

دليل الاتحاد البريدي العالمي للخدمات الاجتماعية البريدية

ملخص تنفيذي

يتمتع النظام البريدي العالمي بوضع جيد من الناحية الاستراتيجية مما يساهم في معالجة العديد من التحديات الكبرى التي يواجهها المجتمع، ومع ذلك فإن المؤسسات البريدية لا تُستغل بما فيه الكفاية بوصفها شريكاً في التنمية الاجتماعية. وتكشف الأدلة الملخصة في هذا الدليل عن التنوع الكبير في الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسات البريدية حالياً كما توضح أسباب تحقيق المزيد من التنوع والابتكار والاستثمار والشراكة.

فالمؤسسات البريدية تعمل فعلاً على الحد من الفقر وعلى الحد من الفوارق، مستعينة بشبكة التوزيع المادية الواسعة والالتزام بمبدأ الخدمة الشمولية سعيًا إلى مساعدة الناس على تلبية احتياجاتهم الأساسية. وبفضل الروابط التاريخية مع الحكومات والتفاعلات المنتظمة مع الزبائن، حققت المؤسسات البريدية أيضاً مكانة فريدة مبنية على الثقة في العديد من المجتمعات. وتوفر هذه السمعة التي تحظى بها المؤسسات البريدية الركيزة لتقديم خدمات أكثر حساسية، مثل إدارة البيانات الصحية الشخصية، أو مراقبة الأشخاص من الفئات الضعيفة داخل منازلهم.

وإن الالتزامات التي تتعهد بها الحكومات والشركات في مجال الاستدامة تمنح المؤسسات البريدية تفويضاً صريحاً لدعم التنمية الاجتماعية، في حين تساعد إمكانيات زيادة الإيرادات ورضا الزبائن على بناء علاقات عمل متينة. ولهذا الغرض، تتحول العديد من المؤسسات البريدية إلى مقدم خدمات اجتماعية واسعة النطاق، حيث تعمل كشريك أساسي للحكومات والمنظمات غير الحكومية والوكالات المتعددة الأطراف التي تسعى إلى إيجاد سبل لتحقيق أهداف التنمية الاجتماعية الخاصة بها.

ما هي الخدمات الاجتماعية البريدية ولماذا هي مهمة؟

يُعرف هذا الدليل الخدمات الاجتماعية البريدية على أنها خدمات مصممة صراحةً لتحويل منافع مباشرة إلى المجتمع، وأنها تنفذ بصورة منتظمة ويمكن الوصول إليها بموثوقية وعلى نطاق واسع. وتشمل تحديات التنمية المستدامة الرئيسية للعشرين القادمة الحد من الفقر وعدم المساواة، وتلبية احتياجات الأشخاص المسنين، ودعم مجتمعات تتحرك أكثر فأكثر وتتنقل بصورة متزايدة، وكذا التعافي من الآثار الكبيرة لجائحة كوفيد-19. ويمكن أن تقدم المؤسسة البريدية حلاً لتساعد الناس على تلبية احتياجاتهم في مجالات مثل الصحة والتعليم والتواصل داخل المجتمع والنفاز إلى الخدمات الحكومية والمرافق والتكنولوجيا. وتملك العديد من المؤسسات البريدية فعلاً القدرة والطموح لتقديم هذه الحلول: فنسبة 79٪ من المؤسسات البريدية (89 مؤسسة من أصل 113 مؤسسة ردت على الاستبيان) تقدم حالياً نوعاً من الخدمة الاجتماعية، و59٪ منها تنوي تقديم خدمات جديدة في المستقبل.

الفرص والإجراءات المتاحة للمستثمرين المعيّنين

كي تتمكن المؤسسات البريدية من تقديم خدمات اجتماعية يتكفلها النجاح، لا بد من اعتبار أن كل مؤسسة بريدية فريدة وأن كل مجتمع تخدمه مجتمع فريد. ناهيك عن أن بعض الخدمات تكون نسبياً سهلة التنفيذ، في حين أن بعضها الآخر يتطلب مستويات عالية من الاستثمار والالتزام. ومن ثمة، لا ينبغي اعتبار الأمثلة والتوصيات الواردة في هذا الدليل كنماذج أو شروط ثابتة، بل الهدف منها فقط دعم المؤسسات البريدية في تطوير الخدمات الاجتماعية التي تناسب سياقها المحلي، والتي يمكن أن تستمر مع مرور الزمن. وترد فيما يلي خلاصة للاستنتاجات الرئيسية:

التعرف على الفوائد المتعددة

يمكن للخدمات الاجتماعية أن تدر إيرادات للمؤسسة البريدية، وأن تؤثر إيجاباً في المجتمع، وتولد قيمة مضافة للجهات الفاعلة في مجال التنمية. وينبغي تحديد هذه الفوائد صراحةً بصفتها أهدافاً استراتيجية ضمن دراسة الجدوى، وأن تُرفَع إلى علم أصحاب المصلحة، وتُفَرَن بمؤشرات أداء مناسبة.

الشراكة مع الجهات الفاعلة في مجال التنمية الاجتماعية

ينبغي أن تشارك المؤسسات البريدية بفعالية مع الوزارات الحكومية والمنظمات غير الحكومية والوكالات المتعددة الأطراف والقطاع الخاص لفهم احتياجاتها فهماً جيداً، ولتشجيع استخدام البنية التحتية البريدية لتحقيق أهداف التنمية الاجتماعية الخاصة بها. ويقدم هذا الدليل أمثلة عديدة عن الشراكات العامة والخاصة، مما يكشف عن وجهات نظر ومعارف إضافية، من شأنها المساعدة على الحد من المخاطر والحصول على مصادر تمويل جديدة.

استعراض القدرات الحالية

ينبغي أن تبحث المؤسسات البريدية سبل استثمار بنيتها التحتية ومنتجاتها وخدماتها وخبراتها وشراكاتها الحالية لتوظيفها في تقديم خدمات اجتماعية جديدة، مع تحديد الفجوات الكبيرة الكامنة في القدرات من الناحية الاستراتيجية.

إضفاء طابع الشرعية على الخدمات الاجتماعية البريدية والترويج لها

قد يتطلب توسيع نطاق الخدمات البريدية التقليدي بذل جهود كبيرة في مجال الاتصال الداخلي والخارجي لضمان إذكاء الوعي لدى الزبائن، ولترسيخ المبدأ المتمثل في اعتبار المؤسسة البريدية مقدم خدمة اجتماعية شرعي. ويمكن أن يشمل ذلك استخدام مصطلح الخدمات المجتمعية بدلاً من مصطلح الخدمات غير البريدية، وتسويق مجموعة من الخدمات لفائدة شرائح معينة من المجتمع، تُعرض تحت عناوين مثل: خدمات لفائدة العائلات أو خدمات لفائدة المسنين.

الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية

تتبوأ المؤسسات البريدية مكانة جيدة لمساعدة الأشخاص على الربط بالإنترنت، وتقديم مزيد من الخدمات الرقمية المادية، وإنشاء خدمات اجتماعية جديدة رقمية بالكامل. ولذلك ينبغي أن تراعي الاستراتيجيات البريدية الرامية إلى التحول الرقمي، طرق دعم الخدمات الاجتماعية على نحو صريح.

الحفاظ على الثقة في المؤسسات البريدية وبنائها

تعد سمعة المؤسسة البريدية بوصفها وسيطاً موثقاً به للمعلومات الخاصة مكسباً ثميناً، حيث تساعد على إنشاء خدمات اجتماعية جديدة تتضمن إدارة المعلومات الحساسة أو توزيع المدفوعات الاجتماعية أو العمل مع الأشخاص الضعفاء. ومع ذلك، لا ينبغي اعتبار الثقة في البريد أمراً مسلماً به ولا بأنها عالمية؛ فلا بد أن تكون القدرات الأساسية للمؤسسات البريدية في مجال التوزيع متينة وأمنة قبل توسيع الخدمات الاجتماعية. ونظراً لتنوع المؤسسات البريدية، لا بد من إدارة المخاطر الجديدة. ومن بين هذه المخاطر، على سبيل المثال لا الحصر، المخاطر التي يمكن أن تعترض الجمهور وموظفي البريد والشركاء والإيرادات والسمعة والأثر الاجتماعي والمسؤولية القانونية واستمرارية الخدمة في حد ذاتها. والاستثمار في ضمان أمن البيانات الشخصية له دور مهم لا سيما في خفض المخاطر وبناء الثقة في الخدمات الاجتماعية.

المشاركة في إنشاء خدمات جديدة مع عمال البريد

تعد الخدمات الاجتماعية شخصية بطبيعتها وغالباً ما تتمثل في التفاعل المباشر مع الجمهور. ويرتبط نجاحها ارتباطاً وثيقاً بالسلامة والتحفيز والتدريب وحسن النية لشركات نقل البريد وموظفي مكاتب البريد. ولذلك ينبغي صياغة اقتراحات بشأن الخدمات الاجتماعية الجديدة واستعراضها بالتشاور مع عمال البريد وممثليهم، لضمان مشاركتهم في تقديم الخدمة والالتزام بها.

الحفاظ على الموضوعية فيما يخص الجمهور والتركيز على المستقبل

لا شك في أن النهج الذي يركز على الزبون أمر ضروري لنجاح الخدمات الاجتماعية؛ ولذلك ينبغي أن تعطى الأولوية لفهم احتياجات المجتمعات المحلية ومجموعات المستخدمين الرئيسية. ويتعين أن تعزز المؤسسات البريدية ثقافة تقوم على تكيف الخدمات وفقاً لاحتياجات المجتمع المتغيرة، مع تبني التكنولوجيا الجديدة والابتكار والتجريب.

الفرص المتاحة للجهات الفاعلة في مجال التنمية الاجتماعية

إن النظام البريدي وسيلة ينبغي أن تستخدمها الحكومات والمنظمات غير الحكومية والوكالات المتعددة الأطراف بشكل إبداعي. فالمؤسسات البريدية تقدم بنى تحتية اجتماعية ومادية ورقمية واسعة النطاق تعمل كمنافذ لوصول الجمهور إلى الخدمات الاجتماعية. وينبغي أن تعترف الجهات الفاعلة في التنمية بهذا الدور الاجتماعي الاستراتيجي للمؤسسة البريدية عند وضع خطط الاستثمار الخاصة بالصحة العامة والرفاهية وتنمية المجتمع، والواقع أن هذا لا يحدث دائماً. وقد أدت جائحة كوفيد-19 إلى إذكاء الوعي فيما يخص وظيفة البريد كمقدم أساسي للخدمات الاجتماعية وشريك فيها. وقد حدد هذا الدليل الإمكانيات التالية المتاحة للجهات الفاعلة في مجال التنمية الاجتماعية للاستفادة القصوى من المؤسسة البريدية من أجل تحسين نوعية حياة الناس.

استخدام المؤسسة البريدية لزيادة الفعالية

هناك أوجه تآزر واضحة بين احتياجات الجهات الفاعلة في مجال التنمية الاجتماعية للتواصل مع أشد الفئات فقراً وأكثرهم عزلة في المجتمع، والتزام المؤسسات البريدية بخدمة جميع السكان. فالمؤسسة البريدية توفر نظاماً فعالاً لإدارة صرف مدفوعات الرعاية الاجتماعية، وتقديم المساعدات الاجتماعية والإنسانية، وإيصال رسائل الصحة العامة والسلامة العامة. ولعل إسناد هذه المهام إلى المؤسسة البريدية قد يساعد المؤسسات الخيرية أو الوزارات الحكومية على التركيز على مجالات خبرتها الأساسية. بالإضافة إلى ذلك، قد يكون استئجار المساحات داخل مكاتب البريد أكثر فعالية من حيث التكلفة بدلاً من تشغيل مرافق مستقلة، مما يساعد على تقريب الخدمات من المستخدمين المستهدفين.

الاستثمار في المؤسسة البريدية لتحقيق أهداف التنمية الاجتماعية التي تسعى إليها

ينبغي أن تهتم الحكومات والمنظمات غير الحكومية والوكالات المتعددة الأطراف بتخصيص استثمارات استراتيجية في البنية التحتية البريدية، باعتبارها وسيلة لتحقيق أهدافها التنموية (مثل إتاحة اللقاحات للجميع). ويمكن للحكومات أيضاً تمويل المستثمرين المعيّنين لمساعدتهم على تطوير برامج الابتكار التي تركز على أهداف السياسة الاجتماعية الرئيسية.

دمج المؤسسة البريدية في استراتيجياتكم وسياساتكم وأطركم الخاصة

قد تكون للمؤسسة البريدية أهمية استراتيجية في نجاح مبادرات متنوعة، انطلاقاً من توفير إحصاءات وطنية بشأن الرفاهية وصولاً إلى إنشاء نظم إعادة تدوير شاملة. وينبغي أن تعترف الجهات الفاعلة في مجال التنمية الاجتماعية صراحة بقيمة المؤسسة البريدية في تحقيق تلك المبادرات، وتعيين الأدوار المحددة للمؤسسة البريدية، والسعي إلى دعم التآزر بين هذه الأدوار المختلفة، وتبادل المزيد من البيانات وجمعها. والشبكات البريدية منظمة تنظيمياً مثالياً لتمكين الناس من الحصول على المزيد من المعلومات الموثوقة. ويمكن إقامة المراكز المجتمعية والأكشاك الرقمية داخل مكاتب البريد، في حين يمكن توزيع المواد الإرشادية مباشرة في المنازل. وفي المقابل، يمكن استخدام هذه الشبكات لجمع البيانات لفهم احتياجات الناس فهماً جيداً (من خلال إجراء الدراسات الاستقصائية للأسر المعيشية مثلاً)، ولرصد الملوثات وحالات المناخ الشديدة الخطورة المتعلقة بالصحة العامة والسلامة.