

«Der digitale Service Public soll allen zugutekommen»

Die Zukunft des Service Public wird digital sein – auch im postalischen Bereich. Die Post und andere Anbieter setzen zu Recht auf digitale Technologien, um ihre Dienstleistungen einer Kundschaft mit neuen Gewohnheiten anzubieten. Der Einsatz dieser Technologien ist jedoch nur dann sinnvoll, wenn alle Menschen gleichermaßen Zugang zu diesen Dienstleistungen haben. transfair will als Sozialpartner der Branche Post/Logistik diesen Wandel zusammen mit den Firmen, der Politik, und vor allem den Arbeitnehmenden mitgestalten.

Die Digitalisierung als Chance für den Service Public

Die Digitalisierung kann räumliche und zeitliche Barrieren verringern oder aufheben. Der Service Public und seine Entwicklung im ganzen Land kann den gesellschaftlichen Zusammenhalt der Schweiz fördern, wenn die Schwerpunkte richtig gesetzt werden. Digitale Prozesse und Dienstleistungen müssen nämlich sowohl den Bedürfnissen von Bevölkerung wie auch Wirtschaft dienen. Die Erfüllung dieser Bedürfnisse muss Vorrang haben – und nicht nur Effizienz und Kostenoptimierung.

Brücken bauen statt Barrieren errichten

Die Digitalisierung birgt das Risiko, bestehende Ungleichheiten zu verstärken, anstatt sie zu verringern. Dies gilt sowohl für die Mitarbeitenden, die diese Dienstleistungen mithilfe immer stärker digitalisierter Prozesse erbringen, als auch für die Kundschaft, die ihre Gewohnheiten ändern muss und teilweise nur beschränkt dazu in der Lage ist. Das Ziel des Service Public ist jedoch das Gegenteil, er soll allen Teilen der Bevölkerung uneingeschränkt zur Verfügung stehen. Deshalb müssen Mitarbeitende wie auch Kundschaft die notwendigen Instrumente erhalten, um Veränderungen aktiv mitgestalten zu können. Dies bedeutet auch, dass diese Dienstleistungen weiterhin – allenfalls unterstützt durch Mitarbeitende vor Ort – von sämtlichen Kundinnen und Kunden barrierefrei genutzt werden können.

Einen geeigneten Rahmen definieren, um den Service Public von morgen zu schützen

Damit die aktuellen und zukünftigen Dienstleistenden, allen voran die Post, den postalischen Service Public gewährleisten können, muss die Politik ihnen einen klaren und breit abgestützten Handlungsrahmen geben: Die Weiterentwicklung der Grundversorgung muss intelligent und schrittweise erfolgen. Allem voran müssen die von den zahlreichen bevorstehenden Veränderungen betroffenen Mitarbeitenden unterstützt werden. Wichtig: Datensicherheit, Schutz der Privatsphäre sowie ethische Leitplanken für den Einsatz künstlicher Intelligenz sollen den Rahmen abstecken für die weitere Entwicklung. Als Sozialpartner der Branche Post/Logistik fordert transfair im Namen seiner Mitglieder, in diesem Prozess aktiv miteinbezogen zu werden.