يونيو / حزيران ٢٠١٣ العدد ٢

حث القطاع البريدي على التقدم منذ ١٨٧٥

UNION POSTALE

الاتحاد البريدي العالمي ، مؤسسة من المؤسسات المتخصصة للأمم المتحدة

ISSN 0041-7009

إدماج التسويق في الخطة

استرجاع ثقة الزبون

بناء المستقبل

.post

Be part of it. Today.

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

الفهرس

قصة الغلاف

التضامن البريدي عند الضرورة ٨

عندما يحتاج أي بلد للمساعدة من أجل إعادة بناء الشبكة، يمكنه الاعتماد على الاتحاد البريدي العالمي

اللقاء

التنافس على قلوب وعقول الزبائن ١٦

يونس دجبرين، الأمين العام للاتحاد البريدي الأفريقي الشامل، يصف الوضع البريدي في أفريقيا

دراسة حالة

كل بريد يساعد الآخر ٢١

يعمل البريد الإيطالي مع هاي بوست لفتح شبكة من الإدماج المالي (الاشتمال المالي)

الآفاق

يجب على البريد أن يركز على السوق ٢٢

السيد أجاي سيرسي، وهو أستاذ في التسويق، يقدم وصفات عملية

التقنية

بداية مبشرة لفريق دوت.بوست post. ٢٤

العديد من البلاد يريد المساعدة في رسم مستقبل دوت. بوست post.

الاتجاهات

بريد بوست نورد يراهن على عملية المسح الضوئي للمستندات ٢٥

مع تراجع البريد المادي، يقوم المستثمرون البريديون بالتحضير للمستقبل

الأبواب

بإيجاز ٤

كلمة رئيسة التحرير ٥

جولة في الآفاق البريدية ٢٦

صورة الغلاف:
باولا برونشتاين
غيتي إيميج
(طفلة من جوبا، جنوب السودان)

٢٠١٣

يونيو/ حزيران

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 دوبتشمان (ج.د.)، فيرونيك هاينس (ف.هـ.)، دافيد كوش (د.ك.)، كاترين ماكلين (ك.م.)
المصورون: : باولا برونشتاين، اوريين هارفي، الكساندر بلاتيه، خالفان سعيد.
الترجمة إلى العربية: ماجدة بكير
مساعدة إدارية: 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

هل أنتم بريد يقدم أو قدم من قبل المعونة الفنية لبريد آخر؟

إذا كانت الإجابة بنعم، فإن مجلة *الاتحاد البريدي* تود أن تعرف أكثر لأن مشروعكم قد يعرض في المجلة. اكتبوا للعنوان الإلكتروني unionpostale@upu.int أو إلى رئيسة التحرير على العنوان المبين بالصفحة ٣.

البريد العاجل الدولي

نتائج ممتازة لموفري خدمة البريد العاجل الدولي في ٢٠١٢

حقق البريد السريع بهونغ كونغ ذهبا (صورة: بريد هونغ كونغ)

حقق الأداء في خدمات البريد السريع (البريد العاجل الدولي – خدمة السعاة التابعة للمستثمرين البريديين) مستويات مرتفعة جديدة بالرغم من الطلبات المتزايدة .

وقد أكد ذلك الإطراء الذي تم توجيهه إلى ٣٨ مستثمرا بخصوص نوعية ما قاموا بتقديمه من عروض لخدمات البريد العاجل الدولي في ٢٠١٢.

وقد ربح المستثمرون من ١٢ بلدا وإقليما الجوائز الذهبية وهم: أذربيجان وبريطانيا العظمى وهونغ كونغ (الصين) والمجر واليابان وكوريا ولاتفيا وماكاو (الصين) وماليزيا وبولندا وإسبانيا والسويد.

أما الفائزون بالفضية فهم: أستراليا وبربادوس والسلفادور وفنلندا وكيريباتي وليتوانيا ومالديف ومالطة والنرويج والبرتغال وسنغافورة وسلوفاكيا وسلوفينيا وسويسرا وفانواتو وفييتنام والحاصلون على البرونزية هم: بلغاريا وكرواتيا وإستونيا وإسرائيل وإيطاليا ومولدوفا وهولندا والمملكة العربية السعودية وصربيا.

ويتم قياس الأداء بالاستعانة بتشكيلة من العناصر مثل نسبة التوزيع في المهلة والإجابة على استعلامات الزبن في المهلة.

وعلى سبيل المثال، للحصول على الجائزة الذهبية يجب إنجاز التسليم في المهلة المحددة بنسبة ٩٥٪ ومعدل تتبع التوزيع بنسبة ٩٨٪. وهناك عوامل أخرى لها علاقة بتتبع البعائث الداخلية وإرسال بيانات التتبع في حينه.

وللحصول على الجائزة الفضية يجب تحقيق ٩٥٪ في أربعة من العوامل على الأقل بينما الفائزون بالبرونزية عليهم تحقيق هذه النسبة في ثلاثة عوامل على الأقل.

وقد ازداد تدريجيا معيار الحصول على الجوائز صعوبة عبر السنين، على حد ما قالت السيدة جوليا بازوكينا، مديرة المعايير والمقاييس في وحدة البريد العاجل الدولي. وأضافت موضحة: «تحاول دائما تعاونية البريد العاجل الدولي أن تدفع نحو تحقيق الامتياز».

استلمت جميع البلاد جوائزها في حفل خاص نظم خلال دورة مجلس الاستثمار البريدي في الاتحاد البريدي العالمي بشهر أبريل/نيسان. وقال السيد باتريك ريشون، رئيس مجلس إدارة تعاونية البريد العاجل الدولي: «أبرزت عملية توزيع هذه الشهادات خلال الجمعية العامة للبريد العاجل الدولي العمل الذي يقوم به هؤلاء المستثمرون أمام أقرانهم. ويتم بذلك خلق منافسة صحية في محيط التعاونية».

وقد حصلت كل من ألمانيا وسويسرا وماكاو(الصين) على جائزة خاصة للعناية الممتازة بالزبن والمقدمة لصالح البلاد الأعضاء الآخرين في تعاونية البريد العاجل الدولي. وقد قامت هذه التعاونية بالتصويت على هذه الجوائز.

إن تعاونية البريد العاجل الدولي تضم ١٧٦مستثمرا عضوا . وقد عالجت شبكتها ٥٢,٧ مليون بعيثة في ٢٠١١ حسب آحدث الأرقام. **ف.هـ.**

الزبون هو محور تفكيري

لو كنتم حضرتم المناقشات التي دارت خلال شهر أبريل/ نيسان في نطاق مجلس الاستثمار البريدي ومجلس الإدارة متخفيين لقفزت لسمعكم تكرارا ومرارا بعض الجمل، مثل التركيز على الزبون وترشيد المنتجات والخدمات لتسهيل اتخاذه لقرار الشراء وتلبية احتياجاته.

وبينما من الظلم أن نقول إن الزبون قد غاب تماما عن رؤية القطاع البريدي، فإن الرسالة واضحة وهي أن هناك دائما إمكانية التحسين أيا كانت مساحة التحرك سواء كانت كبيرة أو محدودة. وبالنسبة لمن يريد منكم الحصول على المشورة حول كيفية تحقيق تطلعات الزبن، اقرأوا المقال الخاص بالآفاق. ويشرح فيه السيد أجاي سيرسي، وهو أستاذ في التسويق، كيف يمكن للمستثمرين البريديين أن يجعلوا الزبون محور تفكيرهم .

وكتب الأستاذ في هذا الصدد: «تذكروا تجربة فاشلة مررتم بها في نطاق خدمة الزبن– أن تكون المنظمة مثلا قد وعدت بشيء ولكنها لم تنجح في تسليمه بنقطة الاتصال». ويذكرني هذا الأمر بتجربة سيئة مررت بها في الآونة الأخيرة بمكتب بريد كبير. كانت كل العناصر موجودة لتقديم خدمة جيدة للزبن ولكن تجربتي كانت بالعكس تماما وتركت المكان دون أن أشتري ما كنت أنوي شراؤه. وكل ما اكتسبته كان المعرفة وهي أن الامر لا يستحق إعداد استراتيجية محورها الزبون ما دامت إنها لا تقدم له في نقطة الخدمة.

وربما كان موظف الشباك في عطلة ذلك اليوم ولكن النتيجة هي أنني لم أعد بعد ذلك إلى هذا المكتب البريدي. وعمدا، فأنا لست زبونا عاديا بالنظر للعمل الذي أقوم به ومازلت أقدر الخدمات البريدية واستخدمها ولكن كيف يكون رد فعل الزبون العادي في مثل هذه الحالة؟

المعركة من أجل الثقة

يستفيد أيضا الزبائن البريديون في نهاية الأمر من جعل أنشطة الاتحاد البريدي العالمي في مجال التعاون من أجل التنمية إقليمية. وكما يتبين من قصة الغلاف، بدأت تظهر النتائج الملموسة الأولى للسعي من أجل تحديث الشبكة البريدية في بعض المناطق.

ولا يمكن للزبائن أن يستفيدوا من الخدمات البريدية بعد تحسينها ما لم تكن مرتبطة باحتياجاتهم ويتم إنجازها بمهنية عالية. وبداهة أنه إذا كانت تجاربهم سلبية مع البريد فيصعب استرجاع ثقتهم. ويمثل ذلك من أكبر الاهتمامات التي تشغل السيد يونس دجبرين، الأمين العام للاتحاد البريدي الأفريقي الشامل، الذي يرد في هذه المجلة اللقاء الذي أجري معه.

وفي رأيي أنه يجب توجيه السؤال إلى المجتمع البريدي في مجمله: هل يمكن، اليوم وفي هذا العصر، أن تخاطر المكاتب البريدية ، أيًّا كان موقعها في العالم، مجرد مخاطرة صغيرة بعدم إرضاء زبنها الحاليين أو الكامنين؟

فريال ميرزا، رئيسة التحرير

التعاون من أجل التنمية

اليابان تدعم إدارة مخاطرالكوارث

سوف تساعد اليابان الاتحاد البريدي العالمي على وضع سياسة عالمية في مجال خفض المخاطر بالنسبة للقطاع البريدي وإدارتها.

وقد وقع السيد شيجيكي سوزوكي، المدير العام المكلف بالخدمات البريدية في وزارة الشئون الداخلية والاتصالات في اليابان والسيد بشار ع. حسين، المدير العام للاتحاد البريدي العالمي، اتفاق تعاون بهذا الصدد في أبريل/ نيسان.

وصحب الاتفاق بمساهمة طوعية تبلغ ٣٥٠ ألف فرنك سويسري لتمويل مشروعات خفض المخاطر وتشجيع القطاع البريدي على الثبات أمام الكوارث. «عندما حدث الزلزال الكبير في شرق اليابان خلال شهر مارس/آذار ٢٠١١، لاحظنا أن الخدمات البريدية تلعب دورا مهما في الاتصال وإعادة بناء الهياكل القاعدية في البلد» ، على حد ما صرح السيد شيجيكي سوزوكي .

وقد أضاف قائلا إن الاقتراح الياباني الذي أقره مؤتمر الدوحة كان يشكل الأساس لهذا التعهد.

وسوف يقود فريق عمل فرعي تابع لفريق مشروع «التنمية المستدامة» الخاص بمجلس إدارة الاتحاد البريدي العالمي عملية وضع سياسة للإقلال من المخاطر وإدارتها وتبادل الممارسات النموذجية بين البلاد الأعضاء.

ويقوم المنظم البريدي الياباني خصيصا بانتداب خبير الى المكتب الدولي لمساندة الأعمال.

وهناك خطة عمل خمسية جديدة للامم المتحدة تشجع المؤسسات المتخصصة التابعة للأمم المتحدة على إدراج إدارة مخاطر الكوارث والتغييرات المناخية في أنشطتها. وفي السنوات الأخيرة، قام الاتحاد البريدي العالمي وبلاده الأعضاء بتقديم المساعدة العاجلة وأرسلوا خبراء ومعدات من أجل انطلاق النشاط البريدي مرة أخرى في المناطق التي تأثرت بالكوارث الطبيعية. **ج.د.**

مجلس الاستثمار البريدي ومجلس الإدارة

نحو تكامل أفضل للمنتجات والعمليات

عمل جاد

أنهى مجلس الاستثمار البريدي ومجلس الإدارة دورتيهما في ٢٥ أبريل/نيسان بعد ثلاثة أسابيع من الاجتماعات المكثفة في مقر الاتحاد البريدي العالمي ببرن، سويسرا.

وكانت الموضوعات الرئيسية في مجلس الاستثمار البريدي هي تكامل المنتجات والخدمات الدولية والمواءمة الأفضل في سلسلة الإمدادات. وخلال السنوات الأربعة المقبلة، سوف يعمل الاتحاد البريدي العالمي على توجيه البريد عبر الحدود بطريقة أكثر فعالية وذلك بتحسين الإجراءات الجمركية والنقل.

والأمر يتميز بالأهمية بما أن المستثمرين البريديين يشغلون بتزايد موقع الطرف الرئيسي في التجارة الإلكترونية خصوصا بالنسبة للتوزيع المادي للبضائع وذلك للتغلب على تضاؤل أحجام بريد الرسائل المادي. وفي نفس الوقت، دار حديث طويل عن أهمية تبسيط الأنظمة بالنسبة لبريد الرسائل والطرود والبريد السريع على صعيد الاتحاد البريدي العالمي من أجل تلبية أفضل لتطلعات الزبون واحتياجاته. وقال السيد كريس باول، رئيس فريق مجلس الاستثمار البريدي لاستراتيجية المنتجات وتكاملها، إن المنظمة عليها أن تحسن طريقة عملها من أجل تقديم تشكيلة من المنتجات المستدامة لمجابهة تصاعد المنافسة. «نحن في حاجة لتغيير منهجيتنا». ثم أضاف مشيرا إلى «إننا لسنا اللاعبين الوحيدين في الساحة، نحن إلى حد بعيد الأكبر ولكننا لسنا الوحيدين».

أولويات جديدة

سوف يأخذ أيضا تيسير التجارة والإدماج المالي (الاشتمال المالي) بعدا جديدا في الاتحاد البريدي العالمي بعد أن أنشأ مجلس الإدارة فرق عمل جديدة للنظر في هذين الموضوعين. وسوف تساعد الفرق المستثمرين البريديين على دعم الدور الذي يضطلعون به في تيسير عمليات التبادل التجاري عابرة الحدود وخفض الفقر بتوفير إمكانية النفاذ للخدمات المالية للناس.

وسوف ترأس البرازيل فريق تيسير التجارة. فقد أطلق البلد برنامجا ناجحا من عدة سنوات يتيح للشركات الصغيرة والمتوسطة تصدير بضائعها إلى الخارج بطريقة أسهل وسريعا ما انتشرت الخدمة في بلاد أمريكا اللاتينية الأخرى. وقد جدد الاتحاد البريدي العالمي والحكومة البرازيلية في يناير/كانون ثان تعهدهما بالعمل معًا من أجل مساعدة البلاد الأعضاء على تطبيق برامج مماثلة في مناطق أخرى من العالم.

ومن ناحيته، سوف يعمل فريق الإدماج المالي (الاشتمال المالي) الجديد على الموضوعات التي تخص السياسة وأفضل الممارسات وسوف يعقد سنويا منتدى لتشجيع الحوار بين المستثمرين البريديين والحكومات والبنوك المركزية والأطراف الأخرى في السوق. «علينا أن نزيد من وعي الأطراف المؤثرة خصوصا الحكومات والبنوك المركزية بفكرة بيع المنتجات المالية الأساسية عبر الشبكة البريدية من أجل تحسين معيشة المواطنين»، على حد ما قال السيد أمين بنجلون التويمي، المدير العام لبريد المغرب والذي يرأس الفريق الجديد.

هناك مليار نسمة لديهم معاملات مصرفية عبر الشبكة البريدية ولكنها تظل قليلة الاستعمال من منظور الإدماج المالي (الاشتمال المالي) وذلك وفقا لأحدث تقرير أصدره الاتحاد البريدي العالمي.

وسوف تعقد الدورة القادمة لمجلس الاستثمار البريدي ومجلس الإدارة من ٢٨ أكتوبر/تشرين أول إلى ٥ نوفمبر/تشرين ثان ٢٠١٣. **ر.ل.**

مجلس الاستثمار البريدي

إقرار أنظمة الخدمات الدولية بعد تحديثها

أقر مجلس الاستثمار البريدي للاتحاد البريدي العالمي الأنظمة المنقحة من أجل البعائث الدولية لبريد الرسائل وبريد الطرود وخدمات الدفع البريدية الدولية.

ووقع في ١٥ أبريل/ نيسان ٢٠١٣ ، مدير عام الاتحاد البريدي العالمي، السيد بشار ع. حسين ورئيس مجلس الاستثمار البريدي، السيد ماساهيكو ميتوكي على مستندات تم تحيينها خلال الجلسة العامة لهذا الجهاز .

وقد تم إقرار أكثر من ٣٠٠ اقتراح يهدف إلى تعديل الأنظمة التي تخص الكيفية التي يتبادل بموجبها المستثمرون البريديون البريد فيما بينهم. وتبين هذه الأنظمة العمليات التي يجب اتباعها لمعالجة وتوزيع المليارات من بعائث بريد الرسائل وبريد الطرود التي تعبر الحدود الدولية كل عام بفعالية وكذلك شروط الخدمة وطرائق التعويض بالنسبة للمستثمرين البريديين.

ويتعلق الاتفاق بخدمات الدفع البريدية التي تتناول الخدمات المالية التي يقدمها المستثمرون البريديون. وسوف تدخل الأنظمة الدولية الجديدة في حيز التنفيذ في أول يناير / كانون ثان ٢٠١٤.

تطوير خدمات جديدة

غالبا ما تتسم عملية التنقيح بطابع فني تماما إلا أنها تفتح الطريق أيضًا لتنمية خدمات بريدية اختيارية جديدة.

وهناك مادة جديدة في الأنظمة تعبد الطريق للمستثمرين البريديين لكي يقدموا عند الضرورة خدمة لإعادة البضائع التي يتم شراؤها دوليا. وما أن يتم ضبط التفاصيل، يصير من الممكن للمستثمرين البريديين أن يقدموا هذه الخدمة الاختيارية المدفوعة مقدما وخدمة أولوية للتجار بالتجزئة الذين يعملون على خط الإنترنت ويبيعون للخارج ويريدون إتاحة الإمكانية للزبون أن يعيدوا بطريقة مناسبة البضائع غير المرغوب فيها.

وقال السيد يوست ماجيلسن من المستثمر البريدي الهولندي المعين PostNL إن ذلك مجرد البداية ولكن من المهم وجود المادة في الأنظمة كخطوة هامة تدفع إلى زيادة التجارة الإلكترونية وإمكانية النمو في عبور الحدود. «إن الإطار التنظيمي موجود، علينا الآن أن نعمل على تضبيط التفاصيل»، على حد ما قال وقد أضاف إن الاتحاد البريدي العالمي يجب الآن أن يطور دليل للمستخدمين وتنسيق الخدمة الاختيارية وضبطها مع خدمات الإعادة الأخرى التي يتم استكشافها من أجل منتجات بريد الرسائل وبالتوزيع السريع. **ر.ل.**

التعاون الفني

وافق الاتحاد البريدي العالمي والمؤتمر الأوروبي لإدارات البريد والاتصالات على العمل سويا

اتفق الاتحاد الأوروبي لإدارات البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية مع الاتحاد البريدي العالمي على العمل سويا فيما يتعلق بالمسائل التي تخص التعاون الفني وزيادة تبادل المعلومات عن الموضوعات التنظيمية.

ووقع السيد أولريخ دامان، الرئيس المشارك للمؤتمر الأوروبي لإدارات البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية، وهو منظمة أوروبية فيما بين الحكومات واتحاد محدود من اتحادات الاتحاد البريدي العالمي والسيد بشار ع. حسين، المدير العالم للاتحاد البريدي العالمي، مذكرة تفاهم بهذا الشأن في مقر الاتحاد البريدي العالمي يوم ٢٥ أبريل/ نيسان ٢٠١٣.

ويشارك المؤتمر الأوروبي لإدارات البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية بالفعل في عمل الاتحاد البريدي العالمي خصوصا عبر لجنته الأوروبية للتنظيم البريدي. وقد ساند التطبيق المشترك للخطط الإقليمية للاتحاد البريدي العالمي من أجل التنمية وقدم الخبراء خلال الندوات التي انعقدت من أجل المنظمين في السوق المشتركة لشرق وجنوب أفريقيا.

ويحدد الاتفاق إطارا للتعاون بين طرفين في المجالات ذات الاهتمام المشترك مثل الالتزام بالخدمة البريدية الشمولية ومسائل التنظيم والسياسة البريدية.

وسوف يقوم المؤتمر الأوروبي لإدارات البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية والاتحاد البريدي العالمي بتشجيع وتبادل أفضل الممارسات بين البلاد والاتحادات المحدودة. وسوف يتعاونان في الدراسات المتخصصة وفي المشروعات في محيط مجالاتهما.

وبينما قد تكون الحلول مختلفة، غالبا ما تكون الموضوعات التنظيمية واحدة في كافة أنحاء العالم المختلفة، كما قال السيد دامان. ويتضمن ذلك التخلص من الهياكل غير الفعالة التي تعطل التطور البريدي وإنشاء منظم مستقل ليشرف على السوق والتأكد من أن المستثمر البريدي لديه الأداة الصحيحة لدعم قدرته على التمويل الذاتي . وقال السيد دامان: «يرغب المنظمون الأوروبيون بشدة أن يتبادلوا خبراتهم وأن يساعدوا البلاد لكي لا تبدأ من الصفر». وواصل مؤكدا: «هدفنا هو تقديم خدمة أفضل للجمهور باستخدام أسس تنافسية وقانونية». **ر.ل.**

التضامن البريدي عند الضرورة

يجمع الاتحاد البريدي العالمي الأطراف المعنية المختلفة للتأكد من أن الشبكة البريدية ليست نشطة فحسب بل وتحقق أهدافها. ويستعين هذا المجتمع بعدة طرق – متعددة الأطراف وثنائية الأطراف- ويتجاوز تأثيرها التفويضات الفردية التي أعطاها المؤتمر للاتحاد البريدي العالمي.

بقلم
فريال ميرزا

أعلن جنوب السودان استقلاله في شهر يوليو/تموز ٢٠١١، بعد أن مرت هذه الأمة الممزقة بأربعين سنة من الحرب منذ الخمسينيات. وفي نطاق الجهود المبذولة لبناء هذه الامة الجديدة، لم يتم إغفال القطاع البريدي وبعد بضعة شهور في شهر أكتوبر/ تشرين أول ٢٠١١، صار جنوب السودان عضوا في الاتحاد البريد العالمي وأصبح البلد العضو الـ ١٩٢.

وقالت السيدة بياتريس واني- نواه ، نائبة وزير الاتصالات والخدمات البريدية في جنوب السودان في هذا الصدد: «إن هذا الانضمام قد أنعش آمال مواطنينا لأنه يرمز إلى الصحوة الجديدة للقطاع البريدي الذي كان في حالة سبات لمدة عقدين بسبب الحرب الأهلية».

وكانت السيد واني- نواه على رأس وفد جنوب السودان في زيارته الأولي للاتحاد البريدي العالمي خلال شهر أبريل/ نيسان. وقد رحب بها الاتحاد بحرارة ولم تغادر خالية الوفاض فقد تعهد الاتحاد البريدي العالمي بتنمية التعاون لمساعدة البلاد على إعادة بناء الشبكة البريدية.

لقد قام الاتحاد البريدي العالمي بتحليل الوضع ميدانيا عام ٢٠١٢ من أجل وضع خطة رئيسية تتيح استئناف الخدمات البريدية. وتركز الخطة على بناء الشبكة من العدم تقريبا ويعني ذلك أيضا توفير المعدات التي تسمح لمكاتب البريد أن تعمل.

قبل الحرب، التي أدت إلى استقلال جنوب السودان، تم فتح ٣٠ منشأة بريدية. مع ذلك، عندما قام الاتحاد البريدي العالمي بعملياته التحليلية، كانت هناك سبعة مكاتب بريد فقط تعمل وكلها تقريبا بلا مكاتب أو معدات بريدية.

وقد قدم الاتحاد البريدي العالمي العام الماضي منحة بـ ١٠٠ ألف فرنك (١٠٨ ألف دولار أمريكي) لجنوب السودان من أجل شراء الأساسيات المذكورة في الخطة مثل عربات نقل البريد والأكياس البريدية. وقد تم تسليم هذه المعدات في جوبا، العاصمة ، في شهر فبراير / شباط ٢٠١٣.

واليوم، يوجد ١١ مكتب بريد مفتوحا يعملون في ٧ ولايات. «بينما يعتبر بناء الشبكة البريدية في بلد ليس به تقريبا أية بنية قاعدية معركة شديدة، نحقق التقدم ببطء ولكن بكل ثبات»، على حد ما قالت السيدة جوستين بيارازا، الخبيرة الإقليمية للاتحاد البريدي العالمي لأفريقيا.

وقد وقعت السيدة واني – نواه، في أبريل / نيسان خلال وجودها في برن اتفاقا مع الاتحاد البريدي العالمي يوفر للصـــرف على المكتب الرئيسي في جوبا ١٠٠ ألف فرنك سويسري أخرى من ميزانية الاتحاد الخاصة بالتعاون من أجل التنمية. «إن ذلك سوف يساعد على إقامة الخدمات البريدية في المكتب الرئيسي بجوبا ويساهم في توفير خدمات بريدية فعلية وفعالة ومعقولة في سعرها» ، كما قالت السيدة واني- نواه. وسوف تضمن الأموال لهذا المكتب وجود البنية القاعدية اللازمة من أجل المعالجة المنتظمة للبريد. ويتضمن ذلك المعدات، من أجهزة الحاسوب حتى صناديق البريد في المكتب وإلى الموازين الإلكترونية وتأهيل العاملين. وقالت السيدة واني نواه بهذا الصدد: «نحن نكن للاتحاد البريدي العالمي تقديرا بالغا لأنه أول منظمة أتت لدعم البريد في بلدنا».

اتفاقات جديدة

بصفته المنتدى الأول للتعاون البريدي، احتضن الاتحاد البريدي العالمي طويلا مبدأ التعاون الفني البريدي. ومنذ الستينيات يشكل مفهوم التعاون من أجل التنمية جزءا من دستور الاتحاد البريدي العالمي.

ويشرح السيد عبد الإله بوستة، مدير إدارة التعاون من أجل التنمية في الاتحاد البريدي العالمي قائلا: «لنا رؤية استراتيجية للعمل مع أضعف الحلقات في الشبكة البريدية والإقلال من الفجوة النوعية بينها وبين أقوى الحلقات». ثم أضاف: «إذا تم تحسين حلقة واحدة، تتحسن الشبكة كلها». و«إذا تم تحسين الشبكة ، يزيد النشاط على الصعيد العالمي».

وعندما يحتاج بلد ما مثل جنوب السودان المعونة، فإن إدارة التعاون من أجل التنمية تستعين بعملية مكونة من ٣ مراحل لمساعدته . أولا، يتم إرسال مشاور للقيام بتحليل الوضع ميدانيا وتقديم التوصيات. ثم، يتم تأمين التمويل من جانب إدارة التعاون من أجل التنمية لشراء المعدات. وفي النهاية، يتم تنظيم التأهيل. «وتضمن هذه المراحل عملية نقل المعرفة من الاتحاد البريدي العالمي إلى البلد لأننا نريد أن يتولوا بأنفسهم الإدارة في نهاية المطاف»، على حد ما قال.

يلعب الاتحاد البريدي العالمي دورا كبيرا في التعاون من أجل التنمية ليس فقط بالعمل مباشرة مع البلاد الأكثر احتياجا للمساعدة ولكن أيضا بتشجيع البلاد الأخرى على تقديم المساعدة ثنائية الأطراف. «وفي هذه الحالة، يعتبر الاتحاد البريدي العالمي الكفيل الراعي. وتشعر البلاد بالارتياح لوجودنا عندما نيسر مثل هذه الاتفاقات ثنائية الأطراف»، كما قال السيد بوستة.

وقد شاهد وفد جنوب السودان، أثناء وجوده في برن، الاتحاد البريدي العالمي وهو يعمل من خلف الكواليس لتشجيع البلاد على العمل على الصعيد ثنائي الأطراف معهم. وبالتالي، قام، خلال زيارة سويسرا، جنوب السودان وبريد مصر بتوقيع مذكرة تفاهم تتعلق بالتعاون في مجال الخدمات البريدية. ووفقا للاتفاق، سوف يقوم بريد مصر بمساعدة جنوب السودان على مواصلة تحديث بنيته البريدية القاعدية بما في ذلك إنشاء مركز حيوي في الميناء الجوي الدولي بالقاهرة لمعالجة وإرسال البعائث البريدية الواردة والصادرة من وإلى جنوب السودان وتأهيل العاملين. «ويهدف الاتفاق إلى دعم جهود جنوب السودان من أجل قيام سلطة بريدية قوية. ويتضمن ذلك الدعم الفني مثلما يتضمن الدعم اللوجيستي والمادي»، على حد ما قال دكتور أشرف جمال الدين، رئيس مجلس إدارة هيئة البريد

الصور، الصفحة السابقة:
حياة جديدة للخدمات البريدية في الضفة الغربية، فلسطين (دافيد سيلفرمان/ غيتي ايماجز)
الصورة في الجهة الاخرى
الخدمات البريدية قفزت في الصومال (اوريين هارفي/ غيتي ايماجز).

الصورة: في انتظار خدمة بريدية منتظمة في جوبا، بجنوب السودان (صورة: باولا برونشتاين، غيتى ايماجز)

المصرية، الذي أضاف مشيرا: «إننا نأمل أن يكون دعمنا مفيدا بالنسبة لأصدقائنا في جنوب السودان وأن تقوم بلاد أخرى باتباع خطوتنا الرائدة. فبالرغم من الأزمة الاقتصادية الحالية في مصر، إلا أنه لا يمكننا أن نغض بصرنا عن أصدقائنا الأفارقة».

وبينما يواصل الاتحاد البريدي العالمي تقديم مساعدته، مازالت مكاتب البريد المفتوحة اليوم في جنوب السودان تجابه تحديات عديدة عليها أن تحلها لتصبح قادرة على إدارة عملها كما يجب. ويتضمن ذلك النقص في الأثاث المكتبي والمعدات البريدية الأساسية مثل الموازين. أما المشاكل الأخرى فهي تتعلق ببلد وليد يمر بعملية إعادة التعمير: طرق غير معبدة، قلة وجود الكهرباء والموارد الحكومية غيرالمضمونة. وبالنسبة للطبيعة الشابة للخدمات البريدية التي يوفرها المستثمر من القطاع العام، فمازالت أحجام البريد في جنوب السودان منخفضة. ومع ذلك، فإن التحويلات البريدية المالية زادت، على حد ما قال نائب الوزير.

الخدمات الصومالية

ارتدى الاتحاد البريدي العالمي مرة أخرى قبعة الميسر وقام في الآونة الأخيرة بالمساهمة في استئناف عمل الخدمات البريدية العامة في الصومال بعد توقف دام أكثر من ٢٠ عاما. إن الشبكة البريدية القومية غير موجودة في بلد يشغل أكثر من ٦٣٧ ألف كم٢ ويبلغ عدد سكانه تقريبا ١٠ مليون نسمة.

وقد تولت الحكومة الصومالية الحالية السلطة في سبتمبر/ أيلول ٢٠١٢ بعد سنوات من الحرب الأهلية والفوضى وعدد من الحكومات الانتقالية. وفي ١٩٩١، كان لدى البلد بضع المئات من مكاتب البريد وكان عدد العاملين ٢١٦٥ موظف بريدي. أما اليوم ، فقد تم، في العاصمة، مقديشيو، تجديد مكتب البريد المركزي الوحيد وبه ٢٥ موظفا ينتظرون مجددا تدفق البعائث البريدية.

وخلال زيارة للاتحاد البريدي العالمي في أبريل/نيسان، وقعت الصومال على مذكرة تفاهم مع بريد الإمارات تتيح

«نحن نكن للاتحاد البريدي العالمي تقديرا بالغا لأنه أول منظمة أتت لدعم البريد في بلدنا»

بياتريس واني- نواه

نائب وزير الاتصالات السلكية واللاسلكية والخدمات البريدية في جنوب السودان

للأمة الأفريقية أن تبدأ في استلام البريد الدولي مرة أخرى. وخلال تواجده في برن، قام وزير الإعلام والبريد والاتصالات السلكية واللاسلكية والنقل، السيد عبدالله موجي حرسي بتوجيه دعوة للمجتمع البريدي لمواصلة تقديم المساعدة من أجل إعادة بناء البريد. وقال : «نحن نطلب كل وسائل المعونة لأن علينا أن نبدأ من العدم».

إن القصة بدأت منذ سنتين عندما قام الوزير الصومالي بزيارة للاتحاد البريدي العالمي بحثا عن المساعدة في إعادة بناء الخدمات البريدية في بلده. «ثم بعد ذلك وصلنا إلى المجتمع البريدي وقمنا بالترويج النشط لمفهوم التعاون ثنائي الأطراف مع الصومال»، على حد ما قال السيد بوستة.

وقد استجاب عدد من البلاد لهذه الجهود، ومنها الإمارات العربية المتحدة. ووفقا لاتفاق شهر أبريل/ نيسان، يلتزم الصومال وبريد الإمارات بالتعاون بحيث تعمل دبي كمركز حيوي لمعالجة البريد برسم الصومال. وقال السيد حرسي «آن الأوان لحكومتنا أن توفر الخدمات البريدية» ثم أضاف قائلا إن التواصل حق من حقوق الإنسان. وبين أنه «قد يتوافر لدى الناس الإنترنت والهاتف ولكن لا يمكن للاثنين أن يحلا محل استلام البريد الآت من بعيد».

ومع وجود حوالي ٢ مليون صومالي يعيشون في الخارج، فتح الاتفاق مع بريد الإمارات الطريق «ليتيح لهم لأول مرة كتابة البريد لأعزائهم وتقديم مساهمتهم إلى الحكومة»، وفقا للسيد حرسي.

مواصلة النشاط

في منطقة أخرى من العالم، أكد الاتحاد البريدي العالمي مرة أخرى التزامه على المدى الطويل بتوفير المعونة الفنية لبريد فلسطين وذلك بتقديم منحة قدرها ١٠٠ ألف فرنك سويسري له. وسوف يتم صرف هذا المبلغ على تحسين تجهيز مكاتب البريد الفلسطينية وذلك بشراء شاحنة صغيرة من أجل نقل البعائث البريدية ومولد كهرباء وأجهزة قراءة الرموز لاسلكي ومعدات أخرى.

سافرت الدكتورة صفاء ناصر الدين، وزيرة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والشئون البريدية، إلى الاتحاد البريدي العالمي في أبريل/ نيسان للتوقيع على الاتفاق. وقالت: «إن الاتحاد البريدي العالمي ساعد بريد فلسطين كثيرا خلال السنوات القليلة الماضية سواء من الناحية المالية أو من ناحية بناء القدرات». وأضافت: إن «توفير المعدات المناسبة سوف يحسِن الخدمات البريدية. ويعني ذلك أن الدخل الذي أدت إلى تحقيقه (مثل هذه الخدمات) أنه لن يكون علينا أن نطلب من البلاد المانحة أن تساعدنا وأنه يمكننا أن نمول عملياتنا ذاتيا».

إن الهدف الرئيسي للاتحاد البريدي العالمي هو تحضير البريد لتبادل البريد الدولي مع البلاد الأعضاء في الاتحاد مباشرة. منذ ١٩٩٩، أصبحت فلسطين مراقبا في الاتحاد البريدي العالمي. وما زال هذا البلد المراقب يتفاوض مع إسرائيل ليجد حلا ثنائي الأطراف ويسمح بالمبادلات المباشرة.

وقد استفادت فلسطين فعلا من اتفاقين سابقين قام الاتحاد البريدي العالمي بتوفير التمويل لهما من أجل المعونة الفنية. وقد ركز أحدث المشروعات على تأهيل العاملين البريديين بينما ركز المشروع الآخر على دفع النوعية الفنية للخدمات البريدية إلى الأمام.

واليوم، يتوافر لدى فلسطين شبكة مكونة من ١٢٧ مكتب بريد يقوم بتوزيع البعائث الداخلية بالتوزيع السريع والرسائل العادية والمسجلة والطرود والبرقيات وصناديق البريد. ويتم تسليم الرسائل سواء في محل إقامة الزبون أو للصناديق البريدية الموجودة في المكاتب. ويعمل البريد أيضا كطرف ثالث، يدفع الخدمات الاجتماعية باسم السلطة الفلسطينية.

الأنشطة الملموسة

أثبتت التطورات الحديثة أن الاتحاد البريدي العالمي قد قام من قبل بأعمال مفيدة في دوره الهادف إلى تأمين اتخاذ خطوة ملموسة ميدانيا من أجل تحديث الشبكة العالمية خلال دورة العمل الجديدة.

ومع ذلك، ليس هناك أي حل معجزة بالنسبة لبناء الشبكة وهو أمر تعيه تماما إدارة التعاون من أجل التنمية. «نحن نعرف أن الالتزام طويل الأجل لازم من أجل التأثير الدائم في أضعف الحلقات من الشبكة البريدية»، على حد ما قال السيد بوستة، مدير هذه الإدارة الذي أضاف مشيرا إلى: «أن انشطتنا ترتكز على الواقع وليس الخيال تجنبا لزيادة التطلعات التي لا نستطيع تلبيتها». **ف.م**.

الاضطلاع بدور كبير في مجال التنمية

إن الاتحاد البريدي العالمي طرف هام في مجال المعونة الفنية المقدمة للمستثمرين البريديين. ومن ضمن الأدوات المستخدمة، نجد المشروع المتكامل متعدد السنوات الذي يمكن للاتحاد أن يقدمه للبلاد التي لديها احتياجات ملحة. ويمكن استخدام هذه الأداة لشراء معدات حيوية بصفة عاجلة وتمويل بعثات التشاور والتأهيل إذا كانت هذه الموارد لازمة ميدانيا بأقرب وقت عمليا. وبينما تستهدف المشروعات المتكاملة متعددة السنوات القومية على وجه الخصوص البلاد الأقل تقدما، تصوب المشروعات الإقليمية منها على جميع البلاد النامية.

أكياس البريد التي دفع ثمنها الاتحاد البريدي العالمي تصل إلى جوبا ، في جنوب السودان ونرى السيدة بياتريس واني- نواه (من اليسار باللون الأخضر) وهي تتابع مع الوزير السيد مادوت بيار (برباط عنق لونه أزرق) (صورة: بريد جنوب السودان).

نادرا ما تنفذ المشروعات المتكاملة متعددة السنوات منفردة فهي تستخدم كأداة لتنفيذ خطة الاتحاد البريدي العالمي الإقليمية للتنمية. وفي نطاق مثل هذه الخطة، تحدد المناطق أولوياتها وفقا لتوجيه الاتحاد البريدي العالمي. وبما أنه غالبا ما يتم تناول هذه الأولويات في نطاق دورة مدتها ٤ سنوات، فيمكن أن توفر المشروعات المتكاملة متعددة السنوات ضخ سريع للموارد في مجال يتطلب الاهتمام الفوري دون إغفال التحسين على المدى الطويل في البلد.

التقدم

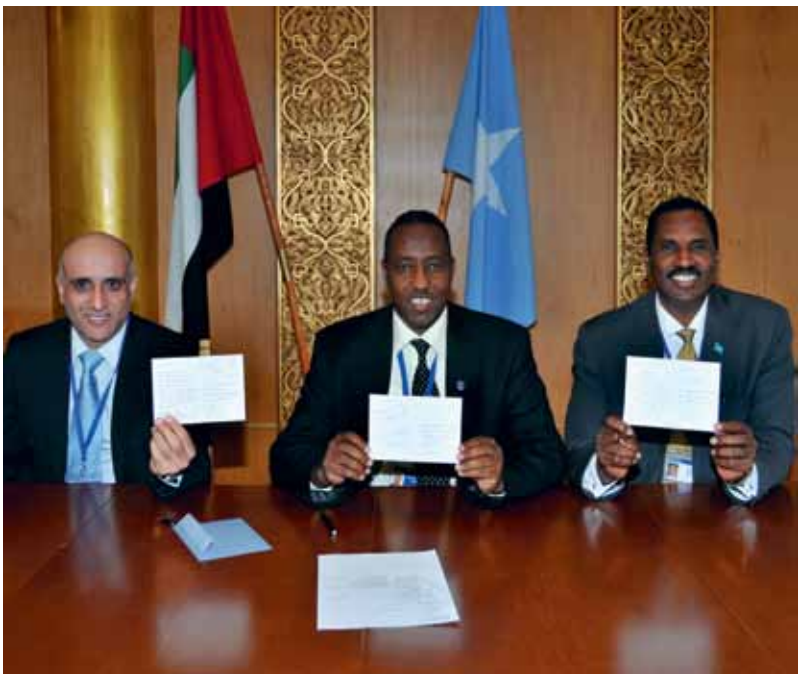
منذ أن بدأت دورة العمل الجديدة الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي في يناير/كانون ثان ٢٠١٣، تم التوقيع على مشروعين متكاملين متعددي السنوات قوميين – أحدهما مع جنوب السودان والآخر مع فلسطين. ويدخل الاثنان في نطاق خطط التنمية الإقليمية من أجل المنطقة الأفريقية والبلاد العربية ومراقب فلسطين على التوالي.

وخلال دورة ٢٠١٣- ٢٠١٦ ، يتوافر لدى إدارة التعاون من أجل التنمية ميزانية قدرها ٧ مليون و٩١٢ ألف فرنك سويسري لتمويل المشروعات المتكاملة متعددة السنوات. وفرضا أن معظم البلاد الأقل تطورا في العالم موجودة في أفريقيا، فان ٣٨,٤٦٪ مخصص لهذه القارة. و«تخصص الموارد للمناطق وفقا لنموذج تبلغ بموجبه الأولوية المعطاة للبلاد الأقل تطورا التي يمكنها أن تستفيد من مشروع قومي من هذه المشروعات ٢,٢٥ مرة الأولوية المكرسة للبلاد النامية»، على حد ما شرح السيد كيو ديليو ، منسق عمليات في إدارة التعاون من أجل التنمية .

وفي المعتاد، قد تتراوح الميزانية للمشروع القومي من ٥٠ ألف إلى ٧٠ ألف فرنك سويسري وقد تصل إلى ١٠٠ ألف. ويمكن لبلاد وكيانات أخرى مثل بلد مراقب في الاتحاد البريدي العالمي كفلسطين أن تستفيد من هذا النوع من المشروعات المتكاملة متعددة السنوات والأمر يتوقف على الوضع. ويقول السيد كيو: «هنا بداهة إمكانية الاستثناءات بالنسبة للبلاد التي عانت من حرب أو من كارثة طبيعية».

الخطوة التالية

ما أن يتم التوقيع على مشروع متكامل متعدد السنوات ويتم الاتفاق على مواصفاته الفنية مع المستفيد، يمكن أن تبدأ عمليات الشراء التي يقودها الاتحاد البريدي العالمي. ويحتفظ الاتحاد طوال الوقت بالأموال وتديرها الأمانة في برن. وعند شراء المعدات، فإن برنامج الامم المتحدة للتنمية شريك هام يضمن تسليم البضائع للبريد المستفيد. **ف.م**.



بعد الانتهاء من التوقيع في أبريل / نيسان بفترة وجيزة ، قام السادة بشار ا. حسين، مدير عام الاتحاد البريدي العالمي (في الوسط) والوزير الصومالي عبد الله موجي حرسي (على اليمين) ورئيس بريد الإمارات السيد فهد الحوسني بكتابة بطاقات بريدية للرئيس الصومالي تسلم كأول بريد دولي من المستثمر البريدي العام الصومالي بعد ٢٠ عاما. (صورة: الكساندر بلاتيه)

بعد بضعة أسابيع، استلم الرئيس الصومالي حسن شيخ محمد (على اليمين) البطاقات من برن مرورا بدبي (صورة: الحكومة الصومالية)

التنافس على قلوب وعقول الزبائن

صار السيد يونس دجبرين الأمين العام للاتحاد البريدي الأفريقي الشامل في شهر سبتمبر/ أيلول ٢٠١٢، بعد سنوات عديدة قضاها في كام بوست، المستثمر البريدي الكاميروني المعين. وقد سألته مجلة *الاتحاد البريدي* عن الشبكة البريدية الأفريقية أثناء رحلته إلى برن في الآونة الأخيرة.

بقلم
فريال ميرزا

الصور:
كيستون/
ايه بي ايه/
خلفان سعيد

الاتحاد البريدي: لقد تم للتو إقرار خطة الاتحاد البريدي العالمي الإقليمية للتنمية الخاصة بأفريقيا. وتشكل نوعية الخدمة الأولوية الكبرى بها. فكيف يمكن أن يتم تحسين ذلك خلال دورة ٢٠١٣ – ٢٠١٦؟

يونس دجبرين: بمساعدة أضعف الحلقات لدينا مع الأخذ في نفس الوقت بعين الاعتبار أن أفريقيا في مجملها هي أضعف الحلقات على صعيد الشبكة العالمية. إلا أنه حتى في أفريقيا ذاتها، هناك بعض الحلقات أضعف من غيرها وهناك بلاد في حالة خاصة وفي حالة ما بعد النزاع، بما فيها البلاد الأقل تطورا التي في حاجة لإمدادها بالمعونة المناسبة لمساعدتها على تحسين نوعية الخدمة.

والمجال الآخر الذي يتميز بالأهمية هو عمليات التبادل التجاري عابرة الحدود بين البلاد الأفريقية وهو مجال محوري بالنسبة لمهمة الاتحاد البريدي الأفريقي الشامل التي تركز على التكامل الأفريقي وتبادل البضائع والناس والمعلومات.

ويجب تجنب عمليات التبادل المثلثة بين بلدين أفريقيين مرورا بأوروبا. ونحن نهدف الى تقصير المسافات ونحاول تحسين عمليات تبادل البريد بخفض مهلة التوزيع وبالإقلال من التكاليف الاستثمارية.

كما تحاول بلادنا الحصول على المساعدة في مجالات هامة اخرى مثل التوسع في الإدماج المالي (الاشتمال المالي) ليغطي القطاعات الأكثر فقرا من السكان والموجودة بصفة عامة في المناطق الريفية.

وبينما يصعب التعميم فيما يتعلق بالزبائن في البلاد الأفريقية، ما هو نوع احتياجاتهم، بما أن أحجام الرسائل والطرود مازالت منخفضة؟

بالرغم من انخفاض أحجام البريد، فمازال هناك حاجة لوجود بريد الرسائل. أما بالنسبة للطرود، فإن الاحتياجات تزداد. ومع ذلك، لا يقتصر القطاع البريدي على الرسائل والطرود في أفريقيا ولكنه يغطي مجالات أخرى.

وتعتبر الخدمات البريدية المالية لازمة كما أنه من الضروري سد الفجوة الرقمية. إنني قادم من منطقة ريفية، من قرية حيث لم تعد الخدمة البريدية الأساسية هي الرسائل أو البطاقة البريدية وإنما التحويلات المالية. إنني لم أعد مقيما في الكاميرون، ولكن والدتي مقيمة هناك وأحتاج أن أرسل إليها نقودا من أروشا في تنزانيا بأقل سعر ممكن حيث تستطيع سحبها من أقرب مكان ممكن لقريتها.

وقد تم التعبير عن هذه الاحتياجات ليس فقط من جانب الزبائن من القطاع الخاص ولكن أيضا من جانب الزبائن من المؤسسات مثل الحكومات التي يهمها الإدماج الاجتماعي لشعوبها.

«البريد مثل الذهب : لا ينخفض سعره أبدًا

ويجب عدم إغفال أي من هذه الأمور، وبالرغم من ذلك، فمازالت حصة المستثمرين المعينين من السوق منخفضة للغاية.

لماذا هذه الحصة من السوق منخفضة هكذا؟

إن السمعة السيئة يصعب التخلص منها. لقد اكتسبت الشبكة البريدية هذه السمعة خلال الأزمة الاقتصادية (في الثمانينيات) عندما مرت بلادنا الأعضاء في معظمها بعمليات الإصلاح الهيكلي كما نص على ذلك البنك الدولي وصندوق النقد الدولي. فقد أوصت المؤسستان حكوماتنا بالابتعاد عن القطاع الصناعي مثل القطاع البريدي.

وكان يعني ذلك فتح أسواقنا للمنافسة ولكن بدون الاستعدادات التي تمت في مناطق أخرى، مثل أوروبا، حيث تم تخطيط فتح السوق بطريقة مناسبة.

ما هو الاختلاف بين السوق الأفريقية والسوق الأوروبية في هذا الشأن؟

إن العملية قد تمت في الاتحاد الأوروبي بمنهجية على مدى عشرين عاما أو تقريبا على عكس افريقيا حيث تم فتح الأسواق بين يوم وليلة بدون أي إطار نظامي. وكان على وزراء المالية في أفريقيا الالتزام بالخطط الهيكلية وتم إهمال القطاع البريدي باختيار عدم الاستثمار في تحديثه. فأصبحت البنية القاعدية الموجودة بالية وما هو أسوأ من ذلك هو توقف التعيين والتأهيل في معظم البلاد، وتم تقليص قوة العمل وصارت مكاتب البريد توفر الحد الأدنى من الخدمات فقط في حين تزايد تطور الاحتياجات وتنوعها.

أمام هذا الوضع، وجد المستثمرون من القطاع الخاص سوقا غير منظمة واتخذوا مواقعهم في الشرائح الأكثر أهمية وعملوا على كشط الزبدة عندما حانت الفرصة. ومع انعدام الالتزام بالخدمة الشمولية، لم يلقوا سوى نظرة خاطفة على ضرورة خدمة جميع المواطنين وقاموا بخدمة من هو على استعداد للدفع فقط.

وكانت النتيجة أن فقد البريد هيمنته على السوق وتاه القطاع عن طريقه لسوء حظ الزبائن الذين لا يستطيعون الاستغناء عن البريد.

ماهي الخطوة التالية الضرورية؟

الآن حيث قد مررنا من المنعطف، فإن الخطوة التالية هي إبراز القطاع البريدي وجعله مرئيا.

وبالرغم من العدد المتزايد من البلاد الأفريقية التي وضعت أنظمة، إلا أن سوء سمعة البريد يصعب التخلص منها.

ومازال الزبائن هناك ولكن علينا أن نبذل جهودا متفقا عليها لنجذبهم مرة أخرى. ويجب أن نعرفهم أن البريد هو الرد على تطلعاتهم . وتشكل كيفية استرجاع ثقة الزبون هي التحدي الذي نجابهه. فالسوق موجودة تحت التصرف ولكننا لسنا الأطراف الوحيدة وعلينا أن نوفر الخدمة الشمولية التي لاتعتبر بالضرورة مربحة.

أعرب عدد من البلاد الأفريقية في الآونة الأخيرة عن حماسه لمشروع الاتحاد البريدي العالمي دوت بوست post.، فما وراء ذلك؟

هناك سببان رئيسيان أحدهما تاريخي والآخر استراتيجي. من المنظور التاريخي، يرجع الاهتمام بمشروع دوت بوست post. إلى القيمة القانونية. وباللغة القانونية، يقال بصفة عامة إن تاريخ الختم سوف يكون حاسما مما يعني أن الختم الرسمي أو «طابع التاريخ» كما يسميه البريد هو بمثابة إثبات على أن المستند الذي له علاقة بمعاملة ما قد أرسل في موعده.

إن وضع الختم الرسمي له مكانة قانونية. وقد جاء تراجع البريد المادي كنتيجة لزيادة البريد الإلكتروني حيث يرغب المستثمرون البريديون مواصلة الاضطلاع بدورهم كطرف ثالث موثوقا فيه. فالبريد المادي لم يعد هو الحل الوحيد. وحتى عندما يتم إرسال مستندات تتطلب وجود ختم بالطرق المادية، هناك مسألة الوقت. فالزبائن في حاجة أن تصل مستنداتهم من أ الى ب بسرعة خصوصا إذا كانت هذه المستندات لها علاقة بشئون قانونية. من ناحية السرعة ، فإن التبادل الإلكتروني لا تماثله خدمة أخرى.

ومن الناحية الاستراتيجية، تشعر البلاد الأفريقية بالحماس بخصوص مشروع دوت بوست post. لأنه ليس هناك أطراف مشهورة يمكنها أن تعتمد المستندات التي يتم تداولها على الصعيد العالمي. إن التفاعل المتبادل يتم بالاستعانة بشبكات محدودة بين الزبائن الذي يعرفون بعضهم البعض ولكن ليس هناك أطراف ثالثة يمكن الوثوق فيها ويمكن لها أن تعتمد صحة عمليات تبادل المستندات والمعطيات.

وتعتبرشبكة الاتحاد البريدي العالمي أكبر تلك الأطراف مما يتيح لنا فرصة ذهبية لنشغل مكانة إزاء الزبن وأن نقدم لهم قيمة مضافة مثلما يحدث في نظام الأواني المستطرقة.

ويمكن استعادة المصداقية التي فقدناها في سوق البريد المادي وتعويضها في السوق الإلكتروني الذي قد يشكل خيط النجاح الذي يمكن للمستثمرين البريديين أن يشغلوا مكانة به ومعك حق عندما تقولين إن أكثر المتحمسين بالنسبة لدوت بوست post. هم البلاد النامية وخصوصا البلاد الأفريقية التي

ترى في دوت بوست post. وسيلة تتيح لها أن تشغل مكانة وأن تلعب دورا رائدا رئيسيا.

ماهي الأشياء الثلاثة التي يمكن أن يوفرها الاتحاد البريدي لتسهيل عملكم خلال هذه الدورة الجديدة؟

يمكن للاتحاد البريدي العالمي أن يساعدنا في حشد الخبرات من الموارد البشرية. فالاتحاد البريدي الأفريقي الشامل نفسه موارده البشرية محدودة وليس لديه الخبرة الداخلية اللازمة من أجل تلبية احتياجات الاتحاد.

كما أن المكتب الدولي للأتحاد البريدي العالمي يمكنه أن يساعدنا بتعبئة التمويل للمشروعات المهمة حتى من موارد أخرى، التي لا يتوافر لدينا نحن من أجلها سوى موارد محدودة.

وفي النهاية، بصفتنا منظمة دولية، نتوقع من الاتحاد البريدي العالمي أن يوسع نطاق الخدمة الشمولية خلال السنوات الأربعة المقبلة وفقا لاحتياجات زبائننا. إن الخدمة الشمولية منصوص عليها في وثائق الاتحاد البريدي العالمي ولكن العديد من الخدمات الدنيا المضمونة الواردة في الوثائق لم تعد مطلوبة من جانب الزبائن. فمتطلبات الخدمة الأساسية قد تغيرت ولم تعد كما كانت عليه من عشرين سنة مضت.

أما اليوم، فإن الخدمة الأساسية تنصب كلها على الاتصال بالشبكة العنكبوتية أو الإنترنت، وهي لم تعد خدمة فاخرة إنما متطلب جوهري بالنسبة لكل السكان. إنني أمثل إحدى أفقر الدول في العالم ومن الجوهري بالنسبة لسكان مثل هذه البلاد أن يتيسر لهم الاتصال بالاستعانة بالأدوات الجديدة التي توفرها تقنيات الإعلام والاتصال.

إنك تشغل منصب الأمين العام للاتحاد البريدي الأفريقي الشامل منذ أكثر من ستة شهور. كيف كانت تجربتك حتى اليوم؟

من الصعب التمكن من هذا الموضوع في وقت قصير على رأس مؤسسة تمثل هذه الشبكة الواسعة والمتنوعة ومع وجود كل هذه المشاكل التي تجابهها أفريقيا. ومع ذلك كان الوقت كافيا للاستقرار ولاستقطاب الموظفين لمثلي العليا ورؤيتي لمستقبل الاتحاد البريدي الأفريقي الشامل.

ونحن نتعاون أيضا مع الاتحاد الأفريقي في نطاق دراسة تهدف إلى التوسع في الإدماج المالي (الاشتمال المالي) ليغطي أفقر فئة من السكان. والخطوة التالية تهدف إلى تنفيذ المشروعات المختلفة المقررة بغرض أن يتم الاعتراف بالقطاع البريدي وأن يتم ضمه في أهداف التنمية التي يجب أن تحققها أفريقيا عام ٢٠٤٠. وعليه فترة ستة شهور مهلة قصيرة للغاية مثلها مثل ولاية السنوات الأربعة التي أنتخبت من أجلها فهي قصيرة لترك بصمة وسوف أحتاج للتحرك سريعا ولكنني أشعر أن البداية كانت جيدة.

ما هي توقعاتك بالنسبة للقطاع البريدي؟

العديد من الناس يقولون لي «أنت قد أتيت من البريد ولكن هل البريد مازال موجودا ؟». وأجيب عليه أن البريد مثل الذهب: لايفقد أبدا قيمته . إن الأنماط تتغير وقد تبدو قطعة من الذهب قديمة. وعندما تصير قديمة في طرازها وتصبح شيئا كانت الجدة ترتديها، يمكننا عندئذ أن نأخذها إلى الصائغ الذي يمكنه أن يعيد تشكيلها ويحولها إلى قطعة جديدة.

والأمر ينطبق أيضا على البريد... فنحن نعيش في مجتمع المعلومات حيث ما زال يلعب البريد دوره. ومثل المجوهرات من الذهب، يتطلب الأمر فقط إعادة تشكيله.

ف.م.

الاتحاد البريدي الأفريقي الشامل

إن الاتحاد البريدي الأفريقي الشامل مؤسسة متخصصة من مؤسسات الاتحاد الأفريقي ويضم ٤٣ بلدا عضوا وقد تم إنشاؤه في ١٩٨٠.

هدفه كمنظمة بريدية قارية هو التقدم في تنمية الخدمات البريدية وفي نفس الوقت حماية مصالح المنطقة على الصعيد العالمي.

ويقع مقره في أروشا بتنزانيا وهو أيضا اتحاد محدود من اتحادات الاتحاد البريدي العالمي.

لمزيد من المعلومات: www.upap-papu.org

كل بريد يساعد الآخر

في العالم البريدي، الأمثلة لا تعد ولا تحصى عن قيام أحد المستثمرين البريديين بتقديم المعونة الفنية لمستثمر بريدي آخر. من هؤلاء المستثمرين نجد البريد الإيطالي الذي عقد اتفاقات مع ما لا يقل عن ١٥ مستثمرا معينا.

بقلم
فريال ميرزا

يعمل المستثمر البريدي المعين الإيطالي كمستشار تقني لهايبوست، المستثمر البريدي المعين الأرمني، من أجل التوسع في تشكيلة خدماته المالية البريدية. «اختار هايبوست البريد الإيطالي شريكا استراتيجيا بالنظر لنجاحه الملحوظ ولخبرته في (الخدمات المالية) بالسوق الإيطالية والسوق الأوروبية»، على حد ما بين السيد جوان بابلو جيشيديان، المدير التنفيذي، إدارة الائتمان بهايبوست.

إن البريد الإيطالي معروف بين أقرانه بأنه قد نوع أنشطته. وإذا ما تجاوزنا الخدمات البريدية التقليدية، فإنه نشط في التأمين والبريد المختلط والخدمات المالية البريدية. وقد أظهرت النتائج المالية للمجموعة بالنسبة لعام ٢٠١٢ نجاحه الأخير. فقد حقق إيرادات وصلت تقريبا إلى ٢٠,٤ مليار يورو (٢٧ مليار دولار أمريكي) مع تحقيق أرباح تفوق ١ مليار يورو. عن الخدمات البريدية نجم ٤,٥ مليار يورو بينما أتت ١٠,٥ مليار يورو من خدمات التأمين و٥,١ مليار من الخدمات المالية. «طلب بريد هايبوست مساعدتنا من أجل تنمية خدماته المالية وكذلك تحقيق أهداف الاندماج (الاشتمال) المالي والاجتماعي»، على حد ما قال السيد ماسيمو سارمي، مدير ورئيس البريد الإيطالي، الذي أضاف: «إننا نرى من المهم أن نعطي ردا إيجابيا كلما كان ذلك ممكنا».

الاندماج المالي (الاشتمال المالي)

للمشروع المتفق عليه مع البريد الأرمني ركيزتين: تنمية الشبكة البريدية وثم تحديد وتنفيذ محفظة المنتجات المالية. «وتعتبر الشبكة أحد أهم الأصول من أجل إطلاق عرض تجاري جديد... وكذلك إدارة قوة البيع.... مما يعتبر جوهريا بالنسبة لنجاح إطلاق الخدمات الجديدة»، على حد ما قال السيد سارمي.

والهدف هو زيادة الاندماج المالي (الاشتمال المالي)عبر البلد بفضل الدور الكبير الذي يقوم به البريد الأرمني. «يعلق بريد هايبوست...أهمية كبيرة على الاندماج المالي (الاشتمال المالي) كأحد الاولويات الرئيسية لتنمية أرمينيا ومنها الاندماج المالي (الاشتمال المالي) وهو أحد المجالات التي تتميز بدلالة ملحوظة»، كما أشار السيد جيشيديان. وعليه، يعتبر إنشاء البنك البريدي من ضمن أولوياته.

وبالتركيز على السكان الذي لا يتوافر لديهم أي حساب مصرفي، هناك خطط مقررة لإدخال الحساب البريدي الجاري مزودا ببطاقة سحب مباشر (بطاقة مدين) من أجل تشجيع الدفع والتوفير،على حد ما شرح البريد الإيطالي. ومن العروض المقررة أيضا نجد القروض متناهية الصغر لمن لا يستطيع بصفة عامة أن يقترض من المؤسسات المالية التقليدية.

ومنذ أن بدأ التعاون في مايو/أيار ٢٠١٢ ، عمل فريق من الخبراء الإيطاليين بصفة دورية في أرمينيا. والآن وقد تم القيام بعملية التقييم للسوق الأرمينية ووضعت الحلول، دخل المشروع في مرحلة التنفيذ بموجب مشروع نموذجي عاجل. وقد تم للتو تجديد التعاون وسوف ننتقل إلى مجال منتجات أخرى، مثل التأمين. **ف.م.**

مكتب بريد استثماري جديد ، أرمينيا (صورة: هايبوست)

يجب على البريد أن يركز على السوق

كأستاذ في التسويق، كثيرا ما أعرب السيد أجاي سيرسي في المناسبات القطاعية عن وجهات نظره حول ضرورة إدماج التسويق في العمل وهو هنا يعرض على قراء مجلة *الاتحاد البريدي* بعض لآلئ حكمه.

بقلم
اجاي سيرسي

تبادلت في الآونة الأخيرة حديثين يرمزان إلى التحديات الضخمة التي تهدد بقاء منظمات الخدمة البريدية على المدى الطويل. وقد دار الحديث الأول مع أحد طلبتي السابقين ويبلغ من العمر ٢٢ عاما. وقد أعترف بأنه لم يستخدم أبدا مكتب البريد سواء لإرسال أي شيء أو استلامه. أما الآخر فقد كان صاحب شركة ويبلغ من العمر ٥٥ عاما وقد قال : «لا أتذكر ما هي آخر مرة استعنت فيها بالخدمة البريدية لإرسال رزمة ما. فإنني استخدم....»، وذكر اسم شركة بريد خاصة مشهورة دوليا.

مثل كل البشر، يحتاج الاثنان لإرسال وتلقي أشياء، مثل الرسائل والمستندات والكتالوجات والطرود والمعلومات، ومنها البعض يمكن أن يكون ماديا أو رقميا. ومع ذلك، أخر ما يفكران فيه هو المنظمة التي يمكن لها نظريا تلبية احتياجاتهم على أفضل وجه والتي يجب أن يلتفتان نحوها وهي البريد. وتبرز هذه الأمثلة واقعا يجابهه المستثمرون البريديون: ركود أو انخفاض الإيرادات والخسائر السنوية وانخفاض حجم البريد وضرورة إعادة تنظيم هيكلهم بالابتعاد عن النماذج الموروثة من الماضي.

المطلوب: النجاح

إذا أراد البريد النجاح على المدى الطويل، يجب عليه أن يوجه تركيزه نحو السوق أو يصير منظمة تسويقية. وأرجو الملاحظة إنني لا أستخدم عبارة التسويق لأبرز وظيفة من الوظائف في أية منظمة. بدلا عن ذلك، استخدم هذه العبارة كأختصاص يجب على أية منظمة أن تنميه والمحافظة عليه لكي تنجح.

ماهو التسويق؟ معظم الناس يربطون التسويق بالإعلان أو بالاتصالات التسويقية عن طريق الخطأ. وأرى طوال الوقت مدراء يتصفون بالخبرة يقعون في نفس الخطأ. وأساسا، يعتبر التسويق عملية منضبطة تستخدمها المنظمات التجارية لحل هذا النوع من المشاكل التي تواجهها المنظمات البريدية (ضغوط تنافسية وتغير احتياجات الزبائن، تراجع عدد الزبائن والإيرادات، إلخ...).

إن التسويق عملية تتم على ٤ مراحل تأخذ شكل فهم قيمة الزبون وإنشائها وتوفيرها وإدارتها (انظر الرسم البياني في الصفحة المقابلة). وتعتبر الأولوية الممنوحة لقيمة الزبون أساسية، لأن الزبون سوف يتوجه دائما إلى المؤسسات التي تقدم له عروضا لا يمكنه الحصول عليها من المنافسة.

ويمدنا تاريخ المؤسسات بدرس مفيد للغاية: إن المؤسسات التي يعتمد النجاح بها على منتج أساسي (أو خدمة أساسية) سوف يصعب عليها أن تتوقع مستقبلا يتم فيه الاستعاضة عن المنتج الأساسي بعرض أكثر جاذبية للزبون. لماذا أعلنت كوداك عن إفلاسها في يناير/كانون ثاني ٢٠١٢؟ لأن المؤسسة قد ركزت أنشطتها لمدة طويلة للغاية على منتج كانت هي الأولى التي اقترحته والذي حقق لها نجاحا مبهرا وهو الفيلم. وقد أعطتها هيمنتها على السوق الإحساس بعدم إمكان التغلب عليها مما جعلها ضحية للعصر الرقمي. ومن المفارقات أن شركة كوداك هي التي اخترعت الكاميرا الرقمية. وأعتقد أن هذا المثل يتحدث عن نفسه بالنسبة لكل من يعمل في القطاع البريدي لأن المقارنة واضحة.

يجب التركيز

تعمل المؤسسات على التجديد بدون فكر تسويقي، وبأسلوب غير منظم. ونحن نشهد هذه الظاهرة اليوم في القطاع البريدي. فيجب على المستثمرين البريديين أن يحددوا من هم ومن يخدمون وما يعرضون لكي يركزوا جهودهم على عدد محدود من المجالات التي يحققون فيها نتائج ممتازة. وبناء فقط على هذه المبادئ يمكنهم أن يتميزوا عن الحلول البديلة العديدة التي تغري الشخصين المذكورين في بداية هذا المقال. **أ.س.**

أجاي ك. سيرسي استاذ التسويق في مدرسة الأعمال شوليخ. بجامعة يورك في تورونتو، كندا

أربع مراحل لنجاح التسويق

١ فهم احتياجات الزبون

إن أول مرحلة بالنسبة لكل مؤسسة تكمن في معرفة من هو زبونها وخصوصا من هو الزبون الذي لا يحمل هذه الصفة. وتسمى هذه العملية تقسيم السوق إلى شرائح. وتقدم عملية الاختيار المتعمد التوجهات التجارية. بدونها، تميل أية منظمة إلى تشتيت جهدها.

ولتقسيم أسواقها إلى شرائح، يجب على أية مؤسسة أولا أن تجرى بحثا لفهم احتياجات الزبون ثم يتم تصنيف الزبائن ذوي الاحتياجات المتماثلة في مجموعات تسمى شرائح. وأخيرا، يجب أن تقرر المؤسسة ما هي الشرائح التي ترغب أن تخدمها علما بأنه لا يمكن تقديم كل الخدمات لكل الناس.

في محيط منظمات التسويق، يتم التشارك إلى حد بعيد في معرفة الزبائن ويتم اتخاذ جميع القرارات مع الاحتفاظ بالزبون في محور التفكير.

٢ إنشاء قيمة اسمها الزبون

بالنسبة للزبائن المستهدفين، تعد المؤسسة مجموعة من العروض التي تتكيف باحتياجات كل شريحة من الزبائن.

ويتم إعداد العروض على أساس ما يسمى التسويق المختلط وهو تشكيلة من الاستراتيجيات في مجال المنتجات والأسعار والشبكات والترويج التجاري.

ويتم بيان هذه الاستراتيجيات بإيجاز في مستند يسمى خطة التسويق يتم إعدادها لمدة سنة تراجع المؤسسة هذه الخطة بانتظام للتأكد من أن الاستراتيجيات التي يتم تنفيذها مازالت تقدم لها مزية تنافسية بالسوق.

٣ تقديم قيمة اسمها الزبون

تعرف منظمات التسويق أن الاستراتيجيات التسويقية سوف تفشل ما لم تترجم إلى استراتيجيات عملية. ولفهم أهمية هذه المسألة، فكروا في تجربة فاشلة قد مررتم بها في مجال تقديم الخدمة إلى الزبائن، مثلا وعدت المنظمة بشيء ولكنها لم تستطع أن توفي بالتزاماتها مع الزبون في نقطة الاتصال به.

بالتالي، كل علاقة مع الزبون تشكل مناسبة لتنفيذ استراتيجية المنظمة والوفاء بالتعهدات الخاصة بالعلامة.

٤ إدارة قيمة اسمها الزبون

منظمات التسويق تحاول باستمرار التعلم من السوق والقيام بعمليات تصويب وإعادة توجيه جهودها. وبهذا الصدد، يقومون كل سنة بأربع مهام في نطاق عملية تطوير خطتهم التسويقية السنوية:

أ تقييم مدى رضاء الزبون من أجل تحسين العملية.
ب تعداد احتياجات الزبون الجديدة التي يجب تلبيتها بالسوق.
ج ضبط العروض المقدمة للزبون للتأكد من أنها ليست أعلى أو أقل من مستوى الخدمة المرغوب فيها.
د إلغاء البضائع والخدمات البالية والتجديد من أجل وضع منتجات جديدة كفيلة بجذب اهتمام الزبون.

بداية مبشرة لفريق دوت بوست post.

عقد فريق دوت بوست post. الجديد جمعيته العامة بعد أن أنشأ مجلس الاستثمار البريدي في أبريل/نيسان الكيان الذي يموله المستخدمون.

بقلم
ريال بلان

انضمت ٣٠ دولة تقريبا من مختلف المناطق في العالم إلى فريق الاتحاد البريدي العالمي دوت بوست post. بما في ذلك إيطاليا والولايات المتحدة وهولندا وكذلك العديد من البلاد النامية بما فيها ١٦ بلدا من أفريقيا وحدها. كما انضمت أيضا شركة سيسكو سيستمز (المملكة المتحدة) كعضو مشارك.

وسوف يقود الفريق التوجه المقبل لاسم النطاق العالي وإدارة تنمية المنصة التقنائية. وتتضمن أهداف الفريق تطبيق الرؤية الخاصة للمنصة التقنائية دوت بوست post. والترويج للتعاون بين أعضائه من أجل تطوير برامج تطبيقية إلكترونية مشتركة أو تناسب التشغيل المتبادل على المنصة التقنائية. ويأمل الفريق أيضا التركيز على تطوير برامج تطبيقية تجديدية دوت بوست post. وضمان نفاذ البلاد الأقل تطورا والنامية إلى بنية قاعدية بريدية إلكترونية عالمية.

الانتخاب

تم انتخاب السيد مارك فارديللي، من البريد الإيطالي، لرئاسة هذا الفريق. وقد أعرب عن سروره العميق بالتجاوب المتحمس من جانب البلاد الأعضاء مع فريق دوت بوست post. وعن أمله في أن يلحق بها سريعا عدد أكبر. وقال إن المشاركة النشطة والأفكار لازمة من أجل زيادة تطوير المنصة التقنائية وتحديد الأسواق الكامنة. وقد أضاف قائلا: «أنه يجب التمسك بشدة بالبعد الإلكتروني (للقطاع البريدي) وتعتبر دوت بوست post. من أفضل الوسائل لتطبيق القيم التقليدية للبريد في العالم الرقمي». وأشار إلى أنه: «نحتاج لأعضاء لنتشارك معهم في رؤيتهم وليقولوا لنا كيف يمكننا مساعدتهم على تحقيق مفاهيمهم على أرض الواقع». وقد شدد السيد فاريدللي على ضرورة استكشاف الإمكانية الكامنة كلها للعالم الرقمي.

ومن ضمن المستثمرين البريديين المستعدين لتبادل خططهم، نجد بريد ماليزيا وبريد هولندا. وتشارك بالفعل ماليزيا في تطوير البرنامج التطبيقي للتتبع وتحديد المكان بالمنصة التقنائية دوت بوست post.. «إننا مهتمون للغاية بتطبيق البرنامج الإلكتروني التطبيقي للتتبع وتحديد المكان العالمي كما أن لدينا حاليا برامج بينية إلكترونية مختلفة من أجل المنتجات المختلفة مثل الطرود والبريد العاجل الدولي. وإذا ما تم إدماج كل ذلك في منصة تقنائية واحدة فيمكننا أن نخدم بطريقة أفضل زبائننا»، كما بين السيد شوم شوا هان، رئيسة التشغيل في بريد ماليزيا.

عبر الحدود

يهتم البريد الهولندي PostNL بتأمين حلول التجارة الإلكترونية عابرة الحدود وأكثر. وقال السيد ساندرو هارت دي رويتر، مدير تقنية المعلومات، في هذا الشأن: «إن دوت بوست post. هو المكان المناسب لتعمل المنظمات البريدية معًا من أجل مواصلة الإضطلاع بدور تقديم المعلومات بطريقة يمكن الوثوق بها» ثم أضاف مبينا: «إذا كنتم تريدون الاحتفاظ بمكانة موفر المعلومات بين الناس، من المهم أيضا أن تكونوا نشيطين للغاية ومتواجدين في العالم الرقمي».

وبالنسبة لبوتسوانا، الأمن حيوي. «نحن نأمل أن تؤكد خصوصية دوت بوست post. لزبائننا الداخليين والدوليين أيًّا كان ما يشترونه عبر بريد بوتسوانا أو دوت بوست post. آمن في الواقع ويمكن الوثوق فيه وهو الشيء الحقيقي»، على حد ما قال السيد أوغونيه أوسكار موكوكو غابوتلولو، رئيس الشئون الحكومية والتنظيمية والدولية ببريد بوتسوانا.

وتضم البلاد التي لحقت بالفريق : أفغانستان وأنغولا وبوتسوانا والكاميرون وتشاد والصين وقبرص ومصر واليونان وغوايانا والهند وإندونيسيا وإيطاليا وكينيا وليبيا وماليزيا ومالي والمغرب وموزمبيق وناميبيا وهولندا والنيجر والفلبين وساموا والمملكة العربية السعودية والسنغال وجنوب أفريقيا وأوغندا والولايات المتحدة.

ومنذ إطلاق المنصة التقنائية دوت بوست post. خلال المؤتمر البريدي العالمي الخامس والعشرين في الدوحة خلال شهر أكتوبر/ تشرين أول ٢٠١٢، قام العديد من البلاد بتسجيل اسمه الخاص من النطاق العالي الذي تتم رعايته . إن الاسم من النطاق العالي تحت الرعاية يخصص حصريا لأعضاء المجتمع البريدي. **ر.ل.**

للاستماع إلى اللقاءات:
http://news.upu.int/features/dotpost/

بوست نورد يراهن على المسح الضوئي للمستندات (السكانر)

يأخذ بوست نورد PostNord ، المستثمر البريدي للدانمرك والسويد، استعدادته ترقبا لليوم الذي يصير فيه التسليم المادي للرسائل في محل إقامتكم مجرد ذكرى بعيدة.

بقلم
كاترين ماكلين

اشترى بوست نورد في الآونة الأخيرة شركتين نشيطتين في مجال المسح الضوئي للمستندات (السكانر) فقد اشترى في أبريل/نيسان آي إس إس دوكيومنت وفي مايو/أيار، أديترو دوكيومنت أوتوميشون. ويدعم هذا الشراء بقوة تواجده في بلاد الشمال ويرفع عدد العاملين في خدمة المسح الضوئي (السكانر) للبيانات لديه من ١١٠ إلى ٢٥٠.

وبالرغم من أن هذا النشاط يمثل أقل من ١٪ من إيراداته السنوية البالغة ٣٩ مليار كورون سويدية (٦ مليارات دولار)، إلا أن أهميته الاستراتيجية لا تتوقف عن التزايد. فالمؤسسات والإدارات العامة تحاول خفض التكاليف ووفقا لنيلز فروست لارسن، المسئول عن خدمة المسح الضوئي (السكانر) للبيانات في بوست نورد، يعتبر إرسال المستندات بالطريق الإلكتروني أكثر اقتصادية بالمقارنة بالبريد المادي».

«وإذا كنا نريد أن نظل منظمة بريدية، فيجب علينا أن نزيد من استثمارنا في سوق الاتصال الإلكتروني»، على حد ما أكد. «وأعتقد بكل صدق أن البريد سوف يتم إرساله بتزايد بهيئة إلكترونية وذلك بدءا من المراسلات».

الوجه الآخر للبريد (صورة: بريد كندا)

نافذة جديدة

وتظهر العلامات على هذا الاتجاه منذ الآن: فيشدد السيد نيلز فروست لارسن على الهدف الذي تنشده الحكومة الدانمركية وهي الاقتصار على الرسائل الإلكترونية عند الإرسال للمواطنين وذلك بدءا من ٢٠١٥ والتوضيح بأن المسح الضوئي للبريد ليس متوافرا للجميع بالمنزل. وهنا يأتي دور بوست نورد.

وسوف تطور المؤسسة خدمة موجهة إلى القطاع العام وتكمن في فتح الرسائل المادية ومسح مضمونها ضوئيا وإرسال المعلومات بالطريق الإلكتروني إلى الإدارات المعنية. وتقدم بوست نورد بالفعل هذه الخدمة منذ ٢٠٠٣ من أجل معاشات التقاعد التي تدفعها الدولة الدانمركية. «سوف نساعد القطاع العام في العمليات اليدوية لكي يمكنه التأقلم مع المهام الأكثر تعقيدا من البرنامج التطبيقي»، على حد ما شرح السيد نيلز فروست لارسن. أما كبار الزبائن الآخرين والذين تستهدفهم هذه الخدمات للمسح الضوئي للبيانات بما في ذلك قوائم الحساب الإلكترونية فهم شركات التأمين والمحامون والشرطة وصناعة الأدوية.

وسوف يكون بالطبع من الضروري وجود تدابير للسرية مناسبة من أجل سير عمل مثل هذه الخدمة. وعلى العاملين الذين يقومون بعمليات المسح الضوئي في بوست نورد أن يسجلوا ثلاثة رموزا للنفاذ إلى مكاتبهم. «إن جميع القاعات مجهزة بكاميرات وأضاف السيد نيلز فروست لارسن، تتم مراجعة الملفات القضائية للعاملين كل سنتين». **ك.م.**

كاترين ماكلين صحفية مستقلة مقرها في ونترتور (سويسرا).

جولة في الآفاق البريدية

أنباء موجزة

النمسا

بريد النمسا، اشترى البريد النمساوي حصة الأغلبية في المؤسسة البريدية البلغارية M&M Express . وبعد أن اشترى ٢٦٪ من الحصص في المؤسسة عام ٢٠١١، يواصل البريد توسعه في أوروبا الشرقية والجنوبية. منذ ٢٠١١، يمتلك حصصا في المؤسسة البولندية للنقل السريع للرسائل الصغيرة والتجارة الإلكترونية كولبورتاز رتسيلتيلني. **ف.هـ.**

البرازيل

كوريوس، **البريد البرازيلي**، قرر تبادل بنياته القاعدية مع المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية تيليبراس من أجل تحسين الخدمة ذات النطاق الواسع في البلد من أجل كأس القارات للفيفا عام ٢٠١٣ وكأس العالم في ٢٠١٤. وسوف تبيع مكاتب البريد منتجات تيليبراس التي سوف تعمل على تحديث التقنيات على الخط لكوريوس وتأهيل الموظفين البريديين. **ف.هـ.**

كندا

بريد كندا، أعلن عن ربح يبلغ ٥١ مليون دولار كندي (٤٩,٥ مليون دولار أمريكي) في ٢٠١٣ بالمقارنة بالخسائر التي وقعت في الربع الأول من عام ٢٠١٢ والتي وصلت إلى ٧٣ مليون دولار. إن هذا الانتعاش يرجع إلى بيع أحد مراكز معالجة البريد في فانكوفر بمبلغ ١٥٣ مليون دولار خلال شهر يناير/ كانون ثان. ولكن من المنتظر تحقيق خسارة مالية كبيرة في السنة المالية ٢٠١٣ بسبب تراجع أحجام البريد. **د.ك.**

الدانمرك/ السويد

عانى المستثمر السويدي – الدانمركي **بوست نورد** من تراجع قدره ١١٪ خلال الربع الأول من السنة مع انخفاض الأرباح الاستثمارية لتصل إلى ٣٣٣ مليون كورونا سويدية (٤٩ مليون دولار). وقد تناقص صافي الربح من ٢٠٨ مليون كورونا سويدية العام الماضي في الربع الأول منه حتى وصل إلى ١٨٥ مليون كورونا سويدية. يعزو البريد الانخفاض إلى تراجع أحجام البريد وأيام عمل أقل من العام السابق. **ف.هـ.**

إستونيا

ايستى بوس سوف يستخدم الأرباح التي حققها في ٢٠١٢ لتنمية خدمات الطرود والتجارة الألكترونية لديه. وقد وصل مبلغ أرباحه ٢,٥ مليون يورو (٣,٢ مليون دولار) في ٢٠١٢ بالرغم من انخفاض حجم بعائث بريد الرسائل. وسوف يتم استخدام جزء كبير من الأرباح لتحديث أدوات العمل وزيادة المرتبات بمقدار ٣,٦ ٪ في المتوسط، حسب البريد. **ف.هـ.**

فنلندا

ايتيلا أعلنت عن فصل ٣١٥ موظف لخفض ميزانيتها بمقدار ١٠٠ مليون يورو (١٢٩ مليون دولار) من الآن وحتى ٢٠١٤. ويعمل معظم الموظفين بها في فنلندا والدانمرك والسويد وإيستونيا وليتوانيا وبولندا. وسوف تعهد إيتيلا باستثمار مركزها للإدارة المعلوماتية لـ أي بي إم IBM . **ف. هـ.**

ألمانيا

زادت إيرادات **دويتشه بوست** بنسبة ٠,٦٪ خلال ربع السنة الأول من عام ٢٠١٣ وبلغت ١٣,٤ مليار يورو (١٧,٣ مليار دولار أمريكي). وحسبما أشار البريد الألماني، يرجع هذا النمو إلى ارتفاع الأحجام والإيرادات في قطاعات البريد السريع الدولي والطرود في ألمانيا. **د.ك.**

بريطانيا العظمى

البريد الملكي شهد زيادة قدرها مرتين في أرباحه وبلغت النتيجة ٤٠٣ مليون جنيه أسترليني (٦١٧,٤ مليون دولار) بالنسبة للسنة المالية التي تنتهي في شهر مارس/آذار وقد تضاعفت بالمقارنة بعام ٢٠١٢ حيث سجلت ١٥٢ مليون جنيه أسترليني. وفقا للأرقام المؤقتة التي صدرت في مايو/ أيار، يتم تفسير هذه النتيجة بالزيادة الكبيرة في أحجام الطرود وزيادة أسعار بريد الرسائل. وقد تم الإعلان عن هذه الأرقام قليلا قبل تحويل مجموعة البريد الملكي إلى قطاع خاص كما هو مقرر في ٢٠١٤. **د.ك.**

الهند

بفضل إطلاق نظام للحوالة الإلكترونية بمعرفة **إنديا بوست**، سوف يصير أكثر سهولة بالنسبة للهنود المقيمين في الخارج دفع المستحق عليهم لحكومتهم لأي طلب له علاقة بالحق في الاستعلام. **ف.هـ.**

ليتوانيا

ليتوفوس باستاس، بريد ليتوانيا، سجل أرباحا للسنة الثانية المتتالية فقد حققت ٤٨٤ ألف ليتا (١٨١ الف دولار) في ٢٠١٢. إلا أن الأرباح قد انخفضت بمقدرا ٣٧٪ بالمقارنة بعام ٢٠١١. **ف.هـ.**

النرويج

بوستن نورج اشترت حصة قدرها ٣٤٪ من مؤسسة دانسك فراغتمنت وهي مؤسسة دانمركية للوازميات تقدم خدمات الشحن والطرود والتخزين والنقل السريع للرسائل الصغيرة. وفقا لبوستن نورج، يعتزم البريد، في حينه، شراء مجموع حصص المؤسسة. **ف.هـ.**

هولندا

بوست إن إل، سجلت في الربع الأول من عام ٢٠١٣ خسارة قدرها ٤١٠ مليون يورو (٥٣٥,٧ مليون دولار) بينما كانت قد حققت في نفس الفترة من عام ٢٠١٢ ربحا قدره ٦٣٣ مليون يورو. وترجع هذه الخسارة على وجه الخصوص لانهيار أسهم شركة تي إن تي إكسبريس التي قد هبطت بحدة إثر وقف اللجنة الأوروبية عملية إعادة شراء المؤسسة الهولندية بمعرفة يو بي إس والتي كانت تقدر قيمتها بـ٧ مليار دولار لأسباب لها علاقة بالمنافسة. **د.ك.**

سنغافورة

انهارت الأرباح الصافية **لسنغ بوست**، بريد سنغافورة، بـ ٤٪ في ٢٠١٢، فتراجعت إلى ١٣٦ مليون دولار في سنغافورة (١١١ مليون دولار أمريكي)، بسبب جزئيا انخفاض حجم البريد. ووفقا لسنغ بوست، يتعلق الأمر بأول تراجع سنوي لم يحدث من قبل في حجم بعائث بريد رسائل، وهو انخفاض قدره ٢,٦٪ بالمقارنة في ٢٠١١. **ف.هـ.**

سويسرا

انخفضت أرباح مجموعة **سويس بوست** بنسبة ٥٪ عام ٢٠١٢، ووصلت إلى ٨٥٩ مليون فرنك سويسري (٩٢٠ مليون دولار). وحسب البريد السويسري، ترجع قلة الربح على وجه الخصوص إلى المستوى المرتفع للمزايا الممنوحة للموظفين. وقد شهدت إدارة «الاتصال» المسئولة عن شبكة مكاتب البريد انهيار الأرباح بنسبة ٤٥٪ لتصل إلى ٦١ مليون فرنك سويسري. **ف.هـ.**

الولايات المتحدة

في نهاية ربع السنة الثاني من السنة المالية ٢٠١٣، سجلت **الخدمة البريدية في الولايات المتحدة الامريكية** خسارة صافية قدرها ١,٩ مليار دولار. وزادت إيرادات البريد الدعائي بـ٩٦ مليون دولار، أي ٢,٤٪ في حين زادت إيرادات شريحة الطرود لتصل إلى ٢٦٧ مليون دولار، أي بزيادة قدرها ٩,٣٪. وقررت الخدمة البريدية للولايات المتحدة أن توفر ٢٠ مليار دولار بدءا من الآن وحتى عام ٢٠١٦ بفضل خطة سليمة جديدة، وإصلاحات في أجور العاملين وخفض ساعات العمل. **ف.هـ.**

كل النصوص أعدها كل من السيدة فيرونيك هانيز والسيد دافيد كوخ المتدربان في برنامج الاتصال بالاتحاد البريدي العالمي

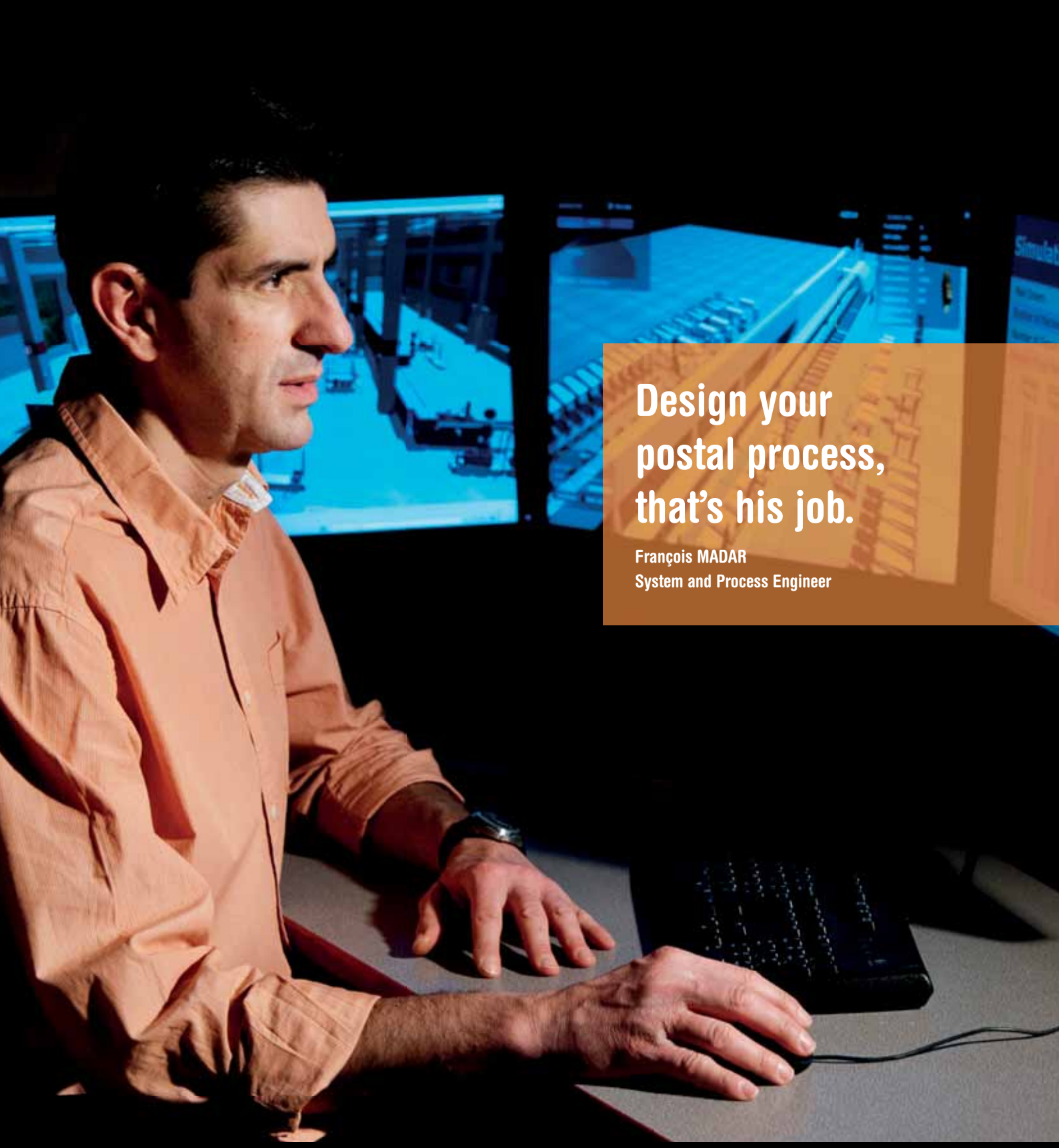
تقنية مبتكرة لمعرفة النوعية

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



CONSULT | DESIGN | IMPLEMENT | SUPPORT | ADD VALUE

A leader in innovation, SOLYSTIC offers complete solutions that are specifically adapted to your modernisation strategy. Our know-how goes above and beyond the simplicity of mail sorting, it includes the ability to process the flow of objects and data such as collection, transportation, preparation, distribution, etc.

With SOLYSTIC, progress through change.

www.solystic.com

SOLYSTIC
a NORTHROP GRUMMAN company
Postal and logistics solutions

bb&b Photo : Richard Pak