حث القطاع البريدي على التقدم منذ ١٨٧٥

UNION POSTALE

الاتحاد البريدي العالمي ، مؤسسة من المؤسسات
المتخصصة للأمم المتحدة

ديسمبر/كانون أول ٢٠١٤ / العدد ٤

الإطار الجديد للتجارة الإلكترونية

ما سبب الاهتمام بالناس

ISSN 0041-7009

يدًا بيد: تحسين مستويات الحياة

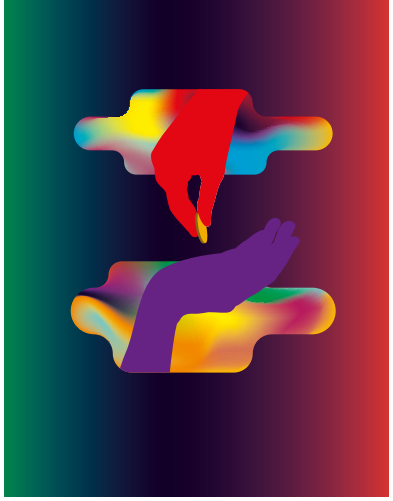
.post

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



الغلاف: دومينيك بوتكر

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

أكتوبر/ تشرين أول ٢٠١٤

المدير، برنامج الاتصال: ريال ليبلان (ر.ل)
رئيسة التحرير: فريال ميرزا (ف.م)
الكتاب: شانتال بريت (ش.ب.) ودافيد كوش (د.ك.) وفنسان لاندون (ف.ل.) كاثرين ماكلين (ك.م.) وليليا روتارو (ل.ر.)
الترجمة إلى العربية: ماجدة بكير
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: PHONE +41 31 350 35 95
فاكس: FAX +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.

تنشر المجلة بانتظام مقالات معمقة عن موضوعات نوعية يجابهها القطاع، وكذلك لقاءات مع الرؤساء في القطاع. 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 مسئولية 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 لزامًا آراء الاتحاد البريدي العالمي. ومن المصرح به إعادة نشر بعض المقاطع بعد الحصول على التصريح ويتم لهذا الغرض الاتصال مسبقا برئيسة التحرير للحصول على معلومات أوفى.

تتم طباعة المجلة باللغتين الإنجليزية والفرنسية على ورق من مصادر مختلطة FS C تستخدم وسيلة وحبر مواتيين للبيئة.

قصة الغلاف

٨ **الاتحاد البريدي العالمي – الصندوق الدولي للتنمية الزراعية (الإيفاد) يطلقان مبادرة جديدة لعمليات التحويل في أفريقيا**
انطلاق شراكة تهدف إلى تحسين مستويات الحياة الريفية

الإحصاء

١٤ **تزايد صرف المستهلكين على الخدمات البريدية**
الأرقام الأخيرة تبين استقرار الشبكة

دراسة حالة

١٨ **التجديدات في نظام الرصد العالمي يحدد المعوقات**
إلقاء الضوء على التجديدات في نظام الرصد العالمي وهي تعمل

٢٠ **الدعم الذي يموله الاتحاد البريدي العالمي يحسن الخدمة**
كيفية عمل استثمار صندوق تحسين نوعية الخدمة على إدخال السرعة على الشبكة

٢٢ **الدانمارك تفوض البريد الرقمي بكل شيء**
خدمة تنفذ لأول مرة في هذا البلد الذي يقع في شمال العالم

المساواة

٢٣ **هيئة الامم المتحدة للمرأة والاتحاد البريدي العالمي يوحدان جهودهما**
الربط بين المؤسسات من أجل زيادة المساواة الجنسانية (المساواة الاجتماعية بين الجنسين)

التجارة الإلكترونية

٢٤ **الاتحاد البريدي العالمي يكشف عن إطار جديد**
خطوات التقدم الحديثة تنبئ بنتائج طيبة

اللقاء

٢٦ **مع نمو الإنترنت، معالجة نواحي القلق التي تتعلق بالخصوصية**
روبين ويلتون من شركة الإنترنت يتحدث عن احترام الخصوصية وحماية البيانات

الجمارك

٢٦ **الإصلاح البريدي والجمركي يضفي الوضوح والسرعة**
وقع بريد الفلبين اتفاقات مع الجمارك لتقديم خدمة أفضل للزبائن

أسئلة وأجوبة

٣٢ **كيف يتم تحويل شركة مع رضاء العاملين**
يتحدث السيد فولفغانغ باير رئيس شركة بريد سنغافورة عن سبب الأهمية التي يتسم بها الناس

الأبواب

٤ **بإيجاز**

٥ **كلمة رئيسة التحرير**

٣٤ **جولة في الأسواق البريدية**

٣٨ **موجز الأنباء**

٣٣٩,٨ مليار

رسالة أرسلت عام ٢٠١٣ في العالم .

التنمية

الاتحاد البريدي العالمي والمنظمة العالمية للهجرة يركزان على تنمية بوروندي

من المفترض أن تعزز الشبكة البريدية لبوروندي النمو الاجتماعي والاقتصادي في المناطق الريفية (صورة: من الإيفاد / سوزان بيكسيو)

عقد الاتحاد البريدي العالمي والمنظمة العالمية للهجرة شراكة من أجل المساعدة على خفض تكاليف عمليات التحويل وتحسين النفاذ إلى الخدمات المالية البريدية ومساعدة المنتجين المحليين على تصدير منتجاتهم بسهولة أكبر.

وخلال شهر أكتوبر/تشرين أول، دعت المنظمة العالمية للهجرة والاتحاد البريدي العالمي المانحين لدعم مشروع نموذجي في بوروندي تبلغ تكلفته ٤ مليون دولار أمريكي يتم فيه استخدام القدرات الفريدة للشبكات البريدية من أجل تحفيز التنمية. ويتم في هذا المشروع المشترك الذي يمتد على أربع سنوات وينفذ بالتعاون مع بريد بوروندي، محاولة حل مجموعة من المشاكل التي يعاني منها السكان الريفيون في بورندي والأفارقة في المهجر.

بسبب تكاليف التحويلات المرتفعة، يحرم السكان الريفيون أيضًا من خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية وينقصهم النفاذ إلى الخدمات المالية الأساسية. ولا يمتلك سوى ١٢,٥ في المائة من سكان بوروندي حسابًا في مؤسسة مالية.

التنمية

شدد السيد باسكال كليفا، نائب المدير العام للاتحاد البريدي العالمي، على المشروع عندما تحدث عن احتياجات المهاجرين وأهداف التنمية في بلدهم الأصلي.

وقد قال: «إن الشبكة البريدية العالمية موجودة في كل مكان ومتواجدة في أقصى المناطق النائية فلديها ٦٤٠ ألف مكتب بريد». ثم أضاف: «يقدم المستثمرون البريديون خدمات مادية وإلكترونية وكذلك تشكيلة من الخدمات المالية التي يمكن لكل واحد النفاذ إليها بدءا من عمليات تحويل النقود إلى الائتمان. وليس هناك أي طرف اقتصادي آخر قادرًا على تجميع كل هذه الإمكانيات».

وقد قال السيد سالفاتوريه نيزيجيبيمانا، المدير العام لبريد بوروندي إن مشروع المنظمة العالمية للهجرة والاتحاد البريدي العالمي سوف يعتمد على الخدمات البريدية لتعظيم مساهمة المهاجرين في تنمية المجتمعات الريفية ببوروندي وتحسين أيضا النفاذ إلى خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية ومساعدة المنتجين المحليين الصغار على النفاذ إلى الاسواق الدولية.

القلق الرئيسي

«إن الأفارقة في المهجر يرسلون كل عام إلى بوروندي ما يقدر بـ ٤٨ مليون دولار أمريكي على شكل تحويلات كل سنة يضيع منها أكثر من ١٠ في المائة في رسوم عمليات التحويل»، على حد ما قال السيد وليام لاسي سوينغ، المدير العام للمنظمة الدولية للهجرة، الذي أضاف مبينا: «نحن نريد خفض هذه الخسارة بالنسبة لبوروندي وبالنسبة لكل البلاد».

وأضاف أيضًا قائلا: «إن تحويلات المهاجرين لها تأثير مباشر على التنمية وقد أثبتت أنها تتمتع بمرونة أكبر في مواجهة الأزمات الاقتصادية – بما في ذلك الأزمة الحالية - بالمقارنة بالاستثمارات الأجنبية المباشرة أو المساعدة الاقتصادية»، على حد ما أشار.

ومع ذلك أضاف مشيرا إلى أن العديد ممن يقومون بعمليات التحويل الأكثر فقرًا يتم تحميلهم رسومًا مبالغًا فيها. وقد أرسل المهاجرون الأفارقة إلى بلادهم في أفريقيا ٦٠ مليار دولار أمريكي عام ٢٠١٢، على حد ما أشار، ولكن تم تحميل العديد منهم رسوم باهظة قد تصل إلى مايقدر بـ ٤ مليار دولار أمريكي. **ر.ل.**

كلمة رئيسة التحرير

نهاية العام

مع اقتراب نهاية عام ٢٠١٤، يتمنى فريق تحرير مجلة الاتحاد البريدي استمرار المجلة في الوصول إلى قرائها بمقالات معدة بعناية ومكتوبة بطريقة جيدة وتعرض في شكل وتصميم يسهلان قراءتها. لقد كان عاما تمت فيه إعادة تحديد المضمون من أجل عكس الأمنيات التي عبر عنها القراء في أحدث تحر للقراء. وكان التركيز الأكبر ينصب على دراسة الحالات. وقد زاد عددها ردًا على التعليقات التي قدمها القراء. ولكن ما هو واضح هو أن الكثير من الأطراف المؤثرة يتطلع إلى تجارب الاتحاد البريدي العالمي التي يمكن أن يرجعوا إليها، والتعلم منها والاستلهام منها. وفي هذا العدد وحده، يأتي عيد الميلاد مبكرًا من أجل محبي دراسة الحالات فهناك ما لا يقل عن ثلاثة.

الاتصالات الاستراتيجية

يجب النظر إلى المجلة في إطار الاتصالات الاستراتيجية، كجزء لا يتجزأ من القيمة التي يقدمها الاتحاد البريدي العالمي لأعضائه وللأطراف المعنية الأخرى. ويمكن لهذا المجتمع الفريد أن يتعلم الكثير من مكوناته وكل طرف من الآخر. وتتم المحاولة في الاستراتيجية الخاصة بمضمون المجلة أن تكون أكثر من مجرد إشارة ضوئية في الظلام. فهي مثال على الاتصال الهادف الذي يصوب على جمهور ما ينتظر تلبية بعض الاحتياجات بقراءة المجلة.

ونحن نأمل في مواصلة الحوار معكم جميعا في ٢٠١٥. وفي هذه الأثناء، أفضل التمنيات بفترة راحة يستحقها الجميع. **فريال ميرزا، رئيسة التحرير**

مجلس الإدارة

الكوت ديفوار ترأس مؤتمر الاستراتيجية لعام ٢٠١٥

سوف ترأس الكوت ديفوار مؤتمر الاستراتيجية للاتحاد البريدي العالمي الذي سوف يعقد في ١٣ – ١٤ أبريل/ نيسان ٢٠١٥ في سويسرا.

فقد قرر مجلس إدارة الاتحاد البريدي العالمي خلال شهر نوفمبر/تشرين ثان أن يعين الكوت ديفوار رئيسا للقاء المنظمة الدولية.

وخلال شهر سبتمبر/أيلول، أعلن الاتحاد البريدي العالمي والكوت ديفوار إلغاء مؤتمر الاستراتيجية الذي كان من المفروض عقده في أبيدجان في ١٤-١٥ أكتوبر/تشرين أول ٢٠١٤ نتيجة للوضع الصحي السائد في المنطقة والمرتبط بوباء الايبولا في البلاد المجاورة والمستويات المنخفضة للتسجيل في المؤتمر.

وفي نفس الوقت، اعترافا بالتزام الكوت ديفوار تجاه الاتحاد، طلب مجلس الإدارة أيضًا من الكوت ديفوار أن تشارك في رئاسة المؤتمر الوزاري رفيع المستوى الذي سوف يعقد في إستانبول بتركيا خلال المؤتمر البريدي العالمي عام ٢٠١٦.

الالتزام

قال السيد برونو كونيه ، وزير البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية: «ارجو أن تثقوا أن الكوت ديفوار، التي طالبت بمكانها في أسرة الأمم، تضع نفسها تحت تصرف الاتحاد البريدي العالمي وتأمل أن تعمل مع جميع البلاد الأعضاء ضمان لتشجيع منظمتنا المشتركة». وأضاف قائلا: «إن الحلول المشرفة التي تم اقتراحها تسعدنا للغاية وسوف نرأس بكل سرور مؤتمر استراتيجية الاتحاد البريدي العالمي في سويسرا ومؤتمره الوزاري في إستانبول عام ٢٠١٦».

إن هدف مؤتمر الاستراتيجية هو التعرف على التقدم المحرز في نطاق الاستراتيجية البريدية العالمية الحالية وتحديد العناصر التي يجب ضمها للاستراتيجية المقبلة المطلوب عرضها على البلاد الاعضاء في الاتحاد البريدي العالمي خلال مؤتمر إستانبول. وقد أقرت البلاد الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي الاستراتيجية البريدية للدوحة – التي تعتبر خارطة الطريق للقطاع البريدي العالمي الممتدة على أربع سنوات – خلال مؤتمر ٢٠١٢.

وخلال العرض الذي قدمه مجلس الإدارة، أعلن أيضا وزير الكوت ديفوار أنه من المنتظر أن يرفع بلده مساهمته في ميزانية الاتحاد لثلاث وحدات بدلا من وحدة واحدة. إن ميزانية الاتحاد البريدي العالمي ترتكز على مساهمات بلاده الاعضاء الـ١٩٢ الين يختارون عددا من وحدات المساهمة التي يودون دفعها. **ر.ل.**

موضوعات تيد المستقل TEDx تلقي الضوء على البيانات البريدية الضخمة

في عالم يسبح وسط البيانات الإلكترونية، يمكن لما يسمى البيانات البريدية الضخمة postal big data أن تساعد في سد ثغرة المعلومات في المناطق غير المتصلة، هذا سمعه المشاركون في تيد TEDxPlaceDesNations في جنيف خلال شهر ديسمبر /كانون أول. وكان هذا هو موضوع عرض السيد ميغل لوينغو- أوروز وهو عالم بيانات ويعتبر واحدا من ضمن ١١ مبتكرا ومصمما ومعلما وصانع سلام ورجل أعمال، قاموا بتعريف الحاضرين بما يفعلونه لحل التحديات الحالية وتشكيل عالم الغد.

هناك أكثر من ٦٥٠ ألف مكتب بريد في العالم- والكثير منها يقع في مناطق نائية وغير متصلة. إن العلماء مثل السيد لوينغو-أوروز، رئيس الأبحاث في مبادرة الآمم المتحدة Global Pulse مقتنعون بأن أجزاء المعلومات المتنوعة التي تحملها الرسائل والطرود، قد تعمق من فهمهم لما يحدث بالعالم وذلك بالزمن الحقيقي.

«يمكننا أن نحصل على البيانات من الهواتف الجوالة (موبايل) ومن التغريدات ولكن ما هو الوضع بالنسبة للمناطق غير المتصلة؟ كل رسالة بها ٢٠ نقطة بيانات شاذة. مع المليار رسالة المتداولة حول العالم يوميا، هناك إمكانية تتيح استخدام هذه البيانات لتحديد الاتجاهات الاقتصادية أو البشرية المهمة»، على حد ما قال هذا العالم العصامي المعارض للانضباط.

البصمة غير الرقمية

كل يوم، يعالج المستثمرون البريديون حول العالم في المتوسط مليار رسالة و١٦ مليون طرد. وتحمل معظم هذه البعائث البريدية رموزا ذات خطوط وبعض المعلومات الأخرى ، بما في ذلك الرمز البريدي وختم التاريخ. ويتم تعقب هذه المعلومة على شبكة الاتحاد البريدي العالمي الإلكترونية ، بوست نت -Post Net. وهي تتيح للمستثمرين البريديين تبادل المعلومات عن الإرساليات مع الخطوط الجوية والهيئات الجمركية كما تتيح لهم تعريف زبائنهم الوضع بالنسبة للتوزيع.

ويقود السيد ليونغو- أوروز ثلاثة معامل ابتكار خاصة بالبيانات الضخمة وما يهمه هو استكشاف معرفة يمكن اكتسابها من تحليل نماذج كل أنواع البيانات بما في ذلك الهواتف الجوالة (الموبايل) والإعلام الاجتماعي (الميديا الاجتماعية) والأقمار الصناعية والآن البيانات البريدية من أجل التنمية.

تشكيل السياسة

يعمل السيد لوينغو – أوروز بطريقة وثيقة مع الاتحاد البريدي العالمي من أجل اكتشاف إمكانية البيانات البريدية الضخمة على توفير رؤية أساسية للاتجاهات الاجتماعية والاقتصادية التي قد تكشف عن إنذارات مبكرة عن الأزمات أو عن أية ظاهرة أخرى وانعكاساتها قبل وقوعها. ويتم تجميع جميع البيانات في كتلة لضمان السرية وحماية البيانات.

وقد يصير منجم المعلومات المذكور إذا تم دمجه ببيانات آتية من مصادر أخرى، حاسما في مساعدة البلاد والأمم المتحدة والمنظمات الدولية الأخرى على وضع سياسات التنمية حيث إنها هدف مبادرة Global Pulse التي وضعها المكتب التنفيذي للأمين العام للأمم المتحدة .

وتحث وكالة الأمم المتحدة المتخصصة في الخدمات البريدية أعضاءها على المشاركة في المبادرة العالمية Global Pulse بجعل بياناتها متوافرة. **ر.ل**.

المستثمرون البريديون ينظرون إلى تقنية الهواتف الجوالة (موبايل)

يتزايد اهتمام المستثمرين البريديين بكيفية تقديم خدمات مالية أكثر فعالية وذلك بالاستعانة بتقنيات الهواتف الجوالة (موبايل). ويستخدم العديد من المستثمرين البريديين هذه التقنيات من أجل تحسين خدماتهم المالية بنجاح كما تم فحص ذلك في منتدى البريدي العالمي الأخير.

وفي إندونيسيا حيث يعيش ٢٤٥ مليون نسمة موزعين على ١٧ ألف جزيرة وحيث لا تصل البنوك سوى إلى ٦٦ في المائة من السكان، اتخذ البريد الإندونيسي قرارا استراتيجيا باستخدام الهواتف الجوالة (موبايل) من أجل تنمية خدماته البريدية وتعزيز الاندماج المالي بدرجة أكبر، على حد ما قالت السيدة موهارتيني موهارجادي، مديرة، العلاقات الدولية ببريد إندونيسيا. وتمثل الخدمات المالية ٤٥ في المائة من إيرادات الشركة. «فالابتكار والتنمية أساسيان بالنسبة لنشاطنا»، على حد ما أضافت. وأشارت أيضا إلى أنه : «ما يقرب من ٥٠ في المائة من المواطنين يستخدمون الهواتف الجوالة (الموبايل) بينما ٢٩ في المائة فقط متصلين بالإنترنت».

وفي المغرب، قام البريد بتطوير البنك البريدي تمامًا، ويتوافر لبنك البريد تفويضا حكوميا بالتقدم في الاندماج المالي (الاشتمال المالي). إن الخدمات المصرفية على الهواتف الجوالة (موبايل) متوافرة لجميع المواطنين حتى لمن ليس لديه حساب مصرفي. ويمكن أيضًا النفاذ إليها من جميع الهواتف الجوالة (الموبايل) ضمانا للاتصال واسع المدى.

الاهتمامات الخاصة بالتنظيم

وافق المشاركون على أن الإطارات القانونية والتنظيمة القوية أمرا حيويا وأنه يجب تكييفها بالاحتياجات النوعية والبازغة من الابتكارات التقنية. وقال السيد كليفورد نكومو من رابطة منظمي الاتصالات في جنوب أفريقيا إن انتشار تقنية الهواتف الجوالة (الموبايل) كان سريعا لدرجة أنه لم يترك فرصة للحكومات كي تتفاعل وأتاح للشركات التي تعمل في مجال الدفع بواسطة الهواتف الجوالة (الموبايل) أن تستفيد من الفراغ التنظيمي.

«نحن في حاجة لإنشاء سلطة يمكنها أن تعمل على تنظيم الخدمات المصرفية بالاستعانة بالهواتف الجوالة (الموبايل) ومعالجة توافر الخدمة والنوعية وموضوعات حماية المستهلك دون إغفال المخاطر التي يشكلها غسيل الأموال والتمويل الإرهابي». على حد ما قال السيد نكومو. **ل.ر. ور.ل**..

«إنترنت الأشياء البريدية» يغذي الأفكار

يشجع الاتحاد البريدي العالمي المستثمرين البريديين في العالم على الانتباه إلى «إنترنت الأشياء البريدية» واعتماد التقنية من أجل خدمة المواطنين بطريقة أفضل.

وفي منتدى عقد في الآونة الأخيرة حول هذا الموضوع في مقر الاتحاد البريدي العالمي ببرن في سويسرا، اجتمع المندوبون من مجتمع الاتحاد البريدي العالمي للاستماع إلى المتحدثين من قطاع البريد والأكاديمية والشركات الخاصة للتقنية.

إن الموضوع يعد انعكاسًا لـ«إنترنت الأشياء» بمعنى استخدام تقنيات مجسات الاستشعار التي تتيح للأشياء المادية جمع البيانات وإبلاغها في زمن حقيقي عبر الإنترنت. ويمكن عندئذ أن يتم تحليل البيانات الضخمة المنتجة وتوفير الفرصة للسمتثمرين البريديين لاستخلاص قيما إضافية تتيح لهم إدارة أعمالهم.

وقد أثار السيد ألكسندر إيليك، وهو أستاذ مساعد في المدرسة التقنية الفيدرالية بزيوريخ، اهتمام المندوبين والتكلفة الضئيلة للانقضاض على قطار البيانات الضخمة.

«إن البيانات ملكة والتقنية ذات التكلفة القليلة متوافرة بحيث تصير الأشياء الغبية ذكية»، على حد ما قال.

وقد ذكر بعض الأمثلة مثل تثبيت بطاقة التعرف بواسطة الترددات الراديوية أو RFID («الذكية») ببعائث المخزن («الغبية») لإتاحة تعقب هذه البعائث.

تثبيت مجسات استشعار بالبعائث مثل صناديق الرسائل يمكن أن ينتج عنه بيانات مهمة (صورة : جيبي مانتري)

الحذر

ومع ذلك، كان هناك أيضًا نبرة من الحذر في حديث السيد إيليك. «الخطأ الذي يرتكبه البعض هو الاعتقاد بأنه كلما جمع بيانات فهذا هو الأفضل ولكنه لا يعرف ما يجب أن يفعل بها»، على حد قوله.

وأضاف إن الأدوات التحليلية الحديثة تساعد في معالجة الكميات الضخمة من البيانات التي يتم إنتاجها. وقد قارن ذلك «بما فعلته الأمواج فوق الصوتية (الألتراساوند) بالنسبة للطب».

وبالنسبة للجزء الخاص بالاتحاد البريدي العالمي، قال السيد جوزيه أنسون، وهو خبير من الاتحاد، إن تحليل البيانات البريدية الضخمة التي تنتجها تحركات البريد يمكن أن تجلب فعاليات جديدة في النشاط البريدي. «سوف يحدد التعاون في مجال البيانات حدود الشبكة البريدية في المستقبل أي ما يضفي قيمة عليها وما قد يدمرها». ومع ذلك، من اللازم إحداث تغيير في العقليات لدى المستثمرين البريديين»، على حد ما أضاف.

حديث الشركات

كانت مسألة قيام المؤسسات التجارية بالصعود إلى ظهر السفينة واضحة وموجودة بالنسبة للأطراف الأخرى في السوق البريدية. وقد قال السيد مارك فان دير هورست، مدير، الشئون العامة بالاتحاد الأوروبي، في شركة UPS أوروبا، وهي شركة خاصة للنقل السريع، «إن الهدف هو استخدام البيانات الضخمة لتحسين الخبرة فيما يتعلق بالزبائن.» من خمسة وعشرين عاما، كان يتم استخدام جدول بيانات بسيط للتنبؤ فيما يتعلق بطرق نقل الطرود بالشاحنات أو الطائرات مع استخدام البيانات التاريخية»، على حد ما قال. «اليوم يمكننا الحصول على صورة أكثر دقة عن مكان الطرود وعن كيفية نقلها».

وقد تم تنظيم المنتدى مع مكتب المفتش العام للخدمة البريدية للولايات المتحدة. **ف.م.**

الاتحاد البريدي العالمي – الصندوق الدولي للتنمية الزراعية (الإيفاد) يطلقان مبادرة جديدة لعمليات التحويل في أفريقيا

شراكة فريدة تهدف إلى تحسين دور الشبكة البريدية العامة بتقديم خدمات التحويل والخدمات المالية في الجزء الأخير من الطريق في أفريقيا من أجل تعزيز الاندماج المالي في المناطق الريفية.

النص
فريال ميرز

الصور
دومينيك يونكر

تعتبر بنين وغانا والسنغال ومدغشقر أول بلاد نموذجية تستفيد من مبادرة جديدة تهدف إلى تعزيز عمليات التحويل بالاستعانة بالشبكة البريدية في أفريقيا الريفية من قبل الاتحاد البريدي العالمي والصندوق الدولي للتنمية الزراعية (إيفاد) وشركاء آخرين. وسوف تتلقى أيضا سبعة بلاد إضافية المعونة من مبادرة الخدمات المالية البريدية الأفريقية التي يمولها الاتحاد الأوروبي والإيفاد والاتحاد البريدي العالمي والبنك الدولي وصندوق الأمم المتحدة للمشاريع الإنتاجية والمعهد الدولي لمصارف الادخار.

وسوف يتم التركيز على تحسين العمليات قبل خفض تكلفة التحويلات إلى أفريقيا وداخل القارة وكذلك خفض الزمن الذي تستغرقه المعاملات. ويتوافر لدى البرنامج ٧ مليون دولار أمريكي لتحديث المستثمرين البريديين المشاركين في سبيل بلوغ هذه الأهداف.

وقال السيد بشار ع. حسين، المدير العام للاتحاد البريدي العالمي: «إن المدى الذي تصل إليه الشبكة البريدية في المناطق الريفية لا مثيل له لدى أية مؤسسة مالية أخرى في أفريقيا. وهذا هو السبب الذي يجعل المستثمرين البريديين يشغلون أفضل المواقع للتركيز على الاندماج المالي للسكان المحرومين في العالم».

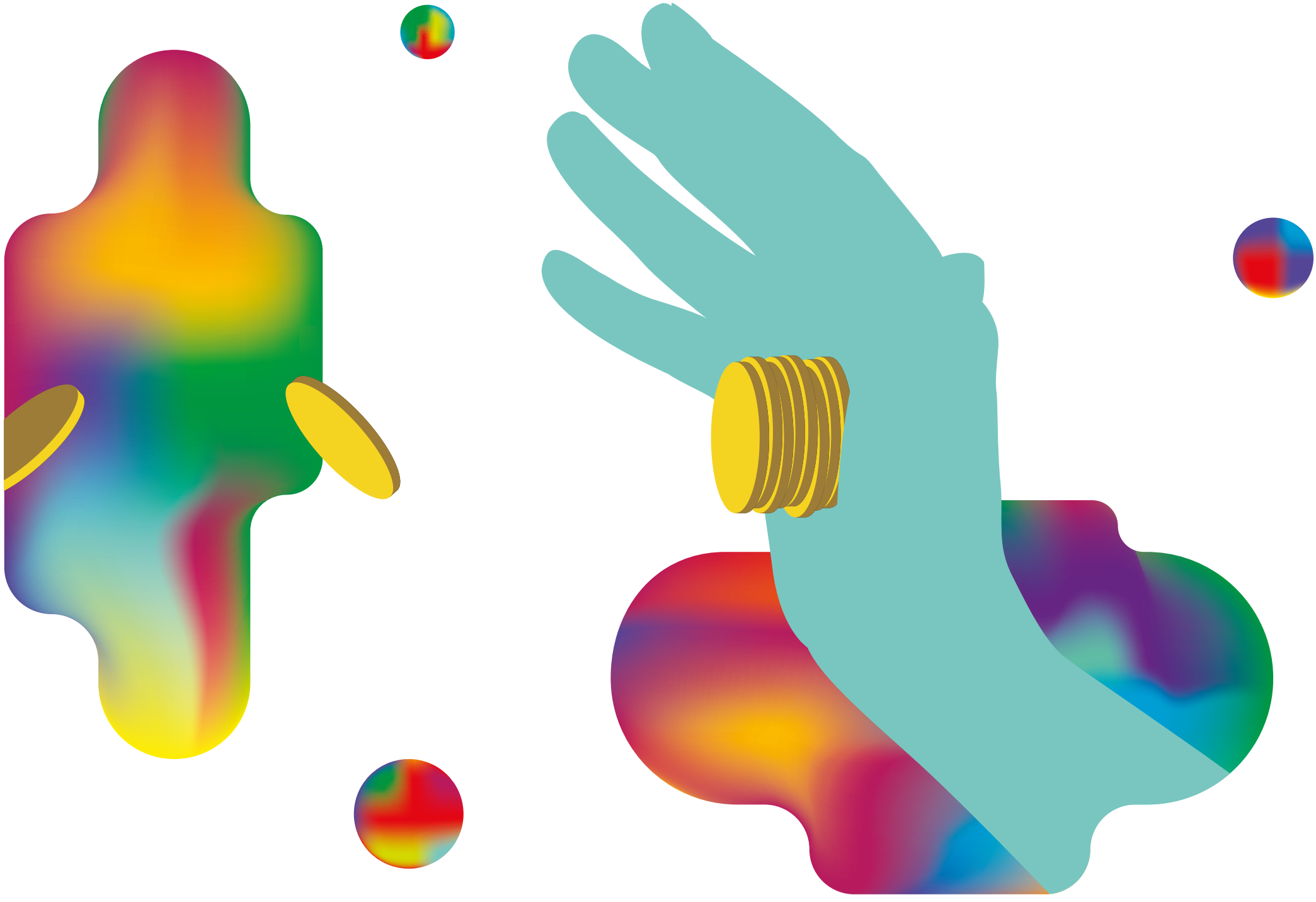
وسوف يستفيد ١١ بلدا في الإجمالي- بما في ذلك بوروندي ومصر وأثيوبيا وكينيا وأوغندا وزامبيا وزيمبابوي- إلى حد بعيد من عمليات تحليل السوق المعمقة بينما سوف تحصل البلاد النموذجية الأربعة (بنين وغانا والسنغال ومدغشقر) على المعونة الفنية ميدانيا لتنفيذ المشروعات.

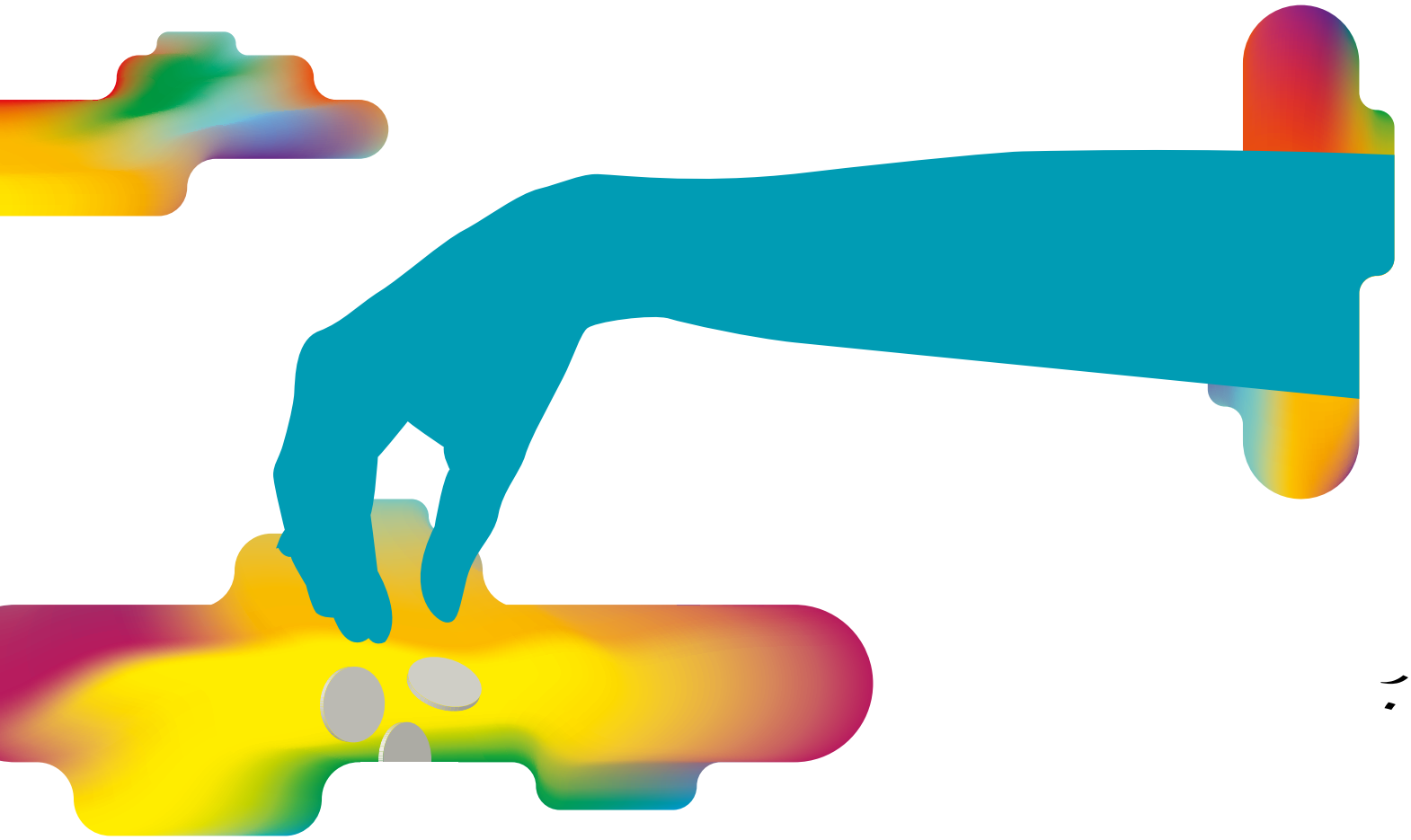
«نحن نبني الأساس لنهج تدريجي يسمح للبلاد أن تفعل ما تريد القيام به بطريقة جيدة»، على حد ما شرح السيد هانس بون، الأخصائي البريدي وأخصائي التحويلات مع الصندوق الدولي للتنمية الزراعية (إيفاد). وأضاف: «إن التركيز على النتائج قصيرة الأجل، التي سوف تكون حاسمة فيما يتعلق باتخاذ القرار بخصوص الخطوات التالية بعد استكمال المشروعات النموذجية. وسوف يوفر نجاحها الأساس للتحسين».

وبالنسبة للجزء الذي يخص الاتحاد البريدي العالمي في هذا المشروع متعدد الشركاء، فسوف يضمن الاتحاد أن تكون المعونة الفنية متوافقة مع إطار اتفاق خدمات الدفع البريدية.

و«سوف يستهدف المشروع أجزاء من الشبكة البريدية وهي الأجزاء التي ربما تحتاج بنيتها القاعدية التقنية التحسين والاحتفاظ بالعاملين بحيث يصير المستثمرون البريديون على استعداد لنمو النشاط التجاري للخدمات المالية البريدية»، على حد ما قال سيرغيي نانبا، المنسق، الخدمات البريدية المالية في الاتحاد البريدي العالمي.

إن جزءا من هذه الرحلة نحو التحويلات معقولة الثمن من أجل المستثمرين المعينين توصلهم بشبكة الدفع البريدية الإلكترونية على الصعيد العالمي (WEPPN) بالاستعانة





ببرمجيات النظام المالي الدولي IFS، على حد ما أشار السيد ألكسندر رودريغز، مدير برنامج الخدمات المالية البريدية بالاتحاد البريدي العالمي.

المشاركون

انطلق المشروع في أفريقيا في الآونة الأخيرة مع أبحاث تتم حول السوق تجريها شركات متخصصة ميدانيا في ١١ بلدا مشاركا. وقد تم إجراء حوالي ٥٠٠ لقاء في كل واحد.

وقد قال السيد بون من الإيفاد: «إن النتائج في البلاد النموذجية مهمة حقًا، فهي تقدم لمحات عن النقاط القوية في شبكة مكاتب البريد وأين توجد التحديات وأين توجد المنافسة وكيف ينظر المستهلكون لمكتب البريد».

ومن ناحيته، قال بريد السنغال إن المبادرة قد تسمح بمعالجة التحديات في مجالات كان البريد يعمل فيها بالفعل ولكن حيث يجب مضاعفة الجهود. وقد قال السيد ساليو فيديور، مدير الدراسات والمشروعات بالبريد: «سوف يتيح المشروع للبريد السنغالي أن يصير مؤسسة تجارية حديثة قادرة على توفير منتجات مالية مبتكرة وأن تتنافس مع الأطراف الأخري في السوق».

وقد يتضمن ذلك مراجعة «ممارسات النشاط التجاري في شريحة تحويل الأموال وتحسين خدمة الزبون بجعل المنتجات والخدمات في متناول اليد وقابلة للنفاذ»، وفقا لما قاله السيد فيديور.

كما أن العاملين البريديين قد يستفيدون. «فسوف يتم تأهيل العاملين بطريقة أفضل، خصوصا بتوفير التعليم المالي لعدد كبير من الزبائن في المناطق الريفية، الذين يتلقون الكثير من الأموال من تحويلات السنغاليين في المهجر»،على حد ما قال السيد فيديور .

وفي جميع البلاد النموذجية، سوف يتم تحديث تقنيات الاتصال والإعلام. و«سوف يتيح المشروع للبريد أن يدخل تحديثا تاما على بنيته القاعدية التقنية على مستوى مكتب البريد»، على حد ما قال السيد فيديور متحدثا عن وضع السنغال.

وتدرك بينين، وهي بلد نموذجي آخر، التحديات التي يثيرها الابتكار التقني عندما يتعلق الامر بتقنية الاتصال والإعلام ولدى هذا البلد استراتيجية موضوعة من أجل تعزيز إمكانية الاتصال لتقنية الاتصال والإعلام عبر الشبكة البريدية. «(وكمثل)... الشراكة في مجال تقنية الهاتف الجوال تقدم إمكانية الوصول إلى أكثر من ستة مليون زبون كامن في المناطق الريفية

والمناطق الحضرية»، على حد ما قال السيد بيهانزين كلوتير، مدير الخدمات المالية في البريد.

أما الفائدة بالنسبة للزبائن فهي واضحة وفقا للسيد فيديور من بريد السنغال. «فيمكنهم أن يتوقعوا رؤية ثرواتهم تتزايد بفضل خفض تكاليف التحويلات المالية. كما أن إمكانية النفاذ للخدمات المالية البريدية خصوصا في المناطق الريفية، يقلل من الوقت الضائع المرتبط بالسفر غير الضروري (لاستلام التحويلات) الذي يتضمن بصفة معتادة خطر الحوادث والسرقة في الطريق»، على حد ما قال السيد فيديور.

ويرى السيد كلوتير أيضًا مستقبلا براقا أمام البريد «بتخفيض تكاليف التحويل وزمن المعاملة وكذلك التوسع في الشبكة لتشمل المناطق الريفية وإعادة دعم تشكيلة الخدمات، سوف يتحول بريد بينين إلى مؤسسة مالية بريدية تؤدي إلى نفاذ اندماجي ويعتبر نموها تنافسي في القطاع المالي»، على حد ما قال.

وقد ردد السيد فيديورنفس الفكرة حيث أوضح أنه: «إذا تم تحقيق المشروع، فيمكن أن يدعم الدولة في جهودها من أجل محاربة الفقر وتحقيق الاندماج المالي التام».

الصندوق الدولي للتنمية الزراعية (ايفاد)

يعالج الإيفاد الفقر ليس فقط كدائن ولكن أيضا كمحامي للفقراء الريفيين. ويوفر الأساس متعدد الأطراف كمنصة محورية عالمية لمناقشة أهم الموضوعات السياسية التي تؤثر على حياة الفقراء الريفيين.

وقد أنشأ الإيفاد خدمة لتمويل التحويلات هدفها هو زيادة الفرص الاقتصادية بالنسبة للفقراء الريفيين بالاستعانة بدعم وتنمية خدمات تحويل دولية و/أو داخلية مبتكرة وفعالة من ناحية التكاليف ويسهل النفاذ إليها. وتعمل هذه الخدمة بواسطة أموال إضافية يقدمها المانحون.

القيمة السوقية

في ٢٠١٣، بلغت التحويلات من الخارج إلى أفريقيا جنوب الصحراء ٣٢ مليار دولار أمريكي وفقا للبنك الدولي. وقد قيل: «إن أفريقيا جنوب الصحراء من المناطق القليلة في العالم حيث تعتبر المعونة الرسمية من أجل التنمية أكبرمن التحويلات وكليهما أكثر استقرارا سواء من الاستثمارات الأجنبية المباشرة أو من التدفقات المالية الخاصة. فلدى العديد من البلاد في المنطقة أعداد كبيرة من المهاجرين فيما وراء البحار، لديهم إمكانيات ادخار جوهرية يمكن أن يتم حشدها من أجل تمويل التنمية».

وتتنبأ المؤسسة بأن التدفقات إلى القارة قد تصل إلى ٤١ مليار دولار أمريكي في ٢٠١٦. إن مثل هذه التدفقات حيوية للاقتصاد على حد ما أشار الإيفاد . و«وفقا لأحدث بيانات للبنك الدولي، تتلقي أكثر من ١٢ بلدا في أفريقيا كفائض قدره ٥ في المائة من الناتج الداخلي الإجمالي من المهاجرين الذين يعيشون في الخارج» على حد شرح السيد ماورو مارتيني، موظف المتابعة والتقييم في القسم الاستشاري السياسي والفني لخدمة تمويل التحويلات بالإيفاد.

ومع ذلك، تظل التكلفة في التحويلات سواء إلى أفريقيا وبداخلها الأكثر ارتفاعا في العالم وفقا للأبحاث التي أجراها الصندوق الدولي للتنمية الزراعية (إيفاد) والبنك الدولي. وبما أن أكثر من ثلثي نقاط الدفع في المنطقة يسيطر عليها عدد قليل للغاية من مستثمري التحويلات المالية، تحاول بعض هذه الشركات أن تعمل على أساس قصر الحق عليها مع وكلائها كلما كان ذلك ممكنا وتحد بذلك التنافس. وكنتيجة، تقع أكثر الأروقة في العالم تكلفة في أفريقيا خصوصا في منطقة جنوب الصحراء.

أهمية استراتيجية

إن الصندوق الدولي للتنمية الزراعية (إيفاد) مقتنع بالأهمية الاستراتيجية للتعاون مع الاتحاد البريدي العالمي من أجل دعم تأثير التحويلات على التنمية في أفريقيا بالاستعانة بالشبكات البريدية. «ويلعب الاتحاد البريدي العالمي دورا رئيسيا في هذا المجال، خصوصا في تقديم التوجيه لبلاده الأعضاء»، على حد ما قال السيد مارتيني الذي أضاف مشيرا إلى أنه «بدمج الخبرة والموارد، سوف يتيسر لجميع الشركاء في المبادرة التدخل بفعالية لتلبية احتياجات كل مستثمر بريدي قومي».

واستعدادا للمستقبل، يقوم الإيفاد مع الاتحاد البريدي العالمي والشركاء الآخرين في مبادرة الخدمات المالية البريدية الأفريقية والشبكات البريدية بتنظيم أول مؤتمر أفريقي عن التحويلات والشبكات البريدية في ٤ و٥ مارس/آذار ٢٠١٥ بكيبتاون في جنوب أفريقيا. **ف.م**.

التعاون بين الاتحاد البريدي العالمي والصندوق الدولي للتنمية الزراعية (الإيفاد) في آسيا

نص : شنتال بريت

إن التعاون بين الصندوق الدولي للتنمية الزراعية (الايفاد) والاتحاد البريدي العالمي في مجال التحويلات قد بدأ في نطاق خدمة التمويل من أجل التحويلات في ٢٠٠٨. وقد تم إبرام مشروعين من هذه المشروعات في الآونة الاخيرة خلال شهر أغسطس/آب ٢٠١٣. وقد اختص أحدهما بتغطية آسيا الوسطى (كازاخستان وكيرغيزستان وطاجيكستان وأوزبكستان) وانصب الآخر على منطقة آسيا والمحيط الهادي (كامبوديا والهند وإندونيسيا ولاوس وماليزيا وفييتنام). وقد بدأ المشروع الذي تعلق بمنطقة آسيا والمحيط الهادي في مايو/أيار٢٠١٢ بمنحة قدرها ٥٠٠ ألف دولار قدمها الإيفاد. وقال السيد ألكسندر رودريغس، مدير برنامج الخدمات المالية البريدية بالاتحاد البريدي العالمي بهذا الصدد: «استطاع المستثمرون البريديون في كامبوديا والهند وإندونيسيا ولاوس وماليزيا وفييتنام إدخال تقنيات جديدة أو التوسع في تلك الموجودة من أجل توفير النفاذ إلى خدمات التحويل في إطار خدمات الدفع البريدية لديها».

وهناك أكثر من ٢٠ ألف مكتب بريد في المناطق الريفية متصلة ببلاد المشروع وكذلك ببلاد أخرى في المنطقة وخارجها. وقد تيسر للمستثمرين البريديين أن يقدموا للمستفيدين من التحويل والعمال المهاجرين نفاذا مفتوحا إلى الشبكة البريدية الإلكترونية العالمية لخدمات الدفع البريدي (WEPPN) للاتحاد البريدي العالمي. وقد فتح أيضا المستثمرون البريديون عمليات تبادل لخدمة الدفع الإلكترونية البريدية في المنطقة وعبرالشبكة العالمية (عمليات التبادل بين الجنوب والجنوب والشمال والجنوب). وقد ربطوا بين خدمات التحويلات والادخار وعملوا، حيثما كان ذلك ممكنا، على تطوير التحويلات النقدية إلى الحساب. وانخفضت تكاليف التحويل سواء بالنسبة للمرسل أو المستلم.

وكانت هناك تجربة في هذه المنطقة وشكلت تحديا من أكبر التحديات وهي تحديد إطار زمني واقعي لإنجاز المشروع. وكانت إحدى العقبات الرئيسية هي شراء معدات التقنية المعلوماتية وإقامتها حيث إن الأمر استغرق وقتا أطول من المنتظر، على حد ما بين السيد رودريغز. وكان يجب تعليم الموظفين البريديين كيفية استخدام التقنية الجديدة وتأهيلهم ليعرفوا كيفية عرض الخدمات الجديدة. وقد استغرق الأمر أيضا عاما ونصف العام على الأقل لربط ستة بلاد في منطقة آسيا والمحيط الهادي بشبكة الدفع الإلكترونية البريدية العالمية بالاستعانة ببرمجيات النظام المالي الدولي الخاص بالاتحاد البريدي العالمي. فهذا النظام يتيح للبريد أن يدير بفعالية التحويلات المالية البريدية الإلكترونية.

آسيا الوسطى

قام السيد باورتسهان إيمانوف من بريد كازاخستان، المستثمر المعين لكازاخستان، بالمساعدة في هذه التجارب فقد شارك هذا البريد في تنفيذ مشروع الاتحاد البريدي العالمي والإيفاد في كازاخستان وكيرغيزستان وطاجيكستان وأوزبكستان الذي استغرق سنتين لربط اتصاله.

وقد شرح السيد إيمانوف قائلا: «إن طاجيكستان على سبيل المثال لم يكن لديها حتى مكاتب بريد تلقائية قبل المشروع»، ثم أضاف: «للمرة الأولى في تاريخ هذا البريد وفي إطار مشروع الاتحاد البريدي العالمي والإيفاد ، يتم إنشاء شبكة مؤسسية ويتم إدخال الأداء التلقائي على عمليات التحويل المالية الإلكترونية الدولية بالاستعانة بالنظام المالي الدولي في مكاتب البريد».

وفي بعض الأنحاء من آسيا الوسطى، الطلب كبير بالنسبة لإرسال التحويلات إلى المناطق الريفية. وفي عام ٢٠٠٦، كان هناك أكثر من ستة ملايين نسمة يعيشون في مناطق غير حضرية في كازاخستان وأكثر من ٣ ملايين في كيرغيزستان وأكثر من ٥ ملايين في طاجيكستان وأكثر من ١٧ مليون في أوزبكستان. وفي هذه البلاد، المستثمر المعين هو الذي يقدم خدمة التحويلات والدفع للتحويلات والمدفوعات فهو الوحيد الموجود في المناطق الريفية.

وفي ٢٠١١ ، كانت طاجيكستان البلد الذي يوجد لديه أعلى حجم من التحويلات المالية الدولية كنسبة مئوية من الناتج القومي الإجمالي تصل إلى ٤٧ في المائة بينما شغلت كيرغيزستان المرتبة الثالثة بـ ٢٩ في المائة وفقا لتقرير البنك الدولي «موجز الهجرة والتنمية». وبعد سنة من ذلك، زادت هذه الأرقام لتصل إلى ٤٨ في المائة من الناتج القومي الإجمالي بالنسبة لطاجيكستان ولـ ٣١ في المائة بالنسبة كيرغيزستان.

وكنتيجة للمشروع الذي أطلق خلال شهر نوفمبر /تشرين أول ٢٠١١ بمنحة من الإيفاد تبلغ ٢٥٠ ألف دولار أمريكي، تم ربط المستثمرين البريديين بكازاخستان وكيرغيزستان وطاجيكستان وأوزبكستان بشبكة الاتحاد البريدي العالمي WEPPN. وإثر افتتاح أروقة جديدة في المنطقة وتطوير النفاذ إلى خدمات الدفع في المناطق الريفية، تم وصل شبكات قومية إضافية مما خفض من زمن تسليم الدفع والتكلفة العامة للنفاذ بالنسبة لخدمة التحويلات.

الآداء التلقائي

قام فريق المشروع بالتقدم في الأداء التلقائي لمكاتب البريد الريفية بالبلاد الأربعة المشاركة. وقام بشراء معدات جهاز الحاسوب مثل جهاز الخادم (سيرفر) من أجل إنشاء غرف للخادم (سيرفرات) وأدخلوا النظام المالي الدولي IFS لدى المستثمرين البريديين في كيرغيزستان وطاجيكستان. وعدلوا البرمجيات والبرنامج البيني (إنترفيس) في أوزبكستان وكازاخستان. ولإنشاء نظام تلقائي، كان على فريق المشروع أولا أن ينشئ شبكة بالنسبة للبريد وأن يشتري ويركب المعدات المادية الخاصة بالخادم وأن يدخل تفاصيل البرمجيات في الخادم وأن يدرب العاملين.

إن مثل هذه العمليات تتطلب تطوير الإجراءات والمستندات الداخلية وتطبيق الأنظمة على الخدمات المقدمة وكذلك تأهيل العاملين الفنيين والتشغيليين لدى المستثمرين البريديين المعنيين. علاوة عليه، يلزم تجربة البرمجيات ويجب أن يتفق المستثمرون البريديون على شروط تبادل التحويلات المالية البريدية الإلكترونية.

وقد بدأ المشروع بنجاح في عملية تبادل تشغيلية بتحويلات مالية بريدية إلكترونية دولية بالاستعانة بالنظام المالي الدولي للاتحاد البريدي العالمي IFS في كيرغيزستان وطاجيكستان. وقد تم التوسع في النفاذ إلى النظام المالي الدولي بالاستعانة بالشبكة البريدية في أوزبكستان وبدأ في تقديم التحويلات المالية البريدية العاجلة الدولية والتحويلات المالية الإلكترونية COD في كازاخستان، على حد ما بيّن السيد إيمانوف الذي أضاف مشيرا إلى أن الأداء التلقائي في طاجيكستان لن يجلب فقط فوائد جوهرية بالنسبة للمقيمين في المدن وفي المناطق الريفية بالبلد ولكن أيضا بالنسبة لما يقرب من ٨٠٠ ألف مهاجر يعيشون في الخارج. وقال أيضا: «أتاح مشروع التعاون بين الاتحاد البريدي العالمي والصندوق الدولي للتنمية الزراعية (الإيفاد) حل بعض المشاكل المهمة في كل بلد على حدة إلا أن البلاد في المنطقة ضافرت أيضا قواها بحثا عن الحلول التي قد تكون مفيدة بالنسبة للجميع في أماكن أخرى من العالم». **ك.ب.**

ارتفاع صرف المستهلك على الخدمات البريدية

كان عام ٢٠١٣ عاما غير معتاد بالنسبة للقطاع البريدي العام مع أحدث الاحصاءات التي نشرها الاتحاد البريدي العالمي والتي بينت أن الإيرادات قد زادت لتصل إلى ٤٣٢,٨ مليار وحدة من وحدات حقوق السحب الخاصة أي ٣ في المائة أعلى من العام الماضي بالقيمة الاسمية.

النص : فريال ميرزا

الرسوم البيانية دي غشتالتر

استمر الاتجاه نحو الانخفاض في الرواج العالمي لبريد الرسائل فقد تراجع هذا الرواج بنسبة ٢,٩ في المائة ليبلغ ٣٣٩,٨ مليار بعيثة بدءا من ٢٠١٢. وكانت الأحجام تتكون من ٣٣٦,٣ مليار بعيثة داخلية و٣,٥ مليار بعيثة دولية. ومع ذلك، كان هناك مظهر إيجابي- فبينما كانت الاحجام تتراجع كانت الأطنان تتزايد، وفقا للسيد جوزيه أنسون، الاخصائي الاقتصادي بالاتحاد البريدي العالمي.

«فقد انتقل ما يقدر بـ ٢٤٠ مليون رزمة صغيرة عبر تيار بريد الرسائل في عام ٢٠١٣»، على حد ما شرح السيد أنسون وهو يشير إلى الزيادة في التجارة الإلكترونية وبين بهذا الصدد أن «الأحجام العامة فيما يتعلق بعدد البعائث قد انخفضت ولكن الوزن المتوسط للبعائث أصبح أثقل».

وفي ٢٠١٠، كان الكيلوغرام من بريد الرسائل الدولي يتضمن متوسطا مكونا من ١٢,٢١ بعيثة. واليوم، يتكون نفس الوزن من ١٠,٨٨ بعيثة. قد تفسر هذه الزيادة في الوزن لماذا تدفق بريد الرسائل ما زال يشكل ٤٣,٤ في المائة من الإيرادات البريدية العالمية العامة في بعض المناطق. بل إن مساهمة بريد الرسائل في الإيرادات كان أكثر ارتفاعا. ويمكن رؤية ذلك في البلاد الصناعية حيث ساهم هذا التدفق بنسبة ٥٩,٦ في المائة في الإيرادات.

زيادة الطرود

نجم ما يقرب من ١٩ في المائة من الإيرادات من الطرود والمعدات اللوجيستية في عام ٢٠١٣ مع رواج إجمالي في الطرود يقدر بـ ٦,٧ مليار بعيثة. وقد نشأ الجزء الأكبر من التدفق الداخلي لـ ٦,٦ مليار بعيثة تمثل زيادة قدرها ٣,٧ في المائة. كما زادت الطرود الدولية ووصلت إلى ٦٧ مليون بعيثة محققة نسبة زيادة تبلغ ٥,٨ في المائة منذ عام ٢٠١٢.

وقد زادت أحجام الطرود في جميع مناطق العالم باستثناء آسيا والمحيط الهادي حيث لوحظ تراجعا طفيفا. «وقد يرجع ذلك إلى أن السوق تركز على شحن البضائع بواسطة خدمة البريد السريع أو البريد العاجل الدولي»،على حد ما قال السيد أنسون.

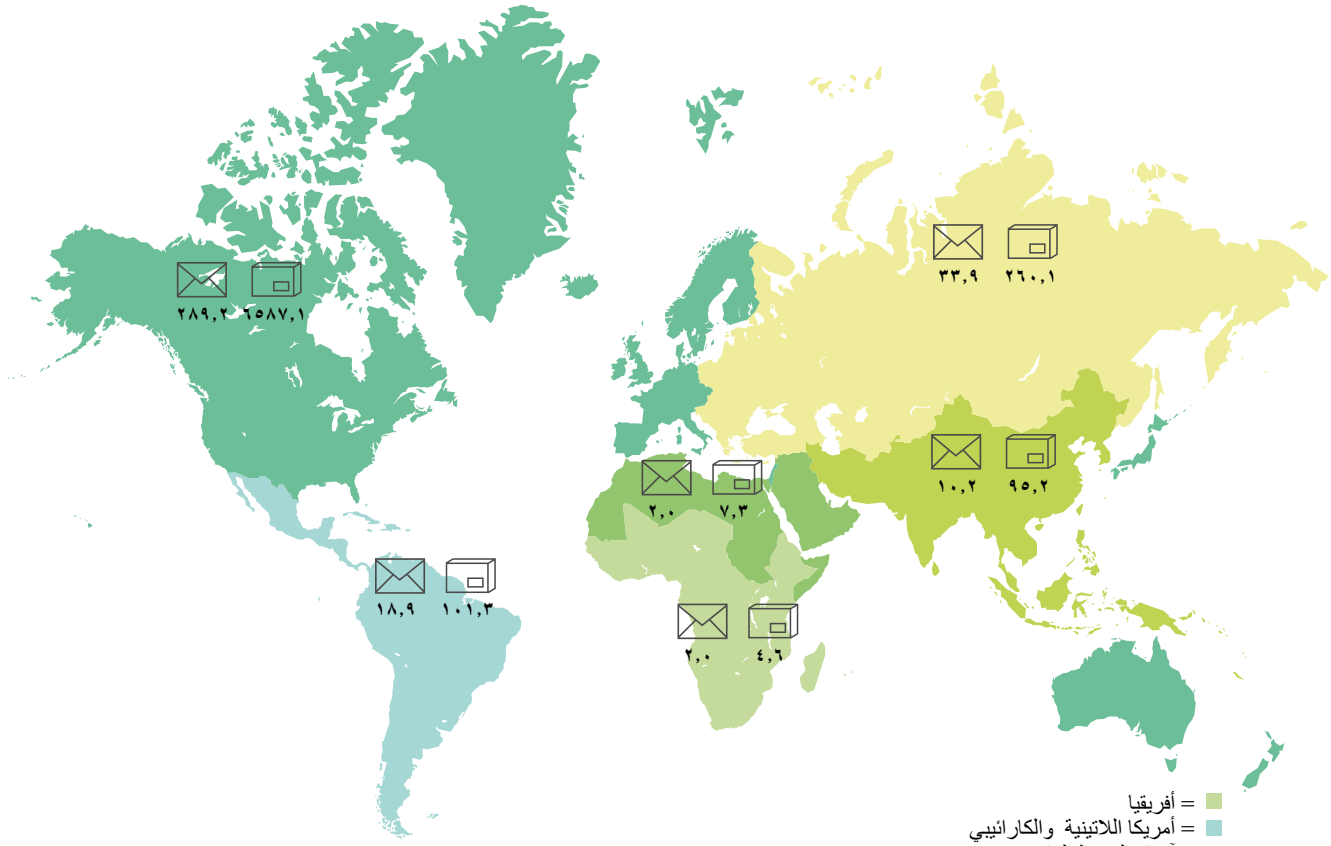
النفاذ

حققت الخدمات المالية البريدية ١٤,٥ في المائة من الإيرادات. وزادت نسبة «الخدمات الأخرى» من ٢١ في المائة في ٢٠١٢ إلى ٢٣,٥ في المائة من الإيرادات الإجمالية. وهي تغطي الخدمات غير البريدية مثل البيع بالتجزئة لبطاقات الهاتف المحمول (الموبايل) وما يشابهها.

وما زالت الشبكة البريدية تمتلك أكبرشبكة مادية في العالم لابل وقد نمت. وقد ظل حجم الشبكة البريدية العامة مستقرا في ٢٠١٣ وكان يضم حوالي ٦٦٣ ألف ومائتي مكتب بريد و٥,٤ مليون عامل يخدمون العالم. ويشكل الموظفون البريديون تقريبا ٧٠ في المائة من العاملين في المنشآت بينما الباقي يديره أشخاص ليسوا رسميا جزءا من المستثمر البريدي.

وفيما يتعلق بعدد السكان الذين يخدمهم كل مكتب بريد، فإن المتوسط العالمي كان ١٠,٧٤٧ عام ٢٠١٣ وظل النفاذ مستقرا في البلاد الصناعية (بما في ذلك اليابان وأستراليا وزيلندا الجديدة). وفي البلاد النامية التي تكون آسيا والمحيط الهادي، تراجع حاليا النفاذ. وفي أفريقيا، العكس كان صحيحا فقد زاد عدد الناس الذين يتمتعون بالنفاذ للشبكة البريدية في ٢٠١٣ بالمقارنة بالعام السابق. ومع ذلك، هناك ٤٤ في المائة بهذه القارة لا يتم التوزيع عليهم في محل الإقامة ويقومون بسحب بريدهم من مكتب البريد المحلي.

وهذه المرة، أجاب ١٥٠ من ١٩٢ بلدا عضوا على تحري الاتحاد البريدي العالمي السنوي عن حالة البريد. **ف.م**.

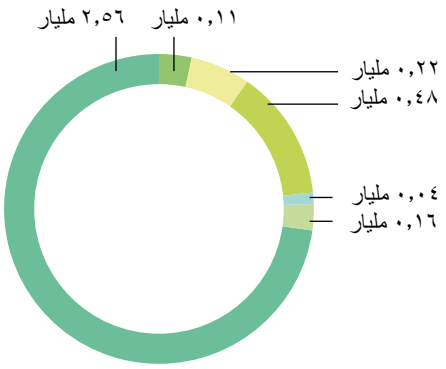


بريد الرسائل

إجمالي الرواج في ٢٠١٣: ٣٣٩,٨ مليار بعيثة

داخلي:
٣٣٦,٣ مليار بعيثة (٩٩,٠٠ ٪ من إجمالي الرواج)
٢٠١٢-٢٠١٣ : - ٢,٨٪

الخدمة الدولية:
٣,٥ مليار بعيثة (١٪ من إجمالي الرواج)
٢٠١٢-٢٠١٣ : - ٥,٦٪



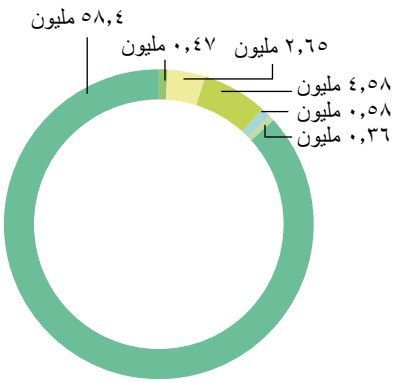
الأحجام الدولية: التقديرات بالنسبة لكل منطقة، ٢٠١٣

الطرود العادية

إجمالي الرواج في ٢٠١٣: ٦,٧١٥ مليار بعيثة

داخلي:
٦,٦٤٨ مليار بعيثة (-٩٩,٠ ٪ من إجمالي الرواج)
٢٠١٢-٢٠١٣: + ٣,٦٨ ٪

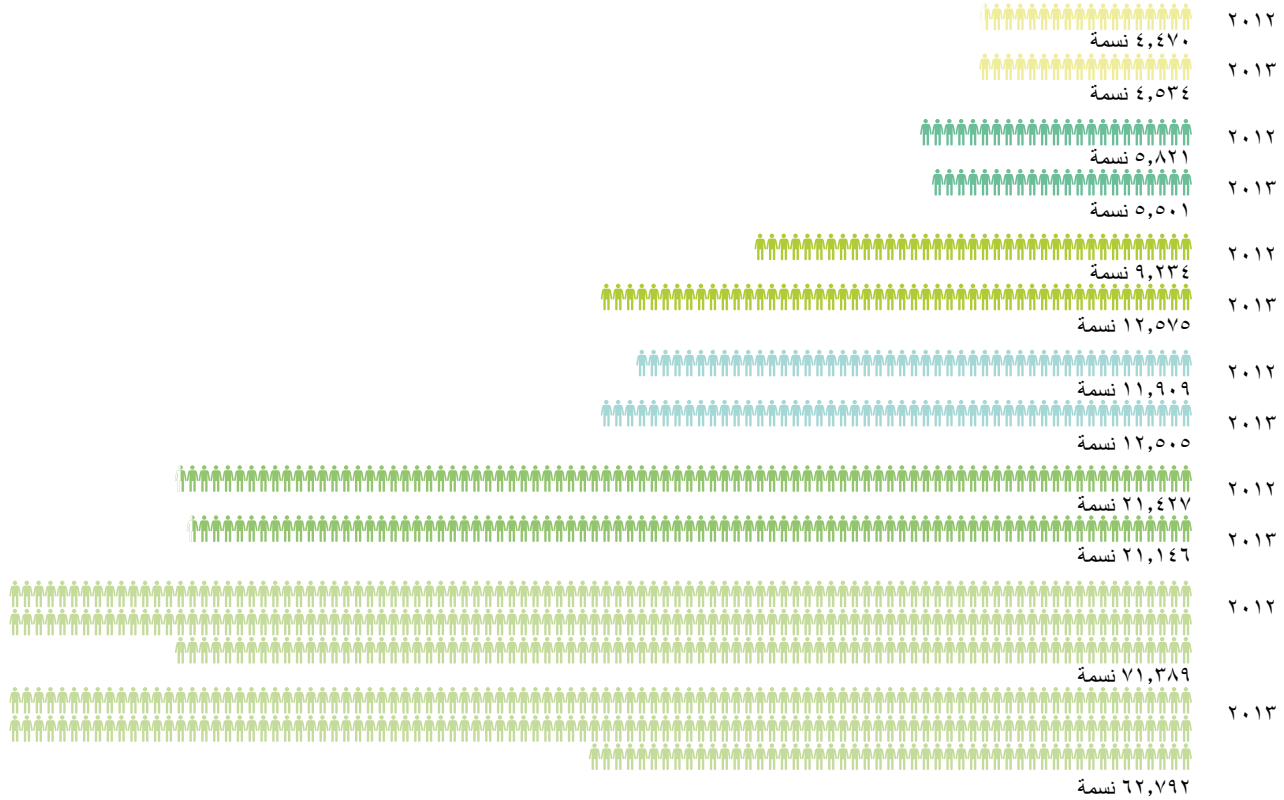
الخدمة الدولية:
٦٧ مليون بعيثة (١٪ من إجمالي الرواج)
٢٠١٢-٢٠١٣ : + ٥,٨ ٪



الأحجام الدولية: التقديرات بالنسبة لكل منطقة، ٢٠١٣

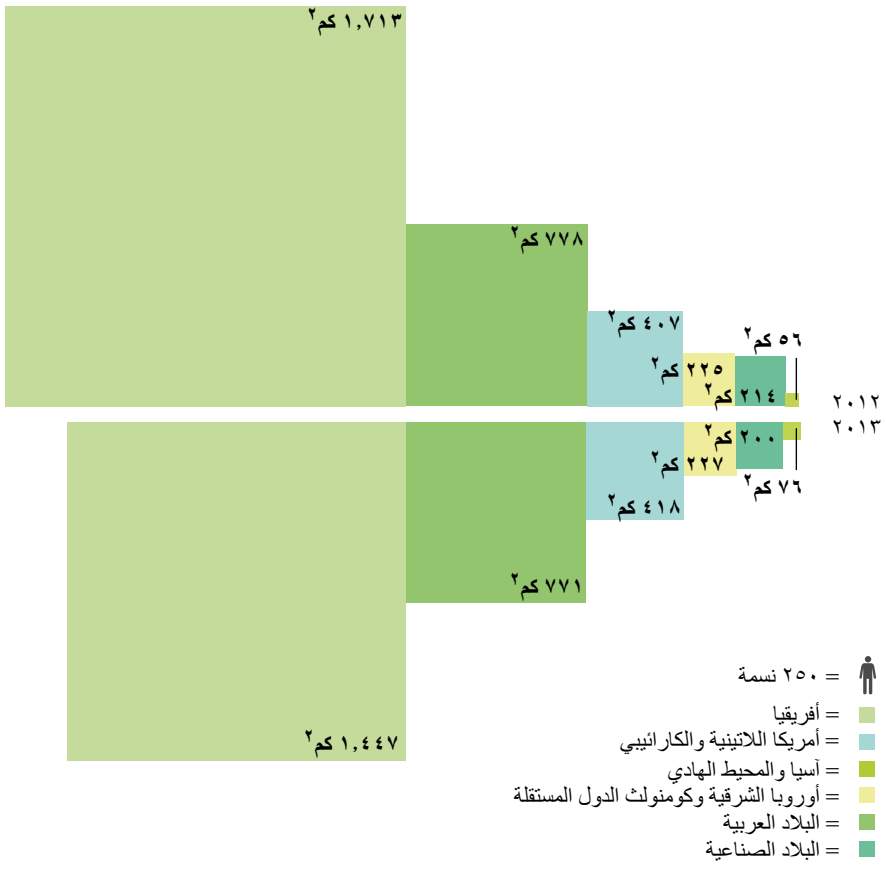
المتوسط العالمي ٢٠١٣ : ١٠,٧٤٧

عدد السكان بالنسبة لكل مكتب بريد



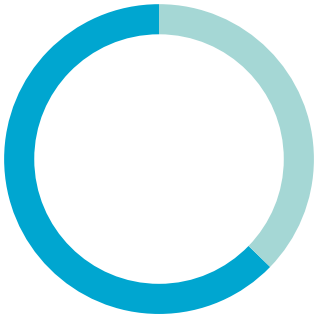
المتوسط العالمي في ٢٠١٣: ٥٠٢ كم٢

متوسط المساحة التي يغطيها كل مكتب دائم



التقديرات العالمية ٢٠١٣: ٦٦٣,٢٠٠

المكاتب البريدية

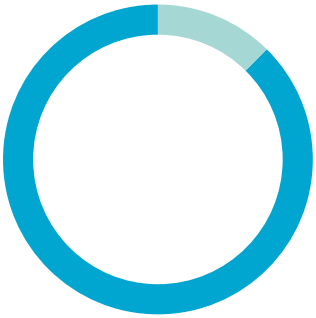


٤٤٨,٣٣٢ مكتب يعمل به موظفو الاستثمار البريدي (٦٧,٦ ٪)

٢١٤,٨٧٨ مكتب يعمل به أشخاص من خارج المستثمر البريدي (٣٢,٤ ٪)

التقديرات العالمية في ٢٠١٣ : ٥,٤ مليون

العاملون البريديون

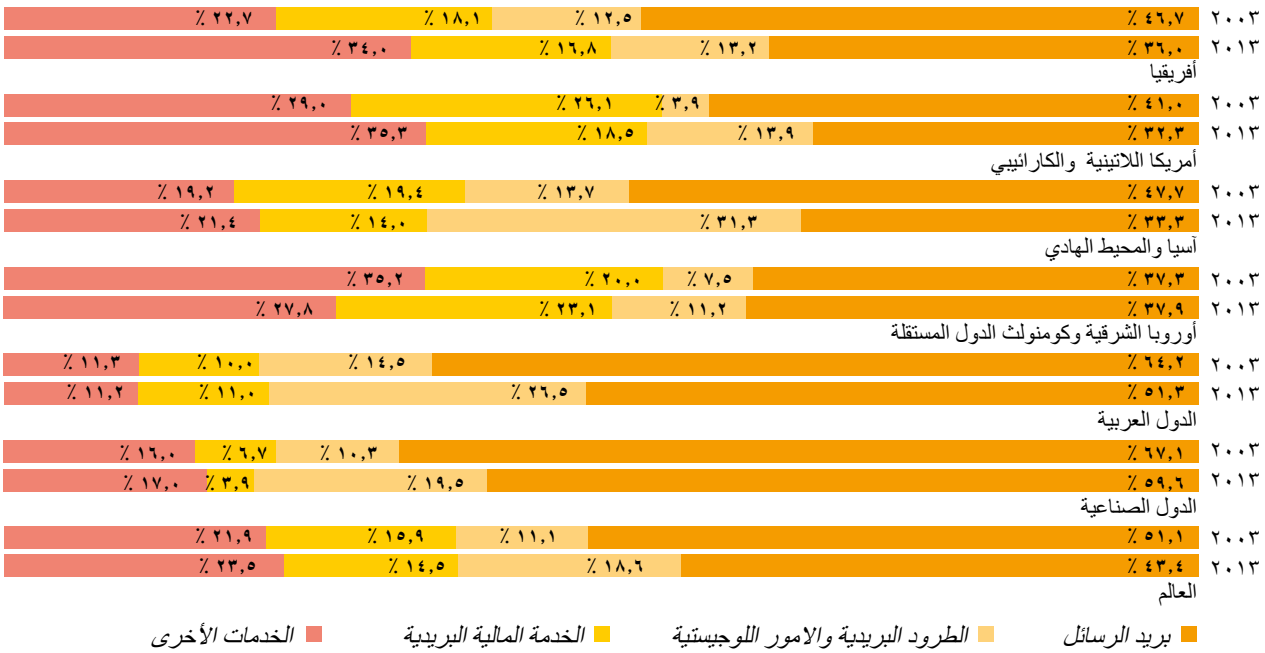


٤,٣٥ مليون يعمل لكامل الوقت (٨٠,٣ ٪)

١,٠٧ مليون لجزء من الوقت (١٩,٧ ٪)

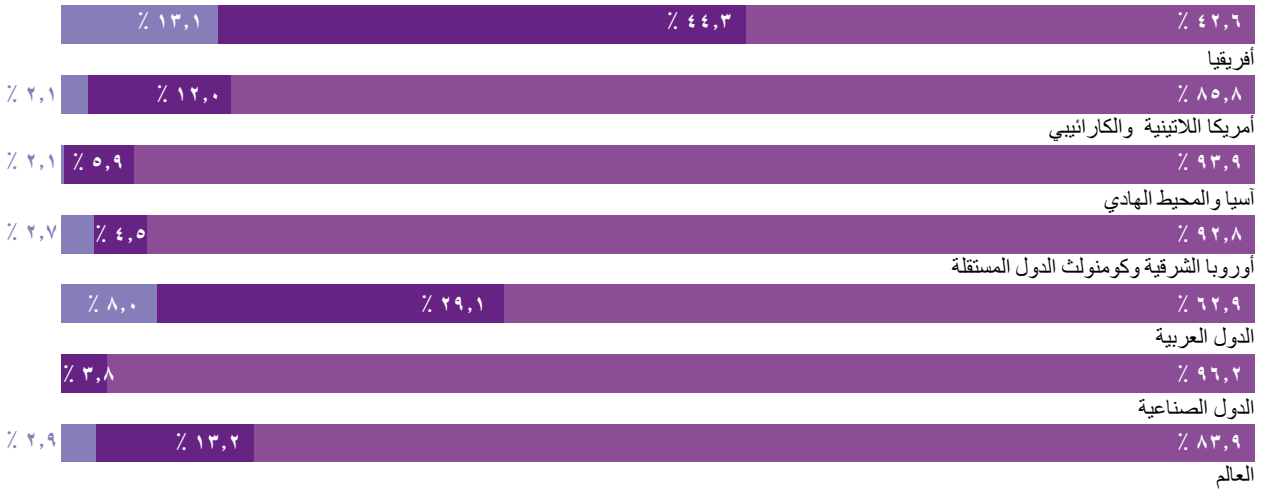
الحصة من الإيراد حسب المنطقة، ٢٠٠٣ و٢٠١٣ المتوسط البسيط للمستثمر المعين في كل منطقة

الدخل البريدي حسب خط النشاط



التقديرات حسب المنطقة ٢٠١٣، المتوسط الموزون حسب السكان

طرق توزيع البريد حسب المناطق



التجديد في نظام الرصد العالمي يبرز المعوقات

إن التجديدات الحديثة التي أدخلت على نظام الرصد العالمي الخاص بالاتحاد البريدي العالمي من أجل تتبع رحلة بريد الرسائل الدولي تساعد البريد السويسري على تحسين تحديد نقاط الإعاقة الكامنة في تدفقات بريد الرسائل الدولي.

النص
دافيد
كوش

لقد سهلت هذه الوظائف الجديدة وضع تقارير بها تفاصيل أكثر تحدد أين ومتى يحدث التأخير في تدفقات البريد من طرف لطرف. وفي الواقع إن ذلك من ضمن الأسباب التي دفعت البريد السويسري لأن يقرر استخدام نظام الرصد العالمي فقط، ابتداء من ٢٠١٣. و«كانت هذه التطورات إيجابية للغاية كما كانت تكاليف قياسات نظام الرصد العالمي تنافسية»، على حد ما قال السيد ماريك فراني، مدير النوعية للبريد الدولي في البريد السويسري.

إن هذا النظام ساعد المستثمرين البريديين منذ عام ٢٠٠٩ على تحليل مستوى أدائهم في توزيع بريد الرسائل الدولي. ويشارك في نظام القياس عدد من الأفراد معروفين بأنهم «أعضاء اللجنة» التي ترسل وتستلم الرسائل التي تتضمن شرائح بالغة الصغر لتحديد الهوية بواسطة الترددات الراديوية (RFID). وكلما مرت إحدى هذه الرسائل التي تستخدم في التجربة من بوابة مقام بها هذا النظام – واحد من هوائيات المسح الضوئي المقامة في الخدمات البريدية حول العالم- يتم تسجيل موقعها لتحليله في قاعدة بيانات GMS STAR.

مناطق التوزيع

من قبل كان من الممكن رؤية النسبة المئوية من الرسائل التي وصلت إلى مقصدها في المهلة المحددة في مدينة ما. وبالنسبة للبريد السويسري، يعني ذلك أن GMS STAR من الممكن أن توفر البيانات بخصوص سرعة استيراد الإرساليات التي يتم قياسها من مكان قبول البريد بوحدة البريد الجوي بالبريد السويسري في الميناء الجوي بزيوريخ وبمكتب التبادل الرئيسي مما يقدم بيانات إحصائية عن التوزيع بالنسبة لسبع مدن رئيسية في سويسرا وهي بازل وبرن وجنيف ولوزان ولوتسرن وونترتور وزيوريخ. ولكن هناك إمكانية جديدة قد رفعت الحدود التحليلية للنظام بتقسيم هذه المدن إلى ما يسمى مناطق توزيع.

وهناك حالة أشار إليها السيد فراني وهي تراجع سرعة توزيع الرسائل في جنيف لأقل من المستويات المستهدفة. ومع ذلك، كشف تحليل إضافي أن النسبة المئوية من الرسائل التي وصلت في المهلة كانت مرتفعة في منطقتين من مناطق التوزيع الثلاثة بالمدينة. وبهذه الطريقة، يمكن السيطرة على أي عقبة مفاجئة في خط النقل إلى جنيف بما أن جميع الرسائل الدولية تتنقل هناك باتباع نفس الطريق. وقد أتاح ذلك فيما بعد للبريد أن يركز على المشاكل اللوجيستية في نطاق منطقة التوزيع الثالثة المذكورة. وقال السيد فراني: «إن مثل هذا التقرير يساعدنا في الإشارة إلى وجود مشكلة محتملة في هذا الجزء الخاص من النظام».

الرحلة مع التيار

يوفر تقرير GMS STAR بتعقبه مسار أية رسالة فردية فكرة عن العوائق في النظام – ويكشف فائدة تحليل التيار من قبل نظام الرصد العالمي GMS.

«فريق نظام الرصد العالمي نشط للغاية . فقد قام بتطوير أساس متين من البداية ولكنه لم يكتف بهذا النجاح».

ماريك فراني، مدير النوعية للبريد الدولي، البريد السويسري

يبدأ مسار الرسالة المارة بسويسرا بعد ظهر ٤ سبتمبر / أيلول ٢٠١٤ عندما تدخل مكتب تبادل زيوريخ- موليغن وفقا لتقرير GMS STAR. وتترك الرسالة الخدمة في الساعة ١٠,٤٧ مساءً وتصل بالسكك الحديد إلى مركز فرز جنيف بعد بضع ساعات حسبما بينت أجهزة قراءة الترددات الراديوية لتحديد الهوية RFID هناك. ثم يتم بنفس نظام جهاز القراءة الاستدلال على الرسالة في الساعة ٦,٤٢ صباحا من يوم ٥ سبتمبر/أيلول خلال الوقت الذي يجب فيه أن تكون الرسالة قد ذهبت إلى مكتب التسليم المحلي من أجل توزيعها على الزبون، حسبما أشار السيد فراني.

ولكن هناك مدخل آخر يكشف ان الرسالة قد تم الاستدلال عليها مرة أخرى في نفس مركز الفرز بجنيف في نفس فترة بعد الظهر ثم في اليوم التالي في الساعة الرابعة بعد الظهر. وفي هذه الأثناء، من المفروض أن تكون الرسالة قد تم توزيعها. وعليه يمكن للمستثمرين البريديين أن يستخدموا هذا النوع من البيانات في GMS STAR لتصحيح المشكلة في تيار بريد الرسائل حسبما قال السيد فراني وهو يشير إلى العمل التصحيحي الذي تم في الخدمة المعنية. «فيمكن لأي أحد أن يتوجه إلى مدير مركز الفرز المعني ويقول له: إن لديك مشكلة هنا» على حد ما بين السيد فراني الذي أشار مضيفا «لدينا بعض الأمثلة فرجاءً اعملوا على إصلاحها».

وضوح الرؤية الداخلية

وقد شكل التصفير في منطقة التوزيع مجرد لمحة أولية. فهناك سمة أخرى أبرزت المشاكل في النظام بعمق أكبر بحشد البيانات حول مسارات الرسائل الفردية. وقد تم الحصول على هذه البيانات من بوابات RFID المتواجدة في الخدمات الداخلية المختلفة للنظام البريدي السويسري. «فبكل نقطة دخول أو خروج ..... بالنسبة لكل نقطة من النقاط اللوجيستية المعنية، لدينا بوابات من هذا النوع يمكن أن تحدد متى تصل الشحنات ومتى تترك الخدمة»، كما بين السيد فراني. ويعرف ذلك في لغة نظام الرصد العالمي «بوضوح الرؤية الداخلية».

وبما أن الحكومة السويسرية تطلب من البريد أن يفي بمعايير التوزيع المرتفعة- أي ٩٧,٦ في المائة من الرسائل الداخلية يجب أن توزع في المهلة المحددة- فإن المستثمر المعين لديه بالفعل شبكة ممتدة من بوابات نظام RFID بحيث يتاح له أن يرصد بأسلوب دقيق هذه التدفقات الداخلية ذات الاحجام الكبيرة. وكان التحدي يكمن في استخدام أجهزة القراءة الداخلية وعددها ٦٠٠ في الإجمالي - من أجل قياس تدفقات البريد الدولي إلى سويسرا بادماج البيانات في GMS STAR. إن الربط بين النظامين قد تم إنجازه بالتعاون بين البريد السويسري والاتحاد البريدي العالمي وشركة خاصة تدير نظام RFID الداخلي. وتتيح البرمجيات التي تم تطويرها بصفة مشتركة لقاعدة البيانات أن تتلقى المعلومات من أجهزة القراءة الموجودة في «المرحلة الأخيرة من التيار». ويساعد ذلك البريد السويسري على تحديد المشاكل وتصحيح مثل هذا الركود الذي وقع في إحدى مناطق التوزيع بجنيف.

الطريق إلى النوعية

يتم سنويا إرسال أكثر من ٥ آلاف رسالة تجريبية GMS لحوالي ٣٠عضوا في اللجنة بسويسرا ويولد ذلك ثروة من المعلومات تساعد البريد على توجيه عناية سريعة إلى المشاكل اللوجيستية. وقد أشاد السيد فراني بالاتحاد البريدي العالمي لمساهمته غير المباشرة في إرضاء الزبون بالاستعانة بهذه الابتكارات الجديدة في نظام الرصد العالمي GMS. إن حسن التعاون بين الفريق المسئول عن نظام الرصد العالمي في نطاق الاتحاد البريدي العالمي قد ساعد أيضًا في هذا المجال وأضاف السيد فراني قائلا بهذا الصدد: «إن الفريق نشط للغاية. فقد طور أساسا متينا للغاية من البداية ولكنه لم يكتف بنجاحه الأول»، «فمازال يعمل على تطوير النظام ليصير استخدامه أكثر سهولة بالنسبة لمن يتعامل معه وما زال يدعم المستثمرين ليمكنهم أن يحددوا بطريقة أفضل المشاكل والتأخير في السلسلة الاستثمارية».

د.ك.

الدعم الذي يموله الاتحاد البريدي العالمي يحسن الخدمة

هناك مشروعان يمولهما الاتحاد البريدي العالمي يساعدان المستثمر المعين لسلوفاكيا على تحسين إدارة التدفقات المتزايدة لبريد الرسائل الدولي بسبب التجارة الإلكترونية بما أن البريد يجاهد من أجل توفير خدمة سريعة في سوق بريدية تنافسية تم أخيرا تحريرها.

نص إضافي:
دافيد كوش

قام الاتحاد البريدي العالمي خلال شهر نوفمبر/ تشرين ثان بتكريم المشروعات التي صممت من أجل الإسراع بتصدير البريد الدولي في مكتب تبادل سلوفاكيا الرئيسي وذلك لأن هذه المشروعات قد حسنت الخدمة في هذا البلد التي يقع في أوروبا الشرقية. وقد تلقى البريد شهادتين من مجلس أمناء صندوق تحسين نوعية الخدمة التابع للاتحاد البريدي العالمي يقر فيه بنجاح المشروع.

إدخال الأداء الآلي

ساعد التمويل المقدم من صندوق تحسين نوعية الخدمة البريد في سلوفاكيا على اقتناء معدات جديدة من اجل مكتب التبادل الرئيسي في براتيسلافا ، العاصمة. وهناك قائمة من المشتراوات تبلغ قيمتها حوالي ٥٠٠ ٦٧ دولار أمريكي تتضمن آلة كهربائية للرفع المنخفض و ٢٠ قفص أكناف والعديد من عربات الترولي بأربع عجلات وآلة ربط والعديد من أنواع المعدات الأخرى. وقد وصفها السيد يان كولار، رئيس الشئون الدولية والتنظيمية بالبريد، بأنها «معدات نموذجية لازمة للعمليات اليومية في مكتب التبادل».

وقد جعل هذا المشروع عمل معالجي البريد في المؤسسة أكثر فعالية، على حد ما أشار السيد كولار، المنسق القومي لصندوق تحسين نوعية الخدمة في سلوفاكيا الذي صرح في لقاء مجلة الاتحاد البريدي قائلا: «لقد ساعدهم إدخال الأداء الآلي على تحسين إنتاجيتهم ونوعية الخدمة». وبما أن السلع التي تضم صواني البريد والمشتراة موحدة قياسيا، على حد قوله، فيمكن استخدامها بسهولة مع معدات بريدية أخرى.

أما النتائج، فقد كانت ممتازة. وقد أشار تقييم مستقل للمشروع قام به صندوق تحسين نوعية الخدمة إلى أن زمن تفريغ العربة قد تراجع من ٨٥ دقيقة في ٢٠٠٧ إلى ٣٠ دقيقة في ٢٠١٣ وأتاح هذا الإنجاز للبريد تجنب التأخير في برنامجه الزمني للطريق.

رفع مستوى التقنيات المعلوماتية

هناك مشروع ثان أتاح للبريد أن يحسن إرسالياته الدولية لبريد الرسائل بالاستعانة ببرنامج امتداد للنظام المعلوماتي الموجود بالبريد. قبل التصدير، تقوم الوحدة النموذجية للبرمجيات تلقائيا بإرسال البيانات إلى الميناء الجوي في البلد المجاور النمسا التى تتولى معالجة جميع البريد الجوي السلوفاكي ويقع الميناء الجوي لفيينا على بعد ٥٠ كم تقريبا من براتيسلافا. وتتيح البيانات لنظير البريد السلوفاكي من البريد النمساوي في الميناء الجوي أن يحضر عملية التصدير باستخدام اليد العاملة والنقل على الوجه الأمثل.

وقد أتاحت التقنية التي يبلغ سعرها المحدد بأكثر من ٧١ ألف دولار أمريكي والتي تم تطبيقها لأول مرة في ٢٠١٠، للبريد أن يحقق هدفه بالنسبة لخفض وقت التصدير الدولي إلى أكثر من النصف، فقد تراجع من ٥٠ دقيقة إلى ما يصل بالكاد إلى ٢٠ دقيقة. وتعتبر البرامج الزمنية الصارمة للرحلات الجوية أن كل لحظة يتم توفيرها ثمينة، على حد ما أشار السيد كولار. «فانت تحتاج لكل دقيقة في العمليات التي يقوم بها مكتب التبادل». وتضفي عمليات التصدير المذكورة على البريد ميزة تنافسية، على حد قوله. «واليوم، هناك ضغط كبير يمارس لتقليل مدة العبور بالنسبة للبريد».

يستفيد الزبائن من خدمة أفضل (صورة: بيتر زيلينزاك)

ارتفاع مفاجئ على الصعيد الدولي

مر البريد بارتفاع مفاجئ وكبير في الأحجام الدولية خلال العشر سنوات الماضية، فقد تضاعفت البعائث الواردة مرتين وارتفعت من ١٥ مليون في ٢٠٠٣ إلى أكثر من ٢٥ مليون في ٢٠١١. وزادت أيضًا البعائث الصادرة أكثر من ذلك فقد ارتفع عددها من ١٠ مليون إلى أكثر من ٢٥ مليون خلال نفس الفترة. وفي ٢٠١٣، استمر النمو بإيقاع سنوي يقارب ٣,٥ في المائة بالنسبة للبعائث البريدية الدولية. وأشار السيد كولار ملاحظا إلى أن المشروعات التي يرعاها صندوق تحسين نوعية الخدمة قد ساعدت بريد سلوفاكيا على معالجة مثل هذه الأحجام المتزايدة.» بالاستعانة بهذا الأداء الآلي، يمكن للبريد أن يقبل كمية أكبر من البعائث البريدية»، على حد قوله.

التحول في السوق

لقد تغير موقع البريد بالسوق في السنوات الأخيرة نظرا للتحرير الذي طبقه الاتحاد الأوروبي على القطاع البريدي، مع انخفاض تدريجي في بعض الفئات من البعائث البريدية التي كانت فيما قبل مخصصة للبريد ثم، في ٢٠١٢، استبعادها تماما. وبما أن الإيرادات من «المجالات المخصصة»السابقة لم تعد تساعد في تمويل الالتزام بالخدمة الشمولية (USO)، فقد خلق التغيير مشكلة تمويل بالنسبة للمستثمر المعين الوحيد في سلوفاكيا، كما صرح السيد كولار.

ولتعويض الخسارة، يدفع المستثمرون البريديون أموالا لصندوق تديره الدولة ومن المفروض أن خدماته «قابلة للتبديل» مع الخدمة الشمولية. ويمكن للبريد النفاذ إلى الصندوق إذا كانت التكاليف الصافية الناجمة عن تمويل الالتزام بالخدمة الشمولية «تثير عبئا ماليا غير عادل»، حسبما تمت الإشارة في التقرير السنوي لعام ٢٠١٣ للبريد. أما إذا حدث عجز في هذا الصندوق، فالدولة، حسب ما شرح السيد كولار، عليها تغطيته.

وحتى الآن، تجاوز البريد التغييرات التي طرأت على السوق مع تلبية هدف آخر وهو تجنب حالات الطرد الجماعي. وقد عادت المؤسسة التي تمتلكها الدولة إلى اللون الأسود عام ٢٠١٣ فقد حققت أرباحا بلغت ٤ مليون يورو (٤,٩ مليون دولار أمريكي) بعد سنوات عديدة متتالية من الخسائر. وأشار المستثمر المعين إلى زيادة النشاط في الخدمات البريدية الدولية لديه كعامل رئيسي في النتيجة الإيجابية. وعلى وجه الخصوص، لاحظ السيد كولار زيادة سنوية تجاوزت الـ ٢٠٠ في المائة في البعائث من البلاد الآسيوية.

ومع ذلك، ما زال يجب على البريد أن يأخذ بعين الاعتبار سوق تتضمن أكثر من ٢٠ شركة بريدية مسجلة. وأفاد السيد كولار: «إن المنافسة شديدة للغاية»، ثم أضاف أن أهم التحديات محسوبة مسبقا خصوصا في مجال سوق التجارة الإلكترونية. «نحن نتوقع عددا أكبر من المستثمرين الذين يتعاملون مع الطرود»، على حد قوله.

وقد قدمت صناديق تحسين نوعية الخدمة من أجل تحسين أداء بريد- الرسائل على الصعيد الدولي مساعدة مهمة بما أن البريد يميل لأن يصرف أموال رأس المال النادرة لديه على الخدمة الداخلية. «إن هذه الأموال تساعدنا على موازنة هذا الوضع في الاستثمار بين الخدمات البريدية الداخلية والخدمات البريدية الدولية وتحسين نوعية الخدمة وكذلك بلوغ مستوى الأداء المطلوب من جانب بريد الرسائل الدولي»، على حد قوله. **د.ك**.

الدانمارك تفوض البريد الرقمي بكل شيء

صارت الدانمارك أول بلد في العالم يجعل من الإجباري بالنسبة لمواطنيه امتلاك صندوق بريد إلكتروني.

النص: فنسان لاندون

منذ شهر نوفمبر /تشرين ثان، يجب على كل فرد تجاوز الخامسة عشر عاما ولديه رقم الهوية الشخصية الدانماركية أن يسجل نفسه في البريد الرقمي بحيث يمكنه التواصل مع السلطات العامة.

وسواء لتغيير العنوان أو لتقديم طلب للعناية بالطفل أو الدعم المنزلي أو معاش التقاعد أو ترخيص بناء أو الاطلاع على الضرائب أو اختيار طبيب أو السفر من الدانمارك، فأي بريد أو معلومات يتم الحصول عليها من المجلس أو المستشفى أو سلطة الضرائب، SKAT ، يتم إرسالها إلكترونيا فقط. «إن هدفنا واضح وهو الوصول لأن يصير الاتصال المكتوب مع القطاع العام رقميا بنسبة ٨٠ في المائة في نهاية عام ٢٠١٥»، على حد ما قال السيد لارس فريل- بيترسن، رئيس الوكالة الدانماركية لإدخال الأداء الرقمي. ومن المنتظر أن يوفر البريد الرقمي للقطاع العام، منذ الآن فصاعدا، ما يقرب من ١٣٠ مليون يورو كل عام.

الأرباح

يتم استبعاد البريد الورقي والتحول إلى المراسلات الرقمية بسرعة كبيرة وآمنة وفعالة، على حد ما قالت الحكومة. أما الفائدة التي يجنيها المواطنون الدانماركيون فهي أنه يمكنهم الحصول على كل بريدهم المهم من موقع واحد آمن بلا بريد غير مرغوب فيه ويمكنهم الاحتفاظ بمستنداتهم إلكترونيا طالما يريدونها. و«يمكن للسلطات العامة أن توفر للمواطنين بالاستعانة بخدمة ذاتية على الخط خدمة حديثة وأكثر مرونة»، على حد ما قال السيد فريل – بيترسن، الذي أضاف أن الناس الخواص وكذلك رجال الأعمال بدأوا من قبل استخدام خدمات الإنترنت من كافة الأنواع بكثافة.

وللإعلان عن التغيير، نظمت الحكومة حملة ضخمة للتأكد من أن كل المواطنين يدركون حدوث الانتقال وذلك بإجراء تحريات متواصلة لمعرفة ما هي القطاعات من السكان التي مازالت في حاجة للاستهداف. وفي أول نوفمبر/ تشرين ثان، ٦٥,٩ في المائة من ٤,٧ مليون دانماركي فوق الخامسة عشر قد سجل نفسه في البريد الرقمي و١٠,١ في المائة قد تم إعفائه بينما ٢٤ في المائة تم تسجيله تلقائيا.

وتتضمن الإعفاءات من يعاني من صعوبات لغوية أو من يعاني من الإعاقة وتم تسجيلهم على أنهم يعيشون خارج الدانمارك أو على أن ليس لديهم نفاذ لأي جهاز حاسوب مزود بإنترنت مناسب في محل إقامتهم. وسوف يستمر هؤلاء في تلقي الرسائل من السلطات العامة بواسطة البريد العادي. وبينما سوف تستمر السلطات العامة في الإقرار بالإعفاءات الدائمة مثل الإعاقة أو الجنون، إلا أن العديد من من الإعفاءات سوف تكون مؤقتة على أساس أنه يمكن التغلب على الحاجز اللغوي أو انعدام النفاذ إلى الإنترنت.

وقالت وكالة إدخال الأداء الرقمي أن المرحلة الانتقالية قد سارت على أفضل وجه حتى الآن حيث أشار السيد فريل- بترسن قائلا: «إننا نواصل متابعة عملية الانتشار من أجل ضمان معالجة المخالفات والتحديات غير المتوقعة ومساعدة الناس عند الاحتياج».

ويمكن النفاذ للبريد الرقمي من أحد الموقعين الآمنين التاليين - Borger.dk أو e-Boks.dk. ويقوم المستخدمون بتسجيل الدخول بالتوقيع الرقمي NemID وهو تسجيل دخول واحد للمواقع العامة على الويب والعمليات المصرفية على الخط والعديد من المواقع على الويب والخدمات الأخرى. وتتكون عبارة NemID من هوية المستخدم وكلمة مرور وبطاقة رموز مزودة برموز تستخدم مرة واحدة.

مثل البريد

يتمتع صندوق البريد الرقمي بنفس الوضع الشرعي لصندوق البريد المادي. وهذا يعني أنه يقع على المستخدم مسئولية قراءة أية رسالة رقمية جديدة. وللتأكد من أنه لا تفوته أية مراسلة، فيمكنه أن يختار إخطاره بواسطة رسالة نصية أو بريد. كما أنه يمكنه أن يقدم لأحد أعضاء أسرته إمكانية النفاذ للقراءة فقد يساعده في بريده الرقمي حتى وإن ظل هو المسئول عن بريده الخاص. وباستخدام صناديق البريد الرقمية الجديدة، يستطيع الأفراد أيضا استلام البريد من الشركات الخاصة مثل البنوك وشركات المعاشات والخدمات.

وهذه هي المرحلة الأخيرة في حملة الدانمارك التي تهدف إلى الاستعاضة عن البريد المادي بخدمة البريد الرقمي. ومنذ شهر نوفمبر / تشرين ثان ٢٠١٣، صار من الإجباري بالنسبة لكل رجال الأعمال في الدانمارك استلام الرسائل رقمية. وتدخل هذه المبادرة في استراتيجية الحكومة الإلكترونية ٢٠١١-٢٠١٥ التابعة للحكومة مما أدى إلى إدخال الاداء الإلكتروني على خدمات القطاع العام في أربع موجات كبيرة. وهناك استراتيجية جديدة يتم حاليا وضعها للفترة من ٢٠١٦ إلى ٢٠٢٠. **ف.ل.**

هيئة الأمم المتحدة للمرأة والاتحاد البريدي العالمي يوحدان جهودهما

مد التعاون الجديد بين الاتحاد البريدي العالمي وهيئة الأمم المتحدة للمرأة يد المساعدة للكفاح من أجل تحقيق المساواة الاجتماعية بين الجنسين على الصعيد العالمي.

النص:
فريال ميرزا

أعلن الاتحاد البريدي العالمي كما أعلنت هيئة الأمم المتحدة للمرأة عن نيتهما استكشاف طرق جديدة لتمكين المرأة في نطاق القطاع البريدي سواء كان ذلك في الاتحاد البريدي العالمي أو في أي مكان آخر.

وقال السيد بشار ع. حسين ، مدير عام الاتحاد البريدي العالمي: «مع شريك قوي مثل هيئة الامم المتحدة للمرأة بجانبنا، سوف يضطلع الاتحاد البريدي العالمي بدوره في تحقيق دعم المساواة في المساواة الاجتماعية بين الجنسين سواء في نطاقه أو خارجه».

ومن جانبها، أشارت السيدة فيموتسيله ملامبو – نغكوكا، المديرة التنفيذية لهيئة الأمم المتحدة للمرأة موضحة ً : «هذا يعتبر نجاحا للبريد وللمرأة في العالم أجمع. فبدون أي شك، يمكن لشراكتنا مع الاتحاد البريدي العالمي أن تدعم الالتزام تجاه تحقيق مساواة أكبر بين الجنسين على صعيد العمل والسلسلة الاستثمارية في القطاع الذي يتسم بمدى بعيد للغاية وباختراق للمناطق الريفية وحول العالم».

التمكين

يلعب تمكين المرأة لكي تصير نشطة ومستقلة من الناحية الاقتصادية دورا حيويا في خفض الفقر في المجتمع. «إن المرأة قادرة على إدخال تغييرات إيجابية في حياتها ومجتمعها عندما تشارك في الأنشطة الاقتصادية»، على حد ما قالت السيدة ملامبو- نغكوكا التي أضافت مؤكدة: «بتحقيق سبل معيشية وإيراد لنفسها، رفعت المرأة من مستوى وضعها الاجتماعي ويمكنها بذلك أن تعول أسرتها وتصير أيضا متمكنة في نواحي أخرى من حياتها مثل اتخاذ القرارات الخاصة بالتربية والمنزل واختيارات الغذاء والعناية الطبية».

وسوف يكون أول مشروع مشترك يخضع للاتفاق الجديد هو دراسة حول مدى الخدمة التي تقدمها الشبكة البريدية للاحتياجات المالية للمرأة على الصعيد العالمي. ومن المنتظر تحقيق النتائج التي تتضمن أيضًا التوصيات الخاصة بتوسيع النفاذ إلى الخدمات المالية البريدية- في بداية ٢٠١٥. وقد بين السيد حسين بهذا الصدد: «إن الشبكة البريدية تساعد بالفعل أكثر من مليار نسمة في النفاذ إلى الخدمات المالية الأساسية حول العالم وهي بالتالي تشغل موقعا جيدا في مساعدة عدد أكبر من النساء من أجل تمكينهن اقتصاديا».

خطة عمل الأمم المتحدة المتعلقة بالمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة على نطاق المنظومة UN-SWAP

في نطاق الاتفاق، أكد المكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي مرة أخرى التزامه نحو تنفيذ، تدريجيا، خطة عمل نظام الأمم المتحدة المتعلقة بالمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة ((UN-SWAP في المكتب الدولي للاتحادالبريدي العالمي. وهذا الأمر يخصص مؤشرات أداء بالنسبة لإنجاز المساواة بين الجنسين بجميع منظمات الأمم المتحدة. «نحن ملتزمون بأن نرى عددا أكبر من النساء في المناصب العليا بالمكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي»، على حد ما قال السيد حسين الذي أضاف: «سوف ترشدنا مبادئ المهنية في العمل والاستحقاق والمؤهلات».

مبنى الامبايير ستيت الشهير تلون باللون البرتقالي احتفالا باليوم العالمي في ٢٠١٤ لإنهاء العنف ضد المرأة وذلك في ٢٥ نوفمبر/ تشرين ثان . (صورة هيئة الأمم المتحدة للمرأة / ريان بروان).

وقد أشادت هيئة الامم المتحدة للمرأة بهذا الموقف فقد قالت السيد ملامبو – نغكوكا: «نحن نرحب بشدة دعم والتزام الاتحاد البريدي العالمي تجاه عمل نظام الأمم المتحدة الكبيرة التي تخص المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة UN-SWAP». وفي ٢٠١٠، أنشأت الجمعية العمومية للأمم المتحدة هيئة الأمم المتحدة للمرأة ككيان للمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة.

ف.م.

ايكومبرو ECOMPRO - اطار التجارة الإلكترونية الجديدة الذي اعلنه الاتحاد البرئدي العالمي

الاتحاد البريدي العالمي يكشف عن وجود إطار جديد

قام الاتحاد البريدي العالمي وبلاده الأعضاء بوضع مجموعة من التدابير من أجل استخدام التجارة الإلكترونية في إطار ايكومبرو ECOMPRO، وهو إطار عالمي متكامل جديد في زمن قياسي.

الاستشارة في التجارة الإلكترونية		
تحليل بيانات الزبون	الإعلان في الإعلام	
المبيعات	الإعلان على الويب	معلومات عن الطلب
التسويق	التسويق عبر البريد الإلكتروني	معلومات عن الزبون
مركز الاتصالات الهاتفية	التسويق المباشر	معلومات عن المنتج
إدارة العلاقات مع العملاء	**الترويج والتسويق**	**تبادل المعلومات**
معايير الاتصال المتبادل	**الشراكة** **التمويل**	**بناء القدرات**

العناصر الرئيسية

النص: ريال ليبلان

خلال الشهور الستة لغاية شهر أكتوبر/تشرين أول ٢٠١٤، أمكن للاتحاد أن يحقق عناصر العمل الرئيسية المطلوبة لتغطية المكونات الرئيسية للسلسلة الاستثمارية للتجارة الإلكترونية. «إن التجارة الإلكترونية تغير الطريقة التي نمارس بها النشاط التجاري»، على حد ما قال السيد فانتويل باربوسا من البرازيل ونائب رئيس مجلس الاستثمارالبريدي الذي تم تكليفه بمتابعة عمل الاتحاد البريدي العالمي الخاص بإطار التجارة الإلكترونية والمعروف باسم إيكومبرو ECOMPRO. «إن المستثمرين البريديين يجب أن يتأقلموا بالسوق وأن يقدموا الخدمات المطلوبة في آن واحد للتجارة الإلكترونية وللزبائن».

وقد بدأ التنفيذ بالفعل. وبدءا من شهر يوليو/تموز ٢٠١٥، سوف يتسنى للتجار على الخط في العالم أجمع أن ينقلوا بضائعهم عبر الحدود بسهولة أكبر عندما يبدأ المستثمرون البريديون في عرض خدمة طرود اختيارية جديدة تلبي هذا الاحتياج.

وقد وافق مجلس الاستثمار البريدي الخاص للاتحاد البريدي العالمي خلال شهر أكتوبر/تشرين أول على مواصفات خدمة تغطي البعائث لغاية ٣٠ كغ. وهي تتميز أيضا باختيارات التتبع وتحديد المكان وبمعيار توزيع خلال ٥ أيام عمل من لحظة وصول البعيثة إلى بلد المقصد. ولن تتطلب الخدمة الجديدة التوقيع عند التوزيع.

وبدءا من عام ٢٠١٦، يجب على المستثمرين البريديين أن يقدموا بيانات عن مضمون الطرد للسلطات الجمركية في إشعار مسبق ومن المنتظر أن يحسن هذا الإجراء من التخليص الجمركي للبعائث. وعند الاقتضاء، سوف يتيسر للزبائن اختيار موقع التوزيع المفضل بالنسبة لهم.

وقد أضفى مجلس الاستثمار البريدي الصلاحية على خدمة لإعادة البضائع تجعل من السهل بالنسبة للزبائن إعادة السلع غير المرغوب فيها للتجار العاملين على الخط في الخارج وقد أعطي أيضا الضوء الأخضر لدليل جديد عن التجارة الإلكترونية مع تقديم توصيات عملية للمستثمرين البريديين الذين يعملون على تطوير خدمات التجارة الإلكترونية لديهم.

وسوف تركز الجهود المقبلة على تطوير أهداف الدفع مقابل الأداء بالنسبة للمستثمرين البريديين الذين يقدمون خدمة اختيارية وكذلك نظام للتحري يرتكز على الإنترنت للزبائن. **ر.ل.**

مع نمو الإنترنت، معالجة المخاوف التي تتعلق بالخصوصية

كلما تضاعفت تحركات حياتناعلى الخط، نمت بصماتنا الرقمية وتعمقت وصار من الحيوي وجود أنظمة وإدارة رشيدة (حوكمة). وقد حدث السيد روبن ولتون، مدير الامتداد التقني بشركة الإنترنت والمتخصص في موضوعات تحديد الهوية والخصوصية، مجلة *الاتحاد البريدي* عن إمكانية التفاعل على الخط دون التضحية بالخصوصية الشخصية والانعكاسات على المجتمع إن لم يتيسر الأمر.

اللقاء
فانسان لندون

الصورة
شركة الإنترنت

الاتحاد البريدي: في الجدل الدائر حول الخصوصية، ما هو الذي يشغلكم إلى حد بعيد؟

روبن ولتون: قبل كل شيء، المستوى والمدى. فكل شيء نفعله على الخط يتم تسجيله عبر طرف ثالث واحد على الأقل. وعندما يراجع اي إنسان بريده، يمر كل شيء يفعله على الإنترنت عبر موفر خدمة الإنترنت ISP. وعندما يقوم بشراء أي شيء على الخط، فلا تقتصر المعرفة بهذا الأمرعلى المشتري والتاجر فقط. كما أن الكثير مما نفعله ونحن غير متصلين يسجل رقميا عبر طرف ما آخر أيضا، وذلك بتزايد وبالتالي الأمور مثل القراءة التلقائية للوحات أو مجرد أن يسير الإنسان ومعه هاتفه أو جهازه الذي يستقبل الـ GPS (النظام العالمي لتحديد الموقع). إن كل هذه الأمور تساهم في البصمة الرقمية الخاصة به.

هل هذه القوة جارفة؟

إن تقدم التقنية يسير بشكل يجعل من الأسهل بكثير نشر البيانات الآن عن الاحتفاظ بها سرا، فمن الأسهل بكثير تجميع البيانات من تقسيمها ومن الأسهل إلى حد بعيد الاحتفاظ بها من مسحها وعليه يمشي بنا طريق المقاومة الواهنة والجمود حتما نحو هذا الاتجاه. هذا هو الاتجاه التقني للرحلة. والشيء الوحيد الذي يوقف أو يعرقل ذلك هو الأمور التي تجعل أية معاملة غير مريحة أو تعوقها بشكل أو بآخر أو الأنظمة والإدارة الرشيدة (الحوكمة).

وأين يندرج مجتمع الإنترنت في كل ذلك؟

إن مهمتنا هي المحاولة أو الوساطة بين آفاق صانعي السياسة والبعد التقني.

أما الدائرة الثالثة المتداخلة في مخطط فان فيمثل الفائدة الاجتماعية للإنترنت. وتأخذنا خطوات التجديد نحو اتجاه معين ولها حافزها التجاري والاقتصادي الغالب ولكن هناك في الواقع قيمة اجتماعية للتقدم التقني وهي القيمة التي لا تأتي فقط من التقدم ولكن من استخدام التقدم بالطريقة الصحيحة. إن شعار شركتنا هو: «الإنترنت لكل شخص».

ومن المفترض أن البلاد المختلفة لها وجهات نظر مختلفة تماما حول الخصوصية.

وهي لها وجهات نظر مختلفة وهذا هو السبب لأن الهوية والخصوصية كلاهما بناء اجتماعي وما يفكر الإنسان في معنى كل منهما غالبا ما يكون أمرًا يتعلق من الناحية الثقافية بالسياق حتى في نطاق ثقافة واحدة، فهو يرتبط إلى حد بعيد بالسياق. فالأمور التي يعتقد أنها خاصة في سياق ما قد تسعد الإنسان بالكشف عنها في سياق آخر. ويعد ذلك سلوكا اجتماعيا متنوعا للغاية ولكن حافظة الأدوات الخاصة بالتجربة والتعبيرعن ذلك بالقيم الرقمية تشبه قليلا محاولة تضبيط ساعة سويسرية بشاكوش وسوف يكون هناك من يقول إن الإجابة على مشكلة الخصوصية هو تشفير كل

البيانات في أمان مع الاتحاد البريدي العالمي

تحدد الاتفاقية البريدية العالمية، بوصفها معاهدة دولية ملزمة للبلاد الأعضاء وبالتالي مستثمريها المعينين، إن البيانات الشخصية التي تخص المستخدمين يمكن فقط استخدامها للأغراض المحددة التي يتم جمعها من أجلها وفقا للتشريع القومي الذي يتم تطبيقه.

كما أنه يجب على البلاد الأعضاء ومستثمريها المعينين التأكد من سرية البيانات الشخصية للمستخدمين وأمنها وفقا لتشريعاتها القومية. ويجب على المستثمرين المعينين أن يعلموا المستخدمين عن كيفية استخدام بياناتهم الشخصية والغرض الذي يتم من أجله جمع هذه المعلومات.

وبالنسبة لتحويلات خدمة الحوالات البريدية المرسلة بواسطة الشبكة البريدية في نطاق اتفاق خدمة الدفع البريدي للاتحاد البريدي العالمي، هناك أيضا التزام بضمان أمن تبادل هذه العمليات الإلكترونية.

وتعتبر المحفوظات والممتلكات والملفات وأماكن الاتحاد البريدي العالمي غير قابلة للانتهاك وتتمتع بالحصانة ضد البحث أو الحجز أو المصادرة أو نزع الملكية أو أي شكل آخر من أشكال التدخل سواء من ناحية التصرف التنفيذي أو الإداري أو القضائي أو التشريعي. «ذلك يرتبط بالمعاهدات الدولية والأوضاع الداخلية الأخرى في الوضع القانوني للاتحاد البريدي العالمي كمنظمة بين الحكومات ومؤسسة متخصصة من مؤسسات الأمم المتحدة»، على حد ما قال السيد ريكاردو غيلهم فيلهو، المدير القانوني للاتحاد البريدي العالمي. ومن الناحية التقنية، فإن الاتحاد البريدي العالمي يساند ذلك بواسطة الأنظمة المادية والرقمية المصممة لتجنب النفاذ غير المسموح به وخدمات المساندة ضمانا لحماية البيانات من النيران أو الزلازل أو أية كارثة طبيعية أخرى.

ويعمل الاتحاد البريدي العالمي حاليا مع بريد كوستاريكا في مشروع يتعلق بالبيانات الضخمة بالاشتراك مع UN Global Pulse. وفي نطاق هذا الاتفاق، صرح البريد بصفة خاصة للاتحاد البريدي العالمي بالنفاذ إلى بياناته بغرض البحث عن موضوعات للتنمية.

شيء.... ولكن الخصوصية لا تعني الاحتفاظ بسرية البيانات ولكنها تعني كشفها ولكن مع بعض التوقعات الخاصة بالمدى والسياق ولمن يتم الكشف.

هل يمكن أن نحدد التهديد كما؟

إن هذا السؤال في الحقيقة سؤال خادع. فلمدة بضع سنوات، حاول العديد من الناس أن يحددوا كم التهديد الموجه للخصوصية على سبيل الضرر. مثلاً، هل هناك معاناة أم خسارة مادية؟ إن ذلك ينجح في بعض الأحيان ولكنه يصير أكثر صعوبة أن يتم تحديد حجم الضرر إذا كان موجها للسمعة أم للرصيد المصرفي.

وفي المملكة المتحدة، عندما حاولوا القيام بتحليل للتهديد، وهم يحاولون من آن لآخر أن يحددوا ما هي أنواع البيانات التي تعد حساسة. وهناك بعض الأنواع من الانتهاكات للخصوصية التي قد تثير تهديدا مباشرا للسلامة المادية وتعتبر هذه التهديدات الأسوأ. ولكن أكثر الأضرار التي يصعب تحديد كميتها هي المدى الذي يتم به المساس بالنسيج الاجتماعي عندما لا يتم احترام الخصوصية. وكيف يبدأ الناس في التصرف بطريقة مختلفة إذا اعتقدوا أن كل ما يفعلونه تتم مراقبته أو معلن؟

هل يبدو أن عملية التصيد (ترول) على الإنترنت تبرر التحرك؟

إن التصيد خادع. فإذا كنت من جانب واضعي السياسة ، فإن التصيد على الخط يبرر وجود نفاذ مزيف إلى خدمات الإنترنت. وهذه إحدى الأعراض الخاصة بطريقة التفكير، «ليس هناك ما يستحق الإخفاء فليس هناك ما نخشاه». أما حجة النفاذ للمثبت فقط فيبدو معقولا إلى حد بعيد ما لم يكن الشخص امرأة تعاني من سوء المعاملة أو شخصا يبحث عن ملجأ أو حتى ضابط شرطة متخفيا، وهناك في الواقع أسباب شرعية تماما ولها قيمتها الاجتماعية لاستخدام اسم مستعار وحتى إخفاء الهوية ولكن المشكلة هي أن استخدام اسم مستعار لإنسان واحد يعتبر انتحال شخصية آخر.

ماهو التأثير الذي يعكسه « إنترنت الأشياء»؟

لقد تحدثنا من قبل عن المدى والمستوى، وبوضوح من الممكن أن يتسبب إنترنت الأشياء في تفاقم الوضع وذلك حسب ترتيب الأهمية.... ولكنني أعتقد أنه بوجود إنترنت الأشياء، مشاكل الإدراك والموافقة سوف تتزايد فسوف تتراجع معرفة الإنسان بما تقوله كل أجهزته عنه. فإذا بدأت الأجهزة في التواصل فيما بينها، فإن الأجهزة غير الكتومة سوف تقوم بأشياء مثل قراءة دفتر عناوين الأجهزة الأخرى ويصير الأمر أكثر صعوبة بالنسبة لاستخدام فصل الأجهزة كأداة للاحتفاظ بهوياتك على الخط منفصلة.

إن المحافظة على هويات مختلفة على الخط تعتبر من الأدوات القليلة المتوافرة لضمان أن تظل الأشياء التي يتم الكشف عنها في هذا السياق.

«الخصوصية لا تعني الاحتفاظ بسرية البيانات ولكنها تعني كشفها ولكن ببعض التوقعات الخاصة بالمدى والمضمون ولمن يتم الكشف».

حقل ألغام تشريعي؟

تضم قوانين الحماية عبر أوروبا إعفاءات تتعلق بالأمن القومي أو تنفيذ القانون والوقاية من الجريمة واكتشافها «للمدى الضروري والمناسب للمجتمع الديمقراطي». وكانت هناك أحكام تدعم المبدأ القائل إن الرقابة غير التمييزية أو جمع البيانات أمر غير قانوني.

نحن نحاول في الكثير من الأحيان أن نشرع لمفاهيم اجتماعية تتميز بتنوع كبيرة للغاية مثل الثقة والتفويض والخصوصية مع آليات متعثرة ولغة بدائية للغاية. فإذا لم يفهم صانعو السياسة التقنية أو فهموا ما يكفي للتشريع قطعة متينة تلو الأخرى، فالنتيجة تكون التشريع الذي لايحقق النتيجة المرجوة.

إن نظام سجل التصفح (الكوكيز) الخاص بالاتحاد الأوروبي مثال. فهناك من قرر وجود نوعين من سجلات التصفح (الكوكيز) – السجلات التقنية المفروض أن يتم السماح بها والسجلات السيئة، تتعقب السجلات التي يجب السماح باعتراضها. وقد أدى ذلك إلى تنظيم مكتوب حسب تقنية نوعية تجعله بلا معنى لأن برنامج أدوبي Adobe، على سبيل المثال، توقف عن استخدام سجلات التصفح الي تبدو في المتصفح وبدأ في وضع سجلات للتصفح (الكوكيز) الخاصة به الثابتة على المدى الطويل في مكان آخر. ولم تتم تسميتها بكوكيز لأنها لم تكن مخزنة في المتصفح.

وهناك توتر آخر، حيث يتعلق الأمر بالتشريع، وهو أن أوروبا قد وقعت أغلبها على مجموعة واحدة من المبادئ الشاملة لحماية البيانات بينما يوجد في الولايات المتحدة، قوانين نوعية حسب القطاع والتقنية بالنسبة للبنوك وحماية الطفل وإيجار شرائط الفيديو التي غالبا ما تخطاها الابتكار. وفي الولايات المتحدة، لا يقدم القانون الخاص بإيجار شريط الفيديو، والذي تم تنفيذه في الثمانينيات وما زال ساريا، أية حماية ضد أي شخص يعثر على تسجيلات نتفليكس الخاصة وينشرها.

إلى أي مدى الناس تعلم عن موضوعات الخصوصية؟

بالطبع، فيسبوك لن يقول لأي شخص إنه عندما يتحدث في التشات مع رفقائه على الخط، هناك طرف ثالث في الغرفة يحسب القيمة النقدية لكل رد فعل من جانبه. ولن يفصحوا عن هذا الأمر لأي أحد فهو نموذج نشاطهم التجاري وكلما قل إدراك الانسان لذلك، يكشف بحرية أكبر أشياء يمكن أن يتم حسابها نقديا.

نحن نقوم بعمل غير جيد (نعلم الناس المخاوف المتعلقة بالخصوصية) لأننا نميل لأن نفكر أنه يمكننا أن نقوم بعمل يزيد من الإدراك بالخصوصية أو بتزوير الهوية وهذا هو كل ما يجب أن نفعله. وفي الواقع إن ذلك مثل تناول أطعمة صحية أو القيام بتمارين رياضية أو التدخين. فلا يكفي زيادة الإدراك بهذه الموضوعات . فمن الضروري أيضا إعطاء الناس نفاذا بسيطا للنوع الصحيح من المعلومات والإرشاد والمبرر لتغيير عادة ما قد تكون راسخة بعمق شديد في الإنسان. **ف.ل.**

التحديث البريدي والجمركي يضفي الوضوح والسرعة

وقع البريد والجمارك في الفلبين على مذكرة اتفاق تم وضعها للإسراع بمعالجة بعائث البريد الواردة وتحسين خدمة العملاء بالاستعاضة عن نظام قديم يرجع إلى عشرات السنين.

النص: دافيد كوش

الصورة فلبوست

أبرز الاحتفال بتوقيع الهيئتين والذي تم تنظيمه خلال شهر نوفمبر/تشرين ثان، أول تغيير كبير يتم في الاجراءات البريدية والجمركية منذ عام ١٩٧٣. ويضع هذا الاتفاق علامة على طريق نظام تميز بعدم الكفاءة وبالانعدام الكبير للشفافية، على حد ما قالت السيدة شارو لوغارتا- لاغامون، رئيس قسم الإعلام العام والمساعدة بمكتب الجمارك.

الهيكل المركزي

في نطاق الاتفاق الجديد، سوف يركز مكتب الجمارك جميع العمليات البريدية في مكانين يقعان في منطقة ميترومانيلا، سوف يركز واحد منهما على البريد الجوي الوارد والآخر على البعائث الواردة من البحر. وفيما قبل، كان يتم إرسال البعائث البريدية إلى المكاتب في الأحياء بالمدن المنتشرة عبر أرخبيل الفلبين من أجل تقييمها في المكاتب البريدية الإقليمية. وسوف يتم غلق جميع هذه المكاتب الجمركية في نطاق الاتفاق.

وبما أن عدد العاملين في هذه الجمارك النائية كان قليلا، فقد كان الموظفون مسئولين عن عدة مكاتب بريدية ولم يكن في وسعهم أن يظلوا في مركز واحد. «وكانت هذه هي المشكلة الرئيسية فعليهم التنقل هنا وهناك»، على حد ما قالت السيدة لوغارتالا غامون في لقاء مع مجلة *الاتحاد البريدي* حيث أضافت مشيرة إلى أن ذلك: «تسبب في الكثير من التأخير من جانب بريد الفلبين فيما يتعلق بتوزيع الطرود وإشعار العملاء بوجود طرود يجب استلامها».

معايير قياسية جديدة

في نطاق الاتفاق الجديد، سوف يكون مكتب الجمارك مسئولا على مدار الساعة عن تأمين وجود الموظفين من أجل عمليات الفحص والتقييم في مكتبي التبادل المركزيين. وتخضع هذه العمليات أيضا لمعايير قياسية جديدة بالنسبة لزمن المعالجة. وباستثناء الحالات التي تتطلب تفتيشا أعمق، على الجمارك أن تخلص على البعائث التي تتأثر بالوقت، بما في ذلك بعائث خدمة البريد بالتوزيع السريع، في غضون ٢٤ ساعة من الوصول و٤٨ ساعة بالنسبة للبريد المسجل والرزم الصغيرة و٧٢ ساعة لتوزيع الطرود التي تصل بالجو وبالبر.

ولم يتم إجراء أية دراسة عن وقت الانتظار قبل ذلك، كما أشارت السيدة لوغارتا لاغامون ولكنها قالت إن مشكلة التوزيع البطيء كانت معروفة تماما فقد كان المتحدثون على موقع البريد على الإنترنت يشتكون من الانتظار الذي كان يستغرق عدة شهور قبل وصول طرودهم في بعض الحالات. وقد قال الموظفون من الجهتين من المنتظر أن يصير النظام أيضا أكثر سرعة وأن يساعد في خفض المصروفات الإدارية بما في ذلك التكاليف العامة لإدارة المكاتب حول البلد واستخدام أفضل لليد العاملة.

« إن هدفنا النهائي هو خدمة السكان»

المدير العام لبريد الفلبين، السيد جوزيه م. ديلا كروز

الشفافية

أشارت السيد لوغارتا – لاغامون إلى أنه كانت هناك أيضا تساؤلات تحت النظام القديم حول ما إذا كانت المكاتب تحدد بدقة الضرائب والرسوم وقد شرحت أن العصر قد اتسم باللبس في إطار مذكرة الاتفاق لعام ١٩٧٣. فقد كانت القواعد الموضوعة تحت تصرف العاملين «غير واضحة على الإطلاق» بخصوص الرسوم الرسمية وكانت الأدوات المرجعية لكيفية تقييم السلع المختلفة ناقصة. «فقد كان هناك من يقوم بالفحص ومن يقوم بلعبة التخمين بالنسبة لكيفية تقييم البعائث»، على حد ما وضحت السيدة لوغارتا – لاغامون. وكموظفة إعلام عام، كثيرا ما وصلها الشكاوى من الزبائن الذين لا يشعرون بالرضاء. وأشارت إلى «أن هذه الأشياء لا يمكن تجاهلها».

وكان العاملون ينقصهم أجهزة الحاسوب وكانوا يهملون في الكثير من الأحيان تحديث معلوماتهم. وبتبعثر العاملين في الجمارك في أماكن متناثرة من البلد، فقد عملوا بدون متابعة فعلية، كما أضافت. وفي إطار النظام الجديد، سوف يتم توحيد التكاليف قياسيا في مكاتب التبادل الرئيسية.

الخدمة الجمركية

تحدد مذكرة الاتفاق الجديدة نظاما «لمكاتب المساعدة» التي يديرها بريد الفلبين من أجل الاتصال بمن يصله بعائث يفرض عليها الضرائب عن طريق البريد الإلكتروني أو الفاكس أو الرسائل النصية بواسطة الهاتف المحمول أو الهاتف أو البريد- حسب طريقة الاتصال التي يحددها المرسل- حسبما بينت السيدة ماريا لوردس ريفاريال ، مديرة التخطيط المؤسسي ببريد الفلبين.

ومصرح أيضا الآن لبريد الفلبين أن يتصرف كوكيل تجميع. وهذا يهدف إلى توفير الراحة للزبائن، الذين كان من المطلوب منهم من قبل إما دفع التكلفة التي تخصهم مباشرة لموظفي الجمارك أو شراء حوالة بريدية وإرسالها بالبريد إلى مكتب الجمارك. وكثيرا ما لاحظ الموظفون البريديون أن رضاء الزبون هو الهدف الرئيسي في إعادة الهيكلة.

وقالت السيد ميلاني ماراسيغان – كروز، وهي موظفة إعلامية في بريد الفلبين: «سوف يوفر الاتفاق في نهاية الأمر الراحة للجمهور» فهو «سوف يبسط خطوات التقييم والتقدير وجمع الرسوم الجمركية وأعباء الاستيراد الأخرى».

وقد قالت السيدة جوزييه ديلا كروز، المديرة العامة للبريد، في تصريح مكتوب: «هدفنا النهائي يتجاوز الربح ليكون خدمة السكان خصوصا مع اقتراب موسم الإجازات». وقد أشارت، على وجه الخصوص، أنه من المنتظر تحقيق الأرباح بالنسبة لمواطني الفلبين الذين «يتلقون بعائث هدايا ومشتروات من الخارج».

التجارة الإلكترونية

يمكن أن تؤدي الخدمة الأسرع والأكثر راحة إلى نمو التجارة الإلكترونية بما أن الناس أصبحوا أكثر رغبة في شراء الأشياء من على الخط. وهذا يعتبر «فوائد جانبية» من المتوقع الحصول عليها من النظام الجديد، كما قالت السيدة لوغارتا – لاغامون. «إن أي شيء يجعل تدفق السلع أكثر حرية وأسرع سوف يؤثر بالطبع على مصروفات المستهلك»، كما قالت وهي تشير إلى أن أمل مكتب الجمارك أن يسهل النظام الجديد بطريقة أفضل التجارة والنمو الاقتصادي.

وتفترض البيانات الحديثة عن أحجام الطرود والرزم الصغيرة الواردة أن الطلب على بعائث التجارة الإلكترونية عبر الحدود قد تباينت في بلاد جنوب شرق آسيا، حيث يظل الفقر منتشرا. وقد انخفضت أحجام الرزم الصغيرة الدولية بنسبة ٢٠,٥٨ في المائة من ٢٠١٠-٢٠١٣ ووصلت إلى درجة منخفضة لا تتجاوز الـ٢٠٠ ألف بعيثة في ٢٠١٣.

وزادت عمليات توزيع الطرود الدولية بنسبة مئوية متوسطة تبلغ تقريبا ١٢ في المائة سنويا ولكن كان هناك تقلبات كبيرة خلال هذه الفترة : شهدت ٢٠١٠ – ٢٠١١ زيادة قدرها ٨٧ في المائة لما يقارب ٤٩٠ ألف قطعة تبعها انخفاض العام التالي بمقدار ٦٣ في المائة.

وعند كتابة هذا المقال، يضع مكتب الجمارك وبريد الفلبين الخطوط التوجيهية لتنفيذ مذكرة الاتفاق الجديدة. ويعتبر ذلك تحولا كبيرا في العمليات البريدية الجمركية التي تبشر بتحسن كبيرفي عمليات التوزيع في الفلبين. **د.ك**

من اليسار إلى اليمين: رئيس الموظفين في مكتب الجمارك المحامي شيريل ترينيداد، المديرة العامة للبريد السيدة جوزييه م. ديلا كروز، مفوض الجمارك السيد جون سيفيلا ونائب المدير العام لبريد الفلبين السيد لويس د. كارلوس في مركز التبادل البريدي المركزي في بازاي.

كيف يتم تحويل شركة برضاء العاملين

يقوم بريد سنغافورة بالتحول على المدى الطويل إلى النشاط التجاري وذلك للتركيز بقوة أكبر على الجانب اللوجيستي للتجارة الإلكترونية لضمان مستقبلها ولكن كما أوضح السيد فولفغانغ باير، الرئيس التنفيذي لبريد سنغافورة، يجب التأكد من أن العاملين يفهمون التحديات الموجودة أمامهم وهذا أمر حيوي لنجاح هذه الاستراتيجية.

الرئيس التنفيذي للمجموعة ، بريد سنغافورة

فولفغانغ باير

فريدريك ساندبيرغ / EPA / كيستون

الاتحاد البريدي: **بما أنه ليس من السهل تغيير الثقافة التنظيمية خلال عملية تحويل النشاط التجاري، فكيف تديرون التغيير بالنسبة للعاملين لديكم وتحصلون على تأييدهم ؟**

فولفغانغ باير: إن أهم جزء في تحويل أي نشاط تجاري يكمن في ناسه. كان لدي مزية ما بما أن العاملين لدينا فهموا من البداية أنه لن يكون هناك أي بريد في المستقبل ما لم نتغير وعليه انطلقنا بمفهوم واضح هو أن التغيير لازم ولكن ليس ماهيته ولا أين سوف يتجه.

وما قمنا به في أول تحرك هو وضع رؤية. وحاولنا أن نفهم ما يثير حماس الناس وأين بالضبط يمكننا أن نذهب مصحوبين بقدراتنا. وقد أدخلنا الجوانب اللوجيستية للتجارة الإلكترونية ولكن ظللنا نحتفظ بالجانب البريدي أي الاتصالات الموثوق بها كجزء من هذه الرؤية.

وبدأ الموظفون يفهمون أن فرصتنا تكمن في استغلال التجارة الإلكترونية وتحويل منتجات بريدنا إلى النظام الرقمي وكذلك التوسع في المنطقة وبهذا يمكننا حقا أن نفعل شيئا. فقمنا بتوزيع ذلك على وحدات`للنشاط التجاري ورؤى ووظائف في عملية فهمها الناس جيدا و تسير من أسفل الهرم إلى أعلاه .

وما إن حددنا الاهداف، أردنا أن نقول كيف نحققها لذا وضعنا قيما جديدة – 5T's وهي ممثلة في خمس نقاط وهي الثقة والزبون الشامل والفريق الواحد والتنفيذ على أعلى مستوى والتحول. وبناء على ذلك، فهم الناس أين نريد أن نصل وكيف نريد أن نصل.

«فلنجد المستقبل سويا وهو رؤية مشتركة».

فولفجانج باير

كيف تم العمل للتعريف بهذا الموضوع؟
كان قد تم استخدام التشبيه بكرة القدم بما أن الناس لدينا يحبون للغاية كرة القدم. وقد قلنا إن عليهم أن ينظروا إلى التجارة الإلكترونية ولوجيستية التجارة الإلكترونية على أنها المهاجمون والبريد على أنه المدافعون والباقي على أنهم اللاعبون في وسط الملعب. وهذا يعني أن هناك أهدافا ومؤشرات أداء رئيسية مختلفة لكل شخص. وقد يحتاج الإنسان لأن يكون أكثر دفاعا أو أكثر هجوما وعليه لعبنا كرة القدم معهم. كما إننا كنا نتناول معهم الإفطار أو الشاي أو ندعو إلى تجمعات كبيرة مع مئات من الناس لنوصل اليهم نظام مؤشرات الأداء الرئيسية وفقا لقيمنا الخمسة. وعندما أنظر إلى نفسي، فإن أكبر جزء من عملي كان إبلاغ كل ذلك.

هل هناك بهذه الطريقة في التعامل مع تحويل النشاط التجاري أي شيء يناسب الثقافة في آسيا والمحيط الهادي أم يمكن تكرار التجربة في أي مكان في العالم؟
أعتقد أن الموضوع عالمي. وبكل موضوعية، يجب أن يؤخذ البلد المعني أو الثقافة المعنية بعين الاعتبار. ففي الغرب، يمكن التصرف بطريقة أكثر هجومية بينما في السياق الآسيوي، يجب أن يكون الامر أكثر توافقية. ولكن الرسالة واحدة: إن لم يحدث أي تغيير ، فلا مستقبل لنا. فلنجد المستقبل سويا أي رؤية مشتركة. ثم نقسمها إلى قيم وسلوكيات وتحفيز الناس على اتباعها.

ما هي الحوافز المطروحة ؟
وضعنا ١٠ ملايين دولار سنغافوري في صندوق اندماجي من أجل العاملين في الصفوف الأولى بالنسبة للدخول المنخفضة. وبهذه الطريقة، أمكننا أن نزيد مرتباتهم بحوالي ١٠ في المائة في الإجمالي خلال السنتين الأخيرتين. وهذه خطوة ضخمة إلى الأمام وهم يروا على أرض الواقع أن تحويل النشاط التجاري جيد بالنسبة لهم أيضا.

كيف أتاحت هذه الخلفية للشركة أن تكون على مستوى الحصة التي اشترتها مجموعة علي بابا، عملاق التجارة الإلكترونية الصيني وما هو المستقبل؟
كشركة، نحن نبني العمود الفقري للأدوات اللوجيستية للتجارة الإلكترونية أو المنصة المحورية لجنوب شرق آسيا وآسيا. في شراكتنا مع علي بابا، يخططون لاستخدام منصتنا المحورية لجعل النشاط التجاري ينمو بسرعة أكبر. وعليه، كل القطع الصغيرة وكل جزيئية من رؤيتنا وقيمنا ومؤشرات الأداء لدينا من أجل العاملين تناسب ذلك والدفع بالأدوات اللوجيستية للتجارة الإلكترونية إلى الأمام من أجل تسهيل استخدام هذا النظام وجعله أقل تكلفة وأكثر أمنا بالنسبة للناس.

فولفغانغ بايير

تم تعيين السيد فولفغانغ باير رئيسا تنفيذيا لهذه المجموعة في بريد سنغافورة خلال شهر أكتوبر/ تشرين أول ٢٠١١ من أجل إدارة بريد سنغافورة في المرحلة القادمة التي تمر بها المجموعة في التحويل المتسارع. وقد التحق ببريد سنغافورة كرئيس للمجلس التنفيذي (الدولي) خلال شهر فبراير / شباط ٢٠١١ من أجل متابعة النمو في المنتجات غير البريدية، مثل الأدوات اللوجيستية والتجارة بالتجزئة والتجارة الإلكترونية وكذلك الإسراع بازدهار المجموعة إقليميا.

إن الدكتور باير حاصل على الدكتوراه في القانون مع التقدير من جامعة فيينا وكذلك على ماجستير في القانون من جامعة فيينا في النمسا وماجستير في الاقتصاد التجاري من جامعتي إيكسيتر (المملكة المتحدة) وغراتس (النمسا).

المصدر: بريد سنغافورة

البريد الملكي يكشف المخاوف بالنسبة للالتزام بالخدمة البريدية الشمولية

الزمن يبدو أكثر تحديا من ذي قبل بالنسبة للبريد الملكي بعد سنة من التحول إلى قطاع خاص.

النص: كاثرين ماكلين

أعلمت رئيسة مجلس الإدارة مويا غرين في الآونة الأخيرة اللجان المختارة في مجلس العموم البريطاني حول المنافسة على القطاع البريدي بالمملكة المتحدة، وقالت إن انتهاز الفرص من جانب المتنافسين يمتص بسرعة كبيرة الكثير من الإيرادات ويجعل الخدمة الشمولية غير قابلة للتمويل وغير اقتصادية بالنسبة للبريد الملكي. وفي نفس اليوم، عبرالسيد فينس كيبل، وزير الأعمال والابتكار والقدرات بالمملكة المتحدة، عن رد فعله على وقائع الجلسة في ذلك اليوم والتي عرضت بالتلفاز البريطاني. «إن الأمر يثير الرعب بلا سبب، فليس هناك أي احتمال لإلغاء الالتزام بالخدمة الشمولية»، على حد ما قال السيد كيبل لأخبار تلفاز قناة آي تي في. «وحقيقة الأمر هو أن البريد الملكي يعمل في سوق تنافسية للغاية».

المناطق الريفية

بوصفه مستثمرا معينا، يجب على البريد الملكي أن يؤدي التوزيع عبر المملكة المتحدة، خلال ستة أيام في الأسبوع، بما في ذلك المناطق الريفية. وقد أشارت السيدة غرين إلى أن ذلك عكس ما يفعله المتنافسون في نشاط الطرود، حيث يمكنهم أن يختاروا الأماكن الأكثر جاذبية وربحية ليصوبوا خدماتهم عليها. ومع ذلك، كان تعليق السيد كيبل مقتطبا. «كنا نعرف ذلك عندما طبقوا الملكية الخاصة. فقد كان الأمر واضحا للغاية للجميع، لمن اشترى الأسهم، إنهم كانوا يعملون في هذه السوق بالغة التنافسية ولا نريد بصراحة أن يشتكي الناس بخصوص هذا الأمر. فعليه (البريد الملكي) أن يتنافس»، على حد ما قال السيد الوزير. لقد تم تحويل البريد الملكي إلى قطاع خاص في شهر أكتوبر /تشرين أول ٢٠١٣، مع احتفاظ حكومة المملكة المتحدة بحصة تبلغ ٣٠ في المائة.

وتبرز النتائج المالية الأخيرة تراجعا قدره ١ في المائة من الإيرادات خلال النصف الأول من السنة بالرغم من الزيادة البالغة ٢ في المائة في الأحجام في نطاق نشاط الطرود التابع للبريد الملكي بالمملكة المتحدة. ومن ضمن العوامل التي يجب أن نضع اللوم عليها نذكر المنافسة المتزايدة، في الوقت الذي يرى فيه المستثمر أن النمو السنوي في سوقه «المستخدم فيه العنوان» يمكن تخفيضه إلى ٢ في المائة بالاستعانة بشبكة التوزيع الخاصة بأمازون. وخلال النصف الأول من السنة المالية، انزلق ربح الاستثمار الخاص بالمستثمر البريدي قبل دفع تكاليف التحول إلى ٢٧٩ مليون جنيه أسترليني بعد أن كان ٣٥٣ مليون جنيه أسترليني قبل ذلك بسنة. ووصلت الإيرادات تقريبا إلى ٤,٥٣ مليار جنيه أسترليني خلال هذه الفترة بعد أن كانت ٤,٥٢ مليارالعام السابق. وفي الواقع أن الإيرادات من الرسائل زادت خلال نصف السنة المالية الأولى بنسبة ١ في المائة متأثرة بالبريد المتعلق بالاستفتاء على استقلال اسكتلندا وزيادة في أدوات التسويق والنمو الاقتصادي، على حد ما أشار البريد.

أما بالنسبة لاستراتيجية النمو على المدى الطويل للشركة، فيبدو أن هناك اتجاهين مختلفين – فهناك نمو في الطرود وتراجع في بريد الرسائل، حسبما قال السيد غيرت تسوفيلد، المدير الإداري في بانميورغوردون وشركاه وهو وسيط أوراق مالية. «الأمر ليس سهلا. فتوزيع رسالة يختلف تماما عن توزيع طرد»، على حد ما بين.

ويجري الآن إدخال التحسينات على النشاط الداخلي للطرود وذلك بالنظر لاستثمار قدره ١٣٠ مليون جنيه أسترليني (٢٠٥ مليون دولار أمريكي) في أجهزة يدوية جديدة على مدى خمس سنوات من أجل تتبع الطرود بطريقة أفضل. وسوف يتم نشر الأجهزة الجديدة وعددها ٧٦ ألف جهاز جديد على موزعي الطرود بدءا من العام القادم. وفي نهاية ٢٠١٥، ينتظر البريد الملكي أن تحمل معظم الرزم التي يقوم بتوزيعها رموزا ذات خطوط.

طلب مرفوض

فيما يتعلق بملحوظة تخص هذا الموضوع، Ofcom، المنظم البريدي للبريد الملكي، رفض طلبات البريد الملكي من أجل فرض شروط تنظيمية على أحد منافسيه، Whistl، في سوق الرسائل من طرف لطرف. «إن ذلك بسبب أننا لا نأخذ بعين الاعتبار حاليا البرهان الذي يبين أن منافسة ويسل على الرسائل من طرف لطرف تشكل تهديدا لقدرة البريد الملكي على توفير الخدمة البريدية الشمولية»، على حد ما قالت أوفكوم في تصريح لها.

وتحيل المنافسة على الرسائل من طرف لطرف إلى الرسائل التي يتم جمعها ومعالجتها وتوزيعها مباشرة إلى المرسل إليهم بدون الاستعانة بشبكة البريد الملكي، كما أضاف المنظم قائلا. وقد رأى المستثمر المعين أن التوسع في ويسل قد يصل في ٢٠١٧- ٢٠١٨ إلى حوالي ٢٠٠ مليون جنيه أسترليني من الإيرادات السابقة. **ك.م**.

مديرة بريد جديدة تقود انقلابا

قامت الخدمة البريدية للولايات المتحدة بتعيين السيدة ميغان برينان كرئيسة تنفيذية ومديرة عامة للبريد بدءا من بداية ٢٠١٥.

النص: كاترين ماكلين

عينت الخدمة البريدية للولايات المتحدة السيدة ميغان برينان لتضطلع بدور الرئيسة التنفيذية والمديرة العامة للبريد بدءا من اول عام ٢٠١٥. سوف تقوم السيدة برينان، التي كانت تعمل منذ شهر ديسمبر/ كانون أول ٢٠١٠ كرئيسة تشغيلية في الخدمة البريدية للولايات المتحدة، بتجديد وتحسين المستثمر البريدي بحيث يعود إلى أساسه المتين. وسوف تتسلم السيدة برينان القيادة من السيد باتريك دوناهويه الذي يتقاعد.

وتواجه السيدة برينان تحديات كبيرة في عملية تحويل الخدمة البريدية للولايات المتحدة التي حققت خسائر مالية خلال السنوات الثمانية الماضية. وخلال أحدث سنة مالية تنتهي في ٣٠ سبتمبر/ أيلول ٢٠١٤ ، زادت خسائر الخدمة البريدية للولايات المتحدة لتصل إلى ٥,٥ مليار دولار بالمقارنة بالعام السابق حيث بلغت ٥ مليار دولار أمريكي. وقد رأى المستثمر البريدي أن خسارته الأخيرة سببها «الأعباء والقيود التشريعية» فيما يتعلق بالخدمات الصحية والتعويضات الخاصة باليد العاملة السابقة والحالية. «تشدد الخسائر الصافية لمدة ثماني سنوات متتالية على ضرورة وجود تشريع شامل لإصلاح نموذج نشاط الخدمة البريدية المتدهور»، حسبما قالت الخدمة البريدية للولايات المتحدة في نشرة إيراداتها خلال السنة المالية ٢٠١٤.

وقد لاحظت الخدمة البريدية للولايات المتحدة أن مبلغ ٥,٧ مليار دولار أمريكي ضروري لعملية التمويل المسبق لصندوق الخدمات الصحية للمتقاعدين علاوة على مبلغ ١,٢ مليار دولار لمصروفات التعويض التي لا تدفع نقدا للعمال، «خارج سيطرة الإدارة» لديها. وقد حذرت الشركة أنها قد لا تستطيع أن تغطي التمويل المسبق لصندوق الرعاية الصحية في السنوات المقبلة ما لم يتم إدخال إصلاحات تشريعية.

وتلقي هذه المصروفات بظلها على التحسينات التي أدخلتها الخدمة البريدية للولايات المتحدة في السنوات الأخيرة. وقد ارتفعت إيرادات التشغيل فبلغت ٦٧,٨ مليار دولار أمريكي خلال السنة المالية ٢٠١٤ بعد أن سجلت ٦٧,٢ مليار دولار في ٢٠١٣. وقد أدى ارتفاع أسعار الطوابع خلال شهر يناير/ كانون ثان ٢٠١٤ مع طلب قوي في نطاق نشاط التصدير والرزم ، إلى نمو الإيراد. وهذه هي السنة الثانية المباشرة التي سجلت فيها الخدمة البريدية للولايات المتحدة إيرادات أعلى.

وقد زادت الأحجام في نطاق نشاط التصدير والطرود بنسبة ٨,١ في المائة، أو حوالي ٣٠٠ مليون قطعة ، بما أن الشركة قد استفادت من الازدهار في سوق التجارة الإلكترونية. وقد ساعد ذلك في تغطية الانخفاض الحالي في أحجام البريد حيث إنها انزلقت بـ ٢,٢ مليار قطعة بالنسبة للبريد من الدرجة الأولى وبـ ٤٩٥ مليون قطعة بالنسبة للبريد النموذجي.

وكرد فعل لانكماش أحجام الرسائل، تحاول الخدمة البريدية للولايات المتحدة أن تسيطر على التكاليف التي يمكن أن تتحكم فيها. وقد كشف المستثمر البريدي عن خطط غلق ٨٢ مركز معالجة للبريد والتوزيع عام ٢٠١٥ بعد إغلاق ١٤١ خدمة خلال البرنامج السابق. وتظل السيدة برينان التي عملت تقريبا لمدة ثلاثة عقود في الخدمة البريدية للولايات المتحدة بعد أن كانت قد التحقت بها في عام١٩٨٦ كموزعة بريد ،متفائلة بخصوص مستقبل الخدمة البريدية للولايات المتحدة بالرغم من العقبات الكبيرة المنتظرة. وقالت السيدة برينان في تصريح لها: «تلعب الخدمة البريدية دورا حيويا في المجتمع الأمريكي وفي الاقتصاد وإنني آمل دعم هذا الدور وتلبية طلبات سوق تتطور بسرعة في السنين المقبلة». **ك .م.**

العاملون في الخدمة البريدية للولايات المتحدة في جولة بسان فرانسيسكو (صورة الخدمة البريدية للولايات المتحدة / فيسبوك)

بريد سنغافورة يستثمر في مركز لوجيستي جديد

ناطحات السحاب في سنغافورة (صورة ماتوز وور)

النص: كاترين ماكلين

يقوم بريد سنغافورة باستثمار كبير في نشاط التجارة الإلكترونية المزدهرة لديه وذلك بضخ ١٨٢ مليون دولار سنغافوري (١٤٠ مليون دولار أمريكي) من أجل بناء مركز لوجيستي محوري جديد. وسوف تعادل مساحة المبنى المكون من ثلاثة طوابق في سنغافورة حجم ٤,٥ ملعب كرة قدم أو ٥٥٣ ألف قدم مربع وبه طابقان للتخزين وخدمة فرز تعمل بنظام تلقائي كامل و١٥٠ جناح شحن. وسوف تتركز العمليات اللوجيستية لموزعي البريد في مبنى إداري ملاصق من ثمانية طوابق. ومن المنتظر عند الاقتضاء أن يعالج هذا المركز الحيوي حوالي ١٠٠ ألف طرد ورزمة بعد يوم من بدء العمل به خلال النصف الثاني من عام ٢٠١٦.

أما الاستثمار فهو الخطوة التالية في استراتيجية المستثمر الذي ينتظر أن يصير طرفا رائدا في القطاع اللوجيستي للتجارة الإلكترونية في آسيا. وقد دعمت الشراكة مع العملاق الصيني في التجارة الإلكترونية، الشركة القابضة المحدودة لمجموعة علي بابا والتي أعلنت خلال شهر مايو/أيار، خطط البريد السنغافوري بالنسبة للنشاط اللوجيستي الدولي للتجارة الإلكترونية.

ويتوقع بريد سنغافورة أن تقود الأدوات اللوجيستية للتجارة الإلكترونية إلى النمو في المستقبل وتعترض بذلك تراجع أحجام بريد الرسائل في سوقها الداخلية. ويتنبأ المستثمر البريدي، وقد ذكر في ذلك آي- ماركتير كمصدر، أن تزداد مبيعات التجارة الإلكترونية في شريحة الشركات- إلى – المستهلك بمنطقة آسيا والمحيط الهادي بنسبة ٤١ في المائة لتحقق ٧٠٨ مليار دولار أمريكي في ٢٠١٦ بعد أن كانت ٥٠٢ مليار دولار أمريكي في ٢٠١٤. «يشكل المركز المحوري جزءا لا يتجزأ من استراتيجية مجموعة بريد سنغافورة بما أننا نتوسع في النشاط اللوجيستي للتجارة الإلكترونية ونركز على سوق التجارة الإلكترونية الذي ينمو بسرعة كبيرة في سنغافورة وفي المنطقة»، على حد ما قال السيد فولفغانغ باير، الرئيس التنفيذي لبريد سنغافورة في تصريح له.

ويتوافر لدى بريد سنغافورة، مخزنا محليا ومواقع توزيع في مختلف البلاد بالمنطقة وهو بحاجة الآن لمركز محوري إقليمي «فعال» بالنسبة لهذه الأسواق، حسبما أشار السيد باير. وتصرف الشركة ٣٠ مليون دولار سنغافوري على معدات الأداء التلقائي وحدها مما سوف يتيح الفرز والجمع و التغليف بالنسبة للطرود حسبما أشار البريد في سنغافورة.

إن التجارة الإلكترونية تشكل حاليا أكثر من ربع الإيرادات الإجمالية لبريد سنغافورة، وتساعد في حمايته من تراجع إيرادات البريد الداخلية. ولكن ما زالت الشركة في وسط عمليات التحول وسوف يحتاج البريد السنغافوري وقتا أكبر ومالا إضافيا لإكمال العملية، حسبما حدد السيد باير. «إن الرحلة صعبة للغاية بالنسبة لتحول موفر للخدمات البريدية الداخلية كبير إلى موفر للخدمة اللوجيستية للتجارة الإلكترونية على الصعيد الإقليمي ويتطلب ذلك الكثير من الوقت». ثم أضاف محددا: «للاستفادة من الفرص الجديدة الخاصة بالتجارة الإلكترونية في المنطقة، تحتاج المجموعة مواصلة الاستثمارات في نفقات رأس المال على مدى السنوات الخمسة المقبلة وتحسين شبكتها الإقليمية وبنيتها القاعدية». **ك.م.**

تغيير الالتزام بالخدمة الشمولية أمام تحدي قانوني

النص: دافيد كوش

يجابه بريد كندا دعوى قضائية ضد خطته الهادفة إلى وقف توزيع البريد بمحل الإقامة في البلد. فقد أعلن البريد في نهاية ٢٠١٣ أن الأسر التي تستلم البريد في محل الإقامة سوف تنتقل في غضون خمسة أعوام إلى نظام « الصناديق البريدية المجتمعية» أو الخانات البريدية المقفلة المتعددة والمدمجة في وحدة واحدة. ويعد ذلك جزءا من عملية إصلاح شاملة للبريد تتضمن خفضًا كبيرًا في اليد العاملة وذلك لغاية ٨٠٠٠ وظيفة سوف تستبعد بما أن الآلاف من العاملين سوف يتقاعدون في السنين المقبلة. وقال بريد كندا إن التغييرات سوف تضمن الاستمرارية المالية للمؤسسة التي تمتلكها الدولة.

وهناك من يعترض على هذه السياسة ومنهم ائتلاف يضم الاتحاد الكندي للعمال البريديين والعديد من المجموعات التي تمثل كبار السن والمعاقين الذين سوف يعانون، حسبما يقول أعضاؤها، بسبب السياسة الجديدة خصوصا عندما يحاولون الوصول إلى صناديقهم البريدية خلال أشهر الشتاء الجليدية في كندا. ويذكر طلب مقدم للمحكمة الفيدرالية خلال شهر نوفمبر/ تشرين ثان أن برنامج الصناديق البريدية المجتمعية يخالف القانون الدولي، بما في ذلك التزامات كندا في نطاق اتفاقية الأمم المتحدة الخاصة بحقوق الأشخاص العاجزين والتزامها بالخدمة الشمولية بصفتها عضوا في الاتحاد البريدي العالمي.

ويحدد أيضا الطلب أن السياسة المعنية تنتهك ميثاق الحقوق والحريات في كندا الذي يضمن فائدة متساوية من القانون والحرية ضد التمييز. كما أن المستثمر المعين قد خالف ظاهريا وثيقة مؤسسة البريد الكندية التي تحدد أن سلطة إنهاء خدمة التوزيع بمحل الإقامة ترجع إلى البرلمان فقط حسبما أشار المدعون.

وفي تصريح، أعرب البريد عن ثقته في أن سياسته سوف تصمد أمام أي «تحقيق قانوني دقيق». كما أن لديه فريق مكرس لايجاد الحلول الفردية لهؤلاء الذين هم في حاجة إليها، على حد ما قالت السيد انيك لوزييه، المتحدثة الرسمية باسم إدارة البريد. وقد تتضمن الحلول تغيير مكان خانة البريد بحيث يصير من الأسهل الوصول إليها لمن يتنقل بواسطة كرسي متحرك أو توفير توزيع مرة واحدة في الاسبوع في محل الإقامة. وقد أكدت السيدة لوزيير أن البريد قد «يشترط شهادة طبية من موظف صحة» قبل تقديم مثل هذه الخدمات الخاصة. «فالأمر لا يتيح تطبيق حل واحد يناسب جميع الظروف»، على حد ما كتبت لمجلة *الاتحاد البريدي* في بريد إلكتروني. **د.ك**.

الشبكة الدانماركية تتوسع

النص: كاترين ماكلين

يدعم بريد الدانمرك شبكة المكاتب البريدية لديه بافتتاح ١٥٠ فرعا جديدا في الوقت المناسب تماما لموسم التجارة الإلكترونية المشحون قبل أعياد الميلاد.وسوف تقع مكاتب البريد الجديدة عبر الدانمارك في محطات التموين بالوقود وفي المحلات الكبرى (السوبرماركت) التي تظل مفتوحة فترة أطول من أي فرع مكتب بريد بمفرده.

ويحاول المستثمر البريدي الدانمركي أن يلبي بطريقة أفضل الاحتياجات المتغيرة للمستهلكين بما أنهم يشترون بتزايد بضائع من على الإنترنت. ويقول إن إنشاء شبكة توزيع قوية أمر حيوي للنجاح في سوق التجارة الإلكترونية. وسوف يتوافر الآن للمستثمر البريدي، وهو وحدة من وحدات بريد الشمال بوست – نورد، ٩٥٠ مكتبا بريديا إثر عمليات الافتتاح الأخيرة بالإضافة إلى شبكة مكونة من ٤٧٥ محطة للطرود.

وسوف يتيسر للمستهلكين أن يتلقوا وأن يرسلوا الطرود والرسائل بمكاتب البريد الجديدة كما سوف يتيسر لهم شراء الطوابع. وقد قال البريد إن ٧٥ من مكاتب البريد الجديدة سوف تقع في محطات التموين بالوقود بينما سوف تقع باقي المكاتب في الجمعيات التعاونية كووب Coop والسوبرماركت دانسك ودي سامفيركنديه كوبمند.

وبعتمد المستثمر البريدي على التجارة الإلكترونية للتغلب على أحجام بريد الرسائل المنزلقة، والتي انخفضت بنسبة ٦ في المائة خلال الربع الثالث من سنة ٢٠١٤. وبالنسبة لكل السنة، تنبأ بريد بوست نورد بانخفاض أحجام البريد في الدانمارك لغاية ١٤ في المائة. وبالعكس، تزدهر سوق التجارة الإلكترونية ازدهارا شديدا . وحسب تحر تم إجراؤه في الآونة الأخيرة بالنيابة عن بوست نورد، قال ٦٩ في المائة من ١ ٤٧٩ ممن أجابوا إنهم قد اشتروا سلعا من على الخط خلال الربع الثالث من عام ٢٠١٤ وأعرب ٤٠ في المائة ممن أجاب أنهم ينتظرون شراء هدايا عيد الميلاد من على الخط في ٢٠١٤. **ك.م**.

أستراليا

بريد أستراليا قام بتحديث خدمات الطرود لديه في سيدني وملبورن في الوقت المناسب لموسم المشتروات في أعياد الميلاد وتندرج هذه التحسينات في برنامج استثماري رئيسي تم إطلاقه في ٢٠١٢ ردا على الازدهار المفاجئ في سوق التجارة الإلكترونية. وقد تضاعفت قدرة الخدمتين أكثر من مرتين لتصل إلى ١,٣ مليون بعيثة يوميا.

بلجيكا

يقوم **البريد البلجيكي** بالتوسع في خدمة توزيع السلع الغذائيةعلى الخط. فيمكن للمستهلكين أن يتصلوا بموقع الويب للبقالة الذي يديره **بريد بجليكا** وأن يطلبوا السلع من التجار المشاركين فيه وأن يختاروا مواعيد التسليم. وقال البريد البلجيكي إن الخدمة سوف تكون متوافرة في بروكسل ووالون برابانت وهال- فيلفوورد بنهاية شهر أكتوبر/ تشرين أول ٢٠١٤.

ارتفعت إيرادات **بريد بلجيكا** ارتفاعا طفيفا للغاية بنسبة ٠,٥ في المائة خلال الربع الثالث من السنة لتصل إلى ٥٦٩,٢ مليون يورو (٦٩٧,٧ مليون دولار أمريكي) وقد أثرت في ذلك جزئيا الاقتناءات الحديثة. وسجلت خدمة الطرود لدي المستثمر البريدي قفزة قدرها ٢٦ في المائة في الإيرادات لترتفع من ٥٨ مليون يورو إلى ٧٢,٩ مليون يورو خلال فترة النمو الشديدة على الصعيدين الداخلي والدولي. وقد انزلقت الإيرادات في الخدمة الداخلية للبريد بنسبة ١,٩ في المائة لتصل إلى ٣٤١,٩ مليون يورو.

كندا

فيديكس تتوسع في تواجدها بإقليم الكيبك في كندا بالاستعانة باتفاق عقد مع سلسلة المحلات الكبرى سوبر سي (سوبر ماركت). وسوف تفتتح **فيديكس** مراكز ShipCentres في معظم محلات سوبر سي البالغ عددها ٨٦ محلا وسوف تستهدف المستهلكين الذي يقومون بالشراء من على الخط وكذلك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

الدانمارك

فيديكس تبني حاليا خدمة جديدة مساحتها تتجاوز ٨٠٠٠ متر٢ بالميناء الجوي في كوبنهاغن بالدانمارك. وسوف تقوم هذه الخدمة بخدمة الدانمارك وفنلندا والنرويج والسويد، بفرز تقريبا ٥٠٠ ١١ طردا في اليوم. ومن المنتظر أن يتم الانتهاء من البناء في نهاية عام ٢٠١٥.

كشف **بريد بوست نورد** عن تخفيض كبير في الوظائف بهدف دعم ربحيته. وهو يخطط لخفض عدد الموظفين في الإدارة وفي أقسام أخرى ليصل عدد الوظائف الملغاة إلى ٨٠٠ وظيفة وذلك في مناقصة تهدف إلى توفير ٥٠٠ مليون SEK (٦٧,٣ مليون دولار أمريكي) على أساس سنوي. وسوف تؤثر هذه التخفيضات خصوصا على العاملين في الدانمارك.

فنلندا

إيتيلا اشارت في تقرير إلى خسارة كبيرة في الربع الثالث من السنة وصلت إلى ٩,١ مليون يورو (١١,٢ مليون دولار أمريكي) أدى إليها تراجع المبيعات وارتفاع التكاليف الوحيدة. وقد تراجع إيراد وحدة الخدمات اللوجيستية بسبب التنافس المتزايد في اسكندينافيا وأحجام النقل الضعيفة داخليا والنمو الاقتصادي الضعيف. وتنوي إيتيلا في إسكاندينافيا أن تركز على النقل البري.

ألمانيا

اي باي أدخلت خدمة «اضغط واستلم» بحيث جعلت من الأسهل بالنسبة للمتسوقين أن يستلموا السلع التي يتم شراؤها من على الخط . فيمكن أن يتم إرسال البضائع المعلمة بعبارة «اضغط واستلم» إلى محل دون أي أعباء توزيع. ويتم إخطار المستهلك عن طريق البريد الإلكتروني أو عن طريق رسالة نصية أن البعيثة قد وصلت.

في **بريد ألمانيا** ، حققت الأرباح خلال ربع السنة الثالث قفزة بلغت ١٧ في المائة لتصل إلى ٤٦٨ مليون يورو (٥٧٣,٧ مليون دولار أمريكي) أدى إليها ارتفاع الإيرادات وانخفاض الضرائب والتكاليف المالية . وقد زادت الإيرادات بنسبة ٤,١ في المائة خلال ربع السنة لتصل إلى ١٤ مليار يورو بفضل المكاسب المحققة بكل الأقسام.

بريطانيا العظمى

كشفت سلسلة أكشاك الجرائد، سميث نيوز، عن خدمة توزيع الطرود لديها، «باس ماي بارسيل» مع أمازون بما أنها تعلن الزبائن. وسوف توزع سلسلة سميث نيوز البعائث التي تطلب لدى أمازون في الأكشاك المشاركة وحيث يمكن للزبائن أن يستلموا طرودهم ٣٦٤ يوما في السنة.

البريد الملكي يجعل المستهلكين والمؤسسات الصغيرة تجد أن الرزم أكثر ملاءمة بعد أن رفع حجم الرزمه الصغيرة. فيما قبل ، كان هناك حجمان منفصلان بالنسبة للرزم الصغيرة ولكن تمت الاستعاضة عنهما بحجم واحد مدمج ويبلغ ٤٥ سم في ٣٥ سم في ١٦ سم.

هولندا

يمكن الآن للزبائن أن يسحبوا طرودهم ورزمهم من خزانات الطرود الواقعة في تسع محطات قطار عبر البلد. وقد بدأ **بريد هولندا** في تركيب هذه الخزانات خلال شهر أكتوبر /تشرين أول وقال أن الزبائن يمكنهم النفاذ إليها سبعة أيام في الأسبوع. ويهدف بريد هولندا أن يقدم خدمة توزيع أكثر راحة للمستهلك الذي يقوم بالشراء من على الخط.

النرويج

كانت أرباح الربع الثالث من العام في تقرير **بريد النرويج** أقل وكانت التكاليف أكثر ارتفاعا. وقد ارتفعت الإيرادات بنسبة ٣,٤ في المائة لتصل إلى ٥,٨١ مليار NOK (٨١٠ مليون دولار أمريكي) خلال هذه الفترة التي كانت مليئة بالاقتناءات وبطلب أكبر على الطرود وعلى خدمات الشحن (الفريت). وربما تحدث تغييرات في بريد النرويج عام ٢٠١٥ بما أنه من المفروض أن يصوت البرلمان على الوثيقة الجديدة للخدمات البريدية.

سويسرا

سوف يتيسر قريبا للمتسوقين السويسريين أن يتركوا بطاقاتهم المصرفية والائتمانية في المنزل واستخدام هواتفهم الجوالة (موبايل) لدفع المشتروات. فوحدة الشئون المالية في **البريد السويسري** تخطط لإدخال برمجيات الدفع والتسوق المسماة توينت عام ٢٠١٥.

الولايات المتحدة

تلقت **الخدمة البريدية للولايات المتحدة** الموافقة التنظيمية لمواصلة تجربة توزيع السلع الغذائية في سان فرانسيسكو. وقد بدأت الخدمة البريدية للولايات المتحدة في هذا النشاط خلال شهر أغسطس/آب بالنيابة عن أمازون فريش، فأمازون تسلم هذه الطلبيات بمكاتب البريد فيما بين الساعة الواحدة والنصف والثانية والنصف ظهرا وتقوم الخدمة البريدية بتوزيعها للمواقع المعينة من قبل المستهلكين في الساعة السابعة صباحا.

يوبي إس قدمت تقريرا يبين ارتفاع أرباحها في ربع السنة الثالث إلى ١,٢١ مليار دولار أمريكي من جراء الطلب المتزايد الشديد داخليا وخارجيا على خدمات البريد السريع لديها. وقد وزعت يوبي إس حوالي ١,١ مليار طرد في العالم خلال ربع السنة الثالث مما يعني زيادة قدرها ٦,٩ في المائة بالمقارنة بالعام السابق. وتتوقع الشركة زيادة عمليات التصدير خلال شهر ديسمبر/ كانون أول بنسبة ١١ في المائة أعلى من عام ٢٠١٣.

جميع النصوص بقلم كاثرين ماكلين

Implement a single solution to process your mail flow, that's his job.

Bruno CARTAL
Program Manager

CONSULT | DESIGN | IMPLEMENT | SUPPORT | ADD VALUE

SOLYSTIC offers tomorrow's solutions today. We are at the forefront of the postal industry and have the expertise to help you redefine your process towards optimal efficiency. One machine, the XMS™, processes, sorts and merges 95% of your letter and flat volumes. This delivers a significant increase in performance, enhancing quality of mail preparation and distribution whilst greatly reducing mail processing costs.

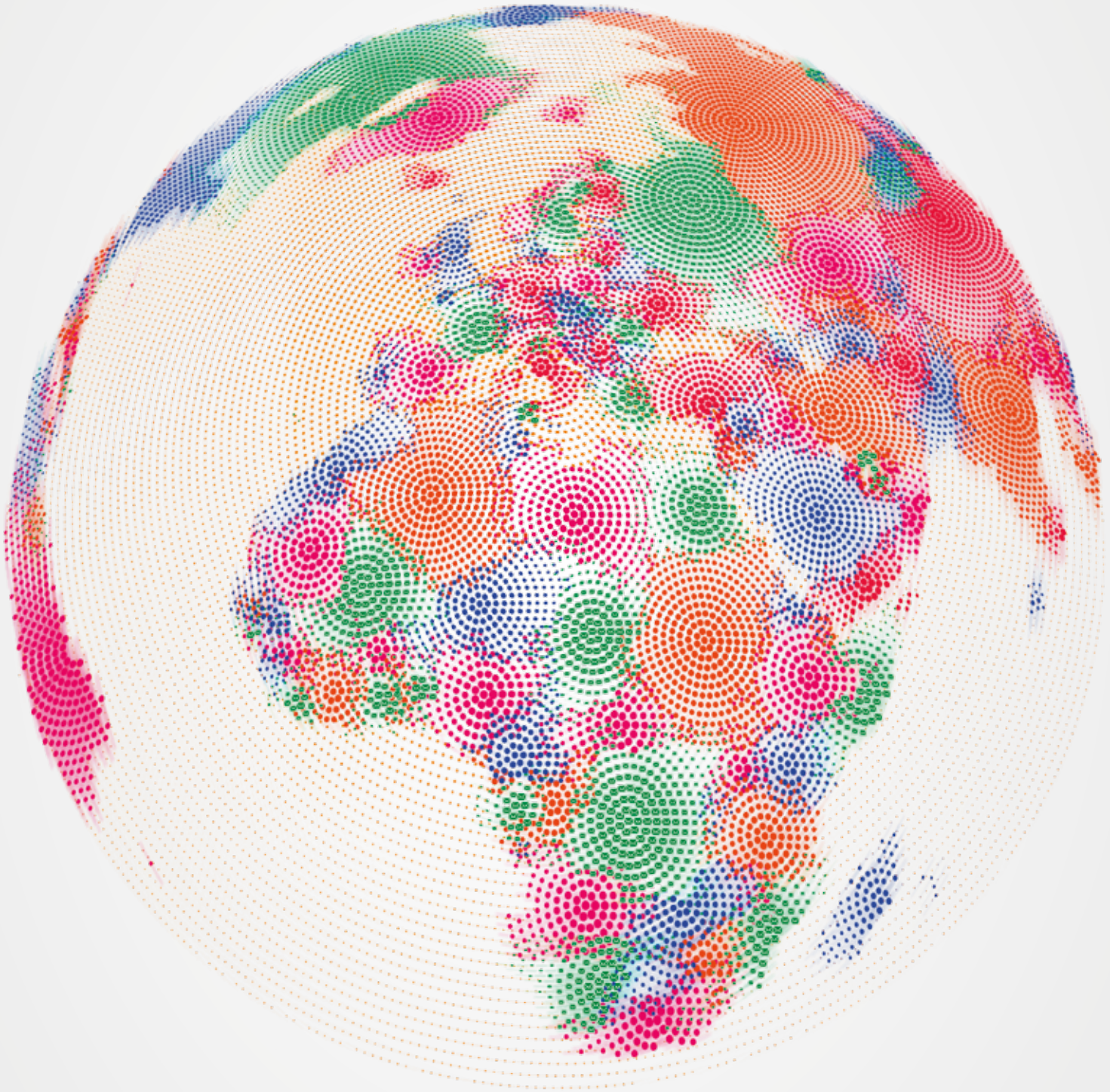
With SOLYSTIC, progress through change.

www.solystic.com

SOLYSTIC
a NORTHROP GRUMMAN company
Postal and logistics solutions

DD&D Photo : Richard Pak

تقنية مبتكرة لمعرفة النوعية



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

GMS
Global Monitoring System

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

UPU UNIVERSAL POSTAL UNION