

UNION POSTALE

مارس / آذار ٢٠١٠

الأحداث التي تحرك
القطاع البريدي منذ ١٨٧٥

1

الاتحاد البريدي العالمي ، مؤسسة متخصصة
من مؤسسات الأمم المتحدة



إعادة الحياة إلى هايتي

اسم النطاق post. أصبح حقيقة
خدمات مصرفية في بريد الهند

الشبكة البريدية



من أجل تحويل الأموال دولياً
وبسعر في متناول الجميع



Postal Technology Centre - Universal Postal Union
www.ptc.upu.int



الغلاف

التسابق في مساعدة هايتي

الخبراء يساعدون البريد على تشغيل خدمات البريد بعد زلزال بنابر/كانون ثان

مقالات خاصة

الخدمات المصرفية بريد الهند

الخدمات المالية البريدية تعمل مع الحكومة من أجل الترويج للاشتغال المالي

قصة واقعية للاشتغال المالي

حارس الأمن في نيودلهي يتحدث عن سبب توظيف مدخراته في نطاق البريد الهندي

ربط الشبكات فيما بينها بواسطة دوت بوست post.

اتفاق تاريخي يوفر للقطاع البريدي نطاقه الخاص من المستوى العالي على الإنترنت

اللقاء

تكيف المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية

مدير عام بريد كوريا الجنوبية، السيد كي- ديوك كيم، يتحدث عن النشاط التجاري والمسؤوليات الاجتماعية

شخصيات

رفع مستوى التحدي

جوان بولر، تعمل على آلة الفرز بالرموز ذات الخطوط في دورية ليلية

الآفاق

تقديم خدمات مالية مبتكرة للمهاجرين

في الجزء الثاني من مقالها، نتحدث لويزا أنديرلوني عن جذب الزبون من المهاجرين

الأبواب

بإيجاز

كلمة رئيسة التحرير

لمحة شخصية

جولة في الآفاق البريدية



الغلاف: صوفيا باريس أنقاض
مبنى خدمات البريد السريع
بورأوبرانس، هايتي.

مارس

٢٠١٠

رئيسة التحرير: فريال ميرزا (ف.م.)

المحرر المساعد: ربال ليلان (ر.ل.)

سكرتيرة التحرير: جيزيل كورون

المعاونون: مريدو كهولار، مونكا كيوغمان، ديك رايوري (د.ر.)،

ايتسيار مارنيون (م.ا.)

المصورون: اكسيل هايمن، صوفيا باريس، الكسندر بلاتيه، سيمون دي تاري

وايت، مارتينال تريزيني

الترجمة الى العربية: ماجدة بكير

الفن التخطيطي: Die Gestalter, Saint-Gall (Switzerland)

الطباعة: Gassmann AG, Biel (Switzerland)

الاشتراكات والدعاية: faryal.mirza@upu.int

الطباعة على ورق FSC بوسيلة وحبر موافقين للبيئة.

إن الآراء المعرب عنها في المقالات لا تعكس لزماً آراء الاتحاد البريدي العالمي. ومن المصريح إعادة نشر مقاطع من النشرة طالما أن العبارة التالية تصبحها: © Union Postale (UPU)

إن مجلة الاتحاد البريدي تحمل شعلة الاتحاد البريدي العالمي منذ ١٨٧٥. وهي تصدر كل ثلاثة شهور سبع لغات وتغطي أنشطة الاتحاد البريدي العالمي والأنباء الدولية والابتكارات في القطاع البريدي. وتنتشر المجلة أيضاً مقالات رئيسية عن الموضوعات الفنية التجديدية وكذلك أحاديث مع القادة بالقطاع البريدي. ويتم توزيع مجلة الاتحاد البريدي على المستثمرين والوزارات المسؤولة عن البريد والمنظمين في ١٩١ بلداً عضواً في الاتحاد البريدي العالمي وخصوصاً على الآلاف من متخذي القرار الذين يعتبرون المجلة مصدراً قيماً للمعلومات.

تصدر مجلة الاتحاد البريدي باللغات الألمانية والإنجليزية والعربية والصينية والإسبانية والفرنسية والروسية

Union Postale
International Bureau
Universal Postal Union
P.O. Box
3000 BERNE 15
SWITZERLAND

هاتف: +٤١ ٣١ ٣٥٠ ٣٥٩٥
فاكس: +٤١ ٣١ ٣٥٠ ٣٧١١
بريد إلكتروني:

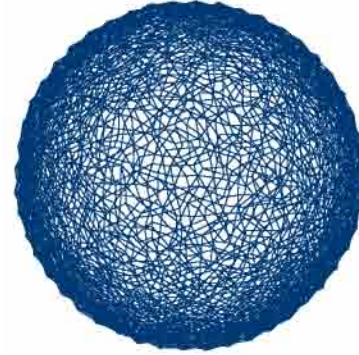
faryal.mirza@upu.int
Website:
www.upu.int

الشرق الأوسط

فلسطين تقترب من الهدف في التبادل المباشر للبريد

لقد تحسنت قدرة فلسطين على التبادل المباشر للبريد مع البلاد الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي منذ أن خصص الاتحاد البريدي العالمي لمكتب تبادل رام الله رمز مركز معالجة البريد الدولي. فالرمز معيار من معايير الاتحاد البريدي العالمي وينطبق أساساً على مراكز معالجة البريد التي تتلقى أو التي ترسل الإرساليات المتبادلة حسب قواعد الاتحاد. وبدون هذا الرمز، لا تستطيع البلاد أن تصدر الإرساليات إلى فلسطين وبالعكس.

وفي الوقت الحاضر، مازال البريد الداخل والخارج من فلسطين يمر عبر إسرائيل. إلا أن السلطتين البريديتين الإسرائيلية والفلسطينية قد تعهدتا عام ٢٠٠٨ بالعمل على تسهيل التبادل المباشر للبريد بالنسبة لفلسطين بحيث يمر عبر عمان في الأردن. ويقدم الاتحاد البريدي العالمي أيضاً المعونة الفنية من أجل تحديث البريد الفلسطيني وتحسين معالجة البريد وتأهيل العاملين به. ر.ل.



COP15
COPENHAGEN
UNITED NATIONS CLIMATE CHANGE CONFERENCE 2009

المكتب الدولي

الضوء الأخضر للاتحاد البريدي العالمي في كوبنهاغن

ميدانيا». وقال محددا: «إن النجاح يتوقف على ذلك».

وتعهد السيد إدوارد ديان بالعمل مع المستثمرين البريديين في الاتحاد البريدي العالمي وعددهم ١٩١ على خفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون العالمي. وقد حيا السيد أخيم شتاينر، المدير التنفيذي لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة، الاتحاد البريدي العالمي للجهود التي يبذلها وأضاف أن هناك إمكانيات كامنة ضخمة للقطاعات مثل الخدمات البريدية التي تعمل على الإقلال من انبعاثات غازات الدفيئة. ففي ٢٠٠٨، نجم عن استثمار المباني والعربات البريدية ٢٦ مليون طن من ثاني أكسيد الكربون وذلك بموجب قائمة الجرد العالمية الأولى التي قام بنشرها الاتحاد البريدي العالمي في الآونة الأخيرة. وتقوم المنظمة أيضا بدراسة إمكانية إنشاء نظام تعويض للكربون بالنسبة للقطاع البريدي. وقد قام بالفعل مقر الاتحاد البريدي العالمي بخفض استهلاكه من الطاقة وأقر العديد من التدابير البيئية. ومنذ عام، يوجد نظام جديد للإضاءة يسمح بخفض استهلاك الطاقة بنسبة ٧٠٪. ومن جهة أخرى، يختار معظم الموظفين الذين يسافرون للعمل الدرجة الاقتصادية أو يستقلون القطار عندما يكون ذلك ممكناً. إن المكتب الدولي يريد خفض انبعاثاته من ثاني أكسيد الكربون حتى ٢٠١٠ بنسبة ٢٠٪. وهو ينتج حالياً ١٥٠٠ طن سنوياً. ر.ل.

قال المدير العام للاتحاد البريدي العالمي، السيد إدوارد ديان، إبان مؤتمر الأمم المتحدة للتغيرات المناخية الذي انعقد في كوبنهاغن في الرسالة التي وجهها بالفيديو، إن مواصلة السير على الدرب الحالي في العمل ليست من الخيارات المطروحة وأن القطاع البريدي العالمي سوف يضطلع بدوره للإقلال من انبعاثات غازات الاحتباس الحراري. وقد اشترك أيضا السيد إدوارد ديان في مؤتمر عقده برنامج الأمم المتحدة للبيئة وركز فيه على الجهود المبذولة من جانب منظمات الأمم المتحدة لكي تصبح هذه المنظمات خالية من الانبعاثات التي تؤثر على المناخ.

وقد انضم السيد إدوارد ديان إلى قادة المؤسسات المتخصصة الأخرى وبرامج وصناديق الأمم المتحدة لمناقشة الدعم الذي يمكن أن يقدمه نظام الأمم المتحدة للعالم في كفاحه ضد التغيرات المناخية سواء بنشاط للتأقلم أو بدعم القدرات أو نقل التقنيات أو التمويل أو أي وسائل أخرى. ووفقاً للأمين العام لمنظمة الأمم المتحدة، السيد بان كي مون، يعتبر تناول موضوع التغير المناخي «حتمية سياسية وأخلاقية وتاريخية». وأضاف قائلاً أن منظمات الأمم المتحدة المتواجدة بالعاصمة الدانمركية تعمل هناك كفريق واحد لمواصلة نشاط مكافحة التغير المناخي وتحقيقه». ومن جانبه، صرح السيد إيفو دي بور، رئيس المؤتمر، قائلاً «أنه على الأمم المتحدة أن تساند التحركات الملموسة

أرسلوا إلينا أنباءكم

الهاتف: 00 41 31 350 35 95

الفاكس: 00 41 31 350 37 11

البريد الإلكتروني: faryal.mirza@upu.int

Union Postale, International Bureau

Universal Postal Union, P.O. Box

3000 BERNE 15, SWITZERLAND

كلمة رئيسة التحرير

أما قصة الغلاف الحزينة عن هابتي فهي تبين كيف اندفع القطاع البريدي محتشدا لإصلاح الخدمات البريدية من أجل مساعدة هذه الأمة في أزمته. إن هذا التضامن يركز على أساس عملي حيث يقوم الاتحاد البريدي العالمي بتنسيق الجهود التي يتم بذلها لمساعدة بريد هابتي على القيام مرة أخرى من رقاذه وتجديد ذاته وعلى أن ينظر علاوة عليه إلى الأمام من أجل مستقبل أكثر إشراقا.

منذ التسونامي في عام ٢٠٠٤، يتبع الاتحاد البريدي العالمي سياسة لمساعدة البلاد الأعضاء التي تحل بها الكوارث الطبيعية. وإثر الزلزال الذي وقع مؤخرا في شيلي، اتصل فورا الاتحاد البريدي العالمي بالسلطات من أجل القيام بتقدير الخسائر في البنية القاعدية وعرض تقديم مساعدته.

فريال ميرزا ، رئيسة التحرير

تحتفل مجلة الاتحاد البريدي ٢٠١٠ بمرور ١٣٥ عاما على إصدارها. ومنذ بدايتها المتواضعة كمجلة تصدر بشكل متعدد اللغات من أجل أعضاء الاتحاد البريدي العالمي، مرت المجلة بعدد من التغييرات الحاسمة - مثلها مثل القطاع الذي تخدمه - حتى وصلت إلى شكلها الحالي. وما زالت هناك تحسينات أخرى سوف يتم إدخالها. ولزيادة تغطيتنا لأبناء المناطق المختلفة، نعمل بطريقة وثيقة مع المنسقين الإقليميين لدينا ومع الاتحادات المحدودة وكذلك مع صحفيين ومصورين مستقلين يعملون ميدانيا. وأول ثمرة من ثمار هذا التعاون الجديد تظهر في مقال ديك رايبوري عن الاحتفال بالعيد الثلاثين للاتحاد البريدي الأفريقي الشامل وفي مقالنا الذي يتحدث عن أحد زبن بريد الهند.

أمريكا الجنوبية

البرازيل تنضم للحملة ضد الإيدز



حوالي ٨٠٠ ألف أسرة سوف تتلقى معدات.

شيكير، المنسق المحلي بالبرنامج، متحدثا عن انطلاق هذا الحدث في فبراير/شباط: «يوفر مكتب البريد، بشبكة توزيعه واسعة الامتداد، نقطة نفاذ استراتيجية تسمح بوصول رسائل الوقاية من الإيدز إلى عامة الشعب والعاملين بالبريد». والرسالة التي تزيئها الحملة هي التالية: «البريد يكافح ضد الإيدز. فماذا تفعلون أنتم؟ احموا أنفسكم واستخدموا الواقي».

وقد تم بالفعل البدء في الحملة العالمية في بوركينا فاسو والكاميرون والصين وإستونيا ومالي ونيجيريا. ومن ضمن الشركاء الآخرين، نذكر منظمة العمل الدولية واتحاد يوني غلوبال يونيون UNI Global Union. والهدف هو تعبئة منافذ الشبكة البريدية الـ ٦٦٠ ألف من أجل زيادة الوعي بفيروس نقص المناعة البشرية / الإيدز. ف.م.

صارت البرازيل سابع بلد ينضم إلى حملة التوعية العالمية بمرض الإيدز التي ينظمها الاتحاد البريدي العالمي ومؤسساته الشريكة. ويشارك فيها أكثر من ١٢ ألف مكتب بريد ومن أجل نشر الرسالة، يتم استخدام بعض الأدوات مثل البطاقات البريدية والملصقات والنشرات. ولأول مرة في البرازيل، سوف يوزع البريد على ما يقرب من ٨٠٠ ألف أسرة في المناطق المختارة نشر معلومات عن كيفية الوقاية من هذا المرض. وقد تم تحديد البدء في هذه الحملة في نفس وقت موسم الكرنفال بالبلد.

وفي هذا البلد، يبلغ عدد الأشخاص المصابين بفيروس نقص المناعة البشرية/ الإيدز حوالي ٧٣٠ ألف شخص حسبما أشار برنامج الأمم المتحدة المشترك للإيدز (UNAIDS) الذي يعتبر شريكا أساسيا في هذه الحملة. وقال السيد بيدرو

الرقم

٢٢.٠ مليون

هو عدد
حسابات
التوفير لدى
بريد الهند

لمحة شخصية

الخدمات المالية البريدية تنتقل إلى العصر الرقمي



الاسم: **مليح أسك**
 المنصب: **مدير تنمية تقنية المعلومات**
 إدارة: **مركز للتقنيات البريدية**
 الجنسية: **فرنسية**

لم يمض سوى عقد من الزمن على عالم للتقنية البريدية ومع تلك مر هذا القطاع بتغيير بالغ وقد رافق السيد أسك هذا التغيير في رحلته. ف منذ ١٢ عاماً، وفي بداية صله ببريد، كانت حركات البريد على حد ما أشار متذكراً، نشاطاً تجارياً يرتكز على الورق ولا يمكن الوثوق فيه علانية على أنه كان مكلفاً. وكانت للمورق جاهزة لاستقبال منتج جديد وهذا هو التحدي الذي جابهه «مركز للتقنيات البريدية». وفي عام ٢٠٠٤، لم تكن هناك سوى عشرة بلاد فقط تستخدم البرنامج التطبيقي للنظام المالي الدولي (IFS) لكل مراحل المعالجة المالية الدولية التي تتم بالاستعانة بالتبادل الإلكتروني للبيانات.

أما «اليوم» فهناك أكثر من ٤٠ بلداً يستخدم النظام المالي الدولي بالإضافة إلى ٥٠ بلداً آخر في مختلف مراحل الإنتاج والتفويض، على حد ما أفصح السيد أسك. والأمر لا يتعلق كله بالتقنية فقط فالسيد أسك يعمل مع إدارة للخدمات المالية والتقنية بالاتحاد البريدي العالمي لضمان نجاح البرنامج التطبيقي.

وقد شرح قائلا: «إن النظام المالي الدولي IFS ليس نظاماً تقنياً فحسب. فإراءه أعمال تجارية. وبالتالي للبريد، يتعلق الأمر بخدمة على مستوى النفاذ تجذب للسكان غير المتعاملين مع المصارف، مثل المهاجرين».

والفكرة هي أنه ما أن تزول الحاجة التي تشعر بها هذه الشريحة بلزوم تحويل الأموال بفنظلم، سوف ترجع مرة أخرى إلى البريد من أجل منتجات أكثر تطوراً مثل حسابات التوفير.

وبالنسبة له، يشغل هذا النظام ٣٠ في المائة من وقته فهو أيضاً مسئول عن تطوير عدد من التطبيقات الأخرى «مركز للتقنيات البريدية» كما أنه مسئول عن فريق مكون من ٣٠ شخصاً تقريباً.

وقال إنه «بالنسبة لي، لا تقتصر مهمة العمل في مجال تقنية المعلومات على التعامل مع التقنية ولكن قول كل شيء على التعامل مع الزبون الذي سوف يستفيد من منتج يعمل على تحسين طبيعة صله وفعاليته».

الربا

الاتحاد البريدي الأفريقي الشامل يحتفل بعيد الثلاثين

البريدي الأفريقي الشامل، على الاحتفال الذي يوجهه لتنمية الخدمات الإلكترونية والإصلاح البريدي. وقالت إن ملحوظة الاتحاد الأفريقي سوف تدعم القطاع البريدي في أفريقيا وذلك في الجهود التي يبذلها من أجل تنسيق السياسات والأنظمة التي تحقق التنمية المستدامة. أما رئيس تنزانيا، السيد جاكيا كيكويت، فقد قال، في الرسالة التي وجهها إلى هذا الاتحاد، إن بلده، باستضافته مقر الاتحاد، حافظ على استمرار العمل العليا للأباء المؤسسين في بناء قارة متطورة ومتكاملة. وقال إن بلده ساعد الاتحاد في مسعى نحو تنمية الخدمات البريدية بالقارة. «و تحقيقاً لهذا الهدف النبيل، من المهم توفير خدمات بريدية معقولة في أسعارها ويمكن الاعتماد عليها وفعالة».

وقال السيد إدوارد ديوان، المدير العام للاتحاد البريدي العالمي، إن الموضوع الذي تم تخصيصه للاحتفال بمرور ثلاثين عاماً على الاتحاد البريدي الأفريقي الشامل، وهو سد الفجوة الرقمية، يعتبر تحدياً للخدمات البريدية ليس فقط في أفريقيا ولكن أيضاً في العديد من المناطق الأخرى. وقال إن الخدمات البريدية توفر فرصة حقيقية وفريدة لسد هذه الفجوة الرقمية وهي تشكل، علاوة على، محركاً للتنمية الاقتصادية والاجتماعية في أفريقيا. ومن جانبها، طالبت الأمانة العامة للاتحاد البريدي الأفريقي الشامل، السيدة روضة

اختتم الاتحاد البريدي الأفريقي الشامل بنجاح الاحتفالات بعيد الثلاثين الذي جذب عدداً كبيراً من وزراء القطاع البريدي وكبار السياسيين من المنظمات الدولية والإقليمية. وقد شاركت شخصيات رفيعة المستوى من مالي وتنزانيا وغانا وأثيوبيا وأنغولا والكاميرون وكينيا ورواندي وقشك والسودان ومالاوي وجنوب أفريقيا في حفل الافتتاح المنظم بروشا في تنزانيا يوم ١٨ يناير/كانفون. ثلث، إن الاتحاد البريدي الأفريقي الشامل هو أوسع اتحاد محدود في نطاق الاتحاد البريدي العالمي ويضم ٤٢ بلداً عضواً.

وقد رأس نائب رئيس تنزانيا، السيد محمد شين، الاحتفال وقام بإطلاق مجموعة من الأنشطة. وقد تضمنت هذه الأنشطة معرضاً للصناعة البريدية ومنتدى بردياً عقد لمدة ثلاثة أيام ومن ضمن الموضوعات، تمت مناقشة التحديات الخاصة بتوفير الخدمة البريدية الشمولية، ونهج التنمية الإقليمية الذي يقبته الاتحاد البريدي العالمي وتكويج المنتجات والخدمات وتنمية الخدمات الإلكترونية. وقد ألقى المنتدى الضوء على الأجدلة والبنية القاعدية البريديتين بما ألهما من ضمن الأولويات القومية لأفريقيا من أجل التنمية الاجتماعية والاقتصادية.

وقد هنأت السيدة إلهام إبراهيم، مفضة الاتحاد الإفريقي، الاتحاد

الأشياء المزيفة على قائمة الممنوعات

للاتحاد البريدي العالمي. وقام فريقا الأمن البريدي والجمارك للتعاون له بتنفيذ مشروع نموذجي بالميناء الجوي لميلانو عام ٢٠٠٩. وكان الهدف تعريف دور الخدمات البريدية في تحديد الأشياء المزيفة. وأثبتت النتائج أن السلطات الجمركية والحكزين على حقوق الملكية الفكرية هم فقط الذين يصرح لهم بإعلان أن سلعة ما مقلدة أو مزورة. ومن ناحية، لا يستطيع البريد سوى أن يوفر البعثات التي يتم الحصول عليها لمساعدة الجمارك في عملية تقدير التهديد الذي تمثله والمخاطر. علاوة عليه، يمكن للمستثمرين استخدام البعثات التي يقدمها النموذج CN 15 وهو الإعلان المطلوب من أجل الاستخلاص الجمركي لتحديد بلاد منشأ السلع التي لم تلتزم بالممنوعات والقيود للسارية في بلد المقصد. ر.ل. مع معلومات قدمها بريد فرنسا (لايومت).

إن نظام بريد الرسائل للاتحاد البريدي العالمي يتضمن الآن الأشياء المزيفة والمقلدة في قائمة الأشياء التي لا يمكن إرسالها عن طريق البريد وذلك منذ أول يناير/كانون ثان ٢٠١٠. وقرر ذلك المؤتمر البريدي العالمي عام ٢٠٠٨. فقد تفاهت مشكلة الأشياء المزيفة والمقلدة وهي مرتبطة بصفة عامة بسوق السلع الفاخرة، خصوصا بعد إنطلاق الشراء من على شبكة الإنترنت. وأثر ذلك أيضا على بضائع أخرى مثل الأدوية واللعب والأنسجة وصار له انعكاس مباشر على الصحة العامة وعلى فرص العمل والاقتصاد. ووقع كذلك البريد ضحية لهذه الممارسة من جراء تزيف منتجات كالمطابع على سبيل المثال.

وفي ٢٠٠٩، استقبل البريد في فرنسا (لايومت) وهو نائب رئيس فريق الجمارك التابع للاتحاد البريدي العالمي، حوالي ٤٠ مستثمرا برديا ومنظمة دولية بما فيها الاتحاد البريدي العالمي ومنظمة التجارة العالمية والسلطات الجمركية في أول مؤتمر دولي عن الشحن والتزيف للبريديين عقد ببليس خلال شهر نوفمبر/تشرين ثان.

وعلى الصعيد القومي، أطلق البريد الفرنسي عددا من التدابير في العام الماضي من أجل الوقاية من للمواد المزيفة التي قد تدخل في تفتقات البريد. ومنها فويلم يهدف إلى توعية الزين عرض بشبكت التفتق في أكثر من ١٦٠٠ مكتب بريد. كما أنه قد نجم عن تواجد موظفي الجمارك في مراكز الفرز البريدي ووجود أداة جديدة لتلقي المعلومات زيادة قدرها ١٥٥٪ في مصلحة عدد من الأشياء المقلدة: ٢٢٣٠٢٨ عام ٢٠٠٨ بالمقارنة بـ ٢٤٤٠٩٥ في العام السابق.

ولتتعبه للاتحاد البريدي العالمي، كان الهدف من المناقشات الخاصة بالمبادرات العلمية لزيادة الوعي هو الاستمرار في تناول موضوع البضائع غير المشروعة المرسل بالبريد في محيط مجلس الاستثمار البريدي التابع



طوابع بريد مصرية مكرسة للفرز بجائزة نوبل

لمساقير، الأعضاء بدعم الاتحاد كي يشغل من للناحية الاستراتيجية موقعا على الصعيد الدولي وتحث منه بصوت واحد ومتجانس من أجل للحفاظ على مصالح أفريقيا ومد الجسور مع الشركاء الدوليين بحيث تصير تنمية البنية البريدية القاعدية للقرارة أسرع. وقالت بهذا الصدد: «إن الخدمات البريدية لديها قدرة كمنة كبيرة كعمل تغير إيجابي في العصر الرقمي، خصوصا بين المجتمعات التي لا تحصل على خدمة كافية في المناطق الريفية والحضرية».

ومن ضمن الاحتفالات بهذا العيد، أصدر العديد من البلاد الأعضاء في الاتحاد المذكور طوابع تذكارية تكريما للفرزين الأفريقيين بجائزة نوبل. وقد حضر حفل الافتتاح للفائزة بجائزة نوبل للسلام، السيدة ونغاري مياي، الناشطة البينية من كينيا وابن وولي سوينكا الحائز عل جائزة نوبل في الأدب من نيجيريا.

تصحيح: في العدد الأخير من مجلة الاتحاد البريدي، : يجب قراءة اسم بلد للفازر بجائزة التحري عن القراء كما ولي جمهورية يوغوسلافيا السابقة لمقالاتها وليس مقولاتها.



فريالز بير لفل، مدير الشؤون المالية مالي كروماتين،
مكتورة ومارشريت إيميل، المدير العام لإدارة البريد في
وسط ألقاض مكتب البريد للرئيسي في بور أوبرلن

التسابق في مساعدة هايتي

هناك فريق من الخبراء البرينيين متواجد في هايتي للمساعدة في
تشغيل خدمات البريد التي أصابها الشلل منذ ١٢ يناير/ كانون ثان
بسبب الزلزال المدمر بقوة ٧,٠ درجة على مقياس ريختر.

وقد أعطت حكومة هايتي الأولوية لاستئناف الخدمات العامة بالقرب وقت ممكن ورحبت برد فعل المجتمع البريدي الدولي السريع والذي جاء فوراً بعد الزلزال. وحسبما قال السيد رودي كواندا مدير برنامج أمريكا اللاتينية والجنوبية بالاتحاد البريدي العالمي، والذي قام أيضاً بزيارة لهايتي في بداية شهر فبراير/شباط، أحرقت السيدة جوسلين كولومون هينولر، وزيرة التجارة بهايتي، عن دهشتها أمام السرعة التي تحرك بها المجتمع البريدي للإغاثة.

الاهتمام بالتداعيات

إن رد فعل المجتمع البريدي الدولي الذي سُدّم بحجم المأساة التي تجلت أمامه، كان فوراً إزاء النداءات الموجهة طلباً للمساعدة وتم تركيز الأولوية في الأيام التالية للكارثة على مساعدة الضحايا بوجه خاص. وأرسل بريد ألمانيا (دويتشه بوسنت دي انش إل Deutsche Post's DHL) بسرعة فريق الإغاثة التابع له إلى سانت دومينغو وثم إلى بور أو برنس للمساعدة في تفرغ المساعدة الإنسانية (إعداد قائمة بها وتحميلها على سيارات الشحن). وعرضت الخدمة البريدية للولايات المتحدة وكندا إرسال ما يقرب من ١٢ سيارة شحن بريد وعربات شحن صغيرة إلى هايتي وغيون فرز ومكاتب بريد متنقلة ومعدات أخرى. ومن ناحيته، أصدر بريد فرنسا (لاپوست) طلباً بحقق إيرادات لصالح الصليب الأحمر الفرنسي وذلك لمساعدة البلد المدمر. وقام مستثمرون بريدونيون آخرون، بما فيهم إسبانيا وجزر موريس بحشد الأموال من أجل الأمة التي ضربتها الأزمة مروراً بمظلمت الصليب الأحمر لديهم وتلقى بريد جمهورية الدومينيكان هبات من ضمنها ٨٠٠ كغم من المواد غير القابلة للتلف من بريد كولومبيا.

وتعهد مستثمرون بريدونيون آخرون والاتحاد البريدي للكارثيين بتقديم معدات ومنح مالية. وحتى الآن، قدمت جمهورية كوريا وإيران على التوالي ١٠٠ ألف و ٥٠ ألف دولار أمريكي من رصيدهما في صندوق تحسين نوعية الخدمة. كما قدم الاتحاد البريدي للأمريكتين وإسبانيا والبرتغال وبيرو الأرجنتين وبلجيكا وفرنسا وإيطاليا واليابان والبرتغال مبلغاً إجماليًا يصل إلى ما يقرب من ١٢٥ ألف دولار أمريكي. إن صندوق تحسين نوعية الخدمة الخاص بالاتحاد البريدي العالمي يساعد البلاد النامية على تمويل مشروعات تهدف إلى تحسين نوعية الخدمة في الخدمة البريدية الشاملة. وسوف تتوج منحة كوريا للجنوبية للاتحاد البريدي العالمي أن يشتري سيارات لمساعدة بريد هايتي على إقامة شبكة النقل الأساسية مجدداً.

ومن مقر الاتحاد البريدي العالمي ببرن، يقوم فريق عمل أخصائيين مكون من ممثلين للمكتب الدولي وجمهورية الدومينيكان وبيرو هايتي والخدمة البريدية للولايات المتحدة وبيرو كندا وبيرو فرنسا (لاپوست) وبيرو إسبانيا (كوريوس) والاتحاد البريدي للأمريكتين وإسبانيا والبرتغال والاتحاد البريدي للكارثيين بتنسيق اللوجست العالمية للتضامن البريدي.

إن الناس في هايتي في حاجة إلينا. لو أمكننا فقط أن نفتح خط اتصال آخر مع العالم الخارجي، سوف نُحدث ذلك فارقاً لليلة، على حد ما قال السيد أورتيغ، المندوب الإقليمي للاتحاد البريدي العالمي الذي قام بزيارة لهايتي في بداية شهر فبراير/شباط. وكان ضمن فريق دولي أرسله الاتحاد البريدي العالمي والخدمة البريدية بالولايات المتحدة والاتحاد البريدي للأمريكتين وإسبانيا والبرتغال من أجل تقييم كيفية استئناف الخدمات البريدية بالقرب وقت ممكن.

وقريباً يصير خط الاتصال حقيقة بما أن الخدمات البريدية تستعد لاستئناف العمل عن قريب. وقد وصل خبراء من كندا وفرنسا والسنغال إلى العاصمة بور أو برنس في هذه الأثناء في مهمة لمدة ستة أسابيع من أجل مساعدة بريد هايتي على استعادة نوع من الحياة الطبيعية. وهناك حوالي ٦٠٠ موظف بريد - ٣٥٠ في العاصمة وهدا - ينتظرون العودة إلى العمل.

وقد قدم الاتحاد البريدي العالمي منحة على هيئة هيكل متحرك مساحته ٢٦٠٠ م² وتم إقامته على ٦ آلاف متر مربع خصصتها الحكومة لبريد هايتي بجانب الميناء الجوي الذي تم افتتاحه من جديد للرحلات التجارية مما سهل استلام وإرسال البريد الذي وصل إلى هايتي وإلى البلاد المختلفة منذ وقوع الكارثة. وفي المستقبل القريب، يصير المبنى للثابت هو مكتب للتبادل الرئيسي في البلد فسوف يمر به البريد الوارد والصادر من البلد. ويتم أيضاً تركيب صندوق بريد من أجل بريد الحكومة والعديد من منظمات الأمم المتحدة والمنظمات الإنسانية الموجودة بالموقع. وسوف تتيح خدمة للبريد للمكث للناس أن يحصلوا على بريدهم. وسوف تستخدم السلطات البث الإذاعي لإعلام السكان بخدمات البريد الموضوعة تحت تصرفهم.

وقد أدى هذا الزلزال إلى تعطيل الشبكة البريدية. وقد أربعة موظفين على الأقل أرواحهم وقد الكثير من الآخرين أعضاء في أسرهم وأصدقاءهم. وفي بور أو برنس، انهار مكتب البريد الرئيسي وهو المبنى الذي كان يلوي مراقب خدمة البريد السريع وخمسة مكاتب أخرى. كما أن الضرر أصاب ثلاثة مكاتب بريد بعيدة ولكنها ظلت تعمل. وتم فقد أسطول بريد هايتي المكون من ٤ عربات وأكثر من ٢٠ دراجة نارية والعديد من الدراجات. ومالم يُدمر طبعاً، تم إتلافه أو سرقة حطب الكارثة حيث قام بعض السكان بلهب كل ما يمكن أن يجدونه في المباني المهجورة.

أولوية الحكومة

يقوم الفريق الدولي التابع للاتحاد البريدي العالمي بالإشراف على إقامة مكتب التبادل المؤقت وتنسيق العمليات البريدية الجديدة مع موظفي بريد هايتي. ويقوم أيضاً الخبراء بمساعدة عدد من الموظفين على الاستعداد للبدء في العمليات البريدية ويتم بالتالي تدريبهم عليها. وهم يأملون أيضاً إقامة منغذين بريدنيين آخرين على الأقل في العاصمة وعمالان كتفئتي إيداع وتسليم للبريد، ويقدمان الخدمات الأساسية للشباب مثل بيع الطابعات. وسوف يتم توفير النقل بين مركز المعالجة بالميناء الجوي ونقطة الاتصال المذكورتين.



بالم
رمان ليهلان

صورة
صوتها باريس



الموظفون يقدمون الخدمات الأساسية مثل بيع الطوابع من منزل المديرية العامة وبجانبهم سيارة شحن مغطاة بالنسيج ومملوءة بالبريد الذي تم جمعه من بين الأنقاض.

إنعاش الاقتصاد». وأضاف متحدثاً: «مع وجود من هايتي يعيشون في الولايات المتحدة الأمريكية و ١٣٠ ألفاً في كندا و ٨٠ ألفاً في فرنسا والعديد من الآخرين في أماكن أخرى، سوف تساهم إقامة خدمات بريدية فعالة في هايتي في تنشيط الاقتصاد والتخفيف من الصعوبات التي يواجهها السكان».

ويقول السيد فرانك سيلفا، وهو أحد المفتشين البريديين الذين سافروا من الولايات المتحدة إلى هايتي لتقييم الوضع، أنه كان على الفريق في بعض الأحيان أن يتعامل مع ردود فعل مندеше تجاه الاهتمام بالبريد في اللحظة التي كانت فيها المساعدات الإنسانية تشكل بالطبع أكبر الأولويات. ولكنه قال شارحاً إن البريد مهم من أجل إعادة بناء البلد.

«يعد استئناف الخدمات البريدية أساسياً مثله مثل افتتاح البنوك وإضاءة النور»، على حد ما قال قبل أن يشير إلى أن: «العديد من الناس لا يتخيل أن البريد مهم خصوصاً في المناطق الريفية حيث يعتمد الناجون على البريد لاستلام البضائع من الخارج».

وحسبما أشار الأعضاء الآخرون في نفس البعثة، تحرص الحكومة على استئناف خدمة الطرود بأسرع وقت ممكن بالنظر لعدد المهاجرين من هايتي في الخارج فهم يرغبون مساعدة أسرهم في وطنهم وذلك بإرسال الطرود.

وبينما الاستعدادات مستمرة من أجل عقد مؤتمر دولي ثانٍ يركز على إعادة إعمار هايتي في نيويورك في نهاية شهر مارس/أذار، يقوم الاتحاد البريدي العالمي وبلاده الأعضاء بما يجب لضمان عدم نسيان البنية القاعدية البريدية.

وقد يسرت الأموال الممنوحة وكذلك الأموال المقدمة من ميزانية الاتحاد البريدي العالمي لهذا الفريق وضع مشروع للإغاثة بمقدار ٣٠٠ ألف دولار أمريكي وذلك من أجل إرسال خبراء بريديين دوليين إلى هذا البلد الواقع في الكاريبي وشراء أكثر المعدات والعربات البريدية لزوماً من أجل مساعدة البريد على استعادة عافيته. فبريد هايتي في حاجة أساساً لكل شيء من مكاتب عمل البريد إلى محطات فرز وأرفف وأكياس وحقائب موزعين وبطاريات. وسوف يتم ميدانياً توزيع المعدات الممنوحة عن طريق برنامج الأمم المتحدة للتنمية، وهو المؤسسة الشقيقة للاتحاد البريدي العالمي.

تحديث الخدمات

علاوة عليه، تقوم تعاونية الاتصالات المعلوماتية بالاتحاد البريدي العالمي بتحرير هايتي من ديونها وسوف تقدم لبريد هايتي للخمس سنوات القادمة البرنامج التطبيقي للنظام المالي الدولي مجاناً، وسوف يسهل ذلك توفير الخدمات المالية البريدية الإلكترونية بما فيها التحويلات المالية.

إن أحجام البريد كانت دائماً ضئيلة وقيل الزلزال كان البريد يعالج حوالي ألف بعبئة في الأسبوع. إلا أن المجتمع البريدي الدولي يأمل، إثر المأساة، مساعدة هذا البلد إلى حد بعيد على تحسين خدماته البريدية حيث يستطيع أن يخدم بطريقة أفضل احتياجات السكان وأن يساهم في إنعاش الاقتصاد.

وقال المدير العام للاتحاد البريدي العالمي، السيد إدوارد ديان: «أمامنا فرصة لمساعدة بريد هايتي على إعادة البناء وتحديث خدماته وأنشطته بحيث يلعب دوراً أكثر أهمية في



فريقان فائزان، ٧٨ عاماً، تعيش مع إميل المدير العام للبريد بعد أن كتبت لابتها التي كتبت لتصل بالبريد.



الموظفون بشبكة البريد نظفوا منازلهم يعيشون أيضا تحت تروياين في حديقة إميل.



الفريق الدولي للاتحاد البريدي العالمي والخدمة للولاية للولايات المتحدة في هايتي خلال شهر فبراير/شباط.



موقع مكتب التبادل بالقرب من المطار الجوي.

“البريد يولد من جديد”

حديث مع المدير العام للبريد في هايتي

خلال يوم دافئ ومشمس من الأيام العالدية الاخيرة لشهر فبراير/شباط في هايتي، أجرينا حديثاً باسم مجلة الاتحاد البريدي، مع السيدة مارغريت إيميل، المدير العام للبريد هايتي. وقد ظهر أيضاً بصوتها نبرة مشمسة، بعد معاناة دامت أسابيع عدة، بدأت ترى بادرة أمل في نهاية للنق المظلم على حد ما قالت. قبلها ببضعة أيام، استقبلت، خبراء بريديون من مختلف أنحاء العالم وتم تطوير خطة من أجل استئناف الخدمات البريدية.

يقدم
ريال تيلان

الصورة
سوفيا باريس

اتفق هؤلاء الخبراء على أن السيدة إيميل قدمت دعماً أساسياً وحقيقياً طوال المحنة. فلم تكن الهزات الأرضية قد انتهت بعد حتى حاولت أن تسترجع ما يمكنها أن تسترجعه من البريد من تحت الأنقاض واحتفظت به في بيتها كما أنها استقبلت في منزلها حوالي ١٢ موظفاً بردياً ممن تفكروا بالكرثة خصوصاً امرأة شابة فقدت والدتها وشقيقها عند انهيار منزلهم. وقد زارها السيد فرانك ميلفا وتأثر بكرمها. وقال إنه «بالرغم من نكبتها للخاصة، كانت، هذه المرأة النقية تصحو مبكراً كل يوم وترتدي ملابسها وتستعد للعمل وتحكي بليلتين الذين تصبوا خيلهم بالحدقة الأملية لمنزلها. إن قلبها يملؤه الطيبة».

وكما خطط أعضاء فريق عمل الاتحاد البريدي العالمي عقد اجتماع، في نهاية شهر مارس/آذار، في جمهورية الدومنيكان المجاورة بناء على دعوة مدير البريد لديها، السيد موديسكو غوزمنير لتحديد ما هو الأفضل لمساعدة بريد هايتي على التحديث.



أيميل تكاب أسماء موظفي البريد الذين يبحثون عن عمل.

أصطتها الحكومة للخدمة البريدية بالحدائق الصناعية سونابو. وبعد ٣٠ دقيقة، يجب أن أكون هناك لأنه قد تم التعاقد مع شركة لبناء سياج أمان حول المساحة التي يقام عليها الهيكل المتنقل كي تبدأ في صليانها البريدية.

كيف تجعلين الـ ٣٥٠ موظفا العاملين في بورأويرانس يعودون تدريجيا إلى العمل؟

أولاء سوف تعمل مع فريق منخفض العدد في مكتب التبادل بالحدائق الصناعية. وسوف ننظم دوريات بحيث يمكن بقدر الإمكان لأكثر عدد ممكن من الموظفين للعمل. ثم ما أن يتم التأكيد من أن المكاتب القليلة التي لم تتضرر في المناطق المحيطة بالعاصمة في حالة جيدة ويمكن أن تشتغل مرة أخرى، فسوف نرسل بعض الموظفين للعمل هناك.

قام السيد موديمتو غوتسمون، المسؤول عن البريد في الدومينكان، بزيارتك بعد الزلزال بألم قليلة. فما هو شعورك؟

إنه كالأخ في مساننته لي. فذلك لا يقدر بثمن. لقد وقعت الهزة الأرضية يوم الثلاثاء ١٢ يناير/ كانون ثان وجاء

لمنزلها. إن قلبها يملؤه الطيبة». كيف تصفين المساعدة التي تلقيتها حتى الآن من جالاب للمجتمع البريدي الدولي؟

مارغريت إيميل: ليس هناك كلمات تصف هذا التضامن. فلم يكن أحد يتصور أن البريد أسرة متمسكة بهذا القدر. ولم تحصل أي مؤسسة عامة أخرى (في العاصمة) على هذا القدر من المساعدة والمدينة مدمرة. قبل الكارثة، كانت النظرة الموجهة إلى الخدمة البريدية نظرة لزدراء ولكن اليوم ترى السلطات البريد بعين مختلفة وبدأت تفهم الدور المهم الذي يلعبه. نحن نمر بمنعطف حاسم في حيلة هايتي.

هل عندك أمل بالنسبة للبريد؟ إنني أعتقد بشدة في المستقبل. فليما قبل لم تكن ترى نهاية النفق المظلم. أما اليوم، فلموظفون البريديون يرون (في هذه المأساة) بداية إيجابية.

إلى أن يبدأ عمل الخدمات مرة أخرى، كيف تقضي وقتك يوميا؟ من المؤكد أننا لا نقضي وقتنا في اللعب (ضحك). فاليوم (١٩ فبراير/ شباط) على سبيل المثال، العمل على وشك أن يبدأ في قطعة الأرض التي

خلال يوم دافئ ومشمس من الأيام العديدة الأخيرة لشهر فبراير/شباط في هايتي، أجرينا حديثا باسم مجلة الاتحاد البريدي، مع السيدة مارغريت إيميل، المدير العام لبريد هايتي. وقد ظهر أيضا بصورتها ليرة مشمسة، فبعد معاناة دامت أسابيع عدة، بدأت ترى بادرة أمل في نهاية النفق المظلم على حد ما قالت. قبلها ببضعة أيام، استقبلت، خبراء بريديون من مختلف أنحاء العالم وتم تطوير خطة من أجل استئناف الخدمات البريدية.

لتتفق هؤلاء الخبراء على أن السيدة إيميل قدمت دعما أساسيا وحقيقيا طوال المحنة. فلم تكن الهزات الأرضية قد انتهت بعد حتى حاولت أن تسترجع ما يمكنها أن تسترجعه من البريد من تحت الأنقاض واحتفظت به في بيتها كما أنها استقبلت في منزلها حوالي ١٢ موظفا بريديا ممن تلتزموا بالكارثة خصوصا امرأة شابة فقدت والدتها وشقيقتها عدد لهنوار منزلهم. وقد زارها السيد فرانك سيلفا وتأثر بكربها. وقال إنه «يلزم من نكبتها الخاصة، كانت، هذه المرأة اللقبة تصحو مبكرا كل يوم وترتدي ملابسها وتستعد للعمل وتعتني بالثامن الذين نصبروا خيلهم بالحدائق الأساسية

الخدمات المصرفية ببريد الهند



بهارات تيوارى يضع مذكراته في البريد

في الهند، تواكب الخدمات المالية البريدية الإجراءات التي اتخذتها الحكومة للتهوض بالاشتغال المالي. ويساعد هذا التعاون على ضمان عدم استبعاد الفقراء من المنتجات الأساسية مثل حسابات الادخار.

يقيم
موتيفات هوشمان

صورة
سيهون دي
كولم-وايت

الوصول الى الناس

إن البنك المركزي قد شارك بنشاط في موضوع الاشتغال المالي وذلك منذ العام ٢٠٠٥. وبسبب تركيز الفقر في المناطق الريفية، اهتم بنك الاحتياطي بالترويج للنفاذ المالي في الريف. ولهذا الغرض، يقدم الحسابات بلا تكلفة وبطاقات الائتمان خصوصا للمزارعين. «كان يجب أولا العمل على تغيير العقلية فقد أصبح ذلك من الممكن لمن يريد أن يفتح حسابا حتى لو لم يكن معه أي نقود. ثم أردنا بعد ذلك توسيع النفاذ إلى البطاقات المصرفية» على حد ما قال السيد غوز متذكرا.

إن إحدى أكبر المشاكل في الريف الهندي هي أن السكان غير معتادين على المعاملات المصرفية الرسمية ويتوجهون نحو مقرضي الأموال في وقت الحاجة. فمقرضو الأموال على استعداد لتقديم أي مبلغ من المال بشرط وجود بعض الضمانات مثل أرض أو منزل أو مجوهرات أو حتى قطع أبقار. وبالطبع يفرضون فائدة ضخمة». وخشية فقد سبل معيشتهم، لا يتجه المزارعون إلى مقرضي الأموال سوى في حالات خاصة مثل الحالات الطبية العاجلة أو أفراح أبنائهم أو بمناسبة الاحتفالات الدينية. وبما أن «البنوك التقليدية» لا تقدم القروض لمثل هذا النوع من المصروفات، فقد أصدر البنك المركزي بطاقة ائتمان من أجل المزارعين وقد صممت لتتيح لهم اقتراض المال في هذه الظروف على وجه الخصوص.

إلا أنه بعد مرور سنتين على إدخال الحسابات بلا تكلفة، اكتشف بنك الاحتياطي أن العديد من الحسابات التي تم حديثا فتحها مازال رصيدها صفرا بما يعني أن مالك الحساب مازال يؤدي معاملاته نقدا. إن حمل النقود والتنقل بها أو تخزينها في منازلهم الخاصة أمر غير آمن ويعوق الادخار. وهو عنصر حيوي من الإشتغال المالي كما شرح السيد غوز: «فالإدخار هو أكبر حماية يمكن للشخص المستبعد ماليا أن ينميها».

وبالنظر للدور الهام الذي يلعبه الادخار، قرر البنك المركزي في ٢٠٠٦ أن يتعاون مع بريد الهند الذي يتمتع بتاريخ عريق للغاية كمؤسسة ادخار (إن ذلك يرجع إلى عام ١٨٨٢). «نحن نساعد البريد على أن يشارك بنشاط في نظام الدفع والتسوية بحيث لا يحتاج الناس بعد ذلك للتعامل نقدا فقط ولكن يمكنهم استخدام أدوات مختلفة مثل الشيكات والكمبيالات والبطاقات البلاستيكية»، على حد ما قال السيد غوز.

النهج المحلي

إن حسابات الادخار هي أنجح خدمة مالية في البريد الهندي حتى اليوم بينما هي في نفس الوقت إحدى المنتجات الأكثر مرونة كما أشار السيد أس. براساد، نائب المدير العام لخدماته المالية. «لدينا برامج ادخار من أجل المواطنين من كبار السن وحسابات توفر دخلا كل شهر وكذلك منتجات استثمار على المدى الطويل». ويخطط البريد لزيادة حسابات الادخار لديه والبالغ عددها ٢٢٠ مليون إلى ٣٥٠ مليون

إن تحقيق الجزء الأخير من مشوار الإقلال من الفقر يعتبر تحديا عظيما من جانب الحكومة. فالإشتغال المالي ليس فقط من أعراض الفقر ولكنه أيضا سببه. وبما أن غياب وسيلة النفاذ إلى الحساب المصرفي لا تسمح لمن ليس لديه هذه الوسيلة أن ينمي مدخراته، وتجعله ضعيفا وتضعه تحت رحمة مقرضي المال غير الرسميين وفي أغلب الأحوال لا يمكنه أن يحصل على أي مرتب منتظم أو على أي معاش. أما الخبر الجيد فهو أن البريد يمكنه أن يوفر حلا فعليا لمن ليس له تعامل مع البنوك كما يبين مثال الهند ذلك.

في السنوات الأربعة الأخيرة، صار البنك المركزي الهندي يستخدم البريد كمنفذ لدفع التأمينات الاجتماعية وذلك بتوريد الأجور والمعاشات مباشرة إلى الحسابات البريدية. وإلى حد بعيد أوقف هذا النهج تآكل الأموال بسبب الفساد عند انتقالها من المانح إلى المستلم فذلك يمثل مشكلة كبيرة في العديد من الاقتصادات الصاعدة. «في الهند تصل لأول مرة الأموال كاملة إلى مستحقيها»، كما قال السيد سانديب غوز، المدير الإقليمي لشمال الهند والبنك الاحتياطي الهندي.

وقد اختار البنك المركزي الهندي البريد كشريك تفضيلي في الإشتغال المالي وذلك لعدة أسباب. فالبريد يتوفر لديه ١٥٥ ألف مكتب بريد منها ١٧٣ ١٣٩ في المناطق الريفية. ولدى بريد الهند الإمكانية الكامنة ليصل إلى السكان المستبعدين ماليا منهم المزارعون. ويتوفر لديه ٨٠٠ ٣٣ فرع مصرفي ريفي ولكن أغلب هذه الفروع تتركز في أماكن منتقاه ولا تغطي أكثر من ٥,٢٪ من الـ ٦٥٠ ألف قرية. وعلى الجانب الآخر، فإن البريد الهندي ممثل في كل القرى وغالبا ما يكون الوحيد الذي يقدم حسابات ادخار خصوصا لمحدودي الدخل. وخلال السنتين الأخيرتين الماضيتين، فتح البريد ٣٥ مليون حساب توفير بدون اشتراطات بالنسبة لمن لا تغطيه الخدمات المصرفية. وتستخدم الحكومة أيضا الفروع البريدية من أجل توجيه النقود إلى المناطق الريفية حيث مازال ٨٥٪ من المعاملات يتم نقدا. وقد شرح السيد غوز قائلا: «إن شراكتنا مع البريد الهندي بدأت من سبع إلى ثمان سنوات مضت عندما تسبب نقص العملة في المناطق الريفية في أزمة ضخمة». وقال مواصلا حديثه: «وكان يتم دفع عمولة لمكاتب البريد من أجل توزيع العملة والأوراق المصرفية الجديدة».

والسبب الآخر الذي دفع البنك المركزي لاختيار البريد الهندي هو قرب البريد من زبنه. «فمديرو البريد في مكاتب البريد الريفية يأتون من نفس القرية ويعرفون كل شخص في مجتمعها»، على حد ما قال السيد شوكانديف سامانت، العضو في مجلس إدارة بريد الهند. «إن البريد لدينا يشجع استخدام المحليين في الفروع الريفية، ويعتمد ساعات عمل مرنة مناسبة للناس في المجتمع وينظم نشاطه الترويجي خلال احتفالات هذا المجتمع». وفي بعض الأحيان، يعمل بعض مديري البريد في نفس المكتب لمدة ١٥ إلى ٢٠ عاما ويمكنهم أن يقدموا يد المساعدة للحكومة للتأكد من الهوية وهو شرط مسبق لفتح حساب.

لاستخدامه شبكته بفعالية من أجل الترويج للاشتغال المالي بالمجتمعات المحلية الصغيرة. إن قناة التلفاز المعنية تقدم الجائزة كل عام تكريماً لأفضل مستشارين ماليين في البلد بناءً على مساهمتهم في خلق الثروة والمحافظة عليها. وكانت هذه هي المرة الأولى التي تحصل فيها إدارة حكومية على الجائزة.

وإلى جانب مدفوعات التأمين الاجتماعي ومنتجات الادخار، توجد أداة هامة للاشتغال المالي للسكان الريفيين وهي القروض متناهية الصغر. ولهذا السبب، وقع البريد الهندي على اتفاق مع البنك القومي للزراعة والتنمية الريفية من أجل توزيع القروض الصغيرة لمن يطلق عليهم تسمية مجموعات المساعدة الذاتية في المناطق الريفية من الهند. وقد ساعد التعاون على تطوير البدائل لمصروفات القروض المؤسسية بما يدعم نفاذ الفقير للقروض. وهناك حوالي ٢٠٠٠ مكتب بريد ينفذ هذا النظام في تسع مقاطعات من منطقة ولاية تاميل نادو وذلك منذ ٢٠٠٦ مع صندوق مالي يصل إلى ١٠ مليون روبية.

وتمثل القروض متناهية الصغر للبنك القومي للتنمية الزراعية والريفية أهمية خاصة بالنسبة للمرأة الريفية التي غالباً ما ينقصها في البيئة التي تعيش فيها والتي يسود فيها الرجل الموارد التي تسمح لها بإدارة نشاطها التجاري الصغير. وهناك حوالي ٥٤ ألف امرأة اليوم قد تم ربطهن بهذا البرنامج وقد تمكن بذلك من تحديد احتياجاتهن المالية وإدارة مدخراتهن واستكشاف الفرص الموجودة لتوليد الدخل. وقد منح البريد الهندي ٢٦,٤ مليون روبية على سبيل القرض لعدد ٢٨٤٢ مجموعة من مجموعات المساعدة الذاتية منها ١١٥ قد ردت بالفعل كل ماعليها من قروض.

التعليم المالي

ولكن البريد يمكنه القيام بأكثر من ذلك لجذب السكان الريفيين إلى النشاط المالي على حد ما يقول البنك المركزي. فكما أظهرت تجربة البنك غالباً لا يكفي تقديم المنتجات المالية التي تستهدف المزارعين للترويج للاشتغال المالي بفعالية. «لقد اكتشفنا من تجاربنا أن توفير النفاذ ليس أداة للاشتغال المالي مثل تقديم المعرفة بالخدمات المالية الأساسية» كما شرح السيد غوز. وإلى جانب المراكز الاستشارية للتعليم المالي وأكشاك التنمية من أجل المستثمرين الريفيين، حددت الحكومة مكاتب البريد كنقاط اتصال هامة للتربية المالية. وقال السيد غوز هنا «إنه يمكن أن يصير البريد أكبر منظمة فريدة لنشر المعرفة المالية».

إن اللامسة الشخصية في المعاملات بأي مكتب بريد يمكن أن تساعد في توضيح الخدمات المالية المختلفة للزبن الذين ليس لديهم معرفة مسبقة بها. «بالنسبة لمن ليس لديه معرفة مالية، تتزايد صعوبة النفاذ إلى المنتجات المالية لأنه لا يعرف كيف يمكن لهذه المنتجات أن تساعد»، على حد ما قال السيد غوز، إن البنوك اليوم يصعب أن يكون لديها أي اتصال مباشر مع الزبن، بينما يستطيع العاملون بمكتب البريد

حساب وذلك في غضون السنتين المقبلتين. كما حدد السيد سامانت قائلا: «نحن نقوم بالترويج لمفهوم «قرية باشات أو قرية المدخرات» حيث يوجد على الأقل حساب ادخار بريدي لكل أسرة». وهناك العديد من القرى في الهند قد حققت بالفعل هذا الهدف وتستخدم كنموذج للمجتمعات المحلية الأخرى، ويهدف البريد أيضاً إلى تزويد السكان الريفيين بالخدمات المالية الأساسية الأخرى كالمراسل المصرفي. «فمن المفترض توفير مجموعة كاملة من الخدمات المالية توضع تحت تصرف من هو مستبعد ماليًا»، على حد قول السيد براساد. إن الهدف النهائي للبريد الهندي هو أن يكون الوضع المالي للزبن مستديماً. وتحقيقاً لهذا الغرض، يمكن أن يتم ذلك أولاً بتلبية الاحتياجات الأساسية. مثل توفير النفاذ إلى خدمات التحويل ومدفوعات التأمين الاجتماعي وبمقدّم بعد ذلك فرص الادخار والتأمين».

إن إمداد السكان الريفيين بنقطة دخول أولية إلى العالم المالي وكذلك استهداف المزارعين لهما مزايا بالنسبة لبريد الهند. «فالدروس الثمين الذي تعلمناه هو أن توفير الادخار ومنتجات التأمين على سعيد المجتمع المحلي له مزايا اقتصادية بالنسبة لمكتب البريد» على حد ما قال السيد سامانت. «في المناطق الريفية، تتزايد الأنشطة الاقتصادية وهناك آفاق وفرص أكبر للأنشطة الادخارية والتأمين وإدارة الأصول. ويلعب مكتب البريد دوراً هاماً في توسيع السوق لمثل هذه الخدمات».

الأجور والقروض متناهية الصغر

إن البريد الهندي حيوي أيضاً في توزيع الفوائد الاجتماعية للسكان الريفيين. «فالبريد هو أكبر شريك للحكومة في البرنامج القومي لضمان فرص العمل الريفية»، على حد ما قال السيد غوز. ويوفر هذا البرنامج الذي يتم تنفيذه منذ عام ٢٠٠٦، على الأقل ١٠٠ يوم عمل بأجر مضمون سنوياً لكل أسرة ريفية يتطوع الأعضاء البالغون فيها بالقيام بعمل يدوي لا يتطلب أي تأهيل. ويغطي البرنامج كل المقاطعات الهندية الريفية ويدفع الأجور بواسطة الحسابات المصرفية أو البريدية».

وفي عام ٢٠٠٩، كان لدى البريد الهندي ٤٦,١٣٪ من كل حسابات البرنامج المعني (٣٥,٤٦ مليون حساب) ووزع ٩٣,٣٠١ مكتب بريد أكثر من ٣٥,٣ مليار روبية (٧٦٥ مليون دولار أمريكي) في نطاق هذا البرنامج. وقد شرح السيد براساد قائلاً إنه: «يتم فتح حساب لكل عامل تدفع الأجور به». «ويستطيع بعد ذلك العامل أن يسحب النقود من الفرع البريدي القريب من منزله». وبسبب إضافة النقود مباشرة إلى الحسابات البريدية، صارت هذه النقود تصل بفعالية كبيرة إلى مستحقيها. كما أن الحكومة الهندية قد بدأت في استخدام الحسابات البريدية لدفع خدمات التأمين الاجتماعي الأخرى مثل معاشات كبار السن وخلافه من المدفوعات الاجتماعية. إن البريد ينظر إلى «توزيع مدفوعات التأمينات الاجتماعية كوسيلة لاستثمار شبكته على أفضل وجه والقيام في نفس الوقت بمهمته كخدمة عامة. وفي سبتمبر/أيلول ٢٠٠٩، حصل على جائزة سي إن بي سي فايننشال/دفاينزور



تكريس الوقت لشرح المنتجات المختلفة، كما أضاف. «وعلى عكس المعاملات المصرفية الإلكترونية، لمكتب البريد وجه يُرى فهناك من يمكن أن نتحدث معه وأن يزيل شكوكك».

إن ورشة العمل لم تشجع فقط البريد الهندي على دعم جهوده في التريبة المالية ولكنها أعطت أيضا البنك المركزي دفعة جديدة في التزامه نحو الاشتغال المالي. «بالنسبة لي، كان هذا التجمع في برن تجربة فريدة فقد حصلنا على معلومات مباشرة عما يحدث في البرازيل وفي البلاد الأخرى التي سبقت في هذا المجال سواء كبنوك بريدية أو كمراسلين»، على حد ما قال السيد غوز الذي أضاف «عند عودتنا إلى الهند، سوف نناقش النماذج المختلفة التي تم تقديمها لتحديد كيفية تطبيق الأفضل من كل شيء في نظامنا».

وغالبا ما يكون مدير البريد الريفي هو الوحيد الذي يعرف القراءة والكتابة في القرية وغالبا ما يكون المرشح الأول لتولي التريبة المالية لأهل القرية. ومع ذلك، يحتاج بعض مديري البريد الحصول على تدريب أكثر من أجل نقل المعرفة المالية بفعالية. «ففي داخل البريد نفسه، يقتصر التدريب المالي بصفة عامة على المنتج الذي يقوم فرع البريد بتسويقه»، كما شرح السيد غوز، الذي يتمتع بخبرة طويلة في تدريب القيادات الإدارية في قطاع البنوك التجارية العامة بالهند.

وفي هذه الأثناء، يخطط بريد الهند لتقديم الحلول المصرفية الأساسية في ٤٠٠٠ فرع عام ٢٠١١. ويقول بهذا الصدد السيد براساد «إن اقتراحنا بالتحول إلى بنك مازال في مرحلة التصميم». وشرح أن مكاتب البريد يجب أن تكون مجهزة تماما في عملها بأجهزة الحاسوب وأن تكون متصلة عبر شبكة إلكترونية. وما أن يتم التغلب على الصعوبات التقنية كلها وما أن يتم تأهيل العاملين تأهيلا كاملا، فإن آفاق البريد الهندي في القطاع المالي تصير مشرقة وفقا للسيد غوز الذي قال: «حتى اليوم يتوفر لدى بريد الهند إيداعات ادخارية أكبر بكثير من تلك المتوفرة لدى أي بنك بمفرده. إن مصداقيته وشبكته ودعم الحكومة وتاريخه العريق كمؤسسة ومداة كشاط - كل ذلك يدعم فكرة إقامة بنك قوي في المستقبل».

ورشة عمل الاتحاد البريدي العالمي

إن موضوع توفير التدريب المناسب موضوع يبحثه حاليا بريد الهند. وقد ظهرت خلال ورشة عمل الاشتغال المالي التي نظمتها الاتحاد البريدي العالمي بالاشتراك مع التحالف للاشتغال المالي ببرن/سويسرا في ٢٠٠٩ بعض الأمور التي يلزم التفكير فيها. فقد أبرزت هذه الورشة التي استمرت لمدة يومين الدور المحوري الذي تلعبه المعرفة المالية في إنجاح الاشتغال المالي. وكنتيجة لذلك، اتصل كبار ممثلي البريد الهندي بالبنك المركزي وأعربوا عن اهتمامهم بتطوير تدريب شامل للعاملين لديهم بمعاونة البنك. ويقوم البنك الآن بإعداد نماذج تدريب من أجل الموظفين البريديين بينما يقوم البريد الهندي بزيادة التدريب في المناطق الريفية. «نحن نعمل الآن على مدى واسع من أجل تنمية قدرات مديري البريد في المناطق الريفية سواء من الناحية المهنية أو من الناحية الشخصية»، كما قال سامانت.

نيكول كيوغان صحفية مستقلة مقرها سويسرا.
سيمون دي تراسي - وايت مصور مستقل مقره الهند.

قصة واقعية للاشتغال المالي



« ولا يستطيع العاملون في الشركات الخاصة الاستثمار في التأمين البريدي على الحياة لأنه يخص موظفين الحكومة فقط».

لقد أنشئ التأمين البريدي على الحياة عام ١٨٨٤ من أجل العاملين في كل الإدارات الحكومية بالهند خصوصا في الإدارة المركزية أو في إدارة الولاية وفي خدمات الدفاع ومصلحة البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية والبلوك المؤممة والبلديات والأجهزة المحلية والمؤسسات التربوية التي تساعدوا الدولة مثل المدرسة التي يعمل بها تيواري.

استثمر ببيع جيد

ويقول تيواري أنه سعيد للغاية بنتيجة هذا الاستثمار. «في هذه اللحظة، أنا في حاجة لهذه النقود. فابنتي سوف تتزوج بعد سنة أو سنتين وسوف تكون النقود التي حصلت عليها من الاستثمار في مشروع التأمين البريدي على الحياة مفيدة للغاية بالنسبة لي». وأضاف قائلا: «الآن، يمكنني أن أعمل أشياء جيدة من أجلها».

ولمدة ١٥ عاما ، أودع تيواري ١٥٥ روبية كل شهر في مكتب البريد وبلغ إجمالي استثماره ٣٠ ألف روبية. وفي العام الماضي، خلال شهر نوفمبر/تشرين ثان ٢٠٠٩، جاء تاريخ استحقاق استثماره وحصل من البريد على مبلغ إجمالي قدره ١٣٠ ٦٥ روبية. «إن الإنسان لا يلاحظ الـ ١٥٥ روبية التي يدفعها كل شهر فالمبلغ زهيد»، على حد قوله. «ولكن عند استلامه لشيك بمبلغ ٦٥ ألف روبية، يشعر بأنه مبلغ كبير لدرجة أن الإنسان لا يعرف حتى كيف يصرفه».

إن ولدي تيواري وابنته مازالوا يدرسون ويقول إن أكبر مصروفات أسرته في الوقت الحالي هو تعليمهم. ويؤمن ابنه الأكبر للحصول على شهادة الماجستير في إدارة الأعمال ويدفع تيواري ما بين ٨ و ٩ آلاف روبية كمصروفات له. أما الابن الآخر فيتابع دورة تعليمية عن بعد مع الجامعة القومية المقترحة أنشأها غاندي ويجب على تيواري أن يدفع مصروفاتها

بهارات تيواري يعمل حارس أمن في موقع بالقرب من العاصمة الهندية ، نيودلهي. وهذه هي قصته ولماذا وظف مدخراته في البريد الهندي.

كل يوم، في الفجر، يصعد بهارات تيواري هو وزوجته ويقتول أول كوب شاي ثم يكون أول من يخرج من منزل الأسرة ليبدأ عمله في مدرسة ثانوية طيا للفتيات تابعة للحكومة في ساكت، وهي ضاحية أنيقة تقع في جنوب نيودلهي حيث يصل منذ صغر سنه. ويستقل تيواري للبالغ من العمر خمسين عاما الحافلة التي تنقله لغاية منتصف المسافة ثم ينتظر خمس عشرة دقيقة أخرى ليستقل للحافلة التالية بحيث يمكنه أن يصل إلى المدرسة قبل أن تبدأ في الساعة ٧,٣٠ صباحا.

منذ خمس عشرة سنة عندما كان تيواري يعمل في مدرسة أخرى تديرها أيضا حكومة نيودلهي، كان للعديد من زملائه في العمل يتحدثون عن المدخرات والاستثمارات. بدأ هو أيضا يهتم بما يقوله وبعد أن حصل على مشورة ما قرر أن يستثمر ٣٠ ألف روبية (٦٥٢ دولار أمريكي) في مشروع التأمين البريدي على الحياة كان البريد الهندي يعرضه آنذاك. وقام عشرة من زملائه أيضا بالاستثمار فيه. ويقول تيواري بهذا الصدد: «يقل لي أن التأمين البريدي على الحياة جيد جدا بل وأنه أفضل من تأمين لايف لشورانس كورپوريشن أوف إنديا الذي يقسم بالشعبية بين الهنود».

يقدم
مهند مهولار

صور
سجون دي
كراني- ولوت



بهارات تيوارى في مكتب البريد في العمل.

الثقة أساسية

يقول تيوارى إن الفائدة التي حصل عليها من مشروع التأمين البريدي على الحياة بلغت ٨,٥٪ وهي أعلى فائدة رآها سواء من جانب الحكومة أو من جانب الاستثمارات الخاصة. ثم هناك أيضا مسألة الثقة. فحتى لو عرضت عليه شركة خاصة فائدة مضاعفة وشروطا أفضل، لن يستثمر فيها. «ليس هناك أي إمكانية ثقة في الشركات الخاصة». «ليس هناك أي ضمان ولم أستطع أن أثق بها. والشركات الخاصة تخسر وتفلس طوال الوقت ولا أريد أن أفقد بها النقود التي حصلت عليها بصعوبة». ومنذ بداية العمل في مشروع البريد الهندي وهو للتأمين البريدي على الحياة، وهو يثق فيه. «لقد توجهت إلى بنك متعدد القوميات معروفا للغاية منذ بضعة أيام وعرضوا عليّ كل أنواع البرامج ولكن لا يمكنني أن أقوم بمثل هذه المخاطرة».

هناك بالطبع بعض المشاكل. «مثل أغلب المصالح الحكومية، هناك بعض الضعف من ناحية الفعالية»، على حد ما قل. «ليس أكثر ولا أقل مما تجده في أي منظمة أخرى تديرها الحكومة». من بضعة أيام، ذهب تيوارى لفتح حسابا جديدا مع مكتب البريد ولكنهم قللوا له أن يعود في اليوم التالي. وعندما عاد، طلبوا منه أن يعود مرة أخرى في اليوم التالي. «كنت أريد أن أفتح حسابا فورا ثم لم أستطع. وكان يمكنني أن أحضر في هذا الحساب شهريا ما بين ٥٠٠ إلى ١٠٠٠ روبية». وهو ما زال سعيدا بالتأمين البريدي على الحياة. «إنني لم أواجه أي مشاكل مع هذا الاستثمار» كما قل مؤكدا وأضاف أنني «لوصي كل واحد أعرفه به وحتى أن ابن أخي فتح، بذات على نصيحتي، حسابا به الشهر الماضي».

مريدو كوهولار صمطي مسئول مقره الهند

كل ستة شهور. ومازلت ابنته في المدرسة الثانوية وبما أنها ليست مهتمة بالدراسة الأكاديمية، فهو يود أن يدخلها في التدريب المهني عندما تنتهي من الدراسة الإجمالية مما يعد مصروفا كبيرا أيضا.

«إنه من الصعب على عامل مثلي أن يعيش في نيودلهي»، على حد ما قل. «بصع كل شيء يتزايد باستمرار، ولا يمكننا أن نشكركي منزلا فلنا ما لراد الإنسان أن يحطى لأبنائه تعليمًا جيداً، النقود لازمة لينفع للمؤسسات الخاصة». وساعده الاستثمار الذي قام به في هذا الغرض. وقد استثمر في عدد من المنتجات، كما يقول، أغلبها مشروعات كانت الحكومة تديرها. ومن بينها، يرى أن مشروعات البريد الهندي، خصوصا مشروع التأمين البريدي على الحياة، هي الأكثر مثقلة وربحا.

«لو كان عندي ثلثين بمائة ألف روبية، كنت حصلت اليوم على ٢٥٠ ألف». وعلاوة عليه: «في ذلك الوقت، لم يكن أهم في هذه الأشياء، ولم يكن أستطيع أن أستثمر كل ذلك. ولكن الآن، سوف أستثمر هذه النقود مرة أخرى ليس فقط من أجل زوجتي ونفسي ولكن أيضا من أجل أبنائنا». وقد تمت في الآونة الأخيرة زيادة أجره، لذا سوف يستثمر مبلغا أكثر بكثير في المستقبل».

وعلاوة على عمله في المدرسة، يقوم تيوارى بأعمال صغيرة عرضية ليكسب بضعة الآلاف من الروبيات كل شهر. ويقول إن أجره يصرف كله حتى نهاية الشهر ولا يستطيع بالرغم من كل ما يطمح أن ينخر منه شيئا وعليه قرر أن ينخر كل شهر بعض النقود. وبذلك كل ما يقيه من الأعمال الخرجية للمرضية أو كل ما يقيه من حصته في الأرض الزراعية التي تمتلكها أسرته في موطن رأسه بولاية بهار ينخره أو يستثمره.

تكييف المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية

إن بريد جمهورية كوريا كان مشغولا في الآونة الأخيرة لأنه كان يعقد شراكات جديدة مع مستثمرين بريديين قوميين آخرين وكان مهتما بعمليات التأمين لديه. ويشرح لنا السيد كي- ديوك كيم ، مدير عام البريد، ذلك بتفصيل أكبر.

بريد كوريا بانتظام مع الصين واليابان وكازاخستان ومنغوليا وكيرغيزستان. وقد بدأنا أيضا ببرامج تبادل الموظفين مع بلاد آسيوية أخرى من أجل دعم تعاوننا المتبادل عبر الاتحاد البريدي لآسيا والمحيط الهادي. وقد أتاحت لنا هذه الاجتماعات وهذه البرامج تقديم أنظمتنا ومرافقنا البريدية المتقدمة إلى المستثمرين البريديين الآخرين وتبادل المعلومات المفيدة.

ما هو أنجح تعاون حققتموه حتى الآن؟ مشاركتنا في مجموعة كهالا للمستثمرين البريديين (شبكة خدمات البريد العاجل الدولي). فنحن أحد الأعضاء الأصليين مع أستراليا والصين واليابان وهونغ كونغ والولايات المتحدة. كما انضمت للمجموعة في الآونة الأخيرة، فرنسا وإسبانيا. إن هذه المجموعة قد عملت على تحسين البريد العاجل الدولي إلى حد بعيد وتدل الآن علامة البريد العاجل الدولي في منطقتنا على خدمة سريعة وأمنة ومرتفعة الجودة.

وبمشاركتنا، حسن البريد الكوري تبادل البيانات المعلوماتية ودعم خدمة العملاء وحقق أفضل نتيجة في شبكة النقل لديه. وفي الوقت الحاضر، ٧٩٪ من أحجام البريد العاجل الدولي الصادرة موجهة إلى المستثمرين البريديين في كهالا. لقد ساعدنا هذا التعاون على زيادة حجم وإيرادات خدمة البريد العاجل الدولي بنسبة ١٠٪ سنويا منذ عام ٢٠٠٥ وهي السنة التي أطلقت فيها رسميا مجموعة كهالا. وقد

وتايلند وكازاخستان وفيتنام.

ماهي المجالات التي تغطيها الشراكات؟

بالنظر للتطور في تقنية المعلومات البريدية لدينا ولإدخال المعالجة التلقائية على العمليات البريدية، نحن ملزمون بالتركيز على هذه المجالات. كما أننا نوجه اهتماما كبيرا إلى عمليات تحويل الأموال فيما وراء البحار ونحن نشيطون أيضا في عمليات الادخار البريدي.

كيف يقرر البريد المستثمر الأجنبي

الذي يود أن يعقد معه شراكة؟

ليس لدينا معيار معين. نحن على استعداد للعمل مع أي بلد له نفس اهتماماتنا وهي التقنية البريدية للمعلومات وإدخال المعالجة التلقائية على سبيل المثال. وفي منطقة آسيا والمحيط الهادي، يلتقي

ما هو الهدف من عقد شراكات بريدية مع مستثمرين بريديين آخرين؟

يرجع الأمر إلى التزايد المستمر في الطلب على البريد الدولي الذي يسير بالتوازي مع نمو الاقتصاد الكوري. كما أن أحجام البريد الدولي تنمو مع تزايد انتقال الكوريين إلى الخارج وتوسع الشركات المحلية في أعمالها لغاية أسواق ما وراء البحار. وتتوقف نوعية الخدمة البريدية لدينا أيضا على شراكتنا من المستثمرين البريديين وعليه، من المهم لكي نحسن نوعية الخدمة البريدية الدولية لدينا أن تكون الخدمات البريدية حديثة لدى شراكتنا من المستثمرين البريديين وأن تتوفر لديهم تقنية المعلومات. وتضمن الشراكات البريدية مع المستثمرين البريديين الآخرين تحسين نوعية الخدمة. وحتى الآن وقعنا على مذكرة تفاهم مع ثمانية مستثمرين معينين بما فيهم هونغ كونغ

بقلم
فريال ميرزا

صورة
بريد كوريا



«إن نوعية خدماتنا تتوقف على شركائنا من المستثمرين البريديين».

توفر تشكيلة من المنتجات المختلفة في كل مكان.

هل أحرزت بوالص التأمين النجاح لديكم؟

لدينا رصيد يبلغ ٢٣,٥ مليار دولار (ديسمبر/ كانون أول ٢٠٠٩) ونحن خامس أكبر مجموعة للتأمين في كوريا الجنوبية ونملك حصة من السوق تبلغ ٦,٥٪. ويبلغ الإيراد المرتبط بالأقساط لدينا ٦,٣ مليار دولار وتبلغ الخدمات التي نوردها ٤ مليارات، أي ٥٪ من الناتج القومي الإجمالي. وفي عام ٢٠٠٨، كان المبلغ الإجمالي للتأمينات لدينا يصل إلى ١٠٨ مليار دولار وكان لدينا ٤,٥ مليون زبون. وعلى الصعيد القومي، نحن نؤمن على شخص واحد من كل عشرة أشخاص.

وماهي نظرة الكوريين للبريد؟

يعتبرونه خدمة جيدة منظمة جيدا ويمكن الثقة بها. وقد تم تصنيف البريد أفضل مؤسسة للخدمة العامة في البلد لمدة ١١ عاما حسب مؤشر رضا الزين الكوريين الذي وضعته مؤسسة رابطة الإدارة وهي مؤسسة خدمات مستقلة. كما حاز البريد على الجائزة عام ٢٠٠٩ عن الخدمة المقدمة لزبن اتحاد كوريا لصناعة المعلومات عن سياستها في مجال السرية.

البريدية. ونعرض على السكان في الريف وعلى محدودي الدخل تأمينا بشروط مناسبة أكثر من الشروط التي تعرضها شركات التأمين الخاصة. وفي نفس الوقت، يستثمر البريد الكوري شبكة قومية أكثر اتساعا من شبكة المنافسة.

ومنذ ١٩٩٥، يعرض البريد الكوري بوالص تأمين مجانية على الشرائح المحرومة من السكان بالاستعانة بالصندوق الاجتماعي لدفع الأقساط. وتستهدف هذه البوالص المعاقين والمراهقين الأيتام والأسر التي يعولها شخص واحد. ولغاية عام ٢٠٠٨، صرف البريد الكوري ١٥ مليون دولار من أجل هذه القضية ولبي بذلك احتياجات حوالي ١٠٠ ألف نسمة. وفي عام ٢٠٠٩، ساندنا ١٧ مشروعا بلغت ميزانيته ٣ مليون دولار.

كيف يندرج التأمين في الأنشطة البريدية؟

إن ما نعرضه من أقساط تأمين ضئيلة وخدماتنا عالية الجودة ويقدرها تماما زبننا. وقد أتاحت الشبكة البريدية القومية تقديم خدمات لا مثيل لها للزبن في مجال عقد التأمين ودفع الأقساط في كل مكان وزمان. ومن اللازم أن تركز حسابات الادخار والتأمين على الحياة مثلها مثل خدمات بريد الرسائل على شبكة قومية. ويقوم البريد الكوري ببيع كل هذه المنتجات عبر شبكة واحدة، مما يجعل الأمر مربحا للغاية. ويمكن تعويض تكلفة خدماتنا البريدية المختلفة مما يمثل فائدة إضافية. وأخيرا، نحن نحقق وفورات ضخمة في محيط الاستثمار البريدي. وبعبارة أخرى، تعتبر مسألة توفر أشكال عديدة من أي منتج في نفس المكان أكثر فعالية من

زاد حجم البريد العاجل الدولي الصادر بنسبة ١٨,٥٪ عام ٢٠٠٩ وارتفعت إيراداتنا بنسبة ١٩٪ بالمقارنة بعام ٢٠٠٨.

ماهي التحديات التي على البريد الكوري أن يجابهها لإرضاء زبنه؟

مثل المستثمرين البريديين الآخرين، أصبح انخفاض كميات بعائث بريد الرسائل إحدى انشغالاتنا الرئيسية. ثم أننا كهيئة عامة، لا نتميز بطبيعتنا بالمرونة، فلا يستطيع البريد الكوري سوى بصعوبة بالغة خفض عدد العاملين لديه وإعادة تنظيمهم. وأخيرا مع ظهور شركات النقل المتكاملة في القطاع البريدي، تخضع خدمات توزيع الطرود بمحل الإقامة وخدمات البريد العاجل الدولي لمنافسة متزايدة.

وكان رد فعلنا على هذه التحديات هو زيادة التركيز على الترويج للبريد المختلط والبريد الدعائي. كما أننا نهتم بالترويج لخدمات البريد العاجل الدولي والتوزيع في محل الإقامة. وفي يومنا هذا، أتت هذه الاستراتيجية ثمارها. ونحن نحاول أيضا زيادة كميات البريد بفضل التحالف مع التجار الإلكترونيين واستثمار موقعنا الخاص بالبيع على الخط.

البريد الكوري يعرض أيضا على

زبنه تأمينا على الحياة. لماذا؟

نحن نريد أولا تقديم خدمة شمولية تساهم في الاستقرار الاقتصادي للبلد وتحفز الازدهار الاجتماعي وتشجع التنمية والاستثمار المستدامين للخدمات

ربط الشبكات بنطاق post.



رود باكستروم رئيس ومدير عام أيكان.

وهي فكرة تسهيل تبادل المعلومات بتطوير تقنية الإنترنت. إن هذه الفكرة المبتكرة هي التي أدت إلى ظاهرة الشبكة العنكبوتية العالمية بالخدمات المرتبطة بها والتي يصل عددها إلى عشرات المليارات. حسبما نرى، يوفر الأمن الإلكتروني إمكانيات عديدة للغاية لأن المشاكل الرئيسية اليوم تخص إثبات الهوية وسلب العناوين (spoofing) وهو أسلوب فني يستخدمه من يحاول تمثيل أطراف أخرى. ويتوفر لدى النظام البريدي معرفة فورية وملموسة بالعنوان الشخصي والمهني للمستخدمين ويتيح إذن عرض مستوى لتحديد الهوية لا يمكن خلاف ذلك النظر في تطبيقه. وتشكل المنشآت البريدية في العالم أجمع والبالغ عددها ٦٦٠ ألف منشأة بريدية مصدرا قويا للغاية وفريدا. إنني لست خبيرا بالمسائل البريدية ولكنني أعرف جيدا الشبكات وكلي شغف بالتجديدات. ونعد ٢٧٠ نقطة دخول فقط فيما يسمى الملف الجذري للإنترنت الذي صار الآن الاتحاد البريدي العالمي مرتبطا به. وبالنسبة للاتحاد البريدي العالمي، يتعلق الأمر بفرصة فريدة للتعريف بنفسه، بذلك يعرف مستخدمو الإنترنت أنهم عندما يكتبون post. سوف يتم توجيههم نحو موقع مؤمن».

«نشهد اليوم لحظة تاريخية وهي لحظة اللقاء بين العالم الافتراضي والعالم الحقيقي بشبكته العالمية. ومنذ قرون، يرسل البريد معلومات بين سكان العالم ويتولى الاتحاد البريدي العالمي بنجاح وظيفة الجهاز المؤثر في عمليات تبادل الاتصال المذكورة. إن شركة أيكان تلعب نفس الدور ولكن بالنسبة للإنترنت. وهي مكلفة بالإدارة وبالمسائل السياسية المتعلقة بجميع أسماء النطاقات والأرقام على الإنترنت، فأيكان تساعد السكان في العالم على الاتصال بالعالم الافتراضي. إن أكثر الأجزاء أهمية في التقارب بيننا في محيط مبادرة دوت بوست post. تتعلق بفرصة العمل مع الاتحاد البريدي العالمي للربط بين عالمنا والاستفادة من الروح الخلاقة لأعضاء الاتحاد. ويمكن أن يؤدي تضافر العديد من الشبكات إلى اكتشافات جديدة ونحن نشهد اليوم اتصالا تاريخيا بين الشبكة الافتراضية المجردة للإنترنت والشبكات المادية والإلكترونية للمستثمرين البريديين في العالم أجمع. إن الأحداث المترتبة على ربط عدة شبكات كثيرا ما تكون غير متوقعة، لأن الأمر غالبا ما يدخل في نطاق الابتكار. فتم ربط الاتصالات وتتكون إمكانيات جديدة تماما ونرى اليوم أسس ما سوف يصير ممكنا. إن عبارة «إنترنت» تركز على الأصل «إنتر inter» الذي يشير إلى فكرة الربط بين شبكات متنوعة. والإنترنت لا يمثل شبكة وحيدة ولكنه يمثل ربط شبكات مختلفة فيما بينها. لقد تحدثت في الآونة الأخيرة مع بوب كاهن، وهو أحد بناءة الإنترنت. عندما اتصلت بالشبكات فيما بينها، تطور تدفق المعلومات ولكن لم يكن من الممكن لأي مخلوق أن يتخيل في السبعينيات الشبكة العنكبوتية العالمية كما نعرفها اليوم. إن هذه الشبكة قد ولدت في الـ CERN بسويسرا عندما جاءت فكرة للباحث تيم برنيرز-لي

إن ١١ ديسمبر/كانون أول سوف يظل تاريخا محفورا في سجل البريد. ففي هذا اليوم، حصل رسميا الإتحاد البريدي العالمي من أجل القطاع البريدي على دوت بوست أو post، وهو النطاق من المستوى العالي على الإنترنت. فقد وقع الاتحاد البريدي العالمي وشركة أيكان (وهي شركة تمنح أسماء النطاقات والأرقام على الإنترنت) على اتفاق تاريخي إبان مؤتمر صحفي بمكتب الأمم المتحدة في جنيف (سويسرا).

بقلم
فريال ميرزا

الصور:
كيستون/مارسيل
تريزيني
اسوشيتد برس



بول دونوهو
المسئول عن برنامج "التجارة
الإلكترونية"، الاتحاد البريدي العالمي

«في نطاق مشروع دوت بوست post. تهتم بلادنا الأعضاء بالتقارب بين العناوين المادية والعناوين الرقمية وبتضايف الاتصال المادي والإلكتروني. وهكذا مع post، يصير من الممكن الاتصال بفعالية أكبر خصوصا في حالات الطوارئ. على سبيل المثال، يمكن للحكومات أن تتواصل بالطريق الإلكتروني مع بعض المناطق المحددة بفضل التضايف بين العناوين المادية والرقمية.

إن نطاق post. يمثل مجتمعا معينا. إن المجتمع البريدي سوف يقدم خدمات أخرى خلاف تلك المتعلقة ب-post. وسوف يتم إذن شراء اسم النطاق post. بموجب سياسات ومعايير يحددها الاتحاد البريدي العالمي. وسوف يسمح نطاق post. بجمع الحكومات والمنظمين والمستثمرين ومؤسسات من القطاع الخاص الذين يعترف بهم الاتحاد البريدي العالمي».

الرجاء الاطلاع على:

www.youtube.com/UniversalPostalUnion

لمتابعة المؤتمر الصحفي



ماسيمو سارمي
رئيس ومدير عام البريد الايطالي

«نحن نشهد اليوم حدثا تاريخيا. ففي منتصف القرن التاسع عشر، تم اختراع البرق. وكانت الوسيلة الأولى لنقل البيانات الكهربائية. وفي ذلك العصر، كان المستثمر البريدي فقط هو الذي يعرض الاتصالات المؤمنة بفضل هذه التقنية. وفي الوقت الحاضر، أي بعد قرن ونصف، يمثل نقل البيانات الإلكترونية وسيلة الاتصال الأكثر انتشارا في العالم ويتوفر لدينا البنية القاعدية الأكثر قوة منذ الأزل وهي الإنترنت. وبفضل الاتحاد البريدي العالمي، نتعاون لتطوير خدمات دوت بوست post. التي يتم ضمان تشغيلها المتبادل في العالم أجمع. علاوة عليه، سوف يعمل الباحثون في كل العالم على تحسين وتطوير وسيلة الاتصال الإلكترونية الجديدة التي يقدمها المستثمرون البريديون.

وبسبب الطابع العالمي للإنترنت، يجب علينا أن نأخذ بعين الاعتبار بعض التهديدات. وبمجرد التعاون على الصعيد الدولي وإنجاز الدراسات النوعية ووضع الإطار القانوني سوف يتاح للمرتفقين من كافة أنحاء العالم أن يستخدموا الخدمات الإلكترونية بكل أمان.

وأتمنى أن أظل طرفا ثالثا محل ثقة بالنسبة للمستثمرين، والأفراد والمؤسسات. وإذا اقتنع زبون بصحة الاتصال الإلكتروني، فدوري هو خدمته. إن الخدمات الإلكترونية تقدم قيمة مضافة. وهكذا من الممكن معرفة هوية المرسل منه والمرسل إليه ومضمون الرسالة وحماية هذا المضمون بفضل التوقيع الإلكتروني على سبيل المثال».



إدوارد ديان
المدير العام للاتحاد البريدي العالمي

«إن نقطة الضعف الرئيسية التي أبرزتها الأزمة المالية تتعلق بعدم ثقة الزبن في المنشآت المالية. وقد سحب العديد من الناس أموالهم المودعة بالبنوك ووضعوها في البريد الذي يتمتع بصورة شريك الثقة. لماذا قرر الاتحاد البريدي العالمي إطلاق مشروع post.؟ لأنه يتوفر لديه اليوم، بفضل الروح المهنية التي يعمل بها وبفضل التطور السريع في شبكته، رؤية لاستراتيجية ولقدرات تسمح له بتطوير خدماته.

إن نية الاتحاد هي بناء شبكة متكاملة تماما تتضمن ثلاثة أبعاد وهي البعد المادي والبعد الإلكتروني والبعد المالي. والإنترنت يسمح بطلب البضائع من كافة أنحاء في العالم ولكنه لا يؤمن توجيهها. ودورنا إذن هو ضمان وجود شبكة لوجيستية من أجل توزيع هذه البضائع. إن الثقة يمكن أن تشكل مشكلة على الإنترنت ولكن مع دوت بوست post.، سوف يتوفر لدينا مساحة مكرسة للقطاع البريدي وأمانة تماما وتسمح لنا بمعرفة هوية كل المتدخلين».

رفع مستوى التحدي



إن جوان (جو) بولر تعمل على آلة فرز للرموز ذات الخطوط بمركز تسليم فرانشز فوريسٽ، نيو ساوث ويلز، أستراليا. وهي تعمل في فريق مكون من أربعة وتقوم بالدورة الليلية. وفي العام الماضي، ربحت بولر ميدالية الذكرى المئوية الثانية لبريد أستراليا للخدمات الممتازة.

يقم
بريد أستراليا
وغيره من
الصور:
بريد أستراليا

ما شكل الدورية النموذجية؟

جو بولر: نحن ندير البريد بالاستعانة بآلة الفرز بواسطة الرموز ذات الخطوط BCS. وهناك أربعة مواضع بالآلة ونعمل على أن تتقلب هذه المواقع كل نصف ساعة. ونقوم بتكديس الرسائل فوق الآلة ويتم تلقيها وتفرغ الصواني المملوءة بالرسائل من الصناديق. وهناك الكثير من أعمال «التدبير المنزلي والنظافة» التي يجب القيام بها خصوصاً تنظيم أماكن الفرز من أجل الذين يتولون فرز الرسائل الكبيرة والصغيرة. وتعود روح الود ونحن دائماً على استعداد لمساعد بعضنا البعض. فعلى سبيل المثال، نحن في حاجة لمراقبة الآلة فإذا زاد الحب في أحد جوانبها للغة، يقوم أحدها بتقديم يد المساعدة.

لماذا يعتبر ما تقومون به مهما لعمليات البريد الأسترالي؟

نحن نشكل وصلة مهمة في عملية تحضير البريد للتوزيع. وتقوم هذه الآلة بفرز البريد لغة مستوى العنوان وتؤدي ذلك بنفس تسلسل جولة موزع البريد. إن هذه الطريقة في الفرز التلقائي فعالة جداً. فآلة فرز الرموز البريدية تقوم بفرز ٣٥ ألف رسالة في الساعة.

لماذا تعملين ليلاً؟

هذا لا يعني أنني قد اخترت خصيصاً أن أصلي ليلاً ولكنني أقوم بمهنة تتطلب العمل ليلاً ومثلما يحدث في أي مهنة، هناك ما هو جيد وما هو سيئ في ذلك. إنني أصلي من الأحد إلى الخميس ليلاً من الساعة السابعة مساءً إلى الساعة ٢,٥١ في الفجر.

هل تلتقين بموزعي البريد عند الانتهاء من دوريتك؟
نعم، نلتقي والعلاقات المتبادلة بيننا تتميز حقاً بأنها جيدة.

ماذا تفعلين عندما تتركين العمل؟
الغريب أنني أذهب مباشرة إلى النوم! إنني أحب حقاً أن أعطي بالحديقة وعندني كلبان يسعدني أن أصطحبهما للفرجة سيرا على الأقدام. فيسبب العمل تحت أضواء الفلورسنت كما أعمل، يصير من المهم للغاية بالنسبة لي أن أخرج نهاراً. كما أنني أحب جمع الأشياء القديمة والسلع العتيقة (الأنثراكات).

كيف توازنين حياتك الشخصية مع مهنتك؟

من المؤكد أنه ليس لدي أي حياة اجتماعية خلال الأسبوع! ولكن الآن

بما أن أولادي قد كبروا يمكنني أن أمتع نفسي بالتفكير المستطاع. فمن الممتع ألا يعمل الإنسان في فترة بعد الظهر، أي في الوقت الذي تكون فيه المحلات والمتاجر الأخرى مفتوحة.

منذ متى تعملين في البريد الأسترالي وهل شغلت وظائف أخرى؟
لقد عملت في البريد الأسترالي لمدة ثماني سنوات ونصف. وقد بدأت كعاملية فرز لجزء من الوقت وذلك لمدة سنتين وكانت أيضاً الدورية مسائية وتبدأ في الساعة ٢,٣٠ فجراً ثم صلت مكان أحد العاملين على آلة الفرز حسب الرموز ذات الخطوط ثم عرض علي للعمل لطول الوقت فيما أقوم به اليوم.

قول أن تلتقي بالبريد الأسترالي، ما هي المهن الأخرى التي قمت بها خارج القطاع البريدي؟
لقد عملت في حسابات العملاء لمدة ٨ سنوات في بنك ولسطة الكهرباء المحلية. وعندي ابنان ولذا لم أقم بإضاعة أعوام بأي عمل سوى بدور الأم في المنزل.

كيف تصفين حياتك خارج العمل؟
صندي ٥١ عاماً ويجب علينا القول



إن الصل على آلة قرآن الرمز ذات
الخطوط يعطيني أحفظ بفناني: إنه
تصميم رائع! وقد تركت اللبثان للمنزل
وتعيشان بعد الآن، واحدة في ملبورن
والأخرى في دبي. وقد ذهبت لزيارة
الابنة في ملبورن - وكفت الرحلة
رائعة. وأمل أن أجد رحلة مناسبة
قريبا لدبي. ومبني هي موطني
الأساسي - والمكان جميل وعلى بعد
نفاث من الشاطئ سيرا على الأقدام.

احتفل البريد في ٢٠٠٩ بمرور ٢٠٠ عام على إنشائه. ويعمل لدى بريد أستراليا حوالي ٤٥ ألف موظف وهو بذلك أكبر مستخدم في البلد. ويدير للبريد الأسترالي شبكة مكونة من ٤٣٣ ٤ منفذا بما فيها حوالي ٣٠٠ مكتب بريد مرخص له و ١٤٠ مركزا للأعمال البريدية وأسطول مكون من أكثر من ١٠ آلاف عربة و ١٦٠٥٥ صندوق بريد مقلما في الشوارع. ويماذج المستثمر ما يقرب من ٢١,٥ مليون بعتة في كل يوم عمل. ويستثمر أطول خط مسار بريدي في العالم - يمتد على ٣٠٠٠ كم وينطلق من بورأوهوسا في جنوب أستراليا إلى جنوب وسط كوينزلاند. ويتم بهذا الخط تسليم البريد لـ ٨٨ خزانة فقط. ويصنر بأستراليا ٥٠٠ مليون طابع كل سنة. ويقدم البريد عددا من الخدمات البريدية العامة لتزوين الأعمال والزين للخاص. ويقولي أيضا حوالي ٩٣٪ من كل طلبات الحصول على جواز السفر الأسترالي باسم وزارة الشؤون الخارجية والتجارة. علاوة عليه، يقدم للتأمين على السيارة. وعلى الصعيد العالمي، دخل هذا المستثمر في عدد من الشركات المشتركة بما فيها شركة مع بريد الصين. مثل شركة ساي شينج لوجيستيكس إنترنشيونال، التي توفر خدمات الإدارة لسلسلة التعمين والمواد اللوجيستية بين الصين وأستراليا وبقية العالم.



وقائع وأرقام

[illegible]

تقديم خدمات مالية مبتكرة للمهاجرين

يقدم
لويزا أنديرلوني

صورة:
منظمة العمل الدولية

في الجزء الثاني من عمودها الذي كتبته عن المهاجرين والخدمات المالية: تنظر السيدة لويزا أنديرلوني في الكيفية التي يجذب بها البريد الزبون من المهاجرين.

من المهاجرين. إن ذلك مهم لخلق الاتصالات الأساسية مع الزبن من المهاجرين الجدد كما أنه مهم لدعم هذه العلاقات وذلك بربط الزبون بالمنتجات المالية الأكثر تطوراً مثل القروض العقارية والمعاشات. وبالرغم من ارتفاع تكلفة هذه الاستراتيجيات، إلا أن الفرص متعددة في تحقيق صفقات.

ولجذب الزبون من المهاجرين، يُعد أحد الأساليب هو تقديم منتجات مبتكرة. وهناك عاملان من الضروري أخذهما بعين الاعتبار في هذه المنتجات وهما، أولاً، الخدمات المالية التي يحتاجها المهاجرون تتغير مع مرور الزمن، أي أن الفرص متوفرة لتطوير المنتجات التي تخدم الناس بطريقة مختلفة في مراحل مختلفة من حياتهم، وثانياً، من المرجح أن يتجاوز الزبن الخدمات الأساسية للمعاملات والانتقال إلى خدمات دعم الأصول المالية. ولهذا السبب، يجب على مقدم الخدمات المالية أن يعرض تشكيلة كاملة من هذه الخدمات، أي الخدمات الأساسية التي تلبي مجرد الاحتياجات المالية البسيطة وتجذب المهاجرين إلى النظام والخدمات المالية الأكثر تعقداً والمصممة لتلبية احتياجات أكثر تطوراً.

التحويلات المالية

هناك منتج أساسي واحد وهو التحويلات التي يتم إلى حد بعيد تداولها عبر القنوات غير المصرفية الرسمية وغير الرسمية في العديد من البلاد. وفي أغلب الأحوال يستعين السكان المهاجرون بالوكالات التي لديها شركة مالية متخصصة أو بالشبكات والدوائر غير الرسمية التي تعتبر ذات فاعلية أكبر من الشبكات المصرفية. وفي السنوات الأخيرة، حاولت مكاتب البريد أن تزيد حصتها من عمليات التحويل بما أنها تشكل فرصة للنفاذ إلى زبن جدد. ولزيادة تنافسية البريد، يجب عليه أن يركز على ما يلي: خفض الرسوم المدفوعة مقدماً - والفروق بين البيع والشراء في أسعار الصرف وضمان مهلة التسليم وتأمين النفاذ إلى شبكة واسعة من أماكن الاستلام. إلا أن التحريات التي أجريت في البلاد المختلفة قد بينت أن التكلفة ليست هي العامل الرئيسي في القرار المتخذ

إن البريد يمكنه أن يدرس دورة حياة المهاجرين ومشروع هجرتهم ليتيسر له أن يتعامل مع هذه الشريحة من السوق التي لم يسبق التعامل معها. ففي المراحل الأولى من استقرار المهاجر في بلد جديد، يلزم وجود خدمات أولية مثل التحويلات. إلا أنه، على مدى الطويل، من الضروري وجود منتجات وخدمات أكثر تطوراً.

إن المهاجرين يشكلون شريحة من السوق لها متطلبات معينة فيما يتعلق بالخدمات المالية ويتغير ذلك حسب مشروع هجرتهم (الاتحاد البريدي، العدد ٢٠٠٩/٤). وكما يحدث مع أي شريحة أخرى من شرائح السوق، مثل النساء والطلبة وكبار السن - يجب على مقدم الخدمات المالية أن يطور المنتجات المعينة لتلبية احتياجاتهم الفعلية. إلا أن الاستراتيجية التجارية التي تهدف إلى تطوير منتجات جديدة لا تكفي لخدمة الزبون المهاجر بعكس شرائح السوق الأخرى لوجود حواجز تبعدهم في بعض الأحيان عن الخدمات المالية. وتحقيقاً لأحجام تجارية مرتفعة وليس فقط لخدمة هذه الشريحة، يحتاج البريد لتطوير استراتيجيات تتيح له الإقلال من العوائق وخلق منتجات جديدة. وربما يكون التجديد في العلاقات مع الزبن والمنتج هي الإجابة.

العلاقات مع الزبون

يوجد العديد من الحواجز التي قد تبعد المهاجرين عن النظام المالي. من ضمنها حواجز مثل اللغة واختلافات الثقافة وعدم ملاءمة المكان وساعات الخدمة التي قد تؤثر على وجه الخصوص على السكان المهاجرين. وهناك حواجز أخرى ترجع بصفة عامة للسكان الذين لا يتعاملون مع البنوك بسبب مستوى الأمية المالية ونقص المعلومات بخصوص المنتجات والخدمات المناسبة وقلة الثقة العامة في البنوك. وعلى المستثمرين البريديين الذين يقدمون الخدمات المالية أن يعيدوا صياغة العلاقات مع الزبون وأن يعملوا على تطوير الاستراتيجيات، مثل الترويج الملائم والتسويق المستهدف، مما قد يأتي بمنتجات وخدمات من أجل المستهلك

جولة في الآفاق البريدية

أنباء موجزة

أوروبا

أطلق **بوستيوروب** ، وهو أحد الاتحادات المحدودة في نطاق الاتحاد البريدي العالمي، منتدى الأسطول الأخضر لتسهيل البحث عن وسائل نقل لا تأثير لها على المناخ. ويجمع هذا المنتدى الذي يضم أوروبا كلها الخبراء في التشغيل وفي البيئة من القطاع البريدي ومن ممثلي اللجنة الأوروبية. ف.م.

بريطانيا العظمى

أعلن **البريد الملكي** شراكة بريدية استراتيجية للبريد الدعائي مع عدد من شركات البريد الدعائي البريطانية من أجل "تشكيل مستقبل هذه الصناعة". ف.م.

إيطاليا

قام **بنك الاستثمار الأوروبي** بإقراض **البريد الإيطالي** ٢٠٠ مليون يورو (أي ٢٧٢ مليون دولار أمريكي) لتحديث شبكة تقنية المعلومات لديه. وسوف يتم استخدام الأموال لإدخال تقنيات جديدة وكذلك تحديث البنية القاعدية واللوجيستية (اللازمة) بالبريد من أجل تحضير المستثمر البريدي للتحرير البريدي في الاتحاد الأوروبي عام ٢٠١١. وكان قد تم إقراض بنك الاستثمار الأوروبي للبريد الإيطالي منذ عام ٢٠٠١ إجماليا مبلغ مليار يورو. ف.م.

الأردن

سوف يتيسر قريبا لـ **البريد الأردني** و **البريد الإماراتي** أن يرسلوا حوالات بريد وأن يتلقوها بفضل النظام المالي الدولي للاتحاد البريدي العالمي المسمى IFS. ويمكن الآن تحويل لغاية ألف دولار أمريكي بحوالة فردية خلال ٢٤ ساعة بين البلدين. ف.م.

مالطا

حقق **بريد مالطا (مالطابوست)** ربحا قبل دفع الضرائب يصل إلى ٣,١٩ مليون يورو (أي ٥,٣ مليون دولار أمريكي) للسنة المالية التي تنتهي في ٣٠ سبتمبر/أيلول ٢٠٠٩. ويمثل ذلك زيادة قدرها ١٠٪ بالمقارنة بالعام الماضي. وقد انخفضت الإيرادات بنسبة ١,٤٪ وبلغت ٢٠,١٩ مليون بسبب تراجع أحجام البريد الداخلي

ومبيعات هواية طوابع البريد. ومع ذلك، عوضت الزيادة في البريد الدولي هذا الهبوط. ف.م.

جزر موريس

نجم عن نشاط **بريد جزر موريس (موريشيوس بوست)** ٢٨٠ طنا من انبعاثات الكربون عام ٢٠٠٨ حسب التحري العالمي الأول الذي قام به الاتحاد البريدي العالمي عن بصمات الكربون التي يتركها اعضاؤه. ف.م.

بيرو

استقبل وزير بيرو للنقل والاتصالات احتفالا أقيم خلال شهر ديسمبر/كانون أول ٢٠٠٩ بمناسبة نجاح خدمة اكسپورتا فاسيل (التصدير السهل) في بيرو. فحتى هذا التاريخ، استخدمت ١١٠٠ مؤسسة صغيرة هذه الخدمة لتصدير سلع تقدر بحوالي ٣ مليون دولار أمريكي إلى ٩٥ بلدا. وقد حصلت كارمن روزا جوردن وهي سيدة أعمال على جائزة لأن ترتيبها جاء الـ ١٠ آلاف التي تصدر بضاعة وهي تستخدم هذا النظام لترسل مصوغات من الفضة وبصفة عامة من المنتجات الحرفية. أي.م.

البرتغال

سوف يستثمر **بريد البرتغال (كوريبوس دي برتغال)** ما يقرب من ١٩٠ مليون يورو (أي ٢٥٨ مليون دولار أمريكي) لتحسين الجانب اللوجستي (اللازمي) وأنظمة تقنية المعلومات والتجهيز لعملية التحرير في سوق الاتحاد الأوروبي عام ٢٠١١. وسوف يتم صرف هذه الأموال خلال السنتين المقبلتين. ف.م.

إسبانيا

سوف يوزع **البريد في إسبانيا (كوريبوس)** ٩ آلاف مساعد رقمي شخصي (PDA) علي موزعي الرسائل لديه وذلك خلال عام ٢٠١٠ كعلامة على إنجاز مشروع يهدف إلى تحديث الأدوات. وبدءا من عام ٢٠٠٦، تم تشغيل ١٠ ٤٩٥ مساعدا رقميا شخصيا. وعلاوة على الإمكانيات التي توفرها هذه الآلة لأخذ توقيع الزبون أو قراءة الرموز ذات الخطوط، ويوجد بهذه الأجهزة أيضا كاميرا لتصوير إشعارات الاستلام الإلكترونية. أي.م.

سويسرا

دعم **بريد سويسرا (سويس بوست)** وجوده في إسبانيا حيث اشترى شريكين في المبيعات مقرهما في مدريد. إيه بي سي ميل وميل بارتنزسبين يعملان بصفة مشتركة بالسوق القومية مثل سويس بوست إنترناشيونال سبين (البريد السويسري الدولي في إسبانيا). وقد حقق الفريق المكون من ٣٠ مبيعات بـ ١١,٧ مليون فرنك سويسري (أي ١٠,٨ مليون دولار أمريكي) عام ٢٠٠٩. وسوف يتم الاحتفاظ بكل العاملين. ولم يتم الكشف عن سعر البيع ويتميز هذا الشراء بأثر رجعي لأول يناير/كانون ثان ٢٠١٠. ف.م.

أوكرانيا

سيقدم **بريد أوكرانيا (يوكربوشتا)** خدمة بريد مختلط جديدة تتيح للزبن إرسال رسالة قصيرة بواسطة البريد الإلكتروني يقوم البريد بعد ذلك بطباعتها وتسليمها للمرسل إليه الذي يتوفر لديه عنوان بريدي. ويمكن معالجة الرسائل لغاية ٣٠٠ كلمة أو ٣٠٠٠ حرف سواء كبعاثت مستعجلة أو عادية. ف.م.

الولايات المتحدة

أعلنت **الخدمة البريدية للولايات المتحدة** خسائر تصل إلى ٢٩٧ مليون دولار للفترة الممتدة من أول أكتوبر/تشرين أول إلى ٣١ ديسمبر/كانون أول ٢٠٠٩. وقد مثل ذلك تحسنا طفيفا بالمقارنة بنفس الفترة من العام السابق حين بلغت الخسارة الصافية ٣٨٤ مليون دولار أمريكي. وكشف أيضا المستثمر البريدي عن برنامج تطبيقي جديد للأيفون الخاص بأبل يتيح للمستخدم أن يحدد أقرب مكتب بريد بالاستعانة بالنظام العالمي لتحديد المكان بواسطة القمر الصناعي أو جي بي اس. وهناك خاصية التتبع وتحديد المكان التي تتيح مراقبة البعاث البريدية بواسطة إدخال أرقام رموز للتتبع. ف.م.

قامت شركة **يو بي اس UPS** بتوزيع ٣,٨ مليار رزمة في ٢٠٠٩ وقد مثل ذلك متوسطا قدره ١٥,١ مليون رزمة في اليوم بانخفاض عن الـ ١٥,٥ مليون المسجلة يوميا في ٢٠٠٨. وتضاعلت الإيرادات بنسبة ١٢٪ ووصلت إلى ٤٥,٣ مليار دولار أمريكي. وأعلنت الشركة عن ربح تشغيلي قدره ٣,٨ مليار في نهاية العام الماضي. ف.م.



بريطانيا العظمى

أول إذن بريدي في العالم يباع بالمزاد

للتهنية، وأتت أرملة طويده على بيعه بالمزاد. ووفقا لورويوك أند وورويوك، سمسار للمزادات، مازال هناك اليوم خمسة آخرون يريد أخرى من عام ١٨٨١ تحمل نفس الرقم التسلسلي. أقدم.

١٨٨١، لشترى لورث بول الإذن البريدي الصادر بواحد شلن والذي يحمل الرقم التسلسلي ٠٠٠٠٠٠١، من مكتب بريد شارع لومبارد في لندن. ولم يتم أبدا بتسليمه واحتفظ به في محفظة من الجلد لتحت جيلين من جيل إلى جيل. وفي

تم بيع أول إذن بريدي صدر في العالم عام ١٨٨١ بالمزاد في بريطانيا العظمى بمعرفة أسرة للملكة الأصلي. وقد تم بيعه بمبلغ ٤٤٨٥ جنيهًا إسترلينيًا (٧٠٠٠ دولار أمريكي) أي تقريبا مرتين سعره الإرشادي. ففي أول يناير/كانون ثان

إكوادور

أشياء "خطرة" تعاد إلى الركاب

تقد تم البدء في الخدمة لأول مرة بالعملاء الجوي ماريسكال سيوكر في العاصمة، كيتو، ولكن منذ الحين لم تتوقف الخدمة عن الانتشار في ١١ ميناء جويًا آخر بإقليم كاه. ويتضمن ذلك الوي للفرو في ملاتا وميتالا وتونك والكوكا ولوبا وسان كريستين وسالنا كروز في غالاباغوس. وأكثر الأشياء المرسله هي مقصات الأظفر والأمواس والملاقط للصغيرة والكريمات. أي.م.

على إرسال بعضهم بلجان. ويمكن تكيع كل المولد. ويقوم موظفو كوربيوس بتفريغ الصناديق يوميا ويتصديرون البعثات ويتم الدفع إما بالإيداع أو عند التسليم. عنوان المرسل منه والمرسل إليه بما في ذلك رقم هاتفهم أو العنوان الإلكتروني يجب أن يردوا على الغلاف. فالأمر يتوقف على ما يقرره الزبون. ويمكن إرسال الأشياء على الصعيد القومي أو على الصعيد الدولي بالرغم من أن بريد إكوادور تقول إنه قد تم استخدام هذه الخدمة في نطاق الرحلات للدولية أكثر من استخدامها على الصعيد القومي.

كشف بريد الإكوادور (كوربيوس ديل إكوادور) عن الحل الذي وجدته لينتقل ركاب الخطوط الجوية من مناشدة موظفي الأمن بالموائى الجوية حمل الكريكات معهم ومقصات الأظفر و"الأسلحة" للكلمة الأخرى. ففي ١٢ ميناء من الموائى الجوية بالبدء ويمكن للركاب أن يتدبروا لكي ترسل إليهم هذه الأشياء. فومكن إعادة كل أنواع الأشياء التي يصل وزنها لغزوة واحد كيلوغرام بالبريد بالاستعانة بصناديق البريد الموضوعة بجانب مناطق الأمن. وهي تتضمن وعاء به الأظفلة والمستلزمات لمساعدة الزين

شراكة جديدة للتوسع في الخدمات

الحكومة تساند الهوية الرقمية

وجه البريد النمساوي تحديا للسلطات المحلية بالبلد وطلب منها ان تنشئ نقطة خدمة بريدية أو بوست. بارتنر Post.Partner في كل قرية. وللتقدم نحو هذا الهدف، عقد المستثمر شراكة مع الرابطة النمساوية للبلديات والغرفة الاتحادية النمساوية للتجارة.

وفي حين أن فكرة بوست.بارتنر ليست جديدة. فقد تم افتتاح أول نقطة خدمة في ٢٠٠١ – إلا أن التحدي الأخير الموجه للسلطات جديد. وفي الوقت الحالي، تعرض ٤١٩ نقطة عبر البلد الخدمات البريدية إلى جانب ١١٣٣ مكتب بريد يمتلكها المستثمر. وهذه النقاط مكونة من متاجر محلية مثل محلات البقالة ومحلات بيع السجائر والصيديات التي تقدم خدمات تقدم في المعتاد بمعرفة مكاتب البريد. ويتم تعويضهم عن هذا العمل. فعلى سبيل المثال، تدفع عمولة عن كل رسالة ترسل (في المعتاد ٠,٢٠ يورو للقطعة ٠,٢٧ دولار أمريكي) وعن قبول الطرود (٠,٩٨ يورو) وتسليمه للمرسل إليه (٠,٧٢).

يورو). كما أن المستثمر يقدم علاوة للجودة قد تصل إلى ٣٠٠٠,٠٠ يورو سنويا. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يحقق بيع مثل هذه الخدمات ١٥ ألف يورو في السنة في المتوسط بالنسبة للمشاركين.

وقد أظهر تحري أجري في الآونة الأخيرة أن ٧٧٪ ممن تم سؤالهم في القرى الموجودة بها نقطة بوست.بارتنر كانوا إما يشعرون بارتياح كبير أو يشعرون بارتياح ناحية الخدمة المقدمة وفقا لما أشار إليه المستثمر. والعمل قد بدأ ليستمر. وقال السيد غيورغ بولتسل، الرئيس التنفيذي للبريد: "نحن نريد أن نتأكد من أن النمساويين يتوفروا لديهم خدمات بريدية حديثة بطريقة موجهة نحو تقديم الخدمة وعلى صعيد الأمة كلها متجاوزين الاشتراطات التي نص عليها القانون". وواصل قائلا في بيان صحفي: "بالنسبة لـ زبننا، هذا يعني زيادة الخدمات ومسافات أقل وساعات عمل أطول". ف.م.

سوف تطلق الحكومة السويسرية والبريد السويسري SuisseID (الهوية السويسرية) وهي أول منتج قومي موحد قياسيا كإثبات إلكتروني آمن للهوية وذلك في مايو/أيار ٢٠١٠. والهوية السويسرية مستهدفة من نطاق الأعمال والسلطات المحلية والأفراد فهي تسمح لهم بالنفاذ إلى الخدمات على الخط بالإنترنت والقيام إلكترونيا بالمعاملات مع الآخرين. وسوف تستثمر الحكومة ٢٥ مليون فرنك (أي ٢٣,٢ مليون دولار أمريكي) في المشروع. ويتم استخدام ١٧ مليون فرنك من هذا المبلغ لدعم سعر شراء هذه الهوية في بداية إطلاقها تشجيعا للأشخاص الطبيعيين على إتمام معاملاتهم التجارية إلكترونيا. بدءا من شهر مايو/أيار، يمكن لهؤلاء الأشخاص أن يطلبوا إلكترونيا (الهوية الإلكترونية السويسرية) ويمكن لهم القيام بإجراء التعريف الشخصية بهم في أي مكتب بريد. والمنتج متوفر إما على شكل بطاقة شريحة عادية أو وحدات محمولة صغيرة "يواس بي USB" أو على شكل حل متكامل. ويمكن أيضا وضع الشريحة في وحدة محمولة صغيرة "يواس بي" مثل "سويس ستيك" التي يمكن أن تخزن تطبيقات تتيح للمستخدم التوقيع إلكترونيا على المستندات توقيعيا صالحا قانونيا وإرسالها بشكل مشفر بواسطة البريد المسجل. ف.م.

ليبيريا

افتتاح عدد متزايد من مكاتب البريد

لقد تم إحراز تقدم في إعادة إعمار البنية القاعدية البريدية لليبيريا. وخلال زيارة للاتحاد البريدي العالمي قام بها في الآونة الأخيرة وزير البريد، السيد جيريمياه سولونته، صرح أنه قد تم تجديد ٢١ مكتب بريد منذ عام ٢٠٠٧.

وقبل الحرب في التسعينيات، كان هناك ٣٤ مكتب بريد يعمل في البلد. أما عند انتهاء المعارك، فلم يعد هناك سوى مكتبين يعملان، على حد ما أشار الوزير الذي أضاف قائلا "تم إحراق أو تخريب كل بنية". كما أن المباني العامة الأخرى، مثل المدارس أو المستشفيات، قد دمرت. وقال السيد جيريمياه سولونته: "قبل الحرب، كان عدد كبير من الناس يستخدمون البريد خصوصا أن استعمال الحاسوب كان

قليلًا". حتى اليوم، مازالت نسبة الأمية في البلد تصل إلى ٨٥٪. وبالرغم من أن الأغلبية مازالت تعتمد على البريد لتلبية احتياجاتها الأساسية في الاتصال، إلا أن الثقة في المستثمر قد قلت. ويرجع ذلك إلى حوادث التهريب والتلاعب والتزوير المزعومة في مكاتب البريد. وقد دفع ذلك البريد لأن يطبق، خلال السنتين الماضيتين، عددا من التدابير من أجل استرجاع ثقة الزبون. ويشكل تركيب كاميرات كشف فيديو في منافذ الخروج أحد هذه التدابير بالإضافة إلى إرجاع وظيفة التفتيش البريدي بالاستعانة برجال شرطة سابقين. وفيما يتعلق بالتلاعب في البريد، فقد تم اللجوء إلى الملاحقة القضائية في ٢٩ حالة قبل شهر ديسمبر/كانون

أول ٢٠٠٧ وخلال الشهور الستة الممتدة لغاية شهر مارس/ آذار ٢٠٠٨، كان هناك ست دعاوى قضائية. وأقيل ٣ موظفين بناء على هذه القضايا بدون دفع أي أجر لهم. وكنتيجة لذلك، زادت أحجام البريد، على حد ما قال السيد سولونته. وخلال الشهور الثلاثة الممتدة لغاية نوفمبر/ تشرين ثان ٢٠٠٩، تم تصدير ٤٨٠ كغم من البريد الدولي من ليبيريا. ومثل ذلك ٢٨٪ زيادة بالمقارنة بالشهور الثلاثة السابقة. "نحن نعيد الثقة في البريد. ومايهم هو إصلاح المرافق لنبين أننا قد عدنا إلى العمل"، كما قال السيد سولونته. ف.م.

هل حان الوقت للاشتراك؟

منذ عام ١٨٧٥، تقدم مجلة الاتحاد البريدي الأنباء عن القطاع البريدي الدولي لصالح الأطراف المعنية في هذه الصناعة. ويتضمن ذلك المنظمين والرؤساء التنفيذيين والخبراء التشغيليين والعاملين بمكاتب البريد والمفكرين الاستراتيجيين والموردين والأكاديميين وهواة طوابع البريد وأي أحد آخر له مصلحة وثيقة مع البريد.

ساعدوا الاتحاد البريدي على الاحتفال بعيدها الـ ١٣٥ وذلك بالانضمام إلى الآلاف من القراء الذين يشعرون بالرضاء. واشتركوا الآن في أربعة أعداد سنوية وباللغة من اللغات السبعة التي تنشر بها هذه المجلة رفيعة المستوى والتي تصدر بالألوان.

ويمكن لأي مشترك خاص في أي مكان من العالم أن يشترك مقابل ٥٠,٠ فرنكا سويسريا سنويا. وتطبق أسعار خصم خاصة على المستثمرين البريديين من البلاد الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي. فأرسلوا إلينا فاكسا بطلبكم الآن على الرقم: ١١ ٣٧ ٣٥٠ ٣١ (٠) ٤١ ٠٠ أو وجهوا رسالة إلكترونية إلى العنوان الإلكتروني التالي تتضمن التفاصيل التالية:

الاسم :
المنصب :
المنظمة / المستثمر :
العنوان البريدي كاملا :
العنوان الإلكتروني :
رقم الهاتف :
رقم الفاكس :

النسخة اللغوية المرغوبة :

- | | | | |
|----------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
| <input type="radio"/> الإنجليزية | <input type="radio"/> الفرنسية | <input type="radio"/> العربية | <input type="radio"/> الصينية |
| <input type="radio"/> الألمانية | <input type="radio"/> الروسية | <input type="radio"/> الإسبانية | |



Respect the planet by choosing materials that comply with the rules of an Environment Management System (ISO 14001 certified).

Optimize your performance.



SOLYSTIC, A 60 YEAR PARTNER OF THE POSTAL SERVICES.

To create customers' loyalty, parties involved in the postal business are to be twice as attentive to reach their performance goals.

By allocating 10 % of its turnover to R&D, SOLYSTIC is able to understand the needs of postal operators and to offer future solutions.

Selecting the SOLYSTIC products is to bet on innovation in order to optimize your performance.

www.solystic.com



SOLYSTIC
a **NORTHROP GRUMMAN** company

Future postal solutions