

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 multiservizi, 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.