve anticipare e adeguarsi a queste aspettative. La digitalizzazione consente nuovi approcci, ma ha anche i suoi limiti; in particolare quando la fornitura di energia crolla a causa di una carenza.



Die Post hat ein Interesse daran, auf die Kundenbedürfnissen einzugehen. (Die Post)

Eine Synthese...

Die Diskussionen rund um die postalische Grundversorgung flammen immer wieder auf und werden uns auch in den kommenden Monaten und Jahren stark beschäftigen. Das vorliegende Weissbuch will dazu einen Diskussionsbeitrag leisten. Nachfolgend wird versucht, aus den verschiedenen Beiträgen eine Synthese zu erstellen.

Thomas Egger, Direktor Schweizerische Arbeitsgemeinschaft für die Berggebiete SAB, Bern



Alle Autorinnen und Autoren bekennen sich zu einem starken Service public. Dieser muss auch in Zukunft aufrechterhalten werden. Ein Qualitätsabbau wird nicht akzeptiert. Die nötigen Veränderungen müssen so ausgestaltet werden, dass sie für die Wirtschaft und Gesellschaft einen Mehrwert erzielen.

Gesellschaftlicher Zusammenhalt

Der Service public ist ein tragendes Element für den gesellschaftlichen Zusammenhalt (Charles Juillard). Diese staatspolitische Bedeutung des Service public und der Post im Besonderen hebt auch Nationalratspräsident Martin Candinas in seinem Beitrag hervor. Ziel des Service pub-

lic ist es, Chancengleichheit für alle Bürgerinnen und Bürger im Land zu schaffen ihnen den Zugang zu den Leistungen des Service public in gleicher Qualität und zu gleichen Preisen zu gewährleisten (Dieter Egli). Die Post bietet zudem Arbeitsplätze und Lehrstellen in der ganzen Schweiz an (Adrian Wüthrich).

Übergang von analog zu digital

Doch der Service public muss sich auch an die geänderten technischen Möglichkeiten und Kundenbedürfnisse anpassen. Die Geschichte der Post war schon immer eine Geschichte der Veränderungen (Thomas Weber). Die postalische Grundversorgung steht aktuell am Übergang von der analogen in die digitale Welt (Dieter Egli). Diese Transformation ist eine grosse Herausforderung, nicht nur für die Post als Erbringerin der Dienstleistung, sondern auch für die Kundinnen und Kunden (Babette Sigg Frank). Die Autorinnen und Autoren sind sich einig, dass es auch in Zukunft physische Dienstleistungen der postalischen Grundversorgung braucht. Die physische Poststelle hat also noch lange nicht ausgedient. Sie ist mehr als nur ein Postbüro, sondern vielmehr ein wichtiger Kontaktpunkt (Edith Graf-Litscher). Doch auch im Poststellennetz sind Anpassungen nötig. So braucht es u.a. mehr Flexibilität in den Öffnungszeiten (Dieter Egli). Die Postverordnung sieht bereits heute vor, dass die Öffnungszeiten auf die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden ausgerichtet sein sollen.

Dienstleistungszentren

Ein wichtiger Ansatz zur Weiterentwicklung des Poststellennetzes wird in der Kombination verschiedener Dienstleistungen gesehen. Die Poststellen können sich zu Multiservice-Zentren weiterentwickeln (Roberta Angotti-Pellegatta). Der von der Post eingeleitete Schritt zur Netzöffnung geht in die richtige Richtung. Werden mehrere Dienstleistungen an einem Ort gebündelt, können Synergien genutzt werden und davon profitieren auch die Kundinnen und Kunden. Durch die Bündelung von Dienstleistungen können Kontaktpunkte für die Bevölkerung entstehen, die auch im Zeitalter der Digitalisierung den persönlichen Austausch ermöglichen (Edith Graf-Litscher).

Räumlicher Ansatz

Die Bündelung von Dienstleistungen in einem Multiservice-Zentrum erfordert einen sektorübergreifenden und räumlichen Ansatz. Dienstleistungen dürfen nicht länger isoliert betrachtet werden, sondern müssen auf ihre möglichen Synergien hin geprüft werden. Dies erfordert auch eine regionale, gemeindeübergreifende Betrachtungsweise. Im Tessin wurde dies in Zusammenhang mit einer Überprüfung der Dorfläden gemacht (Roberta Angotti-Pellegatta). Der Kanton Uri hat einen noch umfassenderen Ansatz gewählt und für sein gesamtes Kantonsgebiet ein Modellvorhaben für die künftigen Versorgungsinfrastrukturen und die digitale Grundversorgung realisiert (Urban Camenzind). Ein derartiger Ansatz erfordert eine klare Führung

und Koordination. Die Digitalisierung ist ein Hilfsmittel zur Lösungsfindung.

Digitale Dienstleistungen

Alle Autorinnen und Autoren sind sich einig, dass die Digitalisierung die Zukunft darstellt. Immer mehr Dienstleistungen werden digital angeboten. Die Post ist diesbezüglich ein massgeblicher Akteur für neue digitale Dienstleistungen und ist gewillt, Lösungen für Ansätze wie das E-Voting und das Elektronische Patientendossier sicherzustellen (Roberto Cirillo). Die Einführung einer E-ID ist ein wichtiger Meilenstein, damit digitale Angebote weiter entwickelt und genutzt werden können (Christoph Ammann).

Die Bevölkerung mitnehmen

Der Übergang von analogen zu digitalen Dienstleistungen kann nur gelingen, wenn es auch gelingt, die Bevölkerung und Wirtschaft mitzunehmen (Roberta Angotti-Pellegatta). Die Post kann diesbezüglich eine wichtige Rolle einnehmen, indem sie hilft, die Kundinnen und Kunden auf diesem Weg zu begleiten und ihnen Hilfestellungen anbietet im Sinne des «Digital Enabling» (Roberto Cirillo). Für diese digitale Befähigung können gerade die Poststellen wiederum als Anlaufstelle dienen (Edith Graf-Litscher).

Wachsender Paktmarkt

Einen Schritt weiter geht der Kanton Bern mit seinem Grundsatz des «Digital First» (Christoph Ammann). Mit der zunehmenden Digitalisierung wird das Volumen des Briefverkehrs weiter abnehmen. Auf der anderen Seite hingegen steigen die Umsatzzahlen im Online-Handel laufend weiter an. Dadurch steigt auch der Bedarf nach physischem Warentransport. Während der Briefverkehr weiter schrumpft, wird der Paketverkehr weiter ansteigen. Dies bedeutet, dass die entsprechenden Logistikinfrastrukturen ausgebaut werden müssen (Roberto Cirillo).

Digitaler Service public

Digitalisierung funktioniert nur, wenn auch entsprechende Daten vorhanden sind. Der Umgang mit schützenswerten Daten liegt quasi in der DNA der Post (Thomas Weber). Die Post ist damit prädestiniert, neue digitale Dienstleistungen aufzubauen, welche auf dem Umgang mit be-

sonders schützenswerten Daten basieren (z.B. E-Voting, Elektronisches Patientendossier). Im Zuge der zunehmenden Digitalisierung wird der Zugang zu Daten immer wichtiger. Daten sind das Gold der Zukunft (Martin Candinas). Doch der Zugang zu diesen Daten ist nicht genügend geregelt. Die Politik muss für die gesamte Schweiz einen digitalen Service public, sozusagen eine Basisinfrastruktur für sichere digitale Kommunikation schaffen (Edith Graf-Litscher). Dies ist auch das Kernanliegen von Matthias Finger. Er fordert die Politik dazu auf, die Frage der digitalen Grundversorgung im Rahmen einer umfassenden Digitalpolitik anzugehen und die sich stellenden Fragen zu klären. Digitale Grundversorgungsleistungen müsse präzise definiert und die Zuständigkeiten geklärt werden.

Die Grenzen der Digitalisierung

Die Digitalisierung hat aber auch ihre Grenzen. Spätestens bei einem Blackout werden die digitalen Tools nicht mehr funktionieren. Physische Dienstleistungen wie die Bezahlmöglichkeiten am Postschalter müssen auch in diesem Zusammenhang als Element zur Stärkung der Resilienz der Schweiz verstanden werden. Auf diese Zusammenhänge weist Babette Sigg Frank in ihrem erfrischenden Beitrag hin.

RÉSUMÉ

Synthèse

Tous les auteurs qui ont participé à cette publication s'engagent en faveur d'un service public fort. Celui-ci doit être maintenu, tout en étant adapté. Une réduction de la qualité n'est ainsi pas souhaitable. Dans ce cadre, les prestations de la Poste doivent contribuer à une certaine cohésion sociale, en proposant les mêmes offres dans l'ensemble du pays et aux mêmes prix. Un développement des prestations pourrait être possible, si la Poste envisageait de regrouper divers services en un même lieu, afin de créer des synergies (approches intercommunales et régionales).

D'autre part, la numérisation, ouvre de nouvelles perspectives, notamment en permettant de développer de nouveaux produits (p.ex. identifi-

cation électronique). Toutefois, la numérisation ne doit pas faire disparaître les prestations physiques, telles que la présence des offices postaux ou les paiements en argent comptant. D'ailleurs, l'augmentation du trafic des colis plaide pour ce maintien. Enfin, le passage à la numérisation ne peut réussir que si la population et l'économie acceptent cette évolution. La Poste doit, par conséquent, accompagner ses clients dans leurs démarches. Quant aux données numériques traitées par la Poste, elles doivent être gérées de manière sûre, notamment en clarifiant les devoirs et la responsabilité qui lui incombent.

RIASSUNTO

Sintesi

Tutti gli autori che hanno contribuito a questa pubblicazione s'impegnano a favore di un servizio pubblico forte. Questo deve essere mantenuto, pur essendo adattato. Una riduzione della qualità non è quindi auspicabile. In questo contesto, le prestazioni della Posta devono contribuire ad una certa coesione sociale, proponendo le stesse offerte all'insieme del paese e agli stessi prezzi. Uno sviluppo delle prestazioni potrebbe essere possibile, se la Posta prendesse in considerazione di raggruppare diversi servizi in un unico luogo, al fine di creare delle sinergie (approcci intercomunali e regionali).

D'altra parte, la digitalizzazione, apre delle nuove prospettive, in particolare consentendo lo sviluppo di nuovi prodotti (ad es. identificazione elettronica). Tuttavia, la digitalizzazione non deve far scomparire le prestazioni fisiche, quali la presenza degli uffici postali o i pagamenti in contanti. Inoltre, l'aumento del traffico dei pacchi giustifica il mantenimento di queste prestazioni. Infine, la transizione verso la digitalizzazione può avere successo solo se la popolazione e l'economia accettano questa evoluzione. La Posta deve, di conseguenza, accompagnare i propri clienti nelle loro procedure. Per quanto riguarda i dati digitali trattati dalla Posta, essi devono essere gestiti in modo sicuro, in particolare chiarendone i propri doveri e le proprie responsabilità.

...und ein Positionsbezug

Die SAB setzt sich dezidiert ein für eine leistungsfähige und flächendeckende Grundversorgung. Diese muss aber auch laufend an die geänderten Kundenbedürfnisse und technischen Möglichkeiten angepasst werden. Nachfolgend eine kurze Einschätzung, was dies aus Sicht der SAB für die postalische Grundversorgung in Zukunft bedeutet.

Thomas Egger, Direktor Schweizerische Arbeitsgemeinschaft für die Berggebiete SAB, Bern



Die Beiträge im vorliegenden Weissbuch enthalten Denkanstösse und Lösungsansätze für die postalische Grundversorgung der Zukunft. Angesichts der sich rasch entwickelnden technischen Möglichkeiten und sich verändernden Kundenbedürfnisse ist aus Sicht der SAB zentral, dass sich die Grundversorgung weiter entwickeln kann und soll. Dabei darf das Niveau der Grundversorgung in der Schweiz auf keinen Fall gesenkt werden, sondern muss im Gegenteil weiter ausgebaut werden. Potenziale für eine Stärkung der Grundversorgung sieht die SAB insbesondere in der vermehrten Nutzung von Synergien zwischen verschiedenen Grundversorgungsleistungen und in der Digitalisierung.

Poststellennetz weiter entwickeln

Die physische Erreichbarkeit des Poststellennetzes wird auch in Zukunft wichtig sein. Das Poststellennetz kann durch Synergien mit anderen Anbietern gestärkt werden. Das Agenturmodell ist ein Schritt in dieser Richtung, welches zudem den Vorteil längerer Öffnungszeiten aufweist. Weitere Schritte können folgen, so dass sich die Poststellen zu einem Multiservice-Zentrum für die Kundinnen und Kunden etablieren, wo z.B. auch Beratungen für die digitale Dienstleistungen angeboten werden. Die Erreichbarkeit des physischen Poststellennetzes ist diesbezüglich ein Trumpffaktor. Zudem muss beachtet werden, dass bei zunehmender Digitalisierung das Bedürfnis nach persönlichen Kontakten immer grösser wird.

Zahlungsverkehr auch in Zukunft wichtig

Der Zugang zum Zahlungsverkehr wird auch in Zukunft von Bedeutung sein. Bargeld wird nicht so schnell verschwinden, wie man während der Corona-Pandemie noch vermuten konnte. Die Abwicklung des Zahlungsverkehrs in der Poststelle stärkt auch das Poststellennetz, da sie einen wesentlichen Beitrag zu dessen Finanzierung leistet. Eine Privatisierung von Postfinance kommt deshalb für die SAB nicht in Frage. Hingegen sollte Postfinance einen grösseren unternehmerischen Spielraum erhalten.

Potenziale der Digitalisierung nutzen

Neben der physischen Erreichbarkeit des Poststellennetzes spielt die digitale Erreichbarkeit eine immer grössere Rolle. Die SAB sieht in der Digitalisierung ein grosses Potenzial um,

- bestehende Grundversorgungsleistungen kundenorientiert und effizient weiter zu entwickeln,
- neue Grundversorgungsleistungen aufzubauen und
- Synergien zwischen verschiedenen Grundversorgungsbereichen besser zu nutzen.

Mehrwert für Kundinnen schaffen

Auch bei zunehmender Digitalisierung muss aber immer der Grundsatz gelten: «Leave no one behind». Oder anders gesagt: die Digitalisierung darf nicht dazu führen, dass Kundengruppen von einer Dienstleistung ausgeschlossen werden. Das würde dem Gedanken der Grundversorgung diametral widersprechen. Bei der Digitalisierung ist zudem zentral, dass die entsprechenden Angebote immer aus Kundensicht entwickelt werden. Der rein betriebswirtschaftliche Gedanke von Kostenoptimierungen darf nicht im Vordergrund stehen.

Digitalen Service public definieren

Dank der Digitalisierung können auch völlig neue Grundversorgungsleistungen aufgebaut werden. Typische Beispiele sind E-Government, E-Voting und E-Health. Idealerweise werden diese national einheitlich er-

bracht. Die Schweiz ist zu klein, um im herausfordernden Bereich der Digitalisierung jeweils 26 verschiedene Lösungen zu entwickeln. Damit ist auch klar angesprochen, dass gewisse neue digitale Leistungen als Service public deklariert werden müssen, so wie vor 174 Jahren die postalische Versorgung als Service public in der Zuständigkeit des Bundes definiert wurde.

Wie Matthias Finger in seinem Beitrag treffend aufzeigt, braucht es eine Definition für den digitalen Service public. Bestandteil dieser Definition muss auch die Frage des Zugangs zu Daten sein. Angesichts der rasant fortschreitenden Digitalisierung ist nicht nur der digitale Anschluss (Breitbandversorgung) eine wichtige Grundversorgungsleistung, sondern auch der Zugang zu Daten.

Integrative, territoriale Ansätze

Die Digitalisierung ist letztlich auch ein starkes Hilfsmittel in Richtung einer besseren Verschmelzung / Konvergenz der verschiedenen Grundversorgungsleistungen. Bis anhin wurde die Grundversorgung allzu oft immer nur sektorspezifisch betrachtet. Konkret: wird eine Poststelle geschlossen, sucht man einen gleichwertigen Ersatz für die Poststelle. Wird ein Dorfladen geschlossen, sucht man einen gleichwertigen Ersatz für den Dorfladen. Die Synergiepotenziale werden aber zu wenig ausgelotet. Aus Sicht der SAB kann

dieses stark sektoriell ausgerichtete Denken überwunden werden durch einen räumlich integrierten Ansatz, welcher die Grundversorgung gesamthaft in einem funktionalen Raum betrachtet. Der Kanton Uri hat dies mit seinem Modellvorhaben vorbildlich getan.

Die Frage der Finanzierung

Was die Finanzierung der Grundversorgung anbelangt, so muss weiterhin die Finanzierung aus Mitteln des Postkonzerns oberste Priorität haben. Zudem sind aus Sicht der SAB folgende Stossrichtungen von Bedeutung:

- Aufrechterhaltung des Restmonopols der Post;
- periodische Anpassung der Tarife für A- und B-Post-Briefe;
- Verbleib von Postfinance im Postkonzern;
- Gewinne des Postkonzerns sollen für die Finanzierung der Grundversorgung verwendet werden und nicht in Form einer Dividendenausschüttung an den Bund fließen.

RÉSUMÉ

Positionnement du SAB

Un service universel performant est une précondition indispensable pour l'ensemble du pays. Il ne doit en aucun cas être réduit, mais au contraire renforcé. Le SAB entrevoit des pos-

sibilités de renforcement des prestations postales, notamment en recourant davantage aux synergies entre les différents services de base, ainsi qu'en tirant parti de la numérisation. Cette dernière permet de développer de nouveaux services d'intérêt public, comme l'accès non discriminatoire et sécurisé aux données. Ces nouvelles prestations nécessitent néanmoins une définition et une réglementation adéquates du service public numérique.

RIASSUNTO

Posizionamento del SAB

Un servizio universale efficiente è un presupposto indispensabile per l'intero paese. In nessun caso dovrebbe essere ridotto, ma al contrario rafforzato. Il SAB intravede delle opportunità di potenziamento dei servizi postali, in particolare ricorrendo maggiormente alle sinergie tra i diversi servizi di base e sfruttando anche la digitalizzazione. Quest'ultima consente di sviluppare dei nuovi servizi d'interesse pubblico, come l'accesso non discriminatorio e sicuro ai dati. Tuttavia queste nuove prestazioni richiedono una definizione e una regolamentazione adeguata del servizio pubblico digitale.

Für die SAB steht fest, dass der Postdienst gestärkt und nicht abgebaut werden muss. (Die Post)



