

Schneller, grösser, weiter : die Rekordjagd im Service public

Autor(en): **Schäfli, Roland**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Nebelspalter : das Humor- und Satire-Magazin**

Band (Jahr): **143 (2017)**

Heft 4

PDF erstellt am: **21.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-953091>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern. Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Die Rekordjagd im Service public

Man bekommt den Anschein, der Bund richte den Service public neu aus. Um vom eigentlichen Abbau abzulenken, vermelden die bundesnahen Betriebe Rekorde.

Die öffentlichen Dienstleistungen, und die Aufrechterhaltung öffentlicher Infrastruktur, sind ja eigentlich Pflichtübungen des Bundes. Der Kunstgriff dabei ist, die Pflicht wie die Kür aussehen zu lassen. Um dann Lob für «Freiwilligenarbeit» einzuheimsen. So hat der Bundesrat der SBB, der Post und der Swisscom ein gutes Zeugnis ausgestellt (die Vorsteher mussten das Zeugnis zuhause unterschreiben lassen). Nur unter «Betragen» bekam der Swisscom-Chef einen Rüffel, weil kürzlich mal wieder die ganze Telefonie abstürzte, da er offenbar seine Hausaufgaben nicht gemacht hatte. Niemand hat gemerkt, dass der Post-Chef beim SBB-Chef die Hausaufgaben abgeschrieben hat: Unter der Aufgabe «Kosten reduzieren» hat er die Lösung des SBB-Chefs, «Schalterstellen schliessen», einfach durchgepaust.

Die Bähnler, die Pöstler und die Teleföner haben gemerkt, dass positiv über sie berichtet wird, wenn sie ihre Pressemitteilungen nicht als die üblichen Negativmeldungen darstellen, die sie eigentlich sind, sondern als Rekorde. Darum liefern sich die bundesnahen Betriebe eine Rekordjagd von federerschen Ausmassen. So gelang es der SBB-Marketingabteilung, die Höchstzahl von 1,25 Millionen beförderten Passagieren pro Tag als Höchstmarke der Zufriedenheit zu werten. Tatsächlich kommt es SBB-Reisenden ja vor, als sässen die 1,25 Millionen alle zusammen im selben Zug. 1,25 Millionen, eine Stellwerkstörung und nur ein funktionierendes Klo: klingt wie die Handlung eines Katastrophenfilms.

Ahnungslose Kunden



Passagiere ahnten gar nichts vom Rekordversuch, auch wenn ihnen das neuerdings schelmische Lächeln der ansonsten sauertöpfischen Kondukteure verdächtig vorkam. Sie nahmen daher die Vermeldung der Spitzenleistung in den Pendlerzeitungen verwundert zur

Kenntnis, wunderten sich hingegen nicht, dass sie am Bonus des SBB-Chefs unbeteiligt bleiben. Nur wenigen Pendlern fiel auf, dass die Rechnung nicht stimmen könne, da sie ja doppelt gezählt wurden – auf der Hin- und auf der Rückfahrt. Wofür sie also total sogar auf zwei Sitzplätze hätten hoffen dürfen. Die SBB ist mit dieser Höchstleistung offiziell das erste Schweizer Unternehmen, dessen Kundenzahl steigt und das dennoch eine immer grössere Zahl von Kundenberatern entlassen kann – gleich zwei Rekordzahlen in einer Wahnsinnsmeldung! Die 1,25 Millionen relativieren sich auch dadurch, dass zahlreiche ehemalige Mitarbeiter der SBB mitgezählt werden, die auf Jobsuche quer durchs Land fahren. Auch in Sachen Pünktlichkeit konnte eine rekordmässige Zunahme kommuniziert werden: 89 Prozent sind pünktlich angekommen! Von den übrigen 11 Prozent redet man besser nicht.

Mit der Berichterstattung zur Entgleisung des Eurocity im Bahnhof Luzern schossen die Kommunikationsleute den Vogel ab. Der Vorfall sorgte für die meisten Superlative: die «längste Panne», die «grösste Geduld der Pendler» und die «höchste Nervenstärke».

Bitte lächeln



Den Neid vieler PR-Agenturen zogen die SBB-Fachleute mit der Meldung der «Bodycams» auf sich: Trotz aktueller Datenschutzdebatte gelang es diskussionslos, dem Publikum die Einführung von am Körper getragenen Mini-Kameras beim Sicherheitspersonal als cool zu verkaufen, weil man das ja aus Hollywood-Filmen wie «Aliens» kennt. Die «versteckte Kamera» kennen die meisten ja noch von Kurt Felix, und das blieb ja schliesslich als sauglatt in Erinnerung.

Die geheime Bahnpolizei nimmt nun also verdächtige Passagiere auf. Wie bei der Bachelor-Sendung wird die Kamera nah am Körper getragen, nur dass in dieser täglichen Reality-Show keine Rosen, sondern Bussen verteilt werden. Das Kriterium für verdächtige Filmobjekte: Passagiere, die morgens im Pendlerstrom lächeln. Passagiere, die beim Brezelkönig trotz erhöhter Perron-Preise gleich zwei Brezeln kaufen. Passagiere, die immer noch fragen, «ist diese 20 Minuten

frei?», statt sie einfach zu krallen. Es ist daher möglich, dass man morgens als Nobody nichtsahnend zur Arbeit fährt und abends ein gefeierter Youtube-Star ist.

Die Kollegen vom Gelben Riesen stehen der SBB bei vermeintlichen Erfolgsmeldungen aber in nichts nach. So wurde etwa die Meldung, dass die Post nun doch darauf verzichtet, Briefe in Vietnam verarbeiten zu lassen, meisterlich kaschiert. Wo es eigentlich um eine Auslagerung von Schweizer Arbeitsstellen ging, konnte die Post nicht ungeschickt einbringen, dass diese Vietnamesen «unleserliche Briefadressen» kontrollieren sollten, dass man sich also künftig mehr Mühe beim Schreiben geben solle, wenn man Schweizer Arbeitsstellen nicht gefährden will. Und die Meldung, dass die Post im Tessin Drohnen zur Päckli-Auslieferung testet, wurde eifrig beklatscht, obwohl doch die Vorstellung, dass künftig der Schweizer Luftraum von Post-Drohnen befliegen würde, früher einmal viele Kritiker auf den Plan rief. Clever: Wen kümmert es, was im Tessin passiert (ausser natürlich es regnet zu Ostern)?

Kaum Reklamationen



Der Billag den Auftrag als Eintreiber der Radio- und Fernsehgebühren zu entziehen, hat dem Staat viel Beifall eingebracht. Die Initianten der No-Billag-Initiative sahen sich schon als Sieger und männiglich sparte nicht mit Häme, als man bye-bye Billag wünschte. Im tosenden Applaus ging dabei völlig unter, dass die Gebühren für die Staatssender nun einfach von einer anderen Firma eingetrieben werden. Doch die muss von den Gebührengegnern erst mal neu als Bösewicht aufgebaut und dämonisiert werden.

Den Preis für den «Mitarbeiter des Monats» gewann erneut ein Swisscom-Angestellter: Er hatte während des Absturzes der Festnetztelefonie geistesgegenwärtig das Call-Center der Swisscom abgeschaltet. Die Beschwerdestelle war erst wieder erreichbar, als die Panne behoben war, was zu einer messbaren Reduktion von unzufriedenen Kunden führte.

ROLAND SCHÄFLI