

حث القطاع البريدي على التقدم منذ ١٨٧٥

# UNION POSTALE

الاتحاد البريدي العالمي ، مؤسسة من المؤسسات  
المتخصصة للأمم المتحدة



ديسمبر/كانون أول ٢٠١٣ / العدد ٤

الرسائل الإلكترونية لتبادل البيانات EDI  
تساعد في التنمية البشرية

الإحصاءات الجديدة  
تأتي بأنباء جيدة

تتبع كل التحركات  
حتى الصغير منها





# 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](http://www.info.post)  
[dotpost@upu.int](mailto:dotpost@upu.int)

## قصة الغلاف

أداة الزبون للتتبع الدولي تسير على الطريق الصحيح  
طورها الاتحاد البريدي العالمي ويوفر غلوبال تريس أند تريس Global  
Trace and Trace خدمة لتتبع البعثات البريدية الدولية

٨

## اللقاء

البيانات البريدية الضخمة big data هي مفتاح التنمية  
السيد ميغل لوينغو- أورو من يون غلوبال بالسر UN Global Pulse's  
يتحدث عن البيانات كسلعة عامة

١٢

## الاحصاء

المستهلك بصرف على نهوض الخدمات البريدية  
أرقام ٢٠١٢ تعكس التواصل والأرباح

١٧

## الإدماج المالي

البريد شريك رئيسي في الإدماج المالي  
المنتدى يستكشف دور القطاع البريدي

٢٠

## الآفاق

الخروج عن الإطار المعتاد من أجل التنويع  
بريد المجر يتبادل خبراته

٢٣

## تحري القراء في ٢٠١٣

القراء يعربون عن ثقتهم في مجلة الاتحاد البريدي  
كيف تحقق المجلة الهدف منها

٢٦

## الأبواب

بإيجاز

٤

كلمة رئيسة التحرير

٥

جولة في الآفاق البريدية

٢٩

أنباء موجزة

٣٠



الغلاف: مارك جونسون (ماكروغرافيك)

## ديسمبر/ كانون أول ٢٠١٣

المدير، برنامج الاتصال: ربال ليلان (ر.ل.)  
رئيسة التحرير: فريال ميرزا (ف.م.)  
المساهمون: جيروم دويتشمان (ج.د.)، دافيد كوش (د.ك.)، كاترين ماكلين (ك.م.)، كايل ريسون (ك.ر.)  
المساعدون الإداريون: دينيز تورون وجيزيل كورون  
الترجمة إلى العربية: ماجدة بكير  
التصميم والتنسيق: Die Gestalter, Saint-Gall (Switzerland)  
الطباعة: Gassmann AG, Biel (Switzerland)  
الاشتراكات: publications@upu.int  
الدعاية: faryal.mirza@upu.int

## الاتصال:

Union Postale  
International Bureau  
Universal Postal Union  
P. O. Box 312  
3000 BERNE 15  
SWITZERLAND

هاتف: +٤١ ٣١ ٣٥٠ ٣٥ ٩٥  
فاكس: +٤١ ٣١ ٣٥٠ ٣٧ ١١  
بريد إلكتروني:  
faryal.mirza@upu.int

الموقع على النت: <http://news.upu.int/magazine>

إن مجلة الاتحاد البريدي تحمل شعبة 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 المسؤولة عن البريد والمنظمين في ١٩٢ 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.

لا يتحمل الاتحاد البريدي العالمي مسؤولية أي منتجات أو خدمات يروج لها أي طرف ثالث من المعلنين ولا يضمن صدق أي شيء تدعيه هذه الإعلانات.

إن الآراء المعرب عنها في المقالات لا تعكس لزما 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](mailto:faryal.mirza@upu.int)

طباعة المجلة باللغتين الإنجليزية والفرنسية على ورق FSC من مصادر مختلطة بوسيلة وحبر موثقين للبيئة.

## الاستراتيجية البريدية للدوحة

أربعة أهداف على المستثمرين البريديين بلوغها في ٢٠١٦

١ تحسين الشبكات

٢ تقديم المعرفة والخبرة

٣ تشجيع التجديد

٤ التركيز على الاستدامة

للحصول على بيانات أوفي:

[news.upu.int/insight/world-postal-strategy/doha-postal-strategy](http://news.upu.int/insight/world-postal-strategy/doha-postal-strategy)



٧,٤٨

مليون فرنك سويسري

هو الإجمالي الذي وافق عليه مجلس أمناء صندوق  
نوعية الخدمة في ٢٠١٣ لتمويل المشروعات في  
٣١ بلدا.

اليوم العالمي للبريد

## الاحتفالات في أوجها والأمم المتحدة تنضم إليها



نزل موظفو البريد إلى الشوارع احتفالاً بعيد ميلاد الاتحاد البريدي العالمي (صورة من بريد اليمن)

الأوائل فرصة لإرسال طرد إلى هولندا مجاناً. كما تمت دعوة أطفال المدارس إلى خدمات معالجة البريد ومكاتب البريد مثلما تم في اليونان وأنغولا. وقد ذكر المدير العام للاتحاد البريدي العالمي، السيد بشار أ. حسين، الجميع في رسالته السنوية بأهمية البريد في تسهيل عملية التجارة العابرة الحدود والطابع الاشتعالي للأنشطة. ولأول مرة، نشر، بان كي-مون، الأمين العام للأمم المتحدة، رسالة فيديو عن الخدمات البريدية، يمدح فيه الدور الذي يلعبه المستثمرون البريديون في كل مكان من أجل مساعدة الناس على التواصل. وقد أشار السيد بان كي مون أيضاً إلى أهمية الشبكة البريدية في تسهيل التجارة. ف.م.

ومن ضمن هذه البلاد بروندي، حيث حصلوا على هواتف محمولة، وبلغاريا. وفي بعض البلاد، كان التركيز على الزبائن ففي رواندا، تم تقديم الزهور للزبائن بينما في باكستان، انتهاز البريد الفرصة لإجراء عملية سير لمعرفة مدى رضا الزبائن. وكشف بريد السلفادور عن خدمة جديدة للتتبع وتحديد المكان لبريد المؤسسات. وبينما قدم بريد سورينام "سورينام سوربوست" للعشرة زبائن

احتفل أكثر من ١٠٠ بلد في ٩ أكتوبر/تشرين أول ٢٠١٣ باليوم العالمي للبريد. وقد اعتاد الكثير من المستثمرين البريديين أن يستغلوا اليوم لتهنئة الفائزين بالمسابقة القومية في كتابة الرسائل للاتحاد البريدي العالمي. وبلاد أخرى، مثل جمهورية الدومينيكان وزيمبابوي، نظمووا مواكب سارت في الشوارع. كما تم تكريم بعض الموظفين البريديين في عدد من البلاد إما لخدمتهم الطويلة أو لكفاءتهم في العمل ،

عرض الشرائح التي تصور اللحظات المهمة لليوم العالمي للبريد

<http://news.upu.int/multimedia/slideshows/world-post-day-2013>



رسالة بان كي مون الفيديو

<http://tiny.cc/ban-ki-moon>

رسالة بشار أ. حسين عام ٢٠١٣

<http://www.upu.int/en/the-upu/world-post-day/2013-messagefrom-the-dg.html>

## العالم انتبه لكتلة البيانات الضخمة big data في الاتحاد البريدي العالمي

لمدة تصل إلى حوالي ١٤٠ سنة، قام الاتحاد البريدي العالمي بتجميع البيانات الخاصة بعمليات التبادل البريدية العالمية. ولفترة مقاربة، لم يكن هناك سوى القليل من الاهتمام الخارجي موجهاً لهذا المنجم الحقيقي للذهب ولكن في الآونة الأخيرة تغير الأمر وبلا رجعة. فالآن صار الاتحاد البريدي العالمي يُبهر الجميع فقد اكتشف العالم الخارجي أن الاتحاد قد يمتلك أكبر كم من البيانات المادية في قطاع ما على الصعيد العالمي. وقد أطلق على القطاع البريدي العام تسمية الجميلة النائمة ولكن ماذا لو كان طالب الود الكامن هو الذي كان نائماً حتى الآن واستيقظ لتوه فقط على سحر البيانات التي يمتلكها الاتحاد البريدي العالمي بالزمن الحقيقي؟ إن أحد المعجبين المؤهلين هو يوان غلوبال بالس UN Global Pulse وهو مبادرة لتحليل مجموعات البيانات الضخمة للتقدم في مجال التنمية البشرية. وقد التقيت بالرئيس المسؤول عن البحث في هذه المبادرة، السيد ميغل لويونغو - أوروغوا خلال الرحلة التي قام بها لزيارة برن لمعرفة لماذا يُعتبر الاتحاد البريدي العالمي شريك مناسب لهذه المبادرة الشبابية والرائدة التي يطلقها مكتب الأمين العام للأمم المتحدة نفسه، السيد بان كي مون. إن اندفاع لويونغو- أوروغوا تجاه عمله يملؤه الحماس ومعد. وخلال اللقاء معه، سوف تكتشفون لماذا يشعر الاتحاد البريدي العالمي بحماس شديد تجاه عرض غلوبال بالس.

### اقتران ناجح

وتتواصل قصة الحب مع البيانات من خلال قصة الغلاف التي تركز على ابتكار راسخ في بيانات الاتحاد البريدي العالمي وقد طوره مركز التقنيات البريدية، ذراعه الفني إذ يتيح نظام التنبؤ وتحديد المكان للمستثمرين البريديين توفير الفرصة للزبائن كي يتابعوا بعائتهم البريدية على الخط طوال رحلة هذه البعثات عبر الحدود إلى أن تصل إلى مقصدها النهائي. وتقدم هذه الأداة خدمة تتميز بقيمة مضافة للمستثمرين البريديين ولا تكلف لإدخالها إلى مواقعهم على الإنترنت واستخدامها مجاني بالنسبة للزبائن. ولكن ذلك ليس كل شيء فيما يتعلق بالبيانات فكل عام، يجمع الاتحاد البريدي العالمي الإحصاءات عن الخدمات البريدية من بلاده الأعضاء. ويتم الكشف عن نتائج عام ٢٠١٢ في هذا العدد حيث يتم الكشف عن بعض المفاجآت. وما زال بريد الرسائل يمثل تقريباً نصف الإيرادات البريدية بالرغم من اتجاهه القوي نحو الهبوط وزيادة دخل الأنشطة الأخرى. ويتبادل أيضاً البريد المجري خبرته في تنويع الأنشطة التجارية في السوق المحلية. وهناك أيضاً تفسير للسبب الذي يجعل عدد المنضمين إلى معيار الاتحاد البريدي العالمي للعنونة المعروف بـ S42 يتزايد. كما أن نتائج عملية سير رأي القراء الذي قامت به المجلة صارت أخيراً متوفرة والفضل لجميع القراء لأنهم قد بينوا لنا أننا نسير على الطريق الصحيح وما هي العراقيل التي يجب تجنبها.

فريال ميرزا، رئيسة التحرير

مؤتمر استراتيجية ٢٠١٤

## الكوت ديفوار تستقبل اجتماعا

السيد باسكال كليفا، بالسفر إلى أبيدجان في ٢٠١٣ من أجل التأكد من أن البلد يلبي شروط تنظيم المؤتمر واستقباله. فبعد عشر سنوات من عدم القدرة على استقبال المؤتمر البريدي العالمي في أبيدجان عام ٢٠٠٤ بسبب الاضطرابات الأهلية، يشعر البلد بالحماس لفرصة استقبال قمة الاتحاد البريدي العالمي. إن "الكوت ديفوار قلبت نهائياً صفحة الأزمة التي استبعتها من الساحة الدولية لعقد كامل"، على حد ما قال السيد كونييه الذي أضاف إن "تنظيم حدث من هذا المستوى سوف يساعد بلا شك على محو آثار هذه الأزمة". ر.ل.

إلى أن: "الكوت ديفوار قد أعربت عن التزامها بتنظيم مؤتمر استراتيجية ناجح ونحن ننتظر اللقاء هناك لمناقشة مستقبل الخدمات البريدية". ويتم عقد المؤتمر في منتصف المهلة بين اجتماعات مؤتمرين، والمؤتمر هو أعلى مستوى من المستويات في منتديات الاتحاد، وذلك من أجل استعراض الاستراتيجية البريدية العالمية الحالية. وقد أقرت البلاد الأعضاء آخر استراتيجية العام الماضي في قطر وهي تستخدم كخارطة طريق للقطاع البريدي بالنسبة لـ ٢٠١٣-٢٠١٦.

وقام وفد من المكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي، بقيادة نائب المدير العام

سوف تستقبل أبيدجان، العاصمة الاقتصادية للكوت ديفوار، مؤتمر استراتيجية الاتحاد البريدي العالمي في ١٤-١٥ أكتوبر/تشرين أول ٢٠١٤ بعد أن قبل رسمياً مجلس الإدارة دعوة حكومة الكوت ديفوار للقيام بذلك. وكان السيد برونو كونييه، وزير البريد وتقنيات الإعلام والاتصال في كوت ديفوار، متواجداً في برن لتقديم الشكر للبلاد الأعضاء. وقال: "نحن سعداء للغاية بهذا القرار الذي يجمع المجتمع البريدي العالمي في بلدنا".

وقد رحب السيد بشار ا. حسين، المدير العام للاتحاد البريدي العالمي، بقرار مجلس الإدارة. وأشار بهذا الصدد

## مجلس الإدارة ٢٠١٣ تميز بدورات خاصة

تمت الموافقة في الدورات الأخيرة لمجلس الإدارة ومجلس الاستثمار البريدي على عدد من المبادرات الأساسية التي سوف تدفع بالعمل إلى الأمام في نطاق الاستراتيجية البريدية العالمية ٢٠١٣-٢٠١٦. وقد اجتمع مجلس الاستثمار البريدي لأول مرة في دورة غير عادية قبل مجلس الإدارة بقليل. وقد قال السيد مازاهيكو ميتوكي، اليابان، رئيس مجلس الاستثمار البريدي: "إن أهم إنجاز هو عملية الإسراع عما قبل بدورة اتخاذ القرار".

## جدول أعمال مشحون

تم فحص حوالي ٥٠ اقتراحا لتعديل أنظمة الاتحاد البريدي العالمي الخاصة ببريد الرسائل والطرود وتم إقرارها وتمت الموافقة على تكوين فريق مجلس الاستثمار البريدي الجديد المختص بتنمية أنشطة المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة وخطة عمله. إن المجلس يقوم بفتح الطريق من أجل التركيز على تسهيل النشاط التجاري لمثل هذه المؤسسات عبر الشبكة البريدية وقد أتاح للفريق الجديد أن يبدأ العمل ستة شهور قبل الميعاد المخطط له. وقال السيد ميتوكي إن "أسلوب الجلسات العامة كان يتطلب من كل من يشارك، دقة التنسيق والتحضير".

وفيما يتعلق بنوعية الخدمة، وافق مجلس الاستثمار البريدي على تنفيذ

مشروع نموذجي يتم فيه استخدام تقنية نظام التعرف بواسطة الترددات الراديوية في الرزم الصغيرة غير المسجلة. وقد عرضت خمسة بلاد طوعية المشاركة. وقدم فريق دوت بوست post. حالة تقدم أعماله وأعلن عن انضمام عضوين اثنين جديدين وهما رابطة أمريكا اللاتينية للمستثمرين البريديين من القطاع الخاص، ألاكوب ALACOPP والتحالف الدولي للبريد المختلط the International Hybrid Mail Coalition.

## المستقبل

شدد السيد ميتوكي وهو يتحدث عن دورة مجلس الاستثمار البريدي المقبلة على أن الاتصالات المحسنة يتم حاليا تنفيذها. "إن الاتصال بنشاط مع مجلس الإدارة سوف يقلل من ازدواج العمل بين لجان مجلس الاستثمار البريدي"، على حد ما قال السيد ميتوكي. وقد أضاف أن الحوار مع الاتحادات المحدودة سوف ينصب على خطة العمل الحالية لمجلس الاستثمار البريدي وعلى المنتدبين العاملين في نطاق التجارة الإلكترونية والخدمات المالية البريدية المخطط لهما في ٢٠١٤.

## الاستراتيجية

خلال مجلس الإدارة، انصبت مناقشات الاستراتيجية على تقييم الإنجازات في نطاق الاستراتيجية البريدية العالمية وعملية تهذيب المؤشرات التي حددت في المؤتمر. وقد بذلت الجهود من أجل إطلاق التعاون الإقليمي في هذا الميدان خلال الاجتماع الرسمي الأول مع حوالي ١٧ اتحادا محدودا المتواجدة مما يعكس الرغبة الشديدة في العمل بطريقة وثيقة سويا ومع الاتحاد البريدي العالمي.

وقد حددت السبل للبحث عن مصادر تمويل لخطط التنمية الإقليمية والعلامة التجارية الجماعية (التريدمارك) للخدمات المالية البريدية. كما تم الإعلان عن خطط لإنشاء صندوق لتعويض انبعاثات الكربون بعد موافقة عشرة بلاد على إقامة مؤسسة خاصة خارجة عن نطاق الاتحاد البريدي العالمي. وقد أعرب رئيس المجلس الإدارة، السيد عبد الرحمن علي العقيلي، عن سروره بصفة عامة للتقدم المحرز وقال بهذا الصدد: "لاحظت تضافر جوهري في وجهات النظر من جانب البلاد الأعضاء". ف.م.

فيلم لأهم أحداث عام ٢٠١٣ عرضت على مجلس الإدارة

www.youtube.com/watch?v=IDjI9OWDjI0&feature=youtu.be



## صندوق الطوارئ والتضامن

## بريد القلبين يطلب مساعدة الاتحاد البريدي العالمي

يناشد بريد القلبين PhilPost البلاد الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي المساهمة في صندوق الطوارئ والتضامن الخاص بالاتحاد لمساعدته بصفة عاجلة في استئناف الخدمات البريدية التي توقفت بسبب إعصار هايان. وقال السيد ماما س. لالانتو، مساعد مدير عام بريد القلبين للعمليات الإستثمارية، بهذا الصدد: "عانى البريد من أضرار جسيمة: ونحن نلتزم الدعم المالي من جانب الاتحاد البريدي العالمي لإعادة بناء بنيتنا القاعدية البريدية".

يقوم المستثمر البريدي حاليا بجرد الخسائر في جنوب لوزون ووسط فيزاياس وشرقها وغربها التي تضم أساسا ١٩٢ مرفقا بريديا. وحسب التقديرات الأولية، تم تحديد تكاليف الأضرار العقارية بـ ٥٠٠

الجوي لماكان سيبو من أجل تسهيل توزيع السلع والمون للضحايا. وقامت الخدمة البريدية للولايات المتحدة بإرسال أربعة هواتف تعمل بواسطة الأقمار الصناعية إلى المنطقة بحيث يتاح للعاملين البريديين في المناطق المتضررة الاتصال بالعاصمة، مانيلا. وقام فريق من العاملين البريديين من مانيلا بالسفر إلى مناطق للوالو وكابيز وأنتيك وأكلان حاملين معهم المون الأساسية من أجل العاملين البريديين الـ ٦٠٠ في المناطق المنكوبة.

ووفقا لآخر الأرقام الرسمية، وصل عدد الوفيات بسبب إعصار هايان إلى ٥٦٣٢. وتقدر الأضرار التي أصابت الزراعات والبنيات القاعدية بحوالي ٧٠٠ مليون دولار أمريكي. ج.د.



## خمسـة بلاد جديدة اعتمدت المعيار S42



العاونين في بلجيكا صارت الآن مطابقة للمعيار اس ٤٢ (صورة غراهام ريختر)

انضمت بلجيكا والصين وتنانيا وجمهورية التشيك وبيلاروس للـ ٢٩ بلدا من البلاد الأخرى التي طبقت المعيار S42 وهو معيار الاتحاد البريدي العالمي الذي يتيح لكبار المرسلين تجهيز العناوين بدقة للبعائث البريدية.

يتضمن S42 تفاصيل عناصر العنوان البريدي كما حددها الاتحاد البريدي العالمي والنماذج الخاصة بكل بلد. وتستخدم هذه النماذج كتعليمات حول كيفية دمج هذه العناصر في عناوين يتم تجهيزها بطريقة صحيحة. وهي تساعد المرسلين على إصدار عناوين مجهزة بدقة عندما تقوم شركة ما، على سبيل المثال، بطبع قوائم الحساب من أجل الزبائن عبر الحدود.

ويتمتع المرسل بخدمة أفضل بينما يقلل المستثمر البريدي من تكلفة وقت العمل الذي يقوم به الموظفون الذين يتعاملون فرديا مع البريد المعنون بطريقة خطأ في مراكز الفرز.

### فعالية متزايدة

قام المستثمر البريدي الصيني بإجراء تجارب موسعة من أجل وضع نمط عنوان نوعي للصين وقد تم الانتهاء منه في ٢٠١١. "إن العناوين الموحدة قياسيا تعتبر أفضل بالنسبة لآلات الفرز، فهي تؤدي إلي فعالية أكبر وتختصر وقت التوزيع في مجمله وهو أمر يرحب به دائما المستثمرون البريديون"، على حد ما قال السيد روي فان من قسم التوحيد القياسي في مجموعة بريد الصين. كما قال السيد فان: "باعتدال العناوين الموحدة قياسيا، يمكن للمستثمرين البريديين أن يوفر الكثر من الموارد والوقت في عملية معالجة البريد بمعرفة العاملين خصوصا بالنسبة للبريد الدولي".

وبالنسبة للسلطة المنظمة للاتصالات في تنانيا، فإن تطبيق S42 يندرج في الجهود واسعة المدى التي تبذل بهدف تشجيع النمو الاقتصادي بالاستعانة بشبكة عناوين متينة تغطي كل البلد. ولا يتضمن هذا المشروع البريد فقط ولكن أيضا السلطات الحكومية القومية والمحلية وشركات البريد

الخاصة حسبما أشارت السيدة ريجيما ماكوبوري، مديرة الشؤون البريدية لدى هذا المنظم. وقالت السيدة ماكوبوري: "إن شبكات العناوين ببنيات قاعدية تعمل على تسهيل العملية الاستثمارية وبالتالي بزيادة مساهمة البريد في التنمية الاقتصادية للبلد (بتطبيق المعيار S42). ومن المتوقع أيضا أن تسرع عملية تشجيع استخدام العناوين الموحدة قياسيا مهلة التسليم والإقلال من حجم البريد الذي لا يمكن توزيعه وخفض المهلة التي تستغرقها معالجة البريد الذي يحمل عنوانا موجهها خطأ على حد ما أضافت.

### المزايا

كثيرا ما تكون من مزايا التوحيد القياسي توقع الحصول على الخدمة الأفضل. ومنذ أن تزايدت أهمية عمليات الفرز التلقائي بالنسبة للعمليات البريدية، صار من الضروري أن تكون العناوين قابلة للقراءة بلا خطأ من جانب الآلات على حد ما قال السيد بسكال ديماريه، وهو أخصائي تقنية إعلام لدى المستثمر البلجيكي bpost. وقد دفع تطوير

### الآمال المقبلة

يأمل السيد ديماريه أن يقوم أهم المرسلين بما في ذلك شركات التقنيات الرفيعة، بدمج أنماط S42 في برمجياتها التطبيقية وتنتشر بذلك عادة العنونة الصحيحة. "هذا ما يجب أن تكون عليه الرؤية على المدى البعيد"، على حد ما قال. وقد أضاف مشيرًا إلى أن "جمال المعايير هو أنه كلما زاد عدد الناس الذين يعتمدونها كلما صارت مفيدة".

د.ك.



# أداة الزبون للتتبع الدولي تسير على الطريق الصحيح

حتى العام الماضي، لم يكن في وسع بعض المستثمرين البريديين أن يقدموا لزبائنهم سوى اختيار واحد وهو تتبع توزيع بريدهم في داخل بلدهم. أما اليوم، هناك أداة طورها الاتحاد البريدي العالمي وموجودة على المنصة الإلكترونية دوت بوست post. تساعد العديد من المستثمرين البريديين في تقديم خدمة لتتبع البعائث البريدية عابرة الحدود.

النص:  
كاترين  
ماكسين  
الصورة:  
مارك  
جونسون

بتطوير أدوات التتبع الدولي على خط الإنترنت، كان الاتحاد البريدي العالمي يدرك أن العديد من المستثمرين البريديين الآخرين لا يستطيعون التوصل بسهولة لمثل هذا النظام بينما تعتبر هذه الأدوات عناصر حيوية من خدمة الزبائن فهي تمكنهم من متابعة توزيع بعائثهم البريدية على الإنترنت وكذلك معرفة ما إذا كان هناك تأخير ما والحصول على تأكيد بالتوزيع. وعليه، تتيح هذه الوسيلة للمستثمرين البريديين إعلام زبائنهم باستمرار. وتقدم الخدمة مجاناً للمستثمرين البريديين ومن السهل إدراجها على الموقع العام على الإنترنت. فكل ما يحتاجه المستثمرون البريديون هو إدخال خط من الرموز من أجل وضع الأداة على موقعهم الإلكتروني. ومن الناحية الفنية، الخدمة متوافرة عملياً للطرود والبريد المسجل وخدمات البريد العاجل الدولي. وقد قال السيد سيلفيو ليتا، مهندس برمجيات في القسم الفني للاتحاد البريدي العالمي، أي مركز التقنيات البريدية: "ليس هناك أي رسوم على الاشتراك ولا تكلفة ناجمة عن إدارة الخدمة بما أن الاتحاد البريدي العالمي هو الذي يمولها".

إن التصميم يتميز بإمكانية كامنة هائلة تسمح بمساعدة المستثمرين البريديين على تحسين خدمة العملاء إلى حد بعيد. ويتم أخذ البيانات التي تخدم البرنامج البيئي (انترفيس) من شبكة بوست \*نت Post\*Net الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي، التي يستخدمها معظم المستثمرين البريديين المعيّنين لرسائل تبادل البيانات الإلكترونية (EDI)، لتتبع تقدم التوزيع على الصعيد الدولي. "عندما أدركنا أن المعلومات متوافرة أساساً لدينا، فكرنا أننا يجب أن نستخدمها"، على حد ما قال السيد ليتا الذي أشار مشدداً أنه يتم استخدام هذه البيانات للأغراض الخاصة بخدمة التتبع وتحديد المكان GTT فقط عندما يعطي المالك البريدي الإذن الصريح للاتحاد البريدي العالمي للقيام بذلك.

ويدرك تماماً الاتحاد البريدي العالمي أن العقوبات التي

قبل أن تُدرج الخدمة البريدية في بربادوس أداة تسمى غلوبال تراك أند تريس (جي تي تي) Global Track and Trace (GTT) في موقعها الإلكتروني نهاية عام ٢٠١٢، كان الزبائن لا يستطيعون تتبع توزيع بعائثهم إلى البلاد الأخرى سوى بالاستعانة بأدوات متوافرة على المواقع الإلكترونية للمستثمرين البريديين الآخرين. وقد تغير ذلك بفضل مساعدة صغيرة من جانب الاتحاد البريدي العالمي حيث عرض هذه الأداة في مؤتمر الدوحة خلال أكتوبر/تشرين أول ٢٠١٢. وقد أثبت هذا البرنامج التطبيقي أن أي خدمة إلكترونية دولية لتتبع البعائث مقدمة للزبائن يمكن أن تشكل جزءاً من العروض التي يوفرها أي مستثمر بريدي. ويمكن الآن لبعض المستثمرين البريديين أن يلحقوا تقنياً وبتكلفة قليلة بنظرانهم الأكثر تقدماً وإحداثاً، في نفس الوقت، تأثير قوي على صعيد خدمة الزبائن.

وفي بريد باربادوس، تتيح الآن هذه الأداة، المدرجة مباشرة في موقعه الإلكتروني، للزبائن تتبع تقدم بعائثهم في عدد أكبر من البلاد، خصوصاً داخل منطقة الكاريبي. وقد قال مدير البريد، السيد ستيفن كلارك: "نحن سعداء لأننا نشارك في هذه المبادرة فهي قد أتاحت لنا تحسين نوعية الخدمة المقدمة لزبائننا دون تحمل أي تكاليف إضافية". ثم أضاف أنه: "عندما اعتمدنا النظام، أتاح لنا ذلك تشكيلة إمكانيات التتبع بالنسبة لزبائننا وعليه قدم لهم نوعية خدمة أفضل". وأضاف أيضاً قائلاً إن المبادرة أتاحت للبريد أن يحسن تقدير سلوك الزبون. لقد "زاد عدد الزبائن الذين يتصلون الآن ويبيّنون أنهم راجعوا بالفعل الوضع بالنسبة لبعائثهم على الموقع الإلكتروني. وبالتالي، راجعنا خطنا الاستثماري وضبطناه للإسراع بالمعالجة والتوزيع"، على حد ما قال.

## إمكانية النفاذ مفتوحة

في حين أن بعض كبار المستثمرين البريديين ربما يكون قد قام





يواجهها عدد من المستثمرين البريديين في وضع أنظمة للتتبع وتحديد المكان الخاصة بهم ضخمة. "فمن الضروري تخزين البيانات محليا في البلد، ووضع نظام لتقنية المعلومات من أجل إدارة البيانات وفي النهاية وجود خبرة فنية مثل فريق تطوير يدمج كل هذه العناصر سويا"، على حد ما أضاف.

ومن منظور الزبون، تعتبر الخدمة مجانية وسهلة الاستخدام في آن واحد. وعند إرسال البعثة، يحصل على صورة من رقم الرمز ذي الخطوط المرفق ببعثته. وكل ما عليه أن يفعله هو أن يدخل الرقم في أداة خدمة التتبع وتحديد المكان على أحد مواقع المستثمرين البريديين المشاركين. وعند الإرسال، يقوم العاملون بمسح الرمز ذي الخطوط ضوئيا (سكانر) ويسجلون بذلك مجموعة من الأحداث في نظام تقنية المعلومات الخاصة بالمستثمر البريدي. ثم ترسل المعلومات بالاستعانة بنظام EDI إلى بلد المقصد. وعليه يتم مسح البعثة ضوئيا (سكانر) عدة مرات خلال رحلتها لغاية النقطة النهائية للتوزيع مع المعلومات المرسلة في رسائل تبادل البيانات الإلكترونية EDI وتخزن في قاعدة بيانات هذه الأداة GTT. وما يرى الزبون عندما يدخل الرمز الذي يخصه في خدمة التتبع وتحديد المكان هو هذه التحديثات.

#### تشغيل جيد

بما أن أنباء خدمة التتبع وتحديد المكان GTT قد انتشرت، فإن إمكانية تقديم مثل هذه الخدمة للزبائن كان لها صدق جيد. وحتى الآن، قام ١٥٣ مستثمرا بريديا معيننا بالموافقة على تبادل بياناتهم في نطاق خدمة تتبع وتحديد مكان البعثات GTT. وقد تجاوز هذا العام فقط عدد الزائرين في هذه الخدمة ٥٥٠ ألف زائر. وكان العدد الأكبر من ليتوانيا وجنوب أفريقيا والولايات المتحدة والمملكة المتحدة واليابان وكينيا وكمبوديا والصين وألمانيا. وخلال العام الماضي، أدرج عدد من المستثمرين المعيّنين في العالم هذه الخدمة في مواقعهم على الإنترنت ومنهم ليتوانيا وجنوب أفريقيا وكمبوديا وكينيا وباربادوس وسانت لوشيا وباراغواي وتونغا وناميبيا وجمايكا وبهوتان.

وبدأ بريد لبنان بتقديم الفرصة للزبائن لتتبع البريد الدولي بالاستعانة بموقعه على الإنترنت وذلك في بداية عام ٢٠١٣. وقبل ذلك، كان يمكن للزبون أن يتتبع توزيع رزمه في داخل لبنان وخارج الخط. وإذا احتاج الزبائن أي معلومات بخصوص الوضع فيما يتعلق بتوزيع أي بعثة، فعليه أن يقدموا طلبا رسميا والانتظار أحيانا أسابيع للحصول على الرد، حسبما أشارت السيدة منال عازار، مديرة الشؤون الدولية ببريد لبنان. واليوم القصة مختلفة. وقالت بهذا الصدد: "بما أن معلومات التتبع على الصعيد العالمي متوفرة، فنتمتع هذه النتائج بمصادقية أكبر وتعزز الثقة في النظام البريدي".

وقد حسنت الخدمة الجديدة نوعية الخدمة المقدمة للزبائن لدى المستثمرين البريديين المشاركين حول العالم، وهو تحسن حيوي بما أنهم يتنافسون على الأنشطة في بيئة تتزايد فيها التنافسية. وقد





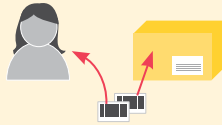
## مثال على كيفية العمل

### تتبع طرد من جنوب أفريقيا إلى البرازيل

زبون في جنوب أفريقيا (بريشيوس) يذهب إلى البريد ليرسل طردا صغيرا إلى صديقه في البرازيل (ماريو).



وفي شباك البريد، يلصق الموظف رمزا دوليا ذا خطوط موحد قياسيا S10 على الطرد ويعطي الزبون صورة منه.



ويتم مسح الرمز ذي الخطوط ضوئيا (سكانر) ويتم تسجيل الحدث "أ- بعثة أرسلت" في نظام تقنية المعلومات المحلي بجنوب أفريقيا.



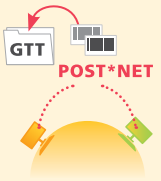
ويقوم عندئذ النظام بإرسال المعلومات بواسطة رسالة من نظام تبادل البيانات الإلكترونية EDI عبر شبكة بوست \* نت POST\*Net الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي إلى البرازيل.



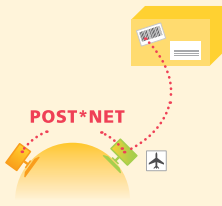
وعندما يصل الطرد إلى مكتب التبادل للصادر في الميناء الجوي، يتم مسح الحدث "سي- الرحيل من مكتب التبادل للصادر" ضوئيا (سكانر) ويتم تسجيله على نظام تقنية المعلومات المحلي ثم توجه إلى البرازيل رسالة للنظام الإلكتروني لتبادل البيانات.



تسافر المعلومات الخاصة بتبادل البيانات الإلكترونية EDI من بلد المنشأ إلى جهة المقصد مروراً بالاتحاد البريدي العالمي وصورة منها تخزن في قاعدة البيانات العالمية للتتبع وتحديد المكان the Global Track and Trace database.



وعندما يصل الطرد إلى البرازيل، يتم مسحه ضوئيا (سكانر) في مكتب تبادل الميناء الجوي. يتم تسجيل الحدث "دي- البعثة وصلت إلى مكتب تبادل الوارد" في النظام المحلي لتقنية المعلومات في البرازيل ثم ترسل عبر نظام تبادل البيانات EDI إلى جنوب أفريقيا.



في النهاية، يستلم ماريو الطرد وقد يتطلب ذلك أن يوقع عليه. ويسجل النظام المحلي في البرازيل الحدث "ذ - تم تسليم البعثة"، الذي يرسل إلى جنوب أفريقيا عبر نظام تبادل البيانات الإلكترونية EDI.



أضافت السيدة عازار قائلة: "إن الزبائن يشعرون بالرضا بما أنهم يضمنون أن بعائتهم توزع كما يجب وأنها سوف تصل إلى جهة مقصدها".

إن بعض المستثمرين البريديين مقتنعون بصفة خاصة بفوائد الخدمة المعنية. ويقوم حاليا بريد ليتوانيا باعتمادها بدلا من نظامه الحالي لأنها أرخص وأسهل في صيانتها. "إن الفكرة عظيمة"، على حد ما قال السيد اندريج أوريسكو، وهو أخصائي في إدارة الاستثمار البريدي بليتوانيا وأضاف مشيرا إلى "أنه فيما يتعلق بالموقع الإلكتروني لخدمة التتبع وتحديد المكان GTT، المعلومة موجودة تحت تصرف الزبون ويسهل استخدامها"، على حد ما أضاف.

ومع ذلك، من المهم للغاية وجود أكبر عدد ممكن من البلاد التي تشارك في الخدمة لكي تصبح أداة فعالة بالنسبة للزبون، على حد ما قال السيد أوريسكو. ولتحسين الوضع في الأعمال، اقترح حلا جذريا. "يجب أن يصير من الإجباري بالنسبة لجميع المستثمرين المعنيين أن يقدموا البيانات"، على حد ما قال. "فهذا سوف يضمن أن كل شيء يعمل حقاً بالطريقة المناسبة. فأنت تعطي وأنت تأخذ. الجميع رابح من هذا الوضع".

## التحسينات

وبمناسبة احتفال هذه الخدمة بمرور عام عليها، يدرك الاتحاد البريدي العالمي أن العمل يتقدم. وقال السيد ليتا: "نحن ما زلنا في حاجة لأن يوافق جميع المستثمرين البريديين على تبادل بياناتهم حتى يمكن تقديم خدمة كاملة للزبائن على الصعيد العالمي". وبينما سمح ١٥٣ مستثمرا للاتحاد البريدي العالمي أن يستخدم البيانات التي تخصهم على شبكة بوست \* نت POST\*Net لديهم لتغذية GTT إلا أنه ما زال هناك ٧٦ مستثمرا يجب عليهم أن يشاركوا. وذلك يعني أن الزبائن لا يمكنهم في الوقت الحاضر أن يستخدموا هذه الخدمة لتتبع توزيع أي بعائث سوى في البلاد المشاركة فقط. أما بالنسبة للبعائث برسم مستثمرين بريديين غير مشاركين، فيتم تلقائيا إعادة توجيه الزبون إلى الموقع الإلكتروني لبلد المنشأ عند استخدام خدمة التتبع وتحديد المكان.

وقد خطط الاتحاد البريدي العالمي بالفعل لإدخال تحسينات مهمة على البرنامج التطبيقي في ٢٠١٤ بالاستناد إلى ملاحظات المستثمرين تأثير هذه التحسينات. ومن ضمنها هناك وقت تخزين أطول للبيانات بما أنه لا يتم الاحتفاظ حاليا بالتسجيلات سوى لمدة خمسة أيام بعد التوزيع. وهناك أيضا إمكانية البحث عن عدد أكبر من بعثة بريدية واحدة في آن واحد لمساعدة مرسلي البعائث بالجملة على تتبع بعائثهم وكذلك إمكانية العثور على البيانات من نظام التتبع وتحديد المكان عبر الخدمة على الإنترنت.

بما أن المشروع يتوسع ويعمل على تحسين التشغيل، فيشعر المستثمرون البريديون بالتشجيع على رفع المستوى والمشاركة. ويمكن للزبائن الذين يستفيدون من هذه الخدمة للتتبع وتحديد المكان GTT بأي شكل كان التطلع إلى الأمام للحصول على خدمة أفضل بكثير عام ٢٠١٤. ك.م.

كاترين ماكلين صحفية مستقلة.







# البيانات البريدية الضخمة big data هي مفتاح التنمية العالمية

النص:  
فريال  
ميرزا

الصور:  
جوزيه ميغيل  
مانديز/  
مجلة كوي بازا

كل يوم، يتواصل البشر عبر الهواتف المحمولة أو الإنترنت أو ينفذون إلى الخدمات الرقمية، تاركين خلفهم بصمة رقمية عملاقة. ماذا يحدث لو أمكن تحليل هذا الحجم الهائل والمتنوع من البيانات وإذا ما تم استخدام النتائج لوضع السياسة العامة وتشكيل برامج التنمية؟ هذا هو تفويض مبادرة مكتب الأمين العام للأمم المتحدة يوناييتد نيشيون غلوبال بالز United Nations Global Pulse والاتحاد البريدي العالمي على وشك الانضمام إلى المبادرة، التي تضطلع بمهمة تشجيع التجديد من أجل حماية الضعيف. وقد حضر السيد ميغل ليونغو- أورو، رئيس البحث في غلوبال بالز، إلى برن في الآونة الأخيرة لتقديم لمحة وجيزة عنها.

## الاتحاد البريدي: ماهي كتلة البيانات الضخمة big data من أجل التنمية؟

ميغل ليونغو- أورو: تشير كتلة البيانات الضخمة big data إلى الكم الهائل من البيانات التي ينتجها الناس خلال أنشطتهم اليومية. فعندما نقوم باتصال هاتفي أو نرسل رسالة أو نشترى شيئاً ما، نترك خلفنا كل مرة بصمة على شكل بيانات. وفي المجمل، يمكن للملايين من المعاملات أن تكشف عن الاتجاهات الكبرى. ومع أن هذه البيانات موجودة ومتوافرة، إلا أنه يتم بصفة عامة تحليلها أو استغلالها من جانب الحكومات أو المنظمات الدولية لإرشادها في اتخاذ قرارات.

نحن نعتبر من المسلم به أن القطاع الخاص سريع في اتخاذ قراراته بما أنه يعرف ماذا يفعل الزبائن، وماذا يشترون وماذا يبيعون. وهو يستخدم هذه المعلومات لتحقيق المستوى المثالي في عملياته. وفي حالتنا، نريد أن يستفيد المسؤولون عن وضع السياسة العامة من بعض أنواع مدخلات البيانات من أجل التنمية الدولية واستباق وقوع الأزمات العالمية والدراية بالزمن الحقيقي وضع

الناس ومعرفة ما إذا كانت برامج المساعدة والتنمية تعمل أم لا. وقد تمثل المعرفة النوعية أي شيء فقد تتراوح من مجرد تحديد ذروة أسعار المواد الغذائية الأساسية قبل توافر الإحصاءات الرسمية ووضع خريطة لمستويات الفقر الإقليمية بتحليل رواج الاتصالات في مجال الهواتف المحمولة ومرورا بدراسة تحركات السكان إثر أي كارثة طبيعية وذلك من أجل تحسين توزيع مواد الإغاثة.

لماذا جذب هذا الموضوع انتباه الأمين العام للأمم المتحدة، السيد بان كي مون؟

نبعت مبادرة غلوبال بالز Global Pulse من الأزمة الاقتصادية العالمية التي حدثت في ٢٠٠٨- ٢٠٠٩ عندما أدركت البلاد أنها قد فقدت في شهور قليلة ما استغرقه البناء في مجال التنمية من سنوات. وتلبية لطلب اجتماع مجموعة العشرين، أنشأ المكتب التنفيذي لأمين عام الأمم المتحدة مبادرة غلوبال بالز Global Pulse في نهاية عام ٢٠٠٩ وكانت الفكرة هي دعم قدرة المجتمع الدولي على استغلال المعلومات بالزمن الحقيقي لإعلام واضعي





مثلا على وسائل الإعلام الاجتماعي. هذا ما يعتبر بصمة رقمية لما ينشره الناس أو المنظمات نفسها. ولا نتفحص على الإطلاق المعلومات الخاصة أو السرية. ثانياً، هناك أنواع أخرى من البصمات الرقمية التي يمتلكها بصفة معتادة القطاع الخاص على سبيل المثال بيانات حركة الاتصالات بالهواتف المحمولة. ونحن لا نهتم بمضمون المحادثات ولكن بأنماط الاتصال. فبعد أي كارثة طبيعية، يمكن مشاهدة كيف يهاجر السكان بتتبع عدد أرقام الهواتف التي تنتقل من مكان لآخر. إن مثل هذه المعلومات قد تساعد في تحسين تخصيص الموارد بعد أي كارثة. ويمكن أن تدخل البيانات البريادية في هذه الفئة.

كيف يمكن للقطاع الخاص أن يقتنع بتبادل بياناته مع هذه المبادرة؟

إذا كان مستوى تجميع البيانات وإخفاء الهوية المطبق على البيانات جيد، فيمكن حماية الحق في خصوصية الأفراد وبالتالي يمكن أن تتبادل الشركات بياناتها كسلعة عامة. ولناخذ مرة أخرى مثال الكوارث الطبيعية. فيمكن لبيانات استخدام الهاتف المحمول أن ترشد إلى أماكن إقامة مواقع الإيواء، مما يتيح إنقاذ أرواح الزبائن. وعليه، هناك سبب وجيه لتبادل البيانات.

لماذا تهتم مبادرة يوان غلوبال بالس UN Global Pulse بالبيانات من العالم البريدي؟  
في المناقشات مع الفريق الاقتصادي البريدي للاتحاد البريدي

السياسة بطريقة أكثر فعالية وبالتالي حماية السكان من أي أزمات جديدة بطريقة أفضل.

إن الناس يستخدمون الخدمات الرقمية لاحتياجاتهم: عندما تتغير هذه الاحتياجات يتغير أيضاً استخدامها. ولكن كيف يمكننا أن نتعلم تحليل البيانات الرقمية في سياق السياسة العامة؟ يتم ذلك بخلق فضاء يتيح لكل واحد بها أن يجدد وأن يجرب أشياء جديدة. وفي مبادرة غلوبال بالس، نجتمع مؤسسات الأمم المتحدة والبلاد الأعضاء مع الخبراء الأكاديميين وشركات القطاع الخاص والأطراف الأخرى لتفحص المشروعات والبحوث الابتكارية المشتركة. ونقوم بذلك بالاستعانة بشبكتنا المكونة من مختبرات الابتكارات في نيويورك بالولايات المتحدة وجاكارتا في إندونيسيا. وفي نهاية العام، سوف نفتتح مختبراً لغلوبال بالس آخر في كمبالا بأوغندا.

وفي الآونة الأخيرة، قام فريق الأمم المتحدة رفيع المستوى والذي كونه الأمين العام بان كي مون بنشر تقريره عن برنامج التنمية للبريد ٢٠١٥ والذي دعا إلى "ثورة في البيانات" من أجل إبراز الحاجة لمصادر جديدة للبيانات وملاحظات بالزمن الحقيقي فيما يتعلق بالتنمية.

ما هو نوع البيانات التي تهتم بها غلوبال بالس Global Pulse؟

نحن نقول مدافعين أن كتلة البيانات الضخمة big data سلعة عامة ونحن نهتم إلى حد بعيد بنوعين اثنين من البيانات. أولاً، المعلومات المتوافرة علناً على خط الإنترنت،



## الزمن الحقيقي

إن أكثر الاستخدامات قوة للبيانات البريدية الضخمة عندما تتم عمليات التحليل عالية التردد وبالزمن الحقيقي مما يتيح التوقعات الفورية والمستقبلية. ويمكن لعدد من العناصر الرئيسية أن تغذي لوحة رصد عالمية لعمليات التبادل البريدية الدولية والتي ما زال يجب تنميتها ويتضمن ذلك:

- اختبار تأثير نوعية التحسينات، بالزمن الحقيقي، وكذلك إدخال التجديدات في المنتجات والخدمات البريدية (مثلا خدمة الإعادة) أو عدد من الحلول المتكاملة (وهي اختبارات مراقبة)،
- تقدير تدفق البريد داخل المنطقة وفيما بين المناطق ورصده بالزمن الحقيقي والتنبيه به والعتور على عنق الزجاجة في المسارات وأروقة التوجيه البريدي والبحث عن ممرات بريدية لم يتم سلوكها من قبل وتحديد العقبات الكبيرة التي تعترض عمليات التبادل الدولي للبريد وانعكاسها مع الوقت بتحليل الملايين بل والمليارات من نقاط البيانات الدولية.
- والتعاون وتقييم سياسة التعاون على التنمية.

هناك أكثر من ١٠٠ مليار تسجيل متوافر من المصدر الرئيسي للبيانات البريدية الضخمة على شكل رسائل التبادل الإلكتروني للبيانات EDI على شبكة بوسـت\*نت POST\*Net التي يديرها مركز التقنيات البريدية بالاتحاد البريدي العالمي. وتتضمن رسائل EDI الرسائل المتبادلة بين المستثمرين المعيّنين وكذلك بين الشركاء في سلسلة الإمدادات مثل الخطوط الجوية والجمارك.

وسنويا، ينجم عن عمليات التبادل البريدي الدولي أكثر من ٢ مليار حدث يتم التقاطها بالزمن الحقيقي. ويمكن أن يتضمن كل حدث من ٢٠ إلى ١٠٠ تسجيل على شكل قطع معلومات منفصلة مثل وزن البعثة البريدية أو الإرسالية البريدية ورمز البلد واسم المدينة والرمز البريدي والوقت، إلخ. وبتعميم هذا الرقم وتطبيقه على جميع عمليات التبادل البريدي الدولي، يمكن تقدير رقم بحجم ١٠ تريليون تسجيل أو أكثر بالنسبة للقطاع في مجمله بما في ذلك عمليات التبادل البريدية الداخلية.

مشروع نموذجي. وما أن نجد طريقة آمنة لتبادل عينات صغيرة من البيانات من أجل البحث، سوف نبدأ في العمل لإقامة ارتباطات ومؤشرات غير مباشرة بمطابقتها مع البيانات البريدية ومع المعلومات مثل الناتج القومي الداخلي.

ما هي رسالتكم الرئيسية إلى بلادنا الأعضاء؟ يتوافر في بلادهم مزايا ضخمة ويمكنهم أن يقودوا الريادة في التجديد وذلك بالتعاون في مشروع نموذجي مع غلوبال بالـ والاتحاد البريدي العالمي. ويمكن لأي بلد أن يصير جزءا منه وهذا هو أفضل ما في الاتحاد البريدي العالمي – البيانات البريدية تنتجها جميع البلاد. وذلك يعني أن أي بلد يقرر المشاركة يمكن أن يكون رائدا في الجبهة الجديدة الخاصة بالبيانات الضخمة big data من أجل التنمية. انضموا إلينا!

كأخصائي في البيانات، ما هو نوع الأمثلة الحديثة التي تعكس المكان الذي تستخدم فيه هذه البيانات من أجل المنفعة العامة؟

في الآونة الأخيرة أثبت الباحثون من شركة آي بي إم كيف يمكنهم الوصول بالنقل العام إلى الحد الأمثل في مدينة أفريقية وذلك بمطابقة مسارات الحافلات مع حركة الاتصالات على صعيد الهواتف المحمولة. وهم لم يروا فقط الوقت الذي يستغرقه الانتقال من نقطة لأخرى، أ إلى ب ولكن ما هو أهم أنه يمكنهم، من خلال المحاكاة، أن يقدموا طرقا جديدة قد تؤدي لأن يقضي الركاب وقتا أقل في زمن تنقلهم وذلك

العالمي، اكتشفنا أن الاتحاد البريدي العالمي لديه أكبر مجموعة بيانات مادية متجانسة بالزمن الحقيقي في العالم. وهذه هي بصمات ما يفعله السكان في العالم. وحتى الآن، تم استخدام البيانات لأسباب استثمارية بريدية فقط. ولكن يمكن للإنسان أن يجد الأنماط في التدفق البريدي وهي مؤشرات غير مباشرة بالزمن الحقيقي للسلوك الاجتماعي الاقتصادي. ونعتقد أن هناك إمكانية كامنة لصانعي سياسة التنمية العالمية في استخدام هذه المعلومة إن أمكننا النفاذ إلى البيانات مع إخفاء الهوية.

في البلاد التي توجد بها على وجه الخصوص فجوة رقمية، يمكن للبيانات البريدية أن تسد الثغرة. ففي تلك التي تعتبر فيها نسبة الهواتف المحمولة واختراق الإنترنت ضعيفة، ما زال الناس يولدون بصمات رقمية من خلال التفاعل مع النظام البريدي وفكرة استخدام ذلك كبديل مباشرة للغاية.

ما هي العوامل التي يلزم تواجدها لهذا التعاون لكي يكون ناجحا؟

نحن في حاجة للعديد من الأطراف حول المائدة. وما أن ينضم الاتحاد البريدي العالمي لمبادرة غلوبال بالـ، سوف نطرح على المائدة الخبرة الفنية في مجال عمليات تحليل البيانات الضخمة بالاستعانة بالموارد والاتصالات مع مؤسسات الأمم المتحدة الأخرى والأطراف الأخرى. ولكن أهم عنصر هو مشاركة الدول الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي وموافقتهم على تبادل بياناتهم من أجل

# "يوجد أكثر من ١٠٠ مليار تسجيل في البيانات التي يمتلكها الاتحاد البريدي العالمي"

على نفسي تسمية العالم "غير المنضبط". لقد عملت في نطاق علوم الإدراك والجهاز العصبي والكتابة التلقائية والهندسة الوراثية. لقد كتبت الدكتوراه في تحليل بيانات الطب الحيوي. ثم انتقلت إلى البيانات الخاصة بالتنمية وهي مجال مهم تتزايد أهميته مع الوقت. وفي نهاية المطاف، يعتبر هيكل الخط في البيانات والأنماط واحدا بالنسبة للعديد من العلوم بما في ذلك التنمية. وعندما يتم التحديد الكمي للأشياء، تظهر الكيفية التي تتحرك بها وكيفية تغير الأنماط سواء تعلق الأمر ببيانات من البريد أو من الهواتف المحمولة أو من الهندسة الوراثية أو النشوء الحيوي، فأغلب النُهج واحدة بين كل هذه الأشياء في نهاية الأمر. ف.م.

بنسبة ١٠٪. وذلك يبين أنه من الممكن الوصول بالخدمات العامة إلى الحد الأمثل بتحليل بيانات لم تنتج لهذا الغرض. وفي الواقع، إذا نجح هذا النهج فيما يتعلق ببيانات الهواتف المحمولة، فيمكن أيضا التطبيق على البيانات البريدية.

متى بدأ في الواقع اهتمامكم بالبيانات الضخمة big data؟ لقد بدأ ذلك منذ زمن بعيد ولكنه كان دائما منصبا على البيانات والأنماط في مختلف القطاعات. وشخصيا، لم تسلك حياتي المهنية خطا مستقيما ولم تكن عادية وبالتالي أطلق

## حالة دراسية

### أسعار الخبز بالزمن الحقيقي

يؤثر تضخم تكلفة المواد الغذائية الأساسية بطريقة غير متكافئة على الناس الذين يكافحون ماليا. هل البحث في الإنترنت عن البيانات المتعلقة بأسعار المواد الغذائية يعطي مؤشرا بالزمن الحقيقي عن القوى المحركة لسعر الأغذية؟ قامت مبادرة يوان غلوبال بالس UN Global Pulse والشركة التقنية برايس ستاتس PriceStats بتنفيذ مشروع نموذجي يقترح "مؤشرا يوميا لسعر الخبز" في ستة بلاد من بلاد أمريكا اللاتينية لمعرفة تقلبات أسعار المواد الغذائية الأساسية بالزمن الحقيقي وتقيس الأداة السعر اليومي للبيع بالتجزئة الذي تعلنه المحلات الكبرى (السوبرماركت) على الإنترنت ومواقع التجارة الإلكترونية وتربط هذه المعلومة بتوافر المنتجات من أجل وضع مؤشر يومي للأسعار. ويبدو وجود علاقة وثيقة تربط بين الأسعار التي يتم الحصول عليها من الإنترنت والمؤشر الرسمي لأسعار المواد الغذائية. ويمكن لمثل هذه الأداة أن تساعد متخذي القرار على اكتشاف التقلبات الشديدة في الأسعار التي تثقل على محفظة المستهلك وذلك بالزمن الحقيقي.

UN GLOBAL PULSE غلوبال بالس

<http://www.unglobalpulse.org>

الدراسة الخاصة ببيانات الهواتف المحمولة

<http://www.technologyreview.com/>

news/514211/african-bus-routes-redrawnusing-cell-phone-data





# المستهلك يصرف على نهوض الخدمات البريدية

النص: تبين أرقام ٢٠١٢ التي تم جمعها لدى ١٥١ بلدا عضوا في الاتحاد البريدي العالمي الاستمرارية في قطاع هزته قوى عديدة على الصعيد العالمي بما في ذلك تراجع بريد الرسائل والشكوك الاقتصادية الذي يخفف من حدتها نهوض التجارة الإلكترونية.

دافيد كوش

للتقديرات، بنسبة ٦,٥٪ وبلغ بهذا العام الماضي ما يقرب من ٦٠ مليون بعيثة بالنسبة للمستثمرين البريديين المتواجدين. ويرتبط هذا النمو إلى حد بعيد بالازدهار الاقتصادي الذي تشهده بعض البلاد الصاعدة.

ومع ذلك، انخفض رواج طرود النظام الداخلي بنسبة ١,٥٪ وهبط إلى ٦,٤ مليار بعيثة عام ٢٠١٢ مما وضع نهاية لعشرين سنة من النمو المتواصل تقريبا. ولكن، حسبما أشار السيد جوزيه أنسون، لا ينم هذا الانخفاض الطفيف عن تراجع ممتد في الخدمة الداخلية للطرود. ويُرجع هذا الانخفاض إلى اشتداد المنافسة بين شركات النقل السريع للبعثات الصغيرة وكذلك لغياب اليقين الاقتصادي المستمر في أوروبا. ومع النمو المتزايد للتجارة الإلكترونية وإعادة الهيكلة التي يمر بها المستثمرون البريديون للتكيف بتطور الطلب، فسوف تشهد أحجام طرود الخدمة الداخلية زيادة سريعة حسب تقديرات أنسون.

## التغيرات الإقليمية

تعكس الاتجاهات العالمية بالنسبة لتراجع أحجام بعثات بريد الرسائل وزيادة رواج الطرود إلى حد بعيد ما يحدث لدى المستثمرين البريديين في البلاد الصناعية الذين انخفضت لديهم إيرادات بريد الرسائل من ٦٥,٧٪ في ٢٠٠٢ إلى أقل بقليل من ٥٣٪ عام ٢٠١٢. وفي هذه الأثناء، حققت الطرود والخدمات اللوجيستية في البلاد الصناعية قفزة بلغت ١٣,٤٪ وصارت تمثل ٢٢,١٪.

ويعود هذا الارتفاع في رواج الطرود إلى آسيا والمحيط الهادي حيث زادت الطرود والخدمات اللوجيستية وتجاوزت ٢٠ نقطة منذ ٢٠٠٢ ومثلت في ٢٠١٢ نسبة إيرادات تصل إلى ٣٢,٥٪. وقد شرح السيد جوزيه أنسون أن الحاجة لخدمات لوجيستية فعالة داخليا في سياق اقتصاد ينمو بسرعة قد ساهمت أيضا في تحقيق النمو في هذا المجال. كما أن النمو الاقتصادي

تبين إحصاءات الاتحاد البريدي العالمي التي تمت في الآونة الأخيرة عن القطاع البريدي العام أن مصروفات المستهلكين على صعيد الخدمات البريدية عام ٢٠١٢ أعلى من مصروفات العام السابق. وكقيمة اسمية، زادت المصروفات بنسبة ٤٪ ووصلت لـ ٢٢٧,٦ مليار وحدة من وحدات حقوق السحب الخاصة (٣٤٩,٨ مليار دولار أمريكي). ويمثل ذلك بالقيمة الحقيقية زيادة قدرها ١٪.

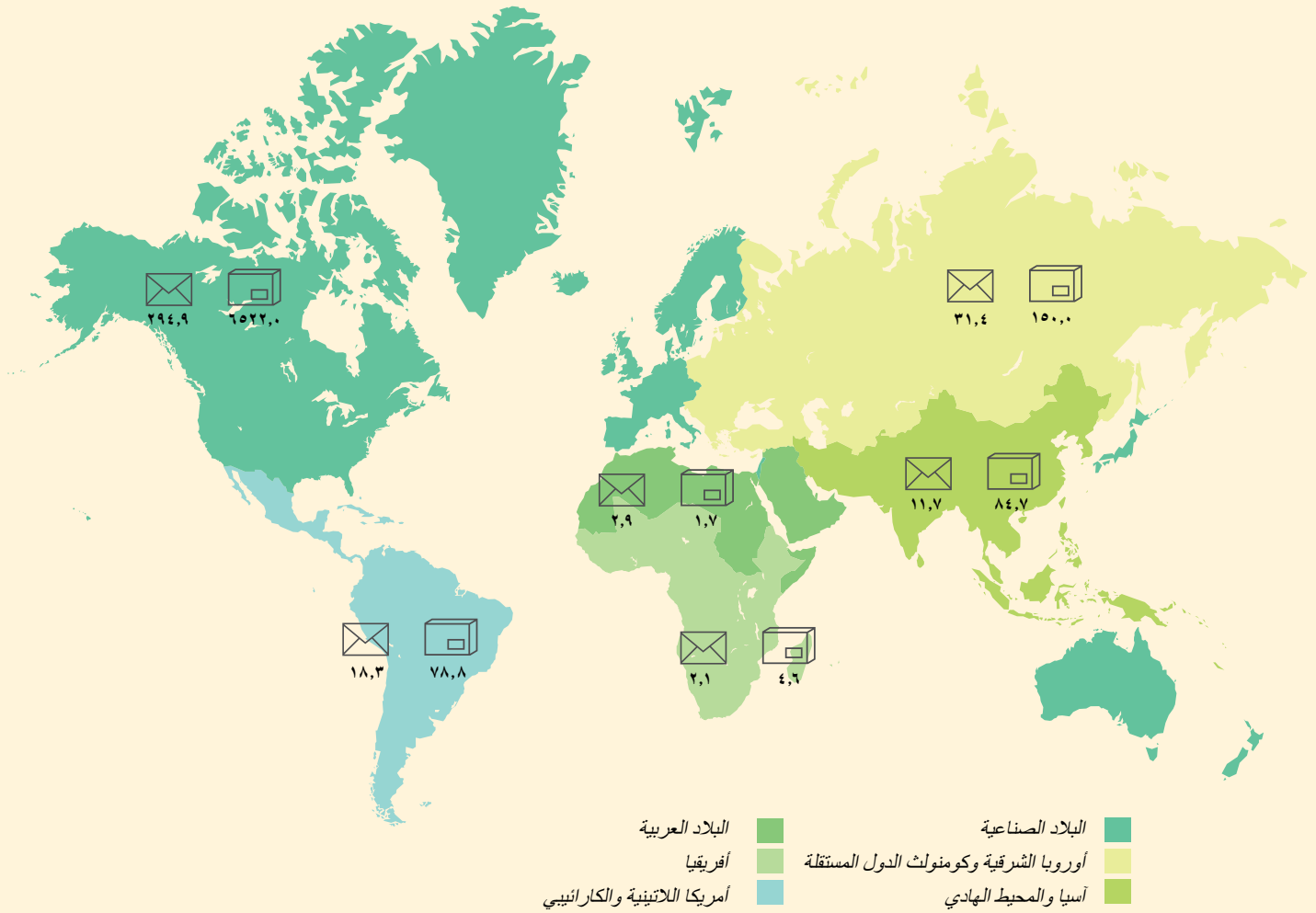
وقد ظل بريد الرسائل بصفة عامة هو المصدر الرئيسي للإيرادات بالنسبة للمستثمرين البريديين في ٢٠١٢ (٤٣,٩٪ كمتوسط عالمي للإيرادات) وذلك رغم الانزلاق المتواصل العام الماضي في أحجام البريد. وقد انخفض الرواج الإجمالي لبعثات بريد الرسائل على الصعيد العالمي بنسبة ٣,٥٪ تقريبا ليصل إلى ٣٥٠,٩ مليار بعيثة. وقد هبط عدد البعثات الدولية، الذي يمثل ما يقرب من ١٪ من هذا الرواج الإجمالي، بنسبة ٧,٣٪ وانزلق بذلك إلى ٣,٧ مليار بعيثة.

ولكن هذا التراجع يخفي مسألة أن وزن بعثات بريد الرسائل في تزايد متواصل، لأن هذه الفئة تتضمن الرزم الصغيرة لغاية ٢ كجم. "مع تطور التجارة الإلكترونية عابرة الحدود، يتم بتزايد نقل البضائع من خلال التدفق الدولي لبريد الرسائل"، على حد ما شرح السيد جوزيه أنسون وهو خبير اقتصادي في الاتحاد البريدي العالمي. وقد أضاف قائلا: "وفقا لعملية رصد التطور في السوق التي تتم بالزمن الحقيقي، يرتبط ذلك باختيار المستهلك الذي يفضل، في هذه الفترة المتصفة بغياب اليقين الاقتصادي، الخدمات الأساسية لبريد الرسائل أكثر من الخدمات رفيعة المستوى المكلفة".

## اعتبارات لها وزنها

ينعكس هذا النشاط التجاري أيضا في الارتفاع المستمر في الرواج العالمي عابر الحدود للطرود البريدية الذي زاد، وفقا





عدد بعائث بريد الرسائل المرسلة لكل نسمة، ٢٠١٢ (المتوسط العالمي في ٢٠١٢: ٤٩,٣)  
 عدد الطرود البريدية المرسلة لكل ١٠٠٠ نسمة (المتوسط العالمي في ٢٠١٢: ٩٢٢)

وبالنسبة لهذه المنطقة، مرت الإيرادات الناجمة عن الطرود والخدمات اللوجيستية بزيادة طفيفة من ست نقاط وتقابل ١٤,٤٪. وفي أوروبا الشرقية وكومنولث الدول المستقلة، ربحت الخدمات المالية ما يقرب من عشر نقاط لتصل إلى ٢٥,٦٪ من حصص الإيرادات العام الماضي. وأحد الأسباب الأقرب للحقيقة هو أن المستثمرين البريديين قد أوقفوا نشاطهم كوسطاء لأطراف ثالثة وبدلاً من ذلك بدأوا في تقديم الخدمات المالية الوسيطة وبدأوا أيضاً في عرض خدماتهم المالية بصفة مستقلة.

إن الزيادة الطفيفة (٣ نقاط فقط) في الطرود والخدمات اللوجيستية في هذه المنطقة وهي تمثل ١٠,٤٪ من إيرادات العام الماضي، تعكس صعوبة التنافس مع القطاع الخاص في بلاد مثل روسيا. ومن العقبات التي يواجهها المستثمرون البريديون في عصر التجارة الإلكترونية في هذه المنطقة وغيرها هي ضرورة توافر المعدات الحديثة لضمان خدمات لوجيستية وطرود فعالة. يحتاج هؤلاء المستثمرون البريديون أن يستثمروا رأسمالاً ضخماً لمجابهة زيادة حجم الطرود لأن بنيتهم القاعدية البريدية صارت بالية إلى حد بعيد. ويتعلق الأمر بتحدٍ ضخم بعد "الانهيار البريدي" الذي رافق، وفقاً للسيد جوزيه أنسون، سقوط الاتحاد السوفييتي في أوروبا الشرقية وفي كومنولث الدول المستقلة. وأضاف قائلاً: "إن هؤلاء المستثمرين البريديين يحاولون الآن إعادة إطلاق تحديث بنيتهم القاعدية البريدية وحشد الاستثمارات لهذا الغرض".

وفي أمريكا اللاتينية والكاريبي، انخفضت حصة المستثمرين البريديين في بريد الرسائل ووصلت لأقل من ١٪ خلال السنوات العشرة الأخيرة بالرغم من أن الطرود والخدمات اللوجيستية قد مرت بنمو سريع. وفي هذه المنطقة التي تميزت بنمو اقتصادي

السريع يعني أيضاً أن بلاد آسيا والمحيط الهادي تطوّر بسرعة خدماتها في البريد العاجل الدولي- ويظهر ذلك في فئة الطرود والخدمات اللوجيستية - بما أن الشركات التجارية غالباً ما تستخدم هذه الخدمة السريعة في اتصالاتها وطرودها.

وفي المنطقة العربية، لا يعتبر ازدهار رواج الطرود جلياً فالزيادة تقل عن ٢٪ والحصة من الإيرادات بلغت ٦,١٪ في ٢٠١٢. ولكن هذه المنطقة مرت بأكبر نمو لها في الخدمات المالية التي كانت تمثل العام الماضي ٤٠٪ من الإيرادات مقابل ٢٣,٧٪ عام ٢٠٠٢. ويبين السيد جوزيه أنسون أن هذه الاتجاهات ترجع إلى الطابع المحدود فيما يتعلق بخدمات التوزيع المادي لدى بعض المستثمرين البريديين في المنطقة. "وبالنسبة لعدد من هؤلاء المستثمرين البريديين، تكمن المزية التي يتصفون بها في إمكانية النفاذ إلى مكاتب البريد من أجل الخدمات المالية أكثر مما هي في إدارة الخدمات اللوجيستية المرتبطة بالتجارة الداخلية والدولية. " إنه استخدام استراتيجي مختلف لمزايا شبكاتهم".

### الخدمات الأخرى

في أفريقيا، يلاحظ وجود تقلبات في حصة الإيرادات بجميع فئات الخدمات التي تتميز بصفة خاصة بازدهار كبير في إيرادات "الخدمات الأخرى" يصل إلى ٢١ نقطة مما يعني ٤٣٪ من الإيرادات عام ٢٠١٢. ويمكن تفسير هذه الزيادة بمسألة أن المستثمرين البريديين يلعبون بتزايد دور الوسيط بالنسبة لمؤسسات تحويل الأموال الخاصة وموردي الخدمات المالية الآخرين. وتندرج الإيرادات الناجمة عن هذه الأنشطة في فئة "الخدمات الأخرى" لأن البريد يقدم الخدمة لحساب طرف ثالث وليس فقط البريد.

## العالم

٢٠٠٢	١٥,٧	٥١,٨	٩,٢	٢٣,٣
٢٠١٢	١٧,٧	٤٣,٩	١٧,٣	٢١,٠

## أمريكا اللاتينية والكارائيب

٢٠٠٢	٧,٧	٦٥,٣	٨,٩	١٨,١
٢٠١٢	٧,٠	٦٤,٦	١٩,٩	٨,٥

## البلاد الصناعية

٢٠٠٢	١١,٣	٦٥,٧	١٣,٤	٩,٦
٢٠١٢	١٤,٥	٥٢,٩	٢٢,١	١٠,٥

## أوروبا الشرقية وكومنولث الدول المستقلة

٢٠٠٢	١٥,٨	٣٨,٥	٧,٤	٣٨,٢
٢٠١٢	٢٥,٦	٣٨,١	١٠,٤	٢٥,٩

## آسيا- المحيط الهادي

٢٠٠٢	١٨,٧	٥١,٩	١١,٣	١٨,٢
٢٠١٢	٢٠,٤	٢٨,٨	٣٢,٥	١٨,٢

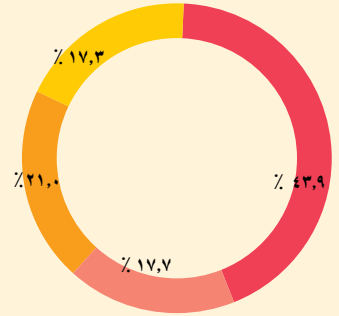
## البلاد العربية

٢٠٠٢	٢٣,٧	٣٨,٥	٤,٢	٣٣,٥
٢٠١٢	٣٩,٨	٢٢,٢	٦,١	٣١,٨

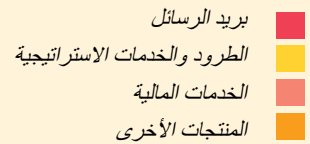
## أفريقيا

٢٠٠٢	٢٠,٠	٤٩,٣	٨,٧	٢٢,٠
٢٠١٢	١١,٧	٣٠,٩	١٤,٤	٤٣,٠

إيراد بريدي حسب كل خط نشاط بالنسبة المئوية لكل منطقة: المقارنة بين ٢٠٠٢ و ٢٠١٢ (المتوسط البسيط للمستثمرين المعنيين في كل منطقة)



تفاصيل إيرادات الاستهلاك البريدي بالنسبة المئوية:  
تقدير عالمي في ٢٠١٢



## النفاذ إلى الشبكة

في ٢٠١٢، لوحظ وجود تفاوت إقليمي كبير في مجال النفاذ إلى مكاتب البريد. وعلى الصعيد العالمي، يخدم كل مكتب بريد في المتوسط ٩٢٦٤ نسمة. أما بالنسبة لأفريقيا جنوب الصحراء فالعدد يصل إلى ٧١٣٨٩ نسمة وبالنسبة لشمال أفريقيا ٢١٤٢٧ نسمة. وتعتبر أوروبا الشرقية في وضع أفضل فكل مكتب بريد لديها يخدم ٤٤٧٠ نسمة.

كانت الشبكة البريدية العالمية تتضمن ما يقرب من ٦٤٢ ألف مكتب بريد في ٢٠١٢، أي أقل من ٢٠١١ بـ ١,٢٪. وما يقرب من ٥٥٪ من المنشآت البريدية تقع في آسيا والمحيط الهادي بينما ١,٥٪ فقط من مكاتب البريد في العالم تقع في أفريقيا حيث مازالت الشبكة أقل انتشاراً في المناطق قليلة التطور في هذا الجزء من القارة بالمقارنة بأي شبكة مماثلة أخرى بما في ذلك شبكة البنوك ومؤسسات النقل السريع للرسائل الصغيرة على حد ما شرح السيد جوزيه أنسون.

وقد تراجع أيضاً عدد الموظفين البريديين فقد كان عددهم ٥,٣١ مليون موظف في العالم، أي ١,٢٪ أقل من العام السابق. ويمثل الموظفون البريديون في أمريكا اللاتينية والكارائيب وأفريقيا والمنطقة العربية معاً أقل من ١٠٪ من الإجمالي العالمي.

وتعمل الغالبية العظمى (ما يقرب من ٨٠٪) من الموظفين البريديين في العالم لكامل الوقت ولكن هذا الرقم مر بتراجع يقارب ٢,٢٪. ويسد الموظفون لجزء من الوقت الثغرة بما أنهم قد زادوا بنسبة ٣,٢٪ ليصلوا إلى ١,٠٥ مليون في ٢٠١٢. وتعكس هذه الاتجاهات، مثلها مثل الاتجاهات خلال السنوات الأخيرة، الجهود التي يبذلها المستثمرون البريديون لخفض المصروفات بالبحث عن اليد العاملة الأكثر مرونة. وتتيح الاستعانة بالعاملين لجزء من الوقت علاوة على خفض ساعات العمل، الإقلال من المصروفات بما في ذلك المصروفات المرتبطة بالمزايا الاجتماعية للعاملين. "ومازلنا في حاجة لمن يتولى التوزيع سواء تعلق الأمر بالطرود أو بالرسائل"، على حد ما شرح السيد جوزيه أنسون، الذي شدد على أن الخدمات البريدية تتطلب الكثير من اليد العاملة بسبب نموذجها الاقتصادي الحالي. وقد أضاف قائلاً: "إن السيطرة على التكاليف أساسية في سياق تراجع أحجام البريد".

## التنوع أو التكامل؟

بالرغم من تنوع الخدمات البريدية من جانب المستثمرين البريديين خلال العقود الأخيرة، ظلت الإيرادات البريدية التي يتم تصويبها حسب التضخم، كما هي بلا تغيير تقريباً مما دفع القادة البريديين للبحث عن حلول لتحقيق الوفورات. ولحل هذه المشكلة، يرى السيد جوزيه أنسون أن المستثمرين البريديين عليهم أن يعرضوا خدمات متكاملة تدمج فيها منصات اتصال يمكن الثقة فيها وأنظمة دفع وخدمات توزيع مادية للبضائع المشتراة على الخط. وقد أكد بهذا الصدد أن "إدماج كل هذه العناصر وتسهيل عمليات تبادل البريد بالنسبة لجميع الأطراف قد يعكس الاتجاه". د.ك.

دافيد كوش صحفي مستقل

# البريد شريك رئيسي في الإدماج المالي

أكد خبراء شاركوا في ندوة نظمها الاتحاد البريدي العالمي أن المستثمرين البريديين يعملون على تسهيل النفاذ إلى الخدمات المالية ولكن عليهم مواصلة تحديث خدماتهم والتجديد.

النص:  
كايل  
ردستون

الصور:  
بيير  
البوي/  
كيسون

للحجرة بهذا الصدد: "لا يمكن أن نبرز بما يكفي أهمية خفض تكلفة التحويلات". وقد أضاف قائلا: "إذا كان يمكن خفض أسعار التحويل الحالية بـ ٥٪، فذلك يعني ١٦ مليار دولار أمريكي إضافيا سنويا يوجه إلى المتلقين المعنيين". ووفقا للبنك الدولي، يعد البريد مقدم الخدمات الأرخص. أما نطاق الشبكة فيعني، وفقا للسيدة ستيفان غاليه، من وزارة الشؤون الخارجية الفرنسية، أن "المستثمرين البريديين يلعبون دورا مهما في خفض التكاليف لغاية الكيلومتر الأخير من التوزيع". وتوجه نسبة ٣٠ إلى ٤٠٪ من التحويلات المالية إلى المناطق الريفية، حسب الصندوق الدولي للتنمية الزراعية.

## تحديث الأنظمة

دعا نائب المدير العام للاتحاد البريدي العالمي، السيد باسكال كليفا، المستثمرين البريديين إلى الاستفادة من الميزة التي يمثلها المدى الواسع لشبكاتهم من أجل تحديث أنظمة الدفع والوصول لعدد أكبر من المهاجرين وبأقل تكلفة. وذكر بأن مشروعات الاتحاد البريدي العالمي لتحديث شبكات الدفع المكونة من عدة مستثمرين بريديين أفريقيين أدت إلى انخفاض عام في تعريفات التحويل عبر الحدود من ٣٠٪ إلى ٥٠٪ في بعض الحالات. وخلال المنتدى، تم تحذير المستثمرين البريديين من إبرام أي عقود امتياز مع مقدمي خدمات تحويل الأموال من القطاع الخاص لأن مثل هذه الاتفاقات تقلل من المنافسة وتشعل الأسعار. كلما تطورت البلاد كلما زادت احتياجاتها في مجال الخدمات المالية المناسبة. إلا أن الخدمات المالية البريدية مازالت محدودة للغاية وقد استمتع المشاركون في الندوة كيف يمكن

اجتمع حوالي ٢٠٠ ممثل للمستثمرين البريديين والحكومات والبنوك المركزية ومنظمات الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية وكذلك المانحين وأخصائي الإدماج المالي في أكتوبر/تشرين أول الماضي بجنيف (سويسرا) لتحليل دور المستثمرين البريديين كأطراف رئيسية في الإدماج المالي. "فربما لم ينتبه المجتمع الدولي لموضوع الإدماج المالي سوى خلال العشر سنوات الأخيرة ولكنه يشكل منذ ١٤٠ عاما الماضية أهم انشغالات القطاع البريدي"، على حد ما صرح السيد بشار أ. حسين، المدير العام للاتحاد البريدي العالمي، عند افتتاح الندوة العالمية عن الإدماج المالي من أجل التنمية التي نظمها الاتحاد البريدي العالمي بالاشتراك مع الحكومة السويسرية والمنظمة الدولية للفرانكفونية.

اتفق جميع المشتركين على القول بأن خبرة القطاع البريدي الطويلة في مجال الخدمات المالية وشبكته الممتدة وهي تغطي أكثر من ٦٠٠ ألف مكتب تجعل منه شريكا مهما لجلب ٢,٧ مليار شخص مستبعد من النظام المصرفي إلى القطاع المالي. إن أكثر من مليار نسمة يمتلك حوالي ١,٦ مليار حساب بريدي، ولكن ما زال يمكن لهذا الرقم أن يزيد لو قام المستثمرون البريديون باستغلال نقاط القوة لديهم وابتكروا وكونوا شركات استراتيجية.

## استغلال نقاط القوة

مع وجود ٢٣٠ مليون مهاجر في العالم- ومنهم على الأقل النصف نشط اقتصاديا، حسب منظمة العمل الدولية- يعتبر تخفيض نفقات التحويلات المالية خطوة كبيرة إلى الأمام لصالح البلاد النامية. وقال السيد وليام لاسي سوينغ، المدير العام للمنظمة الدولية





السيد بشار أ. حسين، المدير العام، الاتحاد البريدي العالمي: "إن القضاء على الفقر والإدماج المالي مرتبطان بعضهما ببعض. وهما يشغلان موضعا مركزيا في قلب أهداف ألفية الأمم المتحدة للتنمية. وسوف يستمر في شغل أولويات برنامج التنمية والهجرة الدولية للبريد لعام ٢٠١٥".



السيد وليام لاسي سوينغ، المدير العام، المنظمة الدولية للهجرة: "يجب علينا أن نقر بالثروة التي يمثلها بالنسبة لنا مجتمع المهاجرين سواء كراسمال اجتماعي أو مالي".



شارك أكثر من ٢٠٠ مندوب من ٧٠ بلدا في مؤتمر جنيف.

وشديدة بالقدر الذي يتيح تجنب المخاطر الاقتصادية". وقد حث المستثمرين البريديين على الاستفادة من مرونة البنوك المركزية بينما ما يزال القطاع البريدي يعتبر شريكا كامنا بالنسبة لها.

#### الشراكات

يتطلب التجديد استثمارات ومهارات متخصصة تتيح للمانحين والشركاء الآخرين أن يكونوا أطرافا في هذا النشاط. ولكن الخبراء حذروا من أن المستثمرين البريديين يمكن أيضا أن يتسموا بطابع عتيق بالرغم من المزية التي يقدمونها بشبكاتهم، وقد يؤدي ذلك بالتالي إلى إبعاد الشركاء المحتملين. "أيها السادة المستثمرون البريديون، دعوني أقول لكم إن الجميع يريدكم فأنتم متواجدون في كل مكان ولكن لا أحد يفهمكم"، على حد ما قال السيد تيلمان برويت، مدير برنامج "النقود بواسطة الهاتف المحمول من أجل الفقراء" بصندوق الأمم المتحدة لتنمية رأس المال. "يجب أن تعملوا على تحديث أنفسكم وأن تتجملوا أمام المانحين والشركاء الآخرين القادمين من بعيد"، كما قال مضيفا. وينصح السيد برويت المستثمرين البريديين بمعالجة نقاط ضعفهم والحصول على المساعدة من أجل استغلال مزاياهم وأوصاهم أن يختاروا "خدمة واحدة أو خدمتين يمكنكم القيام بها على أفضل وجه في وضعكم الحالي وركزوا عليها أو عليهما".

للبنوك المركزية أن تغير الوضع. "فعلينا أن تحدث أنظمتها بصفة متكررة لتتيح التجديد"، على حد ما قال السيد اينوسانت نداباروشيماننا من البنك المركزي في بروندي.

وقام بالفعل البنك البريدي بجنوب أفريقيا بإنشاء حسابات لـ ٦,٣ مليون شخص بفضل حسابات الادخار لديه. إلا أنه لم يحقق بعد كل إمكانياته الكامنة على صعيد الإدماج المالي لأنه لا يستطيع أن يعرض كل الخدمات التي يقدمها أي بنك بريدي كامل الاعتماد، على حد ما شرح السيد رولوف غوزن، من وزارة المالية. وحسبما قال من المفروض أن يعمل البنك البريدي ما أن يحصل على الرخصة على غرار البنوك التجارية. وقد أشار بهذا الصدد مشددا: "يجب أن يكون الإدماج المالي مستداما بالنسبة لمورد الخدمات ويجب أن يظل مفيدا بالنسبة للزبون".

وسوف تعتمد تطلعات البنوك المركزية فيما يتعلق بالمستثمرين البريديين على درجة الإدماج المالي الفعلية في البلد، على حد ما شرح السيد جوزيه أنسون، الخبير الاقتصادي بالاتحاد البريدي العالمي، ولكنه أعرب عن تفاؤله حيث قال مضيفا: "هناك إرادة مؤسسية من جانب البنوك المركزية لإدخال الشبكة البريدية في النظام المالي من أجل الاستفادة من هذه الشبكة في تسهيل الإدماج المالي". "إن البنوك المركزية تدرك أن إطار عملها يجب أن تكون أكثر مرونة لتسهيل التجديد

# "نحن نعيش في عصر يتميز بحركة تنقل غير مسبقة. فمن ضمن كل سبعة أفراد ، يوجد واحد يعتبر مهاجر".

وليام لاسي سوينغ، المدير العام، المنظمة الدولية للهجرة.

وفي كلمة الختام ، شكر السيد نائب المدير العام للاتحاد البريدي العالمي المشاركين لحماهم وأفكارهم. وقال السيد كليفا: "سويًا، نواصل الحوار ونقوم بأنشطة ملموسة ومؤثرة إلى حد بعيد من أجل تخفيض تكلفة تحويل الأموال بأكبر قدر وذلك بربط الخدمة بالإنفاذ بالنسبة للسكان المستبعدين من النظام المصرفي". ك.ر.

كايل رستون صحفية مستقلة

ثم أضاف : "ولا تكتفوا بأن تكونوا المكان الذي يريد أن يذهب إليه الناس للحصول على نقودهم فحسب بل أن تكونوا المكان الذي يريدون أن يصرفوا نقودهم فيه !" وقالت السيدة ميغان أوكسمان، وهي موظفة برنامج لدى مؤسسة بيل أند ميليندا غيتس فاوندشن Bill and Melinda Gates Foundation إن المستثمرين البريديين مازالوا يجدون من الصعب تحديد الوسائل الأقل تكلفة للوصول إلى بعض زبائنهم الأكثر فقرا. وقد نصحت "بتكوين شراكات استراتيجية سواء مع مستثمري الهواتف المحمولة أو البنوك والعمل معهم للوصول بخدمتكم إلى هناك".

## دراسة حالة

### عرض تأمين ابتكاري في مالي

النقص في السوق"، على حد ما قال المدير العام لـ NSIA Mali، السيد باسل وورو الذي أضاف قائلا: "إذا معارضة على زبون منتج وتريد أن يخلق لديه الثقة، فيجب أن يلي هذا المنتج احتياجاته".

وقد حدد أيضا السيد وورو أن NSIA وبريد مالي يتشاوران مع رؤساء القرى خلال تطوير هذا المنتج لأن هؤلاء الرؤساء يمثلون السلطة المعنوية في المجتمعات ويمكن للشركاء التجاريين حل أي نوع من المشاكل التي تثيرها المنتجات المالية قبل عرضها على المستهلك، على حد ما قال في الخلاصة.

وتريد شركة التأمين أيضا أن تقوم مع البريد بتطوير منتج تأمين من أجل إعادة إلى الوطن موجه للمهاجرين من البلاد. وحسبما قال السيد وورو، سوف يوفر المنتج للأسر الأموال اللازمة لترحيل جثامين أقاربهم المتوفين في الخارج إلى الوطن وكذلك الأموال للمهاجرين من أجل العودة إلى مالي لحضور جنازات من يحبون". ك.ر.

هناك مثل على كيفية تطوير خدمات ابتكارية تساعد البريد على الدخول في سوق لم تصل إليه البنوك وهو مثل بريد مالي. ووفقا للمدير العام السيد وانديه دياكيته، كان بريد مالي لديه في الثمانينيات احتكار افتراضي للشيكات وحسابات الادخار ولكن بسبب تعديل الأنظمة اضطر إلى التوقف عن استثمار خدماته المالية لمدة عشرين عاما.

وفي ٢٠١١، حصل المستثمر المعين على التصريح باستئناف خدماته المالية وهو يعمل حاليا بالشراكة مع شركة التأمين NSIA Mali. "مع فقدان الخدمات المالية البريدية، تزايدت المنافسة"، كما بين السيد وانديه دياكيته الذي واصل قائلا: "مع عودة هذه الخدمات، فكرنا في الطريقة التي نبث فيها النشاط".

ويعرض بريد مالي اليوم وثيقة تأمين وحيدة للأرامل المسلمات اللواتي لا تستطيعن العمل خلال فترة الحداد، لمدة أربعة شهور وعشرة أيام. "لقد اضطررنا لأن نقوم بتقييم الموجود فعلا في السوق ولأن نصمم منتجات تعوض نواحي

# الخروج عن الإطار المعتاد من أجل التتويج

النص:  
اندراس  
باتيه

الابتكار أساسي لحماية الشبكة المادية ويمكن القيام بذلك بفضل تطوير خدمات جديدة لم تكن فيما قبل جزءاً من المحفظة البريدية كما اكتشف ذلك بريد المجر. ففي أي اقتصاد عالمي، يحتاج المستثمرون البريديون التكيف بالتغييرات واختصار الوقت الذي يستغرقه تطوير الأفكار الجديدة والبحث عن أسواق جديدة.

إن الثورة الرقمية وتراجع أحجام البريد يحثان المؤسسات البريدية على اتخاذ توجهات جديدة متنوعة. ويمكن لدى المستثمرين الذين يعرضون الخدمات المصرفية والمالية أو البيع بالتجزئة، تحويل فروعهم إلى وكالات مصرفية أو تجارية. وقد قام آخرون بدعم الأقسام التي تعمل لديهم في الطرود والخدمات اللوجستية وركزوا على تطوير محلاتهم الخاصة على الإنترنت أو حلول التجارة الإلكترونية. ويعرض بعض المستثمرين عدداً أكبر من الأنشطة التجارية في الخدمات الحكومية والمدنية. وهم يستندون في العروض التي يقدمونها على مزاياهم مثل قواعد البيانات الخاصة بالعناوين والعلاقات التجارية الاستثنائية التي يتبادلونها مع القطاع العام (أي حكومة البلد وبلدياتها).

وبالرغم من أن المشهد يبدو جذاباً للغاية عندما ننظر إلى مختلف المبادرات، إلا أننا ندرك أن "التحول إلى الرقمي" ليس بالأمر السهل ولا بالقرار البسيط الذي يتخذه المستثمر البريدي. وببساطة لا يكفي مجرد إنشاء تشكيلة من الخدمات الرقمية. فالتحول إلى الرقمي، اضطر البريد المجري مراعاة العقبات التالية: يبطئ الهيكل التنظيمي والتسلسل الإداري اتخاذ القرار خلال مرحلة تنمية طويلة، ويمكن للسوق أن تبتعد عن الاتجاهات التي تم تحديدها في الأساس ويمكن ألا تعكس المفاهيم التي تم وضعها في الداخل ولمدة طويلة احتياجات الزبائن. وعلى هذا الأساس، أنشأ بريد المجر في ٢٠١٢ وفي إطار عملية لإعادة هيكلة المؤسسة، وحدة جديدة سميت "إدارة الأنشطة غير التقليدية". وهي تضم ستة أخصائيين في مجال تنمية وإدارة المنتجات مكلفين بتخطيط المشروعات الجديدة وتطويرها وتنفيذها.

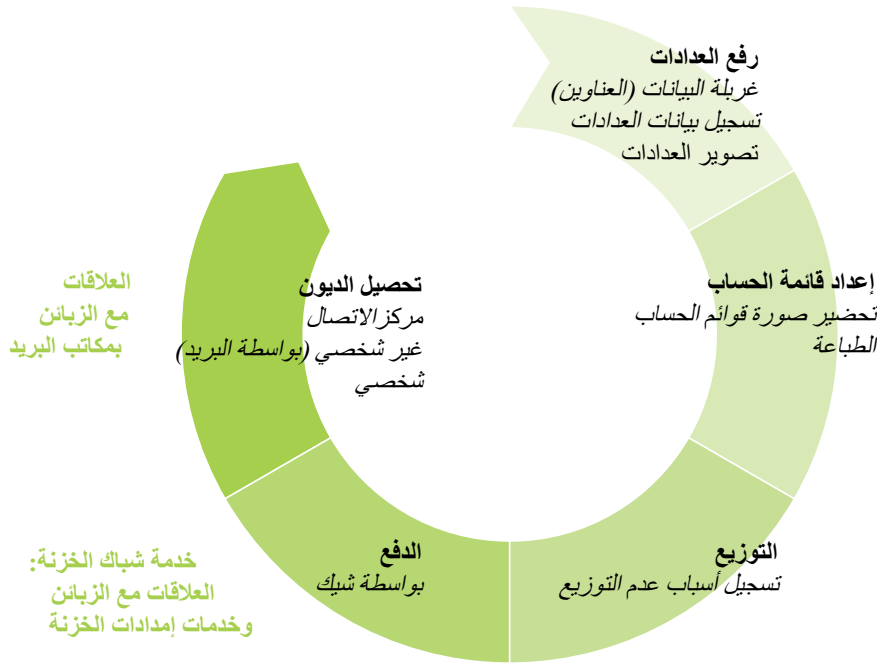
## زبائن استراتيجيون

كإجراء أول، قام البريد المجري بوضع قائمة بزبائنه لكي يحدد الشرائح الأكثر عرضة لخطر الزوال والتي يجب بالتالي حمايتها. ويتضح من الخلاصة التي توصل إليها هو أن الهدف الأكثر استهدافاً من منافسيه هو الزبائن من داخل قطاع الخدمات العامة. وتساهم هذه الشركات مساهمة كبيرة في النمو الاقتصادي بالبلد والاستقرار المالي للبريد. وهي مصدر مهم للإيرادات بالنسبة للخدمات البريدية التقليدية: في ٢٠١٢، مثلت إيرادات البريد المجري التي حققتها مؤسسات الخدمات العامة ٤٪ من إيراداته.



موزع بريد يقوم بقراءة عدادات الغاز والكهرباء وهم يساعدون بذلك البريد على الدخول في سوق متخصصة (صورة بريد المجر).





نتائج تحليل سلسلة الإمدادات . المصدر بريد المجر ٢٠١٣

بسرعة هذا النوع من الاحتياج، قام بريد المجر بتجربة العملية بمساعدة مشروعات نموذجية مع شركة توريد الغاز في مناطق تم تحديدها مسبقاً وقد أجريت هذه التجربة حيث تم مسبقاً إحصاء عوامل نجاح كبيرة.

وبمساعدة جدول معد مسبقاً، يسجل البريد المجري البيانات التي يتم وضعها تحت تصرفنا من أجل القيام بمهمتنا من على الخادم الإلكتروني (سيرفير) الخاص بالزبون ثم يتم تحويلها إلى قاعدة البيانات الخاصة ببريد المجر. ويقوم برنامج تطبيقي لتنظيف وإصلاح البيانات بخفض عدد العناوين التي يوجد بها مشاكل. وإذا ما تبقت عناوين تتميز بوجود مشاكل أو إذا كان شكل الملف لا يستجيب للاحتياجات، تعاد البيانات إلى الزبون. وبعد عملية مراقبة النوعية، يتم توزيع هوية العدادات والعناوين بين جميع الهواتف الذكية في العملية. فكل هاتف ذكي يربط بمكاتب بريد مسؤولة عن هذا النشاط وتغطي عدداً من المدن. وبموجب هوية العداد المسجلة على الهواتف الذكية للموزعين، يمكنهم أن يقوموا بجولتهم ومراجعة العدادات في العناوين المعينة.

وبفضل هذا المشروع النموذجي، قام البريد المجري مرة أخرى بهتذيب عملياته الاستثمارية وتطوير تصميم معلوماتي كامل لنظام قراءة العدادات. ويتضمن النظام عنصرين: برنامج تطبيقي مركزي يستخدم في تسجيل البيانات وتوزيع المهام والفرز حسب العناوين وإخراج التقارير وتعميم البيانات الإحصائية وبرنامج تطبيقي للهاتف المحمول من أجل الهواتف الذكية.

حدد بعد ذلك بريد المجر قيمه الرئيسية. وهي تضم شبكة قومية مكونة من مكاتب البريد التي يمكن أيضاً أن تقدم كوحدة للعلاقات مع الزبائن، العمل الميداني أي موزعو البريد يقومون أيضاً بمهام مختلفة (من توزيع البريد والطرود مروراً بالمنتجات البريدية المختلفة في محل إقامة زبائن التجزئة وحتى تقديم الخدمات المالية إبان دفع المعاشات) وتشكيلة كبيرة من الخدمات التي يمكن إدراجها في عمليات المؤسسات التي تقدم خدمة عامة. وعلى سبيل المثال، أنشأ بريد المجر أكبر مطبعة في وسط وشرق أوروبا مزودة بتقنية غاية في التطور.

بتفحص أوجه النشاط التقليدية لمؤسسات المرافق العامة، خلص البريد المجري إلى أن شبكة مكاتب البريد لديه والموزعين البريديين يمكن دمجهما تماماً في هذه العمليات وأن الخدمات الجديدة المذكورة يمكن تقديمها سويًا مع الخدمات البريدية التقليدية.

#### عملية التطوير

لكي تكون البداية ناجحة وسريعة، كان التطوير الأقل استغراقاً للوقت هو عملية رفع العدادات. ففي المجر، على موردي الغاز والكهرباء، بموجب القانون، مراجعة عدادات الزبائن مرة واحدة على الأقل في السنة. ويجب القيام بعمليات مراجعة إضافية للعدادات كلما غير الزبون شركة التوريد.

وتتطلب هذه المهمة شبكة واسعة من الأشخاص المتواجدين ميدانياً ليقوموا بانتظام أو عرضاً برفع هذه العدادات. ولتلبية

تكتشف الإمكانية الاقتصادية الكامنة لهذا المنفذ الجديد. وعلى المستثمرين البريديين القيام بتعداد الاتجاهات المقبلة للأسواق الإلكترونية والرقمية وتحديد السبل التي يجب اتباعها من أجل اكتشاف مجالات خدمة جديدة. وما هو أهم هو تحليل النظم المعلوماتية المرجعية غير البريدية لاكتشاف الأنشطة والخدمات الابتكارية التي تتيح للمستثمر – ما أن تصبح هذه الخدمات مربحة- المحافظة على قيمه وشبكته المادية القومية وشبكته اللوجيستية ورأسماله البشري. أ.ب.

أندراس باتاييه، رئيس المنتجات بإدارة تنمية الأنشطة التجارية ببريد المجر.

وعلاوة على البنية القاعدية للتقنية المعلوماتية، يلعب رأس المال البشري دوراً مهماً. فيرجع الإشراف على العمل إلى دائرة الأنشطة غير التقليدية ولكن يتم تفويض المستويات التشغيلية بمهام المتابعة اليومية. ويشرف المنسقون الإقليميون المسؤولون عن مراجعة توزيع المهام ورصد الأداء ومساندة العمليات الإدارية للموظفين المكلفين بقراءة العدادات.

### التفكير في المستقبل

بالنظر إلى الأفق على المدى الطويل، لا يستطيع المستثمرون البريديون أن يتمتعوا بنجاحهم ويستريحوا، فالمنافسة لن تتأخر في رد فعلها إذ يمكن لأي منافسة تعمل في التوزيع أن

### قائمة المراجعة

## نصائح إدارة الأنشطة غير التقليدية

- التفاعل المتبادل ورد الفعل السريع
- تحسين مهلة رد الفعل بالنسبة لاحتياجات الزبائن المهمة استراتيجياً وخلق علاقات تجارية أكثر متانة معهم.
- تحديد الزبائن الذين يتميزون بأهمية استراتيجية
- تحليل عملياتهم وتحديد الاحتياجات التي يمكن تلبيتها بمعرفة الخدمة التي يمكن أن تقدمونها.
- الاتصال بالزبون
- ما أن تيزع فكرة خدمة جديدة، البدء في التفاوض مع الزبون وتجربة فكرة الخدمة الجديدة. محاولة الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات وردود الفعل.
- إطلاق مشروعات نموذجية
- علاوة على حساب الربح الذي يحققه الاستثمار وإعداد الأرضية للاستثمارات الضخمة، إقامة مشروع صغير جداً بالاستعانة بمشروع نموذجي لمعرفة ما إذا كانت الفكرة يمكن طرحها تجارياً أم لا.
- والانتشار سريعاً
- في بعض الحالات، يفضل الظهور في السوق بـ "شبه جاهز" للمشكلة بدلاً من انتظار التطبيق المثالي. ويسمي الكاتب إيريك ريس ذلك: "المنتج الذي يتميز بالجدوى الدنيا". "منتج جديد يتيح لفريق أن يجمع الحد الأقصى من المعلومات الصالحة عن الزبائن بأدنى جهد". إن الهدف من هذا المنتج هو تجربة النظريات التجارية الأساسية (افتراضات تركز على الحدس) ومساعدة شركات المقاولات على إطلاق العملية بأسرع وقت ممكن.
- إشراك الأشخاص المناسبين
- من الحتمي جعل أهل المهنة المناسبين والإدارة المناسبة يشاركون في بعض مراحل التنمية. ويعتبر دائماً من الأسهل تقديم مشروع بمعالم ملموسة للإدارة من مطالبتهم بقراءة دراسة جدوى.
- إنشاء منتجات وخدمات جديدة تركز على القيم البريدية التقليدية
- وفيما يلي هذه القيم:
- الثقة والنية الحسنة
- حسب البحث الذي أجراه GfK Research في ٢٠١١ عن مؤشر الثقة فيما يتعلق بالمهن المختلفة، يأتي المستثمرون البريديون المختلفون في المرتبة الثانية من شركات الخدمات التي تبعث على الثقة بأكثر قدر. والمطافئ هي فقط التي تسبق موزعي البريد الذين يتبعهم المعلمون والمحاضرون.
- التغطية القومية
- بريد المجر متواجد في جميع المدن والقرى بالبلد ولديه أكبر عدد من الفروع: أكثر من ٢٧٠٠ فرع.



# القراء يثقون في مجلة الاتحاد البريدي

النص: إن نتائج التحري الذي أجري لدى القراء في ٢٠١٣ تبين أن مجلة الاتحاد البريدي قد حققت أهميتها وتقدم ملاحظات عن كيفية تحسينها. اندراس باتيه

روح التضامن في محيط المجتمع البريدي.

## القراءة العامة

تمت الإشارة فيما يقرب من ٤٠٪ من الإجابات إلى أن مجلة الاتحاد البريدي هي المصدر الوحيد أو الرئيسي للأنباء البريدية. وتمت الإفادة في ٨٥٪ من الإجابات أنه تتم دائما أو في أغلب الأحيان قراءة قصة الغلاف وهي أكثر الأبواب شعبية ثم بإيجاز فالجولة في الأسواق البريدية والمقالات .

ويقرأ ثلاثة أرباع القراء بانتظام المجلة المطبوعة مع أغلبية ساحقة أبدت رأيها لصالح الاستمرار في ذلك. وما هو ملفت للانتباه هو أن هذه الآراء قد جاءت من جانبي الفجوة الرقمية. فبالنسبة للعديد، تعني قراءة المجلة المطبوعة عدم الاعتماد على الكهرباء والنفاذ إلى جهاز حاسوب، تجنباً لما قد يحدث في بعض الأحيان من مشاكل عند الاتصال بالإنترنت خلال

يعتبر القراء أن مجلة الاتحاد البريدي مصدرا موثوقا فيه للمعلومات. وقد حصل مضمونه على درجات مرتفعة في عملية سبر الآراء الأخيرة بل وأعلن القراء الذين أجابوا أن موضوعاتها تخص مباشرة حياتهم المهنية .

وقد اتفق كل القراء تقريبا على القول بأن المجلة تغطي على نحو طيب استراتيجية الاتحاد البريدي العالمي وأنشطته وأن المضمون وأسلوب الصياغة يتميزان بجودة رفيعة وأن تصميم المجلة وتصميم الصفحات يجذبان النظر.

"وبالمقارنة بوسائل الأنباء والمعلومات الأخرى، ليست المجلة ممتلة"، على حد ما قال أحدهم. كما يرى القراء الذين أجابوا أن المجلة تقدم لهم تغطية جيدة لأنشطة الاتحاد البريدي العالمي والتطورات في نطاق القطاع البريدي. علاوة عليه، لهذا الإصدار تأثير مهم فيما يتعلق بخلق الحافز لدى العاملين من العالم البريدي فهو يشجعهم على الثقة في قطاعهم وعلى خلق

## محتويات

## الجودة

٪ القراء الذين يطلعون على ما يلي "في أغلب الأحيان أو دائما"

٪ من القراء يصنف ما يلي "كجيد للغاية حتى ممتاز":





كما أنه يتم توزيعها جيدا داخل المؤسسات البريدية. وقد قال حوالي ١٥٪ ممن أجابوا أن ١٠ أشخاص إلى ٣٠ شخصا يقرأون النسخة الواحدة في أماكن عمل هذه النسبة. ومع ذلك، في إحدى المنظمات، يقرأ النسخة الواحدة عدد يصل إلى ٦٠ شخصا.

وفيما يتعلق بالاهتمام بالبرامج التطبيقية لمجلة الاتحاد البريدي، لا يهتم أكثر من النصف بقراءة المجلة على جهاز محمول في حين أن الثلثين لديهم جهاز هاتف أو لوحة. وسوف تساعدنا هذه النتائج المهمة على زيادة تحسين مجلة الاتحاد البريدي من أجل المحافظة في المدى الطويل على مستوانا مع قرائنا. وقد قال لنا أحد القراء: "احتفظوا بالرأية ترفرف عاليا ولكن لا تتركوا الغرور يعتريكم"، وسوف نبذل أفضل ما عندنا لنترتقي إلى مستوى المناسبة. **ف.م.**

القراءة على الخط في بلدكم"، حسبما قال أحدهم بينما أضاف آخر: "إنني أحب النسخة المطبوعة للغاية إذ تشعرني بالحرية فأستطيع أن أحملها وأن أقرأها في أي مكان سواء أثناء المرور بالترانزيت أو أحيانا وأنا مسترخٍ في حديقتي أو في وسيلة النقل العامة".

#### الناحية الأخرى من الفجوة

في البلاد التي يكون فيها انتظام الإمداد بالكهرباء والاتصال بالإنترنت هو المعيار، تم أيضًا الإعراب عن تفضيل النسخة الورقية. "من الأسهل القراءة على نسخة ورقية فليس عليّ أن ارتبط بوجود لوحة أي باد مشحونة معي لأصل إلى المضمون"، على حد ما أجاب أحد القراء. وهناك آخر أشار إلى أنه "يفضل أن يريح نظره كلما أمكن ذلك".

#### المتوسط

٧٥٪ يقرأون مجلة الاتحاد البريدي، منهم ٢٥٪ على الإنترنت



#### من أين يأتي الذين أرسلوا إجابات



## ماذا يقول القراء عن مجلة الاتحاد البريدي



### المجلة تقدم معلومات

"انها تمدني بالأفكار وتسمح لي بأن أظل متابعاً لآخر أنباء العالم البريدي". الأرجنتين

"المجلة تغطي تشكيلة واسعة من المعلومات المهمة وتتميز بللمسة شخصية". سورينام

"المجلة تمثل بامتياز البيئة البريدية الحالية". كندا

"من خلال الاتحاد البريدي، يمكنني أن أجد الإجابة عن الأسئلة التي تشغل إلى حد بعيد القطاع". المجر



### المجلة جذابة

"إنني أحب مجلة الاتحاد البريدي لأنها تناسب السوق البريدية العالمية والموضوعات الاستثمارية التي تتم تغطيتها بأسلوب مهني للغاية". كينيا

"إن أسلوب الكتابة يجذب الانتباه بالنسبة لمن يعتبر مدة تركيزه قصيرة للغاية". ماليزيا

"مصدر معلومات ثري جداً يركز على تطور القطاع البريدي عبر العالم ويسمح أيضاً بتبادل المعلومات مع جميع الأطراف على الصعيد العالمي". المغرب



### تخلق روح التضامن

"تجعلني أشعر بأنني جزءاً من أسرة الاتحاد البريدي العالمي". هولندا

"إنها مجلة تغطي جميع الموضوعات البريدية بأسلوب مستقل بحيث تعطي الفرصة لجميع الأطراف البريدية دون تمييز لكي يتحدثوا عن أنفسهم". موريشيوس



### تخلق الحافز

"إنها ما يربطني بالمستثمرين البريديين في العالم أجمع فهي تساعدني على معرفة الاتجاهات والناس وتجعل عملي أسهل". إسبانيا

"تتيح لي أن أجمع المعلومات عن المنظمات البريدية الأخرى وتفتح أمامي آفاقاً جديدة. وكل ما يحفزني إلى حد بعيد في عملي". مدغشقر



### المجلة التعليمية

"إنني أحب مجلة الاتحاد البريدي لأنني ما زلت جديداً... وأحاول أن أتعلم بقدر الإمكان وبأسرع ما يمكن. وهي تساعدني في هذا المجال كما تمدني بالأفكار عن كيفية تحسين الخدمة البريدية لدينا في بلدنا". برمودا

"بالنسبة لي، مجلة الاتحاد البريدي مجلة موجهة للمديرين الذين يريدون أن يتعلموا من بعضهم البعض. وتعتبر دراسة الحالات والمسائل الإدارية والقانونية مهمة". أوروبا

"المجلة تعلمني الموضوعات البريدية وتوفر لي منصة لزيادة معرفة أوجه نشاط الخدمات البريدية في الإدارات البريدية الأخرى". نيجيريا



### المجلة موثوقة بها

"إنني أحب مجلة الاتحاد البريدي لأنه يمكنني أن أثق بها". إيران



# بريد أستراليا: أول طابع بريد فيديو في العالم

النص:  
كاترين ماكلين

قام بريد أستراليا في الوقت المناسب لأعياد الميلاد ٢٠١٣، بإطلاق النظير للبرقية التي تغني في القرن الواحد والعشرين وهو الطابع الفيديو الذي يستهدف من لا يستطيع أن يقضي إجازته مع أسرته أو أصدقائه، فيمكنه أن يستخدم الطابع الفيديو ليرسل لأهله فيلم فيديو يصوره وهو يغني أو يتحدث أو يرقص لمدة ١٥ ثانية. إن الخدمة مجانية للزبائن الذين يرسلون بريدا بالتوزيع السريع أو بعبئة للبريد العاجل الدولي. إلا أن الموهبة ليست متضمنة فيه.

أطلق البريد الأسترالي طابع الفيديو وهو الأول من نوعه في العالم وذلك يوم ١١ من شهر نوفمبر/ تشرين ثان من أجل "القضاء على استبداد المسافة" خلال موسم العطلة. وتوصي السيدة ميشال سكيهان، مستشارة الشؤون الخارجية بالبريد أن يتعامل الزبائن مع طابعهم الفيديو كأنه بطاقة بريدية: فهو رسالة يمكن أن يشاهدها الآخرون طوال الرحلة.

تعتبر سهولة الاستخدام حيوية بالطبع بالنسبة لأي خدمة جديدة. ويستعمل المستثمر البريدي ردا سريعا أو رمز كيو آر QR لإرفاق الفيديو بالطابع. ويتلقى الزبائن الطابع عندما يرسلون "بريدا سريعا" أو "طردا دوليا بالتوزيع السريع" ويرفقونه بعد ذلك بعبئتهم. وبالإستعانة بالبرنامج التطبيقي "طابع فيديو البريد الأسترالي"، يقومون بمسح الطابع ضوئيا (سكانر) ويسجلون فيلم فيديو بمساعدة هاتفهم الذكي. وأمام الزبون ١٢ ساعة لتسجيل الرسالة بعد إرسال طرده. ويجب أن يلتزم المستخدمون بشروط استخدام الخدمة التي تتضمن قائمة طويلة من المحتويات الممنوعة بما في ذلك أفلام الفيديو غير الشرعية أو المزورة أو الإباحية.

## التسجيل

عندما يستلم المتلقي الطرد، يمكنه أن ينزل البرنامج التطبيقي للطابع الفيديو وأن يمسخ ضوئيا (سكانر) الطابع بهاتفه الذكي

لمشاهدة الفيديو. وهناك اختيار آخر وهو إدخال رمز الطابع على موقع البريد الأسترالي على الإنترنت لمشاهدته على جهاز الحاسوب. وبظل المضمون لمدة ٩٠ يوما متوافرا ويمكن للزبائن أن ينزلوا طوابع الفيديو للاحتفاظ بها لمدة أطول.

## الابتكار

إن السمة الجديدة مثال على كيفية تحول المستثمرين البريديين إلى الابتكارات التقنية لتحسين خدمة العملاء والتميز في سوق شديدة التنافسية. وكان بريد أستراليا متحمسا إلى حد بعيد لفكرة الطابع الفيديو الذي استغرق إخراجه من لوحة الرسم إلى إطلاق المنتج خمسة شهور. "عندما كنا نخطط لحملتنا خلال أعياد الميلاد، عرفنا أننا نريد شيئا مختلفا لهذا العام"، على حد ما شرحت السيدة سكيهان. "وقد بدا المفهوم كخطوة منطقية لطابع في العصر الرقمي يحقق هدفنا في العثور باستمرار على أساليب تساعد الناس على الاتصال بطريقة أفضل". وسوف تكون طوابع الفيديو الابتكارية الخاصة بالبريد الأسترالي متوافرة لغاية ٢٤ ديسمبر/كانون أول. وفي حين أنه كان من المبكر للغاية التعليق على هذا الانطلاق عند كتابة المقال، إلا أن السيدة سكيهان وصفت رد الفعل على طابع الفيديو بأنه "هائل". ك.م.

كاترين ماكلين صحفية مستقلة

طابع فيديو



<http://auspost.com.au/parcels-mail/videostamp.html>



## أستراليا

شهد بريد أستراليا زيادة قدرها ١٠,٩٪ في الأرباح المحققة بعد دفع الضرائب وقد بلغت ٣١٢ مليون دولار أسترالي (٢٩٣ مليون دولار أمريكي) في ٢٠١٢ - ٢٠١٣. ويرجع هذا النجاح إلى حد بعيد لنمو يصل إلى ٢٩,١ في المائة في أرباح الطرود وقد ساعد ذلك على تعويض الخسائر البالغة ٢١٨,٤ مليون دولار أسترالي في البريد التقليدي. وقال مدير عام البريد أن إدارة التكاليف والاستثمارات في القطاع اللوجستي لن تكفي قريبا لتغطية الخسائر.

## بلجيكا

حقق بريد بلجيكا BPOST في الربع الأول من السنة أرباحا صافية تبلغ ٤٤,٩ مليون يورو (٦٠,٦ مليون دولار أمريكي) وهي زيادة قدرها ٣٩,٧٪ بالمقارنة بنفس الفترة من العام الماضي. ويرجع نجاح البريد في معظمه لنشاط الطرود لديه حيث زادت أحجام الطرود الداخلية بنسبة ٧,٧٪ وارتفعت الإيرادات لتصل إلى ٩,٨ مليون يورو.

## الدانمرك

جدد بريد الدانمرك POS DANMARK اتفاقه مع اتحاد التجار (DSK) لمدة سنتين آخرين مما يعني أن الزبائن يمكنهم الاستمرار في استلام بريدهم من المحلات القريبة منهم والمحلات الكبرى (السوبر ماركت) المسجلة في الاتحاد. ويمثل أعضاء هذا الاتحاد ما يقرب من ثلث الوكالات التي تعمل لصالح البريد وعددها ٧٠٠ وكالة. وبفضل هذا الاتفاق، يستيق البريد الزيادة الكبيرة في أحجام الطرود نظرا لتزايد عدد الزبائن الذين يفضلون الذهاب بأنفسهم لاستلام طرودهم تجنباً لعدم الحاق بالتوزيع في محل الإقامة.

## ألمانيا

أعلن بريد ألمانيا DEUTSCHE POST DHL أن إيراداته قد ارتفعت خلال ربع السنة الثالث بنسبة ٧٪ ووصلت إلى ٦٤٦ مليون يورو (٨٧٢,٢ مليون دولار أمريكي) وذلك بفضل الأداء القوي لخدمة الطرود والتوزيع السريع لديه. وقد تم تحقيق هذا النمو بالرغم من التراجع البالغ ٢,٥٪ في الإيرادات بسبب أسعار الصرف وعوامل خارجية أخرى. وحتى بعد تصويبها، سجلت الأسعار زيادة تبلغ ٣,٤٪ بالمقارنة بنفس الفترة من عام ٢٠١٢.

## إيرلندا

أعلنت وزارة الاتصالات الإيرلندية أن الحكومة قد وافقت أخيراً على خطط تطوير نظام قومي للرموز البريدية في ربيع ٢٠١٥. وسوف تتكون هذه الرموز من مزيج مكونا من سبعة أرقام وحروف.

إن إيرلندا هي حاليا البلد الوحيد في منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OECD الذي لا يتمتع برموز بريدية.

## إيطاليا

أطلق البريد الإيطالي POSTE ITALIANE خدمة جديدة للهوية الرقمية posteID سوف توفر طريقة آمنة للدفع على الخط و التعامل مع الخدمات الإلكترونية الحكومية بالمواقع المشتركة بها خصوصا من الهواتف المحمولة. وعليه يجب أن يقوم الزبائن بالتسجيل على مواقع البريد الإلكترونية ثم إنزال البرنامج التطبيقي من محل أي تيون iTunes AppStore أو جوجل بلاي Google Play من أجل خلق رمز شخصي مكونا من ستة أرقام.

## هولندا

زادت سنويا الإيرادات الاستثمارية الكامنة لبريد هولندا POSTNL بنسبة ٢٢٪ أي بـ ٦٠ مليون يورو (٨١ مليون دولار أمريكي) في ربع السنة الثالث وذلك بالرغم من انخفاض يصل إلى ١٢,٢٪ في أحجام البريد المعنون. ويرجع البريد هذه النتيجة إلى تدابير خفض التكاليف وزيادة الأسعار ونمو الطرود والبريد الدولي من أجل تعويض الخسائر في قطاع البريد التقليدي. وقد زادت إيرادات الطرود بنسبة ٥ في المائة ووصلت إلى ١٩٢ مليون يورو بينما زادت الإيرادات الدولية بنسبة ٢٪ ووصلت إلى ٤١٥ مليون يورو.

## زيلندا الجديدة

وافقت الحكومة على اقتراح بريد زيلندا الجديدة NEW ZEALAND POST بخفض خدمات توزيع البريد وقصرها على ثلاثة أيام أسبوعيا في المناطق الحضرية وذلك بدءا من شهر يوليو/تموز ٢٠١٥. غير أن التوزيع في المناطق الريفية سوف يتم ضمانه خمسة أيام على الأقل في الأسبوع. وتظل خدمات البريد من المستوى الرفيع تعمل لمدة ستة أيام. إن تقليص الخدمة محاولة لمجابهة التراجع المتواصل في أحجام بريد الرسائل.

وعلى نفس الجبهة، أعلن البريد خطته الهادفة إلى خفض اليد العاملة بنسبة ١٨٪ لتصل إلى ٢٠٠٠ وظيفة خلال السنوات الثلاثة القادمة كجزء من الاستراتيجية الخمسية للتغلب على الخسائر في بريد الرسائل الذي انخفضت أحجامه بمقدار ٣٠٪ منذ عام ٢٠٠٦. وسوف تؤثر أغلب التخفيضات على المؤسسة والمعالجة والبيع والتوزيع.

## بولندا

للتغلب على تراجع كميات البريد المادي، أطلق بريد

بولندا POLISH POST منصته الإلكترونية الجديدة للبريد envelo.pl. ويتوافر الآن لدى الزبائن النفاذ إلى الخدمات المختلطة لبطاقات البريد والرسائل وكذلك للطابع التي يمكن طباعتها. وبأمل البريد أن يتوسع في المنصة ليقدّم خدمات بريد رقمية آمنة مثل إعداد قائمة الحساب على الخط والمسح الضوئي (سكانر) للرسائل والتوقعات الإلكترونية والعقود الإلكترونية.

## البرتغال

أعلنت سلطة التنظيم البرتغالية، ANACOM، التراجع في أحجام البريد القومي السنوية خلال ربع السنة الثاني من عام ٢٠١٣ بنسبة ٩٪. وقد انزلت البعائث خلاف البعائث بالتوزيع السريع، والتي تمثل ٩٥,٤٪ من إجمالي أحجام البريد، بنسبة ٩,٧٪ سنويا بنفس الفترة بينما تقدم حجم البريد بالتوزيع السريع بنسبة ٩,٩٪ سنويا.

## إسكاديفيا

أشار بريد إسكاديفيا POSTNORD أنه ينتظر الآن انخفاضا سنويا قدره ١٠٪ في أحجام بريد الرسائل في الدانمرك و ٤٪ في السويد عام ٢٠١٣ بالمقارنة بالتقدير السابق البالغ ١٢٪ و ٦٪ على التوالي. وبفضل بعض ما تم اقتناؤه، شهد البريد زيادة تبلغ ٤٪ في المبيعات الصافية بربع السنة الثالث ولكنه قال إنه سوف يستمر في الجهود المبذولة لخفض التكاليف من أجل تعويض الخسائر في الأحجام.

## سنغافورة

أعلن بريد سنغافورة SINGPOST أنه على استعداد لاستثمار ١٠٠ مليون دولار سنغافوري (٨٠,٢ مليون دولار أمريكي) في الخدمة والتجديد والإنتاجية وكذلك مواصلة الاستثمارات في التجارة الإلكترونية عابرة الحدود بما أن التكلفة تزداد وتتجاوز نمو الإيرادات. وفي النصف الأول من العام، كانت هناك زيادة تبلغ ٣٢,٧٪ في الإيرادات وصولا إلى ٤٠٥,٢ مليون دولار سنغافوري مع ارتفاع الأرباح الصافية عن ٢,٩٪ وصولا إلى ٧٣ مليون دولار سنغافوري.

## سويسرا

سوف يكون دائما أمام زبون البريد السويسري SWISS POST اختيار استلام رسائله ماديا أو رقميا. فالمستثمر المعين يجرب مشروعا نموذجيا داخليا لمنصته الرقمية الآمنة، ePostOffice، تتيح لزبائنه اختيار كيفية استلام البريد من مختلف المرسلين. ويمكن للمستخدمين أن يحتفظوا أرشيفيا ببريدهم وأن يدفعوا قوائم الحساب على المنصة.

ثلاثة مستويات في التتبع: الإشعارات الأساسية عندما ترحل أي رزمة من أي بلد أو تصل إليه، تتبع البعثة في كل مرحلة من المراحل، التأمين وتوزيع الرزم الأصغر بتوقيع وبدون توقيع والعديد من الإشعارات في اليوم وتغطية أوسع للتأمين بالنسبة للبعثات مرتفعة الثمن أو الثقيلة لغاية ٣٠ كجم. وقد أعلنت الشركة أيضا أنها قد اقتنت في شركة World eShop، وهي شركة إيرلندية للبرمجيات تقدم الحلول للتجارة الإلكترونية حصة ٤٠٪ من الأسهم. وتقدم هذه الشركة عبر البرمجيات خدمات للبائعين مثل صرف العملات وحساب الرسوم الجمركية والضرائب ومعالجة حوالات الدفع. وتقول الشركة إن البرمجيات تساعد التجار على جعل البيع أكثر شفافية.

#### خلافه

أعلن عملاق التجارة الإلكترونية الأمريكي EBAY أنه قد اشترى شاتل، وهي خدمة بريطانية للرسائل الصغيرة تضمن التسليم المحلي في نفس اليوم خلال مهلة ٩٠ دقيقة. وتشكل عملية الشراء جزءا من خطة الشركة للتوسع في خدمة التوزيع المحلي السريع، eBay Now عبر الولايات المتحدة وفي بعض أجزاء من السوق الدولية. وتقدم الخدمة، التي أطلقت العام الماضي في سان فرانسيسكو خدمات التوزيع بين بائعي التجزئة المحليين والزبائن في مهلة ساعة واحدة.

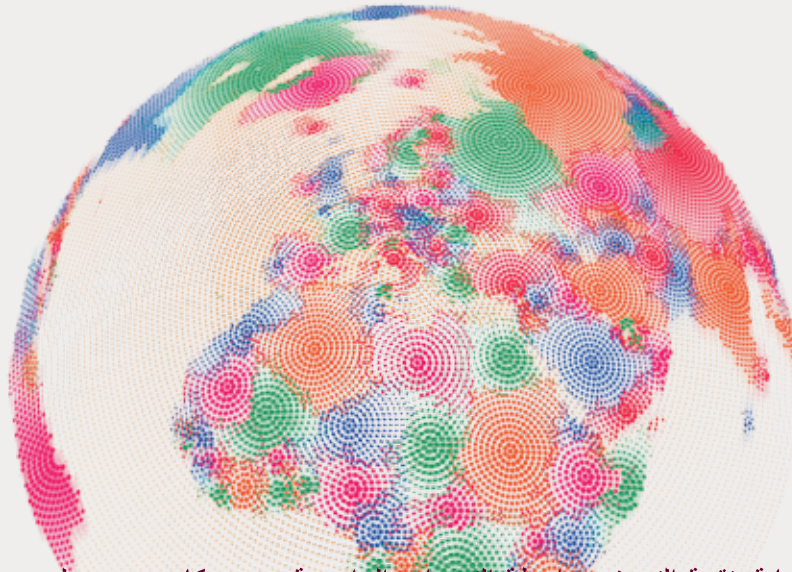
قامت الشركة المشتركة بين البريد الفرنسي لابوست LA POSTE والبريد السويسري SWISS POST للتوزيع عبر الحدود، أسنديا ASENDIA، بإطلاق تشكيلة جديدة من المنتجات التجارية الإلكترونية التي يمكن تتبعها. وتقدم الشركة حاليا

#### المملكة المتحدة

يمكن الآن لزبائن بريد جيرسي JERSEY POST أن يتلقوا إشعارات توزيع ترسل بواسطة رسائل نصية. فمن يشترك في الخدمة الجديدة Text & Collect سوف يتلقى رسالة نصية ما أن يصل طرده أو رزمته إلى نقطة الاستلام المعينة متجنباً فترة انتظار قد تصل إلى ٢٤ ساعة إذا لم يلحق بمحاولة التوزيع بمحل الإقامة.

قام البريد الملكي بالتوسع في تشكيلة أحجام خدمة الطرود الصغيرة، التي تتضمن اليوم رزما أعمق تصل أبعادها إلى ٣٥سم × ٢٥سم × ١٦سم. ويقول البريد: "إن التغيير يعكس النشاط المتزايد للطرود وقد يخفض إلى النصف تكاليف الشحن بالنسبة لشركات التجارة الإلكترونية".

# 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](mailto:gms@upu.int).



UNIVERSAL  
POSTAL  
UNION



**Guarantee the  
performance of your  
industrial tools  
in the long-term,  
that's her job.**

Patricia ROUGON  
Program Manager

C O N S U L T | D E S I G N | I M P L E M E N T | S U P P O R T | A D D V A L U E

With a comprehensive maintenance offering, SOLYSTIC maintains the efficiency and productivity of your processing plant. Specifically configured and tailored to your organisation, our offering is based on performance indicators, quality, and availability. It ensures full maintenance of the machine fleet and extends throughout their entire lifecycle, including third-party equipment and buildings.

With SOLYSTIC, progress through change.

[www.solystic.com](http://www.solystic.com)



Postal and logistics solutions