

## قياس مدى تطور الخدمات البريدية الرقمية - مبادئ توجيهية للإجابة على الاستبيان

### 1- مقدمة

يمكن الغرض من هذا الاستبيان في جمع بيانات تمثيلية عن الأنشطة البريدية وتطور الخدمات الرقمية يمكن استخدامها في تحيين مؤشرات قياس أداء القطاع البريدي. وتشمل الأهداف الأخرى لهذا الاستبيان ما يلي:

- قياس مدى تطور الخدمات البريدية الرقمية في البلدان الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي؛
- تحديد وتقييم أثر العوائق والاتجاهات المحتملة التي يمكن أن تؤثر في تطوّر الخدمات الرقمية البريدية؛
- تقييم تطور الخدمات الرقمية البريدية وأهميتها الاستراتيجية على الصعيد العالمي منذ تقرير عام 2019؛
- ووضع إطار خاص باستراتيجيات الخدمات البريدية الرقمية.

ويُعدّ هذا الاستبيان نسخة مُحيّنة من استبيان عام 2017 الذي كان قد استخدم لإعداد التقرير "الاقتصاد الرقمي والأنشطة البريدية الرقمية - مشهد عالمي" الذي أصدره الاتحاد البريدي العالمي في عام 2019.

ويمكنكم الاطلاع على التقرير السابق بالنقر على الرابط التالي:

[http://www.upu.int/uploads/tx\\_sbdownloader/theDigitalEconomyAndDigitalPostalActivitiesAGlobalPanoramaEn.pdf](http://www.upu.int/uploads/tx_sbdownloader/theDigitalEconomyAndDigitalPostalActivitiesAGlobalPanoramaEn.pdf)

وستشكل البيانات التي تُجمَع بواسطة هذا الاستبيان الأساس الذي يستند إليه التحليل العالمي والإقليمي الذي سيتولى إجراؤه المكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي في مجال تطوير الخدمات البريدية الرقمية. وستوفّر هذه البيانات أيضاً معلومات محينة عن نشاط كل مستثمر بريدي معيّن في المجال لإدراجها في التقرير "الاقتصاد الرقمي والأنشطة البريدية الرقمية - مشهد عالمي" المزمع نشره في عام 2020.

ولكي تكون هذه الأداة أداة مفيدة فيما يتعلق برسم السياسة البريدية، فيجب أن تكون البياناتُ بياناتٍ جديرة بالثقة. ولا بد أن يحرص كل مستثمر معيّن حرصاً شديداً على تقديم بيانات كاملة وجديرة بالثقة. ويعتبر توافر معلومات ذات نوعية جيدة أمراً أساسياً ليتسنى للاتحاد البريدي العالمي والمؤسسات البريدية رسم سياسات ملائمة وتطويرها. ويمكن أن تفضي البيانات غير الجديرة بالثقة أو الناقصة إلى استنتاجات خاطئة، وفي ذلك استنزاف للموارد.

### 2- النطاق

يركز الاستبيان على القدرات الرقمية للخدمات، ولا يشمل العناصر "المادية" للخدمات الإلكترونية (على سبيل المثال، استبعدت خدمات التوزيع والخدمات اللوجستية).

ويحاكي هيكلُ نسخة هذا الاستبيان هيكلَ نسخة استبيان عام 2017 لكي تتسنى مقارنة النتائج بنتائج التقارير الماضية ولإبراز مدى تطور الخدمات البريدية الرقمية.

### 3- تعليمات عامة

من أجل المساعدة على الحفاظ على نوعية الاستبيان المتعلقة بالخدمات البريدية الإلكترونية، يُطلب إليكم:

- ملء جميع أقسام الاستبيان بأكبر قدر ممكن من الدقة؛
- ضمان تقديم المعلومات الصحيحة لمختلف الأفرقة في مؤسستكم؛
- توفير كل البيانات الممكنة لتقليل عدد البيانات الناقصة إلى أدنى حد؛

ويتمكّن الاستبيان من الأقسام التالية:

- '1' قائمة الخدمات البريدية الإلكترونية: يتطرق هذا القسم إلى الخدمات البريدية الإلكترونية كتلك التي تقدمها المؤسسات البريدية إلى زبائنها النهائيين (أفراد أو شركات أو حكومات) عبر الشبكات الرقمية. وتعتبر الإنترنت أهم قناة لتقديم الخدمات الإلكترونية كما تجدر الإشارة أيضاً إلى قنوات اتصال أخرى (الهواتف المحمولة والحواسيب اللوحية ومراكز الاتصال وأجهزة التلفاز).
- '2' الاتجاهات المستقبلية: يرمي هذا القسم إلى قياس مدى وعي المستثمرين المعيّنين بالاتجاهات التكنولوجية الحديثة التي قد تؤثر (إيجابياً أو سلبياً) في أعمالهم التجارية البريدية الإلكترونية في المستقبل.
- '3' الاستراتيجيات البريدية الرقمية: يرمي هذا القسم إلى تعزيز الوعي بالأسباب التي تحفز أو تعيق اتخاذ قرارات لتنمية الخدمات الإلكترونية وأنواع الردود الاستراتيجية التي توفرها المؤسسات البريدية.
- '4' العوائق والحوافز: يعرض هذا القسم نتائج الأسئلة الجديدة التي ترمي إلى تعزيز الوعي بالأسباب التي تحفز أو تعيق اتخاذ قرارات لتنمية الخدمات الإلكترونية وأنواع الردود الاستراتيجية التي توفرها المؤسسات البريدية.
- '5' مسائل متنوعة: يرمي هذا القسم إلى تشجيع الراديين على تقاسم التجارب أو تقديم معلومات إضافية يقدّرون أنها جديرة بالإدراج في التقرير.

يمكنكم ملء الاستبيان على الإنترنت بالنقر على الرابط التالي: <https://www.surveymonkey.com/r/postaldigital2020>. ويرجى إرجاع الاستبيان قبل الموعد النهائي من أجل إتاحة الوقت الكافي للمكتب الدولي من أجل إعداد التقرير ونشره.

وسعياً إلى تقديم بيانات تتسم بأكثر قدر ممكن من الدقة، سيساعد كل مستثمر معيّن على الارتقاء بمكانة الإحصاءات البريدية وتعزيز دورها كأداة لصنع القرارات.

#### 4- التعاريف

من أجل ضمان اتساق البيانات وجعل الاستبيان أيسر فهماً، تُقدّم التعاريف عند الضرورة. ويرجى قراءة التعاريف قراءة دقيقة قبل الإجابة على الأسئلة.

التعاريف	جدول الخيارات
عملية تطوير خدمة جديدة للسوق بما في ذلك مرحلة الاختبار التجريبي ويعتبر هذا النوع من التطوير الخطوة الأولية في عملية تطوير الخدمات وينطوي على عدد من الخطوات يجب إكمالها قبل إطلاق عملية تسويق المنتج على الصعيد التجاري.	خدمة قيد التطوير
أي فرد أو شركة أو منظمة تحصل على خدمة إلكترونية بريدية وتستخدمها، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الجهات المُرسلة أو المستقبلة.	المستخدم
التعاريف	الخدمة
خدمات مكتب البريد الإلكتروني والحكومة الإلكترونية	
يُتيح لجهة مرسله معتمدة إرسال رسائل إلكترونية وتسليمها إلى جهة مُرسَل إليها معتمدة وإدارة وتخزين الرسائل والمعلومات الإلكترونية ويُتيح للجهة المرسل إليها المعتمدة الاطلاع على هذه الرسائل والمعلومات الإلكترونية. وَرَدَ تعريفه في المادة 37 من اتفاقية الاتحاد البريدي العالمي والمادة 37-006 من نظام الاتفاقية.	صندوق البريد الإلكتروني
إيصال المواد الدعائية و/أو البيانات الترويجية عن طريق البريد بوسائل إلكترونية.	البريد الدعائي عن طريق الإنترنت
إتاحة تبادل آمن وموثوق للرسائل الإلكترونية، بحيث يُمكن جهة مرسله معتمدة من إرسال رسائل إلكترونية تتسلمها جهة مُرسَل إليها معتمدة أو جهات مُرسَل إليها مع الحصول على دليل إرسال الرسالة وتسلمها حسب التعريف الوارد في المادة 37 من اتفاقية الاتحاد البريدي العالمي والمادة 37-002 من نظام الاتفاقية.	البريد الإلكتروني المسجل بريدياً

الخدمة	التعريف
البريد الإلكتروني وخدمات الحكومة الإلكترونية (تابع)	
البطاقات الإلكترونية	خدمة تتيح شراء بطاقة بريدية على الإنترنت والتي تُسلم بعد ذلك إلى الجهات المُرسِل إليها بوسائل مادية أو إلكترونية.
الفاكس الإلكتروني	يسمح بإرسال نصوص ورسوم توضيحية مطابقة للأصل عن طريق الفاكس، على النحو المبين في المادة 37 من اتفاقية الاتحاد البريدي العالمي والمادة 37-002 من نظام الاتفاقية.
إعداد الفواتير الإلكترونية	خدمة تتيح تسليم الفواتير الإلكترونية، على سبيل المثال، من المصارف أو المرافق أو الوكالات الحكومية، إلى صناديق البريد الإلكترونية للزبائن.
البريد المختلط	يسمح للمُرسل بإرسال رسالة أصلية في شكل مادي أو إلكتروني على حد سواء، تُعالج بعد ذلك إلكترونياً وتُحوّل إلى رسالة مادية أو إلكترونية قصد تسليمها للمُرسل إليه. وقد ورد تعريفه في المادة 37 من اتفاقية الاتحاد البريدي العالمي والمادة 37-001 من نظام الاتفاقية. ويشمل أيضاً خدمات مثل "طباعة وثائق المعاملات" المقدمة للمؤسسات التجارية الكبرى.
البريد المختلط العكسي	يسمح للزبائن بإرسال رسالة مادية أصلية تُحوّل إلى صيغة إلكترونية قصد تسليمها إلى المُرسِل إليه.
تيسير البريد المختلط على الإنترنت	يسمح لصغار مستخدمي البريد بالوصول من خلال موقع البريد الشبكي إلى مركز جامع للخدمات المتعلقة بتصميم وإعداد وطبع وإرسال بريدهم الدعائي أو رسائلهم المتعلقة بالمعاملات التجارية.
ختم التصديق البريدي الإلكتروني	يقدم سلسلة من الأدلة التي يخزنها المستثمر المعين باعتباره طرفاً ثالثاً موثقاً لإثبات وجود حدث إلكتروني متعلق بمحتوى معين في موعد معين ويشترك فيه طرف معروف أو أكثر. ويرد تعريفه في المادة 37 من اتفاقية الاتحاد البريدي العالمي والمادة 37-004 من نظام الاتفاقية. ويدعم معيار المواصفات الوظيفية للاتحاد البريدي العالمي S43 هذه الخدمة. ويدعم معيار المواصفات الوظيفية للاتحاد البريدي العالمي S43 هذه الخدمة.
التوقيع الرقمي	هو النظير الرقمي للتوقيع الخطي المادي الذي يقوم على أساس خوارزمية حيث يمكن التحقق من هوية المُوقِّع وسلامة البيانات. ويتحقق البريد من هوية الزبون بصفة قانونية ويتيح له القدرة على التوقيع بصورة رقمية على مستند أو رسالة رقمية. ويستخدم التوقيع الرقمي أسلوب التشفير لضمان هوية المُرسِل (توثيق) وضمان عدم تغيير الرسالة خلال العبور (السلامة) والحيلولة دون إنكار المُرسِل للرسالة (عدم التنصل).
خدمات الهوية الرقمية	تصدر المؤسسة البريدية هوية رقمية تحدد بشكل قانوني هوية زبائنها. ويمكن ضمان الهوية الرقمية عن طريق توثيق إلكتروني بسيط باستخدام كلمة مرور أو بواسطة استعمال تكنولوجيات توثيق أكثر أماناً قائمة على التشفير ومرافق المفاتيح العمومية.
خدمات الاعتماد	هي قدرة الزبون على استعمال اسم وكلمة مرور رقميين في نظام آخر والحصول على تحقق طرف ثالث من هويته الرقمية. فعلى سبيل المثال، يمكن لزبون لديه هوية رقمية صادرة عن البريد الدخول إلى نظامهم المصرفي للقيام بمعاملات تجارية. ويطلب المصرف بطريقة إلكترونية إلى البريد الذي أصدر هذه الهوية التحقق من الهوية الرقمية، ويقدم البريد للمصرف أمانة رمزية تمثل عملية التصديق على تلك الهوية الرقمية.
المحفوظات الرقمية	يُحوّل البريد المستندات الورقية والبيانات ويُخزنها في محفوظات إلكترونية يُراعى فيها القانون ويمكن التحقق منها قانونياً (المحفوظات الإلكترونية)، باستخدام معايير القطاع (مثلاً، معايير 2003:14721 ISO OASIS) وتقتضي إدارة المحفوظات الرقمية وضع عملية كاملة للحفاظ الرقمي وهيكلتها وتحديثها وتشغيلها على أساس معايير القطاع المعترف بها.
الصحة الإلكترونية	تسمح للزبائن (المرضى ومقدمو الرعاية) بالحصول على معلومات صحية شخصية وتدبيرها (التصديق والرسوم وإدارة الحسابات).

الخدمة	التعريف
<b>البريد الإلكتروني وخدمات الحكومة الإلكترونية (تابع)</b>	
الإدارة الإلكترونية: تقديم الطلبات/التسجيلات على الإنترنت (عبر الشبائيك أو بواسطة الإنترنت)	يمكن للزبائن طلب أو تسجيل مستندات رسمية عن طريق الشبائيك أو الإنترنت (على سبيل المثال، جواز سفر ورخصة القيادة والتسجيل الجامعي)، تُرسل إليهم أو تسلم إليهم عن طريق مؤسسة البريد.
<b>التجارة الإلكترونية</b>	
متجر خاص بمنتجات هواية جمع الطوابع البريدية وبالمنتجات البريدية على الإنترنت	يمكن للزبائن شراء المنتجات البريدية ومنتجات هواية جمع الطوابع البريدية عن طريق الموقع الشبكي للبريد وتسليمها إلى عنوان مادي.
بوابة التسوق البريدية على الإنترنت (مركز تجاري)	موقع شبكي للبريد أو بوابة إلكترونية تعرض سلع مجموعة متنوعة من التجار. وغالباً ما تُدمج المواقع الإلكترونية للتجار في الموقع الشبكي للبريد.
الإقرارات الجمركية الإلكترونية	يمكن أن يقدم الزبائن المعلومات اللازمة CN 22 و CN 23 و CP 72 إلى السلطات المختصة عن طريق الموقع الشبكي للبريد قبل استيراد أو تصدير مادة من المواد.
إدراج الخدمات الشبكية البريدية في مواقع التجار على الإنترنت	يتيح للتجار الإلكترونيين أدوات برمجية (مثلاً، برمجة واجهات التطبيقات) تسمح لهم بدمج قدرات البريد على الإنترنت في مجال شحن السلع وتتبعها مع تطبيقاتهم الخاصة بالتجارة الإلكترونية.
تقارير وتحليلات الأداء	يقدم البريد للتجار الإلكترونيين تقارير عن الأداء بحسب الحاجة (مثلاً مواعيد رجوع السلع وحالات التأخر وأوقات التسليم) لمساعدتهم على إدارة التكاليف والعمليات وتجارب الزبائن.
عنوان افتراضي دولي	يقدم البريد عنواناً مادياً دولياً في بلد آخر بهدف السماح للزبائن بشراء سلع من التجار الإلكترونيين في ذلك البلد بسهولة وإرسالها إليهم عن طريق البريد.
حساب إجمالي التكاليف التقديرية عند التفريغ	هي جزء من عملية الشراء على الشبكة العالمية تتيح للمشترين عبر الإنترنت معلومات مفصلة عن جميع التكاليف المرتبطة بتسليم المستندات/البضائع.
خيارات إدارة توزيع المستندات/البضائع على الإنترنت	تُمكن الزبائن من إخطار البريد إلكترونياً (مثلاً، عن طريق تطبيقات الإنترنت والمواقع الشبكية، وما إلى ذلك) بالمكان الذي ينبغي تسليم المستند/البضاعة إليه (مثلاً، صناديق الطرود أو المنزل أو بائع محلي بالتجزئة، وما إلى ذلك).
<b>الحلول المالية وحلول الدفع الرقمية</b>	
إدارة الحسابات على الإنترنت	خدمة تمكن الزبائن من الإدارة الإلكترونية لحساباتهم المالية البريدية والقيام بعمليات ذات الصلة بهذه الحسابات.
التحويلات المالية الإلكترونية	خدمة تتيح إرسال الأموال (من عملة إلى عملة أخرى أو من حساب إلى حساب) إلى جهة مستفيدة عن طريق شبكة إلكترونية.
دفع الفواتير عن طريق الإنترنت	خدمة تتيح دفع الفواتير عن طريق الموقع الشبكي للبريد، ويفتضي ذلك وضع نظام متخصص للدفع عن طريق الإنترنت.
حلول الدفع	خدمة تسمح لمتجر إلكتروني بقبول الدفع الإلكتروني عن طريق مجموعة متنوعة من أساليب الدفع من خلال بوابة إلكترونية واحدة للدفع.
خدمات الضمان الخاصة بالتجارة الإلكترونية	خدمة تتيح حلول دفع مضمونة بحيث تجمع وتحفظ وتصرف الأموال التي تربط دفع الزبون لسعر السلع التي يتم شراؤها على الإنترنت بتسليم الطرود الخاصة بهم.
<b>خدمات الدعم</b>	
نقطة اتصال عملة بالإنترنت في المكاتب البريدية	يمكن للزبائن استخدام خدمات الإنترنت في مكاتب البريد.
معلومات على الإنترنت عن الخدمات والتعريفات	يمكن للزبائن الحصول على معلومات بشأن مختلف الخدمات والمنتجات وكذلك التعريفات المقابلة لها على الموقع الشبكي للبريد والتطبيقات الإلكترونية وما إلى ذلك.

الخدمة	التعريف
خدمات الدعم (تابع)	
البحث على الإنترنت (الرموز البريدية والعناوين ومكاتب البريد)	تسمح للزبائن بالبحث عن مكتب للبريد أو رمز بريدي أو التحقق من عنوان على الإنترنت عن طريق إدخال معلومات مثل اسم الشارع أو المدينة أو الرمز البريدي أو العنوان بكامله.
الاتصال عبر الإنترنت وخدمة الزبائن	الخدمة التي تسمح للزبائن بالاتصال بالبريد إلكترونيا بغية الحصول على خدمة أو معلومات عن طريق الموقع الإلكتروني أو تطبيق إلكتروني أو وسائل التواصل الاجتماعي أو البريد الإلكتروني أو الهاتف.
المتابعة وتحديد الموقع	تسمح للزبائن بمتابعة وتحديد موقع بعثة بريدية بطريقة إلكترونية.
الإخطار الإلكتروني	يخطر البريد المرسل/المُرسل إليه إلكترونياً (على سبيل المثال، عن طريق خدمة الرسائل القصيرة أو بالبريد الإلكتروني أو بوسائل التواصل الاجتماعي) بتسليم بعثت مستندات/بضائع أو بضرورة سحبها من عنوان محدد (صندوق طرود أو منزل أو بائع محلي بالتجزئة وغير ذلك)
تغيير العنوان عبر الإنترنت	تتيح هذه الخدمة للزبائن بتغيير عنوانهم البريدي إلكترونياً عن طريق بوابة على الإنترنت أو بواسطة تطبيق إلكتروني.
تقديم طلب بواسطة الشبكة العالمية للمعلومات لوقف توزيع البريد	تسمح هذه الخدمة للزبائن بأن يطلبوا عن طريق البريد الإلكتروني أو تطبيق على الإنترنت تعليق توزيع البريد إلى عنوانهم والاحتفاظ به لفترة من الزمن.
خدمات تنظيف العناوين عبر الإنترنت	تسمح لمستخدمي البريد من ذوي المشاريع التجارية الصغيرة بالتحقق بطريقة إلكترونية من قائمة العناوين عن طريق تحميلها إلى الموقع الشبكي للبريد.
إعداد الفواتير البريدية الإلكترونية	هي خدمة يحصل فيها الزبائن على فاتورة إلكترونية مقابل استعمالهم لخدمات ومنتجات البريد.
التخليص الرقمي	هي خدمة تسمح للزبائن بأن يطلبوا ويدفعوا ويحملوا التخليص البريدي المتعلق بمستندات أو بضائع عن طريق الموقع الشبكي للبريد أو تطبيقات الهواتف الذكية أو خدمة الرسائل القصيرة. ويمكن طبع التخليص بصورة مادية (مثلاً، لصائق الشحن) أو يقدم بواسطة رمز رقمي أو مفتاح.
التخليص الرقمي الشخصي	هي خدمة تسمح للزبائن بأن يطلبوا ويدفعوا ويحملوا التخليص البريدي الشخصي أو المصمم خصيصاً والمتعلق بمستندات أو بضاعة عن طريق الموقع الشبكي للبريد أو تطبيقات الهواتف الذكية أو موقع إلكتروني شريك. ويمكن للمستخدم تحميل صورة فوتوغرافية أو اختيارها من بين خزانة الصور التي يقترحها البريد.
خدمة جمع البعثات	تسمح هذه الخدمة للزبائن ترتيب جمع البعثات عن طريق الموقع الشبكي للبريد أو تطبيقات الهواتف الذكية أو خدمة الرسائل القصيرة.

## 5- الاتصال

إذا كانت لديكم أي أسئلة، يرجى عدم التردد في الاتصال بالسيد Paul Donohoe في المكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي:

السيد Paul Donohoe  
 مدير برنامج الاقتصاد الرقمي والتجارة  
 البريد الإلكتروني: [eservices@upu.int](mailto:eservices@upu.int)  
 الهاتف: +41 31 350 34 50  
 الفاكس: +41 31 351 02 66  
 الموقع الشبكي: [www.upu.int](http://www.upu.int)