

«Die Erhebungen sollen helfen, die laufende Debatte zu versachlichen»

Annette Scherrer, Leiterin der Sektion Post im BAKOM, über den Umbruch im Postwesen, die grösste Herausforderung im Zusammenhang mit der Digitalisierung und den Sinn von Befragungen.

Interview: Dominik Fröhli*

Frau Scherrer, das Postwesen in der Schweiz ist in einem starken Umbruch. Was bedeutet das für Ihre Arbeit bei der Sektion Post des Bundesamtes für Kommunikation BAKOM?

Der gegenwärtige Wandel stellt neue Herausforderungen an die Postunternehmen. Das Kerngeschäft Briefpost bricht ein. Gleichzeitig steigt das Paketvolumen, getrieben durch E-Commerce, an. Die Unternehmen reagieren mit Optimierungsmassnahmen im betrieblichen Ablauf und mit dem Erschliessen von neuen Geschäftsfeldern. In der Folge muss auch das bestehende regulatorische Framework überdacht und bei Bedarf angepasst werden. Die Sektion Post analysiert die Marktentwicklungen laufend und wird oft mit Anfragen und Vorstössen aus der Bevölkerung und Politik konfrontiert.

Welche Aufgaben nimmt die Sektion Post des BAKOM wahr?

Die Sektion Post bereitet die Bundesratsgeschäfte im Bereich der Postpolitik vor. Wir evaluieren die schweizerische Postgesetzgebung und schlagen gegebenenfalls Änderungen vor. Zudem hat die Sektion die Aufsicht über die Grundversorgung im Zahlungsverkehr, behandelt Gesuche um Zustellermässigung im Rahmen der indirekten Presseförderung und sitzt in internationalen Gremien und Organisationen ein.

Wie ist die Postversorgung in der Schweiz organisiert? Welchen gesetzlichen Rahmen gibt es?

Im Postgesetz wird ein Grundversorgungsauftrag im Bereich der postalischen Dienstleistungen und des Zahlungsverkehrs festgelegt. Die Erbringung der Grundversorgung ist gesetzlich an die Schweizerische Post übertragen. Neben der Garantie der Grundversorgung



Bild: zVg / Die Post

Erträge und Auslastung der physischen Infrastruktur der Post sind rückläufig.

verfolgt das Postgesetz das Ziel, die bestmöglichen Bedingungen für den Wettbewerb im Bereich ausserhalb des Briefmonopols (Briefe bis 50 g) zu schaffen.

Taugt dieser gesetzliche Rahmen noch für die heutige, veränderte Situation?

In seinem Evaluationsbericht vom Anfang dieses Jahres hält der Bundesrat

«Die Sektion Post analysiert die Marktentwicklungen laufend»

fest, dass sich die geltende Gesetzgebung zu grossen Teilen bewährt hat. Vereinzelt wurde im Bericht Handlungsbedarf festgestellt. Nach der parlamentarischen Beratung des Evaluationsberichts werden allfällige Änderungen der Postgesetzgebung zu prüfen sein. Es wird dann die Aufgabe des BAKOM sein, gegebenenfalls eine Revisionsvorlage auszuarbeiten.

Was sind gegenwärtig die grössten Herausforderungen im Bereich der postalischen Grundversorgung?

Als grösste Herausforderung im Zusammenhang mit der Digitalisierung gilt die mittel- und langfristige Finanzierung der Grundversorgung. Insbesondere reduziert sich die Anzahl versendeter Briefe aufgrund einer Substitution hin zu elektronischen Kommunikationsmitteln. Auch Schaltergeschäfte werden immer öfter online abgewickelt. Sowohl die Erträge als auch die Auslastung der physischen Infrastruktur der Post sind rückläufig. Gleichzeitig muss die Post ihren Grundversorgungsauftrag erfüllen und ist dazu verpflichtet, sich eigenwirtschaftlich zu finanzieren.

Was hat das BAKOM dazu bewogen, zwei Erhebungen zur postalischen Grundversorgung bei der Bevölkerung und bei KMU in Auftrag zu geben?

Die Post reagiert auf den erhöhten Kostendruck mit Sparmassnahmen im Bereich des Poststellennetzes und der Hauszustellung. In der Bevölkerung stossen diese Entwicklungen nicht selten auf Unmut. Die Politik reagiert auf die Vorhaben der Post, indem sie stren-



«It's magic»

Gleich mehrmals ist in dieser Ausgabe von grossen öffentlichen Mandaten die Rede, mit denen DemoSCOPE betraut wurde. Sie zeigen auf, welch hohe gesellschaftliche und politische Relevanz Meinungsforschung auch im staatlichen Umfeld hat. Das lässt sich auch statistisch erhärten: Gemäss den Zahlen unseres Branchenverbands vsms sorgen öffentliche Auftraggeber heute für den zweitgrössten Beitrag zum Jahresumsatz.

Es freut uns sehr, dass wir auch in diesem Kundensegment dieses Jahr erfolgreich waren. DemoSCOPE hat sich schon immer als Unternehmen verstanden, das allen seine breite Palette an Dienstleistungen anbietet und sich nicht auf die reine Marktforschung für Privatunternehmen beschränkt. Wir freuen uns auch deshalb, weil wir mit unserem Know-how und unseren Ergebnissen und Befunden einen Beitrag zur Entwicklung dieses Landes leisten können. Denn noch immer sind wir ein schweizerisches Unternehmen, das nicht von ausländischen Geldgebern kontrolliert wird.

Gerade diese eingangs angesprochenen Grossprojekte öffentlicher Stellen verlangen unseren Mitarbeitenden nicht zuletzt hinsichtlich Programmierung einiges ab. Das macht ein weiterer Beitrag in dieser Ausgabe deutlich. Umso stolzer macht uns das Lob, das uns Jérôme Sopočko, der «Erfinder» unserer Befragungssoftware Askia, kürzlich gesendet hat: «What DemoSCOPE has done with some surveys is not far from pure programming magic.» Entsprechend zuversichtlich blicken wir auf die nächsten Herausforderungen im kommenden Jahr.

Roland Huber, geschäftsleitender Partner

gere Vorgaben für die Erbringung der Grundversorgung fordert. Die Erhebungen sollen helfen, die laufende Debatte zu versachlichen, indem sie eine wissenschaftliche Momentaufnahme

«Der gegenwärtige Wandel stellt die Postunternehmen vor neue Herausforderungen»

des aktuellen Nutzungsverhaltens und der Bedürfnisse von Bevölkerung und Wirtschaft liefern. Sie dienen als Entscheidungsgrundlage für die Politikgestaltung des Bundesrates und als Input im politischen Diskurs.

Wie hat das BAKOM die Zusammenarbeit mit DemoSCOPE erlebt?

Die Zusammenarbeit war äusserst konstruktiv und angenehm. Das Team von DemoSCOPE war sehr professionell und hat sich rasch mit dem spezifischen Fachgebiet vertraut gemacht. Auch die Kommunikation während der Durchführung des Projekts funktio-

nierte einwandfrei. Wir sind mit der Durchführung des Auftrags zufrieden.

Welches sind aus Sicht des BAKOM die wichtigsten Erkenntnisse der beiden Erhebungen?

Einerseits stellen wir fest, dass ein grosser Teil der Bevölkerung mit der Postversorgung in hohem Masse zufrieden ist. Alternative Zugangspunkte finden weniger Anklang als die klassische Poststelle, sind aber auch noch weniger bekannt. Bemerkenswerterweise wird die Erreichbarkeit der Zugangspunkte als gut bewertet. Andererseits fallen

«Die Zusammenarbeit mit DemoSCOPE war äusserst konstruktiv und angenehm»

die Zufriedenheitswerte der KMU etwas tiefer aus. Unternehmen in der entsprechenden Grösse nutzen geschäftskundenspezifische Produkte nur gering. Dafür werden Dienstleistungen der PostFinance von vielen KMU genutzt.

Wie geht es weiter? Welches sind die weiteren (politischen) Schritte in dieser Angelegenheit?

Neben den Arbeiten zu den erwähnten möglichen Anpassungen der Postgesetzgebung hat Bundespräsidentin Doris Leuthard eine Arbeitsgruppe eingesetzt, welche die Diskussionen über den Zugang zur postalischen Grundversorgung begleitet. Dabei geht es insbesondere um einen engeren Einbezug von Bevölkerung, Behörden und Wirtschaft in Zusammenhang mit dem Umbau des Poststellennetzes sowie um ihren Bedarf nach Postdiensten. Die Ergebnisse der Erhebungen wurden von DemoSCOPE an einem Treffen dieser Arbeitsgruppe präsentiert und sollen als Diskussionsgrundlage des Gremiums dienen. ■

*Der Fragesteller ist Leiter des Sozialforschungsteams von DemoSCOPE und war für die beiden in diesem Beitrag angesprochenen Studien zuständig. Das Interview wurde schriftlich geführt. – Der Bericht mit den Ergebnissen der beiden Befragungen ist abrufbar unter:

www.demoscope.ch/2017/grundpost

Langjährige, breite Erfahrung



Annette Scherrer leitet die Sektion Post im Bundesamt für Kommunikation (BAKOM) und bringt langjährige berufliche Erfahrung in den Netzsektoren Telekom, Energie und Postwesen aus verschiedenen Funktionen in der Privatwirtschaft und in der Bundesverwaltung mit. Die Volkswirtschaftlerin (lic. rer. pol.) wohnt in der Nähe von Bern.