

Die Deutsche Post AG erteilt Untersuchungsauftrag

„Die Kommunale Poststelle 2020 – traditionell und virtuell?!“

an IVM² Institut für Verwaltungsmanagement, Mittelstandsforschung und Zukunftsplanung

Die Deutsche Post AG hat sich als langjähriger und erfahrener Partner von Städten, Gemeinden und Kreisen entschlossen, die möglichen Entwicklungspotentiale kommunaler Poststellen, die Einschätzung und Planungen der Kommunen, bezogen auf das Jahr 2020 systematisch mit all ihren Aspekten in den Focus zu nehmen und bewerten zu lassen. Die Untersuchung – Exploration und Prognose – wird durchgeführt von IVM² Institut für Verwaltungsmanagement, Mittelstandsforschung und Zukunftsplanung (www.IVMhoch2.de). Neben den langjährigen traditionellen Arbeiten „Post erhalten, öffnen, verteilen pp.“ haben in den letzten Jahren im Zuge des sich entwickelnden eGovernments auch sog. „Virtuelle Poststellen“ Einzug in viele Kommunen gehalten. Flankierend dazu stehen die Arbeiten auf Bundesebene an einem eGovernment Gesetz, das möglichst viele Verfahren eGovernment- und damit flächendeckend onlinetauglich machen soll.

Vor diesem aktuellen Hintergrund lohnt es sich nun, die Entwicklungspotentiale in den Kommunen näher in den Blick zu nehmen, Dienste an dieser Nahtstelle zu überprüfen, zu entwickeln und anzubieten, die für alle Beteiligten Sinn machen, die für alle einen Nutzen erbringen:

- für **Wirtschaft und Bürgerschaft** in möglichst hoher Anzahl ihre Kontakte, Anträge pp. mit ihrer Stadt medienbruchfrei und unabhängig von Ort und Zeit abzuwickeln,
- für **Diansteanbieter**, ihr Portfolio synergetischer und in der Fläche auf breiterer Basis und damit auch effizienter und kostengünstiger anzubieten und einzusetzen,
- für **Kommunen (und ihre IT-Dienstleister)**, die vor der demographischen Herausforderung stehen, ihre Dienstleistung insgesamt – auch die ihrer Poststellen – mit angepassten Konzepten und in gesteigerter Qualität erbringen zu müssen.

Die Untersuchung wird von folgenden **Fragestellungen** geleitet:

- Welche **Strukturen/Funktionalitäten** weist eine Kommunale Poststelle im Jahr 2020 auf? Wie weit gehen Möglichkeiten der Virtualisierung tatsächlich, wie weit braucht es – nach wie vor – die traditionelle (körperliche) Poststelle?
- Welche **Herausforderungen** sind damit für die öffentliche Verwaltung, besonders für Kommunen und ihre IT-Dienstleister, einerseits und für Anbieter elektronischer Kommunikationsprodukte (ePost) andererseits verbunden?
- Welche **Entwicklungstendenzen** zeichnen sich parallel für die Wirtschaft ab und welche Anforderungen sind damit für die Verwaltung und Anbieter elektronischer Kommunikationsprodukte (ePost) verbunden?
- Welche **differenzierten Lösungen** sind ggf. notwendig, um unterschiedliche Größenordnungen von Kommunen, ihre Aufbau- und Ablaufstrukturen und Prozesse zielgerichtet in den Focus zu nehmen?

Die Datenerhebung umfasst die Recherche in einschlägigen Literatur- und Praxisdatenbanken und wird – als besonderer Schwerpunkt der Untersuchung – um Experteninterviews auf allen staatlichen Ebenen (Bund, Länder, Gemeinden), mit Wirtschaftsverbänden, Institutionen, Vertretern der kommunalen IT-

Dienstleister als auch der kommunalen Spitzenverbände und insbesondere mit Vertretern der Kommunen – auch und gerade in der strategischen Entscheidungsebene – komplettiert werden.

Inhaltlich wird eine Vielzahl von Themenkreisen aus **sechs Perspektiven** beleuchtet:

- **organisationale** Perspektive
organisations- und behördenspezifische Aspekte; u.a. Untersuchung verschiedener kommunaler Größenordnungen,
- **prozessuale** Perspektive
dienstleistungs- und prozessspezifische Aspekte; u.a. Untersuchung unterschiedlicher Angebotstiefen in einer Kommunalen Poststelle im Kontext angebotener Dienste,
- **technische** Perspektive
Anforderungen an Interoperabilität und medienbruchfreie Interaktion; u.a. zur Integration von Fachverfahren in die Kommunale Poststelle und der medienbruchfreie Zugriff in der Vorgangsbearbeitung,
- **kundenbezogene** Perspektive
Nutzen- und Preisrelationen der am Markt angebotenen elektronischen Dienste und Produkte aus Sicht der Adressaten
- **kooperative** Perspektive
notwendige organisatorische, technische und anwendungsbezogene Zusammenarbeit zwischen Kommune und ihrem IT-Dienstleister, mögliche Formen erweiterter Partnerschaften im Sinne von Öffentlich-Privaten Partnerschaften (ÖPP),
- **personalspezifische** Perspektive
im Besonderen sind die Denkweisen und Handlungsmuster von Entscheidungsträgern und Mitarbeitern in der öffentlichen Verwaltung einzubeziehen.

Beide Ebenen, Entscheidungsträger und Mitarbeiter, müssen in positiver Weise in die Ziele und die Chancen einer traditionellen Kommunalen Poststelle 2020 einerseits, sowie im Kontext der Veränderungen durch die angebotenen elektronischen Verfahren und Dienste, als Modell der Zukunft einbezogen werden, um im Rahmen der zu erwartenden Entwicklung auch persönliche und organisatorische Bereicherung und Verbesserung zu erfahren. Und weil der Aspekt der gemeinsam erlebbaren Verbesserung und damit die Akzeptanz zukünftiger Entwicklung bei den betroffenen Mitarbeitern/innen in der „Poststellenfunktion“ entsprechenden Stellenwert hat, bezieht sich die Untersuchung nicht allein auf die virtuellen sondern auch auf die traditionellen Potentiale der Kommunalen Poststelle 2020.

Zielsetzung der Untersuchung ist: Die systematische Untersuchung der Potentiale und unterschiedlichen Interessenlagen anhand des Untersuchungsgegenstandes „Kommunale Poststelle“ als Basis für prognostizierende Aussagen zu Entwicklungsperspektiven bis ins Jahr 2020. Dabei stehen neben traditioneller Sicht ePost-Potentiale im besonderen Fokus von Exploration und Prognose. Die Befragung ausgewählter Experten/innen wird in den nächsten Wochen beginnen. Die Untersuchung läuft bis zum Frühjahr 2013.

Informationen unter: www.IVMhoch2.de