



الاتحاد
البريدي
العالمي

دور القطاع البريدي في الاقتصاد والمجتمع الرقميين - استعراض عالمي

ملخص تنفيذي

نسخة ما قبل التصميم

ملخص تنفيذي

اليوم، لا يزال هناك ما يقرب من 2.6 مليار شخص غير متصل بالإنترنت، ويفتقر الكثيرون غيرهم إلى الاتصال المجدي بسبب مشاكل من قبيل وجود أجهزة غير مناسبة، أو محدودية المهارات الرقمية، أو عدم كفاية البيانات، أو ضعف التغطية، أو بطء السرعات. وليس من المستغرب أن نفس الفئات المستبعدة تاريخياً من المشاركة الاقتصادية والاجتماعية الكاملة - أي سكان الريف؛ والنساء؛ والأشخاص الذين يعيشون في فقر؛ والأقليات العرقية والإثنية والدينية؛ والمشروعات الصغرى والصغيرة والمتوسطة؛ وأصحاب المشاريع المتناهية الصغر - هم أيضاً أكثر عرضة لأن يكونوا غير متصلين رقمياً بشكل كافٍ.

ومع وجود أكثر من 650 000 مكتب بريدي - يقع معظمها في المناطق الريفية - فإن الشبكة البريدية العالمية هي أكثر أنظمة نقاط الاتصال المادية للخدمات البريدية انتشاراً من الناحية الجغرافية في العالم. كما أنها شبكة الاتصالات الأكثر شمولاً في العالم، وهي مكلفة بخدمة جميع المواطنين داخل حدود الدول الأعضاء في الأمم المتحدة البالغ عددها 192 دولة من خلال توفير الخدمات البريدية الأساسية للجميع. وتشكل المجتمعات المحرومة من الخدمات جزءاً أساسياً من قاعدة عملاء قطاع البريد وغالباً ما يزورون مكاتب البريد بشكل متكرر أكثر من الشرائح الميسورة الحال من السكان. كما أن كبار السن يصلون إلى مكاتب البريد بصورة متفاوتة ويواجهون خطر التعرض إلى الاستبعاد الرقمي على نحو كبير. إن تحديث الشبكات البريدية رقمياً وتحويل البريد إلى مراكز شاملة لمجموعة واسعة من الخدمات الرقمية - بما في ذلك التجارة الإلكترونية والخدمات المالية الرقمية والحكومة الإلكترونية والصحة الإلكترونية والاتصال الرقمي - ينطوي على إمكانيات هائلة لتمكين التحولات الرقمية الشاملة، والمساهمة في سد الفجوة الرقمية على نطاق واسع، وتعزيز إدماج السكان المهمشين والمشروعات الصغيرة والمتوسطة التي كانت تفتقر تاريخياً إلى إمكانية الوصول إلى الموارد.

وتعمل مكاتب البريد بالفعل على الاستفادة من بنيتها التحتية المادية والرقمية بغية تعزيز المشاركة الاقتصادية والاجتماعية والمالية والرقمية من خلال الخدمات الرقمية. ومع ذلك، لا تزال إمكانيات القطاع غير مستغلة بالقدر الكافي. وتتطلب عملية تمكين القطاع بصورة كاملة اتصالاً شاملاً بالإنترنت في جميع مكاتب البريد حتى تتمكن من الاستفادة الكاملة من وجودها الموثوق به وانتشارها لتكون بمثابة بوابات إلى العالم الرقمي للمجتمعات الأقل اتصالاً. ومما يزيد من الحاجة الملحة لتحقيق الإمكانيات الكاملة لقطاع البريد أن كل قطاع من قطاعات الاقتصاد والمجتمع يمر بتحول رقمي، مما يعيد تشكيل كيفية تفاعل المواطنين والشركات مع الخدمات الأساسية والأسواق ومع بعضها البعض.

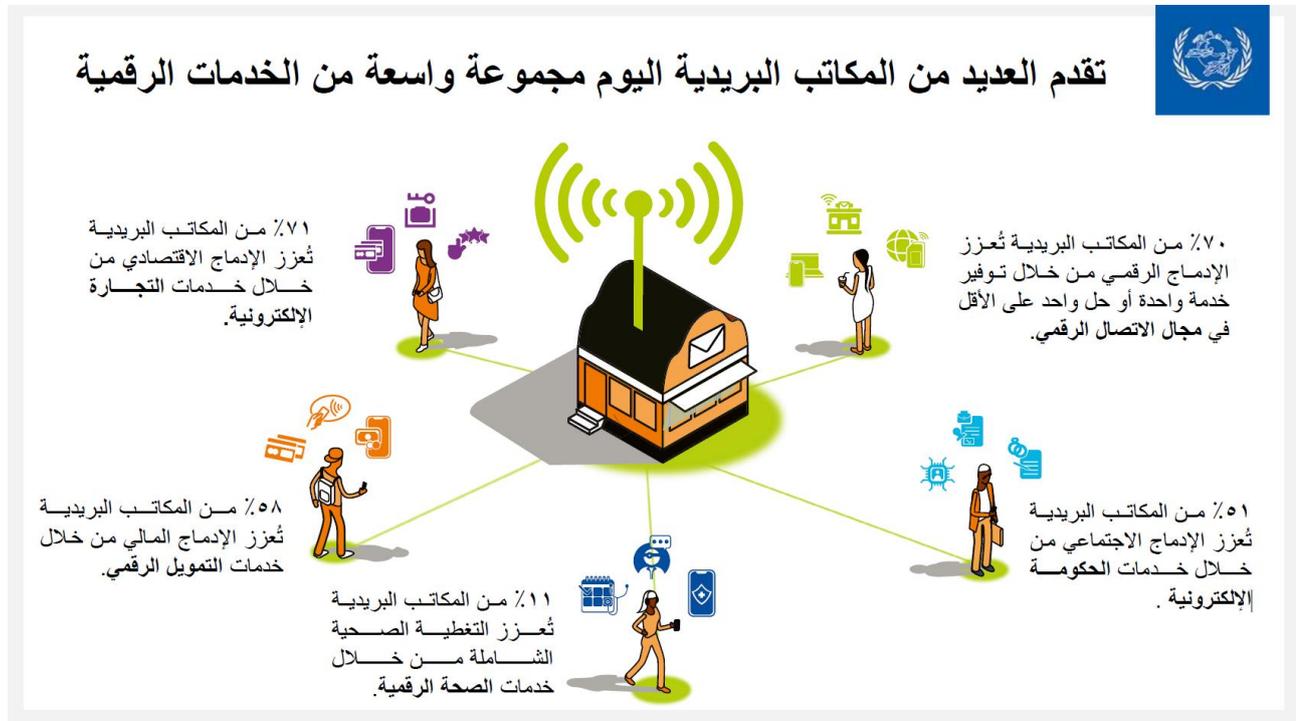
ويقيم هذا التقرير الدور الحالي الذي يؤديه القطاع في تمكين التحول الرقمي الشامل ويقدم توصيات حول كيفية زيادة مساهمته.

تقدم العديد من مكاتب البريد بالفعل خدمات شاملة وممكنة رقمياً

- تُظهر النتائج التي توصل إليها هذا التقرير - استناداً إلى دراسة استقصائية شملت 153 مستثمراً بريدياً معيناً - أن العديد من مكاتب البريد تسنفيد بالفعل من بنيتها التحتية لتعزيز الشمول الرقمي عبر مجالات خدمة متعددة:
- يعتبر 71٪ أنفسهم مزودي خدمات التجارة الإلكترونية، ويدعمون مشاركة الشركات الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاد الرقمي من خلال الخدمات اللوجستية والتخزين وحلول الدفع والأدوات التشغيلية المصممة خصيصاً لتلبية احتياجاتهم.

¹ يشير مصطلح "المستثمرون البريديون المعينون" إلى مستثمري البريد الوطنيين المكلفين من حكوماتهم بالوفاء بالتزامات الحكومة بموجب معاهدات الاتحاد البريدي العالمي، مثل التزام الخدمة الشاملة (USO).

- ويقدم أكثر من 70% خدمة اتصال رقمية واحدة على الأقل، مما يساعد المجتمعات على الاتصال بالإنترنت من خلال تحسين الوصول إلى الإنترنت ودعم توسيع البنية التحتية وتعزيز المهارات الرقمية.
- ويعتبر 58% أنفسهم مقدمي خدمات مالية رقمية، مما يساعد على تعزيز الشمول المالي من خلال تزويد الفئات المهمشة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بأدوات لإجراء المعاملات والمشاركة في الاقتصاد الرقمي.
- ويرى 51% أنفسهم مقدمي خدمات الحكومة الإلكترونية، مما يساعد على تقريب المواطنين من الدولة وتعزيز الاندماج الاجتماعي، وضمان إمكانية تفاعل المواطنين حتى في المناطق النائية مع الإدارات العامة بسلاسة.
- ويعتبر 11% أنفسهم مقدمي خدمات صحية رقمية، مما يساهم في سد الثغرات في التغطية الصحية الشاملة، وهو مجال لا تنشط فيه مكاتب البريد كثيراً ولكنه يستحق المتابعة.
- ويرى 74% أنفسهم مقدمي خدمات بريدية رقمية، مما يجعل الخدمات البريدية أكثر تركيزاً على العملاء وأكثر قدرة على المنافسة.



والجدير بالذكر أن 34% من مكاتب البريد تظهر علامات على التطور لتصير متاجر شاملة للشمول الرقمي من خلال تقديم مزيج من التجارة الإلكترونية والخدمات المالية الرقمية وخدمات الحكومة الإلكترونية تحت سقف واحد. ويمكن هذا النموذج المواطنين الذين يعانون من نقص الخدمات - خاصة في المناطق الريفية والنائية - من الوصول إلى العديد من الخدمات الأساسية بشكل مريح وبأسعار معقولة في موقع واحد. وبذلك، تخفف مكاتب البريد من عبء الوقت والتكلفة بالنسبة للسكان الأقل اتصالاً بالإنترنت، وتقرّب الحكومات من الناس، وتوفر بدائل تسمح بحضور الأشخاص المنقطع عن الاتصال، وتوسع نطاق خيارات المواطنين في كيفية تفاعلهم مع مقدمي الخدمات والمؤسسات العامة.

الشمولية من حيث التصميم، وتقديم الخدمات متعددة القنوات

غالباً ما يُروَّج لاستراتيجيات "الرقمية التلقائية" و"الرقمية أولاً" و"الرقمية حسب التصميم" باعتبارها أفضل الممارسات - لكنها تخاطر بتجاهل احتياجات وواقع الفئات الأقل اتصالاً مما يؤدي إلى استبعادهم. لتجنب ذلك،

يجب على الحكومات ومقدمي الخدمات اعتماد نهج "الشمولية حسب التصميم": أي تصميم استراتيجيات التحول الرقمي بشكل متعمد بحيث تعطي الأولوية لاحتياجات الأفراد الأقل اتصالاً والمجتمعات المحرومة منذ البداية. وتُظهر الدروس المستفادة من جهود التنمية الدولية السابقة أنه من دون تدابير إدماج صريحة، غالباً ما تفيد الاستراتيجيات واسعة النطاق السكان الذين يسهل الوصول إليهم بشكل متفاوت، مما يعمق ظاهرة عدم المساواة عن غير قصد. ويمكن أن يساعد دمج البصمة المادية الفريدة لشبكات البريد في نموذج تقديم خدمات متعدد القنوات مصمم خصيصاً ليكون شاملاً على ضمان أن تكون الخدمات الرقمية ليست متاحة للغالبية فحسب، بل مصممة أيضاً خصيصاً للوصول إلى المهمشين في الوقت الحالي.

وتعمل مكاتب البريد بنشاط على تطوير تقديم الخدمات متعددة القنوات الممكنة رقمياً من خلال الجمع بين الخيارات المتاحة عبر الإنترنت وبالحضور الشخصي للوصول إلى نفس الخدمات - مما يعزز الشمول وتعزيزاً فعالاً. ويساعد انتشار مكاتب البريد الواسع على سد فجوة حرجة يواجهها العديد من مقدمي الخدمات، الذين غالباً ما يقتصر وجودهم على المناطق الحضرية أو المكتظة بالسكان، مما يترك المجتمعات الريفية وذات الدخل المنخفض والمحرومة من الخدمات مستبعدة أو محرومة من الخدمات الكافية. إن تحويل مكاتب البريد إلى مراكز خدمات رقمية والشراكة مع مكاتب البريد لتقديم الخدمات الأساسية يعزز كثيراً إمكانية وصول هذه الفئات السكانية إلى الخدمات. بالإضافة إلى ذلك، إن الاستعانة بموظفي التوصيل المدربين تدريباً مناسباً تسمح لمكاتب البريد بتوسيع نطاق خدماتها لتشمل بشكل مباشر الأفراد الذين يعانون من قيود في التنقل أو الذين يعيشون في المناطق الأكثر عزلة - مما يزيد من تأثير القطاع الشامل.

ويعد مكتب البريد القناة الأكثر استخداماً لتقديم الخدمات الرقمية غير البريدية، مما يجعلها في متناول المجموعات الأقل اتصالاً بالإنترنت على الفور بدعم من موظفي البريد. ومن بين مكاتب البريد التي تقدم الخدمات المالية والحكومية الرقمية، 89% و87% منها تقدم هذه الخدمات على التوالي. وتقدم العديد من مكاتب البريد أيضاً نماذج خدمة هجينة، تجمع بين المنصات الإلكترونية (مثل المواقع الإلكترونية أو التطبيقات) والحضور الشخصي: 55% من مكاتب البريد التي تقدم خدمات مالية رقمية و42% من المكاتب التي تقدم خدمات حكومية رقمية توفر هذه الخدمات عبر الإنترنت وفي مكاتبها. وتستعين بعض مكاتب البريد بموظفي التوصيل لتقديم الخدمات مباشرة إلى عتبات منازل المواطنين، بينما تقوم بعض مكاتب البريد الأخرى بنشر أكشاك الخدمة الذاتية الإلكترونية وأجهزة الصراف الآلي المتطورة - مما يزيد من خيارات المستخدمين وسهولة الاستخدام. ومع ذلك، من المرجح أن هذه الأرقام تقلل على الأرجح من الحجم الحقيقي لمساهمة القطاع في تقديم الخدمات متعددة القنوات، حيث أن العديد من مكاتب البريد تمكن الجهات الفاعلة الأخرى من الوصول إلى المجتمعات المحرومة عبر بنيتها التحتية من خلال الشراكات الاستراتيجية.

وينبغي أن تكون هذه النتائج بمثابة إنذار ودعوة للعمل بالنسبة للبلدان التي يقوم فيها مستثمرو البريد والهيئات التنظيمية المعيّنة بإغلاق مكاتب البريد في محاولة لخفض التكاليف وتحسين الميزانيات العمومية. وتهدد مثل هذه التدابير بتقويض جهود الحكومات نحو تقديم الخدمات الرقمية الشاملة، والتي يمكن أن تيسرها البنية التحتية البريدية بشكل فعال. إن تقليص شبكات المكاتب البريدية الوطنية ليس حتمياً بالنسبة لمكاتب البريد التي تشهد تحولات رقمية ولا هو اتجاه عالمي. والواقع أن بعض البلدان الرائدة في جهود الرقمنة البريدية - مثل مكتب البريد الإيطالي ومكتب البريد الهندي - لم تكتفِ بتحديث شبكاتها والاستفادة منها لتوسيع نطاق الخدمات الرقمية الشاملة (انظر (انظري) الإطارين 2 و13 على التوالي)، بل وسعت أيضاً نطاق وجودها في مجال البيع بالتجزئة، بما في ذلك في المناطق الريفية، من أجل تعزيز كل من الشمولية وتوليد الإيرادات. ويعول هدف تحقيق أقصى قدر من مساهمة قطاع البريد في التحول الرقمي الشامل من خلال تقديم الخدمات متعددة القنوات على الحفاظ على شبكة مكاتب بريدية واسعة النطاق؛ فاستبدال مكاتب البريد الفعلية بقنوات رقمية بحتة سيقلل حتماً من إمكانات قطاع البريد في تحقيق الشمولية للتحول الرقمي.

الشراكة مع مكاتب البريد توسع نطاق وصول الخدمات الرقمية من خلال القنوات المادية

لا تحتاج مكاتب البريد إلى تقديم قنوات التوصيل الرقمية والمادية على حد سواء للمساهمة بشكل مجدي في تقديم الخدمات متعددة القنوات. ففي كثير من الحالات، يتعاون مقدمو الخدمات الأساسية الذين يقدمون عروض رقمية حالية مع مكاتب البريد لتوسيع نطاق خدماتهم إلى المناطق المحرومة من الخدمات- لا سيما حيث تكون البنية التحتية المادية الخاصة بهم محدودة أو غير موجودة. ويجري تطبيق هذا النموذج في البلدان المتقدمة والنامية على حد سواء، وفي مختلف المناطق.

فعلى سبيل المثال، ينسج مكتب بريد إندونيسيا Pos Indonesia شراكات مع البنوك والمؤسسات المالية الأخرى بغية توسيع نطاق الخدمات المصرفية لتشمل المناطق الريفية التي تقل فيها الفروع. في زامبيا، دعمت الحكومة تحديث جميع مكاتب بريد زامبيا ZamPost لتصبح مراكز للتحويل الرقمي حيث يمكن للمواطنين الوصول إلى الإنترنت ومجموعة كاملة من خدمات الحكومة الإلكترونية المتاحة على منصة ZamPortal بمساعدة موظفي البريد. وفي فرنسا، يستضيف مكتب البريد La Poste جزءاً من مراكز France Services التابعة للحكومة، خاصة في المناطق الريفية، مما يوسع نطاق الوصول إلى خدمات 12 مؤسسة عامة. وفي مصر، وإيطاليا (مشروع Polis)، والتشيك (شبكة POINTS) تقدم مكاتب البريد مجموعة من الخدمات الحكومية الرقمية الأساسية التي يتم الوصول إليها بشكل متكرر، مستفيدةً من انتشارها الواسع لتقريب الحكومات من المواطنين. هذه ليست سوى أمثلة قليلة من دراسات الحالة العديدة الواردة في هذا التقرير والتي توضح كيف تساهم مكاتب البريد في الشمولية الاقتصادية والاجتماعية والمالية والرقمية من خلال العمل كجسر مادي لتقديم الخدمات متعددة القنوات.

الطلب في القطاع وفعالية الخدمات الرقمية

يكشف التقرير عن وجود طلب كبير ضمن مكاتب البريد- لا سيما في البلدان النامية - لتعزيز دورها في تحقيق التحويل الرقمي الشامل وتنويع الخدمات الرقمية بشكل أكبر. وعلاوة على ذلك، تتجاوز معدلات الاحتفاظ ("التمسك") بالخدمات الرقمية (الخدمات البريدية الرقمية، وخدمات التجارة الإلكترونية، والخدمات المالية الرقمية، والخدمات الحكومية الرقمية) 92٪، مما يؤكد قيمتها الدائمة. إن توسيع نطاق هذه الخدمات لا يعزز المكانة الاستراتيجية لمكاتب البريد فحسب، بل يولد أيضاً فوائد اقتصادية ومالية واجتماعية ورقمية مستدامة للمجتمعات المهمشة والنائية.

القيود والعوائق

على الرغم من الإمكانيات الكبيرة التي يتمتع بها قطاع البريد، إلا أنه يواجه العديد من القيود الرئيسية التي تحد من قدرته على تحقيق تأثير أكبر:

- استمرار وجود ثغرات في الاتصال. فلا يزال حوالي 100 000 مكتب بريد - أي ما يقرب من واحد من كل ستة مكاتب بريد في جميع أنحاء العالم - غير متصل بالإنترنت، لا سيما في المناطق الريفية والنامية حيث يمكن أن يكون للخدمات الرقمية أثر عظيم. ويجب أن تشكل عملية سد هذه الفجوة وتحقيق الوصول الشامل إلى الإنترنت في جميع مكاتب البريد أولوية قصوى.
- كما أن التفاوتات الإقليمية واضحة أيضاً. وغالباً ما تتخلف مكاتب البريد في المناطق النامية - خاصة في أفريقيا وأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي وآسيا والمحيط الهادئ - عن الركب في تقديم الخدمات الممكنة رقمياً، مما يحد من قدرتها على الدفع بالتحويل الرقمي الشامل. فثمة حاجة إلى الاستثمار الموجه ودعم السياسات في سبيل سد هذه الثغرات وإطلاق الإمكانيات الكاملة للشبكة.

- **تنوع الخدمات لا يزال محدوداً** في حين أن العديد من مكاتب البريد قد دخلت مجالات خدمات رقمية متعددة، إلا أن نطاق العروض داخل كل قطاع غالباً ما يكون ضيقاً. فعلى سبيل المثال، يتطلب الشمول المالي الهادف أكثر من مجرد تمكين المعاملات الرقمية الأساسية - فهو يتطلب الوصول إلى مجموعة كاملة من الخدمات، مثل الحسابات الآمنة والمدفوعات الرقمية والائتمان والاستثمارات والتأمين. وإن توسيع نطاق هذا التنوع ضروري للاستفادة الكاملة من البنية التحتية البريدية للتحويل الرقمي الشامل. من المرجح أن تقدم مكاتب البريد في البلدان النامية على وجه الخصوص مجموعة محدودة من الخدمات، حتى عندما تقدم خدمات رقمية، مما يزيد من تقييد تأثيرها المحتمل.

وبالإضافة إلى القيود المذكورة أعلاه، تواجه مكاتب البريد العديد من العوائق النظامية التي تحول دون تقديم الخدمات الرقمية وتوسيع نطاقها. والتحدي الأكثر إلحاحاً هو **عدم كفاية موارد الاستثمار**، حيث أشار إلى هذه المسألة **61%** من مكاتب البريد. وسيتطلب التغلب على ذلك دعماً منسجماً من الحكومات والجهات المانحة والشركاء الآخرين. وتشمل العوائق الأخرى التي يتكرر ذكرها:

- **عجز البنية التحتية الرقمية (37%)**
- **الأطر التنظيمية التقييدية (33%)**
- **البيئات التمكينية غير الملائمة (33%)**
- **المنافسة من مقدمي الخدمات من القطاع الخاص (38%)**
- **عدم اليقين بشأن نماذج الأعمال المستدامة (37%)**
- **عدم وجود توجيهات واضحة أو أفضل الممارسات (34%)**

نقاط القوة والتحديات الإقليمية

تؤثر التباينات الإقليمية بقوة على ما إذا كانت مكاتب البريد تقدم خدمات رقمية - وإلى أي مدى - مما يؤثر على مساهماتها في أهداف التنمية الوطنية. وتميل **البلدان الصناعية**، وكذلك البلدان في أوروبا ورابطة الدول المستقلة (كومنولث الدول المستقلة) والمنطقة العربية، إلى إظهار مستويات عالية من توفير الخدمات الرقمية وتنوعها. وقد نجح العديد منها في تنفيذ نماذج تقديم خدمات متكاملة ومتعددة القنوات. وفي المقابل، فإن مكاتب البريد في أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي تتخلف باستمرار عن المناطق الأخرى، حيث تعيقها تحديات مثل محدودية الاستثمار، والثغرات في البنية التحتية الرقمية، وضعف مشاركة الحكومة والقطاع الخاص. وفي الوقت نفسه، تُظهر مكاتب البريد في أفريقيا وآسيا والمحيط الهادئ تقدماً مشجعاً ولكنها لا تزال تواجه عوائق حرجة - بما في ذلك **عدم كفاية الاتصال والبيئات التنظيمية التقييدية** - التي تحد من قدرتها على توسيع وتنوع الخدمات بشكل شامل.

وسيكون التغلب على هذه القيود الإقليمية من خلال السياسات المستهدفة والاستثمارات والتعاون الدولي أمراً ضرورياً لإطلاق إمكانات قطاع البريد بشكل كامل كمحرك للتنمية الرقمية الشاملة والمستدامة. ونظراً لتباين هذه التحديات من منطقة إلى أخرى، فإن **الحلول المصممة خصيصاً والملائمة لسياق معين** ستكون ضرورية لبناء الزخم وتوسيع نطاق الخدمات الرقمية الشاملة بفعالية.

الاعتراف بالشبكات البريدية وإدماجها كبنية تحتية رقمية عامة أساسية

على الرغم من المساهمات الكبيرة والإمكانات غير المستغلة التي سُلِّطَ الضوء عليها في هذا التقرير، لا يزال قطاع البريد مهماً إلى حد كبير من قبل المجتمع الدولي وأصحاب المصلحة الآخرين الذين يعملون على تعزيز التنمية الرقمية الشاملة. ومن الأمثلة الصارخة على هذا الإهمال إغفال الهدف 1 من الميثاق الرقمي العالمي، الذي يلتزم "برسم خريطة لجميع المدارس والمستشفيات وربطها بالإنترنت" بحلول عام 2030، ولكنه لا يذكر

إمكانات مكاتب البريد فيما يتعلق بالشمول الرقمي. ويعكس هذا الأمر على الأرجح وجود وعي محدود وأدلة غير كافية فيما يتعلق بقدرة القطاع في هذا المجال. يعالج هذا التقرير هذه الفجوة بشكل مباشر من خلال تقديم أدلة وتحليلات جديدة لإثراء الاعتراف بالبنية التحتية البريدية وإدماجها في استراتيجيات التنمية الرقمية.

يمكن أن يؤدي الاعتراف الصريح بالبنية التحتية البريدية كبنية تحتية رقمية عامة أساسية DPI إلى الارتقاء بدورها الاستراتيجي بشكل كبير في جداول الأعمال الرقمية العالمية والوطنية. وتتألف البنية التحتية الرقمية العامة DPI من لبنات بناء رقمية معيارية وقابلة للتشغيل البيني تتيح تقديم الخدمات الأساسية. ومع ذلك، تفتقر نهج البنية التحتية الرقمية العامة DPI الحالية إلى آليات لضمان إدماج الأفراد الذين يواجهون عوائق كبيرة في الوصول إلى التكنولوجيا الرقمية أو استخدامها. وكما هو مذكور في هذا التقرير، يمكن للشبكات البريدية أن تسد هذه الفجوة الحرجة من خلال عملها كطبقة شاملة من البنية التحتية الرقمية العامة، مما يتيح كلاً من الشمول حسب التصميم وتقديم الخدمات متعددة القنوات على نطاق واسع. كما أن بنيتها التحتية وقدرتها التشغيلية الحالية تجعلها مهياً بشكل خاص لتقديم خدمات إضافية أساسية ممكنة رقمياً بأقل قدر من التكيف بمجرد دمجها رسمياً كمكون أساسي في البنية التحتية الرقمية العامة وتجهيزها باللبنات الأساسية للبنية التحتية الرقمية العامة.

وتجسد مبادرات من قبيل مبادرة Connect.post التي أطلقها الاتحاد البريدي العالمي، والتي تهدف إلى الربط بين جميع مكاتب البريد بحلول عام 2030، التوجه الاستراتيجي المطلوب. ويلعب الاتحاد البريدي العالمي دوراً محورياً في مساعدة البلدان على إطلاق إمكانات القطاع البريدي كبنية تحتية رقمية شاملة. وبصفة الاتحاد البريدي العالمي وكالة الأمم المتحدة المتخصصة في قطاع البريد، يدعم الاتحاد الحكومات والمستثمرين البريديين المعيّنين من خلال مجموعة واسعة من الجهود. ويشمل ذلك تقديم المساعدة الفنية لتعزيز البنية التحتية، وبناء القدرات والتدريب لموظفي البريد وصانعي السياسات، والدعوة إلى وضع السياسات بغية خلق بيئات مواتية للابتكار والشمول الرقمي. كما يعزز الاتحاد البريدي العالمي الشراكات بين القطاعات ويشجع دمج الشبكات البريدية في جداول أعمال التنمية الرقمية الوطنية والعالمية. ومن خلال مبادرات رائدة مثل مبادرة Connect.post، ومنصة TradePost، ومرفق المساعدة الفنية للشمول المالي (FITAF)، يعمل الاتحاد البريدي العالمي على تعزيز رؤيته لبناء قطاع بريدي يساهم بفاعلية في الشمول الاجتماعي والاقتصادي والمالي والرقمي في جميع ربوع العالم. ويرحب الاتحاد البريدي العالمي بالتعاون مع جميع أصحاب المصلحة الملتمزين بضمان عدم تخلف أحد عن الركب في العصر الرقمي.

التوصيات المتعلقة بالسياسات

يتطلب إطلاق العنان للإمكانات الكاملة لقطاع البريد كمحرك للتحويل الرقمي الشامل إجراءات منسقة ومشاركة بين القطاعات، إذ لا يمكن لأي منظمة أو جهة معنية بمفردها تحقيق ذلك بمفردها. ويجب أن تكون الجهود مصممة محلياً، بحيث تعكس السياقات والأولويات والقدرات والقيود المتنوعة. ويوجز هذا التقرير توصيات مستهدفة لمجموعات أصحاب المصلحة الرئيسيين، وهي ملخصة أدناه للإيجاز. ويرد المزيد من التفاصيل في الخاتمة.

الحكومات الوطنية

- تضمين الشمولية حسب التصميم في الاستراتيجيات والسياسات وجداول الأعمال الرقمية الوطنية لضمان وصول الخدمات إلى المجتمعات المهمشة والمحرومة من الخدمات.
- الاستفادة الكاملة من الشبكات البريدية الوطنية لتوفير الخدمات الرقمية الشاملة، مع الاعتراف بوجودها الريفي الفريد.
- الاعتراف بالشبكات البريدية كطبقة شمولية محتملة للبنية التحتية العامة الرقمية.

- منح الأولوية للاتصال بالإنترنت لجميع مكاتب البريد، خاصة في المناطق التي تعاني من نقص في الخدمات.
- حماية شبكات مكاتب البريد الوطنية وتوسيعها استراتيجياً - لا سيما في المناطق الريفية والمناطق التي تعاني من نقص الخدمات - لتعزيز إمكاناتها في تقديم الخدمات الرقمية الشاملة.
- تجنب تدابير خفض التكاليف التي تقلل من البصمة البريدية المادية بطرق تقوض استراتيجيات القنوات المتعددة والشمول حسب التصميم.
- وضع سياسات ولوائح تمكينية لدعم تنوع أعمال المستثمرين المعيّنين في مجال الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والخدمات المالية الرقمية وخدمات الاتصال.
- تيسير الشراكات عبر القطاعات بين مكاتب البريد والوزارات ووكالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والقطاع الخاص.
- دمج الشبكات البريدية بشكل واضح في استراتيجيات التحول الرقمي الوطنية وجدول أعمال التنمية الوطنية.

الجهات التنظيمية البريدية

- تمكين مكاتب البريد من التوسع في الخدمات الرقمية من خلال أطر تنظيمية داعمة.
- تسهيل أهلية مكاتب البريد للاستفادة من صناديق تعميم الوصول والخدمات (USAFs/USFs).
- تفويض تقديم خدمة شاملة ومتعددة القنوات في التزامات الخدمة الشاملة.
- تعزيز الابتكار وتقليل الحواجز التنظيمية أمام التعاون بين القطاعين العام والخاص.

الجهات التنظيمية في مجال الاتصالات (حيثما كان منفصلاً)

- التعاون مع الجهات التنظيمية البريدية لمنح مكاتب البريد إمكانية الوصول إلى صناديق تعميم الوصول والخدمات (USAFs/USFs).
- تحفيز الشراكات بين قطاعي الاتصالات والبريد لتوسيع نطاق الاتصال في المناطق الريفية.

المستثمرون البريديون المعيّنون

- العمل مع الحكومات والجهات المانحة لربط مكاتب البريد غير المتصلة ببعضها البعض.
- التنوع في الخدمات المالية الرقمية والحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والصحة والاتصال و/أو إثراء العروض في كل مجال.
- الاستفادة من الشبكة البريدية الفعلية لتقديم الخدمات متعددة القنوات.
- الحفاظ على الشبكة المادية وتوسيعها بشكل استراتيجي - بما في ذلك في المناطق الريفية - استناداً إلى القيمة الاجتماعية والاقتصادية، فضلاً عن ربط المواقع بالخدمات الرقمية ذات الصلة محلياً لتعزيز الشمولية وتوليد الإيرادات.
- الاستثمار في تدريب الموظفين لضمان تقديم خدمات عالية الجودة عبر القنوات المختلفة.
- المشاركة في التعاون العالمي والتعلم من الأقران ومبادرات بناء القدرات.

الجهات المانحة الدولية وشركاء التنمية

- الإقرار بالخدمات الرقمية التي تقدمها مكاتب البريد كعوامل تمكين رئيسية لأهداف التنمية المستدامة والشمول الرقمي.
- دعم دمج الجهات البريدية في أطر السياسات الرقمية، بما يتوافق مع البنية التحتية الرقمية العامة (DPI).
- تمويل ترقيات الاتصال والبرامج التجريبية لمكاتب البريد، خاصة في المناطق ذات الدخل المنخفض والمناطق الريفية من خلال المبادرات الوطنية والعالمية مثل مبادرة Connect.post.
- تشجيع الشراكات بين القطاعين العام والخاص وتبادل المعرفة.
- دمج مكاتب البريد في برامج التطوير الرقمي الأوسع نطاقاً ودعم الجهود البحثية.
- دعم جمع البيانات ورسم الخرائط والمبادرات البحثية التي توثق مساهمات القطاع البريدي في الشمول الرقمي وتحديد الفرص والتحديات.

الاتحاد البريدي العالمي

- تقديم الدعم للحكومات من أجل تهيئة بيئة تمكينية من خلال سياسات تطلعية والاستثمار في البنية التحتية الرقمية وتعزيز الشراكات بين القطاعين العام والخاص لدفع عجلة الابتكار.
- توفير المساعدة الفنية للتحويل الرقمي للحكومات والمستثمرين المعيّنين لمساعدتهم على زيادة مساهمتهم في التنمية الاجتماعية والاقتصادية.
- رفع مستوى الوعي، من خلال المناصرة وإحاطة الخبراء بالسياسات وإعداد التقارير حول دور قطاع البريد في تحقيق أهداف التحويل الرقمي على المستوى الوطني والإقليمي والعالمي.
- التعاون مع كيانات الأمم المتحدة الأخرى وشركاء التنمية لتعبئة الموارد وتعزيز أوجه التآزر لتقديم الخدمات الرقمية الأساسية عبر الشبكة البريدية المتصلة.
- تقديم أنشطة بناء القدرات والتدريب لموظفي البريد والجهات التنظيمية وصانعي السياسات بشأن القضايا المتعلقة بالتحويل الرقمي من خلال قطاع البريد.

المنظمات الدولية ووكالات الأمم المتحدة

- الدعوة إلى إدراج مكاتب البريد في جداول الأعمال الرقمية العالمية (مثل الميثاق الرقمي العالمي).
- الاستثمار في تعزيز القدرات الرقمية للبريد، خاصة في البلدان النامية.

القطاع الخاص

- الشراكة مع مكاتب البريد للمشاركة في تطوير الخدمات الرقمية وتوسيع نطاقها في الأسواق التي تعاني من نقص الخدمة.
- الاستفادة من البنية التحتية لمكاتب البريد لتوسيع نطاق الوصول إلى السوق وبناء نماذج توصيل شاملة للخدمات الأساسية.
- تحديد نقاط القوة التكميلية بين القطاع الخاص والوظائف والاستفادة منها لتطوير نماذج أعمال مفيدة للطرفين.
- تجريب التعاون المبتكر وتوثيقه مع مكاتب البريد.

منظمات المجتمع المدني والمنظمات المجتمعية

- التعاون مع مكاتب البريد في مجال المهارات الرقمية والتوعية وتصميم الخدمات القائمة على الاحتياجات.
- الدعوة إلى إدراج الشبكات البريدية في جهود التنمية الرقمية.
- رصد الملاحظات وتقديمها حول شمولية الخدمة وإمكانية الوصول إليها.

المؤسسات الأكاديمية والبحثية

- إجراء تقييمات التأثير ورسم خرائط البيانات لتحديد دور القطاع البريدي في الشمول الرقمي وتوجيه الإجراءات المستقبلية.
- الشراكة مع مكاتب البريد لإرشاد السياسات القائمة على الأدلة ومشاركة النماذج الناجحة.
- تيسير تبادل المعرفة ونشر نتائج البحوث.

ملاحظة منهجية: يستند التحليل المقدم في هذا التقرير إلى بيانات المسح التي أبلغ عنها ذاتياً 153 مستثمراً بريدياً معيّناً. وعلى الرغم من أن هذه النتائج تقدم رؤى قيمة، إلا أنه ينبغي تفسيرها في ضوء الاعتبارات المنهجية الموضحة في التقرير برمته.