

Umfrage „Nutzung von Geographischen Daten & Informationssystemen“

Bitte senden Sie diesen Fragebogen ausgefüllt per Fax (**0228 2284-221**) oder per Post zurück an:

IHK Bonn/Rhein-Sieg
Herrn Dr. Rainer Neuerbourg
Bonner Talweg 17
53113 Bonn

1. Statistische Angaben zum Unternehmen

Branche Mitarbeiterzahl Gründungsjahr

2. Fragenkomplex zur aktuellen Nutzung von Informationen mit Raumbezug im Unternehmen

Informationen sind die Grundlage unternehmerischer Entscheidungen. Die folgenden Fragen zielen darauf ab, ob und welche geographischen Informationen bei Ihren Unternehmensentscheidungen und/oder in Ihrer alltäglichen Arbeit eine Rolle spielen bzw. spielen könnten.

2.1. Welche der folgenden Informationen/Daten werden in Ihrem Unternehmen heute bereits genutzt?

	Häufig	Gelegentlich	In Einzelfällen	Gar nicht
Stadtpläne bzw. allgemeine Straßen- und Landkarten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Amtliche Katasterauszüge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Physische Karten (z.B. mit Höheninformationen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Flächennutzungspläne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bebauungspläne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3D-Darstellungen von Landschaften und Gebäuden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Karten oder schriftliche Informationen zur Landnutzung (z.B.: Wald, Gewerbegebiet, Naturschutzgebiet, Wasserschutzgebiet, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Karten oder schriftliche Informationen zu Infrastrukturen (z.B.: Abwasseranschlüsse, Stromversorgung, ÖPNV-Netze, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Räumlich aufbereitete statistische Daten (z.B. Bevölkerungsdichte, Arbeitslosenquoten, Altersstruktur usw.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Karten oder schriftliche statistische Informationen zur Bebauung (Gebäudealter, Gebäudehöhen, Wohnstrukturen: Einzelhäuser, Mehrfamilienhäuser, Blockbebauung, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Räumliche Marktdaten (z.B regionale Kaufkraft, Einzugsgebiete, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informationen zur Verkehrssituation (Verkehrszählungen, Fußgängerfrequenz, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Karten zu Navigationszwecken und Fahrzeitenabschätzung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spezielle Umweltdaten (Bodenbelastungen, Altlasten, Daten zur Luft- und Wasserqualität usw.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eigene Datenbank mit Objekten (z.B. Immobilien), die einen räumlichen Bezug haben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weitere geographische Informationen, die bislang nicht genannt worden sind:				
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.3 Welche Möglichkeiten nutzen Sie, fehlende Informationen zu erhalten? Bitte markieren Sie durch 1. bis wahlweise 5. die Reihenfolge, in der sie diese Optionen wählen:

Beauftrage Dienstleister	<input type="checkbox"/>	Verzicht auf die Information	<input type="checkbox"/>
Telefonische Recherche	<input type="checkbox"/>	Andere Option:	
Internetrecherche	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>

2.4 Schätzen Sie bitte den jährlichen Zeit-Aufwand, der für die Beschaffung der unter Ziff. 2.1 genannten Informationen in Ihrem Unternehmen insgesamt aufgewendet werden muss.

weniger als einen Tag	<input type="checkbox"/>	zwischen ein und drei Monaten	<input type="checkbox"/>
zwischen einem Tag und einer Woche	<input type="checkbox"/>	länger als drei Monate	<input type="checkbox"/>
zwischen einer Woche und einem Monat	<input type="checkbox"/>		

2.4.1 Bitte bewerten Sie diesen Zeit-Aufwand in Relation zur Menge und Relevanz der Informationen:

gering angemessen unangemessen hoch Unterschiedlich, abhängig von der Relevanz

2.5 Auf welche Weise bzw. mit welchen Instrumenten werden die von Ihnen genutzten geographischen Informationen und Karten bearbeitet?

überwiegend auf Papier, das heißt, auch digital erhaltene Informationen wie zum Beispiel PDF-Dokumente oder Kartenbilder werden gewöhnlich ausgedruckt (weiter mit Frage 2.6)

überwiegend digital, das heißt, auch auf Papier erhaltene Information werden gewöhnlich digitalisiert (weiter mit Frage 2.8)

unterschiedliche Handhabung, abhängig vom jeweiligen Prozess (bitte die Fragen 2.6 bis 2.9 vollständig beantworten)

2.6 Falls Sie überwiegend mit Papierdokumenten arbeiten, wie erhalten Sie die benötigten bzw. gesuchten Informationen gewöhnlich? (Mehrfachantworten sind möglich.)

als Original/Kopie auf dem Postweg	<input type="checkbox"/>	als Fax-Dokument	<input type="checkbox"/>
als digitales Dokument per Download im Internet - das Dokument wird für die weitere Bearbeitung als Fax-Dokument ausgedruckt	<input type="checkbox"/>	als digitales Dokument per E-Mail/auf Datenträger - das Dokument wird für die weitere Bearbeitung ausgedruckt	<input type="checkbox"/>
durch Ausdruck von Bildschirmanzeigen im Internet bzw. durch Nutzung entsprechender Druckangebote von Webseiten	<input type="checkbox"/>	Andere Option:	<input type="checkbox"/>
		<input type="text"/>	

2.7 Falls Sie überwiegend mit Papierdokumenten arbeiten, nennen Sie bitte mögliche Gründe dafür:
(Mehrfachantworten sind möglich.)

Aufgrund von Vorschriften, die eine schriftliche Dokumentation / Archivierung vorsehen

Mitarbeiter bevorzugen Papierdokumente / Papierkarten / Ausdrücke

Papierdokumente sind einfacher zu handhaben

Anderer Grund:

2.8 Falls Sie überwiegend digitale Informationen nutzen, wie erhalten Sie diese Daten?
(Mehrfachantworten sind möglich.)

Auf einem Datenträger (CD, DVD, mobile Festplatte usw.)

Durch Download der Daten über entsprechende Web-Angebote.

Als webbasiertes Angebot ohne Download, die Daten werden lediglich im Browser betrachtet.

Auf folgendem Weg:

2.9 Falls Sie überwiegend digitale Informationen nutzen, gibt es für geographische Informationen bereits spezielle Lösungen im Unternehmen, die auch mit spezifischen Datenformaten wie z.B. Shapefiles umgehen können?

Ja, wir nutzen an einem Arbeitsplatz eine spezielle CAD- bzw. GIS-Lösung.

Ja, wir nutzen unternehmensweit an mehreren Arbeitsplätzen CAD- bzw. GIS-Lösung.

Im Prinzip ja, wir nutzen Lösungen auf der Basis von Datenbanken und SAP, da ist GIS/CAD nur ein Modul.

Nein, wir nutzen geographische Informationen, Pläne und Kartenbilder als Teil eines Dokumentenmanagements und bevorzugen gängige Digital-Formate wie z.B. PDF.

Andere Option:

3. Fragen zur möglichen Nutzung eines geplanten Datenportals

Das geplante Portal soll die Nutzung und den Zugang zu geographischen Informationen wesentlich vereinfachen. Die folgenden Fragen sollen dabei helfen, herauszufinden, wie ein solches Portal gestaltet sein muss und welche Funktionalitäten es bieten sollte.

3.1 Schätzen Sie bitte zunächst die Vorerfahrung und Vertrautheit mit webbasierten Informationsportalen in Ihrem Unternehmen ein:

Für mich oder meine Mitarbeiter sind webbasierte Datenportale ein neues Thema.

Wir erstellen eigene „Google Maps Mashups“, um Informationen darzustellen oder nutzen ähnliche Möglichkeiten.

Ich oder meine Mitarbeiter sind mit einfachen webbasierten Informationsportalen grundsätzlich vertraut. Im Bereich geographischer Informationen ist zum Beispiel „Google Maps“ bekannt.

Professionelle Geodatenportale sind in unserem Unternehmen bekannt, Abkürzungen wie GDI und OGC sind uns geläufig.

3.2 Bewerten Sie bitte folgende allgemeine Funktionalitäten eines solchen Portals nach ihrer Bedeutung für die Nutzung des Datenportals aus Ihrer Sicht. Die Gewichtung reicht von 5 (sehr wichtig) bis 1 (unwichtig). Wenn Sie eine Funktionalität nicht kennen oder nicht einschätzen können, kreuzen Sie bitte die Null an.

	5	4	3	2	1	0
Das Portal funktioniert mit einem Standardbrowser (Internet Explorer, Firefox, usw.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spezielle Daten sind ähnlich wie bei „Google“ einfach recherchierbar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Karten lassen sich wie bei „Google Maps“ schnell verschieben und zoomen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mittels einer „Markierfunktion“ können relevante Informationen zu einem Gebiet angezeigt werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alle Funktionen sind per Mausclick bedienbar bzw. an- und abschaltbar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
An jeder Stelle stehen Hilfenemenüs zur Verfügung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die gesuchten Daten/Kartenbilder werden auf dem Bildschirm angezeigt und können dann weiter verarbeitet werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mittels einer komfortablen Druckfunktion können passende DIN A4/DIN A3 Karten erzeugt werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Einzelne Funktionalitäten können individuell ausgewählt und hinzugefügt werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entfernungen oder Flächen können direkt am Bildschirm bestimmt werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Daten können flächendeckend für ganz Deutschland abgerufen werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Daten können kleinräumig, beispielsweise auf Quartiersebene, abgerufen werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Karten enthalten Informationen zur Aktualität der Daten und zur Herkunft.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Externe „WMS-Dienste“ oder „WFS-Dienste“ können eingebunden werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eigene Daten können in das Portal hochgeladen und bearbeitet werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die im Portal gefundenen Daten können direkt über eine Schnittstelle als Datei heruntergeladen und mit eigenen CAD/GIS Daten kombiniert werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eventuelle Gebühren für die gesuchten Daten können direkt bezahlt werden, etwa per Kreditkarte oder Bankeinzug (Shopping-Funktion).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Weitere Funktionalitäten:

	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.3 Als Anwendungsbeispiel für „Flex-I-Geo-Web“ soll ein Portal zur Standortbewertung bzw. -entwicklung eingerichtet werden. Bewerten Sie bitte folgende spezielle Funktionen eines solchen Portals nach ihrer Bedeutung für die Nutzung des Datenportals aus Ihrer Sicht. Die Gewichtung reicht von 5 (sehr wichtig) bis 1 (unwichtig). Wenn Sie eine Funktionalität oder Aussage nicht kennen oder nicht einschätzen können, kreuzen Sie bitte die Null an.

	5	4	3	2	1	0
Ich will mögliche Flächen für eine Bebauung nach ihrer Entfernung von einem vorgegebenen Ort suchen können.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich will mögliche Flächen für eine Bebauung nach ihrer Größe und Geometrie suchen können.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich will zu einem ausgewählten Ort Informationen zur Verkehrsanbindung erhalten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich will wissen, welche Art der Bebauung auf einer ausgewählten Fläche möglich ist (Fläche, Höhe, Volumen, Nutzungsmöglichkeiten, etc).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich will Informationen über die technische Erschließung einer Fläche erhalten (Strom, Gas, Kanal, Kommunikation, etc).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich will beliebige Informationen zur Umgebung einer ausgewählten Fläche erhalten (Schulen, Bevölkerungsdaten, ÖPNV-Haltestellen, etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fortsetzung Frage 3.3

	5	4	3	2	1	0
Ich will Informationen zu möglichen Belastungen einer ausgewählten Fläche erhalten (Altlasten, Lärm, Luftverschmutzung, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich will Informationen zur wirtschaftlichen Nutzung der Fläche und zum Umfeld erhalten (Kaufkraft, soziodemographische Daten, Mietspiegel).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich will planungsrelevante Daten (B-Pläne, F-Pläne, FFF-Flächen, Naturschutz-, Hochwasserschutzgebiete) einsehen können.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich will 3D-Modelle einer geplanten Bebauung direkt in eine 3D-Ansicht der Umgebung einfügen können.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Weitere Funktionalitäten:

	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.4 Bei folgenden Aussagen ist gefragt, wie gut sie mit Ihrer Meinung übereinstimmen. Auch hier reicht die Bewertung von 5 für volle Übereinstimmung bis 1 = keine Übereinstimmung.

	5	4	3	2	1	0
Die Datensuche sollte kostenlos sein – die Datennutzung selbst darf etwas kosten, wenn dadurch ein deutlicher Zeitgewinn erzielt werden kann.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Datensuche muss in jedem Fall kostenlos sein, auch wenn dann vielleicht nicht alle Suchanfragen zum Ziel führen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auch die Datensuche darf eine Art Erfolgshonorar kosten, wenn die gesuchten Daten schnell gefunden werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mit festen monatlichen Kosten unabhängig von der Nutzung kann ich am besten kalkulieren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich sehe in solchen Datenportalen eine Art Daten-Marktplatz – Anbieter und Nutzer einigen sich nach marktwirtschaftlichen Grundsätzen über Preise.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Für mich sind die Funktionalitäten des Systems entscheidend, die Benutzerführung spielt für mich nur eine untergeordnete Rolle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich erwarte eine intuitive, sofort verständliche Benutzerführung mittels leicht verständlicher „Icons“ (Symbole), auch wenn dies ggf. weniger Funktionalität bedeuten könnte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zur Eingrenzung von Informationen halte ich eine schrittweise Suche für sinnvoll.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Suchkriterien sollten vorgegeben sein, um den Nutzer nicht zu überfordern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Suche sollte es erlauben, alle Suchkriterien auf einmal einzugeben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich benötige eigentlich kein separates Webportal, sondern möchte die Suchfunktionen einfach in meine vorhandene IT-Lösung integrieren können.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich kann mir vorstellen, mit dem geplanten Baukasten ein Webportal für die eigenen Bedürfnisse aufzubauen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich bin bereit, Mitarbeiter für den Umgang mit einem Portal zu schulen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Weitere Funktionalitäten:

	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Für Ihre Mitwirkung danken wir Ihnen herzlich!

Gerne können Sie uns auf diesem separaten Blatt Ihre Kontaktdaten (für Rückfragen) freiwillig angeben:

Name des Unternehmens

Name des Ansprechpartners

Telefon

E-Mail