خطة
التنمية الإقليمية
٢٠٢٦-٢٠٢٩

المنطقة العربية

نشرها الاتحاد البريدي العالمي،
برن، سويسرا

طبعتها في سويسرا خدمات الطباعة في المكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي

حقوق الطبع 2026 ©، محفوظة للاتحاد البريدي العالمي

جميع الحقوق محفوظة

يملك الاتحاد البريدي العالمي حقوق نشر هذا المنشور ما لم يُشَر إلى خلاف ذلك. ويُسمح باستنساخ المنشور لأغراض غير تجارية، شريطةَ ذكر المصدر على النحو الواجب. ولا يشمل هذا السماح أية مادة حُدِّد في هذا المطبوع أن حقوق الطبع الخاصة بها مملوكة لطرف ثالث (عبر حق ملكية صورة على سبيل المثال). ويجب الحصول على السماح باستنساخ هذه المادة التي يملكها طرف ثالث من صاحب حقوق الطبع المعني.

المؤلف: مديرية التنمية والتعاون، الاتحاد البريدي العالمي

العنوان: خطة التنمية الإقليمية ٢٠٢٦-٢٠٢٩، المنطقة العربية

الرقم الدولي المعياري للكتاب: 978-92-95116-47-4-3

التصميم: صونيا دِنوفسكي

تصميم النسخة العربية: أحمد الصوفي

للاتصال: info@upu.int

جدول المحتويات

تمهيد ٥

الفصل ١
التطورات العالمية في القطاع البريدي ٦
الاتجاهات والتحديات العالمية ٧
الإنجازات والدروس المستفادة من دورة ٢٠٢٢-٢٠٢٥ ..... ٨
التوجه الاستراتيجي للدورة ٢٠٢٦-٢٠٢٩ ..... ٩

الفصل ٢
تحليل القطاع البريدي الإقليمي ١٠
لمحة عامة عن القطاع البريدي في المنطقة العربية ١١
أداء التنمية البريدية (نتائج المؤشر المتكامل للتنمية البريدية) ١١
اتجاهات التوظيف والخدمات في القطاع البريدي في المنطقة العربية ١١
الأبعاد الرئيسية للقطاع البريدي في المنطقة العربية ١٢
الأثر الاجتماعي والاقتصادي للقطاع البريدي في المنطقة العربية ١٧
التحديات والفرص في القطاع البريدي في المنطقة العربية ١٨

الفصل ٣
تقييم أنشطة الفترة ٢٠٢٢-٢٠٢٥ ..... ٢٠
تقييم خطة التنمية الإقليمية للمنطقة العربية للفترة ٢٠٢٢-٢٠٢٥ ..... ٢١
إنجازات وأثر المشاريع الإقليمية للاتحاد البريدي العالمي على مدار الدورة ٢٢
الدروس المستخلصة والتحديات والتوصيات ٢٦
دور المؤسسة البريدية في المنطقة العربية خلال جائحة كوفيد-١٩ ..... ٢٩

الفصل ٤
خطة التعاون الإنمائي ٣٠
سياسة التعاون الإنمائي للدورة ٢٠٢٦-٢٠٢٩ ..... ٣١
المجالات والأهداف ذات الأولوية للمنطقة العربية في الدورة ٢٠٢٦-٢٠٢٩ ..... ٣٢
طرائق التعاون الاستراتيجي ٣٤
استراتيجية التمويل ٣٥

تمهيد

لا تزال التطورات التكنولوجية وعولمة التجارة اليوم تعيد تشكيل الاقتصادات والمجتمعات في جميع أنحاء العالم. ونتيجة لذلك، تغيرت أنشطة وخصائص قطاع البريد تغيراً جذرياً، وكذلك توقعات المجتمع والشركات فيما يتعلق بالخدمات البريدية. وفي ظل هذه البيئة المتغيرة، أصبح دورنا في تيسير التواصل عبر الحدود أشد أهمية من أي وقت مضى. ويتعين على الحكومات توفير البيئة التمكينية اللازمة وضمان الحفاظ على الخدمات البريدية الشمولية. وفي المقابل، يجب على المستثمرين البريديين في جميع أنحاء العالم التكيف مع هذه التغيرات وتلبية المتطلبات المتطورة من خلال الإصلاحات الهيكلية والخدمات المبتكرة والتحديث المستمر.

إن دعم البلدان الأعضاء في إحداث خدمات بريدية مرنة وجاهزة للمستقبل لهو عنصر أساسي في ولاية الاتحاد البريدي العالمي. وفي هذا الصدد، تشكل خطة التنمية الإقليمية مستنداً أساسياً تُتَرجَم فيه أولوياتنا المشتركة إلى دعم ملموس على المستوى الإقليمي. وخلال دورة أبيدجان، عززنا وجودنا الميداني تعزيزاً شديداً، بما في ذلك مضاعفة عدد المكاتب الإقليمية. وهذا دليل على الأهمية الكبيرة التي نوليها للتعاون من أجل التنمية.

وتعكس خطة التنمية الإقليمية هذه تحليلات مفصلة للوضع الحالي في المنطقة والدروس التي استخلصناها من دورة أبيدجان. وهي تقدم نظرة عامة على البيئة البريدية العالمية والإقليمية إلى جانب مجموعة محددة من إجراءات التعاون من أجل التنمية المصممة خصيصاً لتلبية احتياجات المنطقة للفترة ٢٠٢٦-٢٠٢٩. وأعتقد أنها ستشكل مرجعاً يُستَرشَد به لتنفيذ أنشطة التعاون من أجل التنمية بما يتماشى مع المناقشات التي دارت خلال مؤتمر دبي بشأن الهيكلة الإقليمية.

وبصفتنا الوكالة المتخصصة التابعة للأمم المتحدة المسؤولة عن الخدمات البريدية، فإننا نتعاون تعاوناً وثيقاً مع شركائنا الإقليميين لتحديد أولويات أنشطة ومبادرات التعاون من أجل التنمية. وبناءً على ذلك، جاءت خطة التنمية الإقليمية هذه نتاجاً لحوار إقليمي شامل دار بيننا وبين أصحاب المصلحة التابعين لنا. وعلى الرغم من التحديات الراهنة، نشأت فرص ثمينة أتاحها النمو المستمر الذي تشهده التجارة الإلكترونية والتجارة عبر الحدود. ويتمتع المستثمرون البريديون المعيَّنون، بفضل شبكاتهم الواسعة وسمعتهم الموثوقة، بمكانة فريدة تمكّنهم من دعم الحكومات في تحقيق أهداف السياسة الوطنية.

وأتطلع إلى تعزيز تعاوننا الوثيق مع الشركاء الإقليميين في إطار عملنا المشترك مع بلداننا الأعضاء البالغ عددها ١٩٢ بلداً عضواً من أجل تعظيم أثر جهود التنمية الاجتماعية والاقتصادية التي تبذلها وتحقيق فوائد ملموسة للمواطنين والشركات في جميع أنحاء المنطقة.

ماساهيكو ميتوكي
المدير العام للمكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي،

الفصل ١

التطورات العالمية في القطاع البريدي

الاتجاهات والتحديات العالمية

يشهد القطاع البريدي العالمي تحولاً عميقاً. وعلى الرغم من أن الاقتصاد العالمي نما بمعدل سنوي بلغ في المتوسط ٣,٣٨٪ بين عامَي ١٩٩٦ و٢٠٢٣، من حيث الناتج المحلي الإجمالي المعدل حسب تعادل القوة الشرائية (GDP PPP)، سجل القطاع البريدي نمواً أبطأ بنسبة ٢,٢٨٪ في الإيرادات الحقيقية. ويعكس هذا الاختلاف، الذي يشار إليه عادةً بعبارة "الانفصال البريدي"، التحديات الهيكلية وإمكانات القطاع، على حد السواء، في ظل الاضطرابات الرقمية وتطور احتياجات الزبائن

وعلى الرغم من انخفاض كميات بريد الرسائل التقليدي، فقد أثبت القطاع قدرته على الصمود بفضل توسع نطاق التجارة الإلكترونية والخدمات اللوجستية والمالية. وفي عام ٢٠٢٣، ولأول مرة، تجاوزت الإيرادات العالمية من بريد الطرود والخدمات اللوجستية (٣٢,٥٪) إيرادات بريد الرسائل (٣٢,٤٪)، وهو ما يمثل تحولاً محورياً في الملامح الاقتصادية للقطاع.

التحول الهيكلي في القطاع

ينتقل المستثمرون البريديون بسرعة من نماذج الخدمة التقليدية التي تركز على الرسائل إلى شبكات متكاملة تشمل لوجستيات بريد الطرود والخدمات الرقمية والإدماج المالي وتقديم الخدمات العامة. ويُعزى هذا التحول إلى الحاجة إلى الحفاظ على الفعالية في الاقتصاد الرقمي والاستجابة للتوقعات المتغيرة للمواطنين والشركات. ومع ذلك، فإن وتيرة وعمق هذا التحول يختلفان اختلافاً كبيراً من منطقة إلى أخرى. وتعتبر النماذج التجارية الجديدة والاستثمار في البنية التحتية الرقمية وإعادة صقل مهارات القوى العاملة البريدية وإنشاء أطر تنظيمية مرنة من الشروط الأساسية لتحقيق النجاح.

الديناميات الإقليمية المتباينة

يختلف مسار تطور القطاع البريدي اختلافاً ملحوظاً فيما بين المناطق، مما يكشف عن وجود تفاوتات يجب معالجتها من خلال تعاون محدد الهدف:

تشكل **أفريقيا** نموذجاً مثالياً عن الانفصال البريدي: فعلى الرغم من النمو المطرد في الناتج المحلي الإجمالي على مدى العقدين الماضيين، انخفضت الإيرادات البريدية بمعدل سنوي بلغ في المتوسط ٢,٥٣٪. وتشمل المعوقات الرئيسية محدودية الاستثمار في البنية التحتية وانخفاض كميات البريد والطرود والتشريعات غير الموحدة، فضلاً عن البطء في اعتماد معايير البيانات الإلكترونية المسبقة والمعايير الرقمية. وفي العديد من البلدان، لا تزال التزامات الخدمة الشمولية غير محددة، ولا يزال الوصول إلى التمويل الدولي محدوداً؛

حققت **البلدان العربية** نمواً قوياً في الإيرادات البريدية، متجاوزة نمو الناتج المحلي الإجمالي، ويرجع ذلك إلى حد كبير إلى الانتشار السريع للخدمات المالية وبرامج التحديث المدعومة من الحكومة. ومع ذلك، تواجه المنطقة تحديات في معالجة التجزئة التشغيلية العابرة للحدود وفي مواءمة الأنظمة الخاصة بالخدمات البريدية والرقمية؛

برزت منطقة **آسيا والمحيط الهادئ** بوصفها منطقة رائدة على الصعيد العالمي في مجال الابتكار البريدي. وتفخر المنطقة بتحقيق نمو قوي في مجال لوجستيات التجارة الإلكترونية ونُظم الدفع الرقمية والخدمات المالية البريدية. ومع ذلك، فإن وتيرة النمو غير متساوية، حيث لا تزال بلدان في المنطقة تعاني من عوائق على مستوى البنية التحتية وعقبات سياساتية تحد من عملية التوزيع في الميل الأخير والإدماج الرقمي؛

تشهد منطقة **الكاريبي** نمواً اقتصادياً متواضعاً، لكن الإيرادات البريدية لا تزال ضعيفة بسبب صغر حجم السوق وارتفاع التكاليف التشغيلية. وتسبب عدم اتساق اللوائح التنظيمية، وانخفاض معدل استخدام التكنولوجيا الرقمية، ومحدودية التكامل بين الجمارك ومؤسسات البريد في الحد من نسق التنمية. وهناك حاجة ماسة إلى بناء القدرات المستهدفة وبذل جهود في مجال التحول الرقمي مع التحلي بالقدرة على التكيف مع تغير المناخ؛

تُظهر منطقة **أوروبا ورابطة الدول المستقلة** مستويات عالية نسبياً فيما يتعلق بموثوقية الخدمات والقدرة على الصمود. ومع ذلك، فإنها تواجه منافسة شديدة، حيث لا تزال الابتكارات التي تركز على الزبائن واللوائح الخارجية والداخلية من بين التحديات الرئيسية. كما تطرح التحولات الديموغرافية ونقص اليد العاملة مسائل هيكلية تتعلق باستمرارية أنشطة المستثمرين البريديين الوطنيين؛

تشهد **أمريكا اللاتينية** نمواً اقتصادياً معتدلاً، لكن الإيرادات البريدية لا تزال متخلفة. وتقف الأطر التنظيمية القديمة والمجزأة والتباين في تبني التكنولوجيا الرقمية ومحدودية القدرة الاستثمارية حجر عثرة في وجه التقدم. وثمة طلب متزايد على بناء القدرات وتحقيق مزيد من الاتساق بين استراتيجيات التحول الرقمي.

وتؤكد هذه الاختلافات الحاجة إلى تكييف التدخلات حسب الحالة وإقامة تنسيق إقليمي قوي ومواصلة مواءمة الإجراءات التي يقودها الاتحاد البريدي العالمي مع الاستراتيجيات الوطنية.

المناخ والقدرة على التكيف والإدماج

أدى تزايد الكوارث المرتبطة بالمناخ والتوترات الجغرافية-السياسية والأوبئة إلى كشف مدى ضعف سلاسل الإمدادات البريدية. وأصبحت الحاجة إلى إدراج إدارة مخاطر الكوارث وتخطيط استمرارية الأعمال والقدرة على التكيف مع تغير المناخ في التنمية البريدية أمراً ضرورياً. وبالتوازي مع ذلك، تواصل الشبكة البريدية أداء دورها كبنية تحتية حيوية للاندماج الاجتماعي، لا سيما في المناطق الريفية والمناطق التي تعاني من نقص في الخدمات. ويحظى المستثمرون البريديون بوضع متميز يتيح لهم إمكانية تقديم خدمات أساسية مثل المدفوعات الاجتماعية وخدمات الحكومة الإلكترونية والهوية الرقمية وإمكانية الوصول إلى الخدمات المالية، مما يعزز دورهم بوصفهم أداة تمكن من تحقيق التنمية على نطاق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة.

الإنجازات والدروس المستفادة من دورة ٢٠٢٢-٢٠٢٥

أحرز الاتحاد البريدي العالمي تقدماً كبيراً في إطار استراتيجية أبيدجان البريدية:

في نهاية الدورة، تم تنفيذ غالبية أنشطة التعاون من أجل التنمية المبرمجة في جميع المناطق، مما يعكس التقدم المطرد في تنفيذ خطة أعمال أبيدجان؛

وشهد تنفيذ الأولويات الاستراتيجية الأوسع نطاقاً للاتحاد البريدي العالمي تقدماً مطرداً على مستوى جميع برامج عمل مجلس الإدارة ومجلس الاستثمار البريدي، كما يتضح من التقارير المرحلية المقدمة خلال الدورة؛

وتم تعزيز التعاون من أجل التنمية من خلال الهيكلة الإقليمية، مع توسيع نطاق الوجود الميداني والشراكات مع الاتحادات المحدودة والجهات المانحة، بما يتماشى مع ولايات المؤتمر.

وتشمل الدروس الرئيسية المستفادة من هذه الدورة أهمية المشاركة الإقليمية الفعالة، والتمويل المرن والمتنوع، وتعزيز التنسيق الشامل داخل الاتحاد البريدي العالمي ومع البلدان الأعضاء - لا سيما من خلال تعزيز الوجود الميداني، وتنسيق إدارة المشاريع، وتحسين التعاون مع الاتحادات المحدودة.

التوجه الاستراتيجي للدورة ٢٠٢٦-٢٠٢٩

تُترجِم خطة أعمال دبي رؤية الاتحاد البريدي العالمي الطويلة الأمد إلى ٣٥ اقتراح عمل مواضيعياً، وهي اقتراحات تتمحور حول ثلاثة أهداف استراتيجية:

الهدف ١

الهدف ١: الاستفادة من الإقليم البريدي الواحد من خلال نظام فعال قائم على القواعد؛

الهدف ٢

الهدف ٢: تعزيز النظام البيئي البريدي العالمي عبر الابتكارات لتيسير الاتصال والتجارة؛

الهدف ٣

الهدف ٣: إتاحة التنمية البريدية عبر تعزيز التعاون والهيكلة الإقليمية.

ومن بين هذه الأهداف، تبرز أهمية الهدف ٣ الذي يستحوذ على الحصة الأكبر من الموارد المتوقعة، والتي تبلغ ١٣٣,٥٨ مليون فرنك سويسري خلال الدورة ٢٠٢٦-٢٠٢٩، وهذا يؤكد التزام الاتحاد بضمان عدم ترك أي بلد عضو خلف الركب.

ومن الركائز الأساسية لهذا الالتزام تعميق الهيكلة الإقليمية، التي لم تعُد تعمل الآن كآلية تنفيذ فحسب، بل كنهج استراتيجي قائم بذاته. ولم تعد الهيكلة الإقليمية تقتصر على التنفيذ الميداني؛ بل أصبحت بمثابة وسيلة للتشارك في تحقيق الإنجازات والتمكين وبناء القدرة على الصمود. ويهدف الاتحاد البريدي العالمي، من خلال تعزيز حضوره الإقليمي - بما في ذلك توسيع نطاق المكاتب الإقليمية ونشر الخبراء الميدانيين وتوثيق التعاون مع الاتحادات المحدودة وأصحاب المصلحة المحليين - إلى تكييف الحلول على نحو أكثر دقة لتلبية الاحتياجات الفريدة لكل منطقة.

وتدعم اقتراحات العمل المواضيعية الرئيسية مثل اقتراح العمل المواضيعي رقم 27 (التنمية والتعاون - الهيكلة الإقليمية والمشاريع)، واقتراح العمل المواضيعي رقم 101 (التنمية والتعاون - المساعدة الطارئة)، واقتراح العمل المواضيعي رقم 205 (التنمية والتعاون - الهيكلة الإقليمية) هذا النهج من خلال:

الارتقاء بالمكاتب الإقليمية إلى مستوى مراكز في مجال المساعدة التقنية والحوار السياساتي وتعبئة الموارد؛

ضمان صياغة الاستراتيجيات الإقليمية بالتعاون مع البلدان الأعضاء، وليس فقط من أجلها؛

تعزيز المواءمة بين الأولويات الإقليمية والأهداف العالمية، لا سيما في مجالات من قبيل التحول الرقمي والإدماج المالي وتطوير الخدمات اللوجستية وتحديث الأطر التنظيمية.

وبهذه الطريقة، تصبح الهيكلة الإقليمية بمثابة رافعة هيكلية ورسالة سياسية في آن واحد: يجب أن تكون التنمية إقليمية وشاملة ومستجيبة للتطلعات. وهذا يعزز الفكرة القائلة بأن الحلول لا تكون عالمية حقاً ما لم تكن مجدية إقليمياً.

إن تجدد التركيز هذا على نماذج التوزيع الخاصة بكل منطقة، إلى جانب النهج القائم على النتائج لاقتراحات العمل المواضيعية من خلال مؤشرات الأداء الرئيسية، إنما يضع الأساس لاتحاد بريدي عالمي أكثر مرونة وإنصافاً ومسؤولية، وعلى استعداد لدعم أعضائه في التعامل مع حالة عدم اليقين واعتماد الابتكار وتحقيق التنمية البريدية المستدامة.

وستُحدَّد خطة التنمية الإقليمية للدورة ٢٠٢٦-٢٠٢٩ بناءً على مدى استجابتها للاحتياجات الإقليمية وتركيزها على القدرة على الصمود والاستدامة وتكاملها مع خطة أعمال دبي وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة. وسيعرض الفصل ٢ تحليلاً إقليمياً مفصلاً لتوجيه عمليات تحديد الأولويات وطرائق التعاون المصممة خصيصاً لكل منطقة.

الفصل ٢

تحليل القطاع البريدي الإقليمي

لمحة عامة عن القطاع البريدي في المنطقة العربية

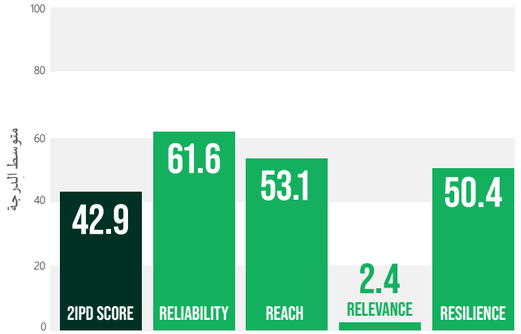
تضم المنطقة العربية مجموعة متنوعة من البلدان ذات مستويات متفاوتة من التنمية البريدية، متأثرة بالتفاوتات الاقتصادية والتحديات الجغرافية وجهود التحول الرقمي. ويلعب القطاع البريدي في هذه المنطقة دوراً حاسماً في البنية التحتية الاقتصادية وتيسير التجارة والإدماج المالي، لا سيما في المناطق ذات الإمكانيات المحدودة للوصول إلى الخدمات اللوجستية والمصرفية الخاصة.

ويعمل المستثمرون المعيَّنون في المنطقة العربية بنشاط على تحديث شبكاتهم لتعزيز موثوقية الخدمات وتوسيع نطاق وصول سكان المناطق الريفية إلى الخدمات ودمج الحلول الرقمية. ومع ذلك، لا تزال هناك تحديات، بما في ذلك التفاوت القائم في مستويات تطوير البنية التحتية والتجزؤ التنظيمي والحاجة إلى زيادة اعتماد التكنولوجيا الرقمية.

أداء التنمية البريدية (نتائج المؤشر المتكامل للتنمية البريدية)

تتنوع مستويات التنمية البريدية في المنطقة العربية تنوعاً كبيراً، مما يعكس التباينات القائمة في البنية التحتية ونوعية الخدمات والتكامل الرقمي. وتُعرض في الرسم البياني التالي أهم النتائج المستخلصة من مؤشر الاتحاد البريدي العالمي المتكامل للتنمية البريدية:

أداء المؤشر المتكامل للتنمية البريدية في المنطقة العربية



المصدر: وضع القطاع البريدي في عام ٢٠٢٤

وتُظهر المنطقة مستوى متوسطاً من التنمية البريدية من خلال درجات المؤشر المتكامل للتنمية البريدية، مما يدل على وجود ترابط بريدي عالمي قوي وشبكات توزيع موثوقة إلى حد ما.

ومع ذلك، تُبرز البيانات الحاجة الماسة إلى المزيد من الاستثمارات الاستراتيجية - لا سيما في مجال التكنولوجيا والبنية التحتية وتسهيل التجارة العابرة للحدود — من أجل التنافس بفعالية في إطار النظام البيئي للتجارة الإلكترونية السريعة النمو.

اتجاهات التوظيف والخدمات في القطاع البريدي في المنطقة العربية

وفقاً للتقديرات الأخيرة، لا يزال القطاع البريدي في المنطقة العربية يشكل مصدراً مهماً للعمالة، حيث يعمل مئات الآلاف من الأفراد لدى المستثمرين البريديين الوطنيين ومقدمي الخدمات اللوجستية وقطاعات الخدمات المرتبطة به. وفي حين ظلت مستويات التوظيف مستقرة نسبياً، فإن طبيعة الوظائف البريدية ما فتئت تتطور بسبب الرقمنة وتنامي لوجستيات بريد الطرود.

وفيما يتعلق باتجاهات الخدمات، شهدت المنطقة انخفاضاً ملحوظاً في كميات بريد الرسائل التقليدي، على نحو يتسق مع الأنماط العالمية. ويُعزى ذلك إلى حد كبير إلى إبدال وسائل الاتصال الحكومية والتجارية بالخدمات الرقمية، فضلاً عن تغير سلوك الزبائن. وفي العديد من البلدان العربية، انخفضت كميات بريد الرسائل بنسبة تتراوح ما بين ٣ و٥٪ سنوياً على مدى السنوات القليلة الماضية.[١]

وفي مقابل ذلك، شهدت كميات بريد الطرود والتجارة الإلكترونية نمواً قوياً، لا سيما في بلدان مجلس التعاون الخليجي، وكذلك في أسواق شمال أفريقيا مثل مصر وتونس والمغرب. وتُعزى هذه الزيادة الهائلة إلى ما يلي:

توسع نطاق منصات البيع بالتجزئة عبر الإنترنت وتفضيل الزبائن على نحو متزايد للتسوق عبر الإنترنت؛

تسهيل تدفقات التجارة عبر الحدود مع أوروبا وآسيا وداخل المنطقة العربية بواسطة الأسواق الرقمية؛

ارتفاع الطلب على خدمات التوزيع في اليوم نفسه وفي اليوم التالي، لا سيما في المراكز الحضرية.

١ انظر منشور الاتحاد البريدي العالمي:
Strategies and ways for developing the traditional letter-post (documents) market.

ولتلبية هذا الطلب، استثمر المستثمرون المعيَّنون في المنطقة في البنية التحتية اللوجستية الحديثة ونُظم التتبع الرقمية وتحسين خدمة الزبائن. ودخل العديد منهم في شراكات مع شركات البريد السريع وشركات التكنولوجيا في القطاع الخاص لتحسين خدمات التوزيع في الميل الأخير وزيادة الكفاءة العامة.

وباختصار، في حين يشهد القطاع البريدي في المنطقة العربية تراجعاً في الخدمات البريدية التقليدية، فإنه يكتسب أهمية جديدة من خلال لوجستيات التجارة الإلكترونية، مما يؤدي إلى تحولات في ملامح التوظيف وتطوير البنية التحتية والابتكار في مجال الخدمات.

الأبعاد الرئيسية للقطاع البريدي في المنطقة العربية

البنية التحتية

البنية التحتية المادية

شبكة مكاتب البريد

أكثر من ٢١ ٢٠٠ مكتب بريد في جميع أنحاء بلدان جامعة الدول العربية؛

تغطية حضرية واسعة، لكن التغطية في المناطق الريفية لا تزال متفاوتة - فبلدان مثل مصر والمغرب تتمتع بخدمات بريدية قوية نسبياً في المناطق الريفية؛

تتجه بعض بلدان الخليج نحو استخدام أكشاك الخدمة الذاتية، مما يقلل الاعتماد على مكاتب البريد التقليدية.

مراكز الفرز والتوزيع

تُدير بعض البلدان، مثل مصر والمملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة، مراكز فرز مركزية للبريد المحلي والدولي على السواء؛

تختلف مستويات الأتمتة - فهي عالية في بلدان مجلس التعاون الخليجي؛ ومنخفضة في أقل البلدان نمواً.

أسطول النقل

يشمل شاحنات ودراجات نارية لتوزيع البريد، وفي بعض الحالات طائرات مسيرة (مشاريع تجريبية في الإمارات العربية المتحدة)؛

يكتسي التكامل مع البنية التحتية الوطنية للطرق السريعة أهمية حاسمة لتسريع عملية التوزيع في الميل الأخير.

البنية التحتية الرقمية

نُظم التتبع وتحديد المكان

تتمتع بلدان مجلس التعاون الخليجي بنُظم تتبع الطرود من البداية إلى النهاية؛

تواجه البلدان الأخرى تحديات في مجال الرقمنة بسبب القيود الاقتصادية أو تلك المتعلقة بالنزاعات.

القنوات الرقمية

تقدم المؤسسات البريدية الوطنية في بعض البلدان، مثل مصر والأردن والمملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة، تطبيقات الأجهزة المحمولة وبوابات الخدمات الإلكترونية وبوابات الدفع الإلكتروني؛

يشهد استخدام النماذج البريدية والطوابع البريدية وخدمة الزبائن رقمنة متزايدة.

الخزائن الذكية ونقاط التوزيع

اعتمدت البحرين والإمارات العربية المتحدة خزائن الطرود ونقاط الاستلام الآلية في المراكز الحضرية؛

تُجرِّب الأردن والمغرب وتونس نُظماً مماثلة.

نُظم العنونة ونُظم المعلومات الجغرافية

مخططات العنونة الوطنية

العنونة المادية في الجزائر والمغرب وتونس؛

يوفر نظام "واصل" في المملكة العربية السعودية ونظام "مكاني" في الإمارات العربية المتحدة عناوين مرمزة جغرافياً؛

لا تزال بلدان أخرى تعتمد على العنونة غير الرسمية أو صناديق البريد أو العنونة الوصفية، مما يؤثر في عملية التوزيع في الميل الأخير؛

تُنفذ حالياً مبادرات لرسم الخرائط باستخدام نظم المعلومات الجغرافية في الجزائر والأردن وموريتانيا وتونس.

أدوات التحقق من العناوين: يجري وضعها في البلدان التي تشهد نمواً في التجارة الإلكترونية للحد من الأخطاء التي تشوب عملية التوزيع والتمكين من الفرز بصورة أسرع (مثل التطبيق "Digi-facteur" في تونس).

تحديث المرافق والمبادرات المراعية للبيئة

تصاميم مكاتب البريد الحديثة: تشمل أعمال التجديد المباني الموفِّرة للطاقة والألواح الشمسية (على سبيل المثال، في الأردن والمغرب) ومناطق تحسين خدمة الزبائن.

الاستدامة: تعمل مصر والأردن والمغرب والإمارات العربية المتحدة على دمج الخدمات اللوجستية المراعية للبيئة من خلال:

المركبات البريدية الكهربائية؛

الخدمات الخالية من الأوراق؛

مراكز الفرز الموفِّرة للطاقة.

الإطار التنظيمي والإداري

لخَّصت حكومة الجمهورية العربية السورية على النحو الوافي الحاجة إلى تغيير المشهد التنظيمي للقطاع البريدي في المنطقة العربية في مذكرتها التفسيرية التي أدت إلى صياغة قانون البريد السوري في عام ٢٠١٧. وأقرت المذكرة بحق بظهور أنواع جديدة من الخدمات البريدية ودخول مستثمرين ومقدمي خدمات جدد من القطاع الخاص إلى السوق البريدية في سوريا، وخلصت إلى ضرورة وضع إطار قانوني متكامل جديد. وكان الغرض من وضع هذا الإطار هو تنظيم السوق بطريقة تسمح بتوفير الخدمات البريدية الشاملة بصورة مستمرة، فضلاً عن تحسين الخدمات البريدية الحديثة وتعزيزها بما يتمشى مع متطلبات التنمية. كما أشارت المذكرة إلى وجود مجموعة متزايدة من الخبرات العالمية التي تُظهر وجود علاقة إيجابية بين التنظيم الفعال للسوق وتسريع النمو القطاعي وتحسين نوعية الخدمات وتوسيع نطاق الخيارات المتاحة أمام الزبائن.[٢]

وينطبق هذا الوضع على معظم بلدان المنطقة، بما في ذلك الكويت والسودان، إلى جانب سوريا، التي وُضعت فيها تشريعات لتكييف النصوص التنظيمية مع الظروف الجديدة للسوق البريدية. وفي السياق ذاته، انضمت في السنوات الأخيرة إلى الهيئات التنظيمية البريدية التقليدية في المنطقة - مثل الجزائر والأردن وموريتانيا والسودان - كيانات جديدة مكلفة بتنظيم السوق البريدية المتطورة - مثلما هو الحال في ليبيا وعُمان وقطر والمملكة العربية السعودية وسوريا.[٣] وتدعو الأطر التنظيمية المختلفة في هذه البلدان عموماً إلى الالتزام بالخدمة البريدية الشمولية، إلا أن التعريفات ومجالات التطبيق تختلف باختلاف البلدان. وهناك أيضاً افتقار عام إلى آلية تمويل موثوقة، حيث تعتمد معظم السلطات العامة على إرادة أو قدرة السلطات العامة لا غير.

تنويع الخدمات البريدية في المنطقة العربية

الخدمات التقليدية

على الرغم من انخفاض كميات بريد الرسائل عبر العالم، لا تزال الخدمات التقليدية تلعب دوراً حيوياً في المنطقة العربية، لا سيما في البلدان التي تتسم بتشتت السكان الريفيين ومحدودية البنية التحتية الرقمية، على النحو التالي:

توزيع البريد: لا يزال ضرورياً بالنسبة إلى المراسلات الشخصية والتجارية في العديد من البلدان العربية، لا سيما في المناطق التي تكون فيها معدلات انتشار الإنترنت معتدلة؛

الطرود: نتيجة للنمو السريع للتجارة الإلكترونية في بلدان مجلس التعاون الخليجي وشمال أفريقيا، أصبح توزيع الطرود محور اهتمام رئيسي بالنسبة إلى المستثمرين البريديين؛

٢ انظر: خطة التنمية الإقليمية للمنطقة العربية، مارس/آذار ٢٠٢٢.
٣ انظر: خطة التنمية الإقليمية للمنطقة العربية، مارس/آذار ٢٠٢٢.

البريد المسجل: يُستخدم على نطاق واسع فيما يتعلق بالمستندات القانونية والإخطارات القضائية والرسائل الحكومية الرسمية - يكتسي أهمية في القطاعين العام والخاص على السواء.

الخدمات المالية

نظراً لارتفاع معدلات السكان غير المتعاملين مع المصارف في المنطقة، لا سيما في المناطق الريفية والمناطق المنخفضة الدخل، فإن الخدمات المالية البريدية تكتسب أهمية بالغة في تعزيز الإدماج المالي:

حسابات الادخار البريدية: تقدم مصارف الادخار البريدية، في بلدان مثل الجزائر ومصر وموريتانيا والمغرب وتونس، خدمات مالية أساسية لملايين المواطنين ضمن رقعة جغرافية واسعة؛

التحويلات المالية: تتلقى المنطقة العربية، لا سيما بلدان من قبيل الجزائر وجيبوتي ومصر والأردن ولبنان وموريتانيا والمغرب وتونس، تدفقات كبيرة من التحويلات المالية. وتضطلع الشبكات البريدية بدور مهم في توفير خدمات تحويل الأموال الميسورة التكلفة والمتاحة للجميع؛

دفع الفواتير: يُسهل العديد من المستثمرين البريديين في المنطقة العربية عمليات دفع فواتير الخدمات العامة وتعبئة رصيد الهواتف المحمولة ورسوم الخدمات الحكومية، مما يجعلهم نقاط اتصال حيوية فيما يتعلق بالخدمات العامة.

الخدمات الرقمية وخدمات الحكومة الإلكترونية

تستفيد الحكومات في المنطقة العربية على نحو متزايد من الشبكة البريدية لتنفيذ مبادرات التحول الرقمي والحكومة الإلكترونية، لا سيما في المناطق النائية والتي تعاني من نقص في الخدمات:

لوجستيات التجارة الإلكترونية: مع ازدهار قطاع البيع بالتجزئة الرقمي في بلدان مجلس التعاون الخليجي والمراكز الحضرية في شمال أفريقيا، يعكف المستثمرون البريديون على تحديث الخدمات التي يقدمونها لتوفير خدمات التخزين والتوزيع في الميل الأخير وإدارة البعائث المعادة فيما يتعلق بالمنصات المحلية والدولية؛

خدمات الهوية: يجري دمج الخدمات البريدية في النُظم الوطنية للهوية الرقمية والتسجيل المدني (على سبيل المثال، في المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة)، الأمر الذي يتيح خدمات تكنولوجيا التسجيل البيومتري وبرنامج "اعرف زبونك" والتحقق؛

توزيع المستندات الحكومية: غالباً ما تعمل مكاتب البريد بمثابة قنوات موثوقة لتوزيع جوازات السفر وبطاقات الهوية الوطنية ورخص القيادة ومواد التصويت، لا سيما في المناطق التي يكون الوصول فيها إلى الخدمات الرقمية محدوداً أو تكون فيها البنية التحتية غير متطورة.

ويعتبر تنويع الخدمات البريدية، في المنطقة العربية، ضرورة وفرصة في آن واحد. ويمكن للمستثمرين البريديين الوطنيين، من خلال توسيع نطاق أنشطتهم ليشمل الخدمات المالية والرقمية، أن يدعموا الإدماج الاقتصادي ويعززوا الجهود المبذولة في مجال الحكومة الإلكترونية ويصبحوا عوامل مساعِدة على تحقيق التنمية الاجتماعية، لا سيما في المجتمعات التي تعاني من نقص في الخدمات. ومن شأن إقامة شراكات قوية مع القطاع الخاص والحكومة أن تشكل عاملاً أساسياً لتحقيق هذه الإمكانات.

ديناميات السوق في قطاع البريد في المنطقة العربية

يشهد قطاع البريد والخدمات اللوجستية في المنطقة العربية تحولاً سريعاً، متأثراً بتوقعات الزبائن المتغيرة وانتشار التكنولوجيا الرقمية والإصلاحات الاقتصادية. وفيما يلي استعراض للديناميات الرئيسية.

نمو التجارة الإلكترونية: تمكين التجارة المحلية والعابرة للحدود

تشهد المنطقة العربية طفرة في أنشطة التجارة الإلكترونية، مدفوعة في ذلك بزيادة انتشار الإنترنت واستخدام الهواتف الذكية، فضلاً عن تغير عادات الزبائن. وتشمل الأنشطة الرئيسية ما يلي:

التجارة المحلية: ما فتئت منصات التجارة الإلكترونية، مثل نون و سوق.كوم (المعروفة الآن باسم "Amazon.ae") و جوميا، توسع نطاق عملياتها، مما أوجد طلباً على خدمات التوزيع الموثوقة والسريعة والميسورة التكلفة في الميل الأخير. ويسعى المستثمرون البريديون إلى التكيف مع الوضع الحالي من خلال تحديث البنية التحتية ورقمنة العمليات اللوجستية؛

التجارة العابرة للحدود: نظراً لتزايد طلب الزبائن على المنتجات الدولية، لا سيما من آسيا وأوروبا، تلعب الخدمات البريدية دوراً حاسماً في عمليات التخليص الجمركي والشحن الدولي والبعائث المعادة؛

دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة: تتيح التجارة الإلكترونية فرص نمو جديدة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة في جميع أنحاء المنطقة. ويمكن للمؤسسات البريدية الوطنية أن تدعم ذلك من خلال تقديم حلول معالجة الطلبات وحلول الدفع وخيارات التوزيع بأسعار معقولة مصممة خصيصاً لتلبية احتياجات مؤسسات الأعمال الأصغر حجماً.

إشراك القطاع الخاص: المنافسة في مجال تقديم خدمات البريد السريع وتوزيع البريد العاجل

تشهد المنطقة انتشاراً واسعاً للخدمات الخاصة في مجالي البريد السريع وتوزيع البريد العاجل، لا سيما في المراكز الحضرية والبلدان ذات الدخل المرتفع. ويؤدي هذا إلى خلق المنافسة والفرص، على السواء، بالنسبة إلى المستثمرين البريديين الوطنيين:

المنافسة: ما فتئت شركات مثل Aramex وDHL و FedEx تعيد تشكيل توقعات الزبائن من خلال تقديم خدمات التوزيع في اليوم نفسه أو في اليوم التالي ونُظم التتبع الفعالة والخدمات ذات النوعية العالية؛

الابتكار في مجال الخدمات: تقدم الجهات الفاعلة من القطاع الخاص ابتكارات في مجال التكنولوجيا وخدمة الزبائن ونماذج التوزيع المرنة (مثل نُظم الخزائن وتطبيقات التوزيع حسب الطلب)، مما يدفع المؤسسات البريدية الوطنية إلى تحسين معايير الخدمة؛

فرص التعاون: بدأت تبرز في بعض البلدان شراكات بين القطاعين العام والخاص يستعين فيها المستثمرون البريديون بجهات خارجية لتقديم الخدمات اللوجستية أو يقيمون تعاوناً بشأن البنية التحتية لتلبية الطلب المتزايد بكفاءة.

التسعير والقدرة على تحمل التكاليف: الموازنة بين التزامات الخدمة الشمولية والتسعير القائم على السوق

يتمثل أحد التحديات الرئيسية التي تواجه الخدمات البريدية في المنطقة العربية في كيفية تحقيق التوازن بين القدرة على تحمل التكاليف والاستدامة:

التزامات الخدمة الشمولية: كُلِّف العديد من المستثمرين البريديين الوطنيين بتقديم خدمات معقولة التكلفة ومنصفة في جميع أنحاء البلد، بما في ذلك في المناطق النائية أو ذات الدخل المنخفض. وهذا يؤدي إلى الحد من المرونة في مجال التسعير ويؤثر في إمكانية تحقيق الأرباح؛

التسعير القائم على السوق: تعمل الجهات الفاعلة من القطاع الخاص وفق شروط تجارية، وتركز على الأسواق ذات الهامش الربحي المرتفع والزبائن. وهذا يؤدي إلى إيجاد تفاوت في الأسعار والضغط على المؤسسات البريدية الوطنية لتقديم الدعم للخدمات المتعلقة بالتزامات الخدمة الشمولية التي تتكبد خسائر؛

التوازن التنظيمي: يستكشف واضعو السياسات في المنطقة على نحو متزايد نماذج تقاسم التكاليف والإصلاحات التنظيمية والإعانات العامة لضمان قابلية الخدمات الشمولية للاستمرار، مع السماح للمستثمرين البريديين بالتنافس في مجال الطرود التجارية والخدمات اللوجستية.

وتعكس ديناميات السوق في القطاع البريدي العربي نظاماً بيئياً سريع التطور ترسم معالمه التجارة الرقمية ونمو القطاع الخاص والحاجة المستمرة إلى الخدمات الشمولية. ولكي يحافظ المستثمرون البريديون الوطنيون على أهميتهم، يتعين عليهم التعامل مع هذه القوى على نحو استراتيجي - من خلال اعتماد التحول الرقمي وإقامة الشراكات بين القطاعين العام والخاص وتحديث الأطر التنظيمية واتباع نهج يركز على الزبائن.

التكنولوجيا والابتكار في القطاع البريدي العربي

يعمل المستثمرون البريديون في جميع أنحاء المنطقة العربية بنشاط على اعتماد التكنولوجيا من أجل تحديث الخدمات وتحسين الكفاءة وتلبية توقعات الزبائن المتزايدة. ويعتبر هذا التحول أمراً بالغ الأهمية في عرض المؤسسات البريدية الوطنية باعتبارها عناصر تمكينية رئيسية للاقتصادات الرقمية. وفيما يلي بعض الأمثلة على الخدمات الرقمية التي يقدمها المستثمرون المعيَّنون:

تطبيقات الأجهزة المحمولة والبوابات الإلكترونية: يقدم العديد من المستثمرين البريديين الآن تطبيقات خاصة بالأجهزة المحمولة وبوابات إلكترونية تتيح للمستخدمين تتبع الطرود وتحديد مواعيد التوزيع وحساب رسوم التخليص البريدي والوصول إلى الخدمات المالية. وعلى سبيل المثال، أطلقت مؤسسة البريد السعودي (المملكة العربية السعودية) وبريد الإمارات (الإمارات العربية المتحدة) تطبيقات سهلة الاستخدام لتبسيط تفاعلاتهما مع الزبائن؛

الطوابع الإلكترونية: أدى اعتماد الطوابع الإلكترونية والتخليص البريدي الرقمي إلى تبسيط الإجراءات البريدية بالنسبة إلى مؤسسات الأعمال والأفراد، مما قلل الحاجة إلى الزيارات الشخصية ومكّن من إجراء المعاملات عبر الإنترنت بالكامل - وهو تحول حاسم صاحب ظهور جائحة كوفيد-١٩ وما بعدها؛

المدفوعات الرقمية والعنونة: تُعزز مبادرات مثل نظام "مكاني" (الإمارات العربية المتحدة) ونظام "العنوان الوطني" (المملكة العربية السعودية) نُظم تحديد المواقع الرقمية، مما يدعم كفاءة التوزيع والتجارة عبر الإنترنت.

رأس المال البشري وأنشطة التدريب في القطاع البريدي العربي

مع خضوع الخدمات البريدية في المنطقة العربية لتحول رقمي واستراتيجي، أصبحت تنمية رأس المال البشري عامل تمكين حاسم لتحقيق النجاح على المدى الطويل. ولا يتطلب تحديث الشبكات البريدية تكنولوجيات جديدة فحسب، بل يتطلب أيضاً قوة عاملة ماهرة ومتمكنة وقادرة على التكيف. وقد أطلقت مختلف الهيئات البريدية في المنطقة مبادرات متنوعة لتنمية قدرات مواردها البشرية، منها:

تحسين المهارات والتدريب على مهارات جديدة: يستثمر المستثمرون البريديون في جميع أنحاء المنطقة في البرامج التدريبية التي تركز على الإلمام بالتكنولوجيا الرقمية وخدمة الزبائن وإدارة اللوجستيات وعمليات تكنولوجيا المعلومات. ويكتسي ذلك أهمية خاصة مع تطور الأدوار البريدية التقليدية لتشمل الخدمات المدعومة بالتكنولوجيا مثل لوجستيات التجارة الإلكترونية والمعاملات المالية والتحقق من الهوية الرقمية؛

التدريب المتعدد اللغات: نظراً للتنوع اللغوي في المنطقة والعدد الكبير من العمال والزبائن الأجانب، يتلقى الموظفون البريديون أكثر فأكثر تدريباً على اللغتين الإنكليزية والفرنسية لضمان تقديم خدمة شاملة وفعالة؛

إقامة الشراكات لأغراض التدريب: يدعم التعاون مع الاتحاد البريدي العالمي ومؤسسات التدريب الوطنية إمكانية الوصول إلى برامج منح الشهادات ومسارات التعلم المستمر؛

تنمية الروح القيادية: تستهدف مبادرات بناء القدرات المديرين من المستويات المتوسطة والعالية، مع التركيز على إدارة التغيير وقيادة الابتكار وتقديم الخدمات التي تركز على الزبائن. وهذه البرامج بالغة الأهمية لحفز الإصلاحات الثقافية والهيكلية داخل المؤسسات البريدية.

وتعتبر تنمية رأس المال البشري أمراً ضرورياً بالنسبة إلى القطاع البريدي العربي لمواجهة التحديات التي تطرحها عمليات التحديث والتحول الرقمي. ويمكن للمستثمرين البريديين الوطنيين، من خلال التركيز على تنمية المهارات والقيادة الاستراتيجية وبيئات العمل المواتية للابتكار، إطلاق الإمكانات الكاملة لقوتهم العاملة وضمان نمو مستدام وشامل في جميع أنحاء المنطقة.

التعاون الدولي في القطاع البريدي العربي

في ظل اقتصاد عالمي مترابط أكثر فأكثر، يؤدي التعاون الدولي دوراً حاسماً في النهوض بالقطاع البريدي في المنطقة العربية. وما فتئ المستثمرون البريديون العرب يعملون، من خلال المشاركة النشطة في المنصات العالمية والإقليمية، على تحسين نوعية الخدمة وقابلية التشغيل البيني والابتكار والقدرات المؤسسية.

المشاركة في الاتحاد البريدي العالمي واللجنة العربية الدائمة للبريد وغيرها من المنظمات الإقليمية

الاتحاد البريدي العالمي: تشارك البلدان العربية الأعضاء بفعالية في أعمال الاتحاد البريدي العالمي، حيث تُسهم في وضع المعايير البريدية العالمية واستراتيجيات الابتكار الرقمي وأهداف الاستدامة. ويقدم الاتحاد البريدي العالمي دعماً حاسماً من حيث المساعدة التقنية والمبادئ التوجيهية المتعلقة بالسياسات وتمويل المشاريع.

اللجنة العربية الدائمة للبريد التابعة لجامعة الدول العربية: تُسهل هذه الهيئة الإقليمية التنسيق بين إدارات البريد العربية في مجالات رئيسية مثل تنسيق الخدمات والمواءمة التنظيمية والتحول الرقمي. كما أنها تدعم المواقف الإقليمية الموحدة في المنتديات البريدية الدولية.

الاتفاقات العابرة للحدود: تيسير التجارة الإقليمية والعالمية

التكامل الجمركي: تعمل عدة بلدان عربية على إبرام اتفاقات لتبسيط إجراءات التخليص الجمركي للبعائث البريدية، لا سيما فيما يتعلق بطرود التجارة الإلكترونية. وتعتبر المبادرات التي تتمحور حول تبادل البيانات الإلكترونية المسبقة وعمليات التفتيش المشتركة والتعريفات الجمركية الموحدة عوامل تمكينية رئيسية.

الشراكات المتعلقة بعمليات التوزيع في الميل الأخير: تساهم الاتفاقات الثنائية والمتعددة الأطراف بين المستثمرين البريديين - وكذلك بين المؤسسات البريدية وشركات البريد السريع الخاصة - في تحسين سرعة التوزيع وموثوقيته وفعاليته من حيث التكلفة عبر الحدود.

شبكات اللوجستيات الرقمية: تؤدي المشاركة في الشبكات الدولية، مثل اسم النطاق ".POST" التابع للاتحاد البريدي العالمي ومنصات التجارة الإلكترونية العالمية، إلى زيادة الظهور العالمي للمستثمرين البريديين العرب وقدرتهم على تقديم الخدمات.

دعم بناء القدرات: تعزيز القدرات المؤسسة والبشرية

التدريب وتبادل المعارف: يستفيد الموظفون البريديون والمديرون التنفيذيون العرب من مبادرات بناء القدرات التي يقدمها الاتحاد البريدي العالمي واللجنة العربية الدائمة للبريد ومراكز التدريب الإقليمية. وتشمل المواضيع التحول الرقمي والكفاءة التشغيلية والإدماج المالي.

وقد أصبح التعاون الدولي يشكل حجر الزاوية في تنمية القطاع البريدي في المنطقة العربية. وتتوافق أنشطة إدارات البريد العربية، من خلال المشاركة النشطة في الهيئات العالمية والإقليمية والشراكات الاستراتيجية العابرة للحدود واعتماد إطار متين لبناء القدرات، مع المعايير الدولية، مما يعزز الترابط التجاري ويُسرّع وتيرة الابتكار. وهذا النهج التعاوني ضروريٌ لضمان استمرار أهمية القطاع البريدي وقدرته على التكيف في العصر الرقمي.

الأثر الاجتماعي والاقتصادي للقطاع البريدي في المنطقة العربية

يؤدي القطاع البريدي في المنطقة العربية دوراً أوسع بكثير من مجرد توزيع الرسائل والطرود. وقد أصبح عاملاً تمكينياً رئيسياً للنمو الاقتصادي والتقدم الاجتماعي، حيث يربط بين الأفراد والمنشآت والحكومات في المناطق الحضرية والريفية. ويختلف تأثيره باختلاف البلدان، وذلك تبعاً لعوامل من قبيل مستويات الدخل والاستعداد الرقمي والبنية التحتية.

المساهمة في الاقتصاد: صورة مختلطة

يُساهم القطاع البريدي واللوجستي، في بلدان مجلس التعاون الخليجي، بقدر كبير في الاقتصاد، بنسبة تصل إلى ١,٢٪ من الناتج المحلي الإجمالي. ويرجع الفضل في ذلك إلى ازدهار التجارة الإلكترونية والخدمات الرقمية.

وفي المقابل، يؤدي القطاع البريدي في أقل البلدان نمواً دوراً اقتصادياً أقل أهمية - حيث يمثل أقل من ٠,٥ في المائة من الناتج المحلي الإجمالي - بسبب تحديات مثل محدودية البنية التحتية الرقمية. ومع ذلك، غالباً ما تمثل مكاتب البريد في هذه المناطق شريان الحياة، لا سيما في المجتمعات النائية التي قد تشكل فيها هذه المكاتب نقطة الوصول الوحيدة للخدمات الأساسية.

دعم التجارة والمنشآت الصغيرة

أصبح المستثمرون البريديون شركاء مهمين في سوق التجارة الإلكترونية المزدهرة، لا سيما في بلدان الخليج وشمال أفريقيا. وهم يساعدون المنشآت الصغيرة ورواد الأعمال على بيع منتجاتهم عبر الحدود من خلال:

- تقديم خيارات توزيع ميسورة التكلفة وفعالة؛
- تبسيط الإجراءات الجمركية؛
- إتاحة فرصة النفاذ إلى الأسواق الجديدة.

شريان الحياة: الإدماج وإتاحة فرص الوصول

بالإضافة إلى الخدمات التي يقدمها القطاع البريدي إلى المنشآت، فهو يودي دوراً اجتماعياً قوياً في المجالات الموضحة أدناه.

الوصول إلى الخدمات المالية والتحويلات المالية

تعتبر مكاتب البريد قنوات مهمة لتحويل الأموال، لا سيما في البلدان التي تضم أعداداً كبيرة من المغتربين مثل مصر والأردن ولبنان والمغرب وتونس. ويقدم المستثمرون، من قبيل المؤسسة LibanPost (لبنان)، خدمات مالية ميسورة التكلفة، بما في ذلك التحويلات المالية ودفع الفواتير - إذ غالباً ما يخدمون الأشخاص الذين يفتقرون إلى إمكانية الوصول إلى المصارف، لا سيما في المناطق الريفية.

الوصول إلى المجتمعات الريفية

توفر مكاتب البريد الريفية، في بلدان مثل مصر وموريتانيا والمغرب وعُمان، الوظائف وتكفل إمكانية الوصول إلى الخدمات الحكومية والبضائع الأساسية. وهي تساعد على سد الفجوة القائمة بين المناطق النائية والاقتصاد الأوسع نطاقاً، من خلال توزيع المعاشات التقاعدية والمساعدات الاجتماعية، بل وحتى رزم التجارة الإلكترونية. كما توفر خدمات الادخار البريدي في العديد من البلدان وسيلة آمنة للأسر لإدارة الأموال وبناء القدرة على الصمود.

ومن الواضح أن القطاع البريدي في المنطقة العربية آخذ في التطور. ويمكن أن يصبح، بفضل الاستثمار المستمر في الأدوات الرقمية وتعزيز الخدمات اللوجستية وتحسين التعاون الإقليمي، قوة دافعة أشد للنمو الاقتصادي والتجارة والتنمية الشاملة في جميع أنحاء المنطقة.

التحديات والفرص في القطاع البريدي في المنطقة العربية

يمر القطاع البريدي في المنطقة العربية بمنعطف حرج. وفي حين يتيح التحول الرقمي والتجارة الإلكترونية فرص نمو كبيرة، فإن هذا القطاع يواجه أيضاً تحديات هيكلية ومالية وتشغيلية. ويُعتبر الإصلاح الاستراتيجي والتعاون الإقليمي والابتكار عوامل أساسية لإطلاق الإمكانات الكاملة للخدمات البريدية في جميع أنحاء العالم العربي.

التحديات الرئيسية

انخفاض كميات البريد التقليدي

تستمر كميات الرسائل في الانخفاض بحدة بسبب الاستبدال الرقمي، مما يؤثر في إيرادات العديد من المستثمرين البريديين، لا سيما أولئك الذين لا يزالون يعتمدون اعتماداً كبيراً على الخدمات البريدية. وهذا يشكل تهديداً للاستدامة المالية للمستثمرين في البلدان ذات الدخل المنخفض والمتوسط التي تكون فيها عمليات التنويع محدودة.

التحول الرقمي غير المتكافئ

في حين تعمل بعض بلدان الخليج وشمال أفريقيا على تسريع رقمنة الخدمات، تواجه بلدان أخرى فجوات كبيرة في البنية التحتية الرقمية وقدرات تكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية. ويؤدي الافتقار إلى المنصات الرقمية الموحدة ونُظم العنونة البريدية وتكنولوجيا الميل الأخير إلى إعاقة عملية التحديث.

القيود التنظيمية والمؤسسية

لا يزال المستثمرون البريديون، في بعض البلدان العربية، يعملون في إطار القطاع العام، مما يحد من قدرتهم على المنافسة مع شركات الخدمات اللوجستية الخاصة. ويؤدي غياب البيئات التنظيمية الحديثة إلى إعاقة الابتكار ومرونة التسعير والتعاون بين القطاعين العام والخاص.

المنافسة في السوق وضغوط القطاع الخاص

استحوذت شركات البريد السريع الخاصة والجهات الفاعلة العالمية في مجال التجارة الإلكترونية على حصة سوقية كبيرة في مجال توزيع الطرود، لا سيما في المراكز الحضرية. وعلى المستثمرين الوطنيين أن يتنافسوا في مجالات السرعة والموثوقية والتجربة الرقمية، وهي مجالات لا يزال الكثيرون يحاولون فيها اللحاق بالركب.

التفاوتات في البنية التحتية

لا تزال المناطق الريفية والنائية في بعض البلدان تعاني من محدودية التغطية البريدية وسوء شبكة الطرق وعدم انتظام الخدمات. ولا تزال الفوارق بين المناطق الحضرية والريفية كبيرة في مجال نوعية الخدمات وإمكانية الوصول إليها.

عدم الاستقرار السياسي

يشكل عدم الاستقرار السياسي عقبة رئيسية أمام تنمية القطاع البريدي في العديد من البلدان العربية. ويؤدي عدم الاستقرار هذا إلى عدم الاتساق في تنفيذ السياسات و حالات التأخير في تنفيذ المشاريع ونقص الدعم المستمر للإصلاحات.

وتتعرض العمليات، في المناطق المتضررة من النزاعات، لمزيد من الاضطراب بسبب تضرر المرافق وعدم مأمونية طرق الإمداد اللوجستي وتراجع ثقة الجمهور. ويعوق تدمير البنية التحتية، بما في ذلك مكاتب البريد وشبكات النقل، إلى حد كبير تقديم الخدمات ويحد من القدرة على تحديث الخدمات البريدية الأساسية وصيانتها.

الفرص الناشئة

نمو التجارة الإلكترونية وكميات الطرود

يشكل التزايد السريع في مبيعات التجزئة عبر الإنترنت في جميع أنحاء العالم العربي، بما في ذلك ظهور المنصات المحلية والتجارة باستخدام الأجهزة المحمولة، فرصة كبيرة للنمو. ويحظى المستثمرون البريديون بوضع متميز يتيح لهم إمكانية تقديم خدمات توزيع بأسعار معقولة وعلى نطاق واسع في الميل الأخير، لا سيما في المناطق التي تعاني من نقص في الخدمات.

التكامل الإقليمي وتيسير التجارة

يمكن أن يؤدي تعزيز التعاون بين إدارات البريد العربية من خلال منتديات من قبيل اللجنة العربية الدائمة للبريد ولجنة وكلاء وزارات البريد والاتصالات ببلدان مجلس التعاون الخليجي إلى:

- تحسين التكامل الجمركي وتقاسم البيانات وقابلية التشغيل البيني في مجال الخدمات اللوجستية؛
- إتاحة تدفق التجارة الإلكترونية العابرة للحدود وتدفق الأعمال بين المؤسسات التجارية بمزيد من الكفاءة.

تنويع الخدمات

تُوسع العديد من مكاتب البريد العربية نطاق أنشطتها ليشمل خدمات الهوية الرقمية ودفع الفواتير وتوزيع المستندات الحكومية والإدماج المالي، لا سيما في المناطق التي لا توجد فيها مصارف تقليدية. ويمكن لخدمات مثل الحافظات الإلكترونية وعمليات الدفع باستخدام الأجهزة المحمولة والتمويل الأصغر أن تصل إلى السكان غير المتعاملين مع المصارف.

الشراكات بين القطاعين العام والخاص

تتيح الشراكة مع الشركات الناشئة في مجال الخدمات اللوجستية وشركات التكنولوجيا المالية ومقدمي الخدمات التكنولوجية للمؤسسات البريدية الوطنية إمكانية تسريع وتيرة التحول الرقمي وترشيد التكاليف وتحسين تجربة الزبائن. ويمكن للحكومات أن تضطلع بدور رئيسي من خلال إتاحة الإصلاحات التنظيمية وحفز إقامة التحالفات في مجال الابتكار.

الأثر الاجتماعي والإنمائي

تظل الشبكات البريدية أدوات قوية لتحقيق العدالة الاجتماعية، لا سيما في مجال توزيع التحويلات المالية والإعانات الحكومية والبضائع الأساسية في المناطق الهشة أو الريفية. ويمكن للبرامج المعززة بشأن المسؤولية الاجتماعية للشركات - مثل التوعية التثقيفية والإلمام بالتكنولوجيا الرقمية والخدمات اللوجستية المراعية للبيئة - أن توائم القطاع مع أهداف التنمية والاستدامة الوطنية.

خاتمة

على الرغم من التحديات الهائلة، يتمتع القطاع البريدي في المنطقة العربية بإمكانات غير مستغلة لدفع عجلة النمو الاقتصادي والإدماج الرقمي والتكامل الإقليمي. ويمكن للمستثمرين البريديين العرب، من خلال اعتماد التكنولوجيا وتشجيع الابتكار وتعزيز التعاون بين القطاعين العام والخاص، أن يتحولوا من مؤسسات تقليدية إلى مقدمي خدمات حديثين وديناميين يلبون احتياجات مجموعة سكانية تتغير بسرعة.

الفصل ٣

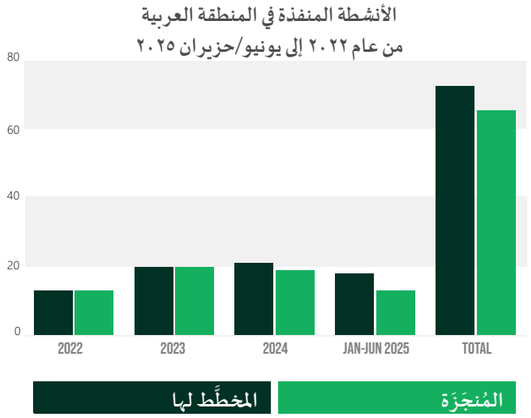
تقييم أنشطة الفترة ٢٠٢٢-٢٠٢٥

تقييم خطة التنمية الإقليمية للمنطقة العربية للفترة ٢٠٢٢-٢٠٢٥

أنشطة المشاريع

نفَّذ برنامج المنطقة العربية للاتحاد البريدي العالمي، بدعم من الشركاء الإقليميين والمكتب الدولي، مجموعة واسعة من الأنشطة في الفترة من عام ٢٠٢٢ إلى منتصف عام ٢٠٢٥. وركزت هذه الجهود على تحسين أداء المستثمرين المعيَّنين ودعم الإصلاحات المؤسسية والتنظيمية.
وخُطِّطَ لتنفيذ ٧٢ نشاطاً في هذه الدورة؛ أُنجز ٦٥ منها بحلول عام ٢٠٢٥، مما أسفر عن معدل تنفيذ بنسبة ٩٠٪.

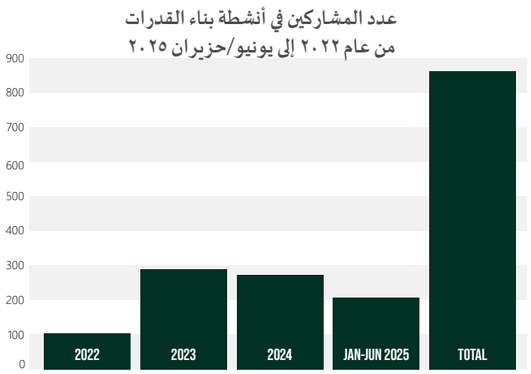
ويوضح الرسم البياني التالي معدل تنفيذ أنشطة المشاريع خلال الفترة ٢٠٢٢-٢٠٢٥:



بناء القدرات

شارك ما مجموعه ٨٦٥ فرداً في أنشطة بناء القدرات ضمن خطة التنمية الإقليمية في جميع أنحاء المنطقة العربية. وشملت هذه الأنشطة التدريب التقني وتحسين العمليات البريدية والتحول الرقمي والتوعية السياساتية والتنظيمية.

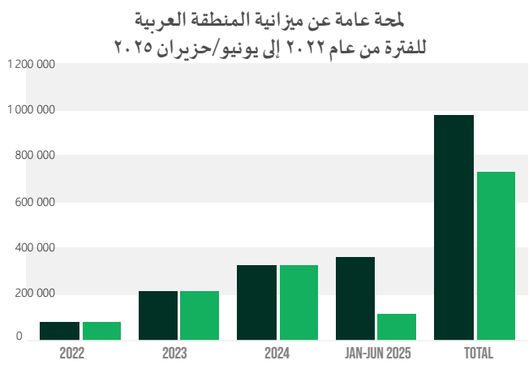
ويعرض الرسم البياني التالي عدد المشاركين في أنشطة بناء القدرات ضمن خطة التنمية الإقليمية للفترة ٢٠٢٢-٢٠٢٥:



لمحة عامة عن الوضع المالي

بلغ إجمالي الميزانية المخصصة للدورة ٢٠٢٢-٢٠٢٥ ما مجموعه ٥٣٢ ٩٧٤ فرنكاً سويسرياً. واعتباراً من ١٥ يونيو/حزيران ٢٠٢٥، بلغ إجمالي النفقات ٢٥٧ ٧٢٨ فرنكاً سويسرياً، أي ما يعادل ٧٥٪ من الميزانية الإجمالية. ووُجِّهت نسبة ٧٣٪ من النفقات نحو تحسين أداء المستثمرين المعيَّنين في مجال التوزيع، بما في ذلك شراء المعدات لعدة بلدان. وخُصِّصت نسبة ٢٧٪ المتبقية لدعم المبادرات المتعلقة بالسياسات البريدية ووضع الأحكام التنظيمية.

ويوضح الرسم البياني التالي حالة تنفيذ الميزانية المالية للفترة ٢٠٢٥-٢٠٢٥:



وتسير عملية تنفيذ خطة التنمية الإقليمية في المنطقة العربية للفترة ٢٠٢٢-٢٠٢٥ عموماً على المسار الصحيح. واستمر التركيز بقوة على تحديث البرامج التشغيلية طوال الدورة.

وسجلت المنطقة العربية تقدماً ملحوظاً في تنفيذ خطة التنمية الإقليمية كجزء من الاستراتيجية العالمية للفترة ٢٠٢٢-٢٠٢٥. وتؤكد النتائج الإيجابية في تنفيذ الميزانية وتوسيع نطاق التدريب ودعم عمليات التوزيع دور البرنامج في تعزيز تنمية القطاع البريدي والتعاون في جميع أنحاء المنطقة.

إنجازات وأثر المشاريع الإقليمية للاتحاد البريدي العالمي على مدار الدورة

مشروع الاستعداد للتجارة الإلكترونية من الناحية التشغيلية

من أصل ٢٠ بلداً ومراقب واحد في المنطقة العربية، شارك ١٩ في مشروع الاستعداد للتجارة الإلكترونية من الناحية التشغيلية واعتُمدت خارطة طريق وخطة عمل.

ومنذ إطلاق مشروع الاستعداد للتجارة الإلكترونية من الناحية التشغيلية الجديد في عام ٢٠٢٢، نُظمت سبع حلقات عمل بالحضور الشخصي وأربع حلقات عمل عن بُعد لتقييم ورصد تنفيذ خرائط الطريق وخطط العمل القطرية. كما نُظم ما مجموعه ١٧ بعثة خبراء في الموقع وعن بُعد لتحسين قدرات المستثمرين المعيَّنين المعنيين. علاوة على ذلك، عُقدت حلقتا عمل تدريبيتان محددتان لتعزيز قدرات بعض المستثمرين المعيَّنين من خلال الاستفادة من فرص التعاون فيما بين بلدان الجنوب. بالإضافة إلى ذلك، اشتُريت معدات لصالح ستة بلدان في المنطقة.

تحسينات كبيرة

اعتماد نظام التتبع: ظل عدد البلدان التي اعتمدته اعتماداً كاملاً، والبالغ ١٨ بلداً، ثابتاً من عام ٢٠٢١ إلى عام ٢٠٢٤

الإقرارات الجمركية الإلكترونية

- ازداد عدد البلدان التي تستخدم نُظم الإقرارات الجمركية CDS/CDS.POST من ١٣ إلى ١٦ بلداً
- تُظهر تقدماً مطرداً نحو تحقيق هدف عام ٢٠٢٥ البالغ ١٨ بلداً

أداء المسح الضوئي فيما يخص الرسائل RESCON

- تحسن ملحوظ من ٣٦,٣٦٪ إلى ٨٠,٦٠٪
- الاقتراب من تحقيق الهدف المتمثل في نسبة ٩٠٪ لعام ٢٠٢٥

تغطية الرسائل PREDES مقابل الرسائل ITMATT

- ارتفاع نسبة التغطية من ٣١,٩٥٪ إلى ٨٠,٦٠٪ بالنسبة إلى البعائث التي تحتوي على بضائع
- إحراز تقدم كبير نحو تحقيق الهدف المحدد بنسبة ٩٥٪

المجالات التي تحتاج إلى اهتمام

المشاركة في وحدة نظام الرصد العالمي

- دون تغيير في حدود ٧ بلدان منذ عام ٢٠٢١
- أبعد ما تكون عن الهدف المحدد لعام ٢٠٢٥ البالغ ١٨ بلداً

أداء الخدمة

- تحسن أوقات التوزيع من البداية إلى النهاية من ٢٦ إلى ١٦ يوماً
- ارتفع مستوى الأداء من حيث التوزيع في الوقت المحدد فيما يخص البريد العاجل الدولي من ٨,٧٦٪ إلى ١٠,٤٠٪ (لا يزال منخفضاً)
- ارتفعت نسبة توزيع الطرود في الوقت المحدد من ٦٨,٤٪ إلى ٩٧,٠٪ (متجاوزة الأهداف المحددة)

تكامل التجارة الإلكترونية

- عمليات التنفيذ الجديدة (من ٠ في عام ٢٠٢١ إلى ١٠ في عام ٢٠٢٤)
- يُظهر التزاماً بتحقيق التحول الرقمي

التقدم المحرز في منح شهادات الاعتماد

شهادة اعتماد النوعية: بلد واحد حصل على شهادة الاعتماد هذه في عام ٢٠٢١، ولم يحصل عليها أي بلد في عام ٢٠٢٤

شهادة الاعتماد في مجال العنونة: تسجيل تحسن من سبعة إلى ١٠ بلدان

شهادة الاعتماد في المجال الأمني: ستة بلدان جديدة حصلت على شهادة الاعتماد هذه منذ عام ٢٠٢٢

وتُظهر المنطقة العربية مساراً متبايناً وإن كان إيجابياً عموماً، حيث تدل عدة مؤشرات على حدوث تحسن كبير من خط الأساس لعام ٢٠٢١ إلى النتائج الفعلية لعام ٢٠٢٤. وقد استمر إحراز التقدم ويبدو أن المنطقة تسير على المسار الصحيح صوب تحقيق أهداف عام ٢٠٢٥ على مستوى جميع مؤشرات الأداء الرئيسية. ويُبيّن الجدول أدناه التقدم المحرز على مستوى كل مؤشر من مؤشرات الأداء الرئيسية:

مشروع لتطوير وتحسين خدمات الدفع الإلكترونية ونشر العلامة التجارية للاتحاد البريدي العالمي في بلدان المنطقة العربية

خلال تنفيذ هذا المشروع، نُظمت ثلاث حلقات عمل إقليمية. ويهدف هذا المشروع إلى تطوير خدمات الدفع البريدية وتعزيز الإدماج المالي من خلال ضمان توفر حلول تقنية حديثة للبلدان الأعضاء، بما يتمشى مع خطة التنمية الإقليمية للمنطقة العربية للفترة ٢٠٢٢-٢٠٢٥.

الأداء في المنطقة العربية

المجال	مؤشر الأداء الرئيسي	خط الأساس لعام ٢٠٢١	النتائج الفعلية لعام ٢٠٢٤	التغيرات المسجلة في الفترة ٢٠٢١-٢٠٢٤	هدف العام ٢٠٢٥
الحد الأدنى من المتطلبات التشغيلية والتقنية والتنظيمية	١- زيادة عدد المستثمرين المعيَّنين الذين نفذوا استراتيجيات متنوعة وتحسينات تشغيلية (عمليات استعراض جديدة للإجراءات بالحضور الشخصي والمشاركة عن بُعد)	صفر	١٨	١٨	٢٠
	٢- زيادة عدد البلدان (المستثمرين المعيَّنين) التي تستخدم نُظم التتبع الحديثة (IPS وIPS.POST وIPS Cloud) في المنطقة (الأهداف الدنيا)	١٨	١٨	صفر	٢٠
	٣- زيادة عدد البلدان (المستثمرين المعيَّنين) التي تستخدم نُظم الإقرارات الجمركية الإلكترونية (CDS وCDS.POST) في المنطقة (الأهداف الدنيا)	١٣	١٦	٣	٢٠
	٤- زيادة عدد البلدان (المستثمرين المعيَّنين) في المنطقة المشاركة في وحدة نظام الرصد العالمي المتعلقة بالبريد الوارد أو وحدة نظام الرصد العالمي لقياس الأداء من البداية إلى النهاية (الأهداف الدنيا)	٧	٧	صفر	١٠
موثوقية الخدمات	٥- تحسين متوسط عدد الأيام المنقضية من البداية إلى النهاية عالمياً اعتباراً من يوم الإيداع/الجمع إلى يوم محاولة التوزيع المادي/عملية التوزيع الفاشلة/التوزيع النهائي (الحدث EMA - الحدثان EMH/EMI) بالنسبة إلى الطرود وبعائث البريد المسجلة والبعائث الخاضعة للتتبع (الأهداف الدنيا)	٢٦	١٦	١٠-	١٠
	٦- تحسين معدلات أداء الخدمات العالمية في الوقت المحدد من البداية إلى النهائية فيما يخص البريد العاجل الدولي (الأهداف الدنيا)	٨,٧٦	١٠,٤٠	١,٦٤	٧٠
	٧- تحسين النسبة المئوية للبعائث الموزعة في الوقت المحدد استناداً إلى المعايير المعتمدة للمرحلة ٣ بالنسبة إلى الطرود	٦٨,٤	٩٧,٠	٢٨,٦	٩٥

الأداء في المنطقة العربية

المجال	مؤشر الأداء الرئيسي	خط الأساس لعام ٢٠٢١	النتائج الفعلية لعام ٢٠٢٤	التغيرات المسجلة في الفترة ٢٠٢١-٢٠٢٤	هدف العام ٢٠٢٥
تتبع البريد	٨- زيادة عدد المستثمرين الذين يوفرون جميع أحداث التتبع الإلزامية في الرسائل EMSEVT V3 بالنسبة إلى الطرود وبعائث البريد المسجل والبعائث الخاضعة للتتبع	١٦	١٦	صفر	٢٠
	٩- زيادة عدد البلدان (المستثمرين المعيَّنين) التي تتبادل الإشعارات المسبقة بمواصفات البعائث في المنطقة، بما يشمل العرض الإلكتروني للإقرارات الجمركية المتبادلة مع الشركاء البريديين باستخدام الرسائل ITMATT (الأهداف الدنيا)	١٤	١٦	٢	٢٠
	١٠- تحسين الأداء فيما يتعلق بالمسح الضوئي للأوعية التي ترد بشأنها ردود في الرسالة RESCON كنسبة مئوية من نسبة الأوعية التي ورد بشأنها إشعار مسبق بواسطة الرسالة PRECON - يتولى مُرسل الرسالة RESCON (عدد الرسائل RESCON مقسوماً على عدد الرسائلPRECON)	٣٦,٣٦	٨٠,٦٠	٤٤,٢٤	٩٠
	١١- تحسين الأداء فيما يتعلق بالمسح الضوئي للإرساليات المرسلة إلى فرادى المستثمرين والتي قُدِّمت الردود الواردة بشأنها (RESDES) كنسبة مئوية من العدد الإجمالي للإرساليات التي أُرسلت بشأنها إشعارات مسبقة (RESDES) (عدد الرسائل RESDES مقسوماً على عدد الرسائل PREDES)	٩٩,٤	٩٥,٠	٤,٤-	٩٥
تكامل سلسلة الإمدادات والبيانات الإلكترونية المسبقة	١٢- تحسين النسبة المئوية للتغطية الخاصة بالرسائل PREDES مقابل الرسائل ITMATT بالنسبة إلى البعائث التي تحتوي على بضائع	٣١,٩٥	٨٠,٦٠	٤٨,٦٥	٩٥
	١٣- زيادة عدد المستثمرين المعيَّنين الذين يطبقون حلولاً تجريبية أو حلولاً تشغيلية في مجال البيانات الإلكترونية المسبقة في إطار مرحلة النقل نحو بلدان المقصد التي تقتضي معلومات مسبقة عن الشحن قبل التحميل (الرسائل CARDIT والرمز AR flag)	٥	١٠	٥	١٠
	١٤- زيادة عدد المستثمرين المعيَّنين والناقلين المشاركين في إعداد تقارير الاتحاد البريدي العالمي الخاصة بالامتثال والمستوفين لمعايير الامتثال المتوقعة	١٧	١٢	٥-	٢٠
	١٥- زيادة عدد المستثمرين المعيَّنين الذين حدَّثوا مجموعةَ البيانات الإلكترونية لبريد الرسائل وبريد الطرود ومجموعة البيانات الخاصة بالجمارك مرة واحدة على الأقل كل ستة أشهر	صفر	١٥	١٥	٢٠
	١٦- زيادة عدد المستثمرين المعيَّنين الذين قدَّموا معلومات بشأن المواد المحظورة والخاضعة لقيود أو حدَّثوها	صفر	١٥	١٥	٢٠
	١٧- زيادة عدد المستثمرين المعيَّنين الذين يستخدمون الإقرار الإلكتروني المتعلق بأمن الشحن (eCSD)	٢	٤	٢	١٠
تنفيذ المشروع من أجل تحقيق التحسينات التشغيلية	١٨- زيادة عدد المستثمرين المعيَّنين الذين يستفيدون من مشاريع صندوق نوعية الخدمة من أجل تحسين نوعية الخدمة فيما يخص المكونات الحيوية لشبكة سلسلة الإمدادات التي تقاس من خلال عدد المشاريع الجديدة المعتمدة سنوياً	٤	٦	٢	١٠

الأداء في المنطقة العربية

المجال	مؤشر الأداء الرئيسي	خط الأساس لعام ٢٠٢١	النتائج الفعلية لعام ٢٠٢٤	التغيرات المسجلة في الفترة ٢٠٢١-٢٠٢٤	هدف العام ٢٠٢٥
شهادة الاعتماد في إطار الاتحاد البريدي العالمي	١٩- زيادة عدد البلدان (المستثمرين المعيَّنين) التي أحرزت شهادات الاعتماد للاتحاد البريدي العالمي في مجال إدارة نوعية الخدمة في المنطقة (الأهداف الدنيا)	١	صفر	١-	٥
	٢٠- زيادة عدد البلدان (المستثمرين المعيَّنين) التي أحرزت شهادات الاعتماد للاتحاد البريدي العالمي في مجال العنونة في المنطقة (الأهداف الدنيا)	٧	١٠	٣	١٠
	٢١- زيادة عدد البلدان (المستثمرين المعيَّنين) التي أحرزت شهادات الاعتماد للاتحاد البريدي العالمي في مجال الأمن البريدي في المنطقة (الأهداف الدنيا)	١	٧	٦	٥
تكامل التجارة الإلكترونية	٢٢- زيادة عدد المستثمرين المعيَّنين الذين يطبقون حلول التجارة الإلكترونية المتكاملة وواجهات برمجة التطبيقات	صفر	١٠	١٠	٥

وضع سياسات بريدية وطنية وإقليمية

ساهم مشروع تطوير السياسات البريدية بنجاح في دفع عجلة إصلاح القطاع البريدي في المنطقة العربية من خلال تنفيذ مجموعة من أساليب التدخل الاستراتيجية، بما في ذلك حلقتا عمل إقليميتان وبعثتان استشاريتان ودراسة محددة الأهداف وبعثة متعلقة بالخطة المتكاملة للإصلاح والتنمية البريديين إلى تونس. وساهمت هذه الأنشطة مجتمعة في تحقيق الأهداف الأساسية للمشروع ووضعت أساساً متيناً لتحديث إدارة القطاع البريدي.

ومن النتائج الرئيسية للمشروع تعزيز قدرة الوزارات المشرفة على القطاع البريدي على استعراض وإعادة تحديد نطاق التزامات الخدمة الشمولية ووضع سياسات بريدية وطنية مكيَّفة وفقاً للاحتياجات. وقد ساعدت هذه الجهود على توضيح أدوار وتوقعات أصحاب المصلحة في هذا القطاع - الوزارات والهيئات التنظيمية والمستثمرون وغيرهم من المشاركين في السوق - والتشجيع في الوقت نفسه على تحقيق التنمية الشاملة من خلال تحسين فرص الحصول على الخدمات الاجتماعية.

بالإضافة إلى ذلك، دعا المشروع على نحو فعال إلى توسيع نطاق استخدام الشبكة البريدية في تقديم الخدمات العامة والتي تركز على احتياجات المواطنين، مما يعزز أهمية القطاع البريدي في تحقيق التحول في مجال الحكومة الرقمية. كما نجح في تعزيز الحوار والتوعية حول الحاجة إلى زيادة الاستثمار في البنية التحتية والخدمات البريدية، مما أعطى هذا القطاع مكانة تجعل منه منصة قابلة للاستمرار من أجل تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية في المنطقة.

ونتيجة لذلك، أدى المشروع دوراً محورياً في معالجة الفجوات الهيكلية الطويلة الأمد وتعزيز اتساق السياسات بما يتمشى مع متطلبات العولمة والتقدم التكنولوجي.

تعزيز تنظيم القطاع البريدي في المنطقة العربية

في إطار التنفيذ الناجح لمشروع تنظيم البريد في المنطقة العربية، نُظمت أربع حلقات عمل تدريبية إقليمية (بالحضور الشخصي والمشاركة عن بُعد) بالإضافة إلى بعثتين استشاريتين. وتحقق إنجاز مهم من خلال وضع إطار تنظيمي حديث مصمم خصيصاً ليتناسب مع الديناميات المتغيرة للقطاع البريدي. وإدراكاً من المشروع للظهور السريع للخدمات البريدية الجديدة والمنافسة المتزايدة في أسواق الطرود ومنتجات التجارة الإلكترونية، فقد سهّل صياغة هيكل قانوني وتنظيمي متكامل. ويضمن هذا الإطار استمرار تقديم الخدمات البريدية الشاملة مع إتاحة المجال لنمو وتعزيز العروض البريدية الابتكارية والقائمة على السوق، بما يتمشى مع الأولويات الإنمائية في المنطقة.

وقد أكد المشروع، بالاستناد إلى أفضل الممارسات العالمية، أن التنظيم الفعال للسوق هو عامل تمكين رئيسي للنمو القطاعي وتحسين نوعية الخدمات وزيادة خيارات الزبائن. وتحقيقاً لهذه الغاية، أحرز المشروع نتائج ملموسة من خلال ثلاثة أهداف أساسية:

الهدف ١: تعزيز قدرة السلطات التنظيمية على أداء وظائف استشارية أقوى في مجال السياسات وضمان حماية شديدة للزبائن وتعزيز سوق بريدية تنافسية وشفافة؛

الهدف ٢: إجراء استعراض شامل وإعادة تعريف "التزام الخدمة الشمولية"، مع مراعاة دور المستثمرين من القطاع الخاص واتجاهات السوق السائدة؛

الهدف ٣: تقييم آليات التمويل المستدامة لالتزام الخدمة الشمولية، بما في ذلك جدوى إنشاء صناديق الخدمة الشمولية وبرامج الإعانات المحددة الأهداف.

ويمثل هذا الإنجاز خطوة استراتيجية إلى الأمام في مجال مواءمة التنظيم البريدي في جميع أنحاء المنطقة العربية، مما يعزز وجود نظام بريدي قادر على الصمود وشامل للجميع.

مشروع التحول الرقمي وتنويع الخدمات البريدية في المنطقة العربية

نجح المشروع الإقليمي المتعلق برقمنة وتنويع الخدمات البريدية في دعم البلدان المستفيدة في النهوض ببرامجها الخاصة بالتحول الرقمي في مجال البريد.

وقدم المشروع مساعدة تقنية محددة الأهداف إلى البلدان المستفيدة من أجل تحديد وتنفيذ استراتيجيات وطنية للتحول الرقمي في مجال البريد بما يتمشى مع أطر الاقتصاد الرقمي الأوسع نطاقاً. ومن أهم إنجازات المشروع تقييم القدرات الرقمية الذي أُجري في موريتانيا. وقيَّم هذا التقييم الحالة الراهنة للنضج الرقمي لدى المستثمرين المعيَّنين (المؤسسة Mauripost) والهيئة التنظيمية وواضعي السياسات، وأسفر عن توصيات مصممة خصيصاً لتوجيه كل صاحب مصلحة في تعزيز استعداده الرقمي.

بالإضافة إلى ذلك، استُهلت مبادرات لبناء القدرات ومنتدى إقليمي للتحول الرقمي لتعزيز تقاسم المعارف والقدرات التشغيلية وضمان تزويد المستثمرين البريديين والهيئات التنظيمية بالأدوات اللازمة لإدارة واستدامة عمليات التحول الرقمي بفعالية.

ونتيجة لذلك، عزز المشروع الدور الاستراتيجي للقطاع البريدي في برامج الاقتصاد الرقمي الوطنية، مما أدى إلى تعزيز إمكاناته كقناة موثوقة وشاملة للخدمات العامة الرقمية وتسهيل التجارة الإلكترونية والتكامل الاجتماعي والاقتصادي الأوسع نطاقاً في العصر الرقمي.

الدروس المستخلصة والتحديات والتوصيات

شهد النموذج الجديد الذي اعتُمد في إطار استراتيجية أبيدجان البريدية بشأن وجود الاتحاد البريدي العالمي في الميدان إنشاء مكتب إقليمي جديد في الدوحة (قطر)، بالإضافة إلى المكتب الحالي في القاهرة (مصر). وقد أدى ذلك إلى تعزيز العلاقات مع المستثمرين البريديين والهيئات الحكومية في المنطقة، وشجع الأعضاء على المشاركة النشطة في مختلف فعاليات الاتحاد البريدي العالمي.

لعبت مبادرات ومشاريع الاتحاد البريدي العالمي، مثل مشروع الاستعداد للتجارة الإلكترونية من الناحية التشغيلية (ORE 3)، دوراً حاسماً في تعزيز قدرات المستثمرين البريديين في المنطقة في مجال التجارة الإلكترونية. وساعد الاتحاد البريدي العالمي المستثمرين المعيَّنين في المنطقة، من خلال توفير التدريب والمساعدة التقنية والأدوات اللازمة للتحول الرقمي، على التعامل بصورة أفضل مع الكمية المتزايد من طرود التجارة الإلكترونية وتبسيط الإجراءات الجمركية وتحسين خدمات التوزيع في الميل الأخير. وشجعت أنشطة الاتحاد البريدي العالمي على تعزيز التعاون وتقاسم المعارف بين المستثمرين البريديين العرب. ووفرت حلقات العمل والمؤتمرات الإقليمية والبعثات في الموقع منتديات لتبادل الخبرات والحلول، ما أدى إلى تعزيز التحسين الجماعي فيما يتعلق بنوعية الخدمات وكفاءتها.

من اللازم تصميم تدخلات الاتحاد البريدي العالمي في المستقبل حسب الاحتياجات والقدرات المحددة لكل مستثمر بريدي. واتباع نهج واحد يناسب الجميع أقل فعالية في منطقة ذات سياقات اقتصادية وتكنولوجية متنوعة.

يعتبر بناء القدرات المستمر أمراً بالغ الأهمية للحفاظ على التحسينات المحققة. ويضمن التدريب المنتظم والدعم التقني قدرة المستثمرين البريديين على مواكبة التقدم التكنولوجي ومتطلبات السوق المتغيرة.

يعتبر اعتماد التكنولوجيات الحديثة أمراً حيوياً لتحسين الكفاءة التشغيلية ودعم التجارة الإلكترونية. ومع ذلك، فإن هذا لا يتطلب الاستثمار في التكنولوجيا فحسب، بل يتطلب أيضاً الاستثمار في تدريب القوى العاملة وتحسين مهاراتها من أجل استخدام هذه الأدوات بفعالية.

أدى وضع إطار تنظيمي بريدي في المنطقة العربية، تحت قيادة الاتحاد البريدي العالمي، إلى تعزيز القدرات التنظيمية للبلدان الأعضاء تعزيزاً كبيراً. ووفر هذا الإطار مبادئ توجيهية واضحة وممارسات موحدة.

من الأهمية الحاسمة بمكان إشراك مجموعة واسعة من أصحاب المصلحة، بما في ذلك الهيئات الحكومية والمستثمرون البريديون والزبائن، في وضع الأطر التنظيمية واعتمادها. وتضمن إسهاماتهم أن يكون الإطار عملياً ويتناول التحديات الواقعية.

تعتبر الجهود المستمرة لبناء القدرات ضرورية لضمان قدرة الهيئات التنظيمية على تنفيذ الأطر المناسبة وانفاذها بفعالية. والاستثمار في التدريب والموارد أمرٌ ضروريٌ لتحقيق النجاح على المدى الطويل.

لقد أصبح القطاع البريدي في المنطقة العربية قناة أساسية لتقديم الخدمات الحكومية وخدمات المواطنين. وتشمل الخدمات الرئيسية توزيع الإعانات الاجتماعية ومعالجة المدفوعات وتوزيع المستندات. وقد عزز هذا القطاع إمكانية الوصول إلى الخدمات الأساسية، لا سيما في المناطق الريفية والنائية، مما يدعم جهود الحكومة الرامية إلى تحسين القدرة على استيعاب الجميع.

مع ذلك، لا تزال هناك تحديات قائمة، من قبيل تفاوت مستويات نوعية الخدمات ومحدودية التكامل الرقمي والمسائل اللوجستية المتعلقة بالآثار المترتبة عن النزاعات المسلحة. ولتحقيق أقصى قدر من التأثير، هناك حاجة إلى مزيد من الاستثمار في البنية التحتية والتكنولوجيا وبناء القدرات لضمان تقديم خدمات متسقة وفعالة وموثوقة في جميع أنحاء المنطقة.

يشجع الاتحاد البريدي العالمي، من خلال أشكال مختلفة من التعاون، الحكومات وواضعي السياسات البريدية في البلدان العربية على التركيز على تمكين القطاع البريدي من أداء دوره الاجتماعي والاقتصادي الحيوي في المنطقة. ويمكن للحكومات، من خلال توفير الدعم السياساتي والاستثمار في البنية التحتية وتعزيز الشراكات بين القطاعين العام والخاص، أن تعزز قدرة القطاع على تقديم الخدمات الأساسية وتعزيز الإدماج المالي ودعم نمو التجارة الإلكترونية. ويضمن التدخل الفعال أن يظل القطاع البريدي يتسم بالقدرة على الصمود والابتكار والقدرة على تلبية الاحتياجات المتغيرة للمواطنين والمنشآت، مما يساهم في نهاية المطاف في التنمية الوطنية والتكامل الإقليمي.

دور المؤسسة البريدية في المنطقة العربية خلال جائحة كوفيد-١٩

أظهر معظم المستثمرين المعيَّنين في المنطقة، خلال أزمة كوفيد-١٩، تماسكاً كبيراً مع السلطات العامة. وفيما يلي أمثلة على مبادراتهم:

سهَّل المستثمرون المعيَّنون في الجزائر وجيبوتي ومصر والأردن وموريتانيا والمغرب والسودان وتونس عمليات دفع رواتب الموظفين المدنيين والمتقاعدين، وقدموا المساعدة للمجتمعات المحلية الضعيفة والأشخاص المحتاجين. وعملت المؤسسات البريدية على دعم زبائنها باستخدام الوسائل التكنولوجية المناسبة وزيادة ساعات عمل المكاتب وتكييفها واحترام التدابير الاحترازية التي فرضتها السلطات؛

استعانت الهيئة التنظيمية في الأردن بمستثمرين من القطاع الخاص لتوزيع الطعام الذي تطلبه الأسر من المتاجر الكبرى في محال إقامتها؛

كفل المستثمر المعيَّن في المملكة العربية السعودية إمكانية توزيع الأدوية على المنازل بفضل نظام العناوين الوطني، وهي مبادرة حظيت بتقدير كبير من الحكومة؛

أكثر المستثمرون المعيَّنون في البحرين وجيبوتي ومصر ولبنان والمغرب وعمان وقطر والإمارات العربية المتحدة من المبادرات التي تشجع على توزيع البريد في محل الإقامة "دون تلامس" وقدموا خدمات حكومية وتجارة إلكترونية في محل الإقامة من أجل الحد من حركة تنقل المواطنين.

ومن خلال هذه الإجراءات، ساهم أصحاب المصلحة في القطاع البريدي (الوزارات والهيئات التنظيمية والمستثمرون من القطاعين العام والخاص) بقدر كبير في تعزيز روح التضامن التي أطلقتها السلطات العامة من أجل الحد من آثار الجائحة.

وأظهرت الأزمة قدرة الشبكة البريدية في المنطقة العربية على الاضطلاع بدور دينامي وريادي في التنمية الاجتماعية والاقتصادية لبلدان المنطقة، بفضل كثافتها وقربها وتنوع خدماتها وقدرتها القوية على التكيف.

الفصل ٤

خطة التعاون الإنمائي

سياسة التعاون الإنمائي للدورة ٢٠٢٦-٢٠٢٩

بالنظر إلى الدروس المستفادة من تنفيذ الدورة ٢٠٢٢-٢٠٢٥ وآفاق التعاون والمناقشات التي أجريت خلال اجتماعات مجلس الإدارة وتحليل مؤشرات التنمية الرئيسية، ستتمحور سياسة التعاون الإنمائي للاتحاد البريدي العالمي للفترة ٢٠٢٦-٢٠٢٩ حول المجالات الإنمائية الرئيسية الثلاثة المبيَّنة أدناه.

المجال ١

عملية الهيكلة الإقليمية (الوجود الميداني للاتحاد البريدي العالمي وخطط التنمية الإقليمية والتعاون مع الاتحادات المحدودة) مع إيلاء أولوية أعلى لأقل البلدان نمواً والبلدان النامية غير الساحلية والدول الجزرية الصغيرة النامية

وسيكون الاتحاد البريدي العالمي أكثر قرباً من البلدان الأعضاء في جميع أنحاء العالم، مع زيادة بروزه وتمثيله الإقليمي. وستُترجِم خطط التنمية الإقليمية الاستراتيجية العالمية للاتحاد البريدي العالمي إلى أولويات إقليمية، على النحو المتفق عليه مع أصحاب المصلحة الإقليميين، وترسم معالم الرؤية العالمية للقطاع البريدي الإقليمي. وفي ضوء ما تقدم، ستستند الأنشطة الرئيسية المنفذة في المجال ١ إلى الأهداف التالية:

تعزيز دور المكاتب الإقليمية من خلال تعزيز الخبرات، لا سيما في المجالات الرئيسية مثل إدارة المشاريع، ومن خلال ضمان التواصل الفعال والمتجاوب بين المكاتب الإقليمية والمكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي؛

زيادة المرونة والاستقلالية في نموذج الوجود الميداني بحيث يمكن تكييفه بسرعة مع الظروف المتغيرة والاحتياجات الناشئة، بما في ذلك وجود أفرقة إقليمية قادرة على الاستجابة بسرعة للأحداث والفرص؛

إضفاء الطابع الإقليمي على الإجراءات التي يقودها الاتحاد البريدي العالمي في الميدان من أجل تعزيز أنشطة الاتحاد على الصعيدين الإقليمي والعالمي وضمان تحقيق أكبر أكثر محلي ممكن؛

إشراك المكاتب الإقليمية للاتحاد البريدي العالمي في صياغة وتنفيذ خطط التنمية الإقليمية بالتعاون مع البلدان الأعضاء والاتحادات المحدودة والشركاء الآخرين؛

تعزيز الشراكات مع الحكومات والاتحادات المحدودة والمنظمات الدولية والإقليمية وأصحاب المصلحة من القطاع الخاص لضمان توافق المشاريع مع الأولويات الإقليمية والوطنية من أجل تحقيق أكبر أثر ممكن؛

زيادة تعزيز دور الاتحادات المحدودة في الترويج للمشاريع الإقليمية وتنفيذها وإدارتها من أجل تحقيق أكبر قدر من كفاءة التنفيذ وفعاليته وأثره؛

تعزيز تعبئة الموارد من خلال المكاتب الإقليمية للاتحاد البريدي العالمي والاستفادة من قرب الاتحاد البريدي العالمي من البلدان الأعضاء ومصارف التنمية الإقليمية وشركاء التنمية الإقليميين الآخرين للمساعدة على تعزيز الشبكة البريدية؛

تحديد الخبراء الإقليميين في مختلف مجالات التنمية البريدية والعمل معهم لضمان ملاءمة التدخلات مع المؤسسات البريدية في جميع أنحاء العالم؛

مواصلة إيلاء أولوية أعلى للنهج المتبع في تنفيذ أنشطة التعاون لصالح أقل البلدان نمواً والدول الجزرية الصغيرة النامية والبلدان النامية غير الساحلية، مع وضع إطار أكثر شمولاً يأخذ في الاعتبار البرامج التي وضعتها المنظمات الإقليمية الأخرى لصالح البلدان التي تستعد حكوماتها للاضطلاع بدور أكبر في تحديث القطاع البريدي.

المجال ٢

مشاريع التعاون الإنمائي مع التركيز على التعاون فيما بين بلدان الجنوب والتعاون الثلاثي

سيكفل الاتحاد البريدي العالمي التنفيذ الفعال لمشاريع التعاون التقني لمساعدة البلدان الأعضاء على ضمان الخدمات البريدية العالمية وتقليص الفجوات التي تشوب العمليات البريدية في مجال التنمية. وسيتحقق ذلك من خلال تحديث السياسات والأنظمة وشراء المعدات ذات الصلة وتدريب الموظفين وإذكاء الوعي وتيسير التعاون التقني والشراكات وتقديم الخدمات الاستشارية.

ويتطلب الطابع الشامل لمشاريع التعاون الإنمائي التي ينفذها الاتحاد البريدي العالمي في هذا المجال مزيداً من التنسيق لضمان الاتساق بين مختلف مجالات التدخل وتجنب الازدواجية بين المشاريع والتوزيع غير الفعال للموارد.

ومن شأن تطبيق نهج إدارة المشاريع على الإجراءات التي ينفذها المكتب الدولي في مختلف المناطق أن يكفل تنفيذ هذه الإجراءات بطريقة أكثر اتساقاً، مع الإشراف على جميع عمليات الإدارة، من بدء المشروع وحتى إنجازه وتقييمه وإعداد التقارير بشأنه.

وسيركز المجال ٢ أيضاً على تعزيز مواءمة تدخلات بناء القدرات مع الاحتياجات المحددة للبلدان الأعضاء، من خلال تقييم الاحتياجات والربط بينها وبين الأولويات الإقليمية والتوجه الاستراتيجي العام الذي حددته أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة. وستُقدِّم مشاريع التعاون الإنمائي حلولاً لبناء القدرات لتلبية هذه الاحتياجات، مع التركيز على النواتج والنتائج الخاصة بكل بلد. وسيستفاد بقدر أكبر من أساليب التدريب الفعالة من حيث التكلفة، مثل التعلم الإلكتروني والتدخل عن بُعد ونُهج تدريب المدربين.

ويكفل دمج تعبئة الموارد في المراحل الأولية من تطوير المشاريع أن تُصمم المشاريع مع وضع فرص التمويل في الحسبان. وهذا يعني تحديد مصادر التمويل المحتملة ومواءمة أهداف المشروع مع مصالح الجهات المانحة.

وفي إطار المجال ٢، سيكون لتعزيز التعاون فيما بين بلدان الجنوب والتعاون الثلاثي أولوية رئيسية، مع التركيز على تبادل الخبرات والتكنولوجيا الملائمة التي تتوافق مع الأولويات الوطنية واستكشاف آليات تمويل جديدة لبناء القدرات والتدريب والإدارة والدعم التكنولوجي.

المجال ٣

إدارة مخاطر الكوارث والمساعدة في حالات الطوارئ

سينصب التركيز الرئيسي للمجال ٣ على مواءمة جميع الأنشطة الميدانية مع أهداف التنمية المستدامة لتعزيز التنمية المستدامة، مع التركيز على المشاريع التي تدعم إدارة مخاطر الكوارث والقدرة على التكيف مع تغير المناخ والإدماج الاجتماعي.

وسيواصل المكتب الدولي تنفيذ الأنشطة الموجهة نحو تطوير وتطبيق مهارات إدارة مخاطر الكوارث في استراتيجيات الخدمات البريدية التي تهيئ البلدان الأعضاء للاستجابة بفعالية للكوارث الطبيعية. وستشمل هذه الأنشطة إذكاء الوعي والوقاية والحد من المخاطر والأنشطة التحضيرية مثل تقييم المخاطر وخطط الاستجابة في حالات الطوارئ وتدريب موظفي البريد.

المجالات والأهداف ذات الأولوية للمنطقة العربية في الدورة ٢٠٢٦-٢٠٢٩

تماشياً مع الإطار الاستراتيجي للاتحاد البريدي العالمي ووفقاً للأولويات التي حُددت خلال اجتماع المائدة المستديرة بشأن الاستراتيجية، الذي عُقد في سبتمبر/أيلول ٢٠٢٤ في الدوحة (قطر)، حُددت المجالات والأهداف ذات الأولوية التالية من أجل معالجة التحديات الهيكلية والاستفادة من الفرص وضمان النمو المستدام للقطاع البريدي في المنطقة.

الكفاءة التشغيلية وتنمية التجارة الإلكترونية - تحديث البنية التحتية

لكي تحافظ الشبكات البريدية العربية على قدرتها التنافسية في الاقتصاد الرقمي وتلبي الطلب المتزايد على التجارة الإلكرونية، يجب أن تُحدث بنيتها التحتية. ويشمل ذلك الاستثمار في رأس المال المادي والبشري، على السواء، لدعم تقديم خدمات عالية النوعية.

الأهداف:

تعزيز التنسيق الإقليمي والدولي للأنظمة في مجال الجمارك والنقل والأمن لتسهيل الانتقال السلس للوجستيات البريد والتجارة الإلكترونية عبر الحدود؛

دعم إيجاد حلول متكاملة ومتعددة الوسائط لنقل البريد الدولي من أجل تحسين سرعة وتيرة التوزيع وموثوقيته وكفاءته من حيث التكلفة؛

تطوير خدمات بريدية مصممة خصيصاً لتلبية الاحتياجات المتنوعة لمختلف فئات المستخدمين، مع التركيز بشدة على تجربة الزبائن ورضاهم؛

تعزيز إنشاء وتنفيذ نماذج أعمال مرنة وقابلة للتكيف تدعم سلسلة لوجستيات التجارة الإلكترونية بالكامل، من مرحلة الطلب إلى مرحلة التوزيع؛

تحسين البنية التحتية البريدية وشبكات التوزيع لدعم التجارة الإلكترونية والخدمات اللوجستية في الميل الأخير، لا سيما في المناطق الريفية والمناطق التي تعاني من نقص في الخدمات؛

تعزيز الموثوقية التشغيلية والأمن وثقة الزبائن من خلال نُظم التتبع الحديثة والمعالجة الآمنة والامتثال لمعايير النوعية؛

تعزيز التكامل الإقليمي للتجارة الإلكترونية والخدمات اللوجستية عبر الحدود من خلال تنسيق الإجراءات الجمركية وتطوير ممرات/محاور النقل والمشاركة في الأسواق الرقمية.

المواءمة مع أهداف الاتحاد البريدي العالمي: يساهم هذا المجال ذو الأولوية في تحقيق الهدفين ١ و ٢ من خطة أعمال دبي من خلال تحديث البنية التحتية وسلاسل الإمدادات. ويدعم اقتراح العمل المواضيعي رقم ٢٧ (التنمية والتعاون - الهيكلة الإقليمية والمشاريع) واقتراح العمل المواضيعي رقم ١٠١ (التنمية والتعاون - المساعدة الطارئة) هذه المبادرات من خلال:

دفع عجلة الرقمنة وتنويع الخدمات

توفر الرقمنة للمستثمرين البريديين في المنطقة العربية وسيلة لتوسيع نطاق الخدمات وتحسين إمكانية الوصول إليها وتعزيز دورهم في الاقتصادات الرقمية الوطنية. وسيؤدي اعتماد الابتكارات الرقمية والمالية إلى وضع المؤسسات البريدية في موقع مراكز خدمات شاملة في المناطق الحضرية والريفية.

الأهداف:

تعزيز اعتماد التكنولوجيات الرقمية والتحليلات القائمة على الذكاء الاصطناعي لتحسين عملية صنع القرار والكفاءة التشغيلية وتجربة الزبائن في جميع الدوائر البريدية؛

تحسين أطر الأمن السيبراني وضمان سرية البيانات لبناء الثقة في الخدمات البريدية الرقمية وحماية المعلومات الخاصة بالزبائن؛

وضع استراتيجية إقليمية متماسكة لرقمنة البريد، بما في ذلك التعاون مع بائعي التكنولوجيا لدعم الابتكار وتطوير البنية التحتية؛

تسهيل تنويع الخدمات والابتكار من خلال تعزيز التعاون الاستراتيجي بين المستثمرين البريديين وأصحاب المصلحة في القطاع الخاص؛

الاعتراف بتنويع الخدمات وتعزيزه باعتباره محركاً رئيسياً للاستدامة والقدرة على الصمود على المدى الطويل على مستوى الاتحاد؛

توسيع نطاق البنية التحتية الرقمية (مثل البيانات الإلكترونية المسبقة ونُظم العنونة) لتمكين المؤسسات البريدية من تقديم خدمات ابتكارية؛

تسريع وتيرة الإدماج الرقمي من خلال الاستفادة من الشبكات البريدية لخدمات الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وإمكانية وصول المجتمعات المحلية إلى الخدمات.

المواءمة مع أهداف الاتحاد البريدي العالمي: يرتبط هذا المجال ذو الأولوية بالهدفين ٢ و ٣ من خطة أعمال دبي، اللذين يدمجان المؤسسات البريدية في الاقتصادات الرقمية الوطنية. ويدعم اقتراح العمل المواضيعي رقم 27 (التنمية والتعاون - الهيكلة الإقليمية والمشاريع) هذه المبادرات.

الإصلاح التنظيمي والسياسات وتكييف السوق

تعتبر البيئات التنظيمية الدينامية والمواتية أمراً حيوياً لتسخير الإمكانات الكاملة للخدمات البريدية في العصر الرقمي. وتركز هذه الأولوية على تحديث الأطر القانونية القديمة وتعزيز الأسواق التنافسية والشاملة وضمان توفير خدمات عالمية مستدامة من خلال إصلاحات شاملة للسياسات البريدية.

الأهداف:

تعزيز الدعوة إلى تأكيد دور القطاع البريدي في التنمية في البلدان الأعضاء؛

تعزيز دور الاتحاد البريدي العالمي بوصفه مركزاً للمعارف ومنتدى للتعاون بين القطاعين العام والخاص؛

إصلاح مفهوم التزامات الخدمة الشمولية الوطنية ليعكس احتياجات التجارة الإلكترونية واحتياجات الزبائن؛

تعزيز الجهود الجارية لتحديث الأطر التنظيمية البريدية لتكون أكثر مرونة ومراعية لمتطلبات السوق؛

تحديث تعاريف الخدمات البريدية كي تتماشى مع ديناميات السوق المتغيرة، لا سيما في سياق التجارة الإلكترونية والخدمات اللوجستية والاتجاهات الناشئة الأخرى.

المواءمة مع أهداف الاتحاد البريدي العالمي: يتناول هذا المجال ذو الأولوية الهدف ١ من خطة أعمال دبي، وهو ضمان سياسات مرنة ومراعية لمتطلبات السوق وتعزيز اتساق السياسات في جميع الدول الأعضاء. ويدعم اقتراح العمل المواضيعي رقم 27 (التنمية والتعاون - الهيكلة الإقليمية والمشاريع) هذه المبادرات.

الهيكلة الإقليمية وتعبئة الموارد

يُعتبر التعاون الإقليمي أمراً ضرورياً لضمان النمو المستدام في البلدان العربية. وتعزز هذه الأولوية حضور الاتحاد البريدي العالمي على الصعيد الإقليمي، وحشد موارد جديدة في الوقت نفسه لتنفيذ المشاريع الوطنية والإقليمية.

الأهداف:

توفير الدعم التقني على المستوى الإقليمي بالتعاون مع الخبراء المحليين؛

وضع خطة إقليمية للرقمنة وإشراك بائعي التكنولوجيا؛

تعزيز الوجود الميداني للاتحاد البريدي العالمي من خلال المكاتب الإقليمية والمساعدة التقنية المحلية؛

إنشاء منصات لتبادل المعارف وأفضل الممارسات على الصعيد الإقليمي؛

سد الثغرات القائمة في مجالي التمويل والخبرة من خلال الشراكات بين القطاعات المختلفة والتعاون فيما بين بلدان الجنوب؛

إقامة التعاون من خلال العقود ومذكرات التفاهم وخدمات التوفيق التي يسرها الاتحاد البريدي العالمي.

المواءمة مع أهداف الاتحاد البريدي العالمي: يشكل هذا المجال ذو الأولوية المحور الأساسي للهدف ٣ من خطة أعمال دبي، الذي يشمل الهيكلة الإقليمية وتركيز الاتحاد البريدي العالمي على التنمية الشاملة. وتدعم الاقتراحات من قبيل اقتراح العمل المواضيعي رقم 27 (التنمية والتعاون - الهيكلة الإقليمية والمشاريع) واقتراح العمل المواضيعي رقم 205 (التنمية والتعاون - الهيكلة الإقليمية) هذا النهج.

طرائق التعاون الاستراتيجي

تُنفَّذ سياسة التعاون الإنمائي للاتحاد البريدي العالمي من خلال طرائق استراتيجية تتمحور حول نهج إقليمي، حيث تمثل خطة التنمية الإقليمية للمنطقة العربية الإطار الرئيسي للأنشطة الميدانية في تلك المنطقة. ويركز هذا النهج على تعزيز التعاون الإقليمي ويشمل ما يلي:

تنفيذ المشاريع الإقليمية، التي تدعم المبادرات المنسقة التي تعالج الأولويات المشتركة بين البلدان الأعضاء؛

المساعدة التقنية المتكاملة، التي تجمع بين بناء القدرات والدعم في الموقع وبعثات الخبراء الاستشارية لتعزيز القدرات التشغيلية والتنظيمية؛

التعاون فيما بين بلدان الجنوب والتعاون الثلاثي، وتعزيز تبادل المعارف والتعلم من الأقران بين البلدان العربية ومع المناطق الأخرى؛

الشراكات بين أصحاب المصلحة المتعددين وتيسير التعاون مع المنظمات الدولية والشركاء الإنمائيين والقطاع الخاص للاستفادة من الموارد والخبرات؛

الحوار السياساتي والتنسيق الإقليمي، بما يضمن مواءمة الاستراتيجيات البريدية الوطنية مع الأولويات العالمية للاتحاد البريدي العالمي وتعزيز التنمية المنسقة للقطاع في جميع أنحاء المنطقة.

استراتيجية التمويل

شكلت ميزانية التعاون الإنمائي للاتحاد البريدي العالمي، خلال دورة أبيدجان، المصدر الرئيسي لتمويل الأنشطة في المنطقة العربية، على النحو المبيَّن في سياسة التعاون الإنمائي وخطة أعمال أبيدجان. كما دعمت المساهمات الطوعية (في إطار الصناديق المشروطة) هذه الأنشطة.

وسيتطلب تنفيذ خطة التنمية الإقليمية للمنطقة العربية للدورة ٢٠٢٦-٢٠٢٩ نهجاً قوياً ومتنوعاً واستراتيجياً للتمويل وتعبئة الموارد. ويُقترح اتباع آليات واستراتيجيات التمويل التالية:

الاستفادة من أدوات التعاون الإنمائي للاتحاد البريدي العالمي

ميزانيات المساعدة التقنية للاتحاد البريدي العالمي: استخدام مخصصات الميزانية العادية للاتحاد البريدي العالمي لدعم الأنشطة الأساسية لخطة التنمية الإقليمية والمشاريع الإقليمية؛

صندوق نوعية الخدمة: تخصيصات محددة لتحسين نوعية البريد والكفاءة التشغيلية وبناء القدرات، لا سيما في أقل البلدان نمواً؛

مشاريع الصندوق المشترك: حشد وتنسيق المساهمات المتعددة المانحين في إطار مشاريع مشتركة تتوافق مع أهداف خطة التنمية الإقليمية.

تعزيز المساهمات الطوعية المقدمة من الشركاء الإنمائيين

إشراك المساهمين المحتملين والشركاء الإنمائيين في التمويل المشترك للمبادرات الإقليمية الرائدة، وذلك أساساً من خلال نهج الصناديق المشروطة؛

إقامة شراكات مع المؤسسات المالية الدولية والوكالات الثنائية من أجل مشاريع البنية التحتية والتحول الرقمي على نطاق أوسع.

تعبئة الموارد المحلية

تشجيع الحكومات على دمج تنمية القطاع البريدي في الاستراتيجيات الوطنية للاقتصاد الرقمي والإدماج المالي، وتخصيص موارد الميزانة وفقاً لذلك؛

تشجيع تعيين المستثمرين البريديين كمقدمي خدمات أساسية لجذب التمويل العام، لا سيما فيما يتعلق بالمبادرات المتعلقة بوصول سكان المناطق الريفية إلى الخدمات، والحكومة الإلكترونية، والتوزيع في الميل الأخير.

الشراكات بين القطاعين العام والخاص

تعزيز الشراكات بين القطاعين العام والخاص من أجل المشاركة في تطوير منصات رقمية وشبكات لوجستية للتجارة الإلكترونية وحلول الطاقة المتجددة للبنية التحتية البريدية؛

تشجيع استثمارات القطاع الخاص من خلال الحوافز والعلامات التجارية المشتركة ونماذج تقاسم الإيرادات التي تتماشى مع أولويات خطة التنمية الإقليمية.

استرداد التكاليف وتنويع الإيرادات: دعم المستثمرين البريديين في اعتماد نماذج تسعير مستدامة وتطوير مصادر دخل جديدة (مثل الخدمات المالية الرقمية والخدمات اللوجستية والخدمات المصرفية بالوكالة).

التصميم - الاتحاد البريدي العالمي

UNIVERSAL POSTAL UNION
International bureau
Weltpoststrasse 4
3015 BERNE
SWITZERLAND

Tel: +41 31 350 31 11
E-mail: info@upu.int

© الاتحاد البريدي العالمي - مارس/آذار ٢٠٢٦