

Nummer 2/2003

April

Mai

Juni 2003

UNION POSTALE 2

In dieser Nummer...

	Seite
Titelbild	
Im Zeitraum von zwei Jahren beteiligte sich der Fonds für Dienstqualität an mehr als 90 Projekten von Entwicklungsländern zur Verbesserung der Dienstqualität. <i>(Photo: Correo Argentino)</i>	
Vorwort	2
Auch mit kleinen Schritten kommt man weiter	
In aller Kürze	3
Überblick über Aktivitäten von WPV und Postunternehmen	
Zusammenarbeit und Entwicklung	
Der Fonds für Dienstqualität: musterhafte Entwicklungshilfe	7
<i>Correo Argentino</i> verschreibt sich voll und ganz der Qualität	12
Das Brieffachsystem von Benin	13
Verbesserungen bei der ukrainischen Post	14
Mexiko, Chile und Uruguay führen die diagnostische Laufzeitkontrolle ein	15
Postreform und Finanzierung: Diversifizierung ist das Zauberwort	16
Weltpostkongress 2004	
Wir denken schon an Bukarest	19
Post und Umwelt	
Ein Aufruf der UNO zum Beitritt der Postunternehmen zum weltweiten UNEP-Pakt	20
Rubriken	
<i>Im Gespräch mit Führungskräften der Post</i>	
Masaharu Ikuta, Präsident der Japanischen Post	21
<i>Das Recht auf Kommunikation</i>	
Postzustellung um jeden Preis	25
<i>Ein Postamt im Scheinwerferlicht</i>	
Das Hauptpostamt von Ougadougou, Burkina Faso	28
<i>Philatelistisches Forum</i>	
Qualität auch auf Briefmarken	31

Auch mit kleinen Schritten kommt man weiter

Angesichts des Tributs, den anhaltende Wirtschaftszession und zunehmende Konkurrenzkämpfe von den Postdiensten auch hinsichtlich des Postaufkommens fordern, müssen sich die Postbetreiber Neuerungen gegenüber aufgeschlossen, flexibel und reaktionsschnell zeigen, um Erfolg zu haben. Sorgsames Management auf dem Finanz- und Betriebssektor, das Entwickeln neuer Produkte und Erschliessen neuer Märkte sind notwendig.

Bei sieben Forumsgesprächen im Rahmen der Tagung 2003 des Rates für Postbetrieb wurden die Themen technische Zusammenarbeit, Dienstqualität, Sicherheit im Postwesen, Postbankendienste, Paketdienst, Kundenbeziehungen und Umweltfragen erörtert, um die Postbetreiber mit dem Rüstzeug für ein erfolgreiches Agieren und Reagieren zu versehen. Anhand von Beispielen konnte neuerlich bewiesen werden, dass die Post sehr wohl imstande ist, sich wechselnden Bedingungen anzupassen und auch in bedrohlich erscheinenden Situationen optimal zu reagieren.

In dieser Nummer der *Union Postale* wollen wir uns auf die auf Forumsebene diskutierten Themen und auf die Massnahmen konzentrieren, die der WPV und seine ständigen Gremien seit dem Kongress von Beijing 1999 ergriffen haben, um die Mitgliedsländer bei der Verbesserung und beim Ausbau ihrer Postdienste zu unterstützen – also mit kleinen Schritten weiter zu kommen, wie es der Präsident des Rates für Postbetrieb, Carlos Silva, ausgedrückt hat.

Der Fonds für Dienstqualität – er steht im Mittelpunkt unseres Leitartikels – ist ein ausgezeichnetes Beispiel da-

für, was getan werden kann, um den Postdienst in den Entwicklungsländern zu verbessern. In letzter Zeit haben sich immer mehr Postbetreiber an Bewertungen der Servicequalität beteiligt und im Bereich der Auslandspost Normen erstellt bzw. veröffentlicht, was dazu geführt hat, dass das erreichte Niveau – natürlich mit einigen Abstrichen – allgemein doch als recht zufriedenstellend bezeichnet werden kann. Dabei spielt auch eine wesentliche Rolle, dass das System der neuen länderspezifischen Endvergütungen sowie das UPU*Clearing (das neue Aufrechnungssystem des Weltpostvereins) gerade Form annehmen. Auch verbesserte Sicherheit ist eine der Voraussetzungen für bessere Dienstqualität, und die Tätigkeit der Aktionsgruppe für Sicherheit im Postbetrieb hat sich in vielen Bereichen bereits gelohnt. Ausserdem profitiert das Postwesen von der Unterstützung durch das Zentrum für Posttechnologie, das flexible Anwendungen zu erschwinglichen Preisen anbietet. So mancher Fortschritt ist auch auf dem Gebiet der Normung erzielt worden. Weiters tritt die Aufgeschlossenheit des WPV gegenüber postfremden Partnern immer deutlicher zutage: schon seit 2002 sind die Mitglieder der Konsultativgruppe zu den Tagungen des Rates für Postbetrieb zugelassen.

Einige weitere Schritte sind jedoch noch zu tun: es gilt die finanzielle Entwicklungshilfe, die Weitergabe von Know-how und die technische Zusammenarbeit intensiver voranzutreiben, damit die Kluft zwischen Industrieländern und Entwicklungsländern zunehmend aufgefüllt werden kann.

Die Herausgeber

In aller Kürze

Mitglieder der Beratungsgruppe beim Kongress 2004 willkommen

Die Mitglieder der Beratungsgruppe wurden informiert, dass sie als Beobachter ohne Stimmrecht zu allen Sitzungen des Weltpostkongresses 2004 zugelassen sein werden. Anlässlich der Apriltagung 2003 der Beratungsgruppe in Bern haben einige Mitglieder zur Vermeidung der Wiederholung der Situation beim Kongress 1999 in Beijing um ausführliche Klärung der Angelegenheit er sucht. Damals waren eingeladene externe Interessenten aufgefordert worden, bei bestimmten Sitzungen den Saal zu verlassen. Felix Muriel, Vorsitzender der Beratungsgruppe, teilte den Mitgliedern mit: «Ich verspreche Ihnen, dass Sie beim nächsten Kongress nicht tatenlos in den Gängen werden warten müssen».

Die im Jahre 2000 geschaffene Beratungsgruppe wird zur Förderung der Beteiligung externer Interessenten an der Arbeit des WPV in ein neues Organ, den Konsultativausschuss, umgewandelt. Die von der Leitungsgruppe bereits vorgeschlagene Änderung der Verfahrensordnung, in der das neue Organ offiziell bestätigt wird, sollte am 16. September 2004, dem zweiten Kongresstag, verabschiedet werden. Bis zur Verabschiedung durch den Kongress und um sicher zu stellen, dass die Mitglieder der Beratungsgruppe tatsächlich zu den Sitzungen zugelassen werden, wird die Gruppe der im Oktober 2003 stattfindenden Sitzung des Verwaltungsrates zwei Resolutionen zu diesem Thema zur Weiterleitung an den Kongress 2004 vorlegen.

Mit der Konstituierung des Konsultativausschusses löst sich die Beratungsgruppe auf. Nicht-Regierungsmitglieder der Beratungsgruppe werden automatisch Mitglieder des neuen Konsultativausschusses, die drei vom Verwaltungsrat und vom Rat für Postbetrieb gestellten Mitglieder werden jedoch erst nach der für 4. Oktober 2004 vorgesehenen konstituierenden Sitzung der beiden Räte bekannt gegeben.

Endvergütungen: Zukunftsaussichten

Die vom Verwaltungsrat bei seiner Tagung 2003 verabschiedeten Grundsätze für das künftige System und die darin enthaltene für die Industrieländer ab 2005 geltende Bindung an die Dienstqualität sind weitere Schritte des WPV zu einem länderspezifischen Endvergütungssystem. Die Aktionsgruppe «Endvergütungen» (TDAG) hat bereits den grössten Teil der technischen Arbeiten

abgeschlossen und die Gestaltungselemente eines Prämienbasierten Qualitätssystems für alle Länder ab 2006 entwickelt. Die Gruppe stand vor der Herausforderung, die Endvergütungen länderspezifisch zu gestalten, wobei laut Beschluss des Kongresses 1999 von Beijing die Qualität der Zustellung ungedingt zu berücksichtigen war.

Ein Endvergütungssystem, das sich möglichst den Kosten der einzelnen Bestimmungsländer annähert, wirkt sich sowohl finanziell als auch auf den Markt aus. Nach Ansicht von Gary Halpin, *Canada Post*, Vorsitzender der TDAG gibt es zwei Schlüssel zum Erfolg: alle WPV-Mitglieder sollten verstehen, dass die Endvergütungen grundsätzlich geändert werden müssen, sollen aber auch die Chance haben, in einem fairen und transparenten Verhandlungsprozess Gehör zu finden.

Zwei weitere Schritte sind bis zum Kongress 2004 in Bukarest zu bewältigen: ein strukturierter Vergleich zwischen den Grundsätzen und den vorgelegten Vorschlägen zum neuen System, sowie die Definition einer überschaubaren Anzahl von «Konzeptvorschlägen» gestützt auf die Planungselemente und die Analyse von Vorschlägen einzelner Länder oder Regionen. Ein einfaches computergestütztes Werkzeug soll jedem WPV-Mitglied die Durchführung seiner eigenen Untersuchung der finanziellen Auswirkungen der einzelnen Vorschläge ermöglichen.

Wesentliche Reaktionen werden von regionalen Diskussionsrunden erwartet, die vor dem für den 13. Oktober 2003 geplanten Endvergütungsseminar stattfinden. Ein internationaler runder Tisch ist für Februar 2004 geplant, gefolgt von der Vorlage der Vorschläge an den Rat für Postbetrieb und an den Verwaltungsrat. Zweck dieser Aktivitäten ist die Ausarbeitung eines gerechten, den einzelnen Ländern angepassten den Universaldienst unterstützenden Endvergütungssystems zur Vorlage an den Kongress in Bukarest.

Die Geldwäsche im Fadenkreuz der Postsicherheit

Zum Versand durch die Post werden Geldscheine sorgfältig in Fahrradreifen versteckt, in Sauerstoffflaschen eingerollt oder unter Kaugummiverpackungen eingefädelt. Im Allgemeinen denkt niemand daran, dass die Post zur Geldwäsche bzw. zur Finanzierung terroristischer Aktivitäten missbraucht werden könnte,

doch zeigen die hier angeführten Beispiele, dass diese Möglichkeit in Betracht gezogen werden muss.

Mit Ausweitung der Finanzdienstangebote der Postverwaltungen über die einfache Postanweisung hinaus, wird die Post immer öfter zur Zielscheibe Krimineller. Daher standen Bekämpfung von Geldwäsche und Aktionen zur Finanzierung von Terroristen an erster Stelle der Tagesordnung der Aktionsgruppe für Postsicherheit (PSAG) bei ihrer Sitzung vom 4. April 2003. Gastredner Ted Greenberg, Sonderberater der Abteilung zur Bekämpfung der internationalen Geldwäsche im Justizministerium der Vereinigten Staaten, unterstrich die Bedeutung einer genaueren Kundenkenntnis sowie von Massnahmen zur Abschreckung Krimineller vor der Benützung des Postnetzes für ihre verbrecherischen Aktivitäten.

Nach den hochinteressanten Vorträgen von Ted Greenberg und Vertretern der Liechtensteinischen Finanzuntersuchungseinheit, von AN POST, Irland, und des USPS, USA, beschloss der WPV, die Probleme gründlicher zu prüfen und damit den Postverwaltungen Unterstützung in Sachen Selbst- und Kundenschutz zu bieten. Neben dem Entwurf einer interimistischen Resolution zur Bekämpfung der Geldwäsche und der Finanzierung terroristischer Aktivitäten wird der WPV Kontakt mit der Aktionsgruppe Finanzen (FATF) und der Weltbank suchen und Beobachterstatus zu den Plenar- und Arbeitsgruppensitzungen der FATF beantragen. Die FATF ist eine Regierungsorganisation von 29 Ländern und Regionen zur Bekämpfung der Geldwäsche.

Finanzdienste der Post: Umfang, Vertrauen, Einfachheit

In mehr als 160 Mitgliedsländern des WPV bietet die Post derzeit Finanzdienste in irgendeiner Form an. Angesichts des derzeitigen Rückgangs des Briefaufkommens und zunehmender Konkurrenz suchen viele Postunternehmen nach Möglichkeiten, Ersatz für den rückläufigen Sendungsverkehr zu finden und entgangene Gewinne zu kompensieren. Finanzdienste – von Sparverkehr und Girotransaktionen bis zu Lebensversicherung und Darlehen – erweisen sich für viele von ihnen als durchaus aussichtsreiche Möglichkeiten.

Bei einer am 8. April 2003 abgehaltenen Tagung über die Finanzdienste der Post wurden den Teilnehmern Methoden zur Ausarbeitung wirksamer Strategien für die Schaffung bzw. Erweiterung ihres Marktanteils in diesem sicherlich lukrativen Bereich vorgestellt.

Die Postverwaltungen müssen nicht nur entscheiden, welche Art Finanzdienste sie anzubieten wünschen und Partnerschaften mit den jeweils richtigen Finanzinstitutionen eingehen, sondern vor allem auch die Erwartungen ihrer Kunden erfüllen, die sich einfache, leicht verständliche und leicht zugängliche Dienste wünschen.

«Dank ihres engmaschigen Postämternetzes und ihres Rufs als vertrauenswürdige Institution, verfügt die Post über besonders gute Bedingungen, um Kunden in Stadt und Land Finanzdienste anzubieten», erklärte Dirk Berensmann, Vorstandsmitglied der *Deutsche Postbank AG*, den Konferenzteilnehmern. Obwohl die Suche nach dem idealen Modell noch weiter geht, verwies Patrick Werner, Leiter der Abteilung Finanzkunden bei *La Poste*, Frankreich, auf gute Kundenkenntnisse, Professionalismus und vielfältige Vorgangsweisen als wesentliche Bestandteile der Kundenstrategie im Bankgeschäft von *La Poste*. «Erfolg hängt davon ab, dass die Postbanken nicht nur beliebige weitere Banken auf dem Markt sind», meinte er, «wir freuen uns über jeden Kunden, bieten einfache Produkte zu vernünftigen Preisen an und arbeiten wirklich transparent.»

Entwicklungen auf dem Paketsektor

Das im Vergleich zum Briefaufkommen geringe Paketgeschäft ist für die Postunternehmen dennoch von grosser Bedeutung. In Europa zum Beispiel beläuft sich der Umsatz mit Paketen auf ca. 30 Milliarden Euro, und die Post zählt zu den Grossen auf diesem Markt. Zur Diskussion der geschäftlichen Aspekte des internationalen Paketgeschäfts und der Auswirkungen strategischer Allianzen und Partnerschaften wurde im Rahmen der Tagung 2003 des Rates für Postbetrieb in Bern ein Seminar veranstaltet, zu dem fast vierzig Länder Vertreter entsandten.

Redner der Brasilianischen Post, von *La Poste* (Frankreich) und *Parcelforce Worldwide* (Grossbritannien) präsentierten die von ihren Organisationen eingesetzten Geschäftsstrategien zur Weiterentwicklung auf einem stark umworbenen internationalen Paketmarkt. Alle drei Redner machten klar, dass das Produkt Paket grosse kommerzielle Chancen bietet.

Vertreter des *Deutsche Post World Net* und des *US Postal Service* erläuterten, dass Allianzen und Partnerschaften Zugang zu wertvollen Technologien und Neuerungen verschaffen, wie den Zugriff zu Tracking und Tracing. Sie dienen aber auch der Zusammenlegung von Interessen wie der Schaffung eines gemeinsamen Beförderungs- und Zustellnetzes.

Veranstalter und Teilnehmer waren sich einig, dass die von diesen fünf grossen Akteuren vorgelegten Gesichtspunkte für alle Postunternehmen von grösstem Wert und richtungweisend sind, und daher als Grundlage für die Entwicklung des internationalen Paketgeschäfts dienen sollten.

Vorstellung des Transportwesens bei der POST-EXPO 2003

Die Post betreibt einen der grössten Fuhrparks der Welt und braucht ständig neueste Fahrzeuge und Technologien, um die Effizienz der Zustellung zu maximieren. Eine Neuerung der diesjährigen Ausstellung und Konferenz zur Posttechnik – POST-EXPO 2003 – ist die Vorstellung der neuesten Transportfahrzeuge, Beförderungslösungen für die Zustellung und Routenplanungs-Software führender Fahrzeughersteller.

Anlässlich der POST-EXPO 2003 veranstaltet der WPV wieder ein Geschäftsforum mit einem Treffen von Führungskräften und Diskussionen über Marktstrategien, Markenangelegenheiten und Technologien. Da die Veranstaltung in Brüssel, dem Hauptquartier der Europäischen Union stattfindet, wird sich einer der wichtigen Tagesordnungspunkte mit der Deregulierung des Postsektors in Europa befassen.

Die POST-EXPO 2003 findet vom 7. bis 9. Oktober 2003 im Brüsseler Ausstellungszentrum statt. Bisher haben bereits über 130 Privatfirmen und Postunternehmen ihre technischen Lösungen für die Bereiche Tracking und Tracing, Hybridpost, Freimachung mittels EDV, elektronischer Handel, Cyberhandel sowie Briefsortierung und Zustellung angemeldet. Angesichts des grossen Interesses der Aussteller erwarten die Veranstalter – *UK and International Press Events* – neue Teilnehmer- und Besucherrekorde.

Tagung 2003 des Rats für Postbetrieb

820 Delegierte aus 87 Ländern kamen im April 2003 nach Bern zur Tagung des Rats für Postbetrieb. Im Laufe der vom 31. März bis 11. April 2003 dauernden Tagung wurden rund 330 Dokumente, insgesamt mehr als eine Million Seiten, ausgedruckt und verteilt.

Fotos:

Abb. 1. – Tag des Kunden 2003: Von links nach rechts: Ken Mc Keown, Leiter der Abteilung für Märkte des WPV; Adrian King von der Strategia Group, Grossbritannien; Eva Hildrum, Norwegisches Transport- und Kommunikationsministerium; Charles Prescott, Direct Marketing Association, USA; Mark Niederberger, Qualitätsexperte beim Internationalen Normungsinstitut.

Abb. 2. – Carlos Silva, Vorsitzender des Rates für Postbetrieb (Mitte) mit den zwei Hauptrednern beim Forum der Ratstagung 2003: Maanda Manyatshe, Generaldirektor der Südafrikanischen Post (links) und Mircea Hartoceanu, Leiter der Auslandsabteilung der Rumänischen Post.

Abb. 3. – Die im Jahre 1990 geschaffene WPV-Aktionsgruppe «Postsicherheit» – sozusagen die Mutter aller Aktionsgruppen des WPV – hat während der Tagung 2003 des Rates für Postbetrieb ihre 25. Sitzung abgehalten. In der Aktionsgruppe sind derzeit 61 Mitglieds- und 33 Beobachterländer vertreten. Bei der Sitzung im April 2003 haben das Wort ergriffen (von links nach rechts): James Brock, Inspektionsdienst der Post der USA; Michael Lauber, Direktor Finanzuntersuchungseinheit, Liechtenstein; Ted Greenberg, Fachmann für die Bekämpfung der internationalen Geldwäsche im Justizministerium der USA; Don Hill, Inspektionsdienst der Post der USA und interimistischer Vorsitzender der Aktionsgruppe und Jimmy Finlay, Verantwortlich für das Gebiet Geldwäsche bei AN POST, Irland.

Abb. 4. – Willkommen und auf Wiedersehen: Günther Böhm (links), Leiter der Abteilung WPV-Angelegenheiten bei der Deutschen Post und Neil Boyer (rechts), Stellvertretender Leiter des Büros für Internationale Organisationen beim Aussenministerium der USA, nahmen im April 2003 zum letzten Mal an einer Tagung des Rats für Postbetrieb

teil, da sie beide in Pension gehen. Böhm machte sich einen Namen mit seinen Fachkenntnissen in betrieblichen Angelegenheiten und seinem Beitrag zur Schaffung des Fonds für Dienstqualität. Boyer spielte in der Gruppe hochrangiger Vertreter der Post und bei der Schaffung der Beratungsgruppe eine aktive Rolle. Auf dem Bild sind sie zu sehen mit Dan K. Ameyo, neuer Generaldirektor der Post von Kenya und neuer stellvertretender Vorsitzenden des Rats für Postbetrieb.

Der Fonds für Dienstqualität: musterhafte Entwicklungshilfe

Vor kurzem ist er zwei Jahre alt geworden und steht bereits fest auf den Beinen. Nun bekommt er nach und nach auch Zähne, blüht und gedeiht. Die Rede ist vom Nesthäkchen unter den Entwicklungshilfe-Programmen des Weltpostvereins, nämlich vom Fonds für Dienstqualität.

Das zweite Forum für technische Zusammenarbeit, das letzten April im Rahmen der Tagung des Rates für Postbetrieb in Bern stattgefunden hat, verschaffte den Delegierten die Gelegenheit, sich ein Bild von den Fortschritten zu machen, die seit Entstehen des Fonds im April 2001 erzielt werden konnten.

Bisher sind beim Treuhänderrat, der die Arbeiten des Fonds zu leiten hat, 116 Projektvorschläge aus 89 Ländern eingelangt. Bei Redaktionsschluss waren 92 Projekte aus 82 Ländern angenommen, was einem Gesamtbetrag von 7,6 Millionen USD entspricht, und fünfzehn davon bereits abgeschlossen. Sie laufen durchschnittlich elf Monate lang.

Namibia hat dem Fonds zu danken, dass die dortigen Postämter gerade mit Computern ausgestattet werden, in Chile wird derzeit die Sicherheit im Postbetrieb grossgeschrieben, d.h. man konzentriert sich auf die Auffindung von Suchtgiften und Sprengstoffen, und Indien ist dabei, seine Auswechslungssämter zu modernisieren und mit EDV-Anlagen zu versehen. Ägypten ist im Begriff, ein EDV-System für Einschreibsendungen einzuführen, und in Kirgisistan wird gerade ein System für Qualitätsbewertung und -kontrolle auf die Beine gestellt.

Es sind dies nur einige wenige, aber aussagekräftige Beispiele dafür, wie sehr den am wenigsten fortschrittlichen Ländern in aller Welt daran gelegen ist, die gebotenen Möglichkeiten zu nutzen, die Qualität ihres nationalen und internationalen Postdienstes zu steigern und damit zur weltweiten Verbesserung der Postbearbeitung und -auslieferung beizutragen.

Qualität hat absolut Vorrang

Der Fonds entstand als integrierender Bestandteil des Endvergütungssystems im Gefolge des Kongresses von Beijing 1999, und zwar im April 2001, als der Rat für Postbetrieb nach intensiver Beschäftigung mit den Vorschriften und Bestimmungen, die diesem neuartigen Instrument der technischen Zusammenarbeit zugrunde gelegt werden sollten, grünes Licht gegeben hatte.

Der Fonds – er verfügt derzeit über 20 Millionen USD – dient der Unterstützung der Entwicklungsländer bei der Durchführung von Projekten, die auf eine Qualitätssteigerung des universellen Postdienstes speziell im internationalen Bereich abzielen. Er wird jährlich mit einem Betrag gespeist, der auf eine 7,5%ige Erhöhung der von etwa dreissig Mitgliedsländern des WPV (nämlich Industrieländern) zahlbaren Endvergütungen zurückgeht. Er kommt jenen 174 Ländern und Territorien zugute, die Postsendungen aus Industrieländern empfangen, und zwar in Form einer jährlichen Zuwendung, die dem jeweils entsprechenden Postaufkommen proportional ist.

Argentinien steht mit neun Projekten an der Spitze. Regional gesehen führt der amerikanische Kontinent mit insgesamt 23 Projekten. Dann folgen Afrika mit 21, Europa und das nördliche Asien mit 20, das übrige Asien und der Pazifische Raum mit 13, die arabischen Länder mit 9 und die Länder in der Karibik mit 6. Je Projekt wird ein Budget von durchschnittlich 82.000 USD veranschlagt.

Da die Dienstqualität unter den Anliegen des Fonds den absoluten Vorrang hat, müssen die Projekte derart beschaffen sein, dass sie die Verbesserung entweder des Zugriffs der Kunden zum Postdienst, der Schnelligkeit und Zuverlässigkeit der Leistungen der Post, der Sicherheit im Postbetrieb, der Bearbeitung von Haftungsfragen und Nachforschungen, der Zufriedenheit der Kunden oder auch der Erstellung und Einführung von Kosten- und Entgeltkontrollsystemen zum Ziel haben.

Edouard Dayan, Mitglied des Treuhänderrates 2001/2002 und Präsident der Aktionsgruppe für technische Zusammenarbeit, sieht den Fonds als wesentlichen Motor der Entwicklungshilfe und speziell der Solidarität zwischen den Mitgliedsländern des WPV. «Es ist dem Fonds zu danken,» sagt er, «wenn Länder, die einander seit jeher in den Haaren gelegen waren, nunmehr zusammenarbeiten. Er ist ein Verbindungsweg, über den nicht nur Geld kanalisiert wird, sondern auch Fachwissen.»

Carlos Silva, der Präsident des Rates für Postbetrieb vertritt ebenfalls diese Meinung. Für ihn ist der Fonds «ein wichtiges Medium zur Förderung der Entwicklungsländer, und unverzichtbar für den Aufbau eines dynamischen Postwesens. Wer hätte sich vor zwei Jahren solch probate Ergebnisse vorstellen können?».

Abgesehen von der Begeisterung, die der Fonds allgemein auslöst, haben sich bei den Sitzungen des Rates

für Postbetrieb zwei Schlüsselfragen ergeben, von deren Beantwortung es abhängen wird, ob die Arbeit des Fonds erfolgreich und effizient bleibt. Zunächst: wie liesse sich erreichen, dass die bedürftigsten Entwicklungsländer mehr Geld aus dem Fonds erhalten, obwohl gerade sie wegen des geringen Aufkommens an ihnen zugehender und von ihnen zu bearbeitender Auslandspost weniger finanzielle Ansprüche anmelden dürfen? Sodann: welche Form soll der Fonds nach dem Kongress von Bukarest (September 2004) annehmen, wenn ein neuer Aufbau der Endvergütungen beschlossen wird?

Geld für jene, die es wirklich benötigen

Nahezu 50% aller Länder, die in den Genuss des Fonds kommen sollen, haben zumindest je einen Projektvorschlag eingereicht. Die übrigen haben trotz der stattlichen Beträge, die auf sie warten, bisher noch nichts unternommen.

Nicht immer handelt es sich dabei um einen Mangel an gutem Willen. Manche Länder, die nur auf kleinere Summen Anspruch hätten, warten noch zu, bis «mehr zusammenkommt» und ein grösseres Projekt in Angriff genommen werden kann. 17 Länder haben aus dem Fonds bisher gar nichts erhalten, weil sie bis heute noch nicht alle Belege eingereicht haben, die das Internationale Büro zur Abrechnung über die Zuschüsse benötigt.

Der Treuhänderrat ist sich darüber klar, dass eine gerechtere Aufteilung der verfügbaren Mittel auf die bedürftigen Länder von ausschlaggebender Bedeutung ist. Er wird beim Rat für Postbetrieb diesbezügliche Vorschläge einbringen. Einer davon betrifft die Schaffung eines Ausgleichsfonds, über den die am wenigsten fortschrittlichen Länder mehr Geld aus dem Dienstqualitätsfonds erhalten könnten.

Regionalprojekte: Gemeinsamkeit macht stark

Müssen die betreffenden Länder bis dahin auf Nadeln sitzen? Das sei keineswegs der Fall, erklärt Donna Peak, Vizepräsidentin für Finanz- und Kontrollwesen der Post der Vereinigten Staaten, die im Juli die Präsidentschaft 2003/2004 im Treuhänderrat übernehmen wird. Sie macht die einschlägig Hauptbeteiligten darauf aufmerksam, dass auf Regionalebene geplante Projekte eine Ideallösung darstellen, und verzeichnet mit Befriedigung eine Vermehrung derartiger Vorhaben.

Ein Land, das sich – auch mit Unterstützung durch den Fonds – nicht in der Lage sieht, ein gegebenes Projekt alleine durchzuziehen, kann sich nämlich mit anderen Ländern zusammenschliessen. Das verfügbare Geld wird

zusammengelegt und das gemeinsame Ziel zum Vorteil aller Beteiligten erreicht.

In derartigen Fällen erweisen sich die Regionalkonsulenten des WPV als wahre Freunde. Sie sind sieben an der Zahl, arbeiten in Cotonou (Benin), Harare (Simbabwe), San José (Costa Rica), Bangkok (Thailand), Santa Lucia (Antillen), Bratislava (Slowakei) und Kairo (Ägypten), wissen über alle Vorhaben Bescheid und können dabei behilflich sein, für einschlägige Bestrebungen einen gemeinsamen Nenner zu finden, so dass in einer gegebenen Region gleich mehrere Länder davon profitieren.

«Der Schlüssel zum Erfolg ist die Zusammenarbeit mit dem jeweiligen Regionalkonsulenten», ist Donna Peak überzeugt. «Er weiss, über welche Beträge jedes Land seiner Region verfügt und welche Projekte gebilligt worden sind. Er kann also ein gegebenes Land bei der Ausarbeitung eines spezifischen Plans zum Ankauf, sagen wir, von Betriebsanlagen oder Fahrzeugen unterstützen, oder auch dafür sorgen, dass z.B. die Einrichtung eines Tracking&Tracing-Systems gleichzeitig auch mehreren Nachbarländern zugute kommt.»

So ist es Jan Masák, dem Regionalkonsulenten mit Sitz in der Slowakei, gelungen, Albanien, Bosnien-Herzegowina, Kroatien, Serbien und Montenegro sowie Slowenien an einen Tisch zu bringen, und zwar zum Zweck der gemeinsamen Durchführung eines Projekts, in dessen Rahmen Systeme und Anlagen zur diagnostischen Bewertung der Qualität des Postwesens in den betreffenden fünf Balkanländern errichtet werden sollen. Er konnte die leitenden Persönlichkeiten von der Notwendigkeit dieses Vorhabens überzeugen und die Postbetreiber zur Beistellung von Mitteln bewegen. Das betreffende Projekt steht unter der Ägide von PostEurop und bezieht inzwischen auch Rumänien mit ein.

Man teilt, was man hat

Auch die Engeren Vereine, wie der Postverein für Asien und den Pazifischen Raum (APPU), die PostEurop und der Amerikanisch-spanisch-portugiesische Postverein (UPAEP/PUASP), sind wichtige Vermittler. Sie behalten die Arbeiten an Ort und Stelle im Auge und übernehmen zuweilen die Leitung von Regionalprojekten.

Z.B. bemühen sich derzeit der APPU, die Singapore Post und acht Postverwaltungen gemeinsam um die Durchführung eines Projektes zugunsten von acht ärmeren asiatischen Ländern. Es geht dabei um die Rationalisierung der jeweils landesinternen Bearbeitung von Auslandspost in Afghanistan, Bangladesh, Bhutan, Kam-

bodscha, in der Dem. Volksrep. Laos, auf den Malediven, in Myanmar und in Nepal. Diese Länder sollen auch die Möglichkeit erhalten, Übergabeverzeichnisse, Ladezettel und Briefkarten EDVunterstützt auszudrucken, so dass die Postverwaltungen und Fluggesellschaften die von dort stammenden Postsäcke rascher bearbeiten können.

Zur Finanzierung dieses Projekts, das schätzungsweise 227.000 USD kosten wird, haben die acht Länder ihre Zuschüsse aus dem Fonds zusammengelegt, und die führenden Postpersönlichkeiten haben finanzielle Unterstützung zugesagt – was übrigens für den Erfolg jeglichen Vorhabens von ausschlaggebender Bedeutung ist. Die Singapore Post hat sogar grosszügig ihre eigene Fonds-Börse aufgeschnürt und 125.800 USD beige-steuert.

«In Kambodscha, in Laos und auf den Malediven machen Auslandssendungen 85% des Postaufkommens aus, aber es scheint dort die Zeit stehen geblieben zu sein. Die Bearbeitungsverfahren sind unbedingt verbesserungsbedürftig», sagt Gordon Maher, Direktor des APPU, der mit der Projektleitung betraut ist.

Ein Kind muss heranwachsen

Die Anzahl der erfolgreich abgeschlossenen Projekte nimmt zu, und von immer mehr Ländern werden fest umrissene und bewertbare Projekte eingereicht. Die Entwicklungsländer erklären wie aus einem Munde, dass eine Verbesserung ihres In- und Auslandspostdienstes ohne den Fonds undenkbar wäre. Seit es ihn gibt, sind sie sozusagen gezwungen, sich mit dem Faktum auseinanderzusetzen, dass der Dienst unbedingt verbessert werden muss, um im Konkurrenzkampf zu bestehen und die Post zu einem lebendigen Kommunikationsmedium zu machen, auf das seine Kunden stolz sein können. Was also wird die Zukunft bringen, jetzt, da der nächste Kon-

gress bevorsteht? Zum vielversprechenden Debüt des noch sehr jugendlichen Fonds fand ein Delegierter im Namen vieler anderer die Worte «Er ist ein Kind, das man heranwachsen lassen muss.».

Ein Kind übrigens, das noch viele schöne Jahre vor sich hat, wie sich der Projektleiter des Fonds beim Internationalen Büro, Jean-Philippe Ducasse, zuversichtlich ausdrückt. Im Treuhändervertrag steht, dass die Finanzierung des Fonds durch die Industrieländer bis 2005 gesichert und die Durchführung sämtlicher Projekte bis 2008 abgeschlossen sein wird. Über die in den Folgejahren anzuwendenden Regeln wird beim nächsten Kongress entschieden, besonders über die Angleichung der Finanzierungsebenen, über die gerechte Neuverteilung der Mittel an die ärmsten Länder und über eine mögliche Kürzung der Nutzniesser-Liste angesichts der Tatsache, dass einige von ihnen gelernt haben werden, ohne Unterstützung auszukommen.

Die bisherigen Erfahrungen mit dem Fonds sollen auch zugrundegelegt werden, wenn der Kongress über die künftige Ausrichtung der Entwicklungshilfe des WPV und vor allem über dessen Präsenz in den Ländern selbst zu befinden haben wird.

In der Zeit bis zum Kongress werden sich die Vertreter des Fonds darauf konzentrieren, konkrete Fakten zu den Auswirkungen der abgeschlossenen Projekte zu sammeln und die wichtigsten davon an Ort und Stelle zu begutachten. Ausserdem sollen die Länder veranlasst werden, Übersichten zur Qualitätssteigerung unter Anführung der aus dem Fonds zu finanzierenden Entwicklungsvorhaben zu erstellen und dem Treuhänderrat vorzulegen.

Um den Fortbestand des Fonds zu sichern, sollten sich nämlich alle Nutzniesserlande einen Ruck geben und die in seinem Rahmen bereits verfügbaren Geldmittel unverzüglich ihrer Bestimmung zuführen.

Entwicklungshilfe: Wer ist wofür zuständig?

Im Internationalen Büro:

Die Direktion für Entwicklungshilfe (DCDEV)

- Sie beteiligt sich an der Planung und Ausarbeitung der Vereinspolitik in Sachen Entwicklungshilfe und sorgt für deren Anwendung.
- Sie sorgt für die Koordinierung der regionalen Programme und für den Ausbau der Beziehungen zwischen Geldgebern, Engeren Vereinen und Organen des Weltpostvereins.
- Sie gibt den Anstoss zu Aktionen an Ort und Stelle und überwacht deren Verlauf.
- Sie erledigt die Sekretariatsarbeiten für die Aktionsgruppen PDAG/GADP und TCAG/GACT, für den Dienstqualitäts-Fonds und für die Kommission 3 des Verwaltungsrates.
- Sie behält die Tätigkeit der sieben Regionalkonsulenten im Auge und leistet im Rahmen mehrjähriger integrierter Projekte prioritäre Entwicklungshilfe, vor allem den am wenigsten fortschrittlichen Ländern (die Zuschüsse zu Projekten auf Landesebene betragen bis zu 100.000 CHF pro Zyklus, je nach der Höhe des finanziellen Beitrags, den das jeweilige Land selbst beisteuert).

Der Fonds zur Verbesserung der Dienstqualität (QSF/FAQS)

- Ersorgt für die finanzielle Unterstützung jener Entwicklungsländer, deren Projekte zur Qualitätsverbesserung des universellen Postdienstes (besonders der Auslandspost) von seinem Treuhänderrat angenommen wurden.

Beim Rat für Postbetrieb (POC/CEP):

Die Aktionsgruppe für technische Zusammenarbeit (TCAG/GACT)

- Sie unterstützt die Tätigkeit des WPV im Bereich der Entwicklungshilfe und wirkt selbst daran mit.
- Sie kontrolliert die Durchführung der Projekte gemäss den vom Verwaltungsrat festgelegten Grundsätzen und dem vom Rat für Postbetrieb erstellten Programm.
- Sie untersucht, in welcher Form weitere Entwicklungshilfe geleistet werden kann.
- Sie beteiligt sich an der Aufrechterhaltung und Stärkung der Beziehungen zu den Engeren Vereinen und verfolgt den Verlauf der sich aus der Tätigkeit der Aktionsgruppe für Postentwicklung ergebenden Arbeiten in betrieblicher Hinsicht.

Die Aktionsgruppe für Entwicklung des Postwesens (PDAG/GADP)

- Sie konzentriert sich auf die Aufstockung der für Reform und Ausbau des Postwesens verfügbaren Mittel.
- Sie ist den Ländern bei der Formulierung von Investitionsvorhaben grossen Massstabs behilflich, damit diese bei den Geldgebern (z.B. bei der Weltbank) entsprechendes Gehör finden.

Beim Verwaltungsrat (CA):

Die Kommission 3 (Technische Zusammenarbeit)

- Sie koordiniert, beurteilt und überwacht sämtliche Arbeiten des WPV im Bereich der technischen Entwicklungshilfe.
- Sie achtet auf die Einhaltung der Grundsätze, die hinsichtlich der Entwicklungshilfe in der Poststrategie von Beijing festgehalten sind.
- Es gehören ihr alle 41 Mitglieder des Verwaltungsrates an.

Wie muss ein Projektvorschlag beschaffen sein, um Berücksichtigung zu finden?

Von den in den letzten zwei Jahren eingereichten 113 Projekten hat der Treuhänderrat nur 10 nicht zurückgewiesen. Dies hauptsächlich deshalb, weil sie wohl Verbesserungen in den Bereichen EMS, Mischpost, Pakete, Postzahlungsdienste und Entwicklung neuer Produkte betrafen, aber nicht in den Rahmen passten, den sich der Fonds gesteckt hat.

Es müssen nämlich die folgenden Bedingungen eingehalten werden:

- Verbesserung der Dienstqualität im Bereich der Briefpost, d.h. des universellen Postdienstes, auf einer der nachstehenden sechs Ebenen: Verfügbarkeit des Dienstes, Schnelligkeit und Zuverlässigkeit, Sicherheit, Haftung und Nachforschung, Kundenansprüche, Erstellung und Einrichtung von Kontrollsystemen für Kosten und Entgelte.
- Keine Überschreitung des verfügbaren Betrages.
- Angaben zum Umfang der angestrebten Verbesserung der Dienstqualität, speziell auf dem Auslandspostsektor.
- Angaben zu den Kriterien, die zur Beurteilung des Projekterfolges dienen werden.

Ausserdem wird den Projektleitern angeraten, wie folgt vorzugehen:

- Nötigenfalls Kontaktnahme mit den zuständigen Fachleuten im Internationalen Büro (z.B. mit dem Zentrum für Posttechnologie, wenn das Projekt die Einführung des IPS betrifft).
- Nutzung der optimalen Praktiken durch Einsichtnahme in die Liste ähnlicher, bereits gebilligter Projekte im Internet (www.upu.int).
- Einholung zweckdienlicher Informationen beim zuständigen Koordinator (Vertreter des Fonds) in einem der betreffenden Länder (Kontaktadressen siehe Internet).
- Einbeziehung des Regionalkonsulenten des WPV zwecks allfälliger Begutachtung und, erforderlichenfalls, Hilfestellung beim Formulieren des Projektvorschlags vor dessen Einreichung.

Fotos:

Abb. 1. – Seit April 2001 hat der Treuhänderrat des Fonds 92 Projekte aus 82 Ländern gebilligt. Der Gesamtaufwand beträgt 7,6 Millionen USD.

Abb. 2. – Der Vertreter der Post von Benin, François Biokou (links im Bild), im Gespräch mit Jean-Philippe Ducasse, dem Projektleiter des Fonds im Internationalen Büro. Die Post von Benin hat die Durchführung ihres ersten, vom Fonds unterstützten Projekts nunmehr abgeschlossen.

Abb. 3. – Die Mitglieder des Treuhänderrates 2003/2004: (Stehend, von links nach rechts) Edouard Dayan (Frankreich), Andrej Melnikow (Russland), Kazunori Ushida (Japan), Janio Pohren (Brasilien) und Miguel Silva e Sá (Portugal), sowie (sitzend, von links nach rechts) Padma Balasubramanian (Indien), Tobias Wanzala (Kenia), Donna Peak (Vereinigte Staaten von Amerika) und Sommanago Koutou (Burkina Faso).

Abb. 4. – Laut Donna Peak, Präsidentin des Treuhänderrates, ist für 2003/2004 mit einer zunehmenden Anzahl von Regionalprojekten zu rechnen.

Correo Argentino verschreibt sich voll und ganz der Qualität

Mit seinen neun Projekten – wovon drei bereits abgeschlossen sind – gehört *Correo Argentino* zu den vom Fonds für die Verbesserung der Dienstqualität am stärksten begünstigten Postunternehmen.

Nach ihrer Umstrukturierung Anfang der Neunzigerjahre ist die Verbesserung der Laufzeitqualität und der Sendungsströme vordringliches Ziel der Argentinischen Post, da Dienste und Sendungsbearbeitung derzeit nicht mit den entsprechenden Angeboten der zahlreich auf den Markt drängenden Privatbetreiber konkurrieren können.

Angesichts dieser dringlichen Erfordernisse ist der Fonds für die Verbesserung der Dienstqualität für *Correo Argentino* Herzstück des Generalplans zur Verkürzung der Laufzeiten. Subventionen in Höhe von 800 000 USD erlaubten *Correo Argentino* die Umsetzung einiger betrieblicher Verbesserungsprojekte, die insbesondere den Auslandsverkehr betreffen. Es handelt sich dabei um folgende Massnahmen: Die Beschleunigung der Zuführung der Sendungen zum Verteilzentrum von Buenos Aires, die Verlegung des Umleiteamtes in das Sortierzentrum Monte Grande und den Anschluss der Post an das Informationssystem MARIA* zur möglichst raschen Feststellung aller Unregelmässigkeiten im ankommenden und abgehenden Auslandsverkehr und zur Verbesserung der

Sicherheit der Auslandssendungen; die Verbesserung der Ableitung internationaler Sendungen durch Ausarbeitung genau definierter Prozesse zum Austausch von Informationen zwischen den verschiedenen nationalen Dienststellen bzw. mit anderen Postverwaltungen; die Erstellung von Qualitätsmanagement-Programmen; die Verbesserung der Sicherheit der Auslandssendungen durch Verknüpfung des Informationssystems von *Correo Argentino* mit jenem der Zollbehörden des Landes; die Verkürzung der Zollbehandlungsfristen durch Einhebung der Zölle durch die Post und darauf folgender Abführung an den Staat, um die Zustellung von Sendungen zu beschleunigen.

Die ersten drei Projekte wurden bereits abgeschlossen, sodass *Correo Argentino* und seine Kunden im In- und Ausland schon erste positive Auswirkungen feststellen können. Die Massnahmen führten dazu, dass derzeit 30% mehr Sendungen als zuvor vor sechs Uhr abends im Verteilzentrum Buenos Aires einlangen, ihre Abfertigung für den Flugverkehr kann daher früher erfolgen. Die Fristen für die Übermittlung der Sendungen vom Verteilzentrum zum Zustellamt konnte um mehrere Stunden täglich verkürzt werden, und die Sendungen kommen derzeit in etwas weniger als zwei Tagen nach ihrer Aufgabe in das Verteilzentrum – früher dauerte es etwas mehr als drei Tage. Die vorgelegten Projekte haben auch zur Senkung der Beförderungskosten geführt.

Foto:

Die bereits umgesetzten Projekte führten dazu, dass 30% mehr Sendungen vor sechs Uhr morgens im Verteilzentrum Buenos Aires einlangen, sodass Bearbeitung und Abfertigung früher als zuvor erfolgen können.

* Mathematical Analysis of Route Irregularities in the Air Transport of Mail (MARIA) – Mathematisches Analysesystem von Ableitungsunregelmässigkeiten bei der Beförderung von Flugpost.

Das Brieffachsystem von Benin

In der Zweimillionenstadt Cotonou, dem Regierungssitz von Benin, ist der Zugriff zu den Postdiensten für zahlreiche Einwohner eine Frage der Distanz.

Die Post von Benin hat sich zum Ziel gesetzt, die Zustellung der Postsendungen hauptsächlich über Brieffächer abzuwickeln, und lässt im Interesse ihrer Kunden in den Vororten der Stadt immer mehr Brieffachanlagen aufstellen.

Kürzlich hat sie vom Fonds für Dienstqualität eine Unterstützung in der Höhe von 32 000 USD erhalten und damit die Anbringung von 1000 zusätzlichen Briefkästen in den Wohnvierteln von Cotonou sowie den Erwerb eines Motorrads für die Zustellung der Postsendungen finanziert. Im Rahmen eines mehrjährigen integrierten Projekts konnten weitere 1000 Briefkästen beschafft werden, so dass es in Cotonou nunmehr 34 000 davon gibt.

Die Stadt expandiert derzeit stark, und die Brieffächer stellen dort, wie auch im übrigen Land, das wirksamste

Zustellmedium dar. Die Heimzustellung gestaltet sich nämlich weitaus kostspieliger und wird daher, wie man bei der Post von Benin hofft, im Jahr 2006 eingestellt werden können. Auf dem Weg über Personalabbau (keine Neubesetzung von Arbeitsplätzen, die durch freiwilliges Ausscheiden aus dem Dienst oder Übertritte in den Ruhestand frei werden) soll nach und nach auf den neuen Auslieferungsmodus umgestellt werden.

François Biokou, der Direktor für Post- und Postbankdienste beim Amt für Post und Telekommunikation von Benin, erklärt, dass weitere 1500 Briefkästen und noch ein Motorrad benötigt würden, um den Ansprüchen der Kunden gerecht zu werden. Allerdings weiss er den grossen Erfolg der in jüngster Vergangenheit ergriffenen Massnahmen zu schätzen. Die Post ist nunmehr in der Lage, 95% der in Cotonou ankommenden Vorrangsendungen bereits am nächsten Tag zuzustellen. Ausserdem bedeuten die zusätzlichen Brieffächer für die Kunden eine problemlosere Inanspruchnahme der Postdienste unter sicheren Bedingungen.

Foto:

Seit die Wohnviertel von Cotonou mit Brieffachanlagen ausgestattet sind, müssen viele Einwohner nicht mehr 15 km oder mehr zurücklegen, um ihre Post abzuholen.

Verbesserungen bei der ukrainischen Post

Die Ukraine ist mit ihren 603 000 Quadratkilometern das zweitgrösste Land in Osteuropa und hat an die 49 Millionen Einwohner. Der Postverkehr beläuft sich jährlich auf mehr als 323 Millionen Briefsendungen und nahezu sechs Millionen Pakete. Ausserdem hat der Postdienst etwa 16 Millionen Postanweisungen und 786 Millionen Zeitungen und Zeitschriften zu bearbeiten. Viele der Briefe und Pakete sind bescheinigte Sendungen.

Die Beförderung dieses Postaufkommens innerhalb des Landes und nach dem Ausland bedeutet ein gewaltiges Stück nicht unproblematischer Arbeit. Im Laufe der Jahre gab es immer wieder Zwischenfälle mit Transportmitteln (darunter auch mit – allerdings nur wenigen – posteigenen Fahrzeugen), die zu Verspätungen von bescheinigten Sendungen führten. Einige Sendungen sind sogar verloren gegangen.

Ukrposhta, die staatliche Post der Ukraine, hat diesen Unzulänglichkeiten den Kampf angesagt und erhielt zu diesem Zweck aus dem Fonds für Dienstqualität einen Betrag von 468 000 USD zur Teilfinanzierung eines 1,6 Millionen USD-Projekts, das 2004 abgeschlossen werden soll und de facto das erste vom Treuhänderrat des Fonds gebilligte Mehrphasen-Projekt darstellt.

Die erste Phase bestand in der Entwicklung eines EDV-Erkennungssystems für Kontrolle und Weiterverfolgung bescheinigter Sendungen anhand von Beutelfahnen mit Strichcodes. Die Strichcodes werden zur Zeit in Kiew getestet, und dabei ist man auf zwei spezielle Mängel aufmerksam geworden: die Postbearbeitung erfolgte öfters mit eintägiger Verspätung, und die Zustellnormen wurden nicht eingehalten. Dank der Strichcodes hat die Post nunmehr bessere Kontrollmöglichkeiten und kann ihr Netz effizienter gestalten.

Die zweite Projektphase konzentriert sich auf das Erfassen und Speichern von Daten sowie auf deren Austausch mit anderen Postverwaltungen, damit die ankommenden und abgehenden Auslandssendungen besser im Auge behalten werden können.

Schliesslich will man bei *Ukrposhta* ein System einführen, das eine «Diagnosestellung» und Bewertung bezüglich des Leistungsniveaus im Bereich der gewöhnlichen Postsendungen ermöglicht.

Mittels Automatisierung und EDV möchte die Post erreichen, dass ihr Netz zuverlässiger und sicherer funktioniert. Es soll dann weniger Probleme mit bescheinigten Sendungen, kürzere Laufzeiten und weniger Beschwerden und Nachforschungen von Kunden geben.

Fotos:

Abb. 1. – «Das Projekt des Dienstqualitäts-Fonds wird eine Verbesserung der Dienstgüte bewirken, so dass wir unseren Geschäftserfolg trotz zunehmender Konkurrenz und Liberalisierung weiter ausbauen können.»
Vasyl Mukhin, Generaldirektor von *Ukrposhta*

Abb. 2. – Das Ziel der *Ukrposhta*: Weniger Probleme bei bescheinigten Sendungen, kürzere Laufzeiten und besserer Kundendienst.

Mexiko, Chile und Uruguay führen die diagnostische Laufzeitkontrolle ein

Der Amerikanisch-spanisch-portugiesische Postverein (UPAEP) betreut in Chile, Mexiko und Uruguay ein Projekt zur Festlegung von Qualitätsnormen unter Verwendung diagnostischer Testeinrichtungen. Diese Initiative mit Kosten von ca. 120 000 USD, die im Rahmen der schrittweisen Einführung regelmässiger internationaler Laufzeitkontrollverfahren durch den WPV erfolgt, ist das erste vom Fonds für Qualitätsverbesserung finanzierte regionale Projekt auf dem amerikanischen Kontinent.

Diagnostische Laufzeitkontrollen ermöglichen die Identifikation kritischer Bereiche im Beförderungsprozess zwischen absendender und empfangender Postverwaltung. Anhand der erhobenen Daten können die Verantwortlichen der Post feststellen, wie lange die Sendungen im Ursprungsland gelagert werden und wie lange sie vor der Zustellung an einer Stelle liegen bleiben. Damit können die Postverwaltungen Qualitätsprobleme

besser erkennen und präzise Massnahmen zu deren Lösung ergreifen.

In jedem teilnehmenden Land wurden Begutachtungen vor Ort durchgeführt, um den Umfang der erforderlichen Einrichtungen festzustellen. Die Ausrüstung soll zwischen Juli und September aufgestellt und in Betrieb genommen werden. Edwin Viscarra, Projektmanager des UPAEP erwartet die ersten Ergebnisse für Oktober.

Brasilien, wo die Geräte bereits in den Anlagen in Rio de Janeiro und Sao Paulo verwendet werden, wird sich noch im Laufe des Jahres an der Gerätewartungsphase des Projekts beteiligen. Auch die Argentinische Post ist interessiert, erhält aber die Geräte im Rahmen eines anderen Projekts des Fonds für Dienstqualität.

Es steht zu hoffen, dass alle Mitgliedsländer des UPAEP nach und nach die Messsysteme des WPV einsetzen werden, womit dann Qualitätsnormen erstellt werden können, die die Laufzeiten verkürzen und damit das Image der Post auf dem Markt verbessern.

Postreform und Finanzierung: Diversifizierung ist das Zauberwort

Die Strukturreform der Post erfordert finanzielle Mittel, und das nicht eben knapp. Da technische Hilfe dazu nicht mehr genügt, bemüht sich das Internationale Büro in Zusammenarbeit mit der Aktionsgruppe «Postentwicklung» (PDAG) seit längerem, die Aufmerksamkeit internationaler und regionaler Finanzinstitute auf die entscheidende Rolle der Post für die Wirtschaft eines Landes zu lenken. Es gilt sie dazu zu bringen, Veränderungen der Post in jenen Ländern zu unterstützen, die solche Hilfe besonders dringend brauchen. Trotz der bereits erzielten grossen Fortschritte, vor allem mit der Weltbank, ist die Finanzierung für die Entwicklungsländer, in denen die Reform vordringlich wäre, eine der grössten Schwierigkeiten. *Union Postale* bat Moussibahou Mazou, Stellvertretender Generaldirektor des Internationalen Büros des Weltpostvereins um Darstellung der gegenwärtigen Lage.

Die Entwicklungsländer haben grössere Schwierigkeiten als die Industrieländer, finanzielle Mittel zur Unterstützung ihrer Postprojekte zu erhalten. Warum?

Die Schwierigkeiten liegen darin, dass die Regierungen dem Postsektor zu wenig Bedeutung beimessen. Andere, vorrangigere Probleme verlangen ihre ganze Aufmerksamkeit und verschlingen praktisch all ihre Mittel. Andererseits muss die Post selbst die Entscheidungsträger von ihrer wesentlichen Rolle in der Wirtschaft eines Landes überzeugen, da moderne Kommunikationsmittel (Telekommunikation und Internet) besonders attraktiv zu sein scheinen. Der wirtschaftliche Beitrag der Post ist leider nicht so deutlich sichtbar wie jener anderer strategischer Bereiche etwa der Telekommunikation.

Ist es eine Frage des Images?

Ja, daneben gibt es auf dem Markt auch andere Anbieter, die rasche Alternativen anbieten. Postunternehmen sind aber ihren Konkurrenten gegenüber im Vorteil, da sie über ein grosses nationales und weltweites Verteilnetz verfügen. Doch müssen sie über dieses Netz den immer anspruchsvolleren Kunden – vor allem Unternehmen – auch Qualität bieten.

Richtig oder falsch, das Image der Post ist jedenfalls vielfach schlecht, weil die Dienstleistungen der Post lange Zeit hindurch nicht besonders gut waren. Wenn

es den Postunternehmen aufgrund der internationalen Unterstützung und des politischen Willens der Länder gelingt, die Dienstqualität zu heben, wird sich auch ihr Image bessern. Und über gutes sollte immer berichtet werden.

Neun der fünfzehn derzeit von der Weltbank unterstützten Projekte sind auf dem afrikanischen Kontinent angesiedelt. Ist dieser Kontinent stärker motiviert als andere, die Post zu modernisieren?

Tatsächlich besteht grosses Interesse, aber obwohl hier neun Projekte angeführt werden, behaupte ich, dass dies bei weitem nicht ausreicht. Unseren Schätzungen nach müssten alle afrikanischen Länder ihre Post umstrukturieren. Einigen Ländern gelang es bereits, die erforderlichen Neuerungen einzuführen, doch sollte dieser Prozess laufend weitergeführt werden. Die Erfolge sind sicherlich der Ausdauer des WPV und der Engeren Vereine zu verdanken; letztere machen die Regierungen immer wieder auf die Notwendigkeit der Hebung der Qualität der Post in Afrika – dem schwächsten Gliede in der Kette – aufmerksam. 33 der 49 ärmsten Länder der Welt liegen in Afrika. Glücklicherweise beginnen die politischen Stellen jetzt positiv zu reagieren.

Wurde die Frage der Finanzierung anlässlich der Reise, die Sie jüngst nach Nigeria führte, angesprochen?

Bei den dringlichsten Massnahmen, die es für die Länder Westafrikas – und nicht nur für Nigeria – zu ergreifen gilt, handelt es sich um die Schaffung eines überregionalen Strassentransportprojekts der Wirtschaftsgemeinschaft der westafrikanischen Länder (ECOWAS). Es sollen zwei grosse Verkehrswege entstehen, einer soll, von Nigeria ausgehend, die Beförderung der Post bis in die Republik Côte d'Ivoire ermöglichen. Es ist dies ein sehr wichtiges Projekt, daher haben sich anlässlich der letzten Tagung des Rats für Postbetrieb zehn der betroffenen Länder verpflichtet, ihre Mittel aus dem Fonds für Qualitätssicherung für eine Machbarkeitsstudie einzusetzen. Es ist dies ein grosser Fortschritt, doch nach Abschluss der Studie muss das Projekt umgesetzt werden, und dazu brauchen wir die Unterstützung der regionalen Finanzinstitute von Westafrika, möglicherweise auch jene der Weltbank. Wir rechnen bei unserer Überzeugungsarbeit

für dieses Projekt bei den Regionalbanken mit der politischen Unterstützung des Sekretariats der ECOWAS, da das Projekt grosse Auswirkungen auf die sozialen und wirtschaftlichen Beziehungen dieser Teilregion versprechen.

Wie können die Entwicklungsländer Ihrer Ansicht nach ihre Lage verbessern?

Die Länder selbst unternehmen durchaus Bemühungen. Im Rahmen der Mehrjahresprojekte zu denen der WPV 10 Millionen CHF beiträgt, bringen die begünstigten Länder aus eigenem für den Zeitraum von 2001 bis 2004 zusätzlich einen Betrag von 2 Millionen CHF auf. Was die Verringerung des Abstandes zwischen Industrie- und Entwicklungsländern betrifft, müssen letztere dringend miteinander zusammenarbeiten, denn diese Länder verfügen über sehr viele Kenntnisse und Know-how, die sie miteinander austauschen sollten. Mitarbeiter sind ausserdem das eigentliche Kapital der Post, daher ist es unerlässlich, für die Weiterbildung des Personals zu sorgen. Auch die Unternehmenskultur ist zu ändern, die Belegschaft muss in dem Sinne motiviert werden, dass sie sich für das Unternehmen verantwortlich fühlt.

Wie stellen Sie sich den Beitrag der Industrieländer vor?

Die Finanzierung durch den Fonds für Qualitätsverbesserung ist ein innovativer und beispielhafter Beweis für die aktive Solidarität der Industrieländer. Seit seiner Schaffung wurden bereits 27 Millionen USD bereitgestellt, das ist im Kampf um die Verbesserung des Postnetzes sehr wichtig.

Andererseits denke ich, dass Technologietransfers zur Verbesserung der Dienstqualität, wie sie vom Zentrum für Posttechnologie des WPV durchgeführt werden, ebenfalls wesentlich dazu beitragen, den Abstand zwischen Industrie- und Entwicklungsländern zu verringern.

Was können die Industrieländer neben der Finanzierung tun, um die Erfolgsaussichten der Entwicklungsländer zu verbessern?

Joint Ventures oder andere Formen der Zusammenarbeit zwischen Postunternehmen aus Industrie- und Entwicklungsländern könnten die Verbreitung von Know-how und die Sicherung der Lebensfähigkeit der Postunternehmen in letzteren verbessern. Statt mit den Tätigkeiten der Entwicklungsländer zu konkurrieren und diese damit zu schwächen, wäre die Gründung von Joint Ventures und

Partnerschaften eine echte Solidarstrategie der Zusammenarbeit zugunsten des weltweiten Postnetzes. Es gibt in Afrika, vor allem im Maghreb, Länder, die mit Kapital aus Industrie- und Entwicklungsländern Expressdienste geschaffen haben, die sehr gut funktionieren. Dies sollte als Beispiel genommen werden, denn das wäre echte Zusammenarbeit und nicht nur Unterstützung.

Gibt es ein Entwicklungsland, das es besonders geschickt anstellt, sich die erforderlichen Geldmittel zu beschaffen? Was kann man aus diesem Erfolg lernen?

Vor allem geht es um den politischen Willen. In 99% aller Fälle ist die Post heute noch ein staatliches Unternehmen, daher muss der jeweilige Staat das tun, was andere vor ihm getan haben, z.B. die Republik Tansania. In diesem bekannten Fall wollte die Weltbank nur zur Finanzierung des Telekommunikationswesens beitragen, doch verwies die Regierung energisch darauf, dass beide Bereiche einander ergänzen. Es gelang der Regierung dieses Landes, die Weltbank von der Notwendigkeit der Modernisierung der Post zu überzeugen, sodass diese ihr die erforderlichen Mittel gewährte. Auch andere Länder konnten die Weltbank dazu bringen, dies zu tun, doch sollten alle diesem Beispiel folgen.

Wird es trotz aller bereits erreichten Fortschritte möglich sein, den Ländern die Dringlichkeit von Postreformen vor Augen zu führen?

Meine ehrliche Ansicht ist ja. Seit dem Kongress von Washington im Jahre 1989, wiederholen wir stetig, dass die Post in Verwaltung und Finanzmanagement autonom sein muss, um sich unter Beibehaltung ihres öffentlichen Auftrags verändern zu können. Zu Ende dieses Kongresses war die Post in ca. 40% aller Länder neu strukturiert, heute sind es, berücksichtigt man die Länder, die Reformen durchgeführt oder eingeleitet haben, um die 70%. Wir können also optimistisch in die Zukunft blicken und ich bin davon überzeugt, dass der nächste Kongress die Postreform als vorrangiges Ziel beibehalten wird.

Der durchschnittliche Finanzierungsanteil der Weltbank an der Postreform beläuft sich statistisch gesehen auf weniger als eine Million Dollar. Welche anderen Finanzierungsquellen stehen den Entwicklungsländern zur Verfügung?

Regionalbanken haben grosses Interesse an der Entwicklung von Kommunikationsmitteln, doch erwarten

sie selbstverständlich die Vorlage seriöser Unterlagen. Die Mehrjahresprojekte des WPV erlauben die Durchführung einfacher Machbarkeitsstudien, die von den Regierungen dann den Regionalbanken vorgelegt werden können. Die Aktionsgruppe für Postentwicklung hat dankenswerterweise einige Initiativen ergriffen, die die Finanzinstitute von der Bedeutung des Postsektors überzeugen konnten.

Finanzierungsprobleme in den Entwicklungsländern könnten auch durch Diversifizierung gelöst werden, doch auch dafür müssten sich die Regierungen einsetzen. Nur wenige Regierungen verfügen selbst über die Mittel zur Finanzierung ihrer Postreformprogramme. Oft brauchen die Postunternehmen die Zustimmung der Regierungen um sich die notwendigen Mittel in Form von relativ günstigen Darlehen bei Regionalbanken zu beschaffen.

Fotos:

Abb. 1. – Moussibahou Mazou Stellvertretender Generaldirektor des Internationalen Büros des WPV.

Abb. 2. – Moussibahou Mazou, Stellvertretender Generaldirektor des Internationalen Büros des WPV (rechts), war die erste führende Persönlichkeit des WPV, die Nigeria nach dem Beitritt dieses Landes zum WPV im Jahre 1961 besucht hat. Mit Herrn Mazou bei seinem Besuch Ende März 2003, Alhaji Haruna Adekunle Elewi, Staatsminister für Kommunikation in Nigeria. Herr Mazou traf auch Vertreter der Wirtschaftsgemeinschaft westafrikanischer Staaten (ECOWAS) und forderte diese regionale Wirtschaftsgemeinschaft auf, zur Verbesserung der Postdienstleistungen in Westafrika beizutragen

Abb. 3. – Die Regulierungsbehörde von der wesentlichen Rolle der Post für die Wirtschaft eines Landes zu überzeugen ist die Herausforderung, vor der die Postunternehmen der Entwicklungsländer stehen.

Wir denken schon an Bukarest

Etwa 15 Monate trennen uns noch vom Weltpostkongress von Bukarest. Dort und in Bern laufen bereits die Vorbereitungsarbeiten.

Zeitplan und Wahlen

Der Kongress 2004, der am 15. September beginnen und am 5. Oktober enden soll, wird vierzehneinhalb Arbeitstage in Anspruch nehmen, also etwas weniger als der Kongress von Beijing 1999, der siebzehneinhalb Tage gedauert hat.

Die neuen Mitglieder des Verwaltungsrates und des Rates für Postbetrieb werden am 29. September gewählt und am 4. Oktober ihre konstituierenden Sitzungen abhalten.

Für den 29. September 2004 ist ausserdem die Wahl des neuen Generaldirektors und des neuen Vize-Generaldirektors vorgesehen. Die Herren Thomas E. Leavey und Moussibahou Mazou treten nämlich nach jeweils zwei Mal fünfjähriger Amtszeit in den Ruhestand. Bewerbungen um die beiden Posten müssen beim Internationalen Büro bis 14. Juli 2004 eingereicht werden. Bis dato gibt es drei Bewerber: Carlos Silva, Generalinspektor bei *Correios de Portugal* und Präsident des Rates für Postbetrieb, und Edouard Dayan, Direktor für Europäische und Internationale Angelegenheiten bei *La Poste* von Frankreich, bewerben sich um den Posten des Generaldirektors. Als Vize-Generaldirektor kandidiert Guozhong Huang, Generaldirektor des Staatlichen Postunternehmens der Volksrepublik China und Präsident des Verwaltungsrates.

Weniger Schriftliches, mehr Gesprochenes

Im Versuch, den Kongressablauf zu vereinfachen, bemüht sich das Internationale Büro um eine drastische Verminderung der schriftlichen Unterlagen und hat an die Mitgliedsländer appelliert, ihre Vorschläge auf solche mit unmittelbaren Auswirkungen auf die Vertragswerke zu beschränken. Es hat eine Liste von etwas weniger als 50 Dokumenten zusammengestellt, die somit beträchtlich kürzer ist als jene von Beijing mit ihren 90.

Nur der Kongress als Bevollmächtigtenkonferenz kann die Vertragswerke (die Satzung, die Allgemeine Verfahrensordnung, den Vertrag und das Abkommen über Postzahlungsdienste) ändern und beschliessen. Im Hinblick darauf, dass bei der Neufassung des Vertrages nur ganz wesentliche Punkte berücksichtigt werden

sollen, ist mit einer signifikanten Verminderung der Vorschläge zur Änderung der Vertragswerke zu rechnen. Die mit der Erörterung der Vorschläge befassten Kongresskommissionen werden somit weniger Sitzungen abhalten müssen, und da der neue Vertragsentwurf auch nur halb so umfangreich ist wie der Vertrag von Beijing, wird es wohl insgesamt weitaus weniger Änderungsvorschläge geben.

Das Internationale Büro wird sich ausserdem sehr darum bemühen, dass die vom Kongress von Bukarest 2004 zu verabschiedenden Resolutionen nur poststrategisch und postpolitisch höchst wichtige Belange berücksichtigen, nicht aber Verfahrensdetails, die von den Räten geklärt werden können. Bei Einhaltung dieses Grundsatzes wird der Kongress weniger Resolutionen, Beschlüsse und Empfehlungen zu verabschieden haben als seinerzeit in Beijing (damals waren es insgesamt 115).

Einsendeschluss für Kongressvorschläge

Die erste Frist für die Unterbreitung von Vorschlägen beim Internationalen Büro läuft mit 14. März 2004 ab, also etwa sechs Monate vor Kongressbeginn. Vorschläge, die zwischen sechs und vier Monaten vor dem Kongress eingereicht werden, bedürfen einer Unterstützung durch mindestens zwei Verwaltungen, während jene, die zwischen vier und zwei Monaten vor dem Kongress einlangen, von mindestens acht Verwaltungen unterstützt sein müssen. Weniger als zwei Monate vor dem Kongress werden keine Vorschläge mehr angenommen. Allerdings gilt bereits der 14. März als Einsendeschluss für alle jene Vorschläge, die sich auf die Satzung oder auf die Allgemeine Verfahrensordnung beziehen.

Eine neue Poststrategie

Die Gruppe für Strategische Planung hat mittlerweile einen Zeitplan für das Vorgehen bis zum Kongress 2004 erstellt. Verschiedene Berichte, einschliesslich einer Übersicht über die praktische Umsetzung der Poststrategie von Beijing und einer externen Analyse des Umfeldes der Post, sind in Ausarbeitung. Die Poststrategie wird bis Februar 2004 in Entwurfsform fertiggestellt und danach bei den Tagungen 2004 des Rates für Postbetrieb und des Verwaltungsrates vorgelegt. Schliesslich soll sie bei einer Sondersitzung der Vollversammlung des Kongresses erörtert und damit zur neuen Weltpoststrategie für die Jahre 2005 bis 2008 werden.

Beitritt der Postunternehmen zum weltweiten UNEP-Pakt

Die Postunternehmen sind sich heutzutage der bedeutenden Auswirkungen ihrer Tätigkeit auf die Umwelt voll bewusst und suchen laufend nach Möglichkeiten zur Verringerung schädlicher Einflüsse. So führen sie Elektrofahrzeuge und alternative Brennstoffe für ihre Motoren ein, beteiligen sich an Recycling-Programmen, verwenden umweltfreundliche Produkte und fördern das Umweltbewusstsein durch Herausgabe von Briefmarken. Könnten sie in diesem Bereich nicht noch mehr tun? Laut Umweltprogramm der Vereinten Nationen (UNEP) sehr wohl.

Anlässlich eines im März dieses Jahres veranstalteten Symposiums über Post und Umwelt forderte Dr. Cornelis Theunis van der Lugt von der Technologie-, Industrie- und Wirtschaftssektion des UNEP die Postverwaltungen auf, dem im Juli 2000 von Kofi Annan, Generalsekretär der UNO, initiierten weltweiten Pakt beizutreten.

In einer Welt, in der die Globalisierung auch Fragen der Menschenrechte, Arbeit und Umwelt erfasst, zielt der weltweite Pakt auf die Förderung des sozialen Engagements der Unternehmen für eine nachhaltige und umfassende weltweite Wirtschaft ab.

Firmen, die dem Pakt beitreten, werden ermutigt, Massnahmen zur Förderung eines stärkeren Verantwortungsbewusstseins für die Umwelt zu ergreifen.

Bisher sind *La Poste* (Frankreich) und die königliche *TPG Post* (Niederlande) dem Umweltpakt beigetreten. Doch hofft das UNEP auf weiteren Zugang. Das Projektteam «Post und Umwelt» des WPV (PEPT) hat ausserdem beschlossen, sich um eine stärkere Beteiligung der Postverwaltungen zu bemühen.

«Die Postunternehmen müssen die Vorteile ihrer Bemühungen für die Umwelt erkennen», erklärte Petra Heinecke,

Leiterin der Umweltschutzabteilung der *Deutschen Post AG* und Vorsitzende des PEPT. «Zusätzlich zu wirtschaftlichen Vorteilen verbessern umweltfreundliche Lösungen im täglichen Betrieb das Ansehen der Post bei einer Bevölkerung, die sich immer mehr für dem Umweltschutz verbundene Unternehmen entscheidet. Die Mitgliedschaft beim Umweltpakt beweist zweifellos ein solches Engagement.»

In seinem Vortrag sprach Graham Minton vom Internationalen Fonds für die Natur (WWFN) über mögliche Beiträge der Postunternehmen im Bereich nachhaltiger Entwicklungen. Nach Ansicht seiner Organisation muss sich die Post besonders mit Energieeinsparungen im Beförderungswesen und der Senkung der CO₂-Emissionen befassen. Weiters wesentlich sind die Planung und Verwendung effizienterer Verpackungen, das Gebäudemanagement sowie die Verbesserung der Umweltschutznormen. Ausserdem sollte sie sich stärker für die Erschliessung alternativer Energien und die bessere Nutzung von Recycling-Material einsetzen.

Das PEPT ist davon überzeugt, dass zahlreiche Postverwaltungen die von UNEP und WWFN empfohlenen Massnahmen ergreifen werden, doch will es sich nicht auf seinen Lorbeeren ausruhen. Derzeit befasst sich das Team mit der Neufassung der 1994 vom WPV verabschiedeten Umweltstrategie, die dann von der Oktobertagung 2003 des Rats für Postbetrieb verabschiedet werden soll. Das «Umweltschutz»-Kapitel der Webseite des WPV enthält nunmehr eine Reihe laufend auf den neuesten Stand gebrachter nützlicher Informationen, sowie ein Verzeichnis wichtiger Umweltkontakte bei ca. 100 Postverwaltungen. Petra Heinecke und ihr Team hoffen, damit die Postunternehmen mit wertvollen Informationen zu ihren Umweltschutzmassnahmen zu unterstützen und so weltweit positive Ergebnisse zu erzielen.

Fotos:

Abb. 1. – *Royal Mail* betreibt hunderte Flüssiggas-Fahrzeuge wie dieses und trägt damit zur Verbesserung der Luftqualität in grösseren Städten bei. Unter anderen umweltfreundlichen Massnahmen bemüht sich die Post um die Senkung ihres Energie- und Wasserverbrauchs durch Einsatz von mehr als 400 Überwachungs-Systemen. Auch wird die CO₂-Produktion je 1000 zugestellte Sendungen gemessen.

Abb. 2. – Von links nach rechts: Graham Minton, Leiter des «Corporate Marketing» beim World Wide Fund for Nature; Petra Heinecke, Vorsitzende des Projektteams Post und Umwelt; und Dr. Cornelis Theunis van der Lugt von der Sektion Technologie, Industrie und Wirtschaft des UNEP bei einem Gedankenaustausch anlässlich des vierten Symposiums zum Thema Post und Umwelt.

Abb. 3. – «*Royal Mail* strebt zwar eine stärkere Rentabilität und eine Verbesserung des Markennamens an, doch erfordern kommerzielle Bedürfnisse auch die Berücksichtigung von Umwelt und Gesellschaft. Wir bemühen uns, unser Verantwortungsbewusstsein für die Umwelt und für eine nachhaltige Entwicklung unter Beweis zu stellen», führte Charles Tucker, Leiter der Umweltabteilung der *Royal Mail* Gruppe in seinem Vortrag aus.

Masaharu Ikuta, Präsident der Japanischen Post

Die staatliche Postorganisation Japans wurde am 1. April 2003 – nach Verabschiedung einer Reihe von Gesetzen zur Umgestaltung der Post des Landes in ein wettbewerbsfähiges Unternehmen – zu einer öffentlich-rechtlichen Körperschaft. Auftrag der neuen japanischen Post ist eine verstärkte Kommerzialisierung bei gleichzeitiger Sicherung des Universaldienstes der Post für die mehr als 126 Millionen Einwohner des Landes. Zu den wichtigsten Herausforderungen zählen einerseits die Stärkung des Briefdienstes, der in jüngster Zeit merkliche Verluste verursacht hat, und andererseits das effiziente Management der fast unvorstellbar grossen Sparten Postsparendienst und Lebensversicherung mit Einlagen in Höhe von mehr als 360 Milliarden Yen (zwei Milliarden US-Dollars) und Zweigstellen in den kleinsten Dörfern – wohl die grösste Bank der Welt.

An der Spitze des neuen Postunternehmens steht Masaharu Ikuta, vormals Präsident der zweitgrössten Reederei Japans, der als zielstrebig und erfolgreicher Reformier gilt.

Union Postale: Wie sehen Sie, aus der Privatwirtschaft kommend, Ihre neuen Aufgaben? Wo setzen Sie Ihre Prioritäten?

Masaharu Ikuta: Es war für mich eine grosse Überraschung, nach so vielen Jahren in der Privatwirtschaft zum Präsidenten des neuen öffentlich-rechtlichen Unternehmens berufen zu werden. Dennoch bin ich davon überzeugt, dass mir meine langjährige Erfahrung auf diesem Posten äusserst nützlich sein wird. Die Leitung dieses neuen Unternehmens ist eine schwere Aufgabe, doch bin ich fest entschlossen, mich der Herausforderung zu stellen.

Schlüsselwort ist für mich «Kreativität». Die neue japanische Post wird ihren ganzen Erfindungsgeist einsetzen, um Möglichkeiten zu suchen, die Kundenbedürfnisse besser zu erfüllen. Wir sind bestrebt wieder zu dem zu werden, was wir einst waren – ein Dienstleistungsunternehmen – und damit den Erwartungen unserer Kunden gerecht zu werden. Unser oberstes Ziel ist es zu beweisen, dass sich die Japanische Post wirklich verändert hat, und dies zum Besten der Allgemeinheit.

Gesellschaft und Wirtschaft sind in ständiger Veränderung und Entwicklung begriffen. Um ihre Aufgaben erfolgreich zu erfüllen, müssen private und öffentliche Unternehmen danach trachten, Veränderungen voraus-

zusehen und darauf entsprechend reagieren um nicht an Terrain zu verlieren. Anfang der Neunzigerjahre des vergangenen Jahrhunderts platzte die japanische Wirtschaftsblase, das Land reagierte aber nicht richtig auf die Veränderung seines Umfelds und tut sich daher noch heute mit der Schaffung eines neuen Wirtschaftssystems schwer. Strukturelle Reformen zur Wiederbelebung der japanischen Wirtschaft sind unbedingt erforderlich, besonders aber auch die Neugestaltung der Post.

Der für die Umstrukturierung der Japanischen Post zuständige Regierungsausschuss hat einen mittelfristigen Management-Plan für den Zeitraum von 2003 bis 2006 verabschiedet. Ich persönlich bin der Ansicht, dass die Umgestaltung möglichst komprimiert und rasch erfolgen sollte. Damit wird sie am Ende weniger schmerzlich und erfolgreicher sein. Ich möchte die ersten vier Jahre meines Mandats in zwei Phasen teilen, von denen die erste besonders schwierig sein wird, da die Ergebnisse einer Reform meist erst ein bis zwei Jahre später sichtbar werden. Wir werden unseren mittelfristigen Unternehmensplan möglichst bald, wenn möglich innerhalb von zwei Jahren umsetzen.

Union Postale: Welches sind die Unternehmensziele und wie gedenken Sie die Verpflichtungen eines öffentlich-rechtlichen Unternehmens mit den wirtschaftlichen Erfolgswängen in Einklang zu bringen?

Masaharu Ikuta: Man fragt mich oft, ob die Besonderheiten eines öffentlich-rechtlichen Unternehmens überhaupt auf das rechtliche Erfordernis wirtschaftlicher Unabhängigkeit abgestimmt werden können. Darauf antworte ich immer, dass gerade das Erzielen eines Gleichgewichts zwischen beiden Anforderungen zu meinen Aufgaben gehört. Auch bin ich davon überzeugt, dass dies unter der Bedingung durchaus möglich ist, dass wir die uns gesetzten drei Managementziele erreichen.

Erstens müssen wir unser Postämternetz revitalisieren und bestmöglich nützen, da all unsere Leistungen ja unmittelbar darüber laufen. Das Postamt ist in jeder Ortschaft eine zentrale Stelle, dort können wir den Kunden unseren gesamten Leistungskatalog präsentieren.

Zweitens ist jedes unserer drei Kerngeschäfte – Postdienste, Postsparen und Lebensversicherung der Post – eigenständig und kostendeckend zu betreiben. Zu diesem Zweck sind die Produktivität zu steigern und die einzelnen Dienstleistungen zu verbessern.

Meiner Überzeugung nach müssen wir uns stärker mit Marketing befassen, aber auch die Postentgelte und die einzelnen Produkte aus der Sicht der Kundenbedürfnisse überarbeiten.

Drittens müssen wir darauf achten, dass alle Mitarbeiter der Japanischen Post die Unternehmensziele verinnerlichen. Zu diesem Zweck sind kurz- und mittelfristige Unternehmens- und Managementstrategien mit genauer Zeitvorgabe zu setzen. Wollen wir unseren Auftrag und die in den Verhaltensregeln festgehaltenen Ziele erreichen, müssen wir unbedingt alle zusammenarbeiten.

Ich will aus der Japanischen Post ein transparentes, klar verständliches und Vertrauen erweckendes Unternehmen machen. Besonders wichtig sind mir gemeinsame und allgemeine verständliche Entscheidungen. Ich werde darauf achten, dass auch den Kunden möglichst umfassende Informationen zugänglich gemacht werden, was sicherlich vertrauensbildend wirken wird. Gleichzeitig sollen alle Mitarbeiter der Post besonders motiviert werden und davon ausgehen können, dass ihnen eine glänzende Zukunft bevorsteht.

Union Postale: Welche Änderungen planen Sie im Briefsektor?

Masaharu Ikuta: Am Ende des Geschäftsjahres 2002 schrieb der Briefsektor rote Zahlen, und das muss sich unbedingt ändern. Wir müssen uns auf das konzentrieren, was die Kunden wirklich wünschen und müssen herausfinden, wie wir Schlüsselbereiche wie Zustellzeiten und Verfügbarkeit des Dienstes verbessern können. Auch müssen wir neue Produkte entwickeln.

Wir müssen danach trachten, unseren Produkte und Dienstleistungen auch bei zunehmender Konkurrenz ihre Stellung auf dem Markt zu erhalten. Derzeit prüfen wir verschiedene neue Angebote an unsere Kunden. Die Zustellung am Tag nach der Aufgabe wurde bereits ausgeweitet und unsere Briefträger verkaufen derzeit schon bestimmte Produkte und sammeln auch Sendungen ein. Ausserdem denken wir an die Bildung von Allianzen mit privaten Gesellschaften zur Befriedigung der Nachfrage von Geschäftskunden nach Auslagerung ihrer Versandprozesse. Wir werden das neue Investitionssystem zur Einführung eines kompletten Versanddienstes nutzen.

Früher wurden die Postgebühren behördlich geregelt, heute dagegen ist die Japanische Post aufgefordert, selbst Anträge auf Überarbeitung und Genehmigung der Entgelte an die Regierung zu stellen. Dadurch können wir flexibler auf den Markt reagieren.

Union Postale: Es heisst, dass zur Verbesserung der Arbeit der Post jene Methoden einzusetzen wären, die sich bei der Toyota Motor Company bewährt haben. Warum haben Sie sich für dieses Modell entschieden, und wo sehen Sie Ähnlichkeiten zwischen beiden Unternehmen?

Masaharu Ikuta: Ich bin davon überzeugt, dass wir für die Bearbeitung der Post sehr viel aus der Effizienz der verschiedenen Produktionszweige von Toyota lernen können. Daher prüfen wir die Möglichkeit der Einführung von «Just in Time» Verfahren zur Verbesserung der Produktivität bei der Briefbearbeitung. Wir suchen nach Rationalisierungsmöglichkeiten für unseren Betrieb, mit denen wir die Arbeitsabläufe beschleunigen und somit Verzögerungen vermeiden können. Unsere Mitarbeiter sollen aber keinesfalls gezwungen werden, in einem maschinenähnlichen System zu arbeiten, und ich darf daran erinnern, dass das Toyota-System menschenfreundlich ist und die Produktivität nur durch Achtung der Menschen und ihrer Bedürfnisse hebt. Ich plane das Personal von der durch den Straffungsprozess gewonnenen Zeit profitieren zu lassen und bin davon überzeugt, dass ihm das gefallen wird. Möglicherweise können wir die Methoden von Toyota auch in anderen Bereichen einsetzen.

Union Postale: Steht zu erwarten, dass die drei Kerngeschäfte – Briefpost, Postsparen und Lebensversicherung der Post – auch in Zukunft weiter zusammenarbeiten? Was sind die Aussichten für jeden dieser Bereiche?

Masaharu Ikuta: Unsere Stärke liegt darin, dass wir diese Kerngeschäfte alle an einer Stelle anbieten können. Dies soll auch so bleiben, wobei die zwischen den einzelnen Geschäftsbereichen bestehenden Synergien noch verstärkt werden sollen. Meiner Meinung nach ist – zusätzlich zur traditionellen vertikalen Organisation – jeder Geschäftsbereich umfassend auch horizontal nach bestmöglicher Abstimmung mit den anderen Geschäftszweigen zu durchforsten. Zu diesem Zweck habe ich eine Unternehmensplanungsgruppe, aber auch Ausschüsse zu Personal-, Beschaffungs- und anderen Angelegenheiten sowie zur Durchleuchtung aller Geschäftsbereiche und ihrer Zusammenarbeit ins Leben gerufen.

Die Post in einem Umfeld mit zunehmender Konkurrenz in die Gewinnzone zu bringen ist keine einfache Sache. Die Bereiche Postsparen und Lebensversicherung entwickeln sich glücklicherweise sehr günstig, doch dürfen wir uns keinesfalls auf unseren Lorbeeren ausruhen, da diese beiden Geschäftszweige von Zinsschwankungen besonders abhängig sind. Ein verantwortungsvoller

Umgang mit unseren Fonds und Investitionen ist daher unumgänglich.

Union Postale: Wie werden sich die Reform und die zunehmende Konkurrenz auf das derzeitige Postämternetz und die Bereitstellung des Universaldienstes auswirken? Wird sich die Besonderheit der Japanischen Post als Mittelpunkt des Gemeinschaftslebens verändern?

Masaharu Ikuta: Als öffentlich-rechtliches Unternehmen hat die Japanische Post natürlich gewisse Verpflichtungen. Auch bleiben ihre Mitarbeiter Beamte. Zugleich aber müssen wir die Managementkonzepte und -verfahren von Privatunternehmen einsetzen. Ich bin davon überzeugt, dass sich ein solcher Führungsstil, der jenem privater Firmen sehr ähnlich ist, günstig auf die Dienstqualität auswirken wird. Auch wird die Konkurrenz dazu beitragen, die Arbeit der Japanischen Post zu verbessern, wie dies in anderen Wirtschaftsbereichen ebenso der Fall ist.

Selbstverständlich sind wir uns weiterhin der uns übertragenen Aufgaben im Dienste der Öffentlichkeit voll bewusst. Gesetzlich sind wir nämlich zur Erbringung eines Universaldienstes und zur Erhaltung eines Postämternetzes verpflichtet. In jüngster Zeit kam es bereits zum Zusammenschluss einiger Postämter in kleineren Städten und Dörfern, doch spielt die Japanische Post trotz solcher Rationalisierungsmassnahmen weiterhin eine wichtige gesellschaftliche Rolle, so bietet das Postämternetz der Bevölkerung einfachen Zugang zu den Verwaltungsdiensten der örtlichen Behörden.

Vor allem auf dem Land bietet das Postamt der Allgemeinheit sehr oft zusätzlich zu unseren Kernbereichen auch noch die erforderliche öffentliche Infrastruktur. Diese besondere Stellung hoffe ich erhalten zu können, doch müssen wir die Kosten der Erbringung des Universaldienstes unter Berücksichtigung des Gesamtmanagements des Unternehmens genau kalkulieren.

Union Postale: Wie gedenken Sie die 300 000 Bediensteten der Japanischen Post dazu zu bringen, wirtschaftlichere Arbeitsmethoden zu akzeptieren?

Masaharu Ikuta: Alle Mitarbeiter der Japanischen Post müssen umdenken, d.h. kommerziell denken lernen, sonst können wir keinesfalls im Wettbewerb bestehen. Die Schaffung des neuen Unternehmens ist nicht einfach eine Namensänderung. Ab sofort muss sich jeder von uns dem Erfolg des Unternehmens verschreiben. Wie können wir unsere Dienstleistungen attraktiver gestalten

und unsere Kunden besser zufrieden stellen? Das sind die Fragen, die wir uns stellen müssen. Wir müssen die Dinge vom Standpunkt des Kunden aus sehen, und nicht länger von jenem des Dienstleisters.

Ich habe den Mitarbeitern bereits gesagt, dass der Erfolg der Postreform von der positiven und aktiven Einstellung eines jeden von ihnen abhängt. Ich plane die Einführung eines neuen Personalbewertungssystems, das die gerechte Belohnung individueller Leistungen sichert. Ich beabsichtige die Schaffung weitaus befriedigender Arbeitsplätze für alle Mitarbeiter. Das junge Personal hat das Schlagwort *«Makkou»-Dienst*, d.h. «ehrlich und offen» als Motto des neuen Unternehmens gewählt und beweist damit seine positive Einstellung.

Ich bin davon überzeugt, dass die Mitarbeiter der Japanischen Post ganz allgemein fest entschlossen sind, sich der neuen Organisation anzupassen. Bisher war diese Organisation stark bürokratisch und hierarchisch geprägt. Von jetzt an wird sie flexibler und fördert damit die Eigeninitiative. Wir werden Wege finden, mit den Bediensteten im ganzen Land zu kommunizieren und sind bereit, jede von ihnen vorgeschlagene gute Idee aufzunehmen.

Union Postale: Aus Postspareinlagen und Beiträgen zur Versicherung der Post stammende Mittel in Höhe von ca. 360 Milliarden Yen werden im Wege über der Öffentlichen Hand nahe stehenden Organisationen vorwiegend in öffentliche Projekte investiert. Werden solche Mittel auch weiterhin für Programme dieser Art zur Verfügung stehen?

Masaharu Ikuta: Es stimmt, dass die Japanische Post über Einlagen in Höhe von 240 Milliarden Yen aus dem Postsparebereich und 120 Milliarden aus dem Lebensversicherungssektor verfügt, die in nationale Entwicklungsprogramme investiert werden. Persönlich halte ich es für wünschenswert – sollte es in Zukunft gesetzlich möglich sein – zumindest Teile dieser Einlagen in Wertpapiere, Aktien, sowie Finanz- und Kapitalmärkte anzulegen. Nach der derzeitigen gesetzlichen Lage ist dies aber noch Zukunftsmusik.

Dieses Thema ist eng mit der staatlichen makrowirtschaftlichen, Finanz- und Budgetpolitik verbunden, und es steht zu hoffen, dass die Regierung auch die Guthaben der Post berücksichtigt.

Union Postale: Die Japanische Post bemüht sich um Auslandsmärkte und sucht Allianzen mit Privatunternehmen. Welches sind da Ihre Ziele?

Masaharu Ikuta: Seit meiner Ernennung an die Spitze der Japanische Post habe ich Postunternehmen in vielen Ländern besucht und bin zum Schluss gekommen, dass die Post überall in der Welt die gleiche Rolle zu spielen hat.

Das heisst, dass ein Schulterschluss im internationalen Geschäftsbereich jedenfalls Erfolg versprechend ist. Die Japanische Post muss aber vorerst konkurrenzfähiger werden, um in einem zunehmend liberalisierten und globalen Geschäftsumfeld zu bestehen. Ich denke daran, jährlich einige junge Mitarbeiter in Postunternehmen im Ausland zu entsenden, wo sie internationale Erfahrung sammeln können. Ich möchte ausserdem engere Geschäftsverbindungen mit ausländischen Postverwaltungen eingehen.

Hinsichtlich Allianzen mit Privatfirmen in Japan werden wir weiterhin nach beiderseits vorteilhaften und gewinnbringenden Möglichkeiten Ausschau halten.

Union Postale: Was tun Sie in Ihrer Freizeit?

Masaharu Ikuta: Nun, derzeit verfüge ich kaum über Freizeit. Ich betätige mich aber gerne im Garten, was sehr erholsam ist. Besonders kümmere ich mich um die Rosen. Auch gehe ich gerne spazieren, denn da kann ich nachdenken und komme auf neue Ideen. Ich lese sehr viel, vor allem interessiert mich die japanische und chinesische Geschichte. In letzter Zeit habe ich begonnen, Miniaturpostfahrzeuge aus aller Welt zu sammeln. Ich habe bereits mehr als 100 davon, die sich in meinem Büro sehr gut machen.

Postzustellung um jeden Preis

In den Ballungszentren fortschrittlicher Länder findet es der Städter zumeist völlig normal, dass täglich «die Post» kommt: zu Fuss, mit dem Rad, per Motorrad oder Auto. Doch in vielen entlegenen, ländlichen Gegenden der Welt geht es ganz anders zu, und die Post muss sich besonders anstrengen, um - ohne Rücksicht auf die Lage der Abgabestellen - alle ihre Kunden entsprechend zu betreuen. Wir wollen uns in diesem Artikel an Orten umsehen, wo die Postzustellung höchst ungewöhnliche Wege geht.

Im Wasserflugzeug über das zugefrorene Baltische Meer

In der Umgebung der schwedischen Hauptstadt Stockholm erstreckt sich eine der schönsten und ruhigsten Meerlandschaften Europas mit über 24 000 Inseln, Felsen und Riffen. Von diesen Inseln sind nur etwa 150 das ganze Jahr hindurch bewohnt, doch im Sommer bevölkert sich der gesamte Bereich zusehends. Im Winter friert das Meer zu; des Öfteren umgibt eine bis zu 20 cm dicke Eisdecke die Inselwelt rund um Stockholm.

Die schwedische Post hat an die 2600 Zustellrouten zur Betreuung der ländlichen Gebiete eingerichtet; dazu gehören auch jene Routen, die den Stockholmer Archipel versorgen. Der dort allgemein hochgeschätzte Landpostdienst gilt als «Flaggschiff» des Postdienstes. Anfang des 20. Jahrhunderts wurden die Sendungen den Inselbewohnern zu Fuss zugestellt, sobald das Eis die Postboten tragen konnte. Später wurden sie mittels Fallschirmen aus dem Flugzeug abgeworfen. Zwischen 1948 und 1977 standen Hubschrauber im Einsatz, danach Wasserflugzeuge. Ist die See eisfrei, erfolgt die Zustellung per Schiff.

Vorbereitung auf die täglichen Runden

Die Szene spielt früh am Morgen im Umleiteamt von Hemmesta on Värmdö, in der Nähe von Stockholm. Postbote Jan Kennebäck sortiert gerade die für die Inseln bestimmten Sendungen.

«Wir stellen fünfmal pro Woche Briefe und Pakete für den Archipel zu», sagt er, «und an drei Tagen pro Woche betreiben wir auch einen Schalterdienst. Ausserdem sammeln wir die Sendungen ein und liefern Zeitungen aus.»

Er bringt die Postsendungen ins Auto und fährt an die 40 Kilometer zum Hafen von Sollenkroka, an der

äussersten Spitze von Värmdö. Dort warten schon Pilot Peter Ivanoff und sein Wasserflugzeug. Die Post wird verladen, und die Zustellreise kann beginnen.

«Heute habe ich schon drei Ausflüge zu Inselpostämtern hinter mir!», erklärt Ivanoff.

Sonderservice für entlegene Gebiete

Es hat minus acht Grad. Mit einer gleichmässigen Geschwindigkeit von 30 Knoten (das sind ungefähr 60 Stundenkilometer) bahnt sich das Wasserflugzeug seinen Weg durch öde, vereiste und verschneite Buchten. Der Motor lärmt gewaltig, deshalb tragen die beiden Männer Ohrenschützer.

«Die Zustellroute ist 63 Seemeilen (120 Kilometer) lang. Wir machen zehn Mal Station und versorgen an die 80 Haushalte. Im Sommer wohnen hier viel mehr Leute», berichtet Ivanoff.

Die meisten der etwa 11 000 ständigen Inselbewohner erhalten ihre Post mit den regelmässig verkehrenden Fähren. Hier aber, mitten im Archipel, wo kaum je eine Fähre anlegt, ist ein Spezialservice eingerichtet. «Hier wohnt fast niemand, und höchst selten kommt eine Fähre. Darum stellen wir die Post auf diese Weise zu», sagt Kennebäck.

Wir nähern uns Norra Stavsudda im Zentrum des Archipels. Dort warten schon Leute, die ihre Post abholen und den an Bord des Wasserflugzeugs eingerichteten Schalterdienst in Anspruch nehmen wollen.

«Der Postdienst funktioniert grossartig!», sagt Sture Hedegard, und Ann Brisius stimmt in dieses Lob ein. Sie zeigt uns das Gewerkschafts-Jahrbuch von Stavsudda, in dem sie einen positiven Artikel über die Post veröffentlicht hat.

«Unsere Postler sind die besten auf der ganzen Welt. Weil es sie gibt, bekomme ich Briefe und Pakete, kann meine Rechnungen bezahlen und auch selbst Sendungen aufgeben!», sagt sie.

Jan Kennebäck hört ihr lächelnd zu. Er weiss schon, wie sehr ihn seine Kunden schätzen. «Ich finde meinen Beruf deshalb so schön, weil ich mich frei fühlen kann, weil sich keine Routine einschleicht und weil ich mit Menschen zu tun habe. Auch ist es wunderbar, den Wechsel der Jahreszeiten mitzuerleben. Allerdings - bei Nebel und Wind bin ich nicht so gern unterwegs; da wird das Zustellen zur Schwerarbeit.»

Eine freundliche Begegnung beim letzten Halt . . .

Die Zustellrunde nimmt etwa fünf Stunden in Anspruch. Die letzte Station heisst Gällnönäs. Dort wohnt Margaretha Jonasson, 87 Jahre alt. Sie lädt Jan Kennebäck und Peter Ivanoff in ihre Küche zu Kaffee und Backwerk ein.

«Ich bin hier geboren», sagt sie. «Wir haben seinerzeit vom Fischen und von der Erdbeerzucht gelebt. Jetzt vermieten wir Ferienhäuser für Touristen. Viele von uns erhalten sich selbständig und gehen den verschiedensten Berufen nach.»

Nun sind alle Postsendungen zugestellt, und es ist Zeit, zu gehen. Die beiden Männer nehmen mit ihrem Wasserflugzeug Kurs zurück auf das Festland. Jan Kennebäck ist müde, doch seine Arbeit macht ihm Freude.

Ein Ritt in den Schweizer Alpen

In Lauenen, einem kleinen Dorf mit 700 Einwohnern in der Nähe des berühmten Wintersportortes Gstaad, kommt es öfters vor, dass bis zu 15 Häuser tief eingeschnitten und von der Welt abgeschnitten sind. Dann bleiben Postbote Willi Addor und Cyrano, sein treues Pferd, dort für Tage die einzigen Besucher.

Addor kam 1962 zur Post, als es im ländlichen Lauenen noch nicht einmal richtige Strassen gab. Er musste damals seinen schweren Ranzen voll Postsendungen zu Fuss weit hinauf zu den Häusern am Berghang schleppen, war mit Langlaufskiern ausgerüstet und mit einer Stirnlampe, die ihm den Weg beleuchtete. Später wurde er Kavallerist bei der schweizerischen Bundeswehr und lernte reiten. Als die Kavallerie im Jahre 1967 abgeschafft wurde, kaufte er Camadra, ein Militärpferd, um es bei seinen Zustellrunden leichter zu haben. Camadra starb 1990, und seither arbeitet er mit dem getreuen Cyrano zusammen. Das Strassennetz von Lauenen ist zwar erweitert und verbessert worden, so dass er nunmehr die Hälfte seiner Zustellrunde per Geländewagen abwickeln kann, doch in die entlegensten Häuser wird die Post nach wie vor hoch zu Ross zugestellt.

Ein risikoreicher Beruf

Unter riskanten Bedingungen ist der Ritt auf dem Hengst Cyrano nicht immer ein Honiglecken. Bevor die Pferdehufe mit haftfähigen Gummisohlen versehen wurden,

glitt Cyrano auf den vereisten Wegen immer wieder aus, wobei der Reiter aus dem Sattel flog. Und mehr als einmal musste Addor seinem Cyrano aus Schneewächten heraushelfen.

«Am ärgsten ist das Reiten bei dichtem Nebel», sagt er. «Manchmal kann ich gerade nur die orangen Stäbe der Wegmarkierung aus dem Schnee ragen sehen, und sonst überhaupt nichts. Aber wenn ich nicht bereit wäre, ein gewisses Risiko auf mich zu nehmen, würde ich diesen Beruf nicht ausüben. Er ist nämlich nichts für Zartbesaitete.»

Eine wichtige Verbindung mit der Aussenwelt

Das winzige Postamt mitten im Dorf ist ein beliebter Treffpunkt und stellt die Verbindung mit der Aussenwelt her. Die meisten Dorfbewohner zahlen alle ihre Rechnungen dort, und so blühen die Geschäfte. Herr Addor verfügt für die nächsten sieben Jahre – bis er in Pension geht – wohl über einen gesicherten Arbeitsplatz.

«Die Bergbauern in ihrer Abgeschiedenheit von Städten und Märkten tätigen viele ihrer Einkäufe über den Postversand. Ich bringe ihnen die Kataloge ins Haus und liefere ihnen die bestellten Waren.»

Dazu Armide Addor, seine Schwägerin: «Der Zustelldienst bedeutet für uns sehr viel, denn er erspart uns den mühevollen Weg ins Dorf hinunter zum Abholen unserer Post.»

Willi Addor ist stolz auf seine Hauszustellung. Er hat sogar seinem Pferd beigebracht, die Stufen zu den Haustüren hinauf- und dann wieder – im Rückwärtsgang – hinunterzugehen. Ausserdem hat er, im Gegensatz zu Fussgänger-Postboten, nie Schwierigkeiten mit Hunden!

Nach der Vormittagsrunde darf Cyrano in den Stall zurück, wird gestriegelt und bekommt seinen wohlverdienten Hafer in einem Sektkühler serviert, wie es einem prinzlichen Ross gebührt.

Stockholmer Archipel - Text und Photos: Lennart Nivesjö.

Der berittene Postbote von Lauenen – Text und Photos: Julie Hunt (Swissinfo)

Ein ganz gewöhnlicher Wintertag

Postbote Ted Carnell und seine Kollegen haben sicherlich aufgeatmet, als der Frühling kam. Mussten sie sich doch auch in diesem Winter auf ihren Zustellrouten in St. John's (Neufundland, Kanada) bei Temperaturen von minus 30 Grad C durch Sturm und Schnee kämpfen. In Neufundland und in Labrador gab es im letzten Winter wieder einmal rekordverdächtige Niederschläge, so dass die Briefkästen reihenweise unter dem Schnee verschwanden, der Sturm blies so stark, dass er ein Purolator-Flugzeug in den Hangar zurückwehte, und sintflutartige Regenfälle erzwangen die Evakuierung der ganzen Stadt Badger. Die Postsendungen allerdings verkehrten ohne nennenswerten Zwischenfall.

Quelle: Performance, Canada Post Corporation

Fotos:

Abb. 1. – Über vereiste, verschneite Kanäle und Buchten des Stockholmer Archipels führt der Weg der Sendungen zu ihren Empfängern.

Abb. 2. – Landpostbote Jan Kennebäck und Pilot Peter Ivanoff beim Einladen der für entlegene Gebiete des Stockholmer Archipels bestimmten Post in das Wasserflugzeug.

Abb. 3. – Das Wasserflugzeug bringt nicht nur Postsendungen. Es hat auch einen Postschalter an Bord.

Abb. 4. – Postbote Jan Kennebäck unterwegs zu einem Postkunden.

Abb. 5. – Willi Addor aus Lauenen (Schweiz) ist landesweit der einzige berittene Postbote.

Abb. 6. – Das Dorfpostamt von Lauenen – ein Verbindungsglied zur Aussenwelt.

Das oberste Gebot: Zufriedene Kunden Das Hauptpostamt von Ouagadougou, Burkina Faso

Inmitten der Sahelzone liegt Burkina Faso im Herzen von Westafrika. Es grenzt im Südwesten an die Republik Côte d'Ivoire, im Süden an Ghana und Togo, im Südosten an Benin, im Nordwesten an Mali und im Osten an Niger. Burkina Faso ist ein Binnenland ohne Zugang zum Meer; das hat einerseits seine Entwicklung gehemmt, andererseits aber grosse Vorteile gebracht, denn es dient der gesamten Subregion sozusagen als Verkehrsknotenpunkt, speziell in den Beziehungen zwischen den anderen Sahel-Ländern ohne Zugang zum Meer und den Ländern an der Küste.

Ouagadougou, die politische und wirtschaftliche Hauptstadt, liegt auf dem Zentralplateau. Sie hat etwa eine Million Einwohner und ist seit einigen Jahren in stetiger Expansion begriffen, was grosse Veränderungen bewirkt hat. Es werden dort internationale Grossveranstaltungen abgehalten, z.B. das Panafrikanische Filmfestival, das grösste seiner Art in ganz Afrika, und der Internationale Volkskunst-Salon von Ouagadougou, der auf dem ganzen Kontinent nicht seinesgleichen hat. Das Postunternehmen von Burkina Faso macht sich diese Ereignisse in der Regel zunutze und organisiert gleichzeitig Markenausstellungen oder stellt ihre neuen Produkte vor.

Ein vielschichtiger Kundenkreis

Das als «OUAGADOUGOU Recette principale» oder «OUAGA RP» bekannt gewordene Hauptpostamt der Hauptstadt besteht seit dem Ende der 30er Jahre. Damals war Burkina Faso noch eine Kolonie und der Postdienst Bestandteil der französischen Kolonialverwaltung. 1987 wurde das Amt für Post und Telekommunikation zweigeteilt, wobei das Nationale Postunternehmen entstand. Zehn Jahre später kam es zur Gründung der heutigen, staatlich geführten SONAPOST.

Das Hauptpostamt bezog seinen derzeitigen Sitz im Jahre 1963, drei Jahre nach der Unabhängigkeitserklärung. Es ist sehr günstig im Herzen des Geschäfts- und Verwaltungsviertels der Stadt gelegen und zieht unterschiedlichste Kunden an: Geschäftsleute, Händler, Bankangestellte, Botschaftsangestellte, Regierungs- und

sonstige Beamte, aber auch Studenten, Privatpersonen und Missionare, die der SONAPOST auch angesichts des Konkurrenzgeschehens auf dem Postmarkt treu geblieben sind.

Der Sitz des Hauptpostamtes ist ein imposantes, dreistöckiges Gebäude. Die Schalter sind im Erdgeschoss eingerichtet. Im ersten Stock befinden sich die Räumlichkeiten des Generaldirektors, das Sekretariat und das Postscheckamt, im zweiten ist die Abteilung für Postanweisungen untergebracht, und im dritten die Informatik samt Server-Zentrum.

Im selben Gebäude ist auch das nationale Verteilzentrum untergebracht. Dort werden die Postsendungen bearbeitet, und die Postfachanlagen zum Abholen und Aufgeben von Sendungen sind ebenfalls dort eingerichtet. SONAPOST und OUAGARP besorgen nämlich keine Heimzustellung.

Neue Schalterdienste

Wenn man als Kunde das Hauptpostamt betritt, fallen einem zunächst die Blumenständer am Eingang und in der Halle auf. Dieser Blumenschmuck soll besagen, dass das Personal darauf bedacht ist, den Kunden freundlich zu begrüssen und seinen Aufenthalt angenehm zu gestalten. An achtzehn Schaltern werden die üblichen Leistungen angeboten – vom Freimachen der Sendungen und Ausstellen/Auszahlen von Postanweisungen und Postschecks bis zur Paketaufgabe und -abholung. Nur der Spardienst ist seit einiger Zeit in die Räumlichkeiten der Postsparkasse umgezogen, wo Ende April auch ein Cyber-Postamt eingerichtet worden ist.

SONAPOST entwickelte 2002, im Rahmen der Bemühungen um eine diversifizierte Leistungspalette, einen EDV-Dienst zur raschen Übermittlung von Geldbeträgen auf Landesebene und international. Er heisst TELIMAN Überweisungs-Express und wurde angesichts seines grossen Erfolges bei den Kunden im Januar 2003 auf sämtliche Postämter des Landes ausgeweitet. Dazu kommen noch weitere Mehrwertdienste: Western Union, ein System für raschen Geldtransfer, und EMS/Chronopost International. Ausserdem wird gerade an einem Projekt zur Ausstattung der Schalter mit EDV-Anlagen gearbeitet.

Dienst am Kunden

Am Schalter ist jeweils mit durchschnittlich fünf bis sieben Minuten Wartezeit zu rechnen. Lange Warteschlangen sind im OUAGA RP aber eher selten. Alle Schalterbediensteten erhalten eine Ausbildung in Betriebsangelegenheiten bei der Nationalen Postschule und die entsprechende Einschulung bei Einführung neuer Produkte.

Inspektor Achille Compaore ist seit einem Jahr für das Schalterwesen zuständig. Er achtet auf die korrekte Durchführung der Arbeiten, beantwortet spezielle Fragen von Kunden und entscheidet bei grösserem Andrang über das Öffnen weiterer Schalter. Er steht den Mitarbeitern am Schalter auch bei, wenn sie bei der Ausführung mancher Tätigkeiten Schwierigkeiten haben. Auf die Frage, ob sein Beruf ihn ausfüllt, antwortet er mit der Feststellung, dass man bei SONAPOST sehr bemüht ist, dem derzeitigen Liberalisierungs- und Konkurrenzkontext gerecht zu werden. Als Beispiel nennt er den TELIMAN-Service und erklärt, dass sein Personal sein Möglichstes tut, um die Kunden von den Vorteilen des Überweisungs-Express zu überzeugen.

Er ist sich übrigens dessen bewusst, dass die Arbeitsbedingungen in Anbetracht der relativen Trockenheit in der sudanesischen Sahelzone nicht die besten sind. Für die Schalterhalle würde eine Klimaanlage benötigt, doch wäre sie angesichts der hohen Strompreise sehr teuer. Die Direktion stellt allerdings bereits Überlegungen dazu an und hat inzwischen als Abhilfe Ventilatoren anbringen lassen. Achille Compaore sieht alles eher optimistisch, zumal er weiss, dass er es noch bis zum Verwaltungsbeamten bringen kann, falls er die entsprechenden Prüfungen mit Erfolg ablegt.

Man kann bei der Post tatsächlich Karriere machen. Das beste Beispiel dafür ist Generalpostdirektor Olivier Some. Nach seiner Ausbildung zum diplomierten Postbeamten in der Nationalen Postschule arbeitete er zunächst in der Provinz als Schalterbeamter und machte sich dort mit Postorganisation und -betrieb gründlich vertraut. Dann kletterte er unaufhaltsam die Stufen der Posthierarchie empor, war der Reihe nach Postamtsleiter in einem Landpostamt, Angestellter im Postscheckamt und elf Jahre lang Postamtsinspektor, bis er schliesslich dem Nationalen Umleitzentrum zugeteilt und danach Postamtsleiter in Bobo-Dioulasso, der zweitgrössten Stadt des Landes, wurde. Seine beruflichen Vorzüge und Erfahrungen (29 Dienstjahre) brachten ihm letztendlich die Berufung zum Generalpostdirektor bei der Hauptpost von Ouagadougou.

Er hat somit den verantwortungsvollsten Posten bei OUAGA RP inne, muss für den reibungslosen Betrieb des Hauptpostamtes sorgen, Angestellte ausbilden, den Schalterdienst im Auge behalten, Grosskunden empfangen und sich mit Nachforschungsangelegenheiten auseinandersetzen.

In regelmässigen Zeitabständen beruft er Meetings ein, nimmt aktiv an der Verwaltung des Postamtes teil und hat stets ein offenes Ohr für Kunden und Mitarbeiter. Ungeachtet der aggressiven Konkurrenz glaubt er fest an SONAPOST und an seine Fähigkeit, die Kunden zufrieden zu stellen. «Die Kunden sind bereit, für qualitativ hochwertige Leistungen mehr zu bezahlen, und die entsprechend unterwiesenen Schalterbeamten tun ihr Bestes, um den Erwartungen gerecht zu werden. Die Zufriedenheit der Kunden ist unser wichtigstes Anliegen.»

Die Post von Burkina Faso auf einen Blick

Bevölkerungsziffer:	12 Millionen
Anzahl der Postämter:	71
Anzahl der Postangestellten:	753
Anzahl der Postkunden:	6 Millionen
Anzahl der Verteilzentren:	2
Anzahl der betreuten Brieffächer:	27 000
Zugestellte Sendungen/Jahr:	5 Millionen

Fotos:

Abb. 1. – Das Hauptpostamt von OUAGADOUGOU.

Abb. 2. – In einem Umkreis von 30 km um das Postamt wird das Abholen und Zustellen der Postsendungen von einem Postboten per Fahrrad besorgt.

Abb. 3. – Die Schalterhalle mit der Werbung für den neuen Überweisungs-Expressdienst TELIMAN.

Abb. 4. – Am Schalter im Hauptpostamt.

Abb. 5. – Generalpostdirektor Olivier Some im Gespräch mit zwei Mitarbeitern.

Abb. 6. – Postangestellte im Nationalen Verteilzentrum, dem einzigen Auswechslungsamt des Landes.

Philatelieforum

Qualität auch auf Briefmarken

Für die Beurteilung der Qualität des Postdienstes gibt es mehrere Kriterien: seine Verfügbarkeit, den raschen und zuverlässigen Versand, seine Sicherheit, die Zufriedenheit der Kunden, den Einsatz von Kostenkontrollsystemen, die Normung der Beanschriftung und den Technologie-Transfer. Diese Dienstqualität hat sich der Weltpostverein (WPV) zum vorrangigen Ziel gesetzt, und sie soll auch Gegenstand der neuen Dienstmarke sein, die von der Schweizerischen Post am 9. September 2003 ausgegeben wird. Es ist dies die achte Ausgabe einer derartigen Marke, deren erste auf den 16. September 1957 zurückgeht. Damals waren auf den Markenbildern das WPV-Denkmal in Bern (ein Werk des Bildhauers René de Saint-Marceau) und eine Skulptur zu sehen, die das Gebäude des Internationalen Büros des WPV schmückt und eine Figur aus der griechischen Mythologie, nämlich das Flügelross Pegasus, darstellt.

Die Dienstmarke

Aber was versteht man eigentlich unter einer Dienstmarke? Sie ist ausschliesslich für den Postverkehr zwischen Verwaltungen, Behörden und internationalen Organisationen bestimmt. Privatpersonen und Sammler dürfen sie zwar erwerben, nicht aber zum Freimachen von Sendungen verwenden, die bei irgendeinem Postamt des Ausgabelandes aufgegeben werden sollen.

Das Internationale Büro des WPV repräsentiert eine internationale Organisation. Es hat demnach nicht den Status einer Postverwaltung und darf keine Marken im eigenen Namen herstellen oder verkaufen. Die Schweizerische Post hat es jedoch - nach Rücksprache mit dem WPV bezüglich Thema und Ausgabeanlass - übernommen, für Entwurf und Drucklegung zu sorgen sowie die Gesamtauflage, die Verteilung und den Termin für die öf-

fentliche Ankündigung der Dienstmarke zu bestimmen. Sie ist auch für die fachtechnischen Aspekte, d.h. für die Nennwerte und den Sicherheitsaufdruck, zuständig.

Mit diesen Dienstmarken dürfen nur die im Internationalen Büro aufgegebenen Sendungen freigemacht werden. Allerdings ist es erlaubt, sie Besuchern des Vereinsgebäudes zum Geschenk zu machen, und die Schweizerische Post darf sie an Sammler oder Agenturen verkaufen, auch an ausländische Postverwaltungen, in deren Land die Schweiz offiziell vertreten ist, sowie an schweizerische Philateliebüros und Markenhändler.

Dynamische Postwelt

Der Entwurf der neuen Dienstmarke stammt von Daniel Dreier und ist sehr symbolhaltig. Der Hintergrund in einheitlichem Blau steht für Weite und Unendlichkeit, also für die Erbringung eines absolut qualitätsvollen Dienstes. Der Brief und die um ihn herum angedeutete Bewegung symbolisieren die für eine in stetigem Wandel begriffene Postwelt typische Dynamik. Der Buchstabe «Q» ist in mehreren Sprachen der erste des Wortes «Qualität» (so im Deutschen, Englischen, Spanischen, Italienischen, Französischen usw.), und die runde Form soll an den Erdball und an den universellen Charakter der Dienstqualität erinnern. Neben der Landesbezeichnung «HELVETIA» und dem Freimachungswert in Ziffern finden sich noch die Aufschriften «Timbre de service» (Dienstmarke) und «Union postale universelle» (Weltpostverein).

So erzählt jede der seit 1957 ausgegebenen Dienstmarken in ihrer Art etwas aus der Geschichte des Weltpostvereins und verweist auf einen besonderen Aspekt sowohl seines Aufgabenbereiches als auch der Tätigkeit seiner Mitarbeiter.

Nähere Auskünfte können unter der E-mail-Adresse maria.libera@upu.int eingeholt werden.

Fotos:

Abb. 1. – Die achte – und jüngste – Ausgabe der Dienstmarke des WPV.

Abb. 2 und 3. – Die ersten Dienstmarken aus dem Jahr 1957.

Union Postale Bestellschein

Jahresabonnement: Schweiz CHF 12 Andere Länder CHF 21

Den Postverwaltungen können Sondertarife gewährt werden. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an das Internationale Büro.

Ich bestelle _____ Jahresabonnement(s)

Zahlungsweise: Postanweisung
 Bankscheck (in Schweizer Franken und auf eine Bank in der Schweiz ausgestellt)
 Postüberweisung (30-820-4 Bern)
 Banküberweisung (143996-61-10, Credit Suisse, Bern)

Kreditkarte: American Express Visa Euro-/Mastercard

Kartenummer Verfalldatum

Karteninhaber

Name des Abonnenten Vorname

Postanschrift

Ort Postleitzahl

Land Unterschrift

Bitte senden an: Redaktion *Union Postale*, Weltpostverein, Postfach, 3000 Bern 15, Schweiz.

Herausgeberin: Juliane Nel
Chefredakteur: Rhéal LeBlanc
Chefredakteur-Stellvertreter: Jérôme Deutschmann
Redaktionssekretärin: Gisèle Läubli
Hausfotograph: Alexandre Plattet
Abonnements: Antoine Bezençon: publications@upu.int
Druck : Benteli Hallwag Druck AG, Bern
Weitere Sprachen: Arabisch, Chinesisch, Englisch, Französisch, Russisch, Spanisch
Anschrift: *Union Postale*, Internationales Büro, Weltpostverein, Postfach, 3000 BERN 15, SCHWEIZ
Telefon: (+41 31) 350 33 10
Fax: (+41 31) 350 31 77
E-mail: rheal.leblanc.upu.int

Die in den Artikeln der Zeitschrift geäußerten Ansichten vertreten nicht unbedingt die Meinung des WPV.
Nachdruck der in *Union Postale* veröffentlichten Artikel mit Quellenangabe (© *Union Postale* des WPV) zulässig.