

# «Das Leben ist nicht mehr zwischen online und offline trennbar»

Wann möchten wir lieber Tipps von einer Person aus Fleisch und Blut, wann reicht uns Google? Sophie Mützel, Professorin für Soziologie an der Universität Luzern, erklärt, wie die Digitalisierung unsere Gewohnheiten verändert und warum Unternehmen versuchen müssen, allen gerecht zu werden.

## Interview:

Claudia Iraoui

## Foto:

David Millán

**71 Prozent der befragten Postmitarbeitenden entscheiden situativ zwischen persönlichem Austausch oder digitaler Alternative. Was sagt das über uns Menschen aus?**

Das Resultat weist auf zwei Aspekte hin. Zum einen darauf, dass unsere Leben nicht mehr zwischen online und offline trennbar sind, vielmehr leben wir in einer ständigen Vermischung von online und offline. Zum anderen weist es darauf hin, wie unterschiedlich die Bedürfnisse von Menschen sind. Je nach Tagesform und Bedürfnis entscheiden wir uns für das eine oder

das andere. Manche gehen beispielsweise an den Schalter, um sich ein Zugticket zu kaufen, weil sie die Nutzung von Automaten oder Apps zu aufwendig finden. Andere schätzen es, dass sie ihre Einkäufe über den Self-Checkout tätigen können, weil sie situationsbedingt gerade nicht mit einem menschlichen Gegenüber interagieren möchten und sich selbst Kontrolle über ihre Zeit wünschen.

**Wie verändert sich unser Leben, wenn wir alles/vieles digital machen?**

Die Digitalisierung vieler Aspekte unseres Alltags, insbesondere im Konsum, trägt dazu bei, dass wir das Gefühl haben, unsere Bedürfnisse würden sofort und auch noch personalisiert erfüllt. Aber sicherlich sind wir nicht alle gleich digital versiert, und nicht alle haben das gleiche Interesse oder den Ehrgeiz, die digitalen Angebote zu nutzen.

**Macht die Digitalisierung uns zunehmend einsam?**

Menschen sind soziale Wesen, wir brauchen und suchen das Miteinander. Das wird immer so sein. Die Frage ist, wo wir dieses Miteinander erleben. Soziale Netzwerke erlauben es uns, uns miteinander auszutauschen und miteinander Ereignisse zu erleben. Lose Beziehungen und Bekanntschaften können so sehr gut gepflegt werden. Doch haben wir auch weiterhin enge Beziehungen, die wir auch Offline pflegen.

**«Es ist wichtig, verschiedene Alternativen anzubieten, damit man möglichst alle abholt.»**

**Wo braucht es nach wie vor den Menschen?**

Wir sehen, dass individuelle Beratung von Mensch zu Mensch weiterhin wichtig bleibt. Bislang können Menschen besser kognitiv und emotional andere Menschen lesen und sie in Situationen der Unsicherheit, in denen sie gar nicht wissen, was sie brauchen und wonach sie suchen, besser beraten und unterstützen.

Sophie Mützel



## Bevorzugen Sie den persönlichen Austausch mit anderen Menschen, oder sind Sie lieber in Eigenregie digital unterwegs?



Oftmals erfüllen auch nur kurze persönliche Gespräche noch ganz andere Bedürfnisse wie soziale Wertschätzung oder Kenntnisnahme.

### Was bedeutet das für die Post?

Die Herausforderung liegt darin, systematisch die neue Vielfaltigkeit der Kundschaft zu erkennen. Es ist wichtig, verschiedene Alternativen anzubieten, damit man möglichst alle abholt – von der traditionellen Filiale mit Panzerglas über die neue, offen gestaltete Filiale mit der Möglichkeit zur individuellen Beratung und schnellen Problemlösung bis hin zu digitalen Dienstleistungen.

### In welcher Situation suchen wir die Beratung und wann geht es am besten digital?

Stellen wir uns eine Person vor, die mit den verschiedenen Sicherheitsstufen des E-Bankings überfordert ist und der Sache allgemein nicht traut. Da wäre es toll, wenn eine professionelle, beratende Person mit ihr zusammen die Schwierigkeiten dabei anschaut und Lösungen anbietet. So wäre ein individuelles, digitales Problem gelöst. Eine andere Person hingegen wünscht sich keine menschliche Beratung und löst ihr Problem selbst, indem sie online recherchiert. Und hier schliesst sich der Kreis: Es gibt kein Richtig oder Falsch, wann wir digitale und wann wir menschliche Hilfe suchen, weil die Bedürfnisse und Situationen von Menschen so enorm unterschiedlich sind.

### Was raten Sie der Post im Umgang mit ihren Kunden?

Ich denke, dass die persönliche Beratung von Mensch zu Mensch und das individuelle Eingehen auf Kundenanfragen wichtiger bleiben und für bestimmte Kundengruppen eher noch ausgebaut werden sollten. Nicht alle wollen im Chat, womöglich mit Bots, sprechen, sondern sie wünschen sich, dass sich jemand ihrer Probleme schnell annimmt und Lösungen anbietet.

### Wann haben Sie sich das letzte Mal beraten lassen? Und welche Dienstleistung beziehen Sie nur noch digital?

Bei wichtigen Konsum- und Finanzentscheidungen lasse ich mich gerne beraten, andere Dinge wie Fahrkartenkauf beziehe ich nur noch digital.

[post.ch/face-to-face](https://post.ch/face-to-face)

**13%**

Technik und das Digitale erleichtern mir vieles im Alltag. Ich mag es, wenn ich unabhängig und jederzeit Dinge erledigen kann. Deshalb bin ich mit Vorliebe digital unterwegs.



**71%**

Es kommt auf die Situation an. Manchmal suche ich den persönlichen Kontakt, manchmal finde ich das Digitale praktischer.



## Neue Frage: Fassen Sie gute Vorsätze fürs neue Jahr?

Schreiben Sie Ihre Meinung **online im PostWeb**.

Nr. 07-2019

Für unsere Mitarbeitenden  
Mehr Geschichten unter  
[post.ch/aktuell](http://post.ch/aktuell)

LES  
S  
O  
P

Schwerpunkt – Seite 12

**Kundenzufriedenheit**

# So macht die Post ihre Kunden glücklich

Aktuell – Seite 6

**Neu gestaltet: Essen und Arbeiten  
in den Personalrestaurants**

Ankommen und Abfahren – Seite 18

**Seit einem Jahr sitzt Christian Plüss  
am Steuer von PostAuto**

**DIE POST** 