

حث القطاع البريدي على التقدم منذ ١٨٧٥

UNION POSTALE

الاتحاد البريدي العالمي ، مؤسسة من المؤسسات
المتخصصة للأمم المتحدة



مارس/أذار ٢٠١٤ /العدد ١

نوعية الخدمة في تايلند يدعمها
الاتحاد البريدي العالمي
إزالة الحواجز في بالي

ISSN 0041-7009



قيادة الخدمة الشمولية



post

Be part of it. Today.

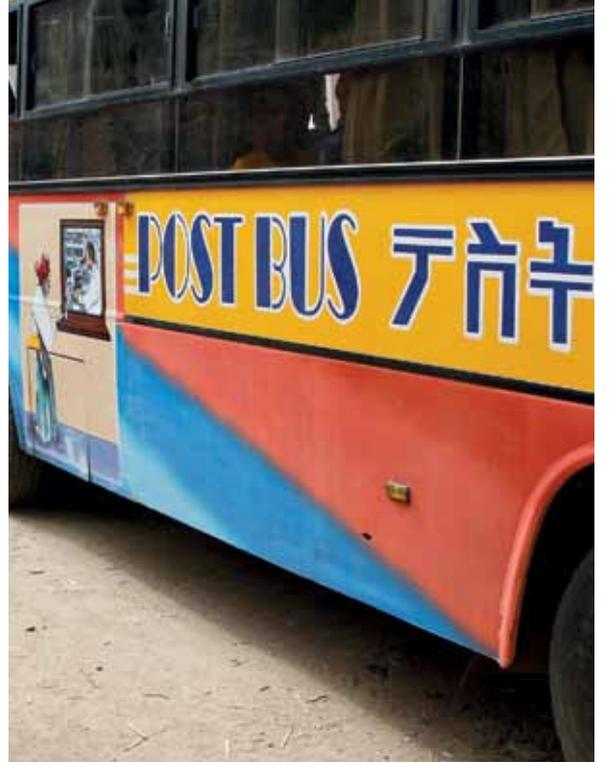
The postal community's dedicated top-level domain name opens up a unique, secure internet space for innovative postal applications to enable cross-border business.



UPU | UNIVERSAL
POSTAL
UNION

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

٨	قصة الغلاف الحافلات البريدية (بوستباس) تقود الخدمة الشمولية لخدمة الاحتياجات المزدوجة للناس والبريد في التنقل
١٤	إعادة بناء الشبكة الاتحاد البريدي العالمي يضمن الأموال للبريد الذي دمره الإعصار الاتحاد البريدي العالمي يساعد في إعادة بناء مكتب تاكلوبان
١٦	دراسة حالة ازدهار النوعية يفيد زبائن تايلند السيارات المشتراة بفضل صندوق نوعية الخدمة بالاتحاد البريدي العالمي ترفع المستوى
١٨	اللقاء إزالة الحواجز في بالي منظمة التجارة العالمية تقدم تقريراً سريعاً
٢١	هواية طوابع البريد طابع تذكاري من الحرير يقدم المستثمر البريدي بماكو نصائح حول كيفية الابتكار
٢٢	البحث الاقتصاد البريدي يساعد على تنمية القطاع أبحاث جديدة للاتحاد البريدي العالمي تقدم الأفكار
٢٤	التجديد الطابع المحمول للإنسان المشغول يدعم المستثمرون البريديون إمكانيات الأجهزة المحمولة (الموبايل) من أجل الحصول على الطوابع
٢٦	أسئلة وأجوبة اللقاء مع وجوه جديدة قام اتحادان محدودان بانتخاب رئيسيهما الجديدين
٢٨	الغونة إيرلندا تطلق رمزا بريديا يتميز بالدقة المتناهية البلد الوحيد في الاتحاد الأوروبي الذي ليس لديه رمز بريدي يتحرك للحصول على رمز
٤	الأبواب بإجاز
٥	مذكرة رئيسة التحرير
٣٠	موجز الأنباء



الغلاف: مايبكل توليديه / أي بي إي/ كيبستون

مارس / آذار ٢٠١٤

المدير، برنامج الاتصال: ريال ليلان (ر.ل)
رئيسة التحرير: فريال ميرزا (ف.م)
المساهمون: دافيد كوش (د.ك.) وكاترين ماكلين (ك.م.) ومورفين ماكلين (م.م.)
وكايلادستون (ك.ر.)
المساعدة الإدارية: جيزيل كورون
الترجمة إلى العربية: ماجدة بكر
التصميم والتنسيق: Die Gestalter, (Switzerland)
الطباعة: Gassmann AG, (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: +41 31 350 35 95
فاكس: +41 31 350 37 11
البريد الإلكتروني:
E-mail: faryal.mirza@upi.int
الموقع على الإنترنت:
http://news.upu.int/magazin

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. ويتم توزيع مجلة الاتحاد البريدي على الآلاف من متخذي القرار في الحكومات ولدى المستثمرين البريديين وكذلك الأطراف البريدية المعنية الأخرى في ١٩٢ بلدا عضوا بالاتحاد البريدي العالمي. يعتبر الجميع المجلة مصدرا قيما للمعلومات عن الاتحاد البريدي العالمي والقطاع البريدي بصفة عامة.

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

ولا تعكس الآراء المعرب عنها في المقالات لزاماً آراء الاتحاد البريدي العالمي. ومن المصرح به إعادة نشر بعض المقاطع بعد الحصول على التصريح ويتم لهذا الغرض الاتصال مسبقاً برئيسة التحرير للحصول على معلومات أوفى.

تتم طباعة المجلة باللغتين الإنجليزية والفرنسية على ورق من مصادر مختلفة FS C تستخدم وسيلة وحبر موثبتين 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 أوفى:

news.upu.int/insight/world-postal-strategy/doha-postal-strategy

٢٠١٢

٢٠١٢

هذا هو عدد أطنان ثاني أكسيد الكربون التي تسبب في انبعاثها المكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي في ٢٠١٢ وهو أقل بـ ٣٣ في المائة منذ ٢٠٠٨.

البريد العاجل الدولي

خدمة الزبون هي المفتاح

مع ازدهار التجارة الإلكترونية، يحاول مقدمو خدمات البريد العاجل الدولي زيادة حصتهم من السوق كخدمة سريعة متميزة وذلك بمحاولة تحسين الخدمة المقدمة للعملاء. وعليه، قامت تعاونية البريد العاجل الدولي بنشر أداة جديدة سميت نظام رغبني غلوبال كاستمر سيرفس Rugby Global Customer Service System (RGCSS) وهو نظام وضع خصيصا لتلبية احتياجات الأعضاء الـ ١٧٦ في التعاونية وهو يتيح إقامة شبكة بين مراكز الاتصال call centres لدى حوالي ١٨٠ مستثمرا برديا وصولا لتعامل أفضل مع استعلامات الزبون.

وبالنظر لتنامي عدد عمليات الشراء من على الخط الإلكتروني، فإن الوقت قد حان لزيادة التركيز على الزبون. وقد قال السيد مايكل كوب، رئيس التنمية الدولية للعمليات في بريد أستراليا والعضو في مجلس إدارة تعاونية البريد العاجل الدولي: «بما أن نفوذ المشترين والبائعين يتزايد في اتخاذ القرار... فإن التنوع والسرعة والأسعار المعقولة تؤثر على القرار الذي يتخذه وبداية على مواصفات البريد العاجل الدولي بسبب الخدمات التي نقدمها».

موقع الصدارة

يري مقدمو البريد العاجل الدولي الآخرون أن خدمة العملاء يجب أن تشغل مكان الصدارة لزيادة دعم البريد العاجل الدولي. و«بالنظر لازدهار التجارة الإلكترونية والهواتف الذكية وأجهزة الإنترنت، نحن نجابه عصرا حلت فيه الرزم الصغيرة والبريد العاجل الدولي محل بريد الرسائل العادية»، على حد ما أشار موضعا السيد يو بيونغ-شول، نائب المدير العام للشؤون الدولية ببريد كوريا الذي واصل قائلا: «إن هذا هو السبب الذي جعل أهمية خدمة العملاء تزداد عن ذي قبل بكثير كما أن القيمة المتضمنة في بعائث البريد العاجل الدولي صارت أعلى بكثير الآن».

أقل وحيث تواصل المجموعات في بناء شبكاتهما»، على حد ما قال كوب.

المستقبل

لتحقيق خطوة تسبق المنافسين، قال السيد يو أنه من المهم أن يتم بطريقة أفضل تحليل نوعية خدمة العملاء المقدمة. «إذا ما فقدنا بعينة بريد عاجل دولي واحدة، لا يمكننا أن نقيس أداء خدمة العملاء بعد ذلك بما أننا لا نلبي ما يتطلع إليه الزبون». وأضاف قائلاً: «أيضا، قد يفقد بعض الزبائن قلما ولكن البعض الآخر فقد يفقد هواتف ذكية قيمة ثمينة للغاية. فكيف يمكن مقارنة هاتين الحالتين عندما يتعلق الأمر بأداء خدمة العملاء؟»

ووفقا للسيد يو، لا يمكن لبريد كوريا أن يرسل منتجات إلكترونية باهظة الثمن إلى بعض المناطق في العالم بما أن البعائث قد يصيبها التلف أو قد تسرق في أثناء الرحلة. وقد طالب الممثل الكوري من جميع موفري بعائث البريد العاجل الدولي مناقشة الموضوع الخاص بالبعائث المسروقة أو التالفة بصراحة خصوصا من وجهة نظر الزبون. «فيجب علينا أن نحسن من أمننا وخدمة العملاء أكثر من ذي قبل»، كما أشار السيد يو.

وأبرز كوب أيضا أهمية التعاون بين أعضاء تعاونية البريد العاجل الدولي. «إن التحدي هو جمع الـ ١٧٦ عضوا من أجل بناء شبكة تتسم بالتنوع وتقدم ما ينتظره عملاؤنا». وللقيام بذلك، من المهم للغاية أن يكون لدينا «القدرة على بناء شبكة يمكن الوثوق فيها وترتكز على موفري خدمة يتميزون بالتنوع سواء في المصدر أو في المقصد من أجل زبائننا»، على حد ما قال مضيفا. ف.م.

وقد أعرب السيد يو عن ترحيبه بالتحول الأخير في فلسفة تعاونية البريد العاجل الدولي حيث يتم تشجيع نوعية الخدمة أكثر من السرعة فيما يتعلق بخدمة العملاء. وقد اتفق معه السيد برنارد ياو أطا - سونو، المدير العام للبريد العاجل الدولي والبريد والطرود في بريد غانا والذي شارك في الأونة الأخيرة في ورشة عمل عن خدمة العملاء نظمتها وحدة البريد العاجل الدولي. «لقد تعلمت الكثير جدا. إن هذه المعلومات القيمة سوف تساعدنا في التعامل مع موضوعات خدمة العملاء بأسلوب استباقي يتميز بالمسئولية بدلا من الأسلوب التفاعلي وسوف يتيح لنا أن نؤدي الأمور على النحو الصحيح في كل مرة من أجل زيادة رضاء الزبون»، على حد ما وأضاف قائلا. وقد اتفق معه زميل آخر. «أعتقد أن التركيز على خدمة العملاء... أمر مهم للغاية من أجل مواصلة تحسين خدمة البريد العاجل الدولي لدينا»، على حد ما قال السيد أسامو غوت، مدير الشؤون الدولية، بريد اليابان.

أهم الأولويات

عند وصف الوضع في كوريا، قال السيد يو إن التركيز على الزبون يعتبر من أهم الأولويات. فبينما كان البريد سعيدا بأحجام البريد العاجل الدولي، إلا أنه كان أقل رضاء عن تكلفة خدمة العملاء والتوزيع. فهذان العاملان يحددان مستوى جودة تنافس البريد العاجل الدولي مع شركات السعاة الخاصة حسبما قال السيد يو. فبالفعل المنافسة لا تغفل أبدا، كما أشار السيد كوب. «إن التحدي أمام البريد العاجل الدولي هو كيفية التنافس في العالم الحديث حيث تتراجع الحواجز أمام المتنافسين من أجل تقديم خدمات يمكن تتبعها وبأسعار

فيديو: البريد العاجل الدولي في المناطق

<http://news.upu.int/multimedia/videos/ems/>



في عالم متنوع، قد يبدو أن ما يوحد بين بلادنا الأعضاء الـ ١٩٢ قليل. وهذا ما يجعل خدمة الحافلة البريدية (بوستباس) مثيرة للغاية وهي موضوع قصة الغلاف. فعبر العالم، ما زالت هذه الخدمة تنقل البريد والناس سواء في البلاد النامية أو البلاد المتقدمة. وبالطبع، يتراوح المستوى من بلد لآخر ولكن لا يبدو أن هناك فرق إن كانت الخدمة تتعلق بنقل البريد والسلع الغذائية إلى القرى في جبال الألب أو تنقل البريد والركاب بين المدن الأثيوبية. فالهدف يظل واحداً.

وفي عمود جديد، تكشف النقاب عن مشروع في تايلند يموله صندوق تحسين نوعية الخدمة الخاص بالاتحاد البريدي العالمي. ويمكنكم قراءة دراسة الحالة لتتعرفوا على الكيفية التي أدت بها السيارات المشتركة إلى زيادة رضا الزبون إلى حد بعيد.

وفي أنباء أخرى، بينت نشرة للاتحاد البريدي العالمي كيف تجلس المنظمة على منجم بيانات من ذهب يمكن عند تحليلها على النحو الجيد، أن تساعد الحكومات والمستثمرين البريديين على اتخاذ قرارات استراتيجية بخصوص الخدمات البريدية. ويقدم المقال لمحة رائعة عن أهم ما تتضمنه النشرة لذا أشجعكم جميعاً على تنزيل النسخة الإلكترونية أو طلب النسخة المطبوعة.

الاختلاف بين الليل والنهار

تقدم لكم المجلة أيضاً وسيلتين غير ورقيتين للتخليص. إن هذين النهجين المبتكرين يستدعيان استخدام الهاتف المحمول (الموبايل) أو الطابع من الحرير. وهما طريقتان مختلفتان تماماً مثل الليل والنهار، وتقدم كل منهما لمحة عما هو مفيد لجلب الإيرادات.

وبالطبع، هناك موضوع بعيد تماماً عنهما. فيمكنكم أن تقرأوا عن الدمار الذي سببه مرور إعصار هايان بتايلوبان وماذا فعل الاتحاد البريدي العالمي للمساعدة في النهوض بالخدمات البريدية هناك. وكذلك لقاء مع منظمة التجارة العالمية يوضح أهمية اتفاقات بالي الجديدة بخصوص تسهيل التجارة. فريال ميرزا، رئيسة التحرير

خطة التنمية الإقليمية

أولويات نوعية الخدمة التي تم إطلاقها من أجل أفريقيا

شارك أكثر من ٨٠ ممثلاً من ٣٠ بلداً أفريقياً في ورشة العمل الأولى لنوعية الخدمة وهي إحدى الأولويات في نطاق خطة التنمية الإقليمية في القارة. وبهذا الصدد قال السيد الحاج منصورغييه، مدير برنامج الاتحاد البريدي العالمي لأفريقيا: «إن ورشة العمل قد تم تنظيمها لضمان فهم جيد لموضوعات نوعية الخدمة ولوضع الحلول المناسبة».

إلقاء نظرة على ما تم

قام اجتماع مارس/أذار في بوجمبورا، بوروندي، بالاطلاع على الإنجازات والدروس المستفادة ميدانياً خلال دورة ٢٠٠٩-٢٠١٢. وبينما قد تم وضع

العديد من العلامات على الطريق خلال دورة العمل، إلا أن الأداء فيما يتعلق بنوعية الخدمة قد تدهور حالياً. والهدف الآن هو عكس الاتجاه في ٢٠١٦. ولإنجاز ذلك، تم تقسيم أفريقيا إلى خمس مناطق فرعية: أفريقيا الجنوبية وشرق أفريقيا وبلاد غرب أفريقيا الناطقة بالإنجليزية وبلاد غرب أفريقيا الناطقة بالفرنسية وبلاد وسط أفريقيا الناطقة بالفرنسية. وكل منطقة فرعية لديها رئيس مشروع.

علاوة عليه، كل البلاد المشاركة، عينت مديراً قومياً للمشروع. و«من المفروض أن تضمن هذه الإجراءات تبادل المعلومات، وأفضل تنسيق وأن تدرك كل الأطراف المعنية ما يجب

القيام به»، على حد ما قال السيد غييه. **نهج جديد** سوف تركز الجهود على تشخيص المشاكل في منطقة معينة وبلد معين قبل وضع خطط العمل لتقديم حلول ملموسة لمشاكل حقيقية. وللمساعدة في هذا المجهود، تم تعيين مشاير خارجي كمورد إضافي. وسوف تلعب عملية تدريب المشاركين دوراً حيوياً في زيادة التوعية بأهمية النوعية الجيدة في الخدمة. وسوف تتضمن المجالات التي يجب تغطيتها أدوات تشخيصية وإدارة عمليات والسلسلة الاستثمارية العالمية. **ف.م.**

منطقة آسيا والمحيط الهادي تتقدم إلى الأمام

للغاية بتحديث البريد. «يعتبر دعم القدرات من منظور الموارد الاستثمارية والبشرية مهماً للغاية من أجل خلق شبكة بريدية متواصلة وفعالة»، على حد ما قال السيد أرابا برازيبيون، مدير الاتحاد البريدي لآسيا والمحيط الهادي. و«تعتبر الموارد البشرية أهم محفز لمستوى الأداء المرتفع لدى المستثمرين البريديين».

وقد أضاف السيد كوباياشي أن الاتحاد البريدي العالمي سوف يواصل تقديم المنح لبلاد جديدة كل عام.

هواية طوابع بريد ابتكارية

بدأ الاتحاد البريدي العالمي أيضاً في العمل على أحد المستويات الثانية في أولويات هواية طوابع البريد في المنطقة باستقبال ورشة عمل تدريبية في بانغوك، بتايلند، خلال شهر أغسطس/ آب الماضي. وقد تصادف هذا الحدث مع المعرض العالمي للطوابع ٢٠١٣ وجمع ٣١ مشاركاً من ١٩ بلداً. «إن الفكرة هي المشاركة في أحدث معلومات عن تقنية هواية طوابع البريد وتبادل الأفكار» على حد ما قال السيد كوباياشي. وأشارت السيدة دربي لو، الرئيس التنفيذي لبريد ماكاو إن «العروض التي قدمها المستثمرون البريديون المختلفون ومطابع الطوابع قد أعلمتنا عن آخر التطورات والاتجاهات في سوق هواية طوابع البريد مثل تقنيات الطباعة الجديدة والملاحم الأمنية الجديدة للطوابع. وأضافت إن «هذا قد أتاح لنا أن نتبادل التجارب الثمينة في مجال الاستثمار في الطوابع وساعدنا على التفكير معاً حول كيفية الإمساك بالفرص الجديدة بتطوير منتجاتنا من الطوابع الجديدة والتوسع في أسواقنا».

النظر إلى الأمام

قال السيد كوباياشي إن الاتحاد البريدي العالمي يحضر الآن الأنشطة في مجالات نوعية الخدمة وتحسين أنظمة الربحية. وهما أهم أولويتين في المنطقة. ويتم وضع المشروعات في هذه المجالات ليتم البدء فيها هذا العام وكذلك الأنشطة في التسويق المباشر والخدمات البريدية الإلكترونية. ك.ر.



تم في مجموعة طوابع «الرجل الحديدي (Man of Steel)» لبريد جيرسي التنفيذ بواسطة أساليب فنية ابتكارية مثل إضافة حصى صغيرة مفتتة مأخوذة من الشاطئ المفضل للممثل هاتري كافيل، مما أعطى للطابع نسيجاً فريداً. وقد تمت مناقشة ذلك في ورشة عمل هواية طوابع البريد (صورة: بريد جيرسي)

مجال تطبيق أفضل الممارسات من أجل تعيين العاملين وإدارتهم. وقد تعلم أيضاً المشاركون كيفية تنمية القيادة وإمكانيات الناس على الصعيد الفردي.

الأسس

قدم الاتحاد البريدي لآسيا والمحيط الهادي نفس التدريب في الماضي، وعليه قرر الاتحاد البريدي العالمي تمويل المنح في هذه الدورة لأن بعض المستثمرين المعينين لا يمكنهم أن يتولوا هم إرسال ممثلين عنهم. ويوافق الخبراء على أن التقدم في الموارد البشرية أساسي لتحسين نوعية الخدمات البريدية. وقد قال السيد تيريو كوباياشي، الخبير الإقليمي للاتحاد البريدي العالمي من أجل منطقة آسيا والمحيط الهادي: «إن التنمية البشرية هي الأساس لنوعية الخدمة».

ومن ضمن البلاد الأعضاء الـ ٣٢ في الاتحاد البريدي لآسيا والمحيط الهادي، يصنف ١٣ بلداً كبلاد أقل تطوراً وما زالت تنمية الموارد البشرية مرتبطة

خلال أقل من سنة منذ أن تم الانتهاء من وضع خطط التنمية الإقليمية، بينت منطقة آسيا والمحيط الهادي أنها تسير على الطريق المحدد للبدء في مشروعات التنمية لديها.

وقد قامت المنطقة بالفعل بنشاطين بما في ذلك ورشة عمل عن هواية طوابع البريد وقدمت مجموعات من المنح للعاملين البريديين من أجل الاستفادة من تدريب مهني في مجال الإدارة.

وقدم الاتحاد البريدي العالمي ثمان منحا لستة بلاد وهي كيريباتي ومالديف وساموا وجزر سالومون وتيمور الشرقية وتوفالو. من أجل متابعة برنامج تدريبي مدته أربعة أسابيع في مجال إدارة الموارد البشرية بمدسة البريد في آسيا والمحيط الهادي وهي مركز تدريب متخصص يديره الاتحاد البريدي لآسيا والمحيط الهادي.

وقد تم في الفترة الدراسية التي نظمت مبكراً هذا العام تدريب العاملين في مجال الموارد البشرية وكبار المديرين في

الاتحاد البريدي للأمريكتين وإسبانيا والبرتغال يصبون نحو الإصلاح البريدي ونوعية الخدمة



أن الأوان للمستثمرين البريديين أن يقوموا بتحسين نوعية الخدمة (صورة: كوربوس، كوستاريكا)

وتنمية القطاع البريدي وتحسين نوعية الخدمة البريدية في أمريكا اللاتينية.

خارطة الطريق

إن هذه الأولويات وغيرها تندرج في خطة التنمية الإقليمية التي أعدها الاتحادين من أجل بلوغ أهداف الاستراتيجية البريدية للدوحة والتي تعتبر خارطة الطريق العالمية للاتحاد البريدي العالمي ٢٠١٣-

٢٠١٦، على صعيد أمريكا اللاتينية. فأمم تراجع أحجام البريد المادي، يجب على المستثمرين البريديين أن يستعدوا لشغل موقع يمكنهم من الاستفادة بدرجة أكبر من نمو الرزم الصغيرة الناجمة عن التجارة الإلكترونية المزدهرة. ويمكن أن تشكل خدمة طرود فعالة منصة مفيدة للتنمية خدمات مبتكرة أخرى تساهم في النمو القومي مثلها مثل التجارة الإلكترونية وعمليات التصدير التي يقوم بها البريد. ر.ل.

الإصلاح

حسب تحليل الاتحاد البريدي العالمي، تسبب العديد من عمليات الإصلاح الجزئية أو المحدودة خلال العقود الأخيرة في إعاقة، إلى حد بعيد، تنمية القطاع البريدي في أمريكا اللاتينية وتحديث المستثمرين البريديين القوميين وبالتالي قدرة البلاد على تحقيق التزاماتها في مجال الخدمة البريدية الشمولية.

ولمجابهة هذا التحدي، يقدم الاتحاد البريدي العالمي لبلاده الأعضاء نهجا منظما للإصلاح البريدي يتيح للحكومات إعادة تنظيم القطاع البريدي في إطار متكامل ومتناسق ودعم الخدمة البريدية الشمولية لصالح جميع المواطنين.

الاستثمارات

خلال السنوات الثلاثة المقبلة، سوف يستثمر الاتحاد البريدي العالمي والاتحاد البريدي للأمريكتين وإسبانيا والبرتغال أكثر من مليون دولار أمريكي في مشروعات تهدف إلى التقدم في إصلاح

إن النمو الاقتصادي المتواصل في أمريكا اللاتينية والالتزام الحكومي بالتقارب مع مواطنيها يخلق الظروف المثالية لدعم القطاع البريدي في المنطقة والذي يجب الوصول بإمكانياته الكامنة في تشجيع النمو الاقتصادي والاجتماعي إلى الحد الأمثل، كما قال السيد بشار ع. حسين، المدير العام للاتحاد البريدي العالمي.

وخلال الاجتماع السنوي للمجلس التنفيذي للاتحاد البريدي للأمريكتين وإسبانيا والبرتغال في مونتيفيديو، أوروغواي، في مارس/ آذار، قام السيد بشار ع. حسين بتذكير حكومات أمريكا اللاتينية بضرورة توجيه الانتباه إلى القطاع البريدي الذي عانى إلى حد بعيد خلال الـ ٣٠ عاما الماضية كنتيجة لاستبعاده من سياسات التنمية القومية ونقص التنظيم. وقال: «يجب أن يضم الإصلاح البريدي مختلف الأطراف في القطاع في نطاق يضمن مستوى رفيع في العمل ويسهل نمو هذه السوق.»



تسليم البريد بواسطة الحافلات البريدية إلى مكتب بريد أسبويه تيفيري في شرق أنيوبيا

الحافلات البريدية تقود الخدمة الشمولية

إن أهمية الحافلات البريدية كخدمة يقدمها عدد متزايد من المستثمرين البريديين تتزايد لتلبية احتياجات النقل العام في المناطق المنعزلة وفي نفس الوقت استخدام الأجرة التي يدفعها الركاب لتمويل الخدمة الشمولية. ويقر صندوق تحسين نوعية الخدمة الخاص بالاتحاد البريدي العالمي بالفوائد الكامنة لاستخدام الحافلات البريدية في رفع مستوى الخدمة وذلك بتوفير الأموال للبنية القاعدية الحيوية للعديد من المشروعات خلال السنوات الأخيرة.



المحصورة في البلد. وقال السيد جورج شيباشا، المدير المسؤول عن الشركة، التي تعمل كفرع للخدمات البريدية في زامبيا، إن الأهداف المحدودة لحافلة البريد هي «تغطية جميع المراكز في المحافظات إذا ما تحسن الأسطول في المستقبل».

ويتضمن هذا الأسطول ١٤ حافلة يمكن أن تنقل من ٥٥ إلى ٦٩ راكبا حسبما حدد السيد شيباشا. وقد تم تصميم الخدمة من أجل تحسين توزيع البريد وتخفيض النفقات لأن البريد كان يدفع تكاليف باهظة للغاية للوقود والصيانة بتشغيل الشاحنات البريدية يوميا. تعتبر إذن الحافلات أكثر فعالية وتجلب الإيرادات بالاستعانة بخدمة الركاب، على حد ما قال.

في الميعاد

بالرغم من المنافسة الشديدة من جانب ١٧ مستثمرا من الكبار، الذين يتوافر لدى بعضهم سيارات أحدث، إلا أن نظام الحافلة البريدية يأتي في الصف الثالث على صعيد الأمة في مجموعها نظرا للخدمة التي تتميز بدقة المواعيد التي يوفرها كما أشار السيد شيباشا. وبعد سنة صعبة مرت بها الشركة، فإن الرواج والشؤون المالية قد قفزت مرة أخرى. وكانت الإيرادات خلال الشهور الثلاثة الأخيرة من العام الماضي ٥ - ١٠ مرات أعلى من نفس الفترة عام ٢٠١٢، حسب قوله.

ومع ذلك، أعلنت الشركة عن خسائر تصل إلى ٣٣ ٥٠٠ كواشا زامبيا (٦ ٥٠٠ دولار أمريكي) خلال السنة التي انتهت في أغسطس/آب بسبب حادث كبير وقع أساسا. فظروف الطرق قد يكون لها عواقب قاتلة. وقد حدث ذلك عندما حاولت سيارة أن تسبق حافلة بريدية فاصطدمت مع سيارة آتية بالعكس مما أدى إلى حادث تصادم بين العديد من السيارات أدى إلى وفاة الكثيرين. وقد جعل الحادث الطلب يتراجع على خدمات الحافلة البريدية حتى ولو لم يكن الخطأ من السائق ولا من الحافلة.

كان الأمر مأساة أبرزت بعض التحديات في مجال عمليات الركاب، كما حدد. ثم أضاف إن «سلامة الركاب والمعدات أمر في غاية الأهمية». «وسياسة شركتنا بالنسبة لجميع السائقين هو متابعة تدريب وقائي والخضوع لاختبارات في القيادة مرتين كل عام وكذلك دورات دراسية تنشيطية».

أوقات عصيبة

ولكن الشركة ما زالت تواجه التحديات. فتكلفة اليد العاملة أكثر ارتفاعا مما هي عليه لدى المنافسين من القطاع الخاص، على حد ما أشار السيد شيباشا بما أن قاندي حافلة البريد والقائمين بالعمليات من العاملين الدائمين المتمتعين بمعاش تقاعد. أما النموذج الأكثر اقتصادية فهو استخدام عاملين بعقود مرتبطة بحسن الأداء تستمر من سنة واحدة إلى ثلاث سنوات.

وأضاف إن ظروف الطرق تشكل تحديا ضخما بما أن الأرضية الوعرة قد تقصر من حياة الحافلة بينما تطيل أيضا مدة الرحلة مما يؤدي كل هذا لتكاليف أكثر ارتفاعا. ويجب أيضا على مستثمري الحافلات أن يحسبوا من ضمن الكثير مما يجب أن يحسبوه، تكلفة التأمين والوقود وورش التصليح جيدة التجهيز. وقد بدأ المستثمر البريدي في زيمبابوي بتشغيل حافلة الركاب منذ بضع سنوات مضت وهناك خطط قائمة بالفعل للتوسع في الخدمة الداخلية، حسبما قال السيد جيمس كويباريما،

بما أن المستثمرين البريديين يجب عليهم أن يصلوا إلى التجمعات السكانية الأكثر بعدا، فقد يكون من المفيد تخفيض مصروفات نقل البريد بتقديم خدمة للركاب. وقد تمت تجربة هذا النموذج من جانب المستثمرين البريديين في أفريقيا وأوروبا. فهناك حافلات تنقل الركاب والبعاث البريدية تعمل في زامبيا منذ أكثر من ٢٥ عاما وفي أوغندا منذ أكثر من ٢٠ عاما. كما أن حافلات البريد تجوب جبال الألب السويسرية والجزر الاسكتلندية الغربية منذ عقود. وفي هذه الأثناء وفي الأونة الأخيرة، أطلق البريد الألماني خدمة موجهة للركاب فقط من أجل تنويع أنشطته التجارية.

وبالنسبة للمستثمر المعين بسيراليون، ساليوست، هناك خدمة ركاب مخططة لها وتشكل جزءا من خطة تجديد البنية القاعدية البريدية في بلد ما زال لم يتعاف بعد من الحرب الأهلية. وفي المنطقة الجنوبية من أفريقيا، يتم هذا العام تنفيذ مبادرة الحافلة البريدية بتمويل من صندوق تحسين نوعية الخدمة المنتظر أن تربط ستة بلاد معًا.

نوعية الخدمة

يقدم صندوق تحسين نوعية الخدمة التمويل للبلاد لمساعدة المستثمرين البريديين لديها على الإسراع بتوزيع البريد الوارد بحيث يصل ٨٥٪ من بريد الرسائل عابر الحدود إلى أي نقطة في العالم في غضون خمسة أيام عمل من أجل تحقيق أهداف نوعية الخدمة الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي. وقد يؤدي الموقع النائي لبعض المناطق إلى جعل هذه الأهداف وهمة خصوصا في البلاد النامية أو الأقل نموا بما أن انخفاض أحجام بريد الرسائل يعني أن الإيرادات البريدية لا تغطي نفقات الوقود وصيانة العربات والتكاليف الأخرى.

إن مشكلة التفاوت الكبير في البنية القاعدية البريدية بين المناطق الحضرية والمناطق الريفية موجودة في العديد من البلاد الأفريقية، على حد ما قال السيد كاينت مويو، المدير التنفيذي لرابطة المستثمرين البريديين في المنطقة الجنوبية من أفريقيا، الذي أشار أيضا إلى أن «التجمعات البشرية ليست بالضرورة في المناطق النشطة اقتصاديا وعليه فإن الوصول إليها صعب للغاية». فعدم وجود رأس المال المخصص للبنية القاعدية البريدية مع وجود أرضية وعرة في الريف يجعلان من الصعب تحقيق الخدمة الشمولية في هذه المناطق النائية، كما أضاف.

وتخدم الحافلات غرضين مزدوجين فهي تساهم في الإيرادات البريدية بالاستعانة بخدمة الركاب وتدعم أيضا السلسلة اللوجيستية الأفريقية للبريد، على حد ما أبرز السيد لوفيريدج ديبودو من نيجيريا وعضو مجلس أمناء صندوق تحسين نوعية الخدمة. وقال: «إن الحافلات البريدية يمكن أن تساعد البلاد المحصورة الفقيرة على ربط بريدها بالبلاد المجاورة بتكاليف أقل».

على الطريق

عندما تم إطلاق الخدمة في زامبيا عام ١٩٨٦، كانت تقتصر على المنطقة الوسطى التي تحيط بالعاصمة، لوزاكا ومحافظة كوبريلت، وهي مركز اقتصادي كبير على الحدود الجنوبية لجمهورية الكونغو الديمقراطية. واليوم، تمتد الخدمة لتغطي أكثر من ٣٣٠٠ كم من الطرق التي تشكل جسورا للكثير من المناطق

النص:
دافيد كوش

الصور:
مايكل
تويلديه/
آي بي إيه/
كيستون



«إن الحافلة قد أثبتت شعبيتها لأنه يمكن الاعتماد عليها ولأن أسعارها تنافسية ولأنها تلتزم بجدول المواعيد»

جيمس كويباريما، مدير مشروع الإقليمي لرابطة المستثمرين البريديين في المنطقة الجنوبية من أفريقيا

الذين يزورون أقاربهم. ويستطيع الركاب أن يستقلوا الحافلة في المحطة المركزية بكامبالا أو من أحد المقاصد النهائية المتواجدة في خمسة مكاتب بريد خارج العاصمة. وإذا كان المكان متسعا، فيمكن للركاب أن يستقلوا الحافلة من الطريق، بمكاتب بريد العبور بصفة رئيسية، قال مضييفا.

وعالبا ما تكون الحافلة التي يتوافر بها ٦٦ مقعدا ممتلئة بنسبة ٧٠ في المائة وتقل حوالي ٥٠٠٠ بعبئة بريدية شهريا بما في ذلك الرسائل العادية والطرود والرزم وبعائث البريد العاجل الدولي. في الإجمالي، تغل الخدمة ١٠٠ ألف دولار أمريكي كل شهر تقريبا، حسبما أشار السيد مولوبوليه. ولكن الإيرادات تتغير وفقا للموسم فهي تصل إلى الذروة في بداية ونهاية العام الدراسي أو خلال احتفالات موسم نهاية العام.

وعلى المستثمرين البريديين أن يتذكروا دائما إلى أي مدى يؤثر استهلاك المعدات على الأرباح، كما قال مضييفا. «فالربح بالنسبة لكل حافلة يتراجع مع تقادم الحافلة ومع تكاليف الإصلاحات والصيانة التي تجعل الإيرادات تتناقص»، قال ذلك وهو يشير إلى أن أفضل ربحية للسيارة تكون خلال أول سنتين من تشغيلها.

توجه جديد

ما زالت آثار الحرب موجودة في سيراليون حيث دمر البلد بسبب الحرب الأهلية التي دارت رحاها لمدة عشر سنوات انتهت في ٢٠٠٢. وما زالت البنية القاعدية البريدية بما في ذلك المكاتب البريدية الريفية في حالة سيئة للغاية بينما أدى الفقر إلى تراجع أحجام البريد. وهذه الأوضاع تجعل الخدمة الشمولية صعبة بالنسبة لبريد سيراليون وهو المستثمر المعين للبلد.

ولكن هناك خطط تهدف إلى إنشاء خدمة للحافلات البريدية يمولها صندوق تحسين نوعية الخدمة هذا العام من أجل دعم القدرات في هذا البلد الذي يقع في غرب أفريقيا. «إن الحكومات يجب أن تضع الأولويات بالنسبة للمجال الذي يجب استثمار المال فيه وهي توجه اهتماما أكبر إلى الصحة والتعليم والصرف الصحي والطاقة»، على حد ما قال السيد سامي كوروما، المدير التنفيذي للمستثمر البريدي. «إن البريد لا يعتبر سوى كيان واحد بدون تمويل كبير».

ولكن مع تنامي الاقتصاد في سيراليون، فإن البنية القاعدية المادية للبريد أساسية بالنسبة للنشاط التجاري. «ويحقق النفاذ إلى الإنترنت في البلاد النامية نسبة ١٦ في المائة، ومازلنا في

المدير الإقليمي للمشروع في رابطة المستثمرين البريديين في المنطقة الجنوبية من أفريقيا، الذي عمل من قبل كمدير لمنطقة لدى المستثمر المعين في زيمبابوي. وتضم خدمة البريد في زيمبابوي حاليا حافلتين تعملان على خطين مختلفين من أكبر مدينتين ومن المنتظر أن يستلم هذا البلد الذي يقع في المنطقة الجنوبية من أفريقيا أربع حافلات إضافية هذا العام. وتتضمن هذه الحافلات خطا يمتد من العاصمة هراري إلى المجتمع الشمالي في ماغونجي. وقد تم إطلاق الخط في سبتمبر/أيلول الماضي ويستهدف «ركاب المدن العاديين والفلاحين والمسافرين الريفيين»، على حد ما قال السيد كويباريما.

أما الخط الثاني فيجوب الطريق من بولاوايو (وهي ثاني أكبر مدينة في زيمبابوي) لغاية شلالات فيكتوريا ويعمل منذ شهر مايو/أيار ٢٠١٢. «إن الحافلة قد أثبتت شعبيتها بسبب إمكانية الاعتماد عليها وأسعارها التنافسية والتزامها التام بجدول المواعيد»، على حد ما قال وقد أضاف أن الخط يصل أيضا إلى شبكة عبر الحدود للبريد السطحي ولكنها ليست للركاب وتنقل البريد من مالاوي وزامبيا لتوصيله إلى بوتسوانا وجنوب أفريقيا. وهناك حافلة ثالثة في انتظار تشغيلها، كما قال. إن الحافلات البريدية الداخلية التي تنقل البعائث البريدية وهي الرسائل العادية والطرود، تغطي مسافات تصل في مجموعها إلى أكثر من ١٥ ألف كم مدمجة كل شهر وربحيتها تصل إلى ١٤ ألف دولار أمريكي.

في القارة كلها

وقد بزغ أيضا الاهتمام بحافلات البريد في الناحية الأخرى من القارة. فقد بدأت الخدمة البريدية الأثيوبية بتشغيل خدمتها عام ٢٠٠٨. وقد دفع التشغيل الناجح لثمان حافلات - استثمارات مولها صندوق تحسين نوعية الخدمة - البريد إلى شراء أربع حافلات أخرى بصفة مستقلة، كما قال السيد هابتامو بينيه من البريد. إن أثيوبيا تهدف حاليا إلى التوسع في أسطولها المكون من ١٢ حافلة وذلك بطلب حافلتين إضافيتين بالاستعانة بصندوق تحسين نوعية الخدمة.

وفي أوغندا، يغطي أسطولها المكون من ١٠ حافلات ما يقرب من ٤٣٠٠ كم يوميا على حد ما حدد السيد دافيد مولوبوليه الذي يدير الخدمة. وتعمل هذه الحافلات من الإثنين إلى السبت وتنقل الركاب بما في ذلك التلاميذ الذاهبين والقادمين من المدارس الداخلية وكذلك السائحين والتجار والناس من المدن



التوقف في أداما بآثيوبيا

على مشروع ميزانية تبلغ ٢ مليون دولار أمريكي لنقل البعثات البريدية والركاب بين جنوب أفريقيا والبلاد المجاورة. ويمول صندوق تحسين نوعية الخدمة شراء سبع حافلات، واحدة منها مخصصة لليزوتو وواحدة لموزمبيق وواحدة لسوازيلند مع حافلتين أخريين كل واحدة مخصصة لبوتسوانا وزيمبابوي. وتقدم زيمبابوي حافلتين إضافيتين من جانبها من أجل الشبكة العابرة للحدود.

الحافلات تجوب جبال الألب السويسرية

إن نموذج الحافلات البريدية يعمل في البلاد الأوروبية منذ عقود بالرغم من أن الخدمة قد ضعفت بالمقارنة بالبداية. وفي سويسرا، قام البريد بتوفير النقل للركاب منذ ١٨٤٨ عند تأسيس الاتحاد السويسري والخدمة البريدية القومية. وفي ذلك الوقت، كانت العربات تجرها الخيول وكانت وسيلة النقل إلى المناطق النائية في الألب.

ومع التوسع في شبكة السكك الحديدية السويسرية في القرن التاسع عشر، بدأ التنسيق بين العربات التي تجرها الخيول وشركات القطار. وفي ١٩٠٦، بدأت أول حافلة بريدية مزودة بمحرك في خدمة منطقة برن، أي منطقة العاصمة السويسرية ومقر الاتحاد البريدي العالمي. وبدأت العربات التي تجرها الخيول تندثر بعد ١٩١٩ عندما حول البريد السويسري السيارات الحربية إلى حافلات بريدية تعمل في المناطق الجبلية. وقد صارت هذه الطرق الشعبية مكتظة بالسائحين.

وما زالت الخدمة وسيلة مهمة لنقل الزوار والأهالي ولكن الشركة مرت بتغييرات مهمة. ففي ٢٠٠٦، حولت شركة الحافلات إلى فرع يعمل فقط في نقل الركاب وليس في توزيع البريد وفقا لثالثه السيدة فاليري غيرل، المتحدثة باسم حافلات البريد في سويسرا.

وتدير الشركة شبكة طرق تغطي أكثر من ١١ ألف كم ويبلغ

حاجة للتوزيع المادي للبريد»، على حد قول السيد كوروما. وهو يتوقع أن يتوسع البريد بدرجة أكبر في المناطق الريفية بالنظر للاستثمار الكبير للدولة في شبكة الطرق القومية خلال السنوات الأخيرة. «مع زيادة التطور والتنمية في البلد، سوف يتم إنشاء نقاط نفاذ أكثر» على حد ما قال. «فإمكانية التوسع كبيرة».

وبالرغم من التحسينات الأخيرة في شبكة الطرق، لا يتوافر حاليا سوى القليل لنقل الركاب إلى المجتمعات الريفية في سيراليون ما عدا سيارات الأجرة التي يشغلها مقاولون صغار. ويشكل ذلك فرصة جيدة لبريد سيراليون فيمكنه أن يوفر خدمة منتظمة المواعيد، على حد ما قال السيد كوروما ومن المنتظر أن تغطي الإيرادات المحققة من شركة النقل العام تكلفة المرتبات والوقود أو ربما حتى رفع دخل البريد. «نحن نتوقع أن نصل على الأقل لتغطية هامش التكاليف في غضون شهر من العمليات».

ومن المنتظر أن يحصل بريد سيراليون من صندوق تحسين نوعية الخدمة على الأموال من أجل شراء حافلتين من ٢٥ مقعدا. وسوف يتم تخصيص ما يقرب من ١,٥ متر مكعب كمساحة فراغ آمنة للبعثات البريدية في كل حافلة. ويهدف المشروع إلى تحسين سرعة الإرسال إلى ٣٢ نقطة توزيع في كل البلد. ويمكن أن تبلغ بعثات البريد الواردة النقاط الواقعة خارج مدينة فريتاون، العاصمة، مقصدها في ٣ أيام عمل.

وقد بدأ الاتحاد البريدي العالمي في تمويل الحافلات بالاستعانة ببرنامج الامم المتحدة للتنمية ومن المتوقع، وفقا للسيد كوروما، أن يبدأ تشغيل الحافلات في مارس/أذار ٢٠١٤. وبالرغم من أن بريد سيراليون يتوافر لديه بالفعل السائقون ضمن العاملين، إلا أن الطلب بالنسبة لخدمة الركاب يعني ضرورة تدريبهم على إجراءات السلامة وخدمة العملاء والتذاكر، على حد ما قال.

منطقة أفريقيا الجنوبية

عند طباعة المجلة، كان صندوق تحسين نوعية الخدمة قد وافق



وتنقل الحافلات الأهالي المحليين والكثير من أطفال المدارس طوال العام وكذلك الزوار خلال الموسم السياحي، على حد ما قالت السيدة ماكفارلين. ويوزع أيضا السائقون كل البعثات البريدية فيما عدا الطرود الضخمة وبما في ذلك بعثات التوزيع الخاصة.

إلا أن عدد الحافلات البريدية الاسكتلندية قد تراجع مع مرور الزمن وتم تخفيض العديد من الخطوط التي كانت تعمل فيما قبل في الهيلاندز عام ٢٠٠٩ فالبريد الملكي يقول إنه لم يعد هناك جدوى مالية لهذه الخطوط. وقالت السيدة ماكفارلين «إن المهمة الأولى للبريد الملكي في نطاق الخدمة الشمولية هي توزيع البريد وليس توفير خدمة حافلات التي تعتبر مهمة السلطات المحلية في كل المملكة المتحدة».

خدمة من مستوى رفيع

هناك جديد في نشاط نقل الركاب، فقد عقد في ٢٠١٣ المستثمر المعين في ألمانيا شراكة مع أداك ADAC، وهي رابطة أوروبية كبيرة للسيارات. وخلافا للخدمات التي يقدمها البريد الملكي أو المستثمرون البريديون الأفريقيون، فإن الشبكة الألمانية موجهة فقط نحو نقل الركاب. وقد تبع إطلاق حافلات البريد أداك في نوفمبر/تشرين ثان تحرير سوق الحافلات للمسافات الطويلة في ألمانيا في بداية هذا العام.

وعند كتابة هذا المقال، قطع أسطول الشركة المكون من ٦٠ حافلة ١,١ مليون كم وفقا للمتحدث باسم البريد الألماني، السيد ألكسندر إيدنهوفر. وفي بيان صحفي، بين البريد أن خدمة الركاب الجديدة تهدف إلى تعويض التراجع الهيكلي الحالي في أحجام البريد وقال عنها «إنها خطوة مهمة في قيادة عملية تنويع النشاط التجاري في هذا القطاع».

إن عمليات الحافلات البريدية من سويسرا إلى سيراليون وغيرها ملفتة للنظر لتشابهها إلى حد ما. وفي أغلب الأحوال، هناك حاجة في المناطق النائية للنقل العام وللتوزيع المادي للبعثات البريدية وقد تم بهذا دمج هاتين الوظيفتين باسم الفعالية. د.ك.

أسطولها حوالي ٢١٥٠ عربية تعرف بلونها الأصفر اللامع ويوقها بنغماته الثلاثة. وبينما يغطي نظام القطارات السويسري أهم طرق للركاب، تظل الحافلات البريدية رابطة مهما مع الضواحي والقرى النائية. وقد يسرت الشبكة نقل أكثر من ١٠٠ مليون شخص لأول مرة عام ٢٠٠٣ وتقدم الخدمات للركاب في ليخستنتشتاين وفرنسا.

ولكن ما زالت هناك مناطق تقدم فيها الشركة خدمات تتجاوز نقل الركاب. وهناك مثل ايزنفلوه وهي قرية يسكنها ٦٠ نسمة في منطقة الأوبرلند بفرن. ومنذ ٢٠١٢، إثر اتفاق مع وحدة الرسائل بالبريد، قام السائقون بتسليم بعض البريد هناك في محل الإقامة. ويقبل أيضا السائقون الإيداعات المصرفية من جانب الزبائن مباشرة من محل إقامتهم.

ويقوم كذلك سائقو الحافلات البريدية بتوزيع البريد وجمع البعثات من الصناديق البريدية في بعض الأجزاء من منطقة غراوبوندين في أطراف المنطقة الشرقية من سويسرا. والأمر لا يقتصر على هذا العمل ولكنه يذهب إلى أبعد من ذلك، على حد ما أشارت السيدة غيرل، فالسائقون «ينقلون أيضا الخبز الطازج والفاكهة والخضراوات واللحوم العضوية والسلع الغذائية الأخرى لتوصيلها إلى المتاجر المحلية في المنطقة».

اسكتلندا

وفي اتجاه الشمال، قامت المملكة المتحدة لأول مرة بتشغيل الحافلات البريدية عام ١٩٦٧ بعد أن رأت لجنة حكومية أن عربات البريد الملكي تصل إلى أكثر المناطق النائية في اسكتلندا. وقد شكل ذلك فرصة بالنسبة للبريد لكي يقدم خدمة ركاب يمكن الوثوق فيها وبأسعار معقولة، على حد ما قالت السيدة فيليستي ماكفارلين، مديرة العلاقات الخارجية للبريد. ويستخدم حوالي ٥٠ ألف راكب الخدمة سنويا.

ويدير البريد حاليا أسطولا مكونا من سبع حافلات صغيرة ويحتفظ بأربع عربات أخرى للاحتياج. ويجوب سائقو البريد الملكي طرقا نائية مثل تيمزغاري إلى ستورنواري في منطقة أوترهايبيريد وهي سلسلة جزر تقع غرب الأراضي الرئيسية باسكتلندا. وقد مر بهذا الخط وحده أكثر من ٣٦٠٠ راكب عام ٢٠١٢ وتم قطع أكثر من ٦٤ ألف ميل.

شرايح الصور:

حافلات البريد في أثيوبيا وسويسرا



<http://news.upu.int/multimedia/slideshows/postbuses>

الاتحاد البريدي العالمي يضمن الأموال للبريد الذي دمره الإعصار

بعد مرور العاصفة التي قتلت أكثر من ٦ آلاف فلبيني، تعهد الاتحاد البريدي العالمي بالمساعدة في إعادة بناء الخدمة البريدية الفلبينية في مدينة رئيسية دمرها إعصار هايان خلال شهر نوفمبر/ تشرين ثان الماضي.

النص:
دافيد كوش

ومثل الفلبينيين الآخرين، جابه العاملون البريديون وضعا صعبا للغاية بما في ذلك وفاة من يحبون، على حد ما بين السيد فرانك سيلفا، المفتش البريدي المقيم في ميامي والذي قاد مجموعة العمل المكونة من الاتحاد البريدي العالمي والخدمة البريدية للولايات المتحدة.

وهناك أحد العاملين البريديين في تاكلوبان ويعرف باسم جيرري، فقد منزله بسبب الإعصار ولكنه استطاع إنقاذ أسرته من الموت بإيوائهم تحت سقف مرأب السيارات البريدية. وكان قد أخذ إذن مدير البريد ليأويهم بالداخل فقد اعتقد أن أسرته سوف تكون في مأمن داخل المبنى الأسمنتي. إلا أن منسوب المياه واصل الارتفاع وكان عليه عندئذ أن يتصرف.

فوضع بعض الموائد الخشبية الثقيلة على بعضها وثقب حفرة في السقف بيديه العاريتين ثم رفع زوجته وأطفاله الثلاثة. بما في ذلك طفل ولید عمره تسعة شهور- إلى دعامات السقف. وفي هذه الأثناء، كانت سيارات الشحن البريدية تعوم في مياه الفيضان ووصل منسوب هذه المياه تقريبا إلى السقف.

وفي محاولة أخيرة ليصل بأسرته إلى السطح والهرب من الغرق، فتح جيرري حفرة في الجزء الهرمي من السقف ولكن المياه تراجعت أخيرا واستطاع هو وأسرته النجاة. وقد وصف السيد سيلفا الذي علم بتجربة جيرري خلال عملية تفتيش قام بها عندما لاحظ الضرر الذي أصاب السقف في المرأب هذا العامل البريدي بالبطل. «إنها قصة صراع وأمل»، على حد ما قال السيد سلفا الذي أضاف مشيرا إلى أن مديرة البريد المحلي تعلقت بشجرة مانجو مع ابن أخيها أو ابن أختها لمدة تجاوزت الخمس ساعات لكي لا تسحبهم المياه بعيدا.

موجات دمار

جلبت العاصفة موجات تصل إلى ارتفاع يتراوح من مترين إلى ستة أمتار تدفقت على المدن والقرى الساحلية. وفي هذه الأثناء،

سوف يركز الاتحاد البريدي العالمي على تجديد خدمات البريد الفلبيني في تاكلوبان، وهو المركز الحضري الرئيسي في فيزاياس الشرقية، المنطقة التي أصيبت بأضرار شديدة بسبب العاصفة المعروفة محليا تحت مسمى إعصار يولاندا. ويستخدم أيضا مبنى تاكلوبان كمركز توزيع لأكثر من ثلاث محافظات في المنطقة المتضررة وهي لبيتيه وسمر وسمر الشرقية وهي تخدم مكاتب البريد في ٤٠ مدينة بالمنطقة.

وقد تسببت العاصفة في ضرر بالغ وتظهر في صور المبنى النوافذ المكسورة والجدران الداخلية المائلة على جانبيها والعوارض المتشابكة للسقف المنزوع. ومن ضمن المعدات التي دمرت أجهزة الحاسوب والموازين والآلات الكاتبة وغيرها.

وسوف يتم صرف أي أموال تبقى بعد تجديد مكتب بريد تاكلوبان على استبدال العربات البريدية. فالبريد قد نشر بالفعل شاحنات صغيرة لتحل محل الشاحنات الكبيرة المدمرة خلال العاصفة ولكن حجم التخزين بهذه الشاحنات الصغيرة محدودا ومن المنتظر أن تتدهور سريعا بسبب الأرضية الوعرة.

الصراع من أجل البقاء

إن هذه الأنباء جاءت إثر البعثة التي قام بها المسؤولون في الخدمة البريدية للولايات المتحدة والاتحاد البريدي العالمي للفلبين خلال شهر فبراير/ شباط والتي قاموا خلالها بجولة في مكاتب البريد الإقليمية وشاهدوا صراع الفلبينيين الذين نجوا من أسوأ عاصفة في تاريخ امتهم.

وبالرغم من أنه لم يمت أي عامل بريدي، إلا أن العديد مازالوا يشعرون بالفزع من الكارثة، على حد ما أشارت السيدة جوزيفينا دي لاکروز، المديرة العامة للبريد الفلبيني، التي أضافت قائلة: «إن الفلبين قد مرت بالعديد من الكوارث الطبيعية ولكن هذه الكارثة هي الأسوأ على الإطلاق».



جيرى وهو يبين للسيد فرانك سلفا أين خبأ أسرته في مرفق تاكلوبان

والتعاون مع الفرق الدولية الأخرى التي تعمل على التخفيف من المخاطر الطبيعية.

وقد تم إنشاء فريق إدارة مخاطر الكوارث إبان مؤتمر الدوحة عام ٢٠١٢ بناء على اقتراح قدمته اليابان. وكان السبب وراء هذا الاقتراح هو زلزال ٢٠١١ والتسونامي الذي تسبب في الكارثة النووية في فوكوشيما. «وكلمنا كنت مستعدا بطريقة أفضل ازدادت الفرصة لديك للعودة سريعا إلى تقديم الخدمة»، على حد ما قالت السيدة بات ماندونكا، رئيس الفريق ومديرة مكتب المدير العام للخدمة البريدية للولايات المتحدة.

مورد دائم

إن التعافي السريع للخدمة البريدية حيوي في مناطق الكوارث، حسبما قال، جزئيا كرمز لتعافي الأمة والعودة إلى الحياة الطبيعية. «وإذا كان هذا ما يراه المواطنون، فغالبا ما يعتقدون أن الحكومة تعمل فعلى الأقل البريد يصلني»، على حد ما قال. ويمكن أن تستخدم الشبكة البريدية الشاسعة كسلسلة استثمارية حيوية وقناة تواصل خصوصا في المناطق النائية. «إن المستثمرين البريديين لديهم الناس والمرافق والعربات أكثر بكثير من أي جهة أخرى كمورد دائم»، حسب قوله.

وفي هذه الأثناء، قام البريد في الفلبين بالمساعدة في جمع وتوزيع السلع المقدمة كمنح. وبفضل تواجده ميدانيا، فإن البريد في الفلبين كان الكيان الوحيد الذي يستطيع أن يوزعها، حسبما أشار. د.ك.

دمرت رياح الإعصار من شدتها المباني وقذفت بالحطام والأنقاض متطايرة في الهواء. وقال السيد سلفا: «إن الموجات التالية قد أنهت على الجدران واقتلعتها هي وكل شيء».

وقال واصفا مكتب بريد في غويوان وهي مدينة بالباسيفيك ريم: «كل السطح انتزع» ثم واصل مشيرا إلى «أن هناك مرافق أخرى قد عانت كذلك: ففي بعض الأماكن اختفت تماما». كانت الخدمات البريدية قد بدأت في استئناف عملها في المناطق النائية عندما قام فريق العمل بزيارتها في شهر فبراير/ شباط ولكن العمليات ظلت أضعف بكثير من الطبيعي بسبب وجود مشاكل أكبر. «سوف يكون الأمر صعبا لأن ليس هناك منازل يتم توزيع البريد عليها»، حسب قوله.

الدروس المستفادة

«لا أعتقد أن الناس كانت تعرف أن منسوب المياه سوف يرتفع إلى هذه الدرجة»، أجاب السيد سلفا عندما سئل عن الدروس المستفادة من الإعصار. «كان يمكن نقل المعدات إلى الطابق الثاني»، على حد ما قال. ولكن ذلك «لم يحدث لأنه لم يدرك أحد كما أعتقد أن المياه سوف تصل بسرعة إلى ارتفاع عشرة أقدام داخل مكتب البريد».

مع تنبؤات علماء المناخ التي تشير إلى حدوث عواصف أخرى، يقوم حاليا فريق من الاتحاد البريدي العالمي بدراسة التجربة الفلبينية ويضع العناصر لسياسة تخص إدارة مخاطر الكوارث. والهدف هو مساعدة المستثمرين البريديين في التخطيط للطوارئ وتقييم المخاطر عند تشييد البنية القاعدية

ازدهار النوعية يفيد زبائن تايلند

موجز مشروع صندوق تحسين نوعية الخدمة

الموضوع

اقتناء ٢٠ شاحنة توزيع صغيرة و ١٠ سيارات شحن كبيرة تحمل طنا واحدا من أجل توزيع البريد

الموقع

تايلند

مؤشرات النتائج

- تحسين عدد البعثات البريدية الصادرة من بانغكوك والموزعة داخلها في مهلة ي+١ بنسبة ٣-٢ في المائة
- تحسين عدد البعثات البريدية الصادرة من المناطق الداخلية بالبلد والموزعة بها في مهلة ي+٣ بنسبة ٣-٢ في المائة
- رفع مستوى رضا الزبائن عن توزيع البريد بنسبة ٢٠ في المائة

الجائزة

جائزة صندوق تحسين نوعية الخدمة ٢٠١٣

المنسق مع صندوق تحسين نوعية الخدمة

أريا تونغباي
رئيسة العلاقات الدولية، بريد تايلند

النص: الاتحاد البريدي: لماذا كان من الضروري تحسين توزيع

فريال
ميرزا

البعثات البريدية بنسبة ٣-٢ في المائة؟
أريا تونغباي: في الواقع أن نسبة ٣-٢ في المائة تعتبر رقما متواضعا بما أن استخدام العربات الجديدة لتوزيع البريد يقتصر على ١٩ مكتب بريد. وقبل تنفيذ المشروع، لوحظ أن مستوى تحقيق معيار النوعية ي+١ للبعثات البريدية الصادرة من مدينة بانغكوك والموزعة بها كانت تبلغ ٩٠٪ أو تقريبا. أما معيار ي+٣ للبعثات الموزعة في المناطق الداخلية من البلد كان يبلغ ٨٠٪.

ولم نكن أيضا نميل لأن نحدد معيارا لنوعية الخدمة مرتفعا للغاية فقد كنا قلقين فيما يتعلق بالأداء في التوزيع. وبعد ذلك، كشف التقييم الفني للمشروع عن نتيجة إيجابية وكنا راضين عن النتيجة.

كيف كان الوضع السائد قبل استلام الشاحنات الكبيرة والصغيرة لتوزيع البريد والتي مولها صندوق تحسين نوعية الخدمة؟

في أغلب الأحوال، نستخدم الدراجة النارية لتسليم البعثات البريدية. فذلك يناسب ازدحام المرور في مدينة بانغكوك على وجه الخصوص. إلا أن اللحظة تأتي حين يزداد عدد البعثات التي يجب تسليمها وتكون فيها الدراجات النارية تعمل بأقصى طاقتها. وهنا ربما يصبح استخدام عربات أخرى هو البديل فيما يتعلق بتوزيع البريد. فكميات البعثات الضخمة لا يتيسر توزيعها في جولة واحدة يقوم بها الموزع الذي يقود الدراجة النارية وربما تضيق البعثات خلال النقل.

كيف تساعد الـ ٢٠ شاحنة الصغيرة وسيارات الشحن العشرة الكبيرة التي تحمل كل منها طنا واحدا وتعمل بالديزل البريد على تحقيق أهداف المشروع؟



العربات الجديدة وهي تعمل (صورة: بريد تايلند)

أما سيارات الشحن التي تعمل بالديزل فهي تستخدم في مكاتب بريد تقع في تسع محافظات وهي ساموت براكران وشون بوري وبانغ لامونغ وشيانغ راي وناخون سوان وهوا هين وفاكيت وثانغ وفيتسانولوك.

ما هو مستوى رضا الزبون قبل بدء نشاط هذه الشاحنات الصغيرة والكبيرة وكيف تحسن ذلك؟
كان رضا الزبائن عن توزيع البريد قبل تنفيذ المشروع يبلغ ٦٠ في المائة. وقد ارتفع المستوى وتجاوز ٩٥ في المائة بعد تشغيل هذه العربات الجديدة وفيما يتعلق بطرائق الرصد المتبعة، فترسل استقصاءات إلى العملاء الذين يقيمون في المناطق التي يتم فيها استخدام العربات. وقد تم إجراء التحري بعد فترة الثلاثة شهور لتجربة استخدام السيارات الجديدة.

وفي المستقبل، ماذا لديكم على الجدول لتحسين نوعية الخدمة؟
نقوم حالياً بوضع الخطط لشراء ٤١ سيارة شحن كبيرة تعمل بالديزل ومن المنتظر أن تنتهي هذه الخطوة في ٢٠١٤. وما أتوقعه هو أن العربات الجديدة سوف يتم استخدامها بالتوازي مع الدراجات النارية في مدينة بانغكوك وفي المحافظات الإقليمية. ف.م.

يمكن وضع أي حجم من أحجام البعثات البريدية (الرسائل الصغيرة أو الكبيرة والرزم الصغيرة والبعثات الثقيلة أو الضخمة) جنباً إلى جنب في شاحنة صغيرة واحدة. ولا تترك أي بعثة جانبا لغاية التوزيع في اليوم التالي. وفي نفس الوقت، تتمتع البعثات بالأمان وتظل سليمة بما أن العربات مجهزة بطريقة مناسبة بنظام إقفال يمكن أن يحميها من الفقد أو الضرر.

كما أن العربات الجديدة تدعم صورة البريد في تايلند فيما يتعلق بنوعية الخدمة وتدعم أيضا صورته كعلامة يمكن الوثوق فيها.

ما هي كمية البريد التي يمكن وضعها في الشاحنة؟
يمكن للشاحنة أن تتضمن من ٣٠ إلى ٥٠ كيسا به بعثات تم فرزها جاهزة للتوزيع الأخير.

أين تستخدم العربات الجديدة؟
يتم استخدام ٢٠ شاحنة صغيرة في ١٠ مكاتب بريد بمدينة بانغكوك وضواحيها خصوصا في باك كريت ومين بوري ودوسيت ورام انثرا ورونغ موانغ وسمره وبانغكوك نوي وبانغ راك ولاك سي وولونغ لوانغ.

صندوق تحسين نوعية الخدمة

يمول المشروعات التي تهدف الى تحسين نوعية تدفقات بريد الرسائل الوارد. وفي ٢٠١٣، وافق مجلس أمناء الصندوق على اقتراحات بمشروعات من ٣١ بلدا تبلغ ٧,٤٨ مليون فرنك سويسري. فمزال لدى الصندوق متوافرا ما يقرب من ٩٠ مليون فرنك سويسري.





إزالة الحواجز في بالي

بعد التوتر الذي اتسم به ختام المؤتمر الوزاري لمنظمة التجارة العالمية في ديسمبر/كانون أول الأخير، بدأ تنفيذ الإجراءات الواردة في «حزمة بالي». ومن ضمنها اتفاق تسهيل التجارة الذي يهدف إلى تسهيل تدفق البضائع عبر الحدود. وتقوم السيدة دولوريس هالوران، وهي خبيرة اقتصادية في قسم تسهيل التجارة بمنظمة التجارة العالمية، بتقديم شرح وافٍ.

قوية بدت واضحة في نهاية المفاوضات وأتاحت التوصل إلى الاتفاق.

الاتحاد البريدي: كان هناك الكثير من الصعوبات التي وقفت أمام الاتفاق العالمي بين أعضاء منظمة التجارة العالمية في بالي. ولكن يبدو أن كل طرف قد أقر بضرورة وجود اتفاق نوعي من أجل تسهيل التبادل التجاري؟
دولوريس هالوران: النجاح كان حليف بالي فجميع الأعضاء كانوا يأملون أن يصل الاجتماع إلى نتيجة إيجابية. وبالرغم من أن المواقف الخاصة بالجوانب الفردية لم تكن دائما متماثلة إلا أن لا أحد كان يريد أن يفشل المؤتمر الوزاري فالكمل كان يعي عواقب فشله. وتعتبر أهمية تسهيل التبادل التجاري أمرا أقرته منذ وقت طويل جميع البلاد الصناعية أو النامية على حد سواء.

النص:
مورفن
ماكلين

صورة:
ايغاد/ سوزا
بكسيو

بيدو أن وجهات نظر البلاد النامية واحتياجاتهم اختلفت عن تلك الخاصة بالبلاد المتطورة. فهل من الممكن بيان المواقف المختلفة؟

ماهي النقاط التي شكلت عائقا خلال المناقشات الخاصة بتسهيل التجارة؟

إن اتفاق تسهيل التجارة لا يخلق تعارضا بين البلاد المتطورة والبلاد النامية. فالغالبية العظمى للبلاد النامية كانت ترغب في الانتهاء من حزمة بالي وهذا الاتفاق. وكان اختلاف الآراء يدور في أغلب الأحوال حول مسائل عديدة إلا أن جميع الأطراف أدركت مزايا الحزمة بوضوح عندما تم عرضها في جملتها. وخلال المفاوضات، أرادت البلاد النامية والبلاد الأقل تقدما أن يتم إقرار القيود الموجودة لديها بالنسبة لقدرتها وأن تتم أقلمة هذه الإجراءات. ومن المقرر في القسم الثاني من الاتفاق تقديم المعونة والدعم من أجل بناء القدرات لمساعدة هذه البلاد على تطبيق الأحكام الواردة في الاتفاق. ومن المقرر أيضا بعض تدابير المرونة بعيدة المدى ليتمكن لهذه البلاد أن تختار بنفسها الإيقاع الذي سوف تطبق بموجبه الأحكام الخاصة.

تمت مناقشة نطاق الاتفاق مطولا وتم التفاوض بشأنه وبشأن إجراءات المرونة اللازمة لضمان تطبيقه من جانب جميع الأعضاء وشكلت الأحكام المتعلقة بالمعاملة الخاصة والمتباينة بالنسبة للبلاد النامية والبلاد الأقل تقدما عنصرا حيويا. وكان استعداد العديد من الأعضاء لقبول إجراءات تسهيل التبادل التجاري مرهونا بتكيفهم بآلية التنفيذ المعروضة عليهم. ومع تقدم المفاوضات، فهم كل من الأطراف المختلفة بطريقة أفضل المواقف والاحتياجات الحقيقية للآخرين. وقد ارتبط هذا التطور بإرادة سياسية

ما هي من وجهة نظركم أهم أحكام الاتفاق؟
إن الآراء متفاوتة بين البلاد. ويتوقف ذلك على المشاكل

الصورة على اليمين: محطة تجميع بذور الكاكاو في عملية تبادل تجاري حر بمونت بيلو، ساو تومي فيتم وزن بذور الكاكاو وتخزينها قبل إرسالها إلى المملكة المتحدة لتدخل في إنتاج المشروبات المصنوعة بطعم الشوكولاتة.

«سوف تزداد استفادة الحكومات والتجار والمستهلكين من مزايا بيئة تجارية أكثر شفافية ويمكن توقعها».

توزيع البضائع والخدمات في الوقت المناسب مع زيادة نفاذها إلى سلاسل القيمة العالمية وتصير بذلك البلاد المتطورة كتلاً أكثر جاذبية بالنسبة للأعمال. كما يتيح الاتفاق إمكانية «تدويل» المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تعتبر محركاً مهماً في خلق فرص العمل وتوزيع الثروات في العديد من البلاد. وسوف يتاح لهذه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الواقع نفاذاً أفضل للسلسلة الاستثمارية الدولية. ومن المفروض أيضاً مع تخفيض التكاليف وتشجيع الاستثمارات وزيادة عمليات التبادل التجاري، أن يزداد الدخل. وسوف تزيد استفادة الحكومات والتجار والمستهلكين من بيئة تجارية أكثر شفافية ويمكن توقعها.

متى يدخل الاتفاق حيز التنفيذ؟

سوف يدخل في حيز التنفيذ عندما يصدق عليه ثلثا أعضاء منظمة التجارة العالمية. وقد بدأت الأعمال في جنيف من أجل النهوض بهذه العملية. وقد تم في الآونة الأخيرة إنشاء اللجنة التحضيرية لتسهيل التبادل التجاري في يناير/كانون ثانٍ. ومهمتها هو الإسراع بسرّيات الاتفاق والتحضير لحسن سير عمل هذه الأداة. والهدف من هذه الخطوات هو الدخول إلى حيز التنفيذ من الآن وحتى يوليو/تموز ٢٠١٥.

ما هو الدور الذي تلعبه الخدمات البريدية في تطبيق الاتفاق؟

إن الاتحاد البريدي العالمي يمكن أن يلعب دوراً مفيداً في الترويج والتوعية. ويمكنه بعد ذلك أن يقدم لأعضائه المعونة الفنية وبناء القدرات. م.م.

التي يجابهها المصدرون في هذه البلاد. وهناك عنصر رئيسي في الاتفاق وهو إدخال المرونة على التدابير بالنسبة للبلاد النامية والبلاد الأقل تقدماً مما يضمن لها أنها سوف تحصل على المعونة الفنية ودعم بناء القدرات اللازمين لتنفيذ الأحكام بالإضافة إلى أي وقت إضافي ضروري تحتاجه هذه البلاد من أجل التنفيذ. وفي الواقع أن الاتفاق يسمح لهذه البلاد بأن تحدد بنفسها البرنامج الزمني للتنفيذ. وتتيح تدابير المرونة المذكورة والضمانات التأكيد من تطبيق الاتفاق الخاص بتسهيل التجارة الذي سوف يخلق فرص عمل وسوف يفتح الأفق في جو يتميز بالبطالة وضعف النمو. وسوف يتيح أيضاً تنفيذ الاتفاق تقديم المساعدة الفنية وبناء القدرات لزيادة مشاركة البلاد النامية والبلاد الأقل تقدماً في التدفقات التجارية العالمية.

ماهي التدابير التي قد يكون لها أكبر أثر فيما يتعلق بخفض التكاليف بالنسبة لأعضاء منظمة التجارة العالمية؟ إن ذلك يتوقف على وضع كل بلد. وإذا كان الأمر يتعلق ببلد محصور، فإن الأحكام الخاصة بالعبور سوف يكون لها أهمية خاصة. وسوف يتوقف الكثير من الأمور على عدد الإصلاحات التي تتم في مجال تسهيل التجارة. وبالنسبة للبلاد النامية والبلاد الأقل تقدماً، سوف تكون لمهلات التنفيذ المختارة تأثير على إيقاع خفض النفقات.

ما الذي سوف يغيره الاتفاق على أرض الواقع؟ سوف يزيد الاتفاق من فرص تنمية التجارة. إن لتسهيل التبادل التجاري آثاراً مهمة على جميع البلاد خصوصاً البلاد النامية والبلاد الأقل تقدماً، بما أنه يضمن لها إمكانية





طابع تذكاري من الحرير

كشف بريد ماكاو في الآونة الأخيرة عن طابع جديد يتم فيه استخدام مواد وأساليب طباعة فنية مبتكرة.

في مارس/أذار، أطلق المستثمر المعين أول منتج حريري له وهو ورقة تذكارية وذلك احتفالاً بمرور ١٣٠ عاماً على البريد. ويعرض هذا المنتج، المصنوع من حرير إيطالي أصلي، مقرات البريد على شكل صور تاريخية للخدمات البريدية للمستثمر البريدي.

وقد استخدم البريد أساليب طباعة فنية أخرى فريدة في إصدارات طوابع سابقة مثل استخدام أحبار وورق ونقوش مختلفة ولكن هذه هي المرة الأولى التي تتم فيها طباعة الطابع على الحرير. وترمز هذه المادة إلى الدور المستمر للبريد، على حد ما قالت السيدة دربي لو، مديرة بريد ماكاو. «وسوف نحدد متى نستخدم أسلوب فني خاص حسب الموضوع الصحيح والرسم المناسب». وأضافت قائلة: «إن الحرير يوحي للناس بفكرة المحافظة والاستدامة».

وقد بينت أن الشركة التي تطبع الطوابع تنقل الصور إلى الحرير باستخدام أسلوب الطباعة الحجرية بالأوفست ولكن التصنيع يتطلب عناية أكبر من الطباعة الورقية لأن التركيب النسجي لسطح المادة غير ثابت. «وتبلغ مدة الإنتاج تقريبا نفس مدة عملية الطباعة الأوفست العادية غير أن الوقت اللازم لتثبيت الحرير على الورق يستغرق حوالي شهر»، حسب شرحها.

إن استخدام الحرير لا يعني عدم وجود تحديات. فالمقصود ضروري لفصل الطوابع من الورقة كما أن هناك خطر أن يسيل الحبر من الطابع عند طباعته على النسيج، على حد ما فسرت، ولذا كان من الأسهل إنتاج ورقة طابع تذكارية من أجل جمع الطوابع من طباعة ورقة كاملة من الطوابع الحريرية. «وأعتقد أن تجربة المواد الجديدة بأسلوب جيد أمر أساسي ومهم»، على حد ما قالت وقد أوضحت أنه: «من المهم النظر في ملاءمتها للطوابع البريدية».

وقد أوصت المستثمرين البريديين بأن يهتموا برسم الطابع وإمكانية اللصق والاستدامة وطباعة الكمية مع الأخذ بعين الاعتبار الأسعار وما إذا كان من الضروري استخدام حبر خاص وذلك لإلغاء الطابع قبل تقرير مادة طباعة جديدة. ك.ر.

النص:
كايل
ردستون



فيديو

الأساليب الجديدة في هواية طابع البريد:

<http://news.upu.int/multimedia/videos/philately>

الاقتصاد البريدي يساعد على تنمية القطاع

أصدر الاتحاد البريدي العالمي نشرة جديدة تهتم بالجوانب الاقتصادية للقطاع البريدي وتتفحصها من أربع زوايا: اللحامات والاتجاهات والنماذج والفرص.

البريدي هو إدراج جميع السكان في النظام البريدي خصوصا منذ اختراع سير رولاند هيل للطابع البريدي في بريطانيا العظمى خلال القرن التاسع عشر وتبعه تشجيع رئيس الوزراء البريطاني وليام غلادستون لشبكة التجزئة الخاصة بمكاتب البريد على جمع المدخرات الصغيرة. وقد ساعدت هذه التطورات على تحويل الرؤية الخيالية للنفاذ الشمولي للخدمات البريدية إلى حقيقة في البلاد الصناعية.

البيانات الضخمة

كشفت البحث عن القيمة الكامنة الضخمة التي تقدمها البيانات البريدية الضخمة في دعم تطور الأعمال والقطاع. علاوة عليه، يمكن أن يتم إدماج هذه البيانات البريدية الضخمة مع بيانات اقتصادية كلية أخرى من أجل التعمق في فهم تعقيدات عمليات التبادل الداخلية والدولية والسلسلة الاستثمارية وكذا تأثيرها على رخاء المواطن. إن العولمة الاجتماعية والاقتصادية تتطور مع فوران التجارة الإلكترونية ويمكن الآن وصف صورتها بالزمن الحقيقي. وبالنسبة للمستثمرين البريديين والحكومات، لا توفر عمليات تحليل البيانات بالنسبة للقرن الواحد والعشرين هذه الصورة الأنوية للقطاع فقط ولكنها أيضا تمهد الطريق لظهور خدمات جديدة وسياسات واستراتيجيات جديدة في عالمنا الذي يتميز بالسرعة الكبيرة. وتبين الأفق على المدى الطويل التي يتم استكشافها الاتجاهات الاقتصادية الأساسية للقطاع بالتركيز على المستثمرين الموجودين. وتبرز هذه الاتجاهات فصل رواج بريد الرسائل عن إجمالي الناتج الداخلي وإعادة تنويع النشاط الاستثماري وزيادة حصة بعض الأنشطة في الاستهلاك البريدي (أي الطرود مقابل الرسائل) والدور الحيوي الذي تلعبه القوى العاملة كعامل رئيسي في الإنتاج والتطور في الهيكل التعاقد لشبكة التجزئة لتحويل التكاليف الثابتة إلى تكاليف متغيرة عن طريق التحالفات في النشاط أو المشاركة في التكاليف الثابتة مع الشركاء.

خلال هذه الفترة التي يحدث فيها التحول الجذري في القطاع البريدي، من المهم فهم كيفية تطور القطاع تاريخيا، وكيفية اتصاله بالنظام الاقتصادي وإلى أين يتجه. يعرض أحدث إصدار للاتحاد البريدي العالمي وهو استراتيجيات التنمية للقطاع البريدي: آفاق اقتصادية الأفق على المدى البعيد ويسلط الضوء على المستثمرين البريديين من القطاع العام خلال الثلاثين عاما الماضية. كما تعرض هذه النشرة بالزمن الحقيقي صورة مبنية على البيانات البريدية الضخمة اليومية وتكشف بذلك عن أكبر فرصة بالنسبة للقطاع في مجال التنبؤ وتصميم المنتج.

تتم في الأبواب محاولة بيان سبب عدم إمكان نقل بعض السياسات القطاعية من مكان إلى مكان آخر بسهولة أو «ما الذي يجب تجنبه ومتى ولماذا وأين؟». ومن المهم للقطاع لكي يواصل بقاءه، ودون التحدث عن تطوره، فهم الاختلافات الهيكلية بين البلاد الصناعية والبلاد النامية. وما هو مهم أيضا: الحاجة لتوفير أدوات وتطبيقات الذكاء الاقتصادي المبنية على إطار حديث لتحليل البيانات لمتخذي القرار وواضعي السياسات بحيث يمكنهم انتهاز فرص الغد.

على الصعيد العالمي

إن النظرة التي تلقبها النشرة تتصف فعلا بالعالمية. ففي عصر الإمكانيات الجديدة في الاتصال، مع وجود عدد سكان في العالم يتعدى سبعة مليارات نسمة، يصير من الخطأ استراتيجيا عدم البناء وعدم تطوير الشبكات البريدية «اضغط وابني» (الإلكترونية على الإنترنت والمادية) التي تتيح لكل مواطن ومؤسسة الاتصال بشبكة لوجيستية واتصال متكاملة على الصعيد العالمي.

ومن المعروف تماما في اقتصاديات الشبكة «تأثير النادي»: كلما زادت المشاركة في شبكة ما زادت فائدتها بالنسبة لكل من المشاركين بها وكلما زادت القيمة العامة للشبكة. ويعتبر أكثر التطورات التاريخية نجاحا في القطاع

النص:
جوزيه
أنسون

«من المهم للقطاع لكي يواصل بقاؤه، ودون التحدث عن تطوره، فهم الاختلافات الهيكلية بين البلاد الصناعية والبلاد النامية».

البريدية. وفي النهاية، يتم توجيه الاهتمام إلى إمكانية الكامنة غير المستثمرة للقطاع البريدي خصوصا فيما يتعلق بالاندراج المالي (الاشتغال المالي) وكذلك بتنمية عمليات التبادل البريدي الدولي في عصر التجارة الإلكترونية. وعلى سبيل المثال، يؤدي وجود أكثر من ٢ مليار شخص لا يتعامل مع البنوك في العالم إلى اعتبار موقع الشبكات البريدية جيدا بالنسبة لخدمة الزبائن الذين لا يتوافر لديهم نفاذ مناسب للبنوك أو لأي مؤسسات مالية أخرى ولتسهيل المدفوعات الحكومية إلى الأفراد مثل مدفوعات الخدمات الاجتماعية. أما بالنسبة للمستقبل، فإن البحث عملية متواصلة ويجب أن تستمر بحيث يمكن تطوير أدوات وتطبيقات اقتصادية بريدية عالمية ملموسة لصالح جميع البلاد الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي والمجتمع البريدي الدولي بصفة عامة. ج.أ.

جوزيه أنسون خبير اقتصادي يعمل من أجل الاتحاد البريدي العالمي

اطلبوها الآن!

استراتيجيات التنمية من أجل القطاع البريدي: آفاق اقتصادية

المؤلفون

جوزيه أنسون، ماتياس هلبليه، ماري - أوديل بيلاي،
جويل توليدانو ببالو، رودري كوادرا، غيلرمو رونديروس،
ألتمير لينيارس.

الاتصال

jose.anson@upu.int

إمكانية كامنة غير مستثمرة

إن مثل هذه الآفاق تبرز انعدام التضافر على المدى الطويل بين البلاد الصناعية والبلاد النامية في تنمية القطاع البريدي بالمقارنة بالتضافر الاقتصادي الأكبر بين المناطق الصناعية والمناطق النامية عبر الثلاثين عاما الماضية. ويفترض هذا التباين فشل التنمية الاقتصادية البريدية في أغلب الاقتصاديات الأقل تقدما.

وربما يكمن الحل في وجود استراتيجيات مختلفة بالنسبة لمستثمري هذه الاقتصاديات وتنظيم أفضل للسوق البريدية ونماذج اقتصادية بريدية تشجع مشاركة معظم المواطنين في النظام البريدي. ويمكن أن نجد الاستثناء في انعدام التضافر في القطاع وهو استثناء يدل على إمكانية الكامنة غير المستثمرة الكلية، في تطور الخدمات المالية البريدية.

السوق البريدية الأفريقية

ويثير هذا التضافر البريدي الضعيف العديد من الأسئلة الهيكلية التي تتفحصها هذه النشرة. فهي تقرر بالعوامل المختلفة للتنمية الاقتصادية البريدية في الاقتصاديات المتقدمة والأقل تطورا وتبين كيف شكل انعدام تنظيم السوق والأنظمة عائقا أمام عمليات التبادل البريدي في عدد من البلاد والمناطق النامية حول العالم.

ولأول مرة، يتم نشر تحرر معمق عن تنظيم السوق البريدية وأنظمتها في أفريقيا جنوب الصحراء واختلافه الشديد مع تطور الأسواق البريدية في الاتحاد الأوروبي المعروف في باب آخر. والدرس الذي يجب استخلاصه هو: عدم ضمان النماذج الاقتصادية البريدية التي يتم تضافرها باصطناعية أي تضافر قطاعي فيما يتعلق بإنتاج الخدمات

الطابع المحمول للإنسان المشغول

يقوم المستثمرون البريديون باستثمار الإمكانيات الكامنة لأجهزة الهاتف المحمولة وتقنيات القرن الواحد والعشرين من أجل بيع الطوابع للزبائن المتصلين. فبدلاً من شراء طابع مادي، يقوم المستخدم بشراء رمز أبجدي رقمي بالاستعانة برسائل الهاتف المحمول النصية SMS ويوضع الرمز على ركن الظرف المعنون. وبينما يقول المستثمرون البريديون إن هذه الرموز لن تغني عن الطوابع التقليدية إلا أن الخدمة تقدم بالفعل بناء على الطلب.

بالمستخدم أو استقطاعها من الحساب المدفوع مسبقاً ويسمح الطابع بالتخليص على رسالة واحدة فقط ويجب استخدامه في غضون عشرة أيام. ويتضمن المبلغ المدفوع تكلفة الطابع العادي للرسالة الأولية التي تبلغ في المعتاد ١ فرنك سويسري بالإضافة إلى تكلفة إرسال واستلام الرسائل الهاتفية النصية والخدمات الفنية التي تقدمها الأطراف الثلاثة والضرائب المطبقة، على حد ما قال السيد بوركي.

يبدو أن بريد الدانمرك يستهدف «المنتجين المستهلكين Prosumers» في خدمة Mobilporto لديه التي تستهدف العملاء من الشباب الذين ولدوا في عالم التقنيات المحمولة (الموبايل). «إن الفكرة العامة خلف هذا الطابع هو إيجاد منتج يمكن أن يسهل للزبائن لدينا إرسال الرسائل»، على حد ما أشار السيد مورتن نيلسون، رئيس الاتصالات في بريد الدانمرك. وقد تساعد أيضاً الخدمة على تجديد الصورة العامة للبريد كمؤسسة جديدة، حسبما أضاف. لقد تم البدء في الخدمة الدانمركية من أجل أشكال محددة من بريد الرسائل خلال شهر أبريل/نيسان ٢٠١١ وتم التوسع فيها وتطبيقها على جميع الأشكال خلال شهر أغسطس/آب ٢٠١٢ بغرض إدخال كل أنواع الرسائل. ويمكن أيضاً التخليص على الرزم الصغيرة التي يصل وزنها لـ ٢ كجم بهذه الطريقة مما يجعل هذه الخدمة جذابة بالنسبة لمعاملات التجارة الإلكترونية على الخط. وبما أن الخدمة حالياً محدودة على بيع طابع واحد في المرة، فمن المفترض أن الخدمة موجهة إلى الزبون الخاص.

التحول إلى العالمية

خلال السنة الأولى من النشاط، كان يتم استخدام موبايل بورتو للحصول على ٤٠٠ ألف طابع وذلك وفقاً للمعلومات المنشورة. وفي فبراير/شباط ٢٠١٣، توسع بريد الدانمرك في الخدمة وطبقها على البريد الدولي. وفي نفس الفترة، طلب المستثمر من الاتحاد البريدي العالمي أن يوزع باسمه منشوراً على جميع

يقدم البريد السويسري حالياً خدمة للطوابع المحمولة كجزء من مشروع نموذجي مدته عام واحد وللإستخدام الداخلي فقط. ويمكن استخدامه لإرسال رسالة من الفئة الأولى يصل وزنها إلى ٢٠٠ غرام ولا تتجاوز أبعادها ٢٥ سم × ١٧,٦ سم × ٢ سم. وقد تم تصميم هذه الخدمة من أجل المستهلكين الذين يتصفون بالانشغال الكبير وتغطي السوق كل فئات العمر ومستويات الدخل، على حد ما قال السيد برنارد بوركي، المتحدث باسم البريد السويسري. وقد باع البريد بالفعل عشرات الآلاف من هذه الطوابع SMS منذ إطلاق الخدمة العام الماضي، «فالأمر بسيط وسريع»، حسب قوله.

وبالنسبة لخبراء السوق، يعتبر عرض مثل هذه الخدمة إيجابياً. «فالمؤسسة يجب أن تعمل على عدة مستويات أو طبقات للتركيز على الزبون ومنها راحته»، على حد ما أشار أجاي سيرسي، أستاذ التسويق في جامعة يورك الكندية. «سوف يكون لهذا الابتكار انعكاساً أكبر مع من يفهم التقنية المحمولة (الموبايل) مثل «المستهلك المنتج Prosumer» أو المستهلك المتطور في الجوانب الفنية»، على حد ما أضاف.

نص مكتوب كطابع

لتقديم هذه الخدمة الجديدة، أقام البريد السويسري شراكة مع اثنين من كبار شركات الاتصال القومية وهما سويسكوم وسنرايز ويمكن أن يستخدم زبائن الهاتف الذكي لديهم خدمة الرسالة النصية على هواتفهم ليكتبوا كلمة "STAMP" (طابع) ويرسلونها إلى رقم ٤١٤. و بالتبادل، يمكن أيضاً استخدام تطبيقات الهاتف الخاصة بالبريد السويسري للنفاذ إلى الخدمة. وفي ثوان يستلم الزبون رسالة هاتفية نصية SMS تتضمن رمزا مكونا من ١٢ حرفا مع الإرشادات المتعلقة بكتابة الرمز في الركن أعلى اليمين على المظروف.

ويتم تلقائياً تحميل تكلفة هذا الطابع - ١,٢٠ فرنك سويسري (١,٣٠ دولار أمريكي) - على قائمة حساب الهاتف الخاص

النص:
دافيد
كوش



البريد الدانمركي طابعه يتم لعقه (صورة: مورتن بنغتسون)

معالجة الرسائل التي تخلص بهذه الطريقة بنفس آلات الفرز مثل البريد التقليدي، كما بين السيد نيلسن، ولكن هذه الآلات تزود بتقنية الموبايل اللازمة لمراجعة صلاحية الرمز. فإذا كان الرمز مكتوبا بطريقة ضعيفة، فتقوم آلة الفرز تلقائيا بتصوير الرسالة وترسل الصورة إلى العاملين الذين يدقون ويصححون الرمز بالاستعانة بنفس الأسلوب المستخدم لمعالجة العناوين المكتوبة بطريقة سيئة.

وماذا عن هواية طوابع البريد؟

ليس من المنتظر أن تحل الرموز محل الطوابع التي ما زالت تتمتع بجاذبيتها لدى جامعي الطوابع كعمل فني صغير جدا. «نحن نعتقد أنه سوف يظل هناك سوق للطوابع التقليدية»، حسبما قال السيد نيلسن، «فنحن نرى طوابع SMS كإضافة وليس كبديل». إن الطلب على الطوابع المادية ما زال شديدا بين هواة طوابع البريد الذين يعتبرون الطوابع أشياء ثمينة بالنسبة لجامعيها. وقال السيد لويس فيرجيل، مدير برنامج هواية طوابع البريد بالاتحاد البريدي العالمي: «إن الطوابع التقليدية ما زالت تتمتع بجاذبيتها بين الهواة حتى لو كان المستثمرون البريديون قد بدأوا في تقديم خدمات ابتكارية مثل طوابع الرسائل الهاتفية النصية».

وتعتبر مبيعات الطوابع للهواة مربحة للغاية بالنسبة للمستثمرين بما أن تكلفة توزيع أية رسالة - وهو مصدر صرف رئيسي في أي نشاط تجاري للطوابع - غير موجودة. وبحصر المعنى، ليست هذه الرموز التي ينتجها جهاز الحاسوب طوابع على الإطلاق، حسب قوله. فتصميم أي طابع يجب أن يرتبط ارتباطا وثيقا بالهوية الثقافية للبلد العضو الذي يقوم بالإصدار أو يجب أن يساهم في نشر ثقافة حفظ السلام وفقا لاتفاقية البريد العالمية ويتضمن بصفة عامة اسم البلد العضو أو الإقليم العضو مع القيمة الاسمية للطابع. ويعتبر كل ذلك أنباء جيدة بالنسبة للمستثمرين البريديين بما أنهم يقوموا بتجديد الخدمات للتأقلم مع العصر الجديد. د.ك.

البلاد الأعضاء يطلب فيه من المستثمرين البريديين «إعلام مراكز المعالجة ومكاتب البريد لديهم فوراً» بوجود هذه الخدمة لتجنب أي مشكلة في المعالجة مرتبطة بالتعرف على التخليص. ولم تحدث أية مشاكل حتى الآن وفقا لبريد الدانمرك. وتتضمن المقاصد الأكثر تكرارا بالنسبة لبعائث البريد الدولي التي يتم التخليص عليها بهذه الطريقة هي جزر فارو، وغيرنلاند وبلاد أخرى في نطاق أوروبا.

عمليات سهلة

هل يجب أن يقلق المستثمرون البريديون الذي يقدمون مثل هذه الخدمة من مواجهة الرسائل التي يتم التخليص عليها بواسطة طوابع SMS أية عقبات في طريقها لمقصدتها النهائي؟ وفقا لنظام الاتحاد البريدي العالمي الخاص ببريد الرسائل، ترجع مسؤولية مراجعة التخليص الصحيح على البعثة إلى المستثمر المعين المصدر. وبالنسبة لهذا النوع من الطوابع SMS، لا تشكل معالجتها في الخارج أية مشكلة بما أن التدقيق يقوم به البريد المرسل. وقال السيد سيد كوناته، مدير برنامج تحسين النوعية في الاتحاد البريدي العالمي: «يتم بصفة عامة مراجعة التخليص بالشباك عندما يودع الزبون بعثته أو عندما يتم وضع ختم التاريخ على البعثة». إلا أن المستثمرين البريديين في الخارج يجب إعلامهم بخصوص هذه الطريقة الجديدة في التخليص، على حد قوله.

راحة الزبون

في الدانمرك، تستخدم الغالبية العظمى لزبائن موبايل بورتو أي حوالي ٨٢ في المائة الخدمة بالاستعانة بأجهزة الهاتف الذكية التي تعمل على منصات في iOS (أي فون وأي باد) وأندرويد وويندوز، كما أشار السيد نيلسن. ويظل طابع SMS الذي يستخدم فيه الرمز المكون من ١٢ حرفا صالحا لمدة سبعة أيام. وتتم

اللقاء مع الوجوه الجديدة

بالرغم من اختلاف المناطق التي يمثلها الرئيسان الجديان للاتحادين المحدودين من الاتحاد البريدي العالمي إلا أنهما يجابهان تحديات متماثلة.

وسوف يركز القادة الجدد على دعم احتياجات أعضائهم على الصعيدين الإقليمي والدولي. وتتطلب هذه المهمة في حد ذاتها الكثير: فسوف يضطر القادة لتحديد الأهداف المشتركة حتى وإن كانت مصالح كل بلد ومصالح المستثمرين البريديين تتراوح إلى حد بعيد. وسوف تكون أنظار البلاد الأعضاء موجهة إليهما بحثاً عن حل وسط والإلهام في قطاع يجد أمامه تحديات وفرص كبيرة.

في بداية هذا العام، تولى السيد هونغليانغ لين منصب مدير الاتحاد البريدي لآسيا والمحيط الهادي الذي يغطي منطقة جغرافية شاسعة تمتد من أفغانستان والهند إلى تايلند وأستراليا. وقد عمل السيد لين لمدة ٢٨ عاماً في القطاع البريدي ويتمتع بمعرفة معمقة بالسوق الصينية علاوة على الخبرة الدولية بدوره. وفي نفس الوقت، تولى السيد روبرتو كافانا منصبه كأمين عام للاتحاد البريدي للأمريكتين وإسبانيا والبرتغال بعد أن كان يرأس بريد الإكوادور.

النص:
كاثرين
ماكليين

الأمين العام، الاتحاد البريدي للأمريكتين وإسبانيا والبرتغال

روبرتو كافانا

الاتحاد البريدي: كيف ساعدكم تولي إدارة بريد الإكوادور على الاستعداد لهذا الدور الجديد؟

روبرتو كافانا: لقد تعلمت أن المجتمع اليوم يتطور بسرعة لا مثيل لها من قبل. وكننتيجة لذلك، نحن في حاجة لإدخال الإصلاحات الهيكلية في كل مكان. ونحاول أن نتكيف بالاحتياجات الاجتماعية الجديدة بتغيير الخدمات وبتقديم خدمات جديدة تتميز بقيمة مضافة. إن القطاع البريدي إثبات حي على هذا التطور السريع. ويجب على الاتحاد البريدي للأمريكتين وإسبانيا والبرتغال أن يتكيف بالاحتياجات الحالية.

ما هي مسؤولياتكم الرئيسية؟

إن منطقة الاتحاد البريدي للأمريكتين وإسبانيا والبرتغال منطقة اقتصادية تتسم بإمكانيات كامنة كبيرة. وتلعب المنظمة دوراً مهماً في الإقلال من الحواجز أمام الفعالية والجوانب اللوجيستية والأمان البريدي وفي دعم أوجه النشاط الإنتاجية على الصعيد الإقليمي ذي المدى العالمي. نحن شركاء رئيسيون في تنمية الاستراتيجية البريدية العالمية للاتحاد البريدي العالمي ونشرها، ونعمل كعنصر مهم



هونغليانغ لين

والمساعدة وكذلك للدعم سواء داخليا أو خارجيا. ونفكر حاليا في كيفية دعم المستثمرين البريديين في بلادنا الأعضاء من أجل إنشاء خدمات جديدة وتحسين نوعية الخدمات الحالية من أجل تلبية احتياجات السكان وتنمية اقتصادياتهم. وخلال العشرين إلى الثلاثين سنة الماضية، تغير الوضع بالنسبة للمستثمرين البريديين في العالم بسرعة كبيرة. على سبيل المثال في منطقتنا، يشكل بعض المستثمرين جزءا من الحكومة وبينما يعتبر البعض الآخر شركات عامة. ويحتاج تقريبا كل بلد عضو تحسين الخدمات وتطوير قطاعه البريدي. إن آسيا والمحيط الهادي منطقة خاصة للغاية وهي ممتدة إلى حد بعيد مع تباين كبير في الخلفيات القومية والإقليمية. وبالطبع، يعتبر الأمر تحديا بالنسبة لنا أن نلبي احتياجات كل هؤلاء الأعضاء المختلفين.

كيف ستجدون حلا واهتماما مشتركين بالنسبة لجميع الأعضاء؟

لا أحد يستطيع أن يلبي احتياجات كل طرف ولكننا نحاول أن نلبي احتياجات غالبية الأعضاء. لقد حققنا الكثير في مجال التدريب في الماضي على سبيل المثال.

ما هي المشروعات أو المبادرات النوعية التي يجب متابعتها في الاتحاد البريدي لآسيا والمحيط الهادي؟

إن التجارة الإلكترونية توفر فرصة جيدة للغاية للقطاع البريدي في العالم أجمع. وفي منطقتنا، هناك العديد من البلاد التي تنمو فيها التجارة الإلكترونية بسرعة كبيرة. إن لم نستغل الفرصة لتنمية التجارة الإلكترونية، فكيف يعمل القطاع البريدي في المستقبل؟ ك.م.



الاتحاد البريدي: كيف تجابهون دوركم الجديد؟

هونغليانغ لين: التحدي كبير ليس فقط بالنسبة لي شخصيا ولكن بالنسبة للقطاع البريدي فالعالم يتغير بسرعة كبيرة للغاية. وأبذل جهدا كبيرا بالنظر لما يجب أن نقوم به في المستقبل وما قمنا به على نحو جيد في الماضي وما يجب علينا أن نقوم به الآن.

ماهي الأهداف للسنوات القليلة القادمة؟

أمامنا الكثير مما يجب القيام به. بالطبع، نحن في حاجة للموارد

للتطور. إن الاتحاد البريدي للأمريكتين وإسبانيا والبرتغال يشكل منطقة متنوعة ويجب أن نعمل معاً لبلوغ أهدافنا. أمل أن نعمل بطريقة متواصلة وبسرعة لسد الثغرات الموجودة في التنمية البريدية لدى البلاد الأعضاء في هذا الاتحاد لأننا في حاجة لأن نضمن مستويات أعلى في نوعية الخدمة وتماتل أكبر في النوعية عبر المناطق.

لدى معظم المستثمرين البريديين في أمريكا اللاتينية أقل من ٢٠ في المائة كحصة في السوق. كيف يمكن تحسين هذا الوضع؟

يجب أن نعمل مع الحكومات ليحدث التغيير. وتقع المسؤولية النهائية لضمان وجود خدمة بريدية منظمة توافق احتياجات البلد على عاتق الدولة. ومن المهم أن يحدد كل بلد عضو بوضوح مسؤولية الكيان التنظيمي وأبعاده وخصائصه وقواعد التنافس وشروط تقديم الخدمة البريدية الشمولية وآليات وضع التعريفات وكذلك ربط جميع المستثمرين بعضهم ببعض. ك.م.

في التطبيق الإقليمي ودعم القدرات. فبالعمل معاً والتنسيق مع الاتحاد البريدي العالمي، يمكننا تبادل الخبرات والمهارات بطريقة أفضل في مختلف المجالات مثل الإصلاح والتنظيم وحسن الإدارة والنفقات الختامية... الخ.

ومن المنتظر هذا العام أن يتم استثمار أكثر من ٨٢٠ ألف دولار أمريكي في تنمية مشروعاتنا ونشرها. وسوف نركز هذا العام على إنشاء خدمات جديدة وعلى تنويع الأنشطة وعلى نوعية خدمة أفضل وعلى مشروعات الأنظمة وكل الموضوعات المهمة الأخرى بالنسبة للقطاع الإقليمي.

يغطي أعضاء الاتحاد البريدي للأمريكتين وإسبانيا والبرتغال مساحة جغرافية شاسعة، فما هو القاسم المشترك بينهم؟

خلال حملة انتخابي، قمت بزيارة ٢٥ بلدا عضوا من ٢٨ وتعلمت أننا نعمل في بيئة معقدة توجد بها اتجاهات وتحديات جديدة تؤثر على قطاعنا. والوضع هو نفسه في جميع المناطق. فمشاكلنا واحدة: انخفاض أحجام البريد وزيادة عدد المتنافسين واتجاهات جديدة وضرورة العثور على موارد إضافية وتحسين نوعية الخدمات ولكننا ما زلنا أيضا في حاجة

إيرلندا تطلق رموزا بريدية تتميز بالدقة المتناهية

تعتمد إيرلندا وهي البلد الوحيد في الاتحاد الأوروبي بلا رموز بريدية عامة، اعتماد نظام تفصيلي رفيع المستوى ومزودا بمعرف هوية وحيد لكل صندوق بريد.

النص:
دافيد
كوش

هناك العديد ممن يسمى د. مرفي أو السيد مرفي بنفس العنوان»، حسب قوله.
وقد يؤثر ذلك سلبا على توزيع البضائع والخدمات خصوصا في المناطق الريفية. إن الأمر يتعلق بمشكلة تخص أكثر من ثلث الأسر الإيرلندية حسبما تشير وزارة الاتصالات في البلد.

دعم للمؤسسات

من المفترض أن ترحب المؤسسات بالتغيير ولكنها قد تواجه صعوبات متزايدة في تكييف قواعد البيانات لديها مع النظام الجديد، على حد ما صرح السيد مارك فيلدنغ، الرئيس التنفيذي للرابطة الإيرلندية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الذي قال موضحا: «في الواقع، قد يشجع ذلك البعض من هذه المؤسسات ويجعلها تنطلق بكل قوة في القرن الواحد والعشرين»، مع الإشارة إلى أن النظام الجديد للرموز البريدية قد يحث الشركات التي لا تجمع المعلومات على إنشاء قواعد البيانات الخاصة بها. إن الرموز البريدية المرتبطة بالمعلومات ذات الطابع السكاني قد تساعد المؤسسات المتوسطة والصغيرة على القيام بعملية دعائية أكثر فعالية بفضل تحديد المستهدفين في البريد الدعائي الخاص بها بعد إعادة تنظيم البيانات. «وفي الواقع أنه يمكن أن يتوافر لديكم حملات بيع أفضل تركيزا»، على حد ما أشار. وحسبما يرى السيد مارك فيلدنغ، من المفترض أيضا أن يشجع نظام الرموز البريدية التجارة الإلكترونية في إيرلندا عندما يصير التوزيع في محل الإقامة جديرا بثقة أكبر. ومنتظر أيضا أن تدعم الرموز البريدية العامة المنافسة بين أن بوست وشركات السعاة الخاصة مما يترجم إلى خفض أسعار التوجيه.

الانعكاسات الاجتماعية والاقتصادية

كجزء من البنية القاعدية للبلد، تتصف الرموز البريدية بالأهمية، حسبما أشارت السيدة باتريسيا فيفاس، الخبيرة في العنونة والرموز البريدية بالمكتب الدولي التي أضافت مبينة: «إن العناوين تعتبر نظاما عاما يمكن مقارنته بإشارات المرور وأجزاء من البنية القاعدية بالبلد».

في يناير/كانون ثان، وقعت دولة إيرلندا عقدا لمدة عشر سنوات مع كابيتا إيرلند Capita Ireland من أجل قيادة مجموعة كونسورثيوم من القطاع الخاص هدفها «تنمية ونشر وتشغيل» الرموز البريدية القومية التي ينتظر إطلاقها في أوائل العام القادم. وقد رفضت كابيتا الإفصاح عن تفاصيل هذا العقد ولكن التقارير تقول إن الصفقة تصل إلى ٢٥,٦ مليون يورو (٣٥,١ مليون دولار أمريكي).

ويستخدم المستثمر المعين لإيرلندا، An Post ، فعليا تقنية متقدمة لفرز البريد دون رموز بريدية. ولكن المدافعون عن الرموز البريدية الإيرلندية أصروا دائما على أن ذلك سوف يحسن توزيع البضائع وسوف يولد في نفس الوقت بيانات مفيدة لكل طرف من خدمات الطوارئ الطبية (الإسعاف) إلى القائمين بالتسويق المباشر.

لا وجود لعناوين فريدة

في عام ٢٠٠٦، أوصى تقرير طلبته الحكومة بوجود نظام للرموز البريدية يتكون من ستة حروف بحدود موقع كل عنوان في كل من الـ ٢٠٠ «مدينة بريدية» ثم تقسم كل من هذه المدن إلى قسم فرعي يضم مجموعات مكونة من ٤٠ إلى ٥٠ عقارا. أما النظام المقترح فيذهب إلى أبعد من ذلك فهو يعين بدقة موقع كل صندوق بريدي.

وحسبما أشار السيد ليام ديوغان من شركة كابيتا إيرلند، من المفترض أن يحل الجهد المبذول في تحديد المواقع بدقة متناهية مشكلة «عدم وجود عناوين فريدة» الخاص بإيرلندا. فأكثر من ٦٠٠ ألف عنوان إيرلندي لا يتضمن أي رقم أو أي اسم مبنى. وبل إنه، في بعض الحالات، حتى الشوارع ليس لها مسمى. وأوضح السيد ليام ديوغان قائلا: «ترى الحكومة بالنظر للتقدم التقني والأساليب الفنية المحسنة في وضع الخرائط وأنظمة الـ GPS، أن الحل الأكثر معقولية هو تحديد معرف هوية وحيد لكل عنوان». و«في العديد من الحالات، لا يرد سوى اسم القرية أو اسم البلدة على العناوين. كما أنه من الممكن أن يكون أعضاء الأسرة الواحدة يعيشون في نفس المنطقة. وبالتالي يمكن أن يكون



سوف تستفيد أيضًا دبلن من النظام الجديد (صورة: هانز بيتر بوك)

السيد ليام ديوغان أن الرموز البريدية: «لا ترتبط بالمسميات الخاصة بالمناطق الإنجليزية أو الإيرلندية». وتعتبر دبلن الاستثناء، فالعاصمة اسمها بالإيرلندية بايليه أتا كلياث Baile Átha Cliath، بينما توجد الرموز البريدية التي تبدأ بحرف «دي D» منذ سنوات. وعليه يجب إدراج الرموز البريدية القديمة في النظام الجديد.

تحديات كبيرة

أوضحت السيدة باتريسيا فيفاس أن إنشاء نظام جديد للرموز البريدية مشروع يعتبر مشروع بنية قاعدية ضخما غالبا يتطلب إنجازه كاملا عشر سنوات. وكثيرا ما يضطر البريد لاستثمار نظامين في نفس الوقت (القديم والجديد) لحين يتيسر للجمهور العريض والزبائن الرئيسيين أن يتكيفوا بالتغيير.

وفي إيرلندا، يجب أن تضمن مجموعة الكونسورثيوم التي تدير هذه العملية أن ٢,٢ مليون عنوان يحصل كل منها على رمز فريد عند إطلاق النظام في ربيع ٢٠١٥ خصوصا العناوين غير الفريدة. ويجب أيضا القيام بحملة توعية لدى الجمهور العريض، مع ضمان تحديث قواعد البيانات في كل مكان في إيرلندا.

وحسبما أشار السيد ليام ديوغان، يتعلق ذلك «بما يقرب من ١٠٠ مليون تسجيل في قواعد البيانات بمختلف الخدمات العامة» ويخص على حد سواء السلطات المحلية والشؤون الخارجية. وهناك أطراف مهمة أخرى تعمل مع شركة كابيتا للتخصيص لإطلاق نظام الرموز البريدية في ربيع ٢٠١٥ ويتعلق الأمر على وجه الخصوص بالبنوك والخدمات العامة وتجارة التجزئة وحائزي قواعد البيانات الكبرى في القطاع الخاص. د.ك.

إن الاستثمار في العناوين يشكل مرحلة جوهريّة يجب اجتيازها لربط الجميع بالخدمات العامة والخاصة. وقد أعلنت الحكومة الإيرلندية عددا من المزايا التي سوف تنجم عن هذا النظام منها التعرف السريع على العناوين بدقة مما يفترض أن يؤدي إلى معايير أفضل في تأدية خدمات الطوارئ. وقد أشار السيد مارتن ديونيه، مدير الخدمة القومية لسيارات الإسعاف: «إن تطبيق رموز بريدية لكل مكان في إيرلندا يمثل فرصة لامثيل لها من قبل بالنسبة للخدمة القومية لسيارات الإسعاف بحيث يمكنها أن تحدد مواقع التدخل سريعا وبدقة». وحسبما أشار وزير الصحة الإيرلندي، السيد جيمس ريبلي، ترد من ضمن الفوائد الأخرى للمبادرة إمكانية جمع بيانات مفيدة من وجهة نظر إدارة الخدمات الوبائية وخدمات الصحة.

الرموز الابدئية الرقمية

لم تتم بعد الموافقة على التصميم النهائي للرمز البريدي من جانب الحكومة الإيرلندية ولكن الأمر يتعلق بنظام أجنبي رقمي يتكون من سبعة أرقام وحروف. فتشير العلامات الثلاثة الأولى إلى منطقة التوزيع البريدي (فمن المرجح أن هناك من ١٠٠ إلى ٢٠٠ منطقة من هذا النوع) والعلامات الأربعة الأخرى تشكل تركيبة فريدة.

وردا على السؤال الخاص بمعرفة ما إذا كانت مسميات المناطق لها تأثير على الحروف في الرموز البريدية- موضوع شائك في بلد يتحدث رسميا لغتين وغالبا ما تشير به اللغة الإيرلندية التقليدية صعوبات بالنسبة للأسماء الإنجليزية للأماكن- أوضح

بلجيكا

حقق المستثمر البلجيكي، BPOST، في نهاية عام ٢٠١٣ نتيجة ملحوظة فقد سجل ارتفاعا في أرباحه الصافية وصل إلى ٢٠٪، أي ٢٧٣,٣ مليون يورو (٣٧٥,١ مليون دولار أمريكي). وقد زادت الأرباح الصافية التي تم تحقيقها خلال الربع السنوي الأخير وحده ٧٨٪ سنويا. وحسبما أشار المستثمر البلجيكي، ما يفسر هذه النتائج المالية الجيدة هو ارتفاع أحجام الطرود ونمو التجارة الإلكترونية وتحسين الإنتاجية. وفي الربع السنوي الأخير، تنامت أحجام الطرود بنسبة ١٢,٩٪ سنويا.

البرازيل

في البرازيل، أصدرت محكمة العمل العليا بالبرازيل من أجل بريد البرازيل CORREIOS أمرا قضائيا جزئيا ضد إضرابات عمال البريد في ١٣ ولاية. وقررت على اتحاد العمال البريديين Fentect، غرامة قدرها ٥٠ ألف ريال برازيلي (٢٠ ٩٠٠ دولار أمريكي) يوميا ما لم يظهر ٤٠٪ من الموظفين في العمل. أضرب العمال البريديون عن العمل يوم ٢٩ يناير/كانون ثان بعد أن أعلن البريد نقل إدارة برنامج الرعاية الصحية الخاص به لوكالة جديدة.

كندا

قام بريد كندا بتحسين وظيفة البحث عن الرموز البريدية على الخط لديه بالشراكة مع الخبراء في إدارة العناوين، بوستكود اني وير Postcode Anywhere. ويمكن للكنديين الآن أن يؤكدوا على الخط عناوين الإرسال بتسجيلها جزئيا أو كليًا بالإنجليزية أو الفرنسية في نافذة البحث Address Complete. ويتم التصديق على صلاحية مستوى ملكية العناوين بواسطة هذه الأداة وبفضل قاعدة بيانات العناوين الخاصة بالبريد الكندي.

نشر البريد الكندي أيضا توجيهات بالنسبة لانتقال التوزيع لبقية الخمسة مليون زبون الذين يستخدمون التوزيع بحمل الإقامة، إلى الصناديق البريدية المجتمعية. أما الزبائن الذين يستلمون بريدهم بمدخل المبنى ومعظم المؤسسات، فهذا التغيير لا يعنيهم. وقد أكد البريد الكندي أنه يراعي موضوع التوزيع للمسنين أو المعاقين وكذلك المناطق الحضرية الأهلة بالسكان حيث يصير من الصعب العثور على موضع للصناديق البريدية.

فرنسا

تمر حاليا مجموعة لابوست LA POSTE GROUPE،

بتغييرات وقد وضعت خطة جديدة تهدف إلى تحديث وتنمية خدماتها والتوسع فيها. وبين البريد أن المراحل الأولى في استراتيجيته سوف تكمن في إعادة تنظيم المجموعة والقيام بالمفاوضات مع النقابات من أجل وضع اتفاقية جماعية جديدة. ومن المقرر أيضا أن تقوم مجموعة لابوست بتنمية خدماتها اللوجيستية من أجل دعم تنافسيتها بالسوق المتنامية لتوزيع الطرود.

ألمانيا

دعم البريد الألماني DEUTSCHE POST DHL منتجاته البيئية GoGreen. باعتماد المعيار الدولي المعترف به والخاص ببروتوكول الغازات الدفينة للمحاسبة فيما يتعلق بدورة حياة المنتجات ومعايير وضع التقارير. ومنذ بداية عام ٢٠١٤، اتسمت هذه المنتجات بتأثير مناخي متعادل بنسبة ١٠٠ في المائة. وسوف تنطبق أيضا المعايير الجديدة على المنتجات الخاضعة لهذه التقارير الخاصة بالكربون. وسوف يقوم المستثمر بجمع البيانات عن غازات الدفينة الأخرى مثل الميثان وأكسيد النيتروجين وسوف يدعم بذلك الشفافية بالنسبة لهذه التقارير.

كينيا

بدأ بريد كينيا POSTA KENYA في تطبيق ضريبة القيمة المضافة على خدماته تطبيقا لتشريع الحكومة الساري منذ العام الماضي. وتطبق الضريبة البالغة ١٦ في المائة على جميع الخدمات البريدية. ويؤدي هذا التغيير إلى رفع تكلفة إرسال رسالة نموذجية داخلية وزنها ٢٠ غراما من ٣٠ شيلينغ كيني (٠,٣٤ دولار أمريكي) إلى ٣٠ شلنغ كيني.

زيلندا الجديدة

صار بنك زيلندا الجديدة يستخدم خدمات تدقيق الهوية على الخط الخاصة ببريد زيلندا الجديدة NEW ZEALAND POST، وهي RealMe، لكي يمكن للزبائن أن يوقعوا من أجل فتح حسابات جديدة على الخط، تتيح الخدمة للزبائن النفاذ إلى الخدمات الإلكترونية دون الاضطرار لاستكمال مراجعة الهوية الشخصية كل مرة. فيسجل الزبائن أنفسهم في ريمالي بفضل نظام تدقيق الهوية البيومترية في مكاتب البريد المحلية لديهم.

اسكاندينافيا

في السنوات المقبلة، سوف تركز بوستنورد POSTNORD تنميتها على التجارة الإلكترونية لمجابهة التراجع المتواصل في أحجام البريد التقليدي.

وبريد بريد نورديبوست أن يرشد أنشطته وأن يعيد هيكلة المجموعة هذا العام. وسوف يتم مزج عمليات البريد والعمليات اللوجيستية وسوف يتم وضع حلول مبتكرة ومتكاملة بالنسبة للبريد المادي من أجل تلبية نمو التجارة الإلكترونية.

سنغافورة

زادت إيرادات بريد سنغافورة SINGPOST من الخدمات غير البريد بنسبة ١٠ في المائة سنويا بفضل الاقتناءات الجديدة والنمو في التجارة الإلكترونية. وشكلت نسبة الخدمات غير البريد ٤٥,٧ في المائة من الأرباح خلال الثلاثة أرباع السنة المالية الأولى. ومع أن أحجام البريد الداخلي تراجعت خلال الفترات ربع السنوية الثمانية، إلا أن الإيرادات حققت ٢٢٢,٦ مليون دولار سنغافوري (١٧٦,٥ مليون دولار أمريكي) أي زيادة قدرها ٣٠,٢ في المائة بالمقارنة بنفس الفترة من العام الماضي.

الولايات المتحدة

في تقرير للخدمة البريدية للولايات المتحدة UNITED STATES POSTAL SERVICE تمت الإشارة إلى أن أكثر من ٢٢ ألف تقاعد مبكر في العام الماضي قد ساعدت في تغطية الخسائر خلال الربع الأول من هذه السنة. وقد حقق البريد خسارة صافية قدرها ٣٥٤ مليون دولار أمريكي بالمقارنة بخسارة العام السابق البالغة ١,٣ مليار دولار أمريكي خلال نفس الفترة. وقد ارتفعت الإيرادات بنسبة ١,٩ في المائة خلال نفس ربع السنة وبلغت ١٨ مليار دولار أمريكي ويرجع ذلك إلى نمو التجارة الإلكترونية خلال فترة أعياد الميلاد.

خلافه

عانى UPS من خسارة قدرها ١,٨٣ مليار دولار أمريكي في السهم خلال ربع السنة الرابعة بعد ما جابهت الشركة عبء خطة التقاعد البالغة ٣ مليار دولار أمريكي والجهود المبذولة من جانب المؤسسة من أجل خدمة توزيع الطرود لديها. وقد نشرت الشركة موظفين ومعدات إضافية لتلبية الزيادة البالغة ٢٠٪ في حجم التوزيع الإجمالي خلال شهر ديسمبر/كانون أول ولمجابهة الظروف المناخية السيئة. وقد أدت التجارة الإلكترونية لزيادة أحجام الطرود بنسبة ٦٪ على الصعيد العالمي سنويا.

جميع المقالات بقلم كايل رستون



Identify your postal objects without marking, that's their job.

Céline GUIGNARD - Hicham EL BERNOUSSI
Research & Development Engineers

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

The postal industry is undergoing significant transformation; SOLYSTIC can help you through this transition with identification and data processing solutions. The V-Id™ system allows you to identify and track objects without applying additional marking; at the same time, it delivers cost saving. Additionally, the data that is collected from each piece of mail can be turned into a business opportunity such as traceability, return management, order tracking, etc.

With SOLYSTIC, progress through change.

www.solystic.com



Postal and logistics solutions

Postage stamps ... get real!

World Numbering System (WNS)

Find every official and legitimate postage stamp produced by the world's issuing authorities and gain easy access to online philatelic stores worldwide.

www.wnsstamps.post – For the love of philately



UPU | UNIVERSAL
POSTAL
UNION

The World Numbering System is managed by the World Association for the Development of Philately, part of the Universal Postal Union.