حث القطاع البريدي على التقدم منذ ١٨٧٥

UNION POSTALE

الاتحاد البريدي العالمي ، مؤسسة من المؤسسات المتخصصة للأمم المتحدة

مارس / آذار ٢٠١٣ العدد ١

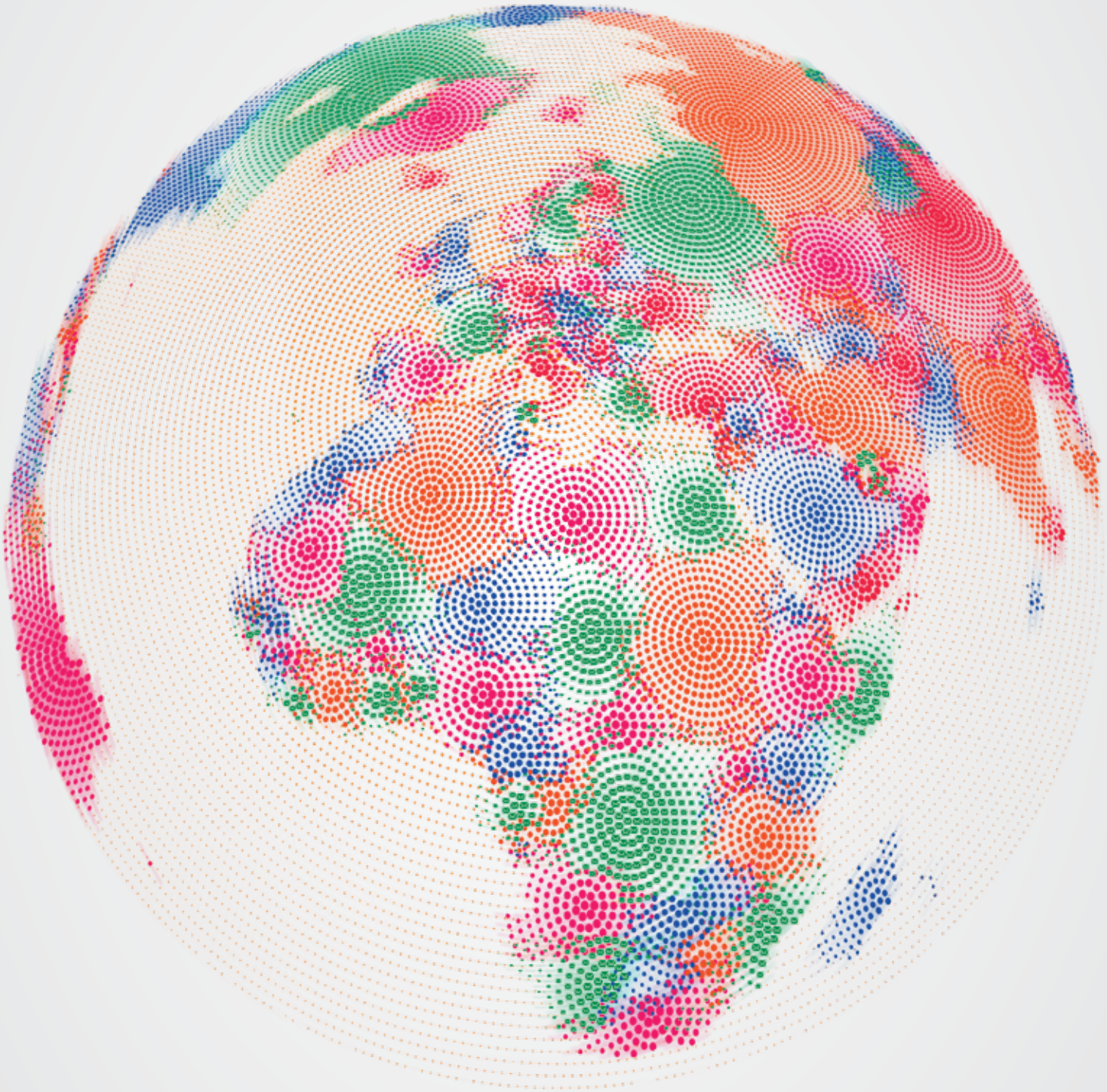
ISSN 0041-7009

البريد العاجل الدولي ينقل الأطعمة المجمدة

التحويلات المالية تبلغ مستويات رفيعة

عبور الحدود

تقنية مبتكرة لمعرفة النوعية



إن قياس أداء البريد بالاستعانة بتقنية التعرف بواسطة الترددات الراديوية RFID كان مجرد حلم يراود العديد من البلاد الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي. وبفضل نظام الرصد العالمي GMS، يمكن الآن للمستثمرين البريديين الاستفادة من أحدث حل تستخدم فيه تقنية التعرف على الترددات الراديوية من النوع السلبي (الخامل) وذلك بسعر معقول للغاية.

GMS
Global Monitoring System

للحصول على معلومات أوفى، الرجاء متابعة فيلم الرسوم المتحركة
أو الاتصال بـ :
http://www.tinyurl.com/gmsfilm
or contact gms@upu.int.

UPU UNIVERSAL POSTAL UNION

الفهرس

قصة الغلاف

عبور الحدود
نقل البريد عبر الحدود يتطلب تنسيقا وثيقا مع الجمارك لكي يتميز بالفعالية ٨

المقالات الرئيسية

إعادة البريد إلى المرسل إليه وعلاقتها بفعالية الحكومة
إلقاء الضوء على العلاقة بين النوعية البريدية والفعالية الحكومية ١٨

بدء العمل في الخطة الأفريقية
البدء في التطبيق الإقليمي للاستراتيجية البريدية للدوحة بوضع المشروعات الأولوية ٢٠

التحويلات المالية استراتيجية
يتم وضع وتطبيق الخطط لجعل التحويلات المالية البريدية الإلكترونية تبلغ قمما جديدة ٢٢

البريد العاجل الدولي ينقل الأطعمة المجمدة؟
خدمة مبتكرة تنقل الطعام الياباني إلى صحون الناس في الخارج ٢٤

اللقاء

مواصلة السباق
المدير العام للبريد السيد باتريك دوناهو يتحدث عن التحديات والفرص التي تواجهها الخدمة البريدية للولايات المتحدة ١٤

الأبواب

بإيجاز ٤

كلمة رئيسة التحرير ٥

جولة في الآفاق البريدية ٢٥

أنباء موجزة ٢٥

صورة:
كارلوس كولهيو
(www.infomen.org)

٢٠١٣

مارس/ آذار

إن مجلة الاتحاد البريدي تحمل شعلة الاتحاد البريدي العالمي منذ ١٨٧٥ . وهي تصدر كل ثلاثة شهور بسبع لغات وتغطي أنشطة الاتحاد البريدي العالمي والأنباء الدولية والتطورات في القطاع البريدي.

وتنشر المجلة أيضا بانتظام مقالات معمقة عن الموضوعات الفنية التي تواجه القطاع وكذلك أحاديث مع القادة بالقطاع البريدي.

ويتم توزيع مجلة الاتحاد البريدي على المستثمرين والوزارات المسئولة عن البريد والمنظمين في١٩٢ بلدا عضوا في الاتحاد البريدي العالمي وخصوصا على الآلاف من متخذي القرار الذين يعتبرون المجلة مصدرا قيما للمعلومات.

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

المدير، برنامج الاتصال: ريال ليبلان (ر.ل)
رئيسة التحرير: فريال ميرزا (ف.م)
المساهمون: جيروم دوينشمان وتوبيه فريمان ومورفن ماكلين وكايلا ردستون.
الصور: : كارلوس كولهيو
الترجمة إلى العربية: ماجدة بكير
مساعدة الإنتاج: جيزيل كورون
التصميم والتنسيق: Die Gestalter, Saint-Gall (Switzerland)
الطباعة: Gassmann AG, Biel (Switzerland)
الاشتراكات: publications@upu.int
الدعاية: faryal.mirza@upu.int

لا يتحمل الاتحاد البريدي العالمي مسئولية أي منتجات أو خدمات يروج لها أي طرف ثالث من المعلنين ولايضمن صدق أي شيء تدعيه هذه الإعلانات
طباعة المجلة باللغتين الإنجليزية والفرنسية على ورق FSC من مصادر مختلطة بوسيلة وحبر مواتيين للبيئة.

إن الآراء المعرب عنها في المقالات لا تعكس لزامًا آراء الاتحاد البريدي العالمي. ومن المصرح به إعادة نشر بعض المقاطع بعد الحصول على التصريح ويتم لهذا الغرض الاتصال مسبقا برئيسة التحرير faryal.mirza@upu.int

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

هاتف: ٩٥ ٣٥٠ ٣١ ٤١+
فاكس: ١١ ٣٧ ٣٥٠ ٣١ ٤١+
بريد إلكتروني:
faryal.mirza@upu.int
Website:
www.upu.int

بإيجاز

قولوا لنا
ما رأيكم في
المجلة
قد تربحون
جائزة

استطلاع للرأي ٢٠١٣

مرفق بهذا العدد أو يمكنكم أن تجدوه على الانترنت:
https://www.surveymonkey.com/s/WT5NSZJ

مجلس الاستثمار البريدي ٢٠١٣

فليبدأ العمل!

سوف ينطلق مجلس الاستثمار البريدي الجديد في عمله فورا خلال اجتماع دورته الأولى بعد المؤتمر والتي تعقد من ٨ إلى ١٩ أبريل / نيسان ٢٠١٣ في وذلك بمقر الاتحاد البريدي العالمي.

ولن يكتفي المجلس بوضع اللمسات الأخيرة على خطط العمل الخاصة بفرق العمل المختلفة ولكنه سوف يوافق أيضا على التعديلات التي تدخل على الأنظمة الدولية لبريد الرسائل والطرود.

وهناك أكثر من ١٥٠ اقتراحا تهدف إلى تعديل الأنظمة وجعلها متوافقة مع القرارات التي اتخذها مؤتمر الدوحة في ٢٠١٢. إن المستثمرين البريديين في العالم أجمع يعتمدون على هذه الأنظمة وهم ينقلون المليارات من البعائث البريدية عبر الحدود كل سنة. وتغطي هذه الأنظمة كل جوانب الأنشطة البريدية من البعائث الممنوعة والمواد الخطرة في البريد إلى الأمن البريدي والمعايير والإعفاءات والرسوم. وسوف تدخل الأنظمة المنقحة في التنفيذ بدءا من أول يناير/كانون ثان ٢٠١٤.

وسوف تقر الفرق التي تتبع اللجان الخمسة الكبرى أو تتبع مباشرة الجلسة العامة خطط عملها بالنسبة للسنوات الأربعة القادمة. وسوف تركز فرق العمل على المسائل التشغيلية من المعايير والنقل والأمن البريدي إلى الجمارك ونوعية الخدمة وتطوير المنتجات والخدمات البريدية الحالية والجديدة.

مفتاح التكامل

سوف يبدأ فريق جديد تماما وهو فريق استراتيجية المنتجات وتكاملها في عمله من أجل تطبيق منهجية متكاملة لتنمية الخدمات المادية مثل الرسائل والطرود وبعائث البريد العاجل الدولي.

وقال السيد كريس باول وهو بريطاني ورئيس الفريق: «تحتاج تشكيلة منتجاتنا الحالية أن تكون مستدامة إذا كنا نريد زيادة نمو أنشطتنا في السوق الصاعدة عابرة الحدود للتجارة الإلكترونية وتلبية احتياجات زبننا» وواصل حديثه مضيفا: «يجب أن يكون لدى الاتحاد البريدي العالمي منهجية متكاملة ترتكز على احتياجات الزبن من أجل تحديد تشكيلة منظمة هيكليا للخدمات تميز المنتجات بوضوح وتغطي مفاهيم النوعية وإمكانية الوثوق والاستدامة وإعادة البعائث والتخليص الجمركي على سبيل المثال ويجب أيضا أن نعرف كيف يمكننا نحن، كمستثمرين بريديين، تقديم الحلول للمشاكل».

وسوف يعقد أيضا فريق مستخدمي دوت بوست post. الجديد الذي أنشئ خلال مؤتمر الدوحة للمساعدة على إدارة تنمية اسم النطاق من المستوى العالي والذي يرعاه الاتحاد البريدي العالمي أول جمعية عامة له وسوف ينتخب رئيسه ونائب الرئيس وأعضاء لجنة الإدارة.

ووفقا لرئيس المجلس الاستثماري البريدي، السيد مازاهيكو ميتوكي، من اليابان، يجب أن يكون الاتصال الوثيق وسرعة اتخاذ القرار من ضمن المبادئ المطبقة خلال الدورة الجديدة.

وقال السيد ميتوكي: «نحن في حاجة لأن نخلق جوا يشجع الاتصال الوثيق والمتواصل بين الأطراف المعنية».

ومن المنتظر حضور ما يقرب من ٨٠٠ مندوب دورة مجلس الاستثمار البريدي التي تعقد في أبريل /نيسان. وسوف يعقد أيضا مجلس الإدارة اجتماعاته من ٢٢ إلى ٢٥ أبريل/ نيسان ولكن دورته الرسمية الأولى سوف تجتمع من ٢٨ أكتوبر/تشرين أول إلى ١٥ نوفمبر/ تشرين ثان ٢٠١٣. **ر.ل.**

كلمة رئيسة التحرير

بفضل الطائرات والقطارات والسيارات ، زادت اليوم سرعة توزيع الخدمات البريدية. ولكن مفهوم «السرعة» تعبير نسبي – فاستلام بعيثة عبر الحدود يعني العديد من التعقيدات التشغيلية والجغرافية والثقافية. وعلاوة على هذه العوامل يوجد الشركاء المختلفون على طول سلسلة التوزيع والذين قد يكون لأنشطتهم تأثير سواء تعلق الأمر بوصول أو عدم وصول بطاقة تهنئة أو مشتروات تجارة إلكترونية إلى مقصدها النهائي في الوقت المناسب.

وفى هذا السياق ، تندرج قصة الغلاف في هذا العدد. فالآن يتم القيام بعمل حيوي بين البلاد الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي والشركاء من الجمارك وشركات الخطوط الجوية لكي لا تفشل شبكة التوزيع بسبب اعتبارات أمنية. ويعطي هذا المقال لمحة عن مدى التقدم المحرز في العمل المنجز بين القطاعات.

وفي أنباء أخرى، يبين اللقاء مع رئيس أكبر مستثمر بريدي في العالم من ناحية أحجام البريد للقراء التحديات التي تواجهها الخدمة البريدية للولايات المتحدة. إلا أن السيد باتريك دوناهو يرى بوضوح النور في نهاية النفق وهو على استعداد للكفاح من أجل مستقبل المنظمة.

ويمكن أيضا للقراء التعرف على الأبحاث الجديدة التي تأخذ بعين الاعتبار نوعية الخدمات البريدية كمؤشر على فعالية الحكومة. وتقدم هذه الدراسة المبدئية، التي أجرتها أكبر مدارس الأعمال في أمريكا الشمالية، بعض النتائج الهامة وسوف تحث بكل تأكيد القراء على متابعة هذا النوع من الدراسات.

فريال ميرزا، رئيسة التحرير ، مجلة *الاتحاد البريدي*.

هواية جمع طوابع البريد

حمامة تخلص على البعائث

تصميم الفنانين مايا اربر ودانييل درييز من برن.

يتوفر لدى الاتحاد البريدي العالمي طابع مصلحي جديد للتخليص على البريد الصادر من مقره ببرن فقط.

إن هذا الطابع المصلحي الذي أصدره البريد السويسري يكرم حمامة بازل الشهيرة وهو طابع غير مشرشر صدر عام ١٨٤٥ وكان يمثل حمامة بيضاء على درع أحمر. وكان أول طابع بارز وبالألوان في العالم.

وتبلغ قيمة هذا الطابع ١,٩٠ فرنكا وهي تعرفة التخليص الدولي من سويسرا ويمكن شراؤه بمكاتب هواية طوابع البريد بالبريد (لابوست) (philatelie.bern@post.ch) أو بمقر الاتحاد البريدي العالمي. إن الطوابع المصلحية للمنظمات الدولية يصدرها بريد البلاد التي يقع مقر هذه المنظمات بها. ولا تستخدم سوى في التخليص على البريد المرسل من مقر هذه المنظمات.

ولدى منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو) بباريس واللجنة الأوليمبية الدولية بلوزان أيضا طوابعهما المصلحية التي يصدرها البريد الفرنسي والبريد السويسري على التوالي. وقد تم إصدار الطابع المصلحي الثالث والعشرون للاتحاد البريدي العالمي في ٩ أكتوبر/ تشرين أول ٢٠١٢ إبان المؤتمر البريدي العالمي المنعقد بالدوحة في قطر. **ج.د.**

بايجاز

لمحة شخصية من الاتحاد البريدي العالمي

مساعدة البلاد الأقل تقدما

الاســـم: جوسلين كواميه
إدارة : التعاون على التنمية
المنصب: مساعدة، البرنامج الإقليمي لأفريقيا والبلاد الأقل تقدما
الجنسية: كوت ديفوار

في الوقت الذي يكون فيه الخبراء والمندوبون من الاتحاد البريدي العالمي متواجدين ميدانيا في أفريقيا لمهمة أو ورشة عمل، تعمل جوسلين كواميه بنشاط في الكواليس لضمان سير الأمور كما هو مقرر. وسواء تعلق الأمر بالعثورعلى مشاور أو بإرسال معدات أو بحجز رحلة طيران أو فندق في نطاق مشروع الاتحاد البريدي العالمي بأفريقيا، جوسلين هي التى تتولى كل هذه الأمور.

يقوم الفريق الذي تعمل به جوسلين بمساعدة البلاد الأقل تقدما على تحسين نوعية الخدمة لديهم في إطار المشروعات الإقليمية الأفريقية. وبما أنها تعمل بطريقة وثيقة للغاية مع أفريقيا، فغالبا ما تلجأ الإدارات الأخرى لجوسلين أو لزملائها من أجل المساعدة.

و«عندما ينظم زملاؤنا ورش عمل، نساعدهم وحاليا أساهم في إعداد خطة التنمية الإقليمية لأفريقيا»، على حد ما أضافت جوسلين قائلة.

وقد التحقت جوسلين بالاتحاد البريدي العالمي في ٢٠٠٢. فبعد دراسة القانون وبعد الحصول على ماجستير في الإدارة من فرنسا، كان عليها أن تختار بين العودة إلى الكوت ديفوار أو اللحاق بأبيها وهو دبلوماسي يعمل في سويسرا وقد فضلت الحل الثاني وتابعت فترة تدريبية بالمكتب الدولي بإدارة تنمية الأسواق. وبعد ذلك عملت جوسلين في خدمة هواية طوابع البريد ثم التحقت بوحدة التعاون على التنمية حيث تعمل حاليا. وبصفتها أفريقية تعيش في أوروبا ، تعترف جوسلين بأن المنصب يناسبها تماما. وأضافت «إنني أعرف الثقافتين وبالتالي أفهم اختلاف العقليات».

إن منصب جوسلين كواميه يتطلب الكثير لأن المهام الخاصة بالتخطيط والمشاكل التي يجب حلها من أجل ورش العمل لا تتوقف سوى في نهاية الاجتماع ويعود جميع المشاركين إلى ديارهم. ولكن الجهد المبذول يستحق. «إنني أحب عملي، حتى لو كان أحيانا مثيرًا للتوتر لأنني أعرف أنني أساعد البلاد الإفريقية التي تحتاج حقا مساعدتنا» ،على حد ما قالت في الخلاصة. **ك.ر.**

تنمية الأسواق

من البريد الدعائي إلى التسويق المباشر

لماذا تحولت الآن تسمية المجلس الاستشاري للبريد الدعائي الخاص بالاتحاد البريدي العالمي وأصبحت المجلس الاستشاري للتسويق المباشر؟

إن العديد من المستثمرين البريديين يعملون على تنويع عروضهم ويقدمون منتجات وخدمات مبتكرة. وإذا كان البريد الدعائي ما زال يشكل جزءا هاما من أحجام بريد الرسائل، إلا أن مؤتمر الدوحة ٢٠١٢ قرر أن الاتحاد البريدي يجب أن يتوسع في أعماله ليشمل جميع المنتجات والخدمات البريدية المبتكرة وجميع وسائل التسويق المباشر المستخدمة من جانب زبنه.

وقد دفعت التطورات التقنية بتزايد المستثمرين البريديين نحو دمج البريد المباشر التقليدي بأشكال أخرى للتسويق في بيئة متعددة الوسائط.

ويشير السيد راكيل فيراري، المسئول عن التسويق المباشر وعن العلاقات مع الشركاء في الاتحاد البريدي العالمي، قائلا: «من المهم بالنسبة للاتحاد البريدي العالمي أن يعكس الحقيقة الجديدة. فالعديد من المستثمرين البريديين يمكنهم اليوم دعم الحملات متعددة القنوات المتكاملة التي تعتبر أوسع من البريد الدعائي وحده».

وسوف يساعد الاتحاد البريدي العالمي المستثمرين البريديين على تعميق معرفتهم بالتسويق المباشر وتطوير الاستراتيجيات التي تهدف للتنويع بفضل المنتجات والخدمات المبتكرة. ويمكن بذلك للمستثمرين البريديين أن يشغلوا مكانة مهمة بصفتهم قنوات تسويق مباشر مهمة والمساهمة في الازدهار الاقتصادي والتجاري للقطاع.

وقد أنشأ بالفعل العديد من المستثمرين البريديين وحدات خاصة مكرسة للركائز الرقمية أو قاموا بشراء فروع متخصصة في التسويق المباشر. ويضم المجلس الاستشاري للتسويق المباشر ٤٧ عضوا منهم مستثمرين بريديين وشركات خاصة ورابطات. **ج.د.**

موضوع مسابقة ٢٠١٣ هو: لماذا يعتبر الماء موردا ثمينا ؟

يمكن للبلاد الأعضاء أن تقدم الرسالة التي سوف تمثلها في المسابقة الدولية لكتابة الرسائل للشباب لغاية ٣٠ أبريل /نيسان ٢٠١٣. ويتصادف موضوع مسابقة ٢٠١٢ حول الأسباب التي تجعل من الماء موردا ثمينا مع العقد الدولي للعمل «الماء، مصدر الحياة ٢٠٠٥- ٢٠١٥».

وسوف تقوم لجنة تحكيم دولية مكونة من خبراء في موضوع الماء بالحكم على الرسائل وتضم: إيفان دراغانيك، أخصائي برنامج الماء في نطاق برنامج الأمم المتحدة للتنمية بجنيف وأدريان بويغارنوه، مدير برنامج في المعهد الدولي للماء باستكهولم وريان روو ، الأخصائي في الاتصال بمعهد الماء التابع لجامعة شمال كارولينا في شابيل هيل واستيفاني نينو، المسئولة عن الاتصال في منظمة الأمم المتحدة UN-Water .

ويضمن النفاذ إلى الماء الصحة والرفاهية للإنسانية ويضمن المحافظة على الطبيعة. وقد أعلنت الأمم المتحدة في الآونة الاخيرة أن العالم قد حقق أهداف الألفية للتنمية التي تهدف إلى خفض نسبة السكان الذين لا يتوافر لديهم النفاذ بطريقة مستدامة للإمدادات بماء الشرب إلى النصف. وبالرغم من ذلك، فإن ١١٪ من سكان العالم ما زالوا لا يتمتعون بالنفاذ إلى ماء الشرب.

وبصفة عامة من المنتظر أن تشارك ٢٠ بلدا وما يقرب من ٢ مليون طفل في المسابقة السنوية وسوف يعلن عن أسماء الفائزين في شهر أغسطس/آب ٢٠١٣.

الكتب تعيد الذكريات

ماذا أصبح البرازيلي سرجيو فوكس دي سلفا، أول فائز بالمسابقة الدولية في كتابة الرسائل عام ١٩٧٢؟ وأيضا ما الوضع بالنسبة للباكستاني فيصل منيب. والأيرلندي ريتشارد ناش أو الفائزة من النيبال شيرا تيميلسينا، الفائزين في مسابقات ١٩٨٢ و١٩٨٦ و١٩٩٨؟

لم يكونوا سوى مراهقين صغارعندما فازوا في المسابقة. ولكن الآن يمكنكم أن تكتشفوا ماذا حدث لهم هم وللفائزين الآخرين في كتاب جديد عن المسابقة الدولية للاتحاد البريدي العالمي. وعنوان هذا الكتاب «الكلمة للشباب» Giving Youth a Voice وهو يجمع جميع الرسائل الفائزة من ١٩٧٢ حتى ٢٠١١ ويتضمن معلومات عن تاريخ المسابقة والوضع بالنسبة لفن كتابة الرسائل اليوم.

وقد بحث منظمو المسابقة بحماس لمعرفة ما آل إليه الفائزون السابقون بعد كل هذه السنين. و«لم يكن من السهل العثورعليهم لأن البعض قد انتقل من مكانه والبعض الآخر تزوج. ولكن مع المثابرة في البحث وبمساعدة الزملاء في البلاد وسحر الشبكات الاجتماعية، أمكننا العثور على أكثر من ٢٠ فائزا»، على حد ما قال السيد ريال ليبلان، المسئول عن الاتصال.

«الموضوع كان مبهرا أن نكتشف ما آل إليه الفائزون السابقون. وكانت ذكرياتهم عن المسابقة ما زالت مليئة بالحياة». ويصف الكتاب تأثير المسابقة على حياة الفائزين كإحدى المراحل المهمة في شبابهم.

«إن الحصول على الجائزة أقنعني بأن الكتابة مغامرة جميلة وأداة قوية في التعبير»، على حد ما قالت البنغلاديشية شارميني عباسي، الفائزة عام ١٩٨٤ والتي أصبحت كاتبة.

إن الكتاب متوافر بالفرنسية والإنجليزية وهو يكرم المسابقة في كتابة الرسائل ويذكر القراء بقوة الكتابات.

الكتاب يمكن الحصول عليه من المكتب الدولي وللاستعلام
الاتصال بـ: communication@upu.int
الصور لورينا مايير

02

عبور الحدود

يعمل الاتحاد البريدي العالمي بطريقة وثيقة مع المنظمة العالمية للجمارك ومع شركاء آخرين من أجل المساعدة على أن تصل المليارات من البعائث البريدية إلى مقصدها النهائي بسرعة أكبر.

بقلم
مورفن ماكلين
الصور:
كارلوس كولهيو

تجتاز المليارات من البعائث البريدية جيئة وذهابا العالم في شبكة المستثمرين المعينين المنتمين للبلاد الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي الـ ١٩٢. ووفقا لآحدث الأرقام، تضمن ذلك أكثر من ٥٨ مليون طرد و٤,٧ مليار بعيثة بريد رسائل وأكثر من ٥٠ مليون بعيثة من بعائث البريد العاجل الدولي أو خدمة التوزيع السريع في ٢٠١١.

وبينما يتراجع عدد الرسائل التقليدية المرسلة من الزبن، تزداد أهمية التجارة الإلكترونية ازديادا كبيرا. وقد لاحظ المستثمرون البريديون ارتفاع أحجام الطرود (البالغ وزن كل منها ٣٠ كغ) والرزم الصغيرة (لغاية ٢ كغ) المعالجة في شبكة الاتحاد البريدي العالمي. وفي نفس الوقت، تنعكس القيود التنظيمية ومتطلبات الأمن المتشددة في عالم تتنامى فيه العولمة على سلسلة الطلب البريدية متسببة أحيانا في إبطاء التوزيع.

إن المستثمرين البريديين قد وجدوا أنفسهم فى وضع تتجاذبهم فيه جميع الاتجاهات. وعليهم الإبقاء على الالتزام الخاص بالخدمة الشمولية من أجل ضمان النفاذ إلى الخدمات البريدية للجميع وعليهم أن يلبوا احتياجات زبنهم بالنسبة للتوزيع السريع كما عليهم أن يفوا بالتزاماتهم الخاصة بالعمل مع كل الأطراف المعنية لضمان المشاركة في المعلومات والأمن. وبما أن الوقت من ذهب فإن أي تأخير في وصول البعائث البريدية إلى مقصدها النهائي في الوقت اللازم يؤدي إلى أجر أقل بالنسبة للمستثمر البريدي المسئول.

إلا أن المستثمرين البريديين يستعدون لمجابهة هذه التحديات. وخلال المؤتمر البريدي العالمي عام ٢٠١٢، أقرت لأول مرة البلاد الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي معايير إجبارية دنيا بالنسبة لسلامة البريد. وفي قرار منفصل، وافق الاتحاد أيضا على أن يدفع إلى الأمام الجهود المبذولة لتوفير البيانات الإلكترونية الخاصة بالبعائث البريدية مسبقا لهيئات الرقابة على الحدود والجمارك وسلطات الطيران.

ومنذ سنوات عديدة يتم تحسين عملية تبادل المعلومات بين المستثمرين البريديين والسلطات الجمركية. وفعلا تم إنشاء فريق الاتصال بين الاتحاد البريدي العالمي والمنظمة العالمية للجمارك عام ١٩٦٥. فالقيام بالأمور بطريقة منسقة على الصعيد العالمي أمر حيوي، على حد ما قال السيد أكيو ميياجي، مدير العمليات والتقنياء بالاتحاد البريدي العالمي. «إن التنسيق على الصعيد الدولي حتمي وعلى الاتحاد البريدي العالمي الالتزام بجذب الأطراف المعنية للمائدة من أجل الحوار لوضع الحلول المواتية للشئون الدولية».

نوعية الخدمة

كان أحد التحديات هو ضمان وصول بعيثة البريد عابرة الحدود إلى مقصدها النهائي في الوقت المناسب وألا تتأخر بسبب المعالجة الجمركية. وكما تم التذكير بهذا الأمر في مؤتمر ٢٠١٢ بالدوحة. يعتبر ذلك حيويا إذا كان المستثمرون البريديون يريدون أن يوفوا بالتزامهم بدعم نوعية الخدمات البريدية . ففي الدوحة، قررت البلاد أنه يجب أن تصل نسبة بعائث بريد الرسائل الدولية الاولوية التي يتم توزيعها حسب المعيار ي+ ٥ أو خمسة ايام عمل بعد إيداعها بالبريد إلى ٨٥٪ بدءا من ٢٠١٣.

ويشرح السيد اكيليش ماتيور، المنسق للسلسلة اللوجيستية بالاتحاد البريدي العالمي، هذا الأمر قائلا: «إذا كانت الجمارك تستغرق وقتا طويلا للقيام بإجراءاتها فإن ذلك يؤدي إلى تأخير البريد. وعليه، نريد مساعدة الجمارك على أداء عملها بأسرع وقت ممكن بحيث يستلم الزبن البريديون بريدهم بأسرع ما يمكن».

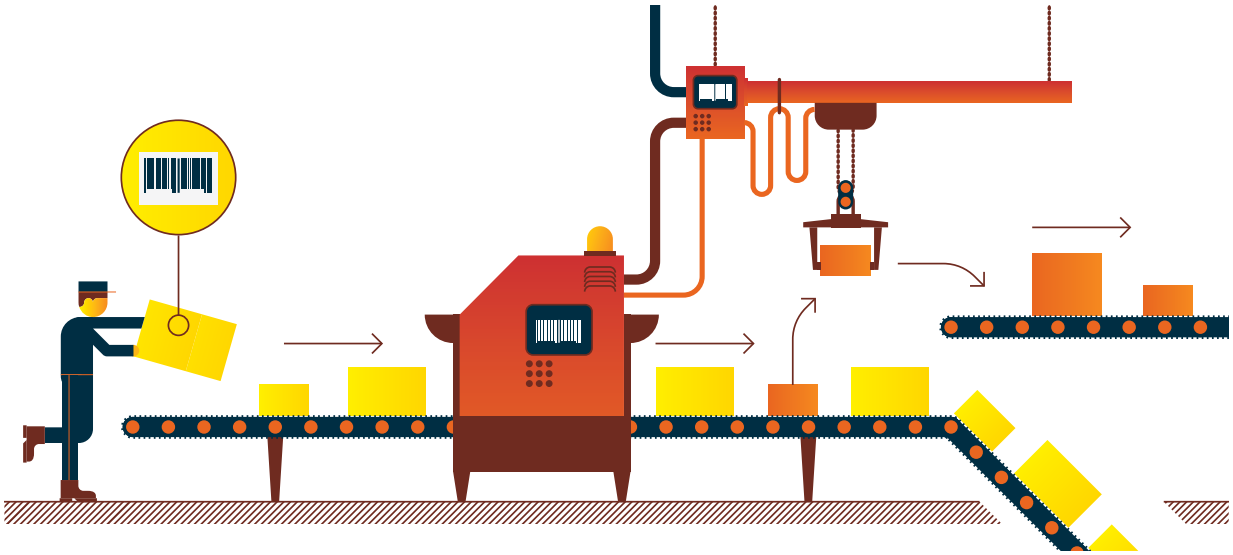
الإشعارات المسبقة

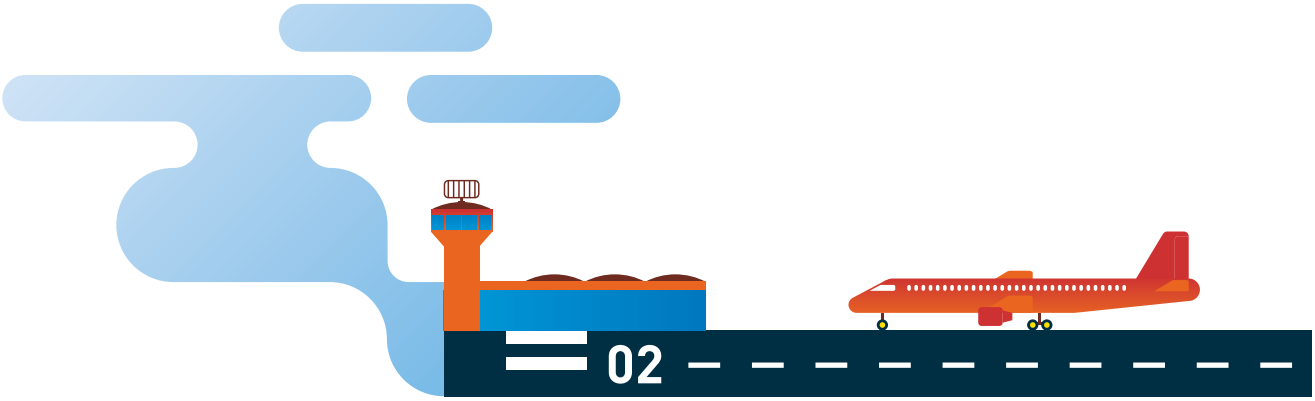
هنا تلعب عملية إرسال المعلومات مقدما لشركاء الاتحاد البريدي العالمي في السلسلة اللوجيستية دورها. وقد شق قرار المؤتمر الذي عقد في الآونة الأخيرة الطريق ليتم تقديم المعطيات الخاصة بالبعائث البريدية مقدما. وسوف يتم ذلك بالاستعانة برسالة إلكترونية نمطية يتم تطويرها بالتشاور مع المنظمة العالمية للجمارك.

وسوف تشكل الرسالة الالكترونية التكملة للنسخة الورقية الحالية من نماذج الإقرارالجمركي CN22 و CN23. ويحتمل أن تصير عملية إرسال رسالة تتضمن مثل هذه البيانات إجبارية بالنسبة لجميع البلاد الأعضاء في الاتحاد الـ١٩٢. وقال بهذا الصدد السيد بيتر أونيل من البريد الكندي الذي يرأس فريق عمل الاتحاد البريدي العالمي والجمارك والذي شارك في اختبار الرسالة النمطية الإلكترونية للسنوات الستة الماضية : «كان هناك اتجاه عام يميل لتجربة عمليات هذا النشاط وجعله تلقائيا».

وفي نفس الوقت، قام الاتحاد البريدي العالمي- بدعم مالي من كندا ومن تعاونية الاتحاد البريدي العالمي للبريد العاجل الدولي (وهي رابطة مكونة من المستثمرين البريديين المعينين وتركز على تحسين خدمات التوزيع السريع للبريد) بتطوير نظام معلوماتي للتشغيل المتبادل وهو نظام الإقرار الجمركي الذي يمكن أن يستخدمه في آن واحد المستثمرون البريديون والجمارك لتبادل المعلومات. وهناك برنامج أول تم وضعه لتنفيذه في ٢٠١٣.

وقال السيد أونيل إن المستثمرين البريديين سوف يكون لديهم إمكانية إدراج نظام الإقرار الجمركي في بيئة برماجياتهم وفي عمليات مؤسساتهم ولكن ذلك سوف يستغرق وقتا طويلا. «نحن نعيد في الوقت الحاضر هيكلة كل مكاتب التبادل لدينا في كندا بحيث يتسنى لنا إدخال هذه البرمجيات في بداية ٢٠١٤» ، على حد ما قال.





وضع المعايير

لتبادل هذا النوع من البيانات الكترونيا، كان يجب أولا تطوير وتجربة رسالة نموذجية – ITMATT. وتم بالفعل تبادل هذه الرسائل بخصوص البعائث البريدية بين المستثمرين البريديين في فريق الاختبار. وكما شرح السيد أونيل من البريد الكندي، هناك مراحل متعددة مختلفة في عملية الاختبار. ففي البداية، كان المستثمرون البريديون المشاركون يحاولون وضع البيانات الخاصة بالبعائث البريدية الإلكترونية بطريقة مماثلة للطريقة الورقية في وضعها وإرسالها واستلامها. وبالتالي، تم إجراء اختبارات مع بعض السلطات الجمركية القومية المختارة.

والخطوة التالية سوف تتمثل، حسبما أشار السيد أونيل، في تبادل البيانات مع الخطوط الجوية بحيث تتيح للناقل أن يفهم وضع البريد المنقول ويتيسر له أن يقدم تقريرا إلى موظفي الأمن في بلد المقصد. «وتمثلت مرحلة البداية في بلوغ مستوى من التفاصيل يسمح للسلطات بغربلة البريد حتى مستوى البعيثة الواحدة للتأكد من ملاءمتها للطيران هذا من جهة ومن جهة أخرى القيام بالعملية الجمركية التقليدية وفقا لما يتطلبه القبول القانوني وعمليات التهريب والضرائب».

وقد شاركت الجمارك في كندا والولايات المتحدة في العديد من الاختبارات المستخدمة لتهذيب والوصول بالمعايير الخاصة بالرسالة إلى المستوى الأمثل. وأشار السيد أونيل «أما المرحلة التالية فقد توجهنا لنظرائنا في المنظمة العالمية للجمارك وقلنا لهم انظروا لقد مررنا ببعض التجارب العملية وما نريد أن نقوم به الآن هو الحصول على مباركتكم بخصوص رسالة نموذجية يمكن استخدامها لهذا الغرض على الصعيد العالمي».

وكانت إجابة المنظمة العالمية للجمارك التي ارتكزت على النتائج «الممتازة» للاختبار مليئة بالحماس. وقالت المنظمة: «تدعم المنظمة العالمية للجمارك بقوة هذا الأمر بل تحث الإدارات الجمركية والمؤسسات البريدية على التعاون على الصعيد القومي من أجل ضمان سلامة البعائث البريدية وأمنها والإقلال من المخاطر في الرواج البريدي».

المشروعات النموذجية

استطاعت الوكالة الكندية لخدمات الحدود وبريد كندا تنشيط إرسال واستلام البيانات الإلكترونية في مشروعات نموذجية. وقد قالت الوكالة إن «الوكالة الكندية لخدمات الحدود تعترف بالفوائد المتعددة التي يمكن الحصول عليها من إقرار مثل هذا النظام».

ويعتبر البريد الملكي لبريطانيا العظمى أحد المستثمرين البريديين الذين اشتركوا في المشروعات النموذجية من البداية قبل ذلك بست سنوات. وشرح السيد دافيد بيلكينغتون، رئيس السياسة الدولية والجمركية، أن المشروعات النموذجية بدأت في العمل على أسس متعددة الأطراف مع المنظمات والشركات المختلفة وعلى أسس ثنائية الأطراف مع البلاد الشريكة خصوصا الولايات المتحدة وكندا. وقد عملت بريطانيا العظمى مع وكالتها الحدودية لتحضير التغييرات المقبلة.

وقال بهذا الصدد: «داخليا لدينا عدد من المشروعات مع سلطاتنا الجمركية وقوات الحدود التي تقوم بمراجعة البريد عند الوصول. ونحن نعمل مع المنظمتين من أجل تنمية التبادل واستخدام البيانات».

وأضاف مدير مشروع تبادل المعلومات الإلكترونية (EDI) بالبريد الملكي ، السيد نيك غلين، قائلا إن الأمر يتعلق باختبار البنية القاعدية الفنية. ويتم تبادل البيانات بالاستعانة ببعائث بريدية حقيقية ولكن بأحجام صغيرة للغاية في الوقت الحاضر. «ثم يقوم البريد الملكي بتسجيل هذه البيانات ويرسلها إلى الخدمة البريدية للولايات المتحدة وبريد كندا» على حد ما قال. وقد أضاف السيد غلين: «إن هذا النشاط يعمل جيدا. فنقوم بنجاح بتبادل البيانات على أساس يومي مع المستثمرين البريديين الاثنين المذكورين ولكننا في حاجة لتطوير هذه المنهجية من أجل تقديم حل شامل».

ويوافق السيد أونيل على أن التجربة كانت حتى الآن ناجحة. وقال «إنها قد أرست الدعائم لتبادل البيانات الذي سوف يتم» ثم أضاف: «الآن يجب ضمان رسالة نموذجية يمكن استخدامها لأغراض متعددة». وشدد قائلا إن هناك إمكانيات ضخمة لخلق التوافق الحركي في المعلومات المتبادلة فيما يتعلق بتسهيل أمن الحدود والطيران والبريد.

الزبون هو المفتاح

يجب بالطبع الحرص على ألا يغيب عن نظرنا الدور الرئيسي الذي قد يلعبه الزبون في نقل البيانات الإلكترونية. وبالنسبة للمعلومات عن البعثة البريدية التي يجب استلامها في بلد المقصد، فيجب بكل وضوح أن تكون دقيقة ومسجلة بطريقة صحيحة في نقطة التسجيل الأصلية. وقال أونيل إن: «التغيير الأكبر الذي سوف يحدث بالنسبة لنا نحن المستثمرين البريديين في سير العمليات بالنشاط هو المعاملة مع الزبون والتأكد من أن الأمر يتم معالجته بفعالية. ومن المرجح أن هذا الجزء من المشروع هو الاكثر مشقة».

وأضاف قائلا : «هنا في كندا من المرجح أن القوانين لدينا لا تختلف كثير عن مثيلاتها حول العالم. ولدينا مراكز حضرية مهمة يتوافر بها إنترنت عالي السرعة ويسمح لنا أن نتبادل الحديث بوضوح مع الزبون سواء أعد الطرد في مكتبه أو في منزله مباشرة وذلك في كل مكان ولغاية التجهيزات الريفية حيث لا تتوافر بانتظام شبكة الإنترنت».

ومع الزبن البريديين من الشركات، ليس من المنتظر أن تشكل عملية جمع المعلومات المفيدة أية مشكلة. إلا أن ما يسمى المستخدم الاجتماعي فهو مسألة مختلفة. وقد قال السيد بيلكينغتون بهذا الشأن: «الحقيقة أن لدينا ٦٤ مليون زبون في المملكة المتحدة يمكنهم أن يدخلوا إلى أي مكتب بريد ويودعوا طردًا مزودًا بإقرار جمركي». وأضاف «إنه تغيير ثقافي هائل بالنسبة لزبننا وتحدي ضخم بالنسبة لجمع كل هذه البيانات في المملكة المتحدة فقط ليمكن توجيهها وفي نفس الوقت ضمان الالتزام بالخدمة الشمولية لدينا».

«ويتمتع المستثمرون البريديون بثقة زبنهم ويجب أن يعملوا معهم خلال المرحلة الانتقالية وتعريفهم بالتغييرات»، على حد ما قال السيد بيلكنغتون.

«إن المستثمرين البريديين يشغلون مكانة مميزة. ونحن موردون موثوق بهم ونشكل جزءا موثوقا فيه من المجتمع. وعلينا أن نعرف الناس كيفية تقديم البيانات التي يمكننا استخدامها. ويجب أيضا الاعتراف بأنه علينا أن نحمي بياناتنا وعلينا أن نبلغ أطرافا أخرى من سوف يستخدم البيانات التي مددناهم بها من أجل عمليات التخليص الجمركي».

«إن أكبر تغيير في عمليات المعالجة سوف يتركز بالنسبة لنا نحن المستثمرين البريديين في التعامل مع الزبون وضمان المعالجة بفعالية.»

العمل الذي يجب القيام به

إن الخطة هي تنفيذ الرسالة النموذجية – ITMATT على مراحل خلال الدورة الحالية بدءا بالبلاد التي نجحت بالفعل في استكمال الاختبارات. وبينما يتم وضع اللمسات الاخيرة على الحل الفني، هناك عقبة أخرى يجب التغلب عليها. «من الشروط المسبقة للتنفيذ هو وجود هيكل جيد للاتصال بين المستثمرين البريديين والجمارك أو سلطات مراقبة الحدود»، وفقا لهارالد فييريش، مدير مركز التقنياءات البريدية، الذي أدار التطوير الفني للرسالة نموذجية – ITMATT ونظام الإقرار الجمركي CDS .

ومن المتوقع أن توافق المنظمة العالمية للجمارك. «لا يعمل أي نظام لإرسال الرسائل القصيرة بصفة منعزلة فيجب إدخاله في نسيج العمليات الخاصة بالتخليص على البعائث البريدية. ويجب إقامة علاقات الاتصال المناسبة التي تربط بين السلطات الجمركية القومية والمستثمرين البريديين المعينين والأطراف المعنية الأخرى» ، على حد ما قيل.

وقال السيد دافيد بيلكنغتون من البريد الملكي بوضوح أنه ما زال هناك الكثير من العمل الذي يجب القيام به خلال دورة النشاط المقبلة ٢٠١٤- ٢٠١٨. «فقد وافق المؤتمر على الاجتهاد في العمل في هذه الفترة لتطوير نظام يتيح لنا تبادل البيانات. وخلال هذه الفترة، نحتاج لوضع القواعد والإطار الشرعي والمعايير والعملية التي تتيح تبادل البيانات. ولكنه قال إن المنهجية لن تكون مثل «الانفجار الكبير».

وبالفعل، أقر مؤتمر الاتحاد البريدي العالمي في حكم أنه «ما زال هناك مستويات متفاوتة بالنسبة للموارد وللخبرة ومعدات الحاسوب واليد العاملة فيما بين المستثمرين المعنيين». «ويمكنني أن أقول إن البنية القاعدية هو الموضوع الوحيد الأكثر أهمية. فيجب على البلاد أن تجد الموارد لتطبيق الأنظمة الخاصة بالتقنية المعلوماتية الاستثمارية»، على حد ما قال السيد ماتور من الاتحاد البريدي العالمي. إن المستثمرين البريديين يجابهون تحدي إرسال البيانات الإلكترونية من أجل أمن الحدود والجمارك. إن التغيير لن يحدث بين يوم وليلة، ولكن العمل يسير في طريقه.م .م.

مورفين ماكلين صحفي حر مقره بيرن في سويسرا.

Total Shipping /
Package Volume
14% GROWTH
3.5
Billion
3.3
Billion
2010
UNITED STATES
POSTAL SERVICE
UNITED STATES
POSTAL SERVICE

مواصلة السباق

قال السيد باتريك دوناهو، المدير العام للبريد للخدمة البريدية للولايات المتحدة إن القطاع البريدي أمامه مستقبل باهر حتى لو كان هناك بعض التحديات الضخمة.

أجرى الحديث:
ريال ليبلان
وفريال ميرزا

الصورة:
الخدمة البريدية
للولايات المتحدة

الاتحاد البريدي: بما أنك قد عملت لمدة أربعين عاما تقريبا في القطاع البريدي، فماهي رؤية سيادتكم للتغيير الذي طرأ على النشاط وعلى الزبن؟

باتريك دوناهو: لقد شهدت تغيرا عميقا في هذا النشاط. فعندما بدأت، كان معظم النشاط يتركز في الرسائل والبريد من الدرجة الأولى. أما اليوم، فهو خليط من بريد الدرجة الأولى والرزم والبريد الدعائي والآن نقوم بربط النسخ الرقمية بالنسخ الورقية والخطوة القادمة سوف تكون التحول إلى النظام الرقمي. وعليه، فإن النشاط قد تغير تغيرا جذريا.

بالنظر للوضع الاقتصادي الصعب الذي تمر به الكثير من الأنشطة وخصوصا الخدمة البريدية للولايات المتحدة، فكيف ساعدتكم خبرتكم السابقة في التعامل مع القرارات الصعبة مثل خفض عدد العاملين أو غلق مكاتب البريد؟

إن أحد الأشياء التى كانت مفيدة للغاية هي أننى أفهم حقيقة ما يحدث في المنظمة. إلى جانب ذلك، أتاح وجودي في القيادة لعدد من السنوات إمكانية الاستقرار بالنسبة للتخطيط على المدى البعيد. وكان علينا أن نخفض العمالة -٣٦٪ خلال السنوات العشرة الأخيرة. ولكن أمكننا القيام بذلك بضغط عدد العاملين بأسلوب تدريجي طبيعي لأن الاستقرار المتوافر لدينا قد ساعدنا على النظر بعيدا لنرى ما سوف يحدث في البريد وبناء عليه، تنظيم الأمور.

يتضح من النتائج الربع سنوية الأولى لعام ٢٠١٣ وجود نمو في الطرود وتحسن الفعالية. هل هذه علامة على أن الشركة في طريقها لتحقيق الربحية؟

إن النتائج المشجعة الناجمة عن بريد موسم العطلة لا يمكن أن تسندنا مع تقدمنا في السنة المالية الحالية ومع مجابهتنا للتحديات المالية. وبالإسراع في عمليات خفض التكاليف، سوف نواصل زيادة فاعليتنا وسوف نقترب من تحقيق الاستقرار المالي على المدى البعيد. ويجب على الكونغرس أن يضطلع بدوره وأن يعتمد التشريع الذي يسمح لنا بإدارة تكاليفنا بطريقة أفضل ويعطينا المرونة التجارية للعمل بطريقة تقارب طريقة عمل الشركات. إن ذلك سوف يساعد على نجاح الخدمة البريدية وصناعة إيداع البريد التي تدعمها الخدمة البريدية.

بالنسبة لإجراءات خفض التكاليف، قمتم في الآونة الأخيرة باتخاذ قرار بإلغاء توزيع بريد الرسائل أيام السبت. فهل ما زلتم تشعرون بالراحة لهذا القرار؟

بلا جدال. وقد قمنا لتونا بالإعلان عن خطة التوزيع الجديدة لدينا، التي تحدد توزيع البريد لمدة خمسة أيام بينما تم الإبقاء على توزيع الطرود لمدة ستة أيام. ونحن نقدم منهجية جديدة بالنسبة للتوزيع تعكس النمو الشديد في نشاط الطرود وتناسب الحقائق المالية الناجمة عن التغير في عادات الإيداع في أمريكا.

«يجب على الكونغرس أن يعتمد التشريع الذي يسمح لنا بإدارة تكاليفنا بطريقة أفضل والذي يعطينا المرونة التجارية للعمل بطريقة تقارب طريقة عمل الشركات.»

سوف تبدأ خطة التوزيع في شهر أغسطس/ آب . وما أن يتم تطبيقها على أتم وجه، سوف يمكننا توفير ما يقرب من ٢ مليار دولار أمريكي سنويا. وقد أبرزت التحريات المستقلة أن ٨٠٪ من الأمريكيين يوافقون على هذه الخطة. فالجمهور الأمريكي يفهم تحدياتنا المالية ويدعم هذه الخطوات كمنهجية مسئولة ومعقولة لتحسين وضعنا المالي.

إلى أي مدى تعتقدون أن مشاكل الخدمة البريدية للولايات المتحدة تعتبر مقياسا يعكس الوضع ببقية القطاع البريدي؟

إذا ألقيت نظرة على ما حدث في نطاق شئوننا المالية، نجد أمرين. أولا: معظم مشاكلنا في السنوات الأربعة أو الخمسة الأخيرة نبعت من ضرورة الدفع المسبق للخدمات الصحية للمتقاعدين والذي بلغ ٥,٥ مليار دولار أمريكي سنويا.

لو لم يكن علينا تأدية هذه المدفوعات، لاستطعنا بسهولة أن نخفض تكاليفنا وأن نحافظ علي موازنة إيجابية مع فقدان أحجام البريد التي واجهناها. وفي السنتين الأخيرتين، مررنا بخسائر إضافية في الاستثمار. وسوف يساعدنا الانتقال إلى نظام توزيع البريد في مهلة خمسة أيام ونظام توزيع الطرود خلال ستة أيام على العودة إلى تحقيق النتائج المالية الإيجابية. إن المفتاح بالنسبة لنا هو تشريع شامل يخص المتطلبات الحالية لإعادة التمويل، ليس بالابتعاد عن هذه الشروط ولكن بإعادة هيكلة الدفع بحيث نرجع إلى أساس مالي جيد ومتين.

إنك شخص شق طريقه إلي أعلي بكل ما تعني هذه الكلمة فكيف كانت عملية صعود السلم المهني للشركة؟

إن حياتي العملية جذابة للغاية. فقد بدأت من أسفل الدرج ككاتب عندما كنت أذهب الى المدرسة ثم صعدت الدرجات في المنظمة حتى وصلت إلى المقر الرئيسي. ولغاية سنتين من قبل، كنت مديرا للاستثمار لمدة عشر سنوات تقريبا. ثم أصبحت المدير العام للبريد. لقد تعلمت الكثير وآمل أن أكون قد قدمت تأثيرا إيجابيا على الخدمة البريدية وعلى القطاع.

ماهي تنبؤاتك بالنسبة لمستقبل القطاع؟

اقولها بصراحة إنني أنظر إلى مستقبل الخدمة البريدية ومستقبل القطاع البريدي في مستقبل هذه الصناعة في مجملها بنظرة يملؤها الأمل . فهناك الكثير من الفرص في المستقبل سواء تعلق الأمر بالبريد من الدرجة الأولى أو بالتسويق المباشر أو الطرود. هناك أيضا فرصة الانتقال إلى النظام الرقمي في المستقبل. وهذا أمر لا يخص فقط الولايات المتحدة ولكنه ينطبق على العالم بأسره. وكل الأمر هو إلى أي مدى تريد أن تستغل ذلك وأن تخطط له وأن تجعله يتحقق.

من منظورنا، نعتقد أنه متى قمنا بحل بعض الموضوعات التشريعية وانتهينا منها، فسوف نعود إلى طريق النمو. لقد حققنا نوعا من الاستقرار الجيد في السنتين الأخيرتين فيما يتعلق بالبريد. كما أن الطرود قد تزايدت بشدة ونحن نرى أن ذلك سوف يستمر في المستقبل.

لقد شاركت في مؤتمر الاتحاد البريدي العالمي ٢٠١٢، ما هي النتائج الجاهزة الرئيسية التي خرجت بها منه ؟

لقد تعلمت الكثير. فهناك أوجه تشابه كثيرة في محيط المستثمرين البريديين. بعض المشاكل متماثلة علاوة على تحدي الإنترنت وكيفية تأثيره على أنشطتنا. والنقطة الأخرى هي أنني قد تعلمت أن موازنة المستثمرين البريديين الآخرين أقوى بكثير بالخدمات المالية وهذا الفرق الوحيد عندما نلقي نظرة على النشاط في مجمله.

أما الحلول الجاهزة الأساسية فهي بعض الأمور التي يجب أن نقوم بها جميعا. فنحن في حاجة لأن نعمل سويا عبر الاتحاد البريدي العالمي لنصل إلى هذه النقطة ويجب علينا أن نقوم بذلك في أسرع وقت ممكن. فالوقت من ذهب ومن الحتمي أن نتحرك بسرعة لننفذ ما نحتاجه بالنسبة للمستقبل. **ر.ل. و ف. م.**

الخدمات البريدية للولايات المتحدة في لمحة

٥٢٢ ألف و١٤٤ موظف
٣١ ألف و٢٧٢ مكتب أفراد تدير الخدمة البريدية
١٦٠ مليار بعيثة بريدية تتم معالجتها
تعالج ٤٠ في المائة من أحجام البريد على الصعيد العالمي
الإيراد يصل إلى ٦٥ مليار دولار أمريكي، ويصل البريد من الدرجة الأولى إلى ٢٩,٨ مليار دولار
٢١٢ ألف و٥٣٠ سيارة وهذا الأسطول من أكبر الأساطيل المدنية في العالم
٦٥٤ ألف و٥٦٠ نقطة توزيع جديدة أضيفت إلى الشبكة.

• *كل الأرقام تستند إلى بيانات عام ٢٠١٢.*

السيد باتريك دوناهو يتحدث مع الصحفيين

«هناك أيضا فرص للتحرك نحو المستقبل مع النظام الرقمي والموضوع هنا لا يخص فقط الولايات المتحدة ولكنه يخص العالم بأسره.»

إعادة البريد إلى المرسل منه وعلاقتها بفعالية الحكومة

يقترح بحث جديد أجرته مدارس الأعمال التي تشغل القمة في مستواها أن نوعية الخدمات البريدية القومية قد تلقي بعض الضوء على فعالية الحكومة.

بقلم
توبيه فريمان

وفقا لأحد مقدمي هذا البحث وهو خبير اقتصادي مؤسسي، السيد أندريه شلايفر، يتم بصفة عامة التركيز على الأسباب السياسية عند مناقشة عدم فعالية الحكومة. ويؤدي ضعف مستويات الشفافية والمساءلة إلى الفساد وعدم الفعالية وفي النهاية إلى انهيار المعايير وهذه هي الحجة التي تقدم. وعليه، يفترض أن العلاج لعدم الفعالية هو زيادة الشفافية والمساءلة والأبعاد السياسية الأخرى.

إلا أن شلايفر وزملاءه قد اعتمدوا منهجية مختلفة لفهم عدم فعالية الحكومة. ومع مواصلة توجيه النظر إلى عالم الأعمال والقطاع الخاص، يركز على معايير رأس المال الإنساني والبنية القاعدية التقنية ثم في النهاية نوعية الإدارة في المؤسسات العامة. وهو يحاول أن يفهم كيف تساهم هذه العوامل في خلق نوعية أفضل وخدمة أفضل.

ولكن كيف يمكننا أن نعرف إذا كانت هذه العوامل التي تعتبر اقتصادية توافق سير عمل المؤسسات العامة؟ للإجابة على هذا السؤال، قام شلايفر وزملاؤه من جامعة هارفارد وجامعة أوتاوة ومدرسة الأعمال EDHEC ومدرسة تاك للأعمال في مدرسة دارتموث بتطوير منهجية أنيقة لقياس النوعية التي تميز الحكومات حول العالم وفعاليتها. وقد قاموا ببساطة بقياس ما إذا كان البريد الدولي الموجه إلى مرسل إليه وهمي تتم إعادته إلى المرسل منه كما ينص الاتحاد البريدي العالمي على ذلك.

ووفقا للمادة ١٤٧ من البروتوكول النهائي لنظام بريد الرسائل للاتحاد البريدي العالمي لعام ٢٠٠٩، يجب على المستثمرين البريديين المعينين أن يقوموا «فورا» بإعادة الرسائل التي يعتبر من الواضح عدم إمكان تسليمها، إلى بريد المصدر. وفي الظروف العادية، يمكن للمستثمر المعين أن يحتفظ بالرسالة لمدة شهر. أما في بعض الحالات الخاصة، يمكن مد هذه المهلة إلى شهرين.

لقد تم اختيار مهمة إرسال وإعادة الرسالة لأنها «خدمة عامة بسيطة إلى حد ما وعالمية» ، على حد ما قال الباحثون الذين أضافوا ما يلي: «نحن نبحث هكذا في فعالية الحكومة بمجرد التأكد من أن هذه المهمة قد تم تنفيذها فعلا»، حسبما أبرز البحث. وأضاف الكتاب قائلين «نحن نبحث في خدمة حكومية لا يلعب الفساد فيها أى دور.... ولا تخدم أي غرض سياسي أكبر سواء بإعادة الرسالة أو بالتخلص منها».

وقد أرسل هؤلاء الجامعيون المئات من الرسائل إلى عناوين مؤسسات غير موجودة في ١٥٩ بلدا باستخدام أسماء وهمية لشركات وشوارع في الولايات المتحدة. وكانت الرسائل تستوفي المتطلبات البريدية مثل صحة العنونة. وتم بحروف عريضة وسهلة القراءة طبع عنوان العودة وهو مدرسة تاك للأعمال بالولايات المتحدة، وكذلك عبارة: «رجاء الإعادة إلى المرسل منه في حالة عدم التسليم».

جوانب الأداء المختلفة

ثم انتظروا النتيجة ولكن لم تتم إعادة أية رسالة في غضون شهر. ومع ذلك تمت في النهاية إعادة ٦٠ في المائة من الرسائل. بالفعل، عادت جميع الرسائل المرسلة إلى الولايات المتحدة والسلفادور وجمهورية التشيك ولوكسمبرغ في غضون ٩٠ يوما. وقد وصل أيضا ١٧ بلدا آخرا لنسبة إعادة تبلغ ١٠٠ في المائة في الشهور الستة التالية لإرسالها. وقد تضمنت هذه البلاد كندا والنرويج وألمانيا واليابان وأوروغواي وباربادوس والجزائر. وفي الإجمالي، لم ينجح ١٦ بلدا في إعادة مجرد رسالة واحدة في شهور الدراسة الستة. وكانت أغلبها دولا من أفريقيا، ولكن هناك أيضا طاجكستان وكمبوديا وروسيا.

وفقا لنظام بريد الرسائل، على المستثمرين البريديين أن يعيدوا «فورا» الرسائل التي يبدو «جليا» أنه يستحيل توزيعها، إلى بريد المصدر.

وقد وجد الباحثون أن البنية القاعدية الأساسية مثل عدد مكاتب البريد الدائمة المتوافرة لخدمة السكان، لها تأثير قوى على نسبة إعادة الرسائل. ومايقرب من ٨٥٪ من الرسائل المرسلة إلى البلاد التي تتسم بدخل مرتفع عادت بينما لم يُرجع الربع الأكثر فقرا من العينة العالمية سوى ٣٢٪ في المتوسط.

إن التنوع في مستوى الأداء في نسبة إعادة الرسائل معبرة. فهي تلقي الضوء على انتشار عدم الالتزام تجاه النصوص الرئيسية للاتحاد البريدي العالمي، خصوصا فيما يتعلق بإعادة الرسائل بصفة معتادة في مهلة شهر واحد. كما أنها تشير إلى بعض الجوانب الاقتصادية مثل توافر التقنية ونوعية الإدارة.

ولتقييم انعكاس هذه العوامل على فعالية الحكومة، استخدم الكتاب التحريات العالمية عن البنية القاعدية التقنية والممارسات الإدارية حول العالم. وبكل تأكيد وجدوا أن معايير التقنية والإدارة لها تأثير كبير على نسبة إعادة الرسائل وعلى الوقت المستغرق لتعود الرسائل التي لا يمكن توزيعها. ويمكن فهم ما يقرب من نصف الأداء النهائي في التوزيع بأي بلد بمجرد جرد التقنيات والبنيات القاعدية المتوافرة. فهناك عامل رئيسي مهم واحد يبرز وهو توافر آلات قراءة العناوين بالإضافة إلى عامل تقني آخر يؤثر على نسبة الرسائل المعادة وهو نوعية قواعد البيانات التي تستخدمها هذه الآلات لترجمة النص المكتوب بالحروف اللاتينية.

وعندما فحص المؤلفون تأثير نوعية الإدارة على نسبة الرسائل المعادة، بات من الواضح تماما أن قدرة المديرين على الإشراف على العاملين ومراقبتهم مهمة إلى حد ما. أما الجوانب الاخرى الخاصة برأس المال الانساني مثل المستويات العامة للتعليم بين العاملين فيبدو أن تأثيرها أقل.

ويسارع السيد شلايفر في الإشارة إلى أن هذه النتائج لا تسمح بالتأكيد على أن تأثير المسئولية والشفافية بالنسبة لسير عمل المؤسسات العامة أقل أهمية.

«إن هذه الجوانب لها قيمة هائلة في حد ذاتها»، على حد ماشرح. إلا أن النتائج قد تجذب اهتمام أي شخص كان يتساءل حول أسباب عدم فعالية الحكومة. **ت.ف.**

توب فريمان، خبير حر في تسويق الاتصالات ومقره زيوريخ، سويسرا.

البحث (رقم ١٨٢٦٨) متوافر لدى المكتب القومي للبحوث الاقتصادية.
National Bureau of Economic Research
http://www.nber.org

الخطة الأفريقية تعطي إشارة البدء

إن العمل الذي يتم لتطبيق الاستراتيجية البريدية بالدوحة اقليميا قد وضع حجر زاوية هاما مع البلاد الأفريقية بالموافقة على مشروعاتها الأولوية في نطاق دورة النشاط ٢٠١٣ - ٢٠١٦.

بقلم
ريال ليبلان
وفريال ميرزا

التقت الأطراف المؤثرة الرئيسية من ٢٤ بلدا ينتمي للاتحاد البريدي الأفريقي الشامل وهو اتحاد بريدي محدود من ضمن الاتحادات العاملة في نطاق الاتحاد البريدي العالمي، في آروشا بتنزانيا في ٢١ و٢٢ فبراير/ شباط ٢٠١٣ لفحص تفاصيل تحديث الخدمات البريدية بالقارة بعمق في إطار خطة التنمية الإقليمية للاتحاد البريدي العالمي.

ويتم بموجب خطة التنمية الإقليمية المذكورة تطبيع الاستراتيجية البريدية للدوحة بالمستوى الإقليمي ويتم وضع الميزانيات لكل من المشروعات الأولوية المصممة لتحقيق أهداف الاستراتيجية. ويتم تطوير خطة لكل من المناطق الخمسة في نطاق الاتحاد البريدي العالمي في بداية كل دورة نشاط جديدة.

وفي أفريقيا، سوف تركز المشروعات على تحسين نوعية الخدمات البريدية واستخدام تقنية الإعلام والاتصال لتحفيز التجارة الإلكترونية وتنمية نشاط الطرود والرزم الصغيرة. وسوف يستمر المستثمرون البريديون في إقرار أنظمة لرصد البريد وتحسين التوجيه القومي للبريد. كما أنهم سوف يضعون أنظمة دفع إلكترونية ويستكشفون استخدام دوت بوست post.، وهو اسم النطاق من المستوى العالي الذي يرعاه الاتحاد البريدي العالمي.

وقد وصف السيد يونس دجبرين ، الأمين العام للاتحاد البريدي الأفريقي الشامل، خطة التنمية الإقليمية بأنها أداة أساسية للإسراع بخطوات الخدمات البريدية خصوصا في أفريقيا، حيث يقع ٣٠ من ٤٩ بلدا من بلاد العالم المصنفة بلادا أقل تقدما.

«إن الأداة ليست مجرد وسيلة تلقائية فهي تعكس آمال وطموحات واحتياجات منطقة معينة وتساعد على اتخاذ القرارات ومجابهة تحديات التنمية البريدية في أفريقيا»، على حد ما أبرز السيد يونس.

وقد رحب المدير العام للاتحاد البريدي العالمي، السيد بشار حسين، بالفرصة المتاحة لوضع منهجية مترابطة موضع التنفيذ. وقال، خلال الرحلة الأولى التي قام بها إلى الخارج بصفته رئيس الاتحاد: «إن رغبتى هي أن أرى أفريقيا في قلب أنشطة الاتحاد البريدي العالمي ... وأن أحشد إمكانياتها الكامنة الكبيرة».

التركيز على النوعية

تحسين نوعية الخدمة، من أهم أولويات أفريقيا

شهد المستثمرون البريديون الأفريقيون بعض التقدم الملحوظ خلال دورة عمل ٢٠٠٩-٢٠١٢. وعلى سبيل المثال، أقر ١٣ بلدا نظام الرصد العالمي للاتحاد البريدي العالمي باستخدام الترددات الراديوية لتحديد الهوية RFID من أجل تحسين عملية تتبع البريد وهناك ٣٥٥ مكتب بريد في ستة بلاد متصلة بنظام الدفع الإلكتروني الخاص بالاتحاد البريدي العالمي كما أقر أكثر من ٢٠ بلدا خطة تنمية متكاملة للإصلاح البريدي لتحديث القطاع البريدي وتلبية التزامه بالخدمة الشمولية بطريقة أفضل.

وبالرغم من هذا التقدم المحقق، مازال هناك «الكثير مما يجب عمله للوصول بالمستثمرين البريديين الأفريقيين إلى المستويات المرغوبة»، على حد ما قال السيد بشار حسين. وبينما زادت أحجام الطرود الداخلية في المناطق الأخرى، تراجعت هذا الاحجام في أفريقيا ٧,٥٪ عام ٢٠١٠/ ٢٠١١. وحتى وإن استمرت مستويات خدمة التوزيع من طرف لطرف الخاصة بالبريد الدولي مستقرة في المنطقة إلا أن الطريق ما زال طويلا قبل تحقيق معيار الـ٨٠٪ خلال خمسة أيام عمل (٨٥٪

بالنسبة لدورة عمل ٢٠١٣- ٢٠١٦). وقد تحقق أفضل أداء في عام ٢٠١٢ في البلاد الأفريقية الناطقة بالفرنسية. ووفقا لنتائج الاختبار المستمر الذي يجريه الاتحاد البريدي العالمي على المئات من الاتصالات، قام المستثمرون البريديون في هذه البلاد بتوزيع ٦٩٪ من البريد المتداول فيما بينهم وفقا للمعايير بينما حققوا نسبة ٥٢٪ بالنسبة للبريد القادم من البلاد الصناعية.

كما أن اجتماع آروشا أبرز التحدي النوعي لعملية دعم البنية القاعدية البريدية بصفة عامة بمجرد توفير الكهرباء بمكاتب البريد في بعض الحالات. وما زالت الكهرباء غير موجودة في حوالي ألف مكتب بريد بـ١٩ بلدا بالمقارنة بما يقارب ٤٠٠٠ منفذ في ١٤ بلدا لديها كهرباء. علاوة عليه تستحق عملية تحسين النقل القومي والإقليمي والعنونة الاهتمام.

اكتساب ثقة الزبن

وقد طالب وزير الاتصال والعلوم والتقنية التنزاني، السيد ماكاميه مباراوا، البلاد الأفريقية بإثبات التزامها الجاد تجاه القطاع البريدي بعد إصلاحه.

«إن البقاء على مقربة من الزبون وتحديد معايير النوعية وقياسها بانتظام يجب أن يكون «أمرا إجباريا» بالنسبة لجميع مقدمي الخدمة. فعدم القيام بذلك سوف يجعلكم تضطلعون بدور عازف الكمان الثاني بالمقارنة بمنافسيكم. ويعني النشاط الذي اجتمعتم هنا للقيام به الكثير بالنسبة لبقاء الخدمات البريدية ليس في أفريقيا وحدها بل أيضا في العالم أجمع»، على حد ما قال الوزير الذي واصل مبيناً: «إنه من واجبنا أن نخلق الثقة لدى زبن البريد ولدى الكامنين منهم في أن القطاع لديه القدرة على تحقيق وعوده وأنه يتغير وفقا لاحتياجاتهم وتطلعاتهم».

ويتم حاليا الانتهاء من خطط التنمية الإقليمية الأخرى بالتشاور مع المناطق المختلفة من أجل تقديمها لمجلس إدارة الاتحاد البريدي البريدي خلال شهر أبريل/نيسان ٢٠١٣. وسوف تدور مناقشات اكثر تفصيلا في المناطق عندما تعقد أهم اتحادات محدودة اجتماعاتها السنوية. **ر.ل.** و **ف.م.**

كيف يتم تمويل المشروعات

تم تحديد مايقرب من ٨ مليون فرنك سويسري لميزانية التعاون على التنمية الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي للسنوات الأربعة المقبلة. وبالنظر لعدد البلاد الأقل تقدما الموجودة في أفريقيا، سوف تحصل هذه المنطقة على ٣٨٪ من هذه الميزانية بينما سوف تحصل أمريكا اللاتينية على ١٦٪ منها وآسيا والمحيط الهادي على ٢٣٪ والبلاد العربية على ١٣٪ وأوروبا وكومنولث الدول المستقلة على ٩٪ .

وبالنظر لضعف هذه الميزانية، يعتمد الاتحاد البريدي العالمي على مصادر تمويل أخرى، مثل المساهمات الاختيارية للبلاد الأعضاء أو المساهمات التي تقدمها المنظمات الشريكة بالنسبة لمشروعات معينة.

ثم إن هناك صندوق تحسين نوعية الخدمة وهو مصدر قوي للتمويل بالنسبة للبلاد الأعضاء. ويشجع عبدالإله بوستة، مدير التعاون على التنمية بالمكتب الدولي، بشدة المستثمرين البريديين للبلاد الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي على استخدام أموال هذا الصندوق لتمويل مشروعات تهدف إلى تحسين الخدمة البريدية الشمولية.

وقد قال مشددا: «إن صندوق تحسين نوعية الخدمة ألية تمويلية مهمة تخص الاتحاد البريدي العالمي ويجب على البلاد أن تستخدمها على نحو جيد لتمويل مشروعات تتميز بتنظيم هيكلي جيد وأهداف واضحة ويمكنها أن تدخل تحسينات حقيقية على توزيع البريد».

ويوجد لدى الصندوق اليوم ٥٥ مليون دولار أمريكي وقام بتمويل أكثر من ٦٠٠ مشروع منذ إنشائه عام ٢٠٠١. وتدعمه نسبة من النفقات الختامية التي يجب على البلاد الأعضاء دفعها عن معالجة كل منها لبريد الرسائل الدولي الوارد من البلاد الأخرى.

إن معظم مشروعات الصندوق تتسم بمستوى قومي وتغطي أي شيء من شراء السيارات والمعدات وبرمجيات تطبيق التقنية المعلوماتية حتى إعادة هيكلة العمليات الخاصة بالبريد من أجل تحسين معالجة البريد وتوزيعه. ولكنه يساعد أيضا في تمويل المشروعات الإقليمية مثل تحسين شبكة النقل التي تغطي عدة بلاد مجاورة أو مشروعات عالمية ، مثل تطبيق نظام الرصد العالمي الخاص بالاتحاد البريدي العالمي في بلاد العالم كلها.**ر.ل.**

التوجهات الاستراتيجية في التحويلات المالية

من أولويات الاتحاد البريدي العالمي لمساعدة المستثمرين البريديين على بناء رواج في التحويلات المالية الإلكترونية، جذب عدد أكبر من البلاد للانضمام إلى نظام مقاصة جديد وإقرار علامة جماعية مشتركة.

كوريوجيروس في أمريكا اللاتينية وإسبانيا أما في السنغال فالمسمى هو MEI (الحوالة الدولية العاجلة).... إن إقرار علامة واحدة مشتركة لكل عمليات التحويل البريدية المتبادلة بشبكة الاتحاد البريدي العالمي سوف يبرز الخدمة ويجعلها مرئية.

بقلم
ريال ليبلان

شدد رؤساء ما يقرب من ٣٠ مستثمرا بريديا ومديرو الخدمات المالية البريدية والخبراء في مؤتمر استراتيجي عقد في باريس في بداية شهر مارس/آذار من أجل المساعدة على إطلاق العمل المقبل للاتحاد البريدي العالمي في هذا المجال، على ضرورة التحرك بسرعة في هذه الشأن.

يتبادل أكثر من ٦٠ بلدا التحويلات المالية بالاستعانة بالنظام المالي الدولي الخاص بالاتحاد البريدي العالمي IFS والشبكة الإلكترونية التي تحتفل بعيدها الثاني عشر هذا العام. وبما أن هذه الشبكة الوطيدة تتوسع، وافق المشاركون في المؤتمر على أخذ القرارات الاستراتيجية لدفع التحويل المالي الإلكتروني إلى مستويات عالية جديدة والاستعاضة نهائيا عن الحوالات المالية الورقية البالية. فالتحويلات الإلكترونية أسرع وأأمن ويمكن تماما تتبعها وتلبى تطور احتياجات الزبن بطريقة أفضل.

نظام مركزي

إن وضع نظام مقاصة لضمان دفع التحويلات المالية بين المستثمرين البريديين أمر شائك ويتم النظر في هذه الفكرة من سنوات. وتعمل أول صيغة لمثل هذا النظام الذي تم إطلاقه في سبتمبر/أيلول ٢٠١٢ بأمريكا اللاتينية حيث يتبادل عشرة مستثمرين بريديين التحويلات المالية بينهم ومع المستثمر المعين لأسبانيا، كوريوس، على نحو طيب. أما التحدي الآن فهو التوسع في هذا النظام لتغطية بلاد أخرى.

في باريس، يريد ١٤ بلدا من غرب ووسط أفريقيا أن ينضم إلى نظام المقاصة. إن السيد عمر نداياي، مدير التحويلات المالية في بريد السنغال «لابوست» مقتنع بقيمة النظام. وكان هذا البريد يتبادل التحويلات المالية مع العديد من المستثمرين البريديين الأفريقيين ولكنه اضطر لقطع العلاقات مع المستثمرين الذين كانوا لا يدفعون ما عليهم من قوائم حساب. ومع مرور الوقت، تراكمت عليهم الديون الضخمة تجاه المستثمر السنغالي الذي لم يستطع حتي اليوم أن يسترد مدفوعاته. وبالنسبة للسيد نداياي، سوف يستبعد إيداع الأموال في حساب مركزي مثل هذه المخاطر على صعيد الدين ومع تنامي رواج التحويل المالي، سوف يشكل نظام المقاصة وسيلة تنافسية مهمة.

«إن مثل هذا النظام سوف يتيح لنا أن نبلغ مستوى جديد وأن تحتل خدمة التحويل المالي لدينا مكانة أفضل بالمقارنة بالمكانة التي يشغلها المنافسون»، على حد ما أشار.

وفي أبريل/نيسان، خلال دورة مجلس الاستثما ر البريدي للاتحاد البريدي العالمي ببرن، سوف تركز المناقشات على كيفية تكييف نظام المقاصة لتلبية احتياجات جميع البلاد التي تريد الانضمام إليه. وعلى سبيل المثال، يتعامل النظام حاليا بالدولار الأمريكي كوحدة وحيدة ويلزم الأمر جذب عملات أخرى مثل اليورو للتقليل من مخاطر صرف العملات.

كما أنه سوف تتم مناقشة تطوير قواعد الإدارة الرشيدة من أجل المشاركين. وإذا كان يمكن اتخاذ القرارات بسرعة، فإن الخبراء الذين يدرسون التوسع في نظام المقاصة يتوقعون أن يصير النظام جاهزا لقبول بلاد جديدة هذا العام.

علامة مشتركة

إن الأولوية الأخرى هي إقرار علامة جماعية لجميع المستثمرين البريديين تعرض أو تخطط لعرض خدمة إلكترونية دولية للتحويلات المالية بالاستعانة بالنظام المالي الدولي IFS.

وتحمل الخدمة اليوم مسميات متنوعة وذلك حسب موقعها فنجد: الحوالة الإلكترونية الدولية أو MEI في فرنسا ولدى العديد من المستثمرين البريديين الأفريقيين وكوريوجيروس في إسبانيا وأمريكا اللاتينية أو الحوالة المالية السريعة الدولية في بعض بلاد شرق أفريقيا والبلاد الآسيوية. ويريد الاتحاد البريدي العالمي من المستثمرين البريديين هذا العام أن يصدقوا على علامة مشتركة لمساعدتهم على إبراز الخدمة وجعلها مرئية وكذلك إبراز جهود التسويق المبذولة.

ومع وجود ٦٧٠ ألف مكتب بريد في العالم أجمع، تعتبر التحويلات المالية البريدية مهمة بالنسبة للمهاجرين والسكان الريفيين وسكان المناطق المعزولة حيث يندر وجود المؤسسات المصرفية. إن الاتحاد البريدي العالمي ملتزم بمساعدة المستثمرين البريديين على تطوير خدمات تحويل الأموال وتقريبها من هؤلاء الناس من أجل المساهمة في خفض تكلفة إرسال التحويلات بنسبة ٥٪ نقطة في غضون خمس سنوات وفقا للأهداف العالمية لمجموعة الثمانية التي حددت في ٢٠٠٩.

وفي ٢٠١٢، بلغت تحويلات المهاجرين حوالي ٤٠٠ مليار دولار أمريكي أي أكثر من المعونة الرسمية للتنمية والاستثمار الخارجي المباشر معا. **ر.ل.**

يمكنكم متابعة التقرير الفيديو عن الأنباء والاستماع إلى القادة البريديين وهم يتحدثون عن دور الخدمات المالية البريدية في تسهيل الاشتمال المالي:
/http://news.upu.int/multimedia/videos/postal-financial-services

البريد العاجل الدولي ينقل الأطعمة المجمدة؟

بالنسبة لمحبي الطعام الياباني الذين يقيمون في تايوان وسنغافورة، أصبح الحلم حقيقة فالآن يتم إيصال طرود المنتجات اليابانية المجمدة حتى باب محل الإقامة في اليوم التالي وذلك بفضل خدمة البريد بالتوزيع السريع الجديدة التى يقدمها بريد اليابان.

بقلم
فريال ميرزا

تم إنشاء البريد العاجل الدولي للمنتجات المجمدة Cool EMS لتلبية طلبات اليابانيين المقيمين بالخارج وغير اليابانيين على حد سواء وسوف تتم تجربته لفترة تمتد من أول أبريل/نيسان ٢٠١٣ وحتى ٣١ مارس/آذار ٢٠١٤. ووراء هذه التجربة الشراكة بين خدمة البريد العاجل الدولي لبريد اليابان والخطوط الجوية اليابانية. ويمكن لخدمة البريد العاجل الدولي للمنتجات المجمدة Cool EMS أن تنقل طرودا تزن لغاية ١٥ كغ في علبة خاصة مجهزة بأكياس تبريد يمكن إعادة استخدامها. ويقول البريد أن هذا الطقم يضمن حفظ المحتويات في درجات حرارة تتراوح ما بين درجتين و١٠ درجات مئوية لغاية ٨٠ ساعة.

وقد تكون هذه هي المرة الأولى في منطقة آسيا والمحيط الهادي يتم فيها تقديم مثل هذه الخدمة بالاستعانة بشبكة البريد العاجل الدولي وهي خدمة السعاة الخواص التابعة للمستثمر البريدي. وقال السيد ناوياسو شيوتساوا من البريد الياباني إنه «قد يكون هناك بعض الشركات الخاصة التي تقدم خدمة مماثلة لـ Cool EMS ، إلا أن المستهلك لا يستطيع في المعتاد أن يدفع تكلفتها بينما سعر Cool EMS أكثر ملاءمة بالنسبة له».

وقد تم إنشاء الخدمة تلبية للاستعلام من جانب الزبن بخصوص إرسال الطعام الطازج بالاستعانة بالشبكة البريدية. «هناك العديد من المسافرين القادمين من تايوان وسنغافورة يتوجهون إلى هوكايدو في شمال اليابان ويريدون أن يأخذوا معهم في العودة طعاما طازجا ولا يستطيعون ذلك بسبب القيود الموضوعة على الأمتعة في الطائرات»، على حد ما قال السيد شيوزاوا الذي واصل مضيفا: «وهناك أيضا الكثير من المطاعم اليابانية التي تتميز بالجودة الفاخرة في سنغافورة وتايوان وتريد الطعام من اليابان».

كما أن محلات السياحة في هوكايدو سألت البريد عما إذا كان من الممكن إرسال المواد الغذائية بالبريد بصفة عامة وبالبريد العاجل الدولي بصفة خاصة كميات صغيرة من الكابوريا والسلمون الطازجين على سبيل المثال. إن هوكايدو معروفة بأكلاتها الشهية . فأكثر من ربع مساحة الأراضي الصالحة للزراعة في اليابان موجودة فيها بالإضافة إلى جزء كبير من قطاع مزارع الأحياء المائية .

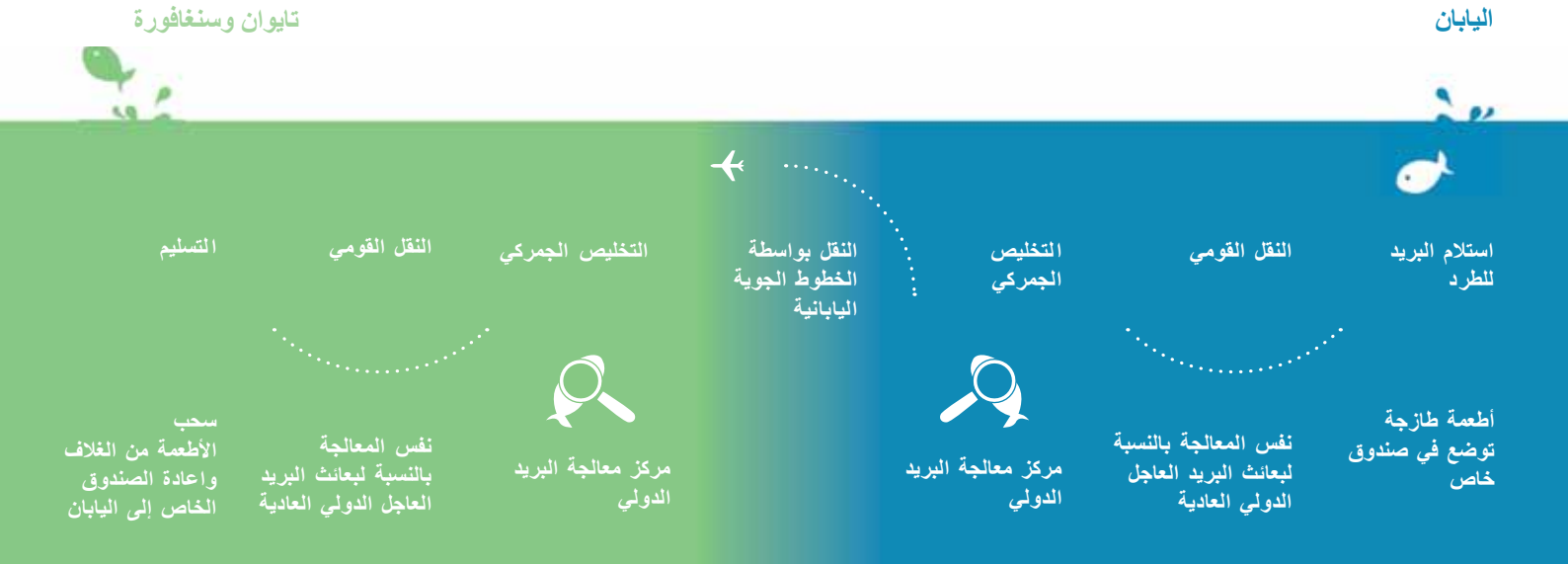
وقد توجه البريد الياباني لشركة الخطوط الجوية اليابانية لأنه يدرك أن الخطوط الجوية تنقل كميات صغيرة من الأدوية والبعائث الطبية الأخرى التي تتأثر بالحرارة في أوعية مبردة خصيصا وعليه عدلت شركة الخطوط الجوية اليابانية تصميم العلبة وكيفتها بنقل الأطعمة بواسطة البريد العاجل الدولي.

الجمع

ما إن تبدأ تجربة الخدمة، سوف يقوم العاملون بالبريد الياباني بجمع طرود الأطعمة من محل الزبون وتعبئ محتواها في علبة Cool EMS. ولكي يمكن التوزيع في اليوم التالي، يتم تسليم العلبة إلى مكتب البريد وتتم معالجتها وإرسالها كبعيثة بريد عاجل دولي عادية من مكتب التبادل الدولي. وهناك اتفاق مع الجمارك في البلد المستورد من أجل الاسراع بمرور البعيثة من الجمرك والتخليص عليها من أجل تسليمها لمقصدها النهائي.

أما العملية الاستثمارية فهي مختلفة اختلافا طفيفا ولكنها ليست صعبة. الفارق الوحيد يظهر عند نقطة التوزيع، فالموظفون البريديون عليهم أن يجمعوا علبة التبريد والتجميد الفارغة لإعادتها إلى بريد اليابان»، على حد ما قال السيد شيوزاوا. وأضاف أن المعالجة الاستثمارية لا تختلف عن مثيلتها بالنسبة لأكياس M الفارغة وليس هناك أية تكلفة تدفع عن النقل الجوي لإعادة العلبة إلى اليابان.

أما بالنسبة للمستقبل، فهو يبدو براقا. مع وجود أعداد كبيرة من المغتربين اليابنيين ومن متذوقي أكلات الجزيرة اليابانية والذين يقيمون في بلاد أخرى، هناك خطط للتوسع في التجربة من أجل تغطية أجزاء أخرى من المنطقة وفيما وراءها وكذلك الدخول في عملية الطعام المجمد. **ف.م**.



جولة في الآفاق البريدية

الولايات المتحدة تصدر أول طابع بريدي دائم

كشفت الخدمة البريدية للولايات المتحدة عن إصدار أول طابع بريد دولي دائم لها يسمح بإرسال رسالة من الفئة الأولى تزن أوقية واحدة لأي مكان في العالم. ولا تحدد على وجه هذا النوع من الطوابع أية قيمة ويمكن استخدامه لفترة غير محدودة حتى لو زادت تعرفات إرسال البريد الدولي فيما بعد.

وقال السيد لوي فيرجيل، مدير برنامج هواية طوابع البريد في الاتحاد البريدي العالمي، إن الخدمة البريدية للولايات المتحدة هي أول مستثمر بريدي يصدر طابعا بريديا دوليا دائما في القارة الأمريكية وقد أصدرت أيضا فرنسا وبريطانيا العظمى وهولندا مثل هذه الطوابع. واشار إلى أن مثل هذه الطوابع يمكن أن تكون جزءا من وضع مربح سواء بالنسبة الزبون أو بالنسبة للمستثمر البريدي. وقد قال السيد فيرجيل إن هذه الطوابع «لصالح الزبون إذ يمكنه أن يشتريها وأن يستخدمها في أي وقت يرغب دون القلق من ارتفاع الأسعار في المستقبل» وأضاف أن «هذه الطوابع الدائمة تسمح في نفس الوقت للسلطة التي تصدرها أن تطبعها في كتيبات بكميات كبيرة. مما ينجم عنه وفر ملحوظ في التكلفة».

ومن المرجح أيضا أن هواة جمع الطوابع قد يهتمون بإضافة هذا الطابع إلى مجموعاتهم. ويتوافر هذا الطابع على أوراق ذاتية اللصق مكونة من ٢٠ طابعا ثمن كل واحد منها ١,١٠ دولار أمريكي. ويمكن استخدامه أيضا من أجل إرسال رسالة من أوقيتين إلى كندا. **ف.م.**

موجز الأنباء

البرازيل

يقول **البريد البرازيلي** إنه قد تخطى أهدافه السنوية الخاصة بالنوعية فيما يتعلق بأداء الخدمات البريدية الأساسية عام ٢٠١٢. وقد حددت الحكومة في بداية العام الماضي بالنسبة للمستثمر البريدي القومي أول أهداف النوعية. وقال البريد البرازيلي إنه قد حقق الهدف الخاص بإنشاء مكتب بريد في كل البلديات بالبلد خلال شهر نوفمبر/تشرين ثان مما يعنى إمكانية النفاذ في ٥ آلاف و٥٦٥ مدينة.

وقد افتتح **البريد البرازيلي** خدمة جديدة للتوزيع السريع واسمها SEDEX 12 . وتعرض هذه الخدمة توزيع المستندات والبضائع مع ضمان الوصول في الساعة ١٢ ظهرا من يوم العمل التالي. وسوف تتوافر الخدمة في عدد من الولايات في مناطق ليس بها حاليا إمكانية النفاذ إلى المنتج السريع الموجود سيدكس ١٠.

كندا

قام **بريد كندا** بتطوير برمجياته التطبيقية للهواتف الذكية المحمولة لتضم خدمة البريد الإلكتروني epost إليها. ويمكن الآن استخدام البرمجيات التطبيقية المحمولة (الموبايل) لإدارة قوائم الحساب الأسرية، على نظام دفع مبسط على الخط الإلكتروني. وهناك سمات أخرى تتضمن تتبع الرزم والاستعلام عن أقرب منفذ بريدي وأسعار الطوابع والرموز البريدية.

إستونيا

صار **بريد إستونيا** يتولى الإشراف التام على شركة إنتاج البريد Estonian Electronic Mail Ltd بعد انسحاب الشركة الفنلندية إيتيلا غروب Itella Group من الشركة المشتركة. وقد أكد بريد إستونيا أنه اشترى حصة المجموعة الفنلندية والبالغة ٤٩٪. وتقدم شركة البريد الإلكترونية الإستونية، ومقرها في تالين، خدمات تتضمن الطبع السريع وبريد المؤسسات.

فرنسا

وفقا لـ **Fevad** (الرابطة الفرنسية للتجارة الإلكترونية والبيع عن بعد)، ارتفعت مبيعات التجارة الإلكترونية في فرنسا بنسبة ١٩٪ العام الماضي ووصلت لـ ٤٥ مليار يورو (٦١ مليار دولار) ومن المنتظر حدوث نمو إضافي من رقمين هذا العام ٢٠١٣. وقالت السيدة سيلفيا بينيل، وزيرة التجارة الفرنسية، تعليقا على هذه الأرقام، إن بائعي التجزئة على الخط في "قلب التطور" الذي يحدث في طريقة المعيشة وفي الأسلوب الاستهلاكي في فرنسا. إلا أن عليهم مجابهة التحديات في تأمين طرق الشراء والدفع.

لاتفيا (ليتونيا)

يتوسع **بريد لاتفيا** في تعاونه مع محطات الخدمة للوقود ستات أويل Statoil ليمكن لزبنه أن يلتقطوا طرودهم بهذه المحطات. وقد توسع بريد لاتفيا الذي كان يختبر الخدمة في سبع محطات منذ أغسطس / آب ٢٠١٢ في هذه الخدمة لتشمل ٣٠ محطة في ريغا العاصمة وفي مدن أخرى.

ماليزيا

قال **بريد ماليزيا** إن ربحه الصافي قد تزايد ٣٨٪ ليصل إلى ٦٧,٢ مليون رينغيت ماليزي (٢٢ مليون دولار أمريكي) خلال النصف الأول من عام ٢٠١٢. وقد نجمت هذه الزيادة عن نمو نشاط البعائث السريعة الصغيرة الذي يمثل ٢٤ في المائة من جملة المبيعات للمجموعة. كما أن نشاط البريد لديه يمثل ٥٧ في المائة في نفس جملة المبيعات.

جولة في الآفاق البريدية

موجز الأنباء

مالطا

وافق مجلس إدارة **بريد مالطا** على أن يتوسع البريد في نشاطه ليشمل التأمينات. ووافق على إنشاء وحدة مكلفة ببيع منتجات التأمين بشرط الحصول على موافقة السلطة التنظيمية ويندرج المشروع في إطار استراتيجية البحث عن مصادر بديلة للإيراد لمجابهة تراجع أحجام البريد التقليدي.

هولندا

قام **بريد هولندا** لتوه بفتح موقع إيداع جديد للطرود في جنوب شرق البلد. وهذا هو الثامن الذي يتم فتحه إثر إعادة تنظيم الشبكة البريدية الهولندية بهدف معالجة عدد أكبر من الطرود وأقل من الرسائل. ومع النمو الشديد في التجارة الإلكترونية، استثمرت خدمة الطرود التابعة للبريد الهولندي ما يقرب من ٢٤٠ مليون يورو(٣٢٥ مليون دولار) في بنيتها القاعدية. إن هدف المؤسسة هو الوصول إلى معالجة أكثر من ١٤٠ مليون رزمة سنويا في ٢٠١٥.

زيلندا الجديدة

أقر البرلمان قانونا يمنح السلطة لخدمة قومية جديدة للتحقق من الهوية على الخط تديرها الحكومة **وبريد زيلندا الجديدة**. ويصرح القانون الجديد لمنظمات القطاع الخاص استخدام خدمة التحقق RealMe ID. واعتبارا من ٢٠١٣، سوف تقوم الخدمة بالتحقق من أن الأشخاص الذين يستخدمون بعض خدمات الإنترنت هم بالفعل من يدعون. ويعد البريد بتوفير طريقة "بسيطة وأكيدة" للحماية من سرقة الهوية.

وافق **بريد زيلندا الجديدة** على بيع الحصص التي يمتلكها بنسبة ٣٥٪ في المؤسسة المعلوماتية داتاكوم غروب مقابل ١٤٢ مليون دولار نيوزيلندي (١٢٠ مليون دولار أمريكي). وقد تم الاتفاق على البيع بشروط مع صندوق الاستثمار التابع للحكومة. ويهدف مشروع البيع إلى خفض الدين وتوفير الأموال من أجل الاستثمارات المقبلة. ويتوقع البريد أن يحقق ربحا قدره ٧٦,٤ مليون دولار نيوزيلندي من عملية البيع.

أمريكا الشمالية

اتفقت الولايات المتحدة وكندا على تنسيق حد القيمة الجمركية لديهما بالنسبة للبضائع التي تتسم بقيمة ضعيفة من أجل الإسراع في عملية تسليمها. ويمكن منذ الآن فصاعدا أن تعبر البعائث التي تقل قيمتها عن ٢٥٠٠ دولار أمريكي أو دولار كندي الحدود بموجب الإجراء المسمى "الدخول غير الرسمي" الذي يؤدي إلى إجراءات إدارية ونفقات معالجة أقل. ومن المنتظر أن تحسن عملية التوفيق من التبادل التجاري وأن تسهل للشركات النقل السريع للبعائث عبر الحدود.

بولندا

أطلق **بريد بولندا** خدمة جديدة للبريد المختلط تسمح للزبن بإرسال بطاقات التهنئة والمعايدة الإلكترونية التي يتم تحويلها إلى بطاقات تقليدية مادية قبل توزيعها. وتقدم خدمة neoKartka.pl لزبنها إمكانية الاختيار بين ثمانية موضوعات بسعر ٤,٤٩ زلوتي بولندي (٦,١٠ دولار أمريكي) للقطعة.

يحاول **بريد بولندا** أن يجذب الزبن من المؤسسات بتقديم تأمين مجاني للطرود بالتوزيع السريع. ولزيادة حصته من السوق الداخلية لتوزيع بعائث التجارة الإلكترونية، قرر فرع النقل السريع للبعائث الصغيرة (Pocztex) لديه تقديم تعويض يصل إلى ١٠٠٠ زلوتي بولندي (٣٢٢ دولار أمريكي) على كل الطرود. ويغطي التأمين التلف والأضرار والفقد.

رومانيا

سوف تبيع **الحكومة الرومانية** نشاط الرقابة الخاص بها في بريد رومانيا. وقد وافقت الحكومة على إطار من أجل تحول البريد إلى قطاع خاص بحيث يحصل المستثمر على ٥١٪ من الحصص في رأسمال المؤسسة. وقد صرحت أنها تبحث عن مشاركة "جوهرية" في رأس المال من جانب أي مستثمر على استعداد لتحمل التزام طويل المدى. وتملك الحكومة حاليا ٧٥٪ في الشركة ويمتلك الصندوق القومي الـ ٢٥ ٪ المتبقية.

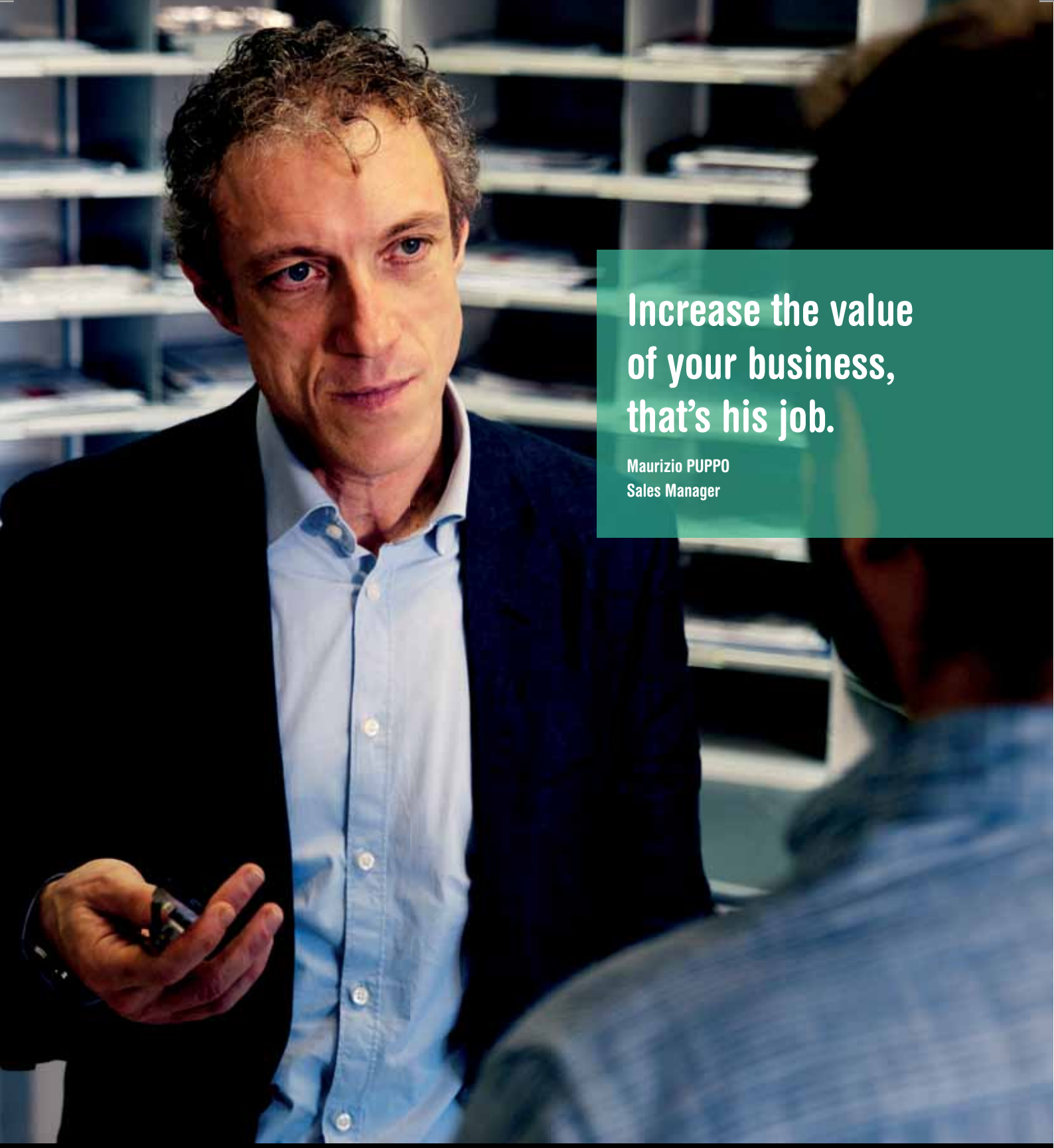
سنغافورة

أعلن **بريد سنغافورة** زيادة ايراداته بـ ١٤,٥٪ لتصل إلى ١٧١ مليون دولار سنغافوري (١٣٨ مليون دولار أمريكي) في الربع الثالث من السنة المالية للميزانية التي تنتهي في ٣١ ديسمبر/ كانون أول. ولكن الأرباح انخفضت بمقدار ٥٪ بما يعادل ٣٩,٥ مليون دولار سنغافوري بسبب الاستثمارات في الأنشطة الجديدة وتراجع أحجام البريد. أما الإيراد الرئيسي فقد جاء نتيجة لنمو التجارة الإلكترونية في جميع مجالات النشاط بما في ذلك الرزم الدولية. إلا أن أحجام البريد الداخلي تراجعت للربع السنوى الخامس على التوالي.

سويسرا

سوف يصبح **البريد السويسري** في ٢٦ يونيو/ حزيران شركة عامة محدودة - تمتلك الدولة كل حصصها - إثر إقرار التشريع الخاص بالإصلاح البريدي. وقد أكدت الحكومة على التغيير الذي يهدف إلى جعل النشاط أكثر مرونة ويتميز بالاستقلال. وفي نفس الوقت، أصبح أيضا الذراع المالي للبريد السويسري (بوست فاينانس PostFinance) مستقلا ويتمتع بنفس الوضع القانوني أي بوضع الشركة العامة المحدودة. وقد أعلن المنظم السويسري للقطاع المصرفي أنه سوف يمنح بوست فايننس رخصة مصرفية مشروطة.

كل المقالات بقلم مورفن ماكلين



CONSULT | DESIGN | IMPLEMENT | SUPPORT | ADD VALUE

For several years now, SOLYSTIC has been engaged in providing a complete process offering. From upgrading your processing equipment, optimising operational process, enabling the expansion of your service offering and maximising the opportunities we find together along the journey. With careful market analysis, our teams offer strategic solutions tailored to your needs.

With SOLYSTIC, progress through change.

www.solystic.com

SOLYSTIC
a NORTHROP GRUMMAN company
Postal and logistics solutions

bb&b Photo : Richard Pak

The postal community's dedicated top-level domain name opens up a unique, secure internet space for innovative postal applications to enable cross-border business.

UPU UNIVERSAL POSTAL UNION

More information:
www.info.post
dotpost@upu.int