

Digitalisierung und Briefmarkt

Erfahrungen in Ausland, Trends, Ausblick



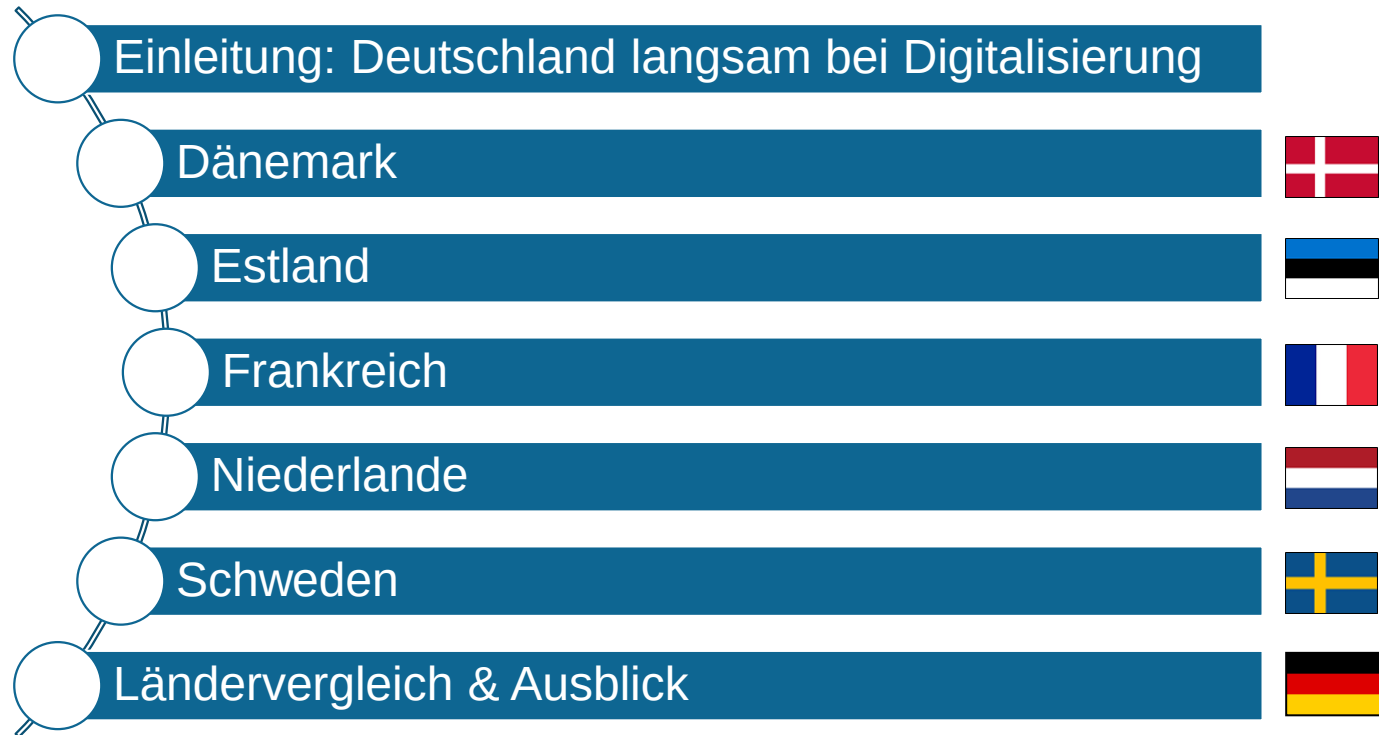
Alex Dieke

Postforum des Bundesverbandes Briefdienste e.V.

Berlin, 8. Oktober 2018

- WIK Wissenschaftliches Institut für Infrastruktur und Kommunikationsdienste
 - Unabhängiges Forschungs- und Beratungsinstitut (Bundeseigentum)
 - Ca. 40 Forscher/Berater
 - Über 35 Jahre Erfahrung in Regulierung und Sektorpolitik
 - Telekommunikation, Post, Energiemärkte, Verkehr
- WIK-Consult ist eine 100%ige Tochtergesellschaft des WIK
 - Beratung und Expertise in regulierten Märkten seit 2001
 - Beratung für Eur. Institutionen, Behörden in vielen Mitgliedstaaten

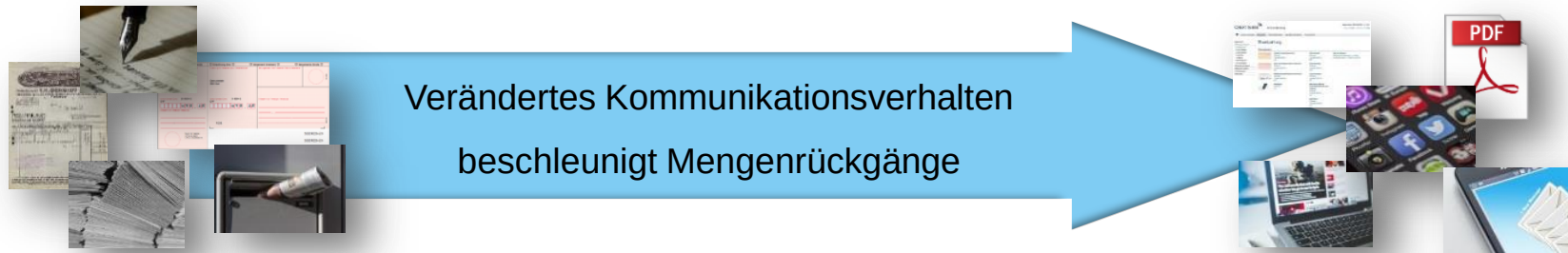
Inhalt der Präsentation



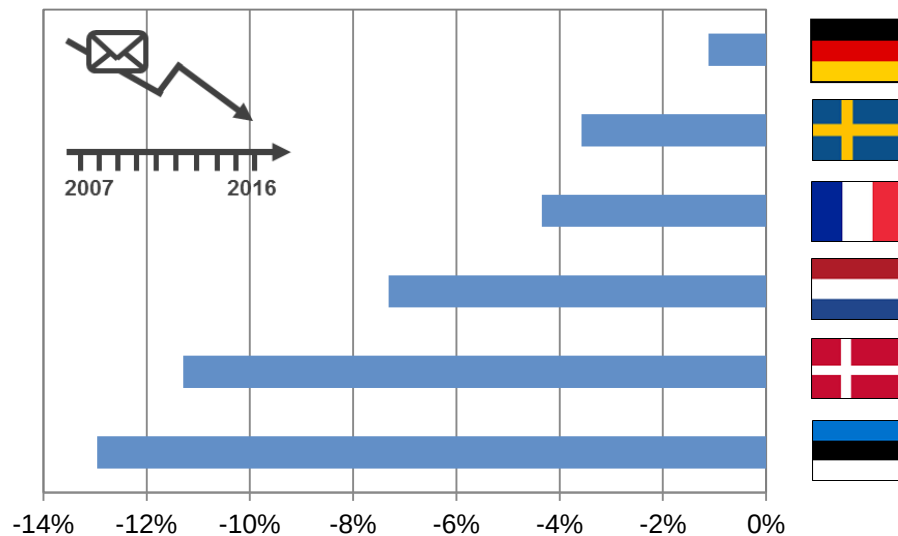
- Präsentation basiert auf WIK-Studie: Digitalisierung und Briefsubstitution
WIK-Diskussionsbeitrag erscheint Oktober 2018

Einleitung

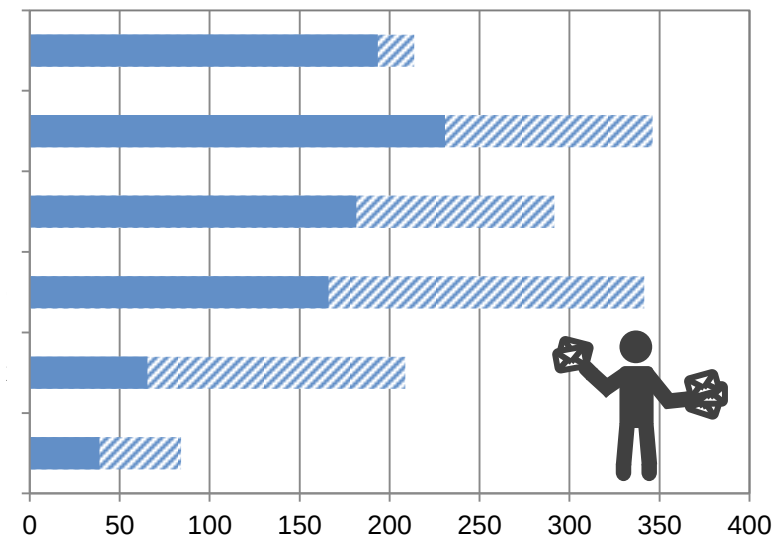
Briefmengen gehen zurück



Sendungsmengenentwicklung, CAGR (2007-2016)



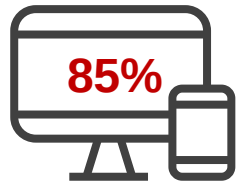
Sendungsmenge pro Kopf (2016, 2007)



Deutschland ist bislang kaum vom Sendungsmengenrückgang betroffen

Einleitung

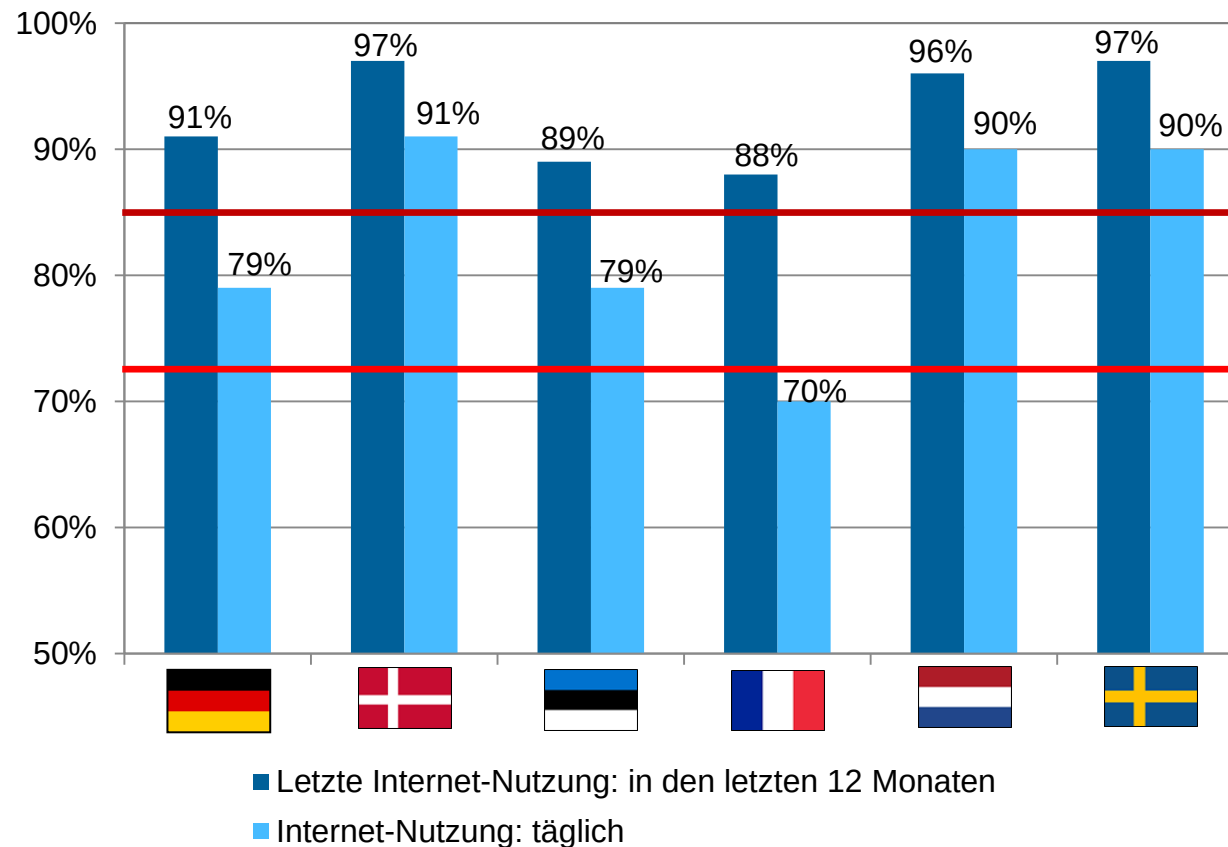
Digitalisierung in Deutschland und EU



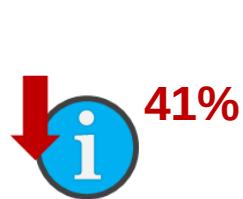
nutzen
das Internet



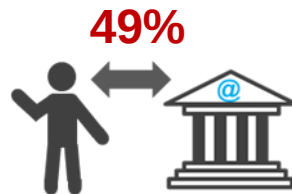
sind jeden Tag
im Internet



Einleitung eGovernment in Deutschland kaum etabliert



informieren sich
auf Behörden-
Websites



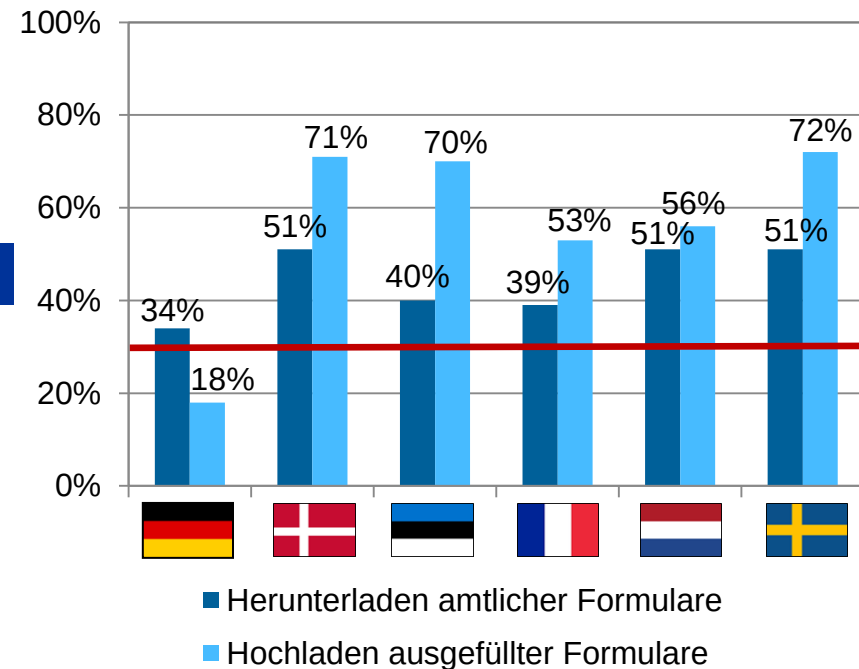
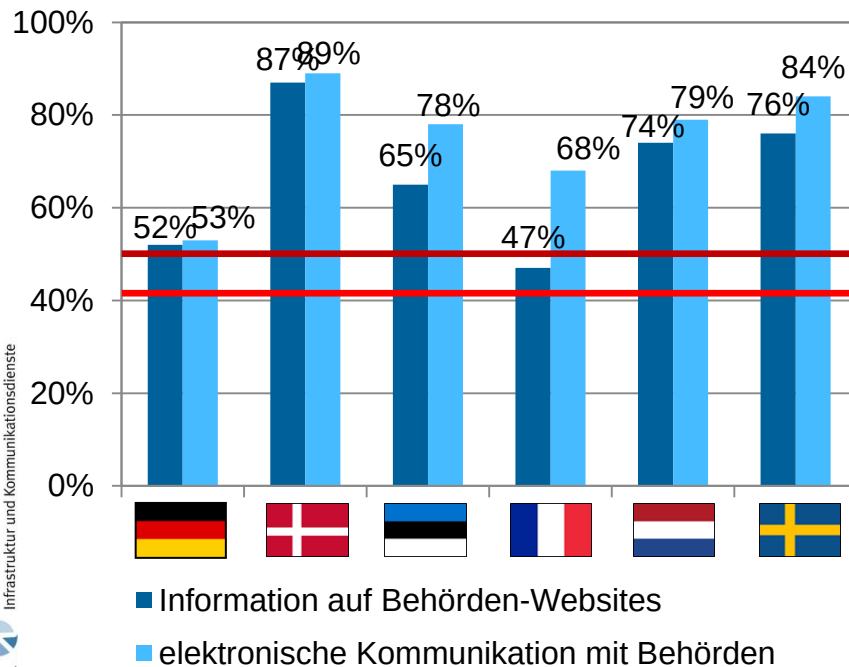
kommunizieren
elektronisch mit
Behörden



haben amtliche
Formulare
heruntergeladen

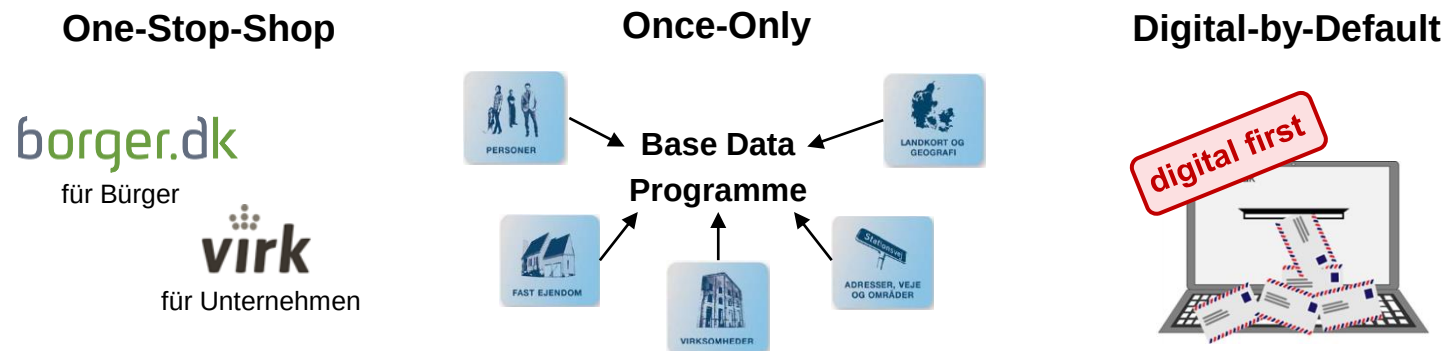


haben amtliche
Formulare
hochgeladen





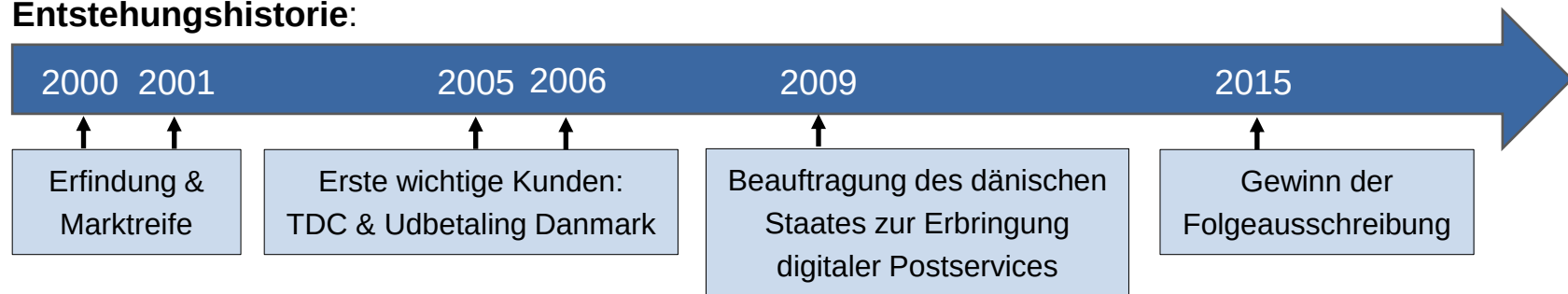
- **E-Government-Ziel** (seit 2011): „**No more printed forms or letters.** (...) Applications, reports, letters and all other written communication with both citizens and companies **must by default be digital.**“
- **Für Digitalisierung verantwortliche Behörde:** Digitaliseringsstyrelsen
- **Umsetzungsstrategie:**



- **Relevante staatliche Regelungen und Maßnahmen:**
 - Bürgerpflichten seit 11/2014 (für alle Dänen >15 Jahre): Vorhaltung eines digitalen Briefkastens, digitaler Empfang von Behördennachrichten und Nutzung öffentlicher E-Services (bislang ~90)
 - ➔ Ausnahmen wenn digitale Kommunikation nicht möglich (gilt für 11% der Bevölkerung)
 - Korrespondenz über digitale Post (eBoks) ist ebenso rechtsverbindlich wie Dokumente, die auf Papier gesendet werden

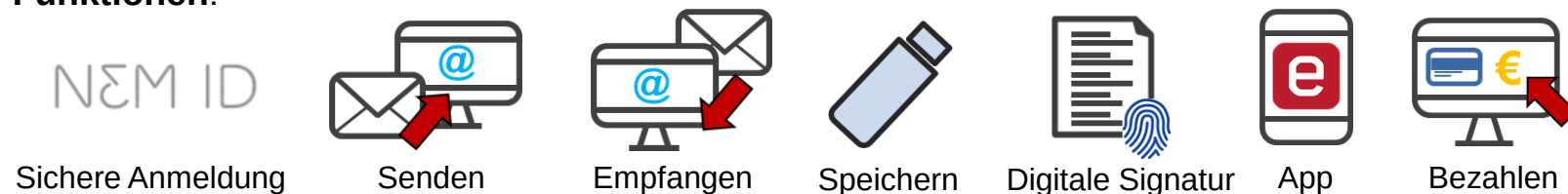


- **Angebot:** elektronisches Postfach **eBoks**
- **Anbieter/Betreiber:** Joint Venture aus Nets Denmark und PostNord
- **Entstehungshistorie:**



→ Zugang zum eBoks-Postfach unter **eBoks**, **borger.dk** und **virk**

- **Funktionen:**



- **Kosten:**

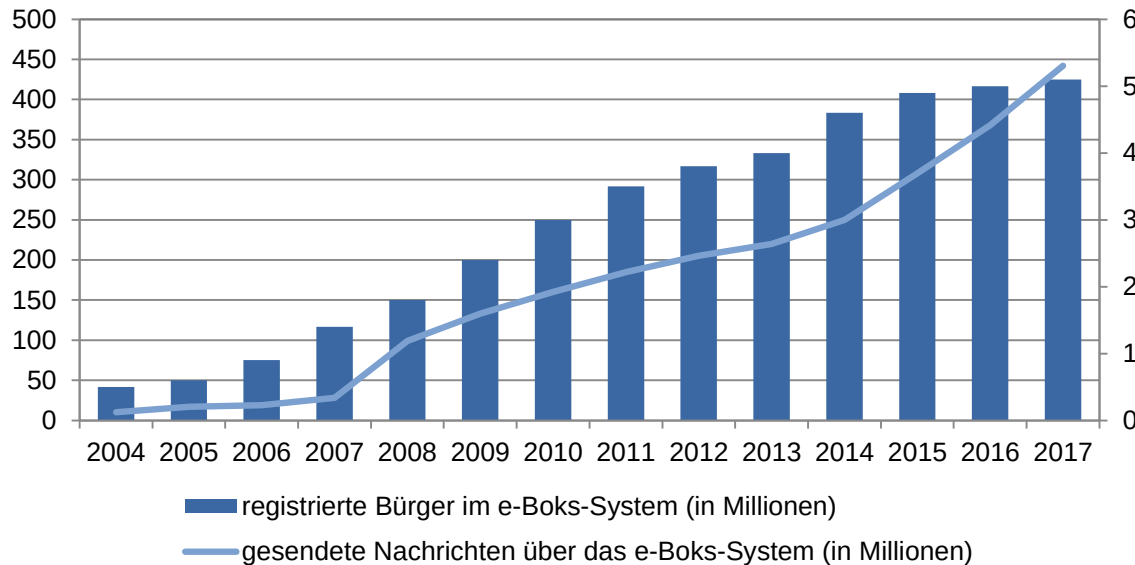
- Der Kerndienst (App, sichere Anmeldung, Empfang und Speicherung) ist kostenfrei
- Der Absender zahlt pro versendeter Nachricht einen Grundpreis (0,19DKK) plus einen von der Größe der Nachricht abhängigen Zuschlag (0,00085kr pro angefangenem KB)



Dänemark

eBoks wird flächendeckend genutzt

Nutzung von e-Boks (2004-2016)



Erfolg von e-Boks

Der dänische Staat kommuniziert via eBoks mit **89% der Dänen und 100% der dänischen Unternehmen**

- Export der eBoks nach:
- Norwegen
 - Schweden und
 - ins Baskenland

Erfolgsfaktoren

- Umsetzungsstrategie des Staates: One-Stop-Shop, Once-Only und Digital by Default
- Erweiterung des e-Boks-Systems auf Unternehmen und private Kommunikation
→ viele der führenden Banken, Versicherungen und Pensionskassen in Dänemark haben sich ebenfalls für e-Boks entschieden, anstatt eigene Lösungen zu verfolgen
- E-Boks ist weitgehend konkurrenzlos



Estland

Führendes EU-Land bei Digitalisierung

- **E-Government-Ziel** (Digital Agenda 2020): „The focus for the future will be on creating an environment that facilitates the use of ICT and the development of smart solutions.“
- **Für Digitalisierung verantwortliche Behörde:** Information System Authority (RIA) des Department of State Information Systems (RISO)
- **Umsetzungsstrategie:**

One-Stop-Shop



für Bürger und
Unternehmen

Once-Only



Digital-by-Default

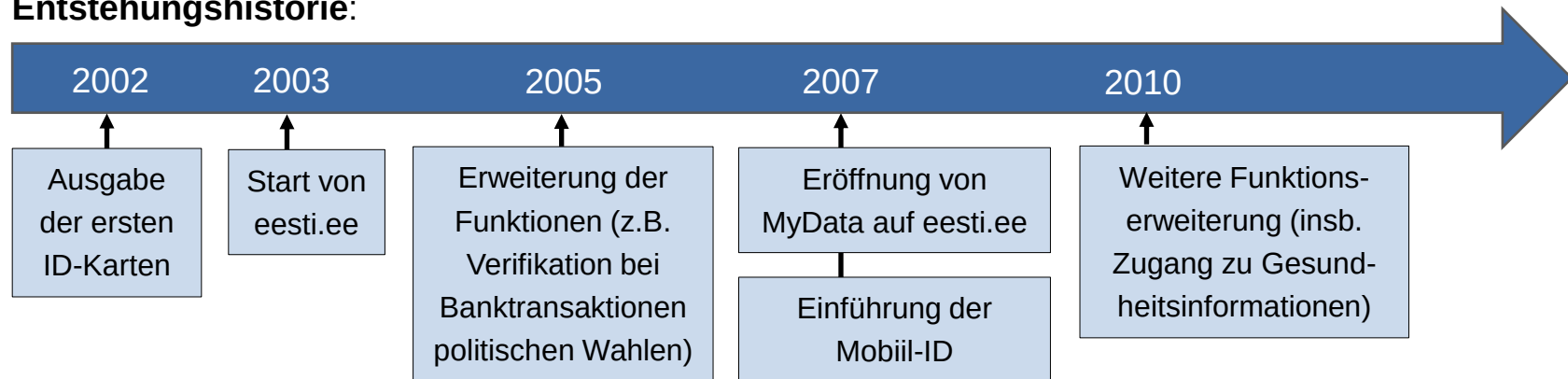


- **Relevante staatliche Regelungen und Maßnahmen:**
 - Die Esten haben einen Rechtsanspruch auf Internetzugang
→ 99% haben 4G-Netz Tests mit dem Nachfolger 5G laufen bereits
 - Elektronische ID-Karte ist für alle Bürger (>15 Jahren) verpflichtend



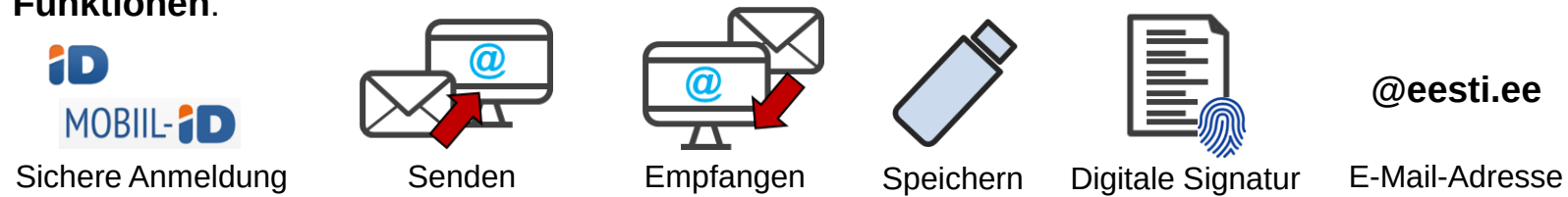
E-Personalausweis als Schlüssel zur Digitalisierung

- **Angebot:** Elektronische ID-Karte **iD**, die eine sichere E-Mail-Adresse zur Kommunikation mit allen staatlichen Stellen beinhaltet (auch als mobile Version **MOBIIL-iD** erhältlich)
- **Anbieter/Betreiber:** Information System Authority (RIA) und Grenzschutzbehörde
- **Entstehungshistorie:**



→ Zugang zur persönlichen E-Mail-Adresse über Bürger- & Unternehmensportal **EESTi**

- **Funktionen:**



- **Kosten:**

- Die Nutzung ist für Bürger und Unternehmen kostenfrei, erfordert lediglich einen Kartenleser



Nutzung der ID-Karte (2017)

99% der Esten
verfügen über eine
elektronische ID-Karte

>2/3 der Esten
nutzen ihre ID-Karte
regelmäßig

Jeder 8. Este
nutzt die Mobiil ID

Erfolgsfaktoren

- Einfache Anwendung und zahlreiche weitere Anwendungsmöglichkeiten der eID, z.B.:
 - im öffentlichen Bereich: Zugang zu public services (99% sind online verfügbar auf eesti.ee), Zugang zu gespeicherten Gesundheitsinformationen & Stimmabgabe bei politischen Wahlen
 - in der Privatwirtschaft: Vertragsunterzeichnung, Abgabe der Steuererklärung, Verifikation bei Banktransaktionen & Nutzung als virtuelles Ticket (ÖNVP, Parkticket, Konzerte)
- Umsetzungsstrategie des Staates: One-Stop-Shop, Once-Only und Digital by Default
- Hohe Akzeptanz digitaler Kanäle: 'need to know' and 'allowed to know'-Ansatz schafft Vertrauen
- X-Road als Verbund-Infrastruktur: verbindet alle staatlichen Institutionen und Unternehmen miteinander



- **E-Government-Ziel** (Action Publique 2022): 1. Verbesserung der Qualität der eServices, 2. Einbeziehung der Verwaltung in die digitale Transformation, 3. Reduzierung der öffentlichen Ausgaben (-3% des BIP) durch die digitale Transformation bis 2022
- **Für Digitalisierung verantwortliche Behörde:** Direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'Etat (DINSIC); operiert interministeriell
- **Umsetzungsstrategie:**

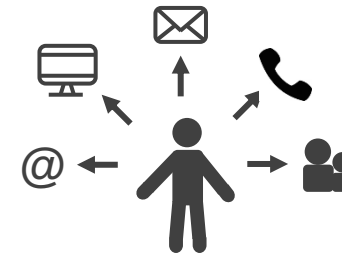
One-Stop-Shop



Once-Only

**“Dites-le-nous une fois”
programme**
(seit 2013)

Multichannel-Service-Delivery

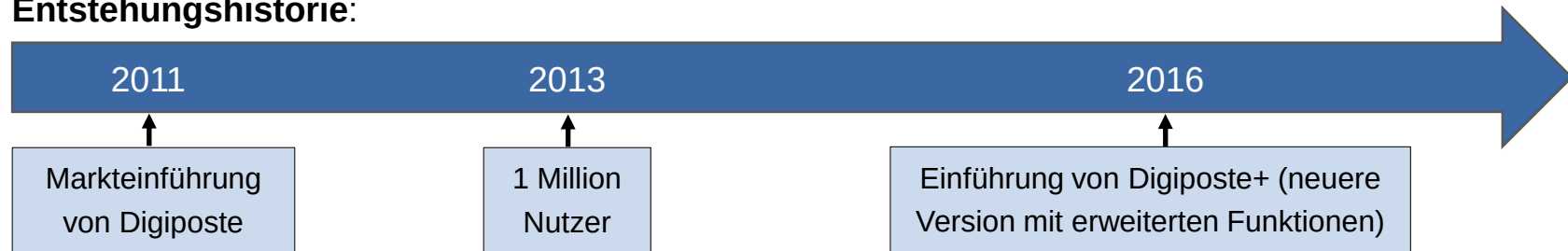


- **Relevante staatliche Regelungen und Maßnahmen:**
 - Korrespondenz mit staatlichen Stellen über digitale Kanäle, ist seit dem Jahr 2005 ebenso rechtsverbindlich wie Dokumente, die auf Papier gesendet werden
 - Derzeit besteht keine Pflicht für Bürger und Unternehmen, ein digitales Postfach zu besitzen oder mit staatlichen Stellen elektronisch zu kommunizieren



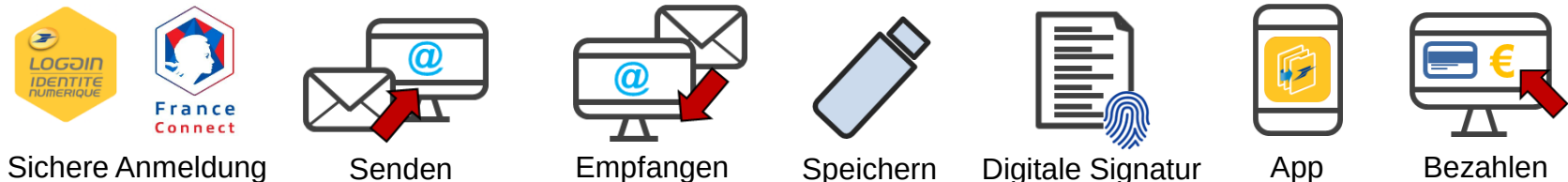
La Poste hat führendes Produkt für digitale Kommunikation

- **Angebot:** elektronisches Postfach  *Digiposte* mit Archiv und Dokumentenverwaltungssystem
- **Anbieter/Betreiber:** La Poste (französischer Post-Incumbent)
- **Entstehungshistorie:**



→ Zugang für alle Bürger ab 15 Jahren sowie Unternehmen und öffentliche Einrichtungen

- **Funktionen:**



- **Kosten:**

- Basisvariante (limitierter Speicherplatz und begrenzte Versenderauswahl) ist kostenfrei
- Unlimitierte Premium-Variante (inkl. unbegrenztem Versand und Speicherplatz sowie Dokumentenverwaltung und Erinnerungsfunktion) kostet 3,99€ pro Monat



Nutzung von Digiposte (2017)

~3% der Franzosen

(1,6 Mio. Franzosen)

haben sich für ein sicheres elektronisches Postfach bei Digiposte angemeldet

450 Unternehmen

sind als Versender angeschlossen
(Banken, Versicherungen und TK & Energie-Dienstleister)

Erfolgsfaktoren

- Produkt ist bedienungsfreundlich und bietet viele Funktionen
- Offenes System, das für die Kommunikation mit jedem offen steht
- Einige Großversender haben sich bereits Digiposte angeschlossen

Hemmnisse

- Im Vergleich zu den anderen betrachteten Ländern ist die Bereitschaft der Franzosen zur Nutzung digitaler Services und Kommunikationsdienste deutlich niedriger
- Bislang keine Unterstützung vom Staat (z.B. keine Verpflichtung zur Nutzung von elektronischen Kommunikationskanälen)

→ Digiposte ist erst seit dem Jahr 2011 aktiv und bietet noch viel Entwicklungspotenzial



Niederlande

Staat investiert in E-Government

- **E-Government-Ziel:** Unternehmen und Bürger sollen bis zum Ende des Jahres 2017 in der Lage sein, mit allen niederländischen Regierungsstellen auf digitalem Weg zu interagieren
- **Für Digitalisierung verantwortliche Behörde:** Wirtschaftsministerium (für Unternehmen) und Innenministerium (für Bürger) sowie Logius (für die konkrete Umsetzung)
- **Umsetzungsstrategie:**

One-Stop-Shop



Once-Only



Digital-by-Default

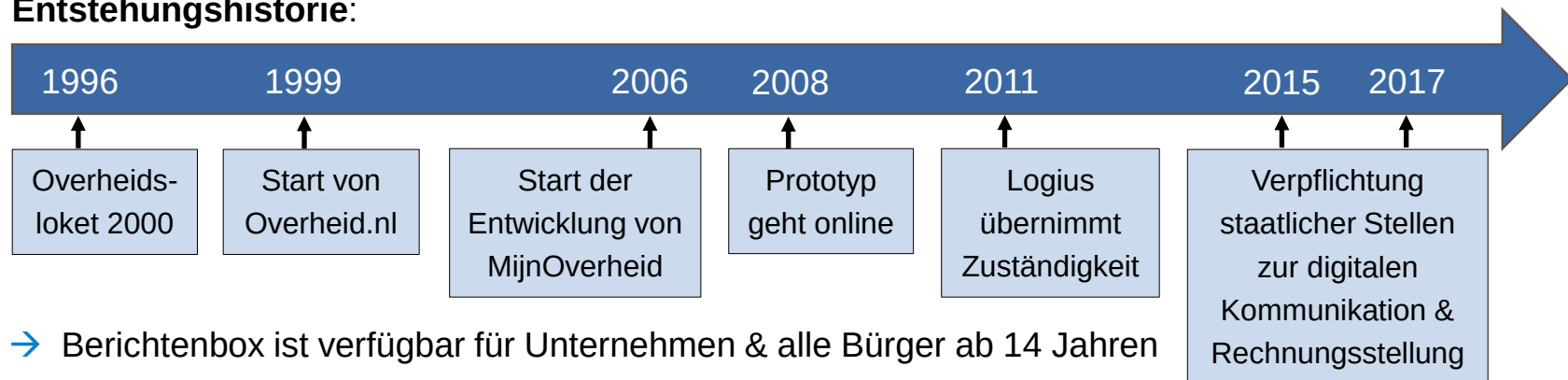
*Digitaal waar het kan,
persoonlijk waar nodig*

Digitaal 2017

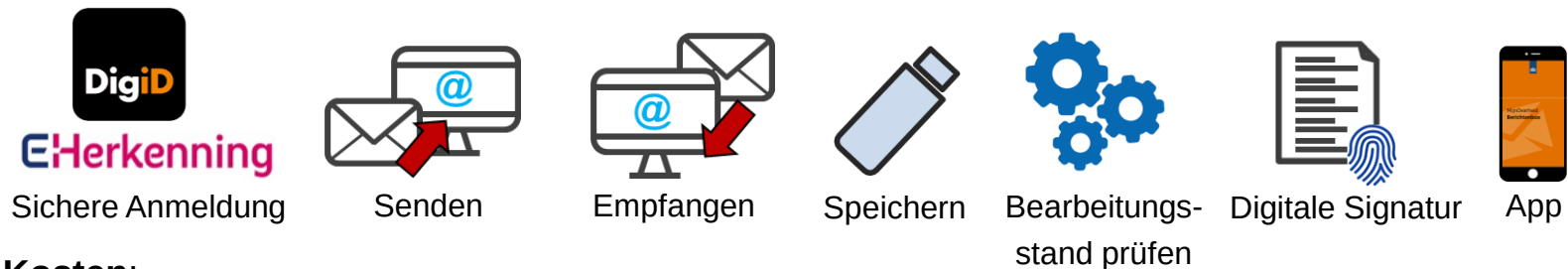
- **Relevante staatliche Regelungen und Maßnahmen:**
 - Im April 2015 wurde mit dem „Wet elektronisch berichtenverkeer belastingdienst“ die Berichtenbox von MijnOverheid als verbindlicher Kanal für die Kommunikation mit den niederländischen Steuerbehörden bestimmt
 - Ausnahmen wenn digitale Kommunikation nicht möglich ist (gilt für 21% der Bevölkerung)



- **Angebot:** elektronisches Postfach **Berichtenbox** auf dem Bürgerportal **mijnOverheid**
- **Anbieter/Betreiber:** Logius / Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
- **Entstehungshistorie:**



- **Funktionen:**

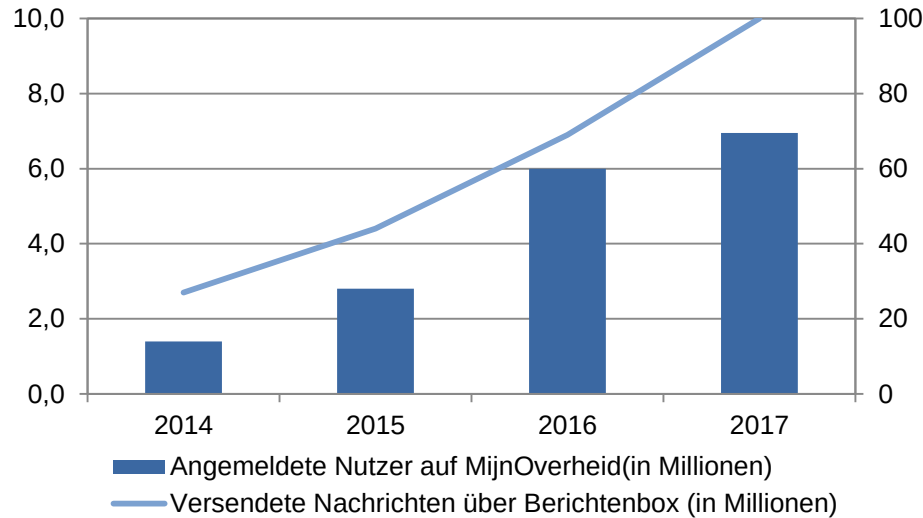


- **Kosten:**

- Bis 12/2016 wurden die Kosten vollständig vom Staat getragen
- Seit Januar 2017 müssen alle staatlichen Institutionen und Pensionskassen für jede Nachricht auf MijnOverheid 57 Cent an Logius bezahlen



Nutzung von MijnOverheid & Berichtenbox (2014-2017)



Erfolg von MijnOverheid & Berichtenbox

49% der Niederländer

(7 Mio. Niederländer)

nutzen Mijn Overheid
mit der Berichtenbox

~100 Mio. Nachrichten

wurden im Jahr 2017
via Berichtenbox versendet

Erfolgsfaktoren

- Umsetzungsstrategie des Staates: One-Stop-Shop, Once-Only und Digital by Default
- MijnOverheid und die Berichtenbox als verbindlicher Kommunikationskanal mit den Steuerbehörden
- Konkurrenzangebote scheiterten an fehlender Interoperabilität der Systeme



- **E-Government-Ziele:** 1. Digital first, 2. Putting the citizen at the centre of government administration reforms, 3. ICT for everyone
- **Für Digitalisierung verantwortliche Behörde:** Departementet för Digitaliseringspolitik (Teil des Ministeriums für öffentliche Verwaltung innerhalb des Finanzministeriums)
- **Umsetzungsstrategie:**

One-Stop-Shop

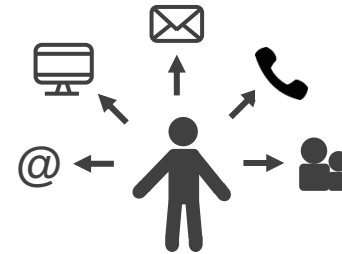


Government Offices of Sweden
für Bürger

Verksamhet.se
für Unternehmen

~~Once-Only~~

Multichannel-Service-Delivery

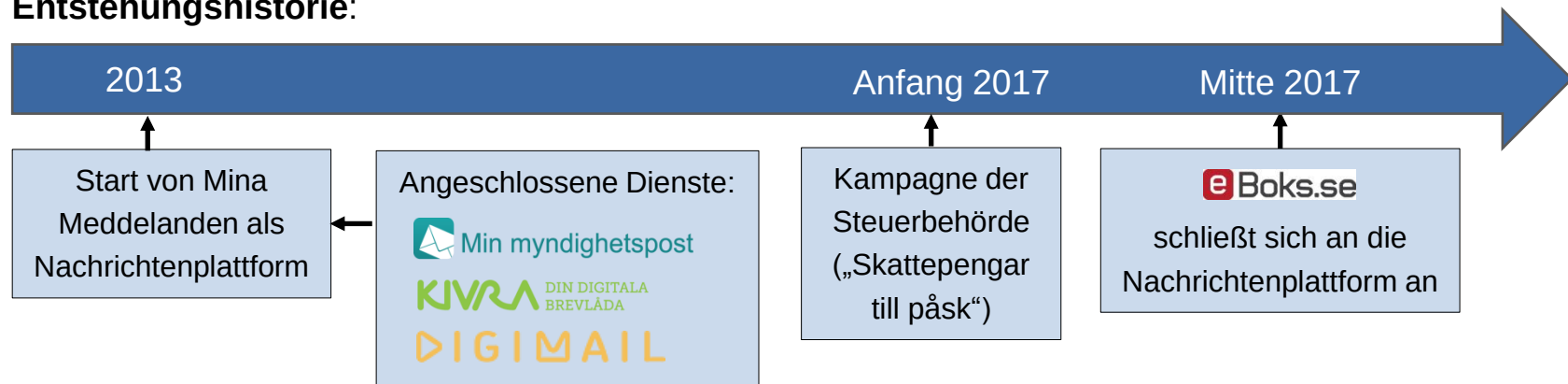


- **Relevante staatliche Regelungen und Maßnahmen:**
 - Derzeit besteht keine Pflicht für Bürger und Unternehmen ein digitales Postfach zu besitzen oder mit staatlichen Stellen elektronisch zu kommunizieren

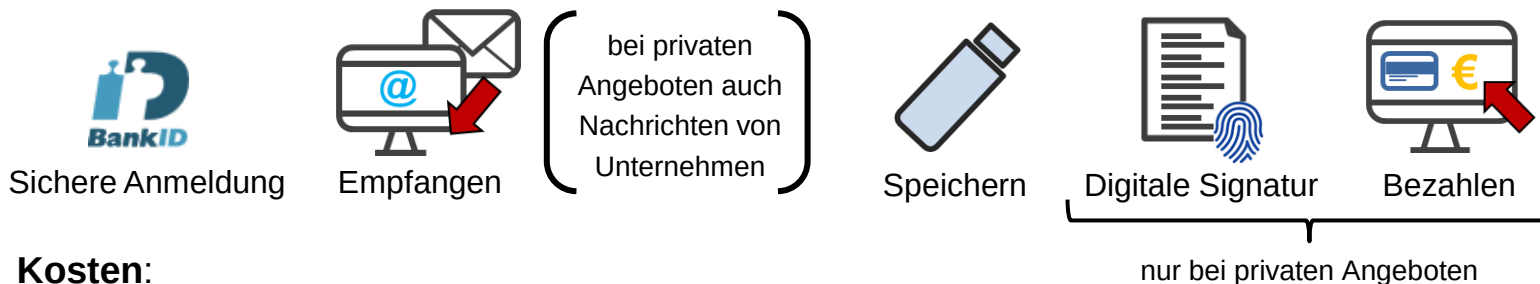


Vier parallele Anbieter für digitale Kommunikation

- **Angebot:** **MINA MEDDELANDEN**-Portal bündelt Nachrichtenverkehr zwischen vier Dienstleistern (ein staatliches Angebot, zwei Angebote von Postdiensten, ein IT-Dienstleister)
- **Anbieter/Betreiber:** Skatteverket (Steuerbehörde) im Auftrag des schwedischen Staates
- **Entstehungshistorie:**



- **Funktionen:**



- **Kosten:**

- Die Benutzung des Postfachs ist für Bürger kostenfrei



Produkt:  Min myndighetspost

Dienstleister: Staat / schwedische Steuerbehörde

Potentieller Nutzerkreis: lediglich One-Way-Kommunikation von staatlichen Stellen (insb. Steuerbehörden) an Bürger und Unternehmen

Produkt:  DIN DIGITALA
BREV LÅDA

Dienstleister: 41an Invest / privater IT-Dienstleister

Potentieller Nutzerkreis: One-Way-Kommunikation von staatlichen Stellen und Unternehmen an Bürger und Unternehmen

Produkt: 

Dienstleister: Joint Venture aus Smart Refill und dem Post-Wettbewerber Bring CityMail

Potentieller Nutzerkreis: One-Way-Kommunikation von staatlichen Stellen und Unternehmen an Bürger und Unternehmen

Produkt:  eBoks.se

Dienstleister: Joint Venture aus Nets und dem schwedischen Post-Incumbent PostNord

Potentieller Nutzerkreis*: Two-Way-Kommunikation zwischen staatlichen Stellen und Unternehmen mit Bürgern

*eBoks ist bislang noch nicht für die Kommunikation von staatlichen Stellen mit Unternehmen auf Mina Meddelanden freigegeben.



Nutzung von Mina Meddelanden (2017)

>1/4 der Schweden

(2,7 Mio. Schweden)

haben sich für ein
sicheres elektronisches
Postfach angemeldet

>2,5 Mio. Nutzer

verzeichnet der
erfolgreichste
Dienst Kivra

**noch deutliches
Wachstumspotenzial**

- erst seit 4 Jahren verfügbar
- Markteintritt durch bedeutenden Wettbewerber eBoks 2015

Erfolgsfaktoren

- Kampagne der Steuerbehörden Anfang 2017 erhöhte die Nutzerzahl deutlich (+0,5 Mio. Nutzer in 4 Monaten)
- Aufnahme des dänischen Dienstes eBoks in Mina Meddelanden Mitte 2017 hat den Markt belebt

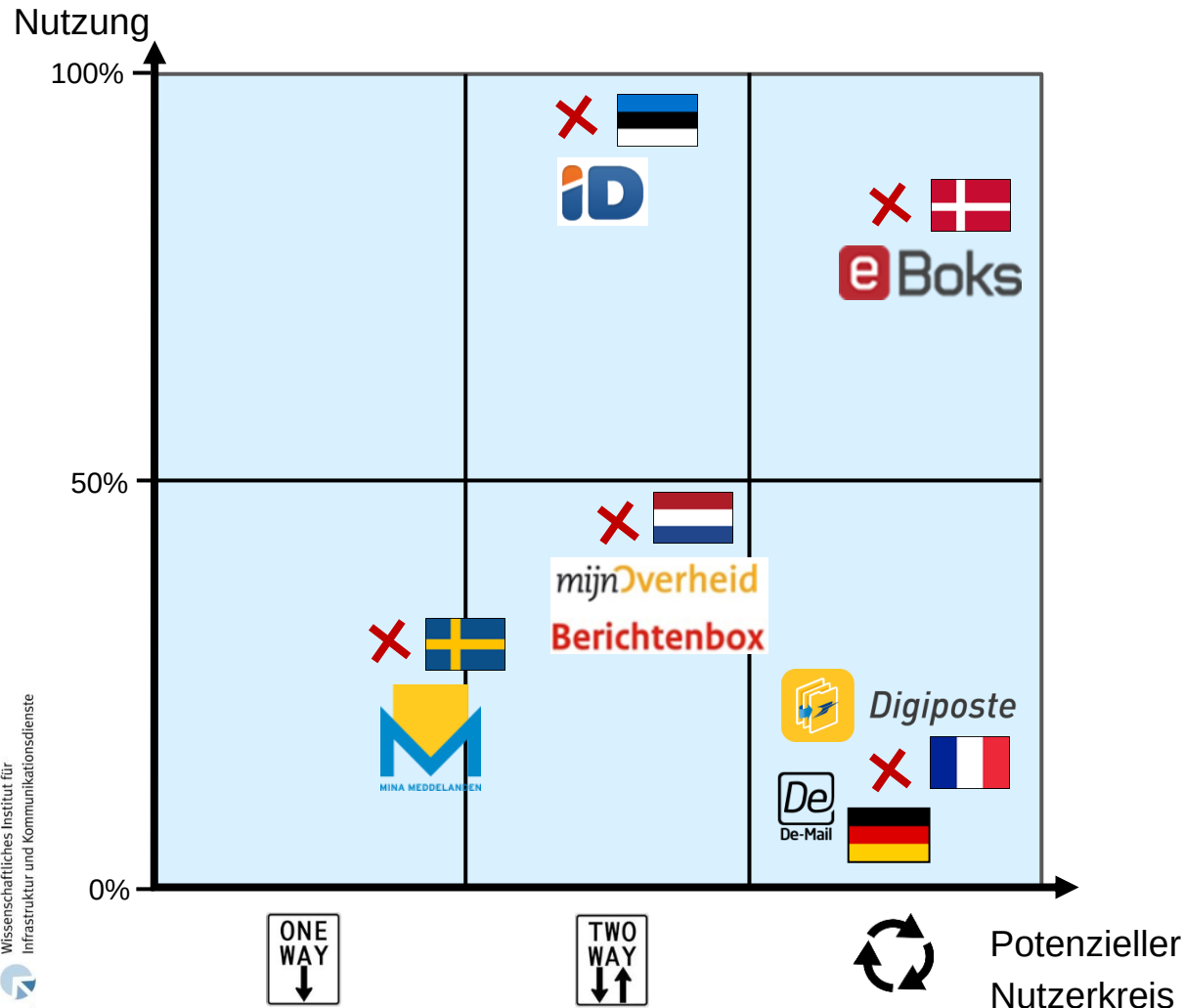
Hemmnisse

- Schweden wendet bislang weder das Once-Only-Prinzip noch Digital by Default an (die Einführung ist jedoch geplant)
- In Schweden besteht derzeit keine Pflicht für Bürger und Unternehmen ein digitales Postfach zu besitzen oder mit staatlichen Stellen elektronisch zu kommunizieren

→ Mina Meddelande ist erst seit dem Jahr 2013 aktiv und bietet noch viel Entwicklungspotenzial

Ländervergleich

Digitale Kommunikation am stärksten etabliert in DK und EE



Erfolgsfaktoren

- Gute Internetversorgung
- Umfassendes staatliches Konzept für E-Government
- Verpflichtung zur Nutzung eines elektronischen Postfachs (DK & NL)
- Staatliche Kampagnen (SE & EE)

Hemmnisse

- Geringe Akzeptanz digitaler Kanäle
- Keine staatliche Unterstützung
- Schlechte Zugänglichkeit und unkomfortable Bedienung
- Unklarheit über Datenschutz und IT-Sicherheit sowie mangelnde Transparenz über Datenverwendung
- Hohe Kosten / Anforderungen des Systems (z.B. bei der Anmeldung)

Zwang ist wirksamste Strategie zur Digitalisierung. Angemessen?



Verpflichtung zur Nutzung eines (bestimmten) elektronischen Postfachs bei der Kommunikation mit staatlichen Institutionen



eBoks-Postfach ist verpflichtend für alle Bürger (>14 Jahren) seit 11/2014



Das sichere Postfach von MijnOverheid ist verbindlicher Kanal für die Kommunikation mit niederländischen Steuerbehörden seit April 2015



Verpflichtung zum Besitz eines elektronischen Personalausweises (ID-Karte)



Estnische ID-Karte ist verpflichtend für alle Bürger > 15 Jahre und mit einer sicheren E-Mail-Adresse für die Kommunikation mit dem Staat gekoppelt

- Verpflichtungen sind ein gängiges Mittel von digital weiter entwickelten Staaten, um die Nutzung elektronischer Kommunikation anzukurbeln

Ländervergleich

Staat hat starke Rolle bei digitaler Kommunikationslösungen

Anbieter					
Private Unternehmen 	 (2001) 		 <i>Digiposte</i> (2011) 		 (2013)  (2015)   (2013)
Staat 	↓ seit 2009 vom Staat beauftragt	 (2007)		<i>mijnOverheid</i> Berichtenbox (2008)	↓ staatlich akkreditiert  (2013)

- Erfolgreiche digitale Kommunikationsangebote werden entweder direkt vom Staat angeboten (EE & NL) oder in seinem Auftrag bereitgestellt (DK)
- Angebote privater Dienstleister sind erfolgreicher, wenn sie staatlich akkreditiert sind (SE)

Legende:  Postdienst beteiligt

Ausblick für den deutschen Briefmarkt

Brief-Kommunikation

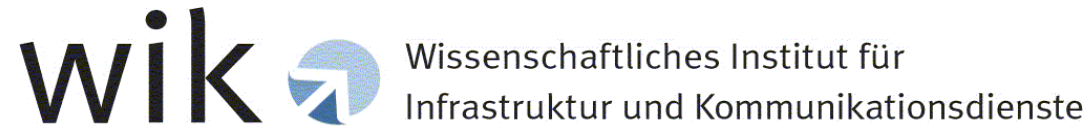
- Keine wirksame staatliche Strategie zur Digitalisierung der Kommunikation in Deutschland erkennbar
- Einzel-Lösungen von Unternehmen zur Digitalisierung (Banken, Versorger etc.) weitgehend ausgeschöpft
- Weiter langsamer Bedeutungsverlust des Briefs in Deutschland, aber Brief wird Rolle im Mix der Kommunikationsmedien behalten
- Disruption/Abbruchkante wie in Dänemark oder Estland sehr unwahrscheinlich

Werbesendungen

- Weiter Trend zu gezielteren Kampagnen – hochwertige personalisierte Werbung, geringere Volumina
- Starke Abhängigkeit von Konjunkturzyklen

Warenzustellung

- Weiter starkes Wachstum im E-Commerce, auch beim Brief (leichte Waren, geringe Handelswerte)



Alex Dieke

WIK Wissenschaftliches Institut für Infrastruktur
und Kommunikationsdienste GmbH

Postfach 2000

53588 Bad Honnef

Tel.: +49 2224-9225-36

Fax: +49 2224-9225-68

a.dieke@wik.org

www.wik.org