

# UNION POSTALE



الاتحاد  
البريدي  
العالمي

إلى الأمام بالقطاع البريدي منذ ١٨٧٥ | صيف ٢٠٢٠

حلولنا علينا

حلول الاتحاد البريدي  
العالمي المتطورة  
لتيسير التجارة الإلكترونية ١٤

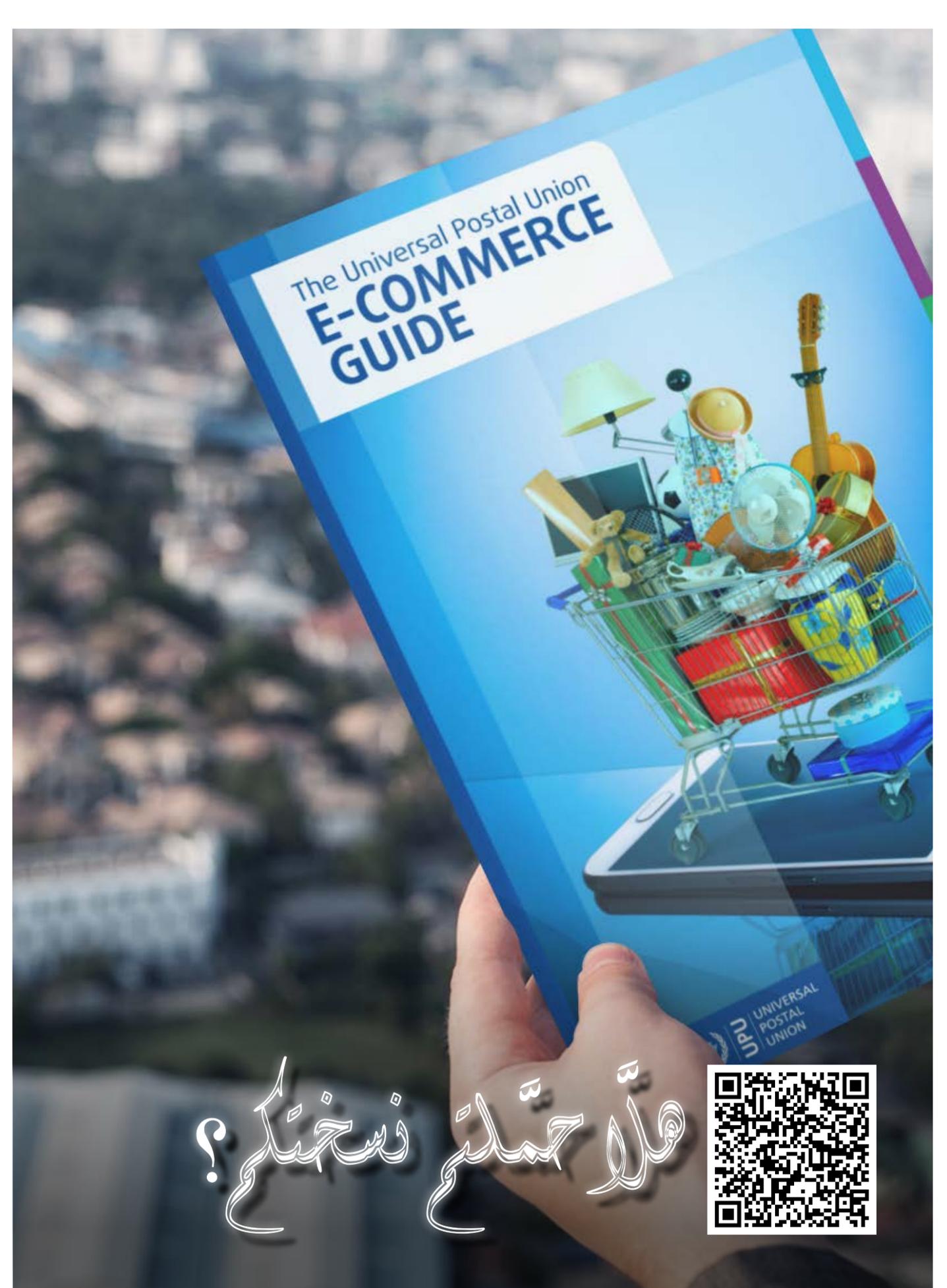
موضوع الغلاف ١٦

تشخيص  
وضع القطاع البريدي ٢٧





عالم واحد .  
شبكة بريدية واحدة .



هل حملت تسوقك؟



تحمل المجلة UNION POSTALE (الاتحاد البريدي) مشعل الاتحاد البريدي العالمي منذ عام ١٨٧٥. وتصدر كل ثلاثة أشهر بسبع لغات وتغطي أنشطة الاتحاد البريدي العالمي وأنباء وتطورات دولية في القطاع البريدي.

تنشر المجلة بانتظام مقالات معمقة عن مسائل تصدر الأحداث يواجهها القطاع، وكذلك مقابلات مع الشخصيات القيادية في القطاع. وتوزع المجلة على نطاق واسع على البلدان الأعضاء الـ ١٩٢ في الاتحاد البريدي العالمي بما في ذلك الآلاف من صناع القرار في الحكومات والمؤسسات البريدية، فضلاً عن أطراف بردية معنية أخرى. ويعتبرها الجميع مصدراً هاماً للمعلومات عن الاتحاد البريدي العالمي والقطاع البريدي بصفة عامة.

وتصدر المجلة UNION POSTALE أيضاً باللغات الفرنسية والإنكليزية والصينية والألمانية والروسية والإسبانية.

ولا يدعم الاتحاد البريدي العالمي أية منتجات أو خدمات بروج لها أي طرف ثالث من المعلنين ولا يضمن صدق أي شيء تدعيه هذه الإعلانات. ولا تعكس الآراء المعرب عنها في المقالات آراء الاتحاد البريدي العالمي بالضرورة.

ومن الممنوع منعاً صريحاً إعادة نشر أي جزء من المجلة UNION POSTALE (بما في ذلك النصوص أو الصور أو الرسوم) دون الحصول مسبقاً على إذن بذلك.

صيف ٢٠٢٠

إشارة إلى الموسم في بلد النشر.

رئيسة التحرير:

كايل ريدستون (ك.ر.)

المحررون: دافيد داج (د.د.)، أوليفيا مورافيوفا (أ.م.)،

التصميم والتوضيح:

صونيا جنوفسكي، (النسخة العربية: أحمد الصوفي)

الطباعة:

مطبعة الاتحاد البريدي العالمي

الاشتراكات:

publications@upu.int

الإعلانات:

kayla.redstone@upu.int

صورة الغلاف:

An Post

الاتصال:

Union Postale

International Bureau

Universal Postal Union

P.O. Box 312

3000 BERNE 15

SWITZERLAND

رقم الهاتف: +41 31 350 31 11

البريد الإلكتروني: kayla.redstone@upu.int

الموقع الشبكي: news.upu.int/magazine

موضوع الغلاف

١٦

## عوّلوا علينا

أثرت جائحة كورونا (COVID-19) في نحو ٢٠٠ بلد وإقليم فاضطر المليارات من الأشخاص إلى تبني تدابير صارمة ترمي إلى الحد من انتشار الفيروس. وقد واصلت المؤسسات البريدية في العديد من البلدان تقديم الخدمات الأساسية مساعدةً لمجتمعاتها على الصمود أمام الجائحة.

مقابلة

الإبقاء على تدفق البريد:

مقابلة مع مدير العمليات البريدية في الاتحاد البريدي العالمي

٢٤



يشرح السيد عبد الإله بوسنة، مدير العمليات البريدية في الاتحاد البريدي العالمي ورئيس الوحدة المعنية باستمرارية العمليات، التحديات والدروس المستخلصة من الإبقاء على تدفق البريد خلال الجائحة العالمية.

تحقيق صحفي

تشخيص وضع القطاع البريدي

٢٧



تبين الأبحاث الجديدة التي يجريها الاتحاد البريدي العالمي أن كميات البريد انخفضت في بداية الجائحة مما عمق الصعوبات التي يواجهها الاتحاد حالياً وقدم أفكاراً للمستقبل.

أبرز أهداف التنمية المستدامة: الهدف ١

القضاء على الفقر بجميع أشكاله في كل مكان

٣٢

يلتزم الاتحاد البريدي العالمي بصفته عضواً من أعضاء أسرة الأمم المتحدة بالعمل على تنفيذ خطة التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠.

بايجاز

التعريف بمنتدى الاتحاد البريدي العالمي للقادة على الصعيد العالمي

٨



يشجع الحدث البريدي الجديد الذي ينظمه الاتحاد البريدي العالمي على توسيع نطاق الحوار بشأن الريادة.

بايجاز

الاتحاد البريدي العالمي يساعد على حماية العاملين في القطاع البريدي

١١

اشترت نحو ١,٢ مليون كمادة وهي جاهزة للشحن إلى ٣٦ مؤسسة بردية في أقل البلدان نمواً.

تسليط الضوء على الحلول

١٤

واجهت الاتحاد البريدي العالمي لبرمجة التطبيقات الخاصة بالتجارة الإلكترونية تقدم حلولاً متطورة في مجال تكنولوجيا المعلومات من أجل تيسير التجارة الإلكترونية كلفت استراتيجية الدوحة البريدية (٢٠١٣-٢٠١٦) واستراتيجية إسطنبول البريدية (٢٠١٧-٢٠٢٠) الاتحاد البريدي العالمي بدعم تطوير التجارة الإلكترونية على الصعيد العالمي من خلال شبكته البريدية. ويحث الاتحاد البريدي العالمي بلدانه الأعضاء على المشاركة في مشاريعه المختلفة التي تعزز دورها المحوري في مجال التجارة الإلكترونية الشاملة.

٦ تمهيد

هذه الجائحة برهنت على ضرورة قطاعنا

٧ كلمة رئيسة التحرير

نحمل الخير

١٠ بايجاز

تأجيل المؤتمر

شخصية من الاتحاد البريدي العالمي جوليا بازوكينا، مديرة معايير البريد العاجل الدولي والقياس

٢٢ موضوع الغلاف

مقابلة

لقاء مع خبير

٣٤ التركيز على السوق

مؤسسة البريد السويسري (Swiss Post) تتطلع إلى المستقبل

القطاع البريدي في الصين يحقق طفرة رغم جائحة كورونا (COVID-19)

٣٦ مختارات

# لهذه الجائحة برهنت على ضرورة مكائنا



ويتميز القطاع البريدي بعنصرين أساسيين هما القدرة على التكيف مع الوضع والابتكار. وقد شاهدت خلال الأشهر الأخيرة عدة براهين تدل على قيامهما في الشبكة البريدية. فلم يقف المستثمرون المعيتون مكتوفي اليدين في مهبط العاصفة بل استعدوا لاغتنام الفرص الجديدة. وكانت النتيجة مجموعة من التطورات التي لم تقتصر على تعزيز قدرة القطاع على الصمود وإنما أكدت أيضاً ما لم أبرح أراه - شجاعة هذا القطاع.

وأنا لا أستهيئ بكلمة الشجاعة عندما ألقها. فما الذهاب إلى مكتب الفرز والتجول في الطرقات

تراجعت كميات البريد في الفترة من ٢٣ يناير إلى ١٤ مايو بنسبة ضخمة قدرها ٢١ في المائة مقارنة بالعام السابق، في حين لم تصل في شهر مايو سوى بعينة واحدة من كل بعيتين إلى وجهتها.

المهجورة وتوزيع البريد على الزبائن سوى دليل على الشجاعة. لذا يستحق هؤلاء الأفراد أن يطلق عليهم لقب "العامل الأساسي"، إذ لم يكونوا في تفانيهم والتزامهم بأقل من الأطباء والممرضين. ولقد دفعنا في ذلك ثمناً باهظاً، وأنا حزين لفقدان كل عامل بريدي توفي بسبب هذا الفيروس الرهيب. وأتقدم بخالص التعازي إلى أسرهم وأصدقائهم وأحبائهم.

وخلال فترة الجائحة، رأيت المستثمرين البريديين يخبرون نماذج أعمالهم تلبية لاحتياجات الزبائن التي لا تنفك تتغير بسرعة. ومن الأمثلة على هذه التحولات السريعة دعم أفراد المجتمع من كبار السن ومساعدة الصيدليات وتوفير المعدات

الطبية وصرف المعاشات التقاعدية. وبرهنت هذه الجهود للعالم بأسره على مستوى الابتكار والمرونة لدى المستثمرين البريديين.

وأنا على يقين بأننا يمكن أن نستفيد من تجربتنا الجماعية بفضل عمل القطاع البريدي على تعزيز مكائنه الموثوقة داخل المجتمعات، وإظهار عمق واتساع خدماته القيمة وإبراز قوة بنيته التحتية ومدى مرونته للحكومات والوزارات. وعلينا الآن الاستثمار في هذه المنصة.

وهنا يأتي دور الاتحاد البريدي العالمي. وقد سرنبي أيما سرور أداء المنظمة أثناء هذه الأشهر العصيبة التي عمل فيها الموظفون معاً رغم تبعدهم. ولطالما تجاوزنا ما يملية علينا واجبنا عند إجراء الرصد والتحليل والعمليات. وتمكنا في أحلك فترات هذه الأزمة من اكتشاف طبيعتنا الحقيقية كمنظمة مستعدة لمساعدة المستثمرين البريديين على جميع المستويات وبكل السبل الممكنة من أجل ضمان استمرار تدفق البريد.

ولتحقيق هذا الهدف النبيل، قدمنا المساعدة من أجل كسر الحواجز الإدارية وإنشاء مسارات جديدة واستخدام طرائق جديدة للتوزيع، وكل ذلك في إطار التقيد بالتزام الخدمة الشمولية. وأتقدم بأحر التهاني لجميع الموظفين على كل ما بذلوه من جهود خلال الأشهر الأخيرة. شكراً لكم.

**بشار عبد الرحمن حسين،**

المدير العام، الاتحاد البريدي العالمي

كلمة رئيسة التحرير

## نحمل الخير

على امتداد الأشهر القليلة الماضية، ألزم فيروس كورونا (COVID-19) العديد منا منزله وباعد بيننا وبين أحبائنا وزملائنا وحياتنا "المعتادة". وفي حين انقلب الروتين اليومي لبعضنا رأساً على عقب، ظل شيء واحد على حاله، وهو زيارة ساعي البريد الذي يستحوذ على كل ثقتنا.

وفي حين شعرت المؤسسات البريدية من دون شك بوطأة التدابير الاقتصادية وتدابير السلامة التي اتخذت لمواجهة الجائحة - كما ستقرأون في تحقيقنا الصحفي عن الاقتصاد البريدي - فلم يتزعزع تفانيها في خدمة الأشخاص المشمولين بخدماتها. وكما ستقرأون في موضوع الغلاف، تقدم هذه المؤسسات الخدمة الأساسية، ليس فقط خدمة البريد وإنما أيضاً الخدمات الاجتماعية الهامة الأخرى.

وهنا في سويسرا، عمل خبراء البريد في الاتحاد البريدي العالمي بجد للحفاظ على تدفق البريد. وسُلط الضوء خلال مقابلتنا مع السيد عبد الإله بوسنة، مدير العمليات البريدية في الاتحاد البريدي العالمي، على التحديات العديدة التي ساعد الاتحاد البريدي العالمي بلدانه الأعضاء ومستثمريها البريديين على تجاوزها.

وكالعادة، أتمنى لكم قراءة ممتعة.

كايل رذستاؤن، رئيسة التحرير



## التعريف

# بمنتدى الاتحاد البريدي العالمي للقيادة على الصعيد العالمي

ما الذي يمكن أن يتطلع القادة إلى مناقشته

المؤسسات البريدية والجوائح: الدروس الصعبة المستخلصة من فيروس كورونا (COVID-19)

منصة للتغيير:

التحول الرقمي والتحول التجاري في السوق

البداية الجديدة: تعافي الأعمال والابتكار في الكيلومتر الأخير

بدون الثقافة اللازمة تكون الاستراتيجية بلا معنى:

فريق المديرين التنفيذيين المعنيين بقيادة التغيير الثقافي

الخطوات المقبلة في القطاع

النص: دافيد داج

## يشجع هذا الحدث البريدي الجديد الذي ينظمه الاتحاد البريدي العالمي على تعميق الحوار بشأن القيادة.

أظهر تقرير أصدره الاتحاد البريدي العالمي في مايو أن كميات البريد قد تراجعت تراجعاً كارثياً بلغت نسبته ٢١ في المائة خلال الفترة من ٢٣ يناير إلى ١٤ مايو.

وقد بيّن التقرير أن بعثة واحدة فقط في المتوسط تصل مقصدها من بين كل بعثتين في الأسبوع الواحد. وهو تغيير ما كانت له سابقة في الشبكة البريدية العالمية.

وفي مواجهة أكبر اضطراب يشهده القطاع البريدي منذ الحرب العالمية الثانية، أظهرت العمليات البريدية قدرة كبيرة على الصمود من خلال اعتماد تغييرات من أجل تلبية احتياجات الزبائن الذين أملت بهم العاصفة.

ومن بين العديد من الأنشطة الحاسمة الأخرى، قام المستثمرون البريديون بالاطمئنان على الأفراد المعرضين للخطر والمعزولين وتوزيع الأدوية المنقذة للحياة عليهم وإنشاء الصيدليات.

وواصل الموظفون البريديون، الذين يُنظر إليهم على أنهم موظفون أساسيون، تقديم الخدمات بكل شجاعة أثناء الجائحة.

ونظراً لهذه التغييرات الكبيرة في نماذج أعمال المؤسسات البريدية، سعى الاتحاد البريدي العالمي إلى إدخال تغييرات جديدة على الحدث البارز الذي ينظمه أثناء المعرض Parcel and Post Expo والمقرر إقامته في فيينا في النمسا.

وقد غير الاتحاد البريدي العالمي التسمية الأصلية للمنتدى العالمي للأعمال البريدية ليصبح منتدى القيادة على الصعيد العالمي - اعترافاً بدور الريادة الذي أداه المستثمرون البريديون خلال فترة الجائحة.

ومن المقرر عقد هذا الحدث الجديد في ١٢ أكتوبر، وهو أول أيام معرض Parcel and Post Expo لعام ٢٠٢٠ الذي يشكل أكبر معرض دولي في مجالي الطرود والبريد.

ولا يقتصر مفهوم القيادة على المسؤولين؛ بل يجب علينا أن نعرف أيضاً فضل كل من يعملون في المؤسسات ويبحثون عن سبيل للمضي قدماً بمسألتي الإبداع والابتكار. كما يُنظم الحدث الجديد في نسق جديد للتشجيع على إقامة الحوار.

وقال السيد ديريك أوسبورن، مدرب في مجال الأعمال البريدية الدولية ورئيس جلسات المنتدى إن "المنتدى هو أول فرصة كبرى في هذا العام تتيح للقيادة في مجالات البريد والطرود واللوجستيات الالتقاء وتدارس الآثار المترتبة على الجائحة العالمية. وستتاح الفرصة للمشاركين للنظر في الطريقة التي عزز بها القطاع قيمته كخدمة حيوية، لا سيما فيما يتعلق بالخدمات اللوجستية وخدمات التوزيع - والأهم من ذلك، التفكير في الدروس المستخلصة وما الذي تغير الآن".

سيقسم الحاضرون إلى مجموعات تعلم صغيرة لمناقشة موضوعين مختلفين. وسيدعو رئيس الجلسات الجميع إلى المشاركة في المناقشات مستلهمين بخبراتهم في الشبكة البريدية الدولية.

وفي الصباح، سيفتتح منتدى القيادة على الصعيد العالمي أعماله بقاء صحفي معمم يجربه السيد بول نيهام من المؤسسة CEP Research مع المدير العام للاتحاد البريدي العالمي، السيد عبد الرحمن حسين، بعنوان "التطلع إلى المستقبل والتعلم من الماضي".

وسيستمع الحضور بعد ذلك إلى المتحدثين الرئيسيين ومنهم السيد بيتر سومرز، الرئيس التنفيذي لمجموعة بريد الإمارات.

وبعد الرجوع من الاستراحة، سيقسم المشاركون إلى مجموعتين لمناقشة موضوعين هما "المؤسسات البريدية والجوائح: الدروس الصعبة المستخلصة من فيروس كورونا (COVID-19)" و"البداية الجديدة: تعافي الأعمال ودور التسويق". وستشمل مناقشة الموضوعين حلقة نقاش ومجموعة من الأسئلة والأجوبة.

وبعد استراحة الغداء، ستنظم جلسة نقاش بعنوان "منصة للتغيير: التحول الرقمي والتحول التجاري في السوق" وأخرى بعنوان "بدون الثقافة اللازمة تكون الاستراتيجية بلا معنى: فريق المديرين التنفيذيين المعنيين بقيادة التغيير الثقافي".

وسيختتم المنتدى بجلسة عامة تجمع بين كل المواضيع التي طُرحت خلال اليوم وينظر خلالها في التحديات والأولويات المستقبلية للقطاع. وسينظم في نهاية الجلسة حفل استقبال خاص في ضيافة المؤسسة Escher group.

وإلى جانب المنتدى، يمكن للزوار زيارة جناح المخصص للاتحاد البريدي العالمي (رقم ٨٠٠) أثناء فترة إقامة المعرض للاستماع إلى المحادثات المباشرة مع خبراء من الاتحاد البريدي العالمي، بما في ذلك مركز الاتحاد البريدي العالمي للتكنولوجيا البريدية الذي يتميز بقدرة عالية على الابتكار.

وسيقيم حفل عشاء ترحيبي خاص عشية المنتدى للرؤساء التنفيذيين للمستثمرين البريديين وضيوفهم المدعوين خصيصاً لحضور المنتدى. وسينظم هذا الحفل في تلال فيينا وسيتيح فرصة

للاستماع بالإطلاقات الرائعة على العاصمة والتعرف على المطبخ النمساوي.

وأضاف السيد أوزبورن مشدداً على أهمية المنتدى "كان قطاع البريد التقليدي يسير بالفعل على درب التحول الرقمي وتغيير الثقافة الضروي لدعم هذا التحول الرقمي - ويظل هذا التحول الرقمي ضرورة قصوى في ظل عالم لا يفتأ يزداد الاتصال الرقمي فيه. وستتقاسم المؤسسات البريدية التي تتحل الصفوف الأمامية في مسيرة هذا التغيير تجاربها في إطار مائدة مستديرة، مما سيوفر فرصة غنية لتبادل الرؤى وأحدث الأفكار. فلا تضيعوا هذه الفرصة. 📧"

### منتدى الاتحاد البريدي العالمي للقيادة على الصعيد العالمي

المعرض Parcel and Post Expo  
١٢ أكتوبر ٢٠٢٠ في فيينا في النمسا  
للحصول على المزيد من المعلومات، يرجى الاتصال بنا على عنوان البريد الإلكتروني التالي: post-expo@upu.int



## الاتحاد البريدي العالمي يساعد على حماية العاملين في القطاع البريدي

اشترت نحو ١,٢ مليون كمائة وهي جاهزة للشحن إلى ٣٦ مؤسسة بريدية في أقل البلدان نمواً.

النص: كايلار دستانون

كورونا (COVID-19).

وقالت السيدة ساندرنا بونفيلبي التي تعمل في وحدة الشراء في مديرية التعاون من أجل التنمية في الاتحاد البريدي العالمي والتي تساعد على تنسيق هذا المشروع إن الخبرة والشراكة عاملان أساسيان لنجاح هذا المشروع.

وأضافت قائلة إن "مديرية التعاون من أجل التنمية تضم برامج إقليمية لها خبرة ميدانية وتضم وحدة لإدارة مخاطر الكوارث ووحدة لشراء البضائع والخدمات. وقد سهل جمع كل هذه الخبرات تحت سقف واحد كثيراً تنفيذ هذا المشروع".

وأضافت قائلة إن الفريق قد استند إلى الخبرة التي اكتسبها مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع "لإيجاد أسرع الوسائل وأكثرها أمناً لنقل المعدات إلى البلدان المستفيدة من المشروع".

كما سينظر الاتحاد البريدي العالمي في تأمين أشكال أخرى من معدات الحماية الشخصية، مثل القفازات ومعقم اليدين، بمجرد أن يسهل الحصول عليها. 

القطاع البريدي في الصفوف الأمامية على توزيع البريد العادي ولكنهم ساعدوا أيضاً على توزيع اللوازم الطبية الأساسية وغير ذلك من البضائع، فضلاً عن تقديم الخدمات الاجتماعية.

وفي إشارة إلى المشروع، قال السيد رودري كوادرا، مدير التعاون من أجل التنمية في الاتحاد البريدي العالمي، إن "موظفي القطاع البريدي في الصفوف الأمامية هم أولويتنا القصوى". ولا يمكنهم مواصلة تقديم الخدمات إلى الآخرين يومياً إلا إذا كانوا بصحة جيدة. وبطبيعة الحال، جاء هذا المشروع بهدف المحافظة على صحة العاملين في القطاع البريدي حول العالم.

وقدمت هذه الكمادات بفضل الأموال المستخدمة من ميزانية التعاون من أجل التنمية في الاتحاد البريدي العالمي، فضلاً عن المساهمات الخاصة التي قدمتها كل من جمهورية الصين الشعبية وفرنسا واليابان وسويسرا. وقدم مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع المساعدة من أجل شراء الكمادات وضمان شحنها إلى البلدان المحددة رغم شح الإمدادات واضطراب حركة النقل بسبب جائحة

سيساعد هذا المشروع الذي ينظمه الاتحاد البريدي العالمي بالتعاون مع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع المؤسسات البريدية في أقل البلدان نمواً على توفير معدات الحماية الشخصية التي أملت بهذه المؤسسات الحاجة إليها. وستستلم كل مؤسسة بريدية ٤٠٠ ٣٢ كمادة في إطار هذه المبادرة.

وعلى الرغم من أن جائحة كورونا (COVID-19) أدت إلى اضطراب الحياة اليومية اضطراباً شديداً، واضطرت الناس إلى ملازمة منازلهم، فقد أقر العديد من البلدان بضرورة استمرار تقديم الخدمات البريدية وسمحت للعاملين في هذا القطاع بمواصلة عملياتهم. ولم يقتصر عمل موظفي

"موظفي القطاع البريدي في الصفوف الأمامية هم أولويتنا القصوى"

## تأجيل المؤتمر



نظراً لانتشار جائحة كورونا (COVID-19) على الصعيد العالمي، قرر الاتحاد البريدي العالمي وحكومة كوت ديفوار تأجيل المؤتمر إلى حين يتسنى عقده في ظروف آمنة.

النص: كايلار دستانون

عقد في مصر عام ١٩٣٤ - بمجرد أن يسمح الوضع العالمي للجائحة بذلك".

وأكد نائب الرئيس للأعضاء أن لجنة التنظيم الوطنية في البلد تواصل استعداداتها للمؤتمر بدعم من المكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي.

وأضاف قائلاً إن "تضامنا في مواجهة هذا التحدي الصحي العالمي ينبغي أن يتخذ أساساً لتقوية المجتمع البريدي العالمي أكثر من ذي قبل".

وليس هذا المؤتمر أول مؤتمر يؤجل بسبب ظروف استثنائية. فقد تأجل مؤتمر مدريد من عام ١٩١٢ إلى عام ١٩٢٠ بسبب التطورات التي قادت إلى اندلاع الحرب العالمية الأولى. وبالمثل، أدت الحرب العالمية الثانية إلى تأجيل مؤتمر باريس من عام ١٩٤٤ إلى عام ١٩٤٧.

وسيواصل الاتحاد البريدي العالمي العمل وفقاً للشروط التي حددها مؤتمر إسطنبول إلى غاية انعقاد المؤتمر القادم. وستبنت البلدان الأعضاء في خطة العمل الخاصة بالسنوات الأربع القادمة - المشار إليها باستراتيجية أيدجان البريدية العالمية - عندما تجتمع في المؤتمر البريدي العالمي السابع والعشرين. 

كان من المقرر أن يُعقد المؤتمر البريدي العالمي السابع والعشرون للاتحاد البريدي العالمي في الفترة من ١٠ إلى ٢٨ أغسطس في أيدجان.

وعلى الرغم من صعوبة تحديد تاريخ نهائي جديد نظراً لتطورات الوضع على الساحة العالمية، قال المدير العام للاتحاد البريدي العالمي، السيد بشار عبد الرحمن حسين إن المنظمة ستعمل مع البلد المضيف على تحديد تاريخ جديد بمجرد أن يصبح الوضع آمناً.

وأضاف إنه "بطبيعة الحال، ستولى الأولوية عند تحديد التواريخ الجديدة لصحة المندوبين والمشاركين ومواطني البلد المضيف وسلامتهم".

وقد أعاد نائب الرئيس الإيفواري السيد دانييل كابلان دنكان في مذكرة وجهت إلى البلدان الأعضاء كافة التأكيد على التزام بلده باستضافة الاجتماع الذي يعقد كل أربع سنوات.

وقال نائب الرئيس إن "أفريقيا، وكوت ديفوار على وجه الخصوص، لا تزال ملتزمة أكثر من أي وقت مضى باستضافة المؤتمر السابع والعشرين للاتحاد البريدي العالمي في أيدجان - وهو الثاني الذي سيعقد على الأراضي الأفريقية منذ المؤتمر الذي

"تضامنا في مواجهة هذا التحدي الصحي العالمي ينبغي أن يتخذ أساساً لتقوية المجتمع البريدي العالمي أكثر من ذي قبل"

للحصول على المزيد من المعلومات، والاطلاع خاصة على الأسئلة المتكررة عن تأجيل المؤتمر، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني التالي:  
[www.upu.int/en/congress](http://www.upu.int/en/congress)

## شخصية من الاتحاد البريدي العالمي

انضمت السيدة جوليا بازوكينا إلى فريق الاتحاد البريدي العالمي في عام ٢٠٠٦ بعدما عملت في وحدة البريد العاجل الدولي في مؤسسة بريد روسيا منذ اليوم الأول الذي بدأ المستثمر البريدي فيه تقديم خدمة البريد العاجل الدولي. وتعلمت كل صغيرة وكبيرة عن البريد العاجل الدولي أثناء إعداد العمليات والاتفاقيات مع المؤسسات البريدية الأخرى ووضع نظام تتبع وإنشاء مركز لخدمة الزبائن وتنظيم الدورات التدريبية للموظفين - مما سلحها بكل ما يلزم لبدء دورها المستقبلي مع الاتحاد البريدي العالمي.

وقالت بازوكينا "لقد كانت فترة زاخرة ومثمرة للغاية".

وعلى إثر الانضمام إلى فريق الاتحاد البريدي العالمي، تولت السيدة بازوكينا مهمة تحسين الأداء في أمريكا الشمالية ومنطقة الكاريبي وأوروبا وأصبحت لاحقاً خبيرة في مجال خدمة زبائن البريد العاجل الدولي في تعاونية البريد العاجل الدولي. وشعرت بازوكينا بالامتنان على الفرصة التي آتت لها لتبادل خبراتها مع العديد من المؤسسات البريدية من خلال إعداد حلقات العمل وتقديم التوجيه إلى هذه المؤسسات خلال إعداد تقارير الأداء وتحليله ومساعدة هذه المؤسسات على تطبيق هذه المعارف عند إنجاز الأعمال.

وتعمل بازوكينا حالياً مديرة لمعايير البريد العاجل الدولي والقياس. وقام فريقها خلال السنوات العشر الأخيرة بتنفيذ مشاريع مختلفة مثل معايير البريد العاجل الدولي وإجراءاته والاتفاق المعياري الخاص بالبريد العاجل الدولي وبرنامج التدقيق والقياس الخاص بالبريد العاجل الدولي مع التركيز على إعداد تقارير الأداء وإعداد الحسابات في إطار خطة الدفع وفقاً للأداء. وتيسر الأدوات التي وضعها فريقها التعاون بين المستثمرين البريديين الذين يتبادلون بعائث البريد العاجل الدولي.

وصرحت قائلة "عندما يتصل بنا أعضاء تعاونية البريد العاجل الدولي ونتمكن من مساعدتهم، نشعر بأن عملنا له مغزى. وأنا أحب كثيراً هذا الجانب في عملي، فهو مثير للاهتمام ويبعث على الرضا".

ويتمثل أحد أحدث المشاريع التي أشرفت عليها بازوكينا في تطوير الدليل التشغيلي الحديث للبريد العاجل الدولي وأداة الرصد وإعداد التقارير البسيطة بشأن البريد العاجل الدولي (EMS SMART). ولكم كان من الصعب إعداد المواصفات والمتطلبات الخاصة بهذا النظام المعقد لإعداد التقارير بالاستناد إلى بيانات التتبع، وإيجاد حلول فردية لأعضاء تعاونية البريد العاجل الدولي على اختلاف متطلباتهم التشغيلية. ويوفر النظام EMS SMART الآن بعد استكمالها لأعضاء تعاونية البريد العاجل الدولي أداة لإعداد التقارير مصممة خصيصاً لكل منهم.

وقالت بازوكينا "لقد كانت بضع سنوات من العمل الشاق، لكنها آتت ثمارها. وملاحظات الأعضاء أمر شديد الأهمية بالنسبة إلي".

كما تتحمل بازوكينا مسؤولية كبيرة في عملها الذي له أثر مالي في المستثمرين البريديين الذين يعولون على تقارير الأداء التي يعدها فريقها بانتظام. وعادة ما تشعر بازوكينا بالضغط بسبب ضيق المواعيد النهائية والتعامل مع المواقف الاستثنائية وحالات القوة القاهرة. وهكذا تؤمن بازوكينا بأن التعاون بين أعضاء الفريق أمر حاسم، لا سيما في بيئة متعددة الثقافات.

وقالت "يشرفني العمل مع موظفين على هذا القدر من الذكاء. فلكل موظف في الاتحاد البريدي ثقافة مختلفة ونهج خاص به. ولكن، عندما يتعلق الأمر بالعمل سوياً على إنجاز مشروع فإن كل هذه الأمور تجتمع مع بعضها وكأنها قطع أحجية تجتمع لتكون صورة".

وتتحدث أيضاً عن زملائها في العمل قائلة "تعرفت على بعض النساء المتميزات اللاتي يضرب بهن المثل في الجمع بين الكد في العمل والأمومة، ولم أدرك صعوبة هذا الأمر حقاً إلا عندما أصبحت أم".

ورغم أن أزمة فيروس كورونا (COVID-19) فرضت ضغطاً كبيراً على الشبكة البريدية ووضعت تحديات جديدة أمام الاتحاد البريدي العالمي، قالت بازوكينا إنها نجحت في توثيق الروابط التي تجمع بين أعضاء الفريق.

وأضافت قائلة "على الرغم من الجائحة، واصلنا العمل جنباً إلى جنب وتقارب عالم البريد لتجاوز ما واجهه من محن. وأنا فخورة بالعمل في الاتحاد البريدي العالمي والمساعدة على تحويل المستحيل ممكناً وعلى توحيد العالم".

الاسم  
جوليا بازوكينا

المديرية  
العمليات البريدية

المنصب  
مديرة معايير البريد العاجل  
الدولي والقياس

الجنسية  
روسية

اللغات  
الروسية (اللغة الأم)،  
والإنكليزية، والإيطالية،  
والفرنسية، والألمانية

## نظام الترقيم العالمي للرابطة العالمية لتنمية هواية جمع الطوابع البريدية (WNS)

طوابع البريد؟  
لنكن واقعيين!

اكتشف سائر طوابع البريد المشروعة التي تصدرها السلطات المختصة في العالم، مع سهولة الوصول إلى متاجر هواة جمع طوابع البريد على الإنترنت في جميع أنحاء العالم.

اجمع بثقة!

تدير الرابطة العالمية لتنمية هواية جمع الطوابع البريدية نظام الترقيم العالمي، من خلال الاتحاد البريدي العالمي.

لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني التالي: [www.wnsstamps.post](http://www.wnsstamps.post)

# واجهة الاتحاد البريدي العالمي لبرمجة التطبيقات الخاصة بالتجارة الإلكترونية تقدم حلولاً متطورة في مجال تكنولوجيا المعلومات من أجل تيسير التجارة الإلكترونية

كلفت استراتيجية الدوحة البريدية (٢٠١٣-٢٠١٦) واستراتيجية إسطنبول البريدية (٢٠١٧-٢٠٢٠) الاتحاد البريدي العالمي بدعم تطوير التجارة الإلكترونية على الصعيد العالمي من خلال شبكته البريدية. ويحث الاتحاد البريدي العالمي بلدانه الأعضاء على المشاركة في مشاريعه المختلفة التي تعزز دورها المحوري في مجال التجارة الإلكترونية الشاملة.

النص: أولينا مورافوفا.



بلد ينضم إلى مشروع Ecom@Africa، وهي مبادرة الاتحاد البريدي العالمي لتيسير تعزيز التجارة الإلكترونية من خلال المؤسسات البريدية الأفريقية ومساعدتها على إنعاش أعمالها حيث أنها تواجه تراجعاً في كميات بريد الرسائل والخدمات البريدية التقليدية.

وقال السيد بشار عبد الرحمن حسين، المدير العام للاتحاد البريدي العالمي، خلال الدورة الاستثنائية الخامسة للاتحاد البريدي الأفريقي الشامل التي عقدت في أنتاناريفو في مدغشقر في يوليو ٢٠١٨ إن "الحوافز التي تعترض مجال التجارة الإلكترونية في أفريقيا متعددة ومتنوعة. ونحتاج إلى منصة واحدة يمكنها معالجة جميع التحديات معالجة شاملة. ومشروع Ecom@Africa الذي يدعم البريد هو الحل".

وفي مارس ٢٠١٧، نظمت تونس تقييماً ميدانياً لمشروع Ecom@Africa، تبعه توقيع اتفاق تعاون مع الاتحاد البريدي العالمي في شهر يوليو. وأوصى الاتحاد البريدي العالمي بأن يثبت البريد التونسي نظام الإقرارات الجمركية وأن يحدث أدوات تكنولوجيا المعلومات الخاصة به. ولهذا الغرض، يعمم المستثمر واجهة برمجة التطبيقات الخاصة بالتجارة الإلكترونية، مما يسهل على المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المحلية الوصول إلى الأسواق الدولية من خلال المؤسسة البريدية. [١]

منتجات الاتحاد البريدي العالمي التي يطورها مركز التكنولوجيا البريدية. ويضع الاتحاد البريدي العالمي خبراته في خدمة بلدانه الأعضاء وشركائها الخارجيين مما يساعدهم على ربط مناصاتهم بواجهة برمجة التطبيقات الخاصة بالتجارة الإلكترونية ويقدم إليهم المشورة فيما يتعلق بأي مسألة من المسائل.

ويقول السيد آفسك إن "مواصلة تطوير واجهة برمجة التطبيقات الخاصة بالتجارة الإلكترونية أمر بالغ الأهمية بالنسبة إلى مركز التكنولوجيا البريدية. فهدفتنا الأسمى هو الاستمرار في إثراء الوظائف الحالية لهذه الواجهة".

ويضيف قائلاً "إننا نرغب في أن تضم واجهة برمجة التطبيقات الخاصة بالتجارة الإلكترونية في المستقبل الخدمات التي يقدمها طرف ثالث من أجل تدعيم المجموعة المتنوعة من الإمكانيات التي يقدمها الاتحاد البريدي العالمي عبر برمجته. وبالتالي، كلما أتاحت فرصة للحديث عن هذا الحل المبتكر، سواء خلال المنتديات أو اجتماعات أفرقة العمل، نسعى إلى إشراك الجميع في اختبارها والمساهمة بذلك في النهوض به مستقبلاً".

## التجارب الناجحة

أول من استخدم واجهة برمجة التطبيقات الخاصة بالتجارة الإلكترونية وحقق أكبر تقدم في استخدامها هو مؤسسة البريد التونسي. وكانت تونس أول

## المبادئ التقنية

بفضل واجهة برمجة التطبيقات الخاصة بالتجارة الإلكترونية يمكن للمؤسسات البريدية أن تختار إدماج حلول التجارة الإلكترونية الخاصة بها القائمة على نموذج تقديم البرمجية كخدمة (Software as a Service). وفي هذه الحالة، لا تضطر المؤسسات البريدية إلى شراء الحلول وتثبيتها محلياً، بل تشترك بكل بساطة في برمجية الاتحاد البريدي العالمي التي تشغل واجهة برمجة التطبيقات التي يستضيفها الاتحاد البريدي العالمي في السحابة البريدية الإلكترونية الخاصة به.

كما يمكن للمؤسسات البريدية استضافة الحلول بنفسها. وعلى سبيل المثال، إذا اختار المستثمر استضافة النظام البريدي الدولي محلياً، فيلزمه بذلك استضافة واجهة برمجة التطبيقات الخاصة بالتجارة الإلكترونية مع استخدام النظام البريدي الدولي في الخلفية.

كما يمكن أيضاً المزج بين نموذجي التكامل مما يعطي مرونة كاملة للمؤسسات البريدية. فضلاً عن ذلك، يمكن دائماً للمستثمرين توسيع نطاق الوظائف القائمة لواجهة برمجة التطبيقات الخاصة بالتجارة الإلكترونية عبر تعزيزها بخدمات ومصادر بيانات جديدة.

وتعمم واجهة برمجة التطبيقات الخاصة بالتجارة الإلكترونية باتباع النهج نفسه المعتمد في تعميم

الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي.

وعلاوة على ذلك، يتماشى الحد الأدنى من واجهات برمجة التطبيقات مع جميع العمليات التجارية الضرورية لإجراء عمليات شراء ناجحة في سوق افتراضية على الإنترنت، وكذلك توزيع البعثات على الزبائن. وتوفر واجهة برمجة التطبيقات الخاصة بالتجارة الإلكترونية معلومات دقيقة وآنية عن نوعية الخدمة فيما يتعلق ببعيثة بريدية. وتتيح هذه الواجهة وظائف عديدة من بينها أيضاً التتبع وتحديد المكان.

وأخيراً، يمكن للمؤسسة البريدية بمساعدة واجهة برمجة التطبيقات الخاصة بالتجارة الإلكترونية إثراء حافظة الخدمات المقدمة إلى زبائنها سريعاً.

"... تمثل واجهة برمجة التطبيقات الخاصة بالتجارة الإلكترونية آلية "شبكة" تربط بين السوق الافتراضية التي تدعمها مؤسسات بريدية أو شركات من شركات التجارة الإلكترونية والخدمات اللوجستية والخدمات المالية التي تقدمها المؤسسة البريدية".

ويقدم هذا الحل الذي يجتاز حالياً مرحلة الاختبار للثبث من صحته، تصورات كاملة لعمليات الشراء على الإنترنت والتوزيع عبر المؤسسة البريدية.

وقال السيد آفسك موضحاً "هب أنه يمكن للمنصة الخاصة بالتجارة أو للمؤسسة البريدية حساب جميع التكاليف المتعلقة ببعيثة بريدية، مثل قيمتها وتكاليف شحنها ورسوم استيرادها وتكاليف معالجتها، يمكننا بالتالي تفعيل عملية الدفع ذات الصلة عبر واجهة برمجة التطبيقات الخاصة بالتجارة الإلكترونية".

"لذلك، تمثل واجهة برمجة التطبيقات الخاصة بالتجارة الإلكترونية آلية "شبكة" تربط بين السوق الافتراضية التي تدعمها مؤسسات بريدية أو شركات من شركات التجارة الإلكترونية والخدمات اللوجستية والخدمات المالية التي تقدمها المؤسسة البريدية".

## المزايا

تتمثل المزايا الأساسية لواجهة برمجة التطبيقات الخاصة بالتجارة الإلكترونية في إتاحة الإدماج التقني بين نظم تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالمؤسسة البريدية وشركائها من شركات التجارة الإلكترونية ومنتج تكنولوجيا المعلومات ذب الصلة الخاص بالاتحاد البريدي العالمي. ويهدف هذا الحل إلى تقليل تكاليف نشر هذه النظم وتنسيق الامتثال للمتطلبات التنظيمية والأمنية للاتحاد البريدي العالمي وإتاحة الوصول الآمن إلى أدوات تكنولوجيا المعلومات

مع أخذ هذا الأمر في الحسبان، قدم مركز التكنولوجيا البريدية، وهو الذراع التقني المتطور للاتحاد البريدي العالمي، إلى المؤسسات البريدية خدمات مبتكرة على السحابة الإلكترونية، فضلاً عن مجموعة واسعة من الخدمات اللوجيستية والحلول الخاصة بالدفع، ومن الأمثلة على ذلك النظام البريدي الدولي (IPS) ونظام الإقرارات الجمركية (CDS) والنظام البريدي الداخلي (DPS) والنظام المالي الدولي (IFS). ومن أجل تيسير وصول المستثمرين البريديين إلى هذه البرامج وتوفير عدد أكبر من خيارات الإدماج المرنة، وضع مركز التكنولوجيا البريدية واجهة برمجة التطبيقات الخاصة بالتجارة الإلكترونية وهي عبارة عن مجموعة من واجهات برمجة التطبيقات تهدف إلى وضع حل شامل في مجال التجارة الإلكترونية.

## كيف تعمل هذه الواجهة

قال السيد ديفيد آفسك، منسق العلاقات الحاسوبية وإدارة المنتجات في الاتحاد البريدي العالمي إن "واجهة برمجة التطبيقات الخاصة بالتجارة الإلكترونية يمكن أن تكون مفيدة حيثما أتيحت فرص للتعاون في مجال التجارة الإلكترونية بين بلدين اثنين تقوم مبادلات بين مؤسستيهما البريديتين باستخدام منصة ينيهاها تجار في بلد المصدر". ويضمن الحل توفر واجهات معيارية للمؤسسات البريدية وشركائها التجاريين من التجار في السوق الافتراضية من أجل أتمتة عمليات الشراء والدفع والشحن والتخليص الجمركي والتوزيع.



# عولوا علينا

**أثرت جائحة كورونا (COVID-19) في نحو ٢٠٠ بلد وإقليم فاضطر المليارات من الأشخاص إلى تبني تدابير صارمة ترمي إلى الحد من انتشار الفيروس. وقد واصلت المؤسسات البريدية في العديد من البلدان تقديم الخدمات الأساسية مساعدةً لمجتمعاتها على الصمود أمام الجائحة.**

النص: كاتلار دستانون  
الصورة: بعدسة مؤسسة بريد إيرلندا (AnPost)

وقال إننا "عندما نطلب من الحكومة دعم المؤسسة البريدية دعماً أكبر وتعزيز دورها في تنفيذ السياسات الاجتماعية الحكومية، فإننا نستعين بهذه الأمثلة ودراسات الحالات".

## مشروع الاتحاد البريدي العالمي

قال السيد جيمس هال الذي يعمل على مشروع الخدمات البريدية الاجتماعية للاتحاد البريدي العالمي إن زملاءه قد أعربوا عن إعجابهم الشديد بسرعة استجابة المستثمرين البريديين من أجل مساعدة مجتمعاتهم خلال هذا الوقت العصيب. وقد شرعوا في شهر مارس في جمع تجارب المستثمرين البريديين في شتاء أنحاء المعمورة وتحليلها ونشرها.

وأوضح قائلاً "لقد أردنا إيجاد طريقة فعالة للإهام المؤسسات البريدية ودعمها لكي تساعد عموم الناس خلال فترة الجائحة".

الوثيقة بالمجتمعات والشركات لتقديم مجموعات جديدة من الخدمات بخلاف خدمات الاتصالات التقليدية، مثل الخدمات الاجتماعية والمالية والتجارية.

ومع انعزال العديد من الزبائن الآن في منازلهم، استجابت المؤسسات البريدية حول العالم بسرعة لهذا الوضع بتقديم خدمات اجتماعية جديدة ومصممة خصيصاً لهؤلاء الزبائن وبمساعدهم في منازلهم وإعادة تشكيل رؤية الحكومات والشركات والمواطنين للخدمة التي ظلت تقدم قرونًا. وبدعم الاتحاد البريدي العالمي هذا الدور الاجتماعي الواسع النطاق من خلال منصة جديدة تتيح تبادل الخبرات والدروس المستخلصة.

ويرى السيد سيفا سوماسوندرام، مدير السياسة العامة والتنظيم والأسواق في الاتحاد البريدي العالمي، أن جمع الأمثلة عن كيفية عمل المؤسسات البريدية على تنويع خدماتها من أجل تلبية احتياجات الزبائن والوزارات الحكومية قد سلط الضوء أيضاً على قيمة الدور الذي تؤديه المؤسسة البريدية.

بفضل أكثر من ٦٥٠ ٠٠٠ مكتب و٢,٥ ملايين موظف، لا من شبكة تنافس الشبكة البريدية في قدرتها على الوصول إلى المواطنين يومياً. وقد ظل الموظفون البريديون يعملون في الصفوف الأمامية طوال فترة الجائحة وأصبحت المؤسسات البريدية تمثل الآن "خدمة أساسية" في العديد من البلدان.

وعلى الرغم من أن وصف المؤسسات البريدية بالخدمة "الأساسية" قد يكون حديث العهد، فلطالما أدت هذه المؤسسات مهمتها في تقديم الخدمات الأساسية إلى الأشخاص المقيمين في جميع أنحاء المنطقة المشمولة بخدماتها.

ووتقيد المؤسسات البريدية في جميع البلدان الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي بالتزام الخدمة الشمولية الذي يهدف إلى ضمان حصول جميع المواطنين على خدمات الاتصالات الأساسية. وفي البداية، كان هذا يعني الحصول على خدمة توجيه الرسائل، ولكن دور المؤسسة البريدية تغير وتوسع مع تغير احتياجات الزبائن وتوسعها. وقد استفادت بعض المؤسسات من شبكتها وقدرتها على تحمل التكاليف وعلاقتها



الصورة: بعدسة مؤسسة بريد إيرلندا (An Post)

## مؤسسة بريد إيرلندا (An Post): ثقافة الرعاية

تضرب مؤسسة بريد إيرلندا مثلاً بارزاً على ثقافة الرعاية. فقد بدأ هذا المستثمر المعين تقديم مجموعة من الخدمات الجديدة في بداية شهر مايو، منها خدمة زيارة كبار السن والفئات المستضعفة في منازلهم وتوزيع البطاقات البريدية دون رسوم على كل أسرة في إيرلندا وخدمات جمع البريد والطرود في المنزل بالمجان ونشر المعلومات الحكومية وتوزيع الصحف وتوفير كتب أنشطة موجهة للأطفال

وساهمت الثقافة المؤسسية مساهمة كبيرة في تمكين المؤسسة البريدية من تنفيذ المبادرات تنفيذاً سريعاً عند الحاجة. ويرى موظفو المؤسسة أن شركات نقل البريد تتمتع بالفعل بثقافة قوية قائمة على تقديم الخدمات غير الرسمية من أجل مساعدة الأشخاص أثناء توزيع البريد يومياً، لذلك أيد الموظفون الإسراع في تعميم المزيد من هذه المهام ضمن واجباتهم الرسمية. وأوضح السيد أنجوس لافرتي، مدير العلاقات العامة في مؤسسة بريد إيرلندا، أن شركات نقل البريد نفسها قد ساهمت بالعديد من الأفكار التي أثرت الخدمات الجديدة.

وقال إن "هذا التفاعل يحدث بشكل طبيعي. وإن سعاة البريد سيتحدثون مع الأشخاص ويتحققون من أنهم يحصلون على كل ما يحتاجون إليه. وإذا كانت هناك أي طلبات، فيمكننا إرسالها إلى خدمات دعم المجتمع المحلي التي أنشأتها السلطات المحلية."

وأدت خطة التأهب أيضاً دوراً في ذلك، حيث وضعت المؤسسة خطة مراجعة لضمان استمرارية الأعمال وكان آخر تحديث لهذه الخطة في أواخر عام ٢٠١٩. كما ساعد فريق أنشئ للتصدي للجائحة في بداية وقوعها على تفسير تدفق المعلومات في شتّى أرجاء المؤسسة وتحقيق المزيد من المرونة رغم عمل العديد من الموظفين من المنزل.

يرجى الاطلاع على الشرح في الموقع الإلكتروني التالي:  
<https://spark.adobe.com/page/ODdKw3hXNiyz/>

تطبيقاً خاصاً لأجهزة الاتصال المحمولة في أوائل شهر مايو سمح للزبائن بالحصول على معلومات عن أوقات الانتظار حتى يتمكنوا من تجنب أوقات الازدحام أثناء إجراء معاملاتهم المصرفية.

كما أقر بأن الشبكة البريدية قناة يمكن للمؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الاستفادة بها بأسعار معقولة لمساعدتها على توزيع بضائعها في جميع أنحاء العالم. ويوضح السيد بول دونوهي، مدير برنامج الاقتصاد الرقمي والتجارة في الاتحاد البريدي العالمي، أن المؤسسات البريدية قد استجابت لإغلاق القنوات العادية مقدّمة إلى المنشآت التجارية الصغيرة منصات دفع وأسواق إلكترونية وخدمات خاصة للتجميع والتوزيع وذلك من أجل مساعدة هذه المنشآت على الوصول إلى المستهلكين.

وقال السيد دونوهي إن "هذه المنشآت كان عليها رقمنة خدماتها من أجل بيع المنتجات في أسواقها، وبالتالي كانت في حاجة إلى خدمات الدعم التي تتيح لها الوصول إلى شبكة الإنترنت. وقد قدمت المؤسسات البريدية إليها يد المساعدة لسد هذه الفجوة."

وصرح بأن المؤسسات البريدية كانت بالفعل تتيح الحصول على هذه الأنواع من الخدمات، ولكن لم يتم تطويرها أو الترويج لها قبل تفشي الجائحة - ثم أصبح وجودها أكثر ضرورة من أي وقت مضى.

وأصبحت المنصة Pymexpress التي تتيحها مؤسسة بريد كوستاريكا (Correos de Costa Rica) مورداً مهماً من موارد المنشآت المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في البلد خلال فترة الأزمة. وبدأ تشغيل هذه المنصة في عام ٢٠١٧، حيث توفر للمنشآت المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة إمكانية الوصول إلى الأسواق وخدمات المدفوعات والتجميع والتوزيع على الإنترنت بأسعار تفضيلية. وانضم أكثر من ٥٠٠ منشأة تجارية صغيرة إلى المنصة في شهري مارس وأبريل وحدهما، فتجاوز عدد أعضائها ٥٠٠٠ عضو.

وتُعرض بعض هذه البرامج مجاناً بفضل الدعم الذي تقدمه البرامج الحكومية.

وأضاف السيد دونوهي قائلاً إن "هذه الجائحة مكنت الحكومات من إدراك أن المؤسسة البريدية تقدم مجموعة من الخدمات الأساسية إلى المجتمع، وهو ما استتبع اتخاذ إجراءات ملموسة."

**"من الواضح أن مجموعة من الخدمات الفرعية أصبحت تحتل مكانة مهمة للغاية خلال فترة الجائحة وأن بعض المؤسسات البريدية بدأت في تقديم هذه الخدمات في استجابة مباشرة للجائحة."**



الصورة: بعدسة مؤسسة بريد كوستاريكا (Correos de Costa Rica)

الطلبة على مواصلة التعلم عن بعد بين أولوياتها. حيث تمكن المستثمر البريدي بفضل دعم وزارة التربية في البلد من تقديم خدمتين جديدتين تستهدفان الأسر التي لا تملك التكنولوجيا اللازمة التي تتيح لأبنائها مواصلة مسارهم التعليمي من المنزل بعد إغلاق المدارس.

### الخدمات المالية والتجارية

ووسع نطاق المشروع أيضاً ليشمل البحث عن خدمات دعم مالية جديدة ثم البحث لاحقاً عن خدمات دعم في مجالي الأعمال والتجارة.

وعمل الاتحاد البريدي العالمي لسنوات عدة على توجيه رسالة مفادها أن المؤسسة البريدية يمكن أن تكون شريكاً مهماً يساعد على تعزيز الإدماج المالي حيث لا يزال ١,٧ مليار شخص بالغ لا يحصلون على الخدمات المصرفية. وتقدم الشبكة البريدية بالفعل خدمات مالية إلى ١,٥ مليار شخص.

ووسعت المؤسسات البريدية نطاق الخدمات المالية التي تقدمها خلال فترة الجائحة، وذلك من خلال توزيع المدفوعات الاجتماعية والحوالات المالية وتقديم الخدمات المصرفية الأخرى إلى الزبائن حتى عتبة منازلهم.

ودشن المصرف البريدي البرتغالي، Banco CTT،

**يمكن الآن الاطلاع على أمثلة على الخدمات الاجتماعية والمالية والتجارية المقدمة في مواجهة جائحة كورونا (COVID-19) في حيز مخصص لهذا الغرض على الموقع الشبكي للاتحاد البريدي العالمي. وتلقي التعليقات التي جمعها الاتحاد البريدي العالمي نظرة أعمق على كيفية تطوير الأفكار وتنفيذها وتمويلها.**

**الشبكي للاتحاد البريدي العالمي**

الحالة إلى الثقافة المؤسسية الداعمة بالإضافة إلى تقديم المؤسسة البريدية للخدمات الاجتماعية الرسمية وغير الرسمية قبل وقوع الجائحة.

وركزت مؤسسة بريد أستراليا (Australia Post) جهودها على الخدمات الصحية من أجل دعم كبار السن والفئات المستضعفة في البلد. وتمكنت المؤسسة من تنفيذ خدمة توزيع المواد الصيدلانية في المنزل في اليوم التالي الجديدة في غضون أسبوع من الموافقة على هذا المشروع وذلك بفضل فريق المشروع المخصص لهذا الغرض والدعم الذي حصلت عليه من وزارة الصحة الأسترالية ونقابة الصيادلة في أستراليا.

ووضعت مؤسسة بريد فرنسا (La Poste) مساعدة

يمكن الآن الاطلاع على أمثلة على الخدمات الاجتماعية والمالية والتجارية المقدمة في مواجهة جائحة كورونا (COVID-19) في حيز مخصص لهذا الغرض على الموقع الشبكي للاتحاد البريدي العالمي. وتلقي التعليقات التي جمعها الاتحاد البريدي العالمي نظرة أعمق على كيفية تطوير الأفكار وتنفيذها وتمويلها.

وما أكثر الأمثلة على تعزيز الخدمات الاجتماعية البريدية. ويرد في مركز موارد الاتحاد البريدي العالمي نحو ٣٠ مثالاً مصنفة في فئات بحسب المواضيع التالية: الصحة، والرفاه، وتماسك/تطوير المجتمع، وجمع/توفير البيانات، والحصول على الخدمات الحكومية. وتساعد تعليقات الفريق على تحديد بعض عوامل النجاح في تنفيذ هذه المبادرات الجديدة من أجل مساعدة المؤسسات البريدية الأخرى المهتمة باتباع التوجه نفسه.

وفي إيرلندا، على سبيل المثال، تمكنت مؤسسة بريد إيرلندا (An Post) من البدء في تقديم مجموعة من الخدمات الجديدة بسرعة، منها خدمة زيارة كبار السن والفئات المستضعفة في منازلهم وتوزيع البطاقات البريدية دون رسوم على كل أسرة في إيرلندا وخدمات جمع البريد والطرود في المنزل بالمجان ونشر المعلومات الحكومية وتوزيع الصحف وتوفير كتب أنشطة موجهة للأطفال. ويرجع النجاح في هذه

كما يشجع المشروع أصحاب المصلحة الآخرين على دعم المؤسسات البريدية.

وأضافت السيدة ألكسندر أن "المكتب الدولي تلقى اتصالاً من اتحاد يمثل العاملين في القطاع البريدي طلب فيه الحصول على أمثلة على الخدمات الجديدة التي قدمها أعضاؤنا، وذلك استعداداً للقاء سيجمعه مع الوزارة المعنية في الحكومة لتناول مسألة التنوع البريدي." [اقرأ المزيد](#)

للحصول على المزيد من المعلومات عن المشروع ودراسات الحالة المشار إليها في هذا المقال، يرجى الاطلاع على الصفحة المخصصة لهذا الغرض على الموقع الإلكتروني التالي:

[www.upu.int/en/activities/postal-social-financial-and-trade-services-during-covid-19/about-postal-social-financial-and-trade-services-during-covid-19.html](http://www.upu.int/en/activities/postal-social-financial-and-trade-services-during-covid-19/about-postal-social-financial-and-trade-services-during-covid-19.html)

دوراً في نجاح المبادرات التي أطلقتها مؤسستي بريد فرنسا وبريد أستراليا.

وقالت السيدة سوزان ألكسندر التي تعمل خبيرة في التنظيم البريدي في الاتحاد البريدي العالمي إن الاتحاد دأب على استخدام نتائج المشاريع في الدفاع عن البريد بصفته قناة تتيح للحكومات تحقيق أهدافها الاجتماعية والاقتصادية بعد زوال الجائحة. وقد وجه الاتحاد البريدي العالمي مؤخراً رسالة إلى جميع حكومات البلدان الأعضاء يحثها فيها على تقديم الدعم إلى المؤسسات البريدية.

### المشاريع المتعلقة بتنفيذ هذه المبادرات الاجتماعية غالباً ما كانت تستغرق شهوراً قبل تفشي الجائحة، إلا أن المؤسسات البريدية تمكنت من تنفيذها في غضون أسابيع قليلة خلال الأزمة.

مع الأطراف التي تعمل على تطوير الخدمات لدى المستثمرين البريديين عن أن إدراك احتياجات الزبائن وإقامة شركات جديدة والاستفادة من المنتجات والموارد القائمة وإنشاء أفرقة مشاريع مخصصة والتواصل هي عوامل نجاح مشتركة للمؤسسات البريدية التي تنفذ مشاريع جديدة.

#### الدعم الحكومي

في ظل اعتماد المؤسسات البريدية في جميع أنحاء العالم على الموارد الحكومية، يمكن أن يشكل الدعم الحكومي أيضاً عاملاً من العوامل المحددة لقدرة المؤسسة البريدية على تقديم خدمات جديدة.

وفي حالة مؤسسة بريد إيرلندا، أبرزت الحكومة في بلاغاتها الصحفية الدورية الإجراءات التي اتخذتها المؤسسة البريدية، وتحول المستثمر إلى شريك مهم في الجهود الوطنية التي يبذلها البلد للتصدي للجائحة. كما أدى الدعم الحكومي

#### ما بعد الجائحة

رغم حداثة عهد مركز الموارد المخصص لجائحة كورونا (COVID-19)، كان الفريق المكلف بمشروع الخدمات الاجتماعية في الاتحاد البريدي العالمي يعمل بالفعل على جمع المعلومات عن الخدمات الاجتماعية التي قدمت في القطاع خلال عدة أشهر. وما كان من الجائحة في بعض الحالات إلا أن سرعت تنفيذ المؤسسات البريدية للمبادرات الجديدة.

وقال السيد هيل إن "من الواضح أن مجموعة من الخدمات الفرعية أصبحت تحتل مكانة مهمة للغاية خلال فترة الجائحة وأن بعض المؤسسات البريدية بدأت في تقديم هذه الخدمات في استجابة مباشرة للجائحة".

وأوضح أن الكثير من الأدلة المروية تبرهن على أن المؤسسات البريدية كانت تعمل على تنويع محافظها من خلال تعزيز معروضها بالمزيد من الخدمات ذات التوجه الاجتماعي. وقد تكال العديد من هذه الخدمات بالنجاح، مما يبين أنه يمكن للمؤسسات البريدية أن تكون شريكاً مناسباً يساعد الحكومات على تنفيذ المبادرات الإنمائية في المجالين الاجتماعي والاقتصادي.

وبتمويل من حكومة اليابان استطاع الاتحاد البريدي العالمي أن يبدأ في تنفيذ مشروعه الخاص بالخدمات الاجتماعية في شهر ديسمبر من أجل المساعدة على رسم صورة أوسع للخدمات الاجتماعية في



الصورة: بعدسة مؤسسة بريد أستراليا (Australia Post)

### مؤسسة بريد أستراليا (Australia Post): الإبقاء على المجتمع في صحة جيدة

حرصت السلطات الأسترالية في بداية الجائحة إلى إيجاد طريقة تتيح الاستمرار في تزويد الأشخاص المعزولين في المنازل بالادوية الأساسية وغير ذلك من المنتجات الصحية. وتوجهت بعد ذلك وزارة الصحة الأسترالية ونقابة الصيادلة في أستراليا لطلب المساعدة من المؤسسة البريدية.

وتمكنت المؤسسة البريدية من البدء في تقديم خدمة توزيع المواد الصيدلانية في جميع أنحاء البلد في اليوم التالي بعد أسبوع واحد فقط من موافقة الحكومة والنقابة. وأتاحت منحة حصلت عليها المؤسسة بقيمة ٢٥ مليون دولار أسترالي تقديم الخدمة مجاناً إلى الصيدليات وزبائنها.

وكان الدعم الذي قدمته الحكومة ونقابة الصيادلة حاسماً في نجاح المشروع، شأنه شأن التنظيم المحكم للمؤسسة البريدية. حيث قامت المؤسسة بتشكيل فريق خاص يعنى بالتصدي للجائحة من أجل ضمان تنفيذ هذه المشاريع تنفيذاً سريعاً. وضم هذا الفريق موظفين بطائفة عريضة من التخصصات - من المختصين في المنتجات والعمليات البريدية إلى الاستراتيجية والاتصالات المؤسسية - عملوا أحياناً في المساء وعطلات نهاية الأسبوع.

وقد ساعد استخدام المنتجات والخدمات القائمة لإثراء البرامج الجديدة على البدء في تنفيذ المشروع سريعاً. وربط الفريق خدمة البريد العاجل التي تقدمها المؤسسة بالمنصة الرقمية MyPost Busi (MPB ness) من أجل الشروع في تقديم خدمة توزيع المواد الصيدلانية؛ وقد انصب التركيز أولاً على إعداد البرنامج وتشغيله، ثم ضبطه وتحسينه فيما بعد.

يرجى الاطلاع على الشرح على الموقع الإلكتروني التالي: <https://spark.adobe.com/page/ytM3QcPSTb5cR/>

### في ظل اعتماد المؤسسات البريدية في جميع أنحاء العالم على الموارد الحكومية، يمكن أن يشكل الدعم الحكومي أيضاً عاملاً من العوامل المحددة لقدرة المؤسسة البريدية على تقديم خدمات جديدة.

القطاع وتقديم بعض البيانات القابلة للقياس. وأرسل السيد هيل استبياناً كخطوة أولى إلى البلدان الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي البالغ عددها ١٩٢ بلداً عضواً. وأشار ٨٠ في المائة تقريباً من البلدان التي ردت على الاستبيان وعددها ١٠٩ بلدان إلى أنها تقدم بالفعل خدمات اجتماعية وتتيح لمجتمعها الحصول على الخدمات في جميع المجالات ابتداء من خدمات التعليم ووصولاً إلى الخدمات الصحية والخدمات الحكومية وما إلى ذلك.

وأضاف السيد هيل أن المشاريع المتعلقة بتنفيذ هذه المبادرات الاجتماعية غالباً ما كانت تستغرق شهوراً قبل تفشي الجائحة، إلا أن المؤسسات البريدية تمكنت من تنفيذها في غضون أسابيع قليلة خلال الأزمة. وكشفت المحادثات التي دارت



الصورة: بعدسة مؤسسة بريد فرنسا (La Poste)

### مؤسسة بريد فرنسا (La Poste): تقديم خدمات التعليم

ساهمت مؤسسة بريد فرنسا مساهمة كبيرة في ضمان تمكن تلاميذ المدارس من مواصلة التعلم في المنزل خلال فترة إغلاق البلد. وتمكنت المؤسسة بدعم من وزارة التربية من استحداث خدمة لربط ٢٠٠ ٠٠٠ تلميذ في فرنسا بمدريسيهم دون الحاجة إلى تسجيل الدخول إلى منصات التعلم على الإنترنت.

ونقلت المؤسسة البريدية أثناء تنفيذ المشروع الأول معدات الحواسيب من المدارس إلى المنازل في جميع أرجاء البلد. وتمثلت المبادرة الثانية المعنونة "تمارين في المنزل" في توزيع المؤسسة لنسخ ورقية من التمارين المدرسية على الإنترنت على التلاميذ ومن ثم إعدادها إلى المدرسين بغية تصحيحها. وتسجل ثلث المؤسسات التعليمية في مبادرة "تمارين في المنزل"، التي نفذها فريق مكون من ٢٠ موظف فقط في غضون أسبوعين.

وأتت التجربة أكلها في هذه الحالة. وكانت مؤسسة بريد فرنسا تعمل على تنفيذ المبادرات أصلاً بالتعاون مع وزارة التربية، فكان الأمر هيناً عليها عندما طلب من التلاميذ الدراسة من المنزل. وقدمت المؤسسة أيضاً العديد من الخدمات الاجتماعية وخدمات الصحة الإلكترونية، لدرجة أن الخدمات الاجتماعية أضحت جزءاً راسخاً من الخطة الاستراتيجية للمؤسسة.

ويرجى الاطلاع على الشرح على الموقع الإلكتروني التالي: <https://spark.adobe.com/page/7A0ThTwqfXgBO/>

# لقاء مع خبير



مقابلة أجرتها: كايلا رداستاون

يعمل السيد جيمس هيل على مشروع الخدمات الاجتماعية البريدية الخاص بالاتحاد البريدي العالمي منذ أكثر من نصف عام. وقد وجّه تركيزه في الآونة الأخيرة على الخدمات الاجتماعية التي قدمتها المؤسسات البريدية لمساعدة مجتمعاتها على مواجهة جائحة كورونا (COVID-19). وهو يشرح المشروع لمجلة UNION POSTALE.

خلال فترة الجائحة. ويحتل المكتب الدولي مكانة متميزة تتيح له تنسيق عمليات تبادل الخبرات.

ما هي أوجه الشبه بين هذه الخدمات المقدمة أثناء جائحة كورونا (COVID-19) والخدمات الاجتماعية التي كانت تقدم قبلها؟

كان العديد من المؤسسات البريدية يقدم بالفعل خدمات اجتماعية، رغم أنه من السابق للأوان تقييم ما إذا كان الطلب على الخدمات القائمة قد زاد خلال الأشهر القليلة الماضية. ومن الواضح أن مجموعة من الخدمات الفرعية أصبحت تحتل مكانة مهمة للغاية خلال فترة الجائحة وأن بعض المؤسسات البريدية بدأت في تقديم هذه الخدمات في استجابة مباشرة للجائحة. وعلى سبيل المثال، يشارك المزيد من المؤسسات البريدية في توزيع الأدوية الموصوفة والمساعدات الغذائية والتمارين المنزلية الخاصة بالأطفال، فضلاً عن إجراء الفحوص الصحية لكبار السن وغيرهم من السكان المستضعفين. كما لاحظنا أن المؤسسات البريدية أقامت شركات مباشرة مع المصانع التي تنتج الكمادات ومعقم اليدين الكحولي بغية ضمان وصول عامة الجمهور إلى هذه المواد الأساسية.

ما هي بعض أبرز الخدمات المبتكرة التي شهدتم تطويرها خلال فترة الجائحة؟

استعاننا مؤسسة بريد كوستاريكا (Correos de Costa Rica) ومؤسسة بريد جيرسي (Jersey Post) بالشركات الخاصة لتوزيع الأدوية الموصوفة على الفئات المستضعفة من السكان. وهو مثال مهم على استفادة المؤسسات البريدية من الموارد الواسعة التي أصبحت متاحة خلال فترة الأزمة. وفي كوستاريكا، عرضت الشركات الخاصة لتأجير السيارات لتقديم السيارات والوقود والسائقين مجاناً لمساعدة المؤسسة البريدية على توزيع الأدوية الضرورية على السكان. وبسبب قلة عدد مستأجري السيارات خلال أزمة كورونا (COVID-19)، سمحت هذه المبادرة لتلك الشركات بالمحافظة على نشاط موظفيها والمساهمة أيضاً في الجهود الوطنية للتصدي للجائحة. وبالمثل، ساعد سائقو سيارات الأجرة في جيرسي على توسيع حجم أسطول التوزيع البريدي دعماً لخدمة توزيع الأدوية التي استهل تقديمها حديثاً.

## عوامل النجاح الشائعة

الاستفادة من المنتجات والخدمات والعلاقات القائمة

فهم احتياجات الزبائن وأصحاب المصلحة الآخرين

تشكيل أفرقة مشروع مخصصة وتسليحها بموارد جيدة

السعي إلى تنويع الشراكات

وضع مسار واضح للتواصل بشأن المشروع على الصعيدين الداخلي

ما هي طبيعة الردود التي تلقينموها من البلدان الأعضاء؟

كانت الردود إيجابية، حيث أرسل لنا العديد من المؤسسات البريدية أمثلة على مبادرات مكافحة فيروس كورونا (COVID-19) لإدراجها في المنصة الجديدة. وتلقى المكتب الدولي اتصالاً من اتحاد يمثل العاملين في القطاع البريدي يطلب فيه الحصول على أمثلة على الخدمات الجديدة التي قدمها أعضاؤنا، وذلك استعداداً للقاء سيجمعه مع الوزارة المعنية في الحكومة بشأن التنوع البريدي."

كيف غيّر هذا المشروع والدعاية المتزايدة للخدمات الاجتماعية البريدية تصور المؤسسات البريدية لدى أصحاب المصلحة؟

لن كان الهدف الأساسي من هذه المنصة هو تيسير التبادل السريع للمعارف بين المؤسسات البريدية، فإنها تشكل أيضاً مكتبة تحفل بالأمثلة يستخدمها المكتب الدولي في أعمال الدعم. وقد وجه الأعضاء يطالبها فيها بتقديم الدعم إلى القطاع البريدي. وأوضحت الرسالة أنه ينبغي التعامل مع المؤسسات البريدية كبنية تحتية بالغة الأهمية وأن الحكومات تعول عليها في تقديم مجموعة من الخدمات الاجتماعية والمالية إلى العموم. كما رافقت هذا المشروع تغطية واسعة النطاق على وسائل التواصل الاجتماعي ومقالات إخبارية تهدف إلى تعزيز الرسالة التي تفيد بأنه يمكن للمؤسسات البريدية أن تؤدي دوراً رئيسياً في تحسين رفاهية الناس وازدهارهم خاصة خلال هذه الفترة الصعبة.

بناءً على البحث الذي أجرته، هل هناك أي عوامل مشتركة تقود إلى نجاح هذه الخدمات ونجاح تقديمها؟

لا زلنا نتوقع تلقي العديد من الأمثلة الأخرى على استجابة المؤسسات البريدية للجائحة، وإن كانت القائمة الحالية شديدة التنوع. وقد تمكنا من خلال مجموعة من المقابلات التي أجريناها مع المؤسسات البريدية بشأن خدماتها الجديدة من تحديد عوامل النجاح المشتركة التالية:

■ فهم احتياجات الزبائن وأصحاب المصلحة الآخرين

■ السعي إلى تنويع الشراكات

■ الاستفادة من المنتجات والخدمات والعلاقات القائمة

■ تشكيل أفرقة مشروع مخصصة وتسليحها بموارد جيدة

■ وضع مسار واضح للتواصل بشأن المشروع على الصعيدين الداخلي والخارجي

في ظل عمك على مشروع خدمات اجتماعية أوسع نطاقاً بالتوازي مع هذا المشروع، هل يمكنك إطلاع قراننا بإيجاز على ذلك المشروع؟

استهل تنفيذ هذا المشروع في نوفمبر ٢٠١٩ بهدف التوثيق وتقديم التوجيه الواسع النطاق بشأن الخدمات الاجتماعية البريدية، وذلك بتمويل من وزارة الإعلام والاتصالات اليابانية. وقد كان المكتب الدولي يعلم مسبقاً أن أعضاء الاتحاد

البريدي العالمي كانوا يقدمون خدمات في مجالات الصحة والرعاية الاجتماعية والتعليم. ورغم ذلك، كان من الضروري تكوين فكرة عن هذه الخدمات وفهم دوافع تنويع المؤسسات البريدية لخدماتها على هذا النحو فهماً أعمق.

ورد على استبياننا مائة وتسعة من أعضاء الاتحاد البريدي العالمي، وضربوا العديد من الأمثلة على خدماتهم الاجتماعية البريدية. وتراوحت هذه الخدمات بين تقديم خدمة ترجمة الوثائق للمهاجرين وشن حملة وطنية للتوعية بمسألة الاتجار بالبشر وجمع البطاريات والأدوية غير المستخدمة للتخلص منها بشكل آمن. وشملت الأسباب التي ذكرت لتقديم هذه الخدمات تحصيل إيرادات إضافية وزيادة مرونة الأعمال والقيمة المضافة للزبائن والمحافظة على المكانة الهامة التي تحتلها المؤسسة البريدية في تنفيذ سياسة الحكومة.

وستنشر دراسات حالة ودليل للخدمات الاجتماعية البريدية في نهاية هذا العام، لذلك نحن حريصون أشد الحرص على تلقي المزيد من الأمثلة من المؤسسات البريدية. ونود أيضاً الاطلاع على القوائم المرجعية أو البروتوكولات أو الأدوات الأخرى التي يمكن تبادلها. ويرجى إرسال هذه الأمثلة بالإضافة إلى أي تساؤلات أو طلبات للحصول على الدعم إلى عنوان البريد الإلكتروني [pss@upu.int](mailto:pss@upu.int).

٤٣

# الإبقاء على تدفق البريد:

## مقابلة صحفية مع مدير العمليات البريدية في الاتحاد البريدي العالمي

طرح جائحة كورونا (COVID-19) مجموعة من التحديات أمام الشبكة البريدية، ولكن الوحدة المعنية باستمرارية العمليات لدى الاتحاد البريدي العالمي أخذت تعمل على التصدي لهذه المشاكل بغية الحفاظ على تشغيل الشبكة. ويشرح السيد عبد الإله بوسنة، مدير العمليات البريدية في الاتحاد البريدي العالمي ورئيس الوحدة المعنية باستمرارية العمليات، التحديات والدروس المستخلصة من الإبقاء على تدفق البريد خلال الجائحة العالمية

مقابلة أجرتها: كايزلا رذستاوون

لقد لاحظنا أن جائحة كورونا (COVID-19) وصفت بأنها واحدة من أشد الأزمات التي وقعت منذ الحرب العالمية الثانية. فما كان أثرها في المستثمرين البريديين وشركائهم في سلسلة الإمدادات والاتحاد البريدي العالمي؟

كان لأزمة جائحة كورونا (COVID-19) تأثير كبير في المستثمرين البريديين وشركائهم في سلسلة الإمدادات والاتحاد البريدي العالمي والقطاع البريدي بأكمله. ولن تزول هذه الآثار بانتهاج الجائحة - بل إن آثار هذه الأزمة في الاتحاد البريدي العالمي والقطاع البريدي ستستمر في المستقبل.

وقد بينت الأزمة أن المؤسسات البريدية عنصر أساسي من عناصر الاقتصاد العالمي، فهي طوق النجاة الذي يتشبث به جميع سكان العالم. ولا تقتصر أهمية المؤسسات البريدية على تقديم خدمات بريد الرسائل والطرود البريدية والخدمات العاجلة ولكنها تنسحب أيضاً على تقديم خدمات توزيع الأدوية وصرف الحوالات والمدفوعات الحكومية، حتى أنها يستعان بها في تيسير عملية التصويت في الانتخابات.

وخلال فترة الجائحة، ثبت أن مهمة الاتحاد البريدي العالمي المتمثلة في "تأمين التنظيم وتحسين



الخدمات البريدية وتعزيز التعاون الدولي" ذات أهمية خاصة. وعكفت أمانة الاتحاد البريدي العالمي على تنسيق الاتصالات الحيوية وضمان استمرارها بين أصحاب المصلحة البريديين، وأوجدت الحلول لمساعدة البلدان الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي على الإبقاء على تدفق البريد.

ما هي بعض أصعب التحديات التشغيلية التي واجهها القطاع البريدي خلال هذه الأزمة؟

كان التحدي الأكبر الذي تعين التغلب عليه هو الإبقاء على تدفق البريد. وقد فرضت أزمة جائحة كورونا (COVID-19) ضغطاً غير مسبوق على الشبكة البريدية الدولية. ورغم أن العديد من البلدان تعتبر المؤسسات البريدية خدمة أساسية سامحة لها مواصلة عملياتها رغم الإغلاق الكامل، عالج الاتحاد البريدي العالمي رسائل عاجلة واردة من 137 بلداً عضواً فيما يتعلق بالجائحة. وأشارت الرسائل إلى تعرض الخدمة لاضطرابات بسبب التدابير المتخذة لوقف انتشار فيروس كورونا (COVID-19)، مثل إلغاء الرحلات الجوية وفرض التباعد الاجتماعي الأمر الذي أدى إلى إطالة زمن التوزيع في بعض الممرات البريدية وإغلاق البعض الآخر إغلاقاً تاماً.

**"بينت الأزمة أن المؤسسات البريدية عنصر أساسي من عناصر الاقتصاد العالمي، فهي طوق النجاة الذي يتشبث به جميع سكان العالم."**

وتأثرت تدفقات البريد الدولي خاصة بإلغاء الرحلات الجوية الدولية وإغلاق المطارات، إذ تعتمد الشبكة البريدية اعتماداً شديداً على شركات الطيران لنقل البريد.

وفي مواجهة هذه الاضطرابات اتصل الاتحاد البريدي العالمي بالمستثمرين المعيّنين ودعاهم إلى الاتصال بمقدمي خدمات الشحن السطحي وتبادل أي معلومات متاحة عن السعة الاستيعابية لوسائل النقل المتاحة، بما في ذلك وسائل النقل عبر السكك الحديدية والبحر والبر. ولقد اتصلنا أيضاً بشركات نقل جديدة تقدم وسائل نقل مختلفة وطلبنا منها النظر في التعاون مع المؤسسات البريدية. وشجع الاتحاد البريدي العالمي المستثمرين المعيّنين وشركات النقل على العمل سوياً لدعم التزام الخدمة الشمولية الأساسي الذي يرمي إلى تقديم الخدمات البريدية إلى كل من يعيش على سطح هذا الكوكب.

وأُسفرت مبادرات تبادل المعلومات هذه عن ظهور عدد هائل من الابتكارات والأساليب الجديدة للنقل البري والبحري والجوي. وشجع الاتحاد البريدي العالمي في إطار الشراكة مع اتحاد النقل الجوي الدولي الحكومات على تسريع الإجراءات وتخفيف القيود للحفاظ على خطوط إمدادات الشحن الجوي، بما في ذلك نقل البريد، مفتوحة في أعقاب تزايد إلغاء رحلات الركاب الجوية. كما عمل الاتحاد البريدي العالمي عن كثب مع المستثمرين البريديين ومنظمات السكك الحديدية لتحويل الدراسات التجريبية إلى واقع قابل للتطبيق.

وتعد شبكة القطارات أحد الخيارات البديلة، في ظل الوضع الراهن، لنقل كميات هائلة من البريد بين آسيا وأوروبا. وقد نقل 21 قطاراً من القطارات المخصصة للبريد وحده زهاء 8000 طن من البريد من منتصف شهر مارس حتى اليوم. ويعد استخدام القطارات لتوزيع البريد نجاحاً يُحسب إلى الاتحاد البريدي العالمي.

وتشكل وسائل النقل السطحي عن طريق البر والبحر وسائل أخرى فعالة أنشأناها من أجل تعزيز النقل الجوي. وقد أصبحت هذه الوسائل الآن عناصر مهمة للغاية في الشبكة البريدية الدولية.

لقد أنشأتم وحدة خاصة معنية باستمرارية العمليات من أجل المساعدة على مواجهة هذه الأزمة - فماذا كانت مهمة هذه الوحدة خلال فترة الجائحة؟

في بداية الجائحة، شرعت مديرية العمليات البريدية التابعة للاتحاد البريدي العالمي في العمل بسرعة على ضمان استمرار تدفق البريد - ليس فقط الرسائل وإنما أيضاً الأدوية والمعدات الطبية والسلع الأساسية الأخرى - رغم الأزمة العالمية.

وينسحب عملنا على ثلاثة أبعاد.

تمثلت الخطوة الأولى في وضع آلية للوقوف على الوضع. وقد نجحنا في تنفيذ ذلك من خلال إنشاء الوحدة المعنية باستمرارية العمليات، والتي تضم خبراء يغطون مجالات مختلفة من النقل والأمن إلى تكنولوجيا المعلومات ونوعية الخدمة. ويجتمع هذا الفريق المتعدد الاختصاصات يومياً لتنسيق الإجراءات التي يتخذها الاتحاد البريدي العالمي بشأن المشاكل التشغيلية ذات الصلة بالجائحة.

ويقود ذلك إلى الجزء الثاني من مهمتنا، وهو التخفيف من تأثير الأزمة في العمليات البريدية. وتركز جهودنا في الوقت الحالي على هذه المرحلة.

**"وتأثرت تدفقات البريد الدولي خاصة بإلغاء الرحلات الجوية الدولية وإغلاق المطارات، إذ تعتمد الشبكة البريدية اعتماداً شديداً على شركات الطيران لنقل البريد."**

وعلى سبيل المثال، قام الفريق بوضع جدول مخصص يبين جميع الإجراءات التشغيلية التي اتخذتها المؤسسات البريدية نتيجة لجائحة كورونا (COVID-19). ويرد هذا الجدول في قاعدة بيانات مركزية متاحة لجميع البلدان الأعضاء وهو يسمح للبلدان الأعضاء بالاطلاع على البيانات حسب البلد بسرعة ويسر.

ويكمن أحد الجوانب الأخرى المهمة من عملنا في المساعدة على حل المشاكل المتعلقة بالنقل. وأخذت الوحدة المعنية باستمرارية العمليات تعمل على إيجاد بدائل للمساعدة على نقل إرساليات البعثات البريدية الموجودة في مكاتب التبادل جواً وعلى تقديم معلومات محيطة عن استعدادات شركات الشحن الجوي ووضعها وعن وضع المعابر الحدودية المتاحة للنقل البري، كما أخذت تعمل على التواصل مع الشركاء الجدد في سلسلة الإمدادات ودعم إنشاء طرق جديدة. وأعدنا جدولاً يجمع كل المعلومات عن طرائق النقل البديلة المتاحة لنا، بما في ذلك الحلول الجديدة القائمة على السكك الحديدية ورحلات الشحن الجوي، وقدمنا المشورة التسويقية والقانونية بشأن الطرق البديلة الأخرى.

وتمكنا معاً من تنسيق توجيه أول قطار مخصص للبريد فقط من الصين إلى أوروبا، وحمل هذا القطار آلاف الأطنان من البريد. وبفضل التعاون الوثيق مع الشركاء في سلسلة الإمدادات وتمكن الاتحاد البريدي العالمي من وضع إطار قانوني لإنشاء هذا الطريق الجديد وحل المشاكل التشغيلية المتعلقة به، مما ساعد على الإبقاء على تدفق البريد بين القارات.

وتمثل أحد العناصر الأخرى المهمة في عملنا اليومي في البقاء على اتصال بأعضائنا وتقديم الدعم إليهم. ونحن على اتصال يومي بأعضائنا لمساعدتهم على حل المشاكل والتغلب على التحديات التشغيلية التي تواجههم، ولكن أيضاً لحصر أفضل الممارسات بغية تبادلها مع جميع الأعضاء. وقد قمنا بإعداد بلاغات تشرح الأدوات والموارد التي أنشأناها لمساعدتهم خلال هذه

الفترة. ونعمل أيضاً على رصد تأثير الأزمة على كميات البريد.

وسيركز البعد الثالث والأخير من مهمتنا على الدروس المستخلصة من الجائحة حتى تتمكن من المضي قدماً في تنفيذ المشاريع التي تهدف إلى تحسين قدرة الشبكة البريدية العالمية على الصمود.

أدت هذه الأزمة إلى تكثيف التعاون بين الاتحاد البريدي العالمي والهيئات الدولية الأخرى والحكومات لحل المشاكل القائمة بسرعة كبيرة. فكيف ترى استمرار هذا التعاون بعد انتهاء الأزمة؟

تعاون الاتحاد البريدي العالمي خلال فترة الأزمة مع منظمة الطيران المدني الدولي واتحاد النقل الجوي الدولي ومنظمة الجمارك العالمية ولجنة الأمم المتحدة الاقتصادية لأوروبا ومنظمة التعاون بين هيئات السكك الحديدية والمجلس المعني بتنسيق النقل الأوروبي الآسيوي بغية الإبقاء على تدفق البريد.

كما عزز المكتب الدولي التنسيق مع الاتحادات المحدودة للاتحاد البريدي العالمي، مع مراعاة دورها الأساسي في مختلف المناطق. وتؤدي هذه المنظمات، التي دأبت على التعاون مع الاتحاد البريدي العالمي في العديد من المجالات، دوراً حاسماً في سياق جمع المعلومات أثناء فترة الجائحة كما أنها تيسر قيام المزيد من الاتصالات مع المستثمرين في كل منطقة من المناطق.

ولطالما عمل الاتحاد البريدي العالمي مع الأجهزة الدولية والحكومات لتحقيق الأهداف المشتركة على نحو فعال. وسيستمر التعاون والتنسيق المتميزان بين الاتحاد البريدي العالمي وهذه المنظمات بعد مرور هذه الأزمة.

لقد ذكرت "الدروس المستخلصة"، فكيف يمكن في رأيك أن تغير هذه الأزمة طريقة تنفيذ العمليات البريدية في المستقبل؟

من الواضح أن طريقة العمل بعد جائحة كورونا (COVID-19) تختلف عنها قبل الجائحة. وعلى الرغم من أنه لا يزال هناك المزيد من العمل الذي يتعين القيام به، يمكننا بالفعل استخلاص بعض الدروس المهمة التي تعلمناها خلال الأشهر القليلة الماضية. ومن المرجح أن تطور العمليات البريدية في مجالات النقل والرقمنة والتركييز على السوق والتعددية.

وبينت الجائحة أنه يجب علينا تنويع وسائل نقل البريد. فقبل جائحة كورونا (COVID-19) كانت المؤسسات البريدية تعتمد على رحلات الركاب

الجوية التجارية لنقل بريدها الدولي. وتسبب هذا الاعتماد على قناة واحدة لنقل البريد في وقوع نتائج كارثية في بداية الأزمة. وعلى الرغم من أننا تمكنا من إنشاء طرق بديلة بسرعة كبيرة خلال فترة الجائحة، فمن الواضح أنه يجب علينا مواصلة إقامة قنوات نقل بديلة من أجل تزويد أعضائنا بخيارات أكثر تنوعاً. وسيجري تعديل نظام الاتفاقية حسب الاقتضاء.

**"وسيركز البعد الثالث والأخير من مهمتنا على الدروس المستخلصة من الجائحة حتى تتمكن من المضي قدماً في تنفيذ المشاريع التي تهدف إلى تحسين قدرة الشبكة البريدية العالمية على الصمود."**

وأدت الأزمة، ولاسيما ضرورة التباعد الاجتماعي، إلى تسريع الانتقال إلى الاعتماد على العمليات الرقمية حيثما أمكن ذلك. وقد كانت الرقمنة خياراً قبل الجائحة، لكنها أصبحت الآن ضرورة ملحة. ومن المرجح أن يفضل الزبائن الاستمرار في الحصول على خدمة "التوزيع دون تلامس" في المستقبل القريب. وستشكل الابتكارات في مجال التوزيع، مثل استخدام خزانات الطرود وتسجيل التوقعات إلكترونياً، أمراً أساسياً من أجل إتاحة خيارات توزيع مرنة، وأثرت الفوارق في مستوى الرقمنة تأثيراً غير متناسب في البلدان النامية، لذلك نعمل حالياً على تسريع المشاريع من أجل ربط البلدان بشبكات الاتحاد البريدي العالمي الرقمية من خلال نظام الإقرارات الجمركية والنظام البريدي الدولي وأدوات تكنولوجيا المعلومات الأخرى.

كما أكد النشاط البريدي المسجل خلال جائحة كورونا (COVID-19) أن المؤسسات البريدية آخذة في الانتقال من نموذج قائم على حركة الرسائل أو المستندات إلى نموذج قائم على حركة البضائع. ووفقاً لبيانات الاتحاد البريدي العالمي، أدت الإجراءات التي اتخذت للحد من الجائحة إلى تراجع كمية بريد الرسائل بشكل أكبر في حين زادت التجارة الإلكترونية من كميات الرزم الصغيرة والطرود المتبادلة. وسيحتاج المستثمرون البريديون إلى مواصلة تغيير عملياتهم التشغيلية المبسطة وغير الورقية للتركيز على نقل هذه البعثات وتوزيعها بسلاسة.

وأخيراً وليس آخراً بالتأكيد، زادت الجائحة من أهمية التعاون المتعدد الأطراف ودور الاتحاد البريدي العالمي في إتاحة قيام هذا التعاون. ولولا هذه الأطر لما تمكنا من التغلب على التحديات التي تواجهها الشبكة البريدية العالمية.

ويمكننا بصفتنا وكالة متخصصة تابعة للأمم المتحدة الجمع بين كل الجهات الفاعلة، سواء من خلال التعاون الحكومي الدولي أو التعاون بين الوكالات. ولقد تمكنا من حل المشاكل الثنائية بين المؤسسات البريدية ومقدمي خدمات النقل وبين البلدان. وتمكنا من العمل مع منظمات الأمم المتحدة والمنظمات الدولية الأخرى للضغط على الحكومات والمنظمين من أجل تيسير تبادل البريد الدولي من خلال الإبقاء على حركة رحلات الشحن الجوي وضمان التعاون الوثيق مع الوكالات الجمركية والاعتراف بالمؤسسات البريدية شريكاً مهماً في تقديم الخدمات الأساسية وضمان توفير الدعم المناسب الذي يتيح لها مواصلة العمل. ولا تستطيع أي منظمة أخرى القيام بذلك.

واعتقد أن الناس يمكنهم دون شك ملاحظة مدى أهمية الاتحاد البريدي العالمي، خاصة في الأوقات الصعبة، حيث أننا قادرون معاً على وضع حلول ملموسة للقطاع ولكل من يستخدم شبكته العالمية.

# تشخيص وضع القطاع البريدي

**تبين الأبحاث الجديدة التي يجريها الاتحاد البريدي العالمي أن كميات البريد انخفضت في بداية الجائحة مما عمق الصعوبات التي يواجهها الاتحاد حالياً وقدم أفكاراً للمستقبل.**

النص، كايلا زدستاون



يبين التقرير الذي صدر بعنوان "The COVID-19 crisis and the postal sector" ("أزمة كورونا (COVID-19) والقطاع البريدي") أن كميات البريد الدولي شهدت تراجعاً بنسبة ٢٦٪ خلال الفترة بين ٢٣ يناير و١٤ مايو ٢٠٢٠ مقارنة بالفترة نفسها من العام الماضي، وهو أعلى تراجع يسجله الاتحاد البريدي العالمي منذ أن بدأت المنظمة في جمع البيانات الإلكترونية المتبادلة بين مستثمريها البريديين.

ولا غرابة في هذا التراجع الكبير في كميات البريد لأن جزءاً كبيراً من العالم يعاني من الآثار الصحية والاقتصادية لجائحة كورونا (COVID-19). وتوقع صندوق النقد الدولي، في أبريل، تراجع الناتج المحلي الإجمالي العالمي بنسبة ٣ في المائة في عام ٢٠٢٠؛ ولكنه راجع توقعاته، في أواخر يونيو، متوقعاً أن تقارب نسبة التراجع في الناتج المحلي الإجمالي العالمي ٥ في المائة في هذه السنة. ولتوضيح هذه التوقعات، شهد الناتج المحلي الإجمالي تراجعاً بنسبة ١,٠٪ خلال الأزمة المالية العالمية. وعلاوة على ذلك، تتوقع منظمة التجارة العالمية تراجع معدلات التجارة العالمية في البضائع بنسبة تتراوح بين ١٣ و٣٢ في المائة.

وقد أخذ الاتحاد البريدي العالمي بوصفه الوكالة المتخصصة التابعة للأمم المتحدة المعنية بالتعاون البريدي الدولي يصد الوضع عن كثر اعتماداً على الإحصاءات والمؤشرات البريدية الرسمية المستنبطة من رسائل التبادل الإلكتروني للبيانات بشأن الشحنات البريدية المتبادلة بين البلدان من أجل تشخيص آثار الجائحة في الأعمال البريدية على الأجلين القصير والمتوسط.

وقال السيد بشار عبد الرحمن حسين، المدير العام للاتحاد البريدي العالمي "لقد أصبحت أهمية المؤسسات البريدية أوضح من أي وقت مضى، حيث يتواصل معها المواطنون للحصول على الخدمات الأساسية أثناء بقائهم في منازلهم. ورغم مواصلة المستثمرين البريديين العمل بجد في جميع أنحاء العالم من أجل خدمة زبائنهم خلال فترة الجائحة، فقد واجهوا أيضاً العديد من الانتكاسات بسبب الإجراءات نفسها الرامية إلى وقف انتشار الفيروس.

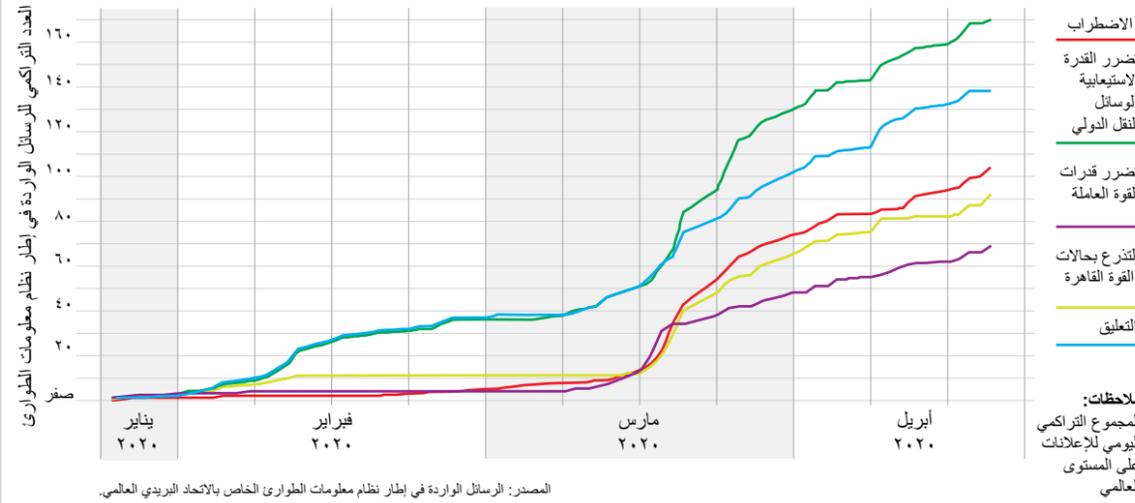
## التحديات التي تواجهها سلسلة الإمدادات

لئن ظلت المؤسسات البريدية تعمل كخدمة أساسية على الرغم من إجراءات الإغلاق التي فرضتها العديد من البلدان، فقد يئن التقرير أن القطاع يواجه تحديات هائلة على امتداد سلسلة الإمدادات. وذلك بداية من اضطرابات النقل ونقص العمالة ووصولاً إلى زيادة تكاليف المعالجة، فقد أثرت جائحة كورونا (COVID-19) في حجم الخدمات البريدية ونوعيتها على السواء. وأرسل أكثر من ١٣٠ بلداً من البلدان الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي البالغ عددها ١٩٢ بلداً إشعارات عبر نظام معلومات الطوارئ الخاص بالاتحاد البريدي العالمي للإبلاغ عن الاضطرابات التي واجهتها.

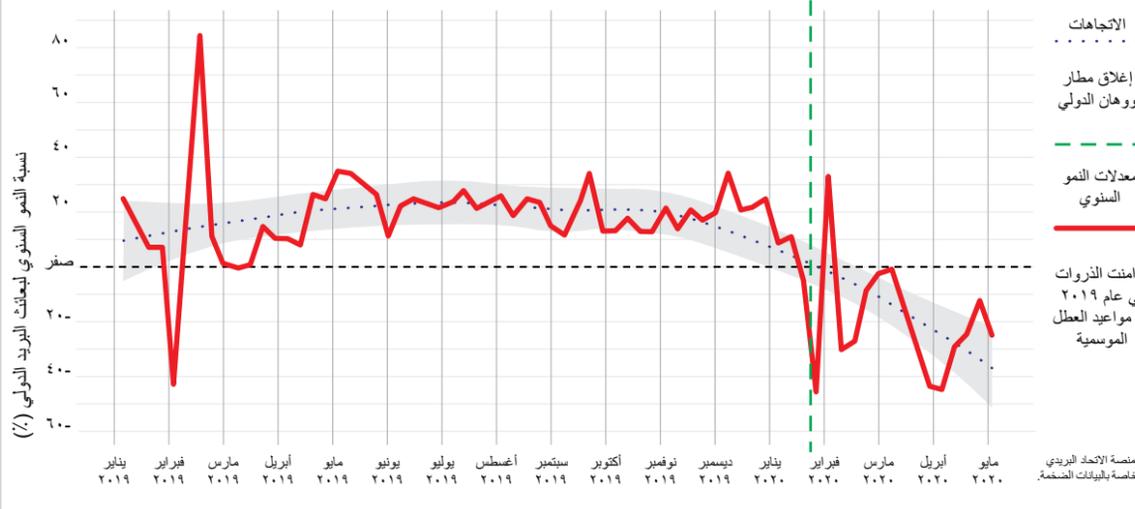
كما أدنى إلغاء العديد من رحلات الركاب الجوية، وهي إحدى أشيع وسائل نقل البريد الدولي، إلى خلق فجوات كبيرة في سلسلة الإمدادات حتى تسنن إيجاد طرق جديدة لنقل هذا البريد.

وتمكن الاتحاد البريدي العالمي باستخدام رسائل التبادل الإلكتروني للبيانات المتبادلة بين المؤسسات البريدية من تحديد كمية البريد المتأخر مقارنة بنسبة بريد معيارية، أو الفترة الزمنية التي تفصل بين تصدير البعثات واستلامها في البلد المستورد في أسبوع معين. وأظهرت هذه البيانات أن شحن بعبئة بريدية إلى الخارج يستغرق الآن ما يقرب من ضعف الوقت. ومن بين ٢,١ عبئة مرسلة، لم يستلم البلد المستورد سوى عبئة بريدية واحدة في غضون أسبوع، وذلك مقارنة بنسبة قدرها ١:١ سجلت خلال الفترة نفسها من العام الماضي.

## تطور الاضطرابات في الشبكة البريدية



## معدلات نمو اللوجستيات الخفيفة على الصعيد العالمي



البلدان لا يعنى بالضرورة أن تأثير الأزمة في المستثمرين البريديين كان أقل". وأضاف قائلاً إن "المؤسسات البريدية التي تعالج المشاكل المتعلقة بالإمدادات وتوافر العمالة سجلت زيادة في التكاليف التشغيلية - الخدمة البريدية هي خدمة كثيفة العمالة".

وستظل المؤسسات البريدية بحاجة إلى دعم راسمي السياسات لكي تواجه الاضطرابات المستمرة التي تشهدها سلسلة الإمدادات وتساعد على حماية الموظفين البريديين أثناء استمرارهم في التواصل مع عموم الناس كعاملين أساسيين. وعلاوة على ذلك، يمكنها مساعدة المستثمرين البريديين على تحقيق النمو بعد زوال الجائحة من خلال دعم التنمية البريدية وتنويع الخدمات البريدية لتشمل الطرود والخدمات اللوجستية والمدفوعات وخدمات المواطنين.

ويمكن الاطلاع على المزيد بشأن تأثير الجائحة في القطاع البريدي على الموقع الإلكتروني التالي: [www.upu.int/en/covid19report](http://www.upu.int/en/covid19report).

ويمكن لراسمي السياسات والمؤسسات البريدية تجاوز هذه العاصفة بنجاح إذا اتخذوا الإجراءات الصحيحة. ومن المرجح أن يكون للمؤسسة البريدية في ظل هذا السيناريو شبكة متطورة للغاية، مما يتيح لها التعافي بسرعة. وستكون قادرة أيضاً على عكس التراجع على الأجل الطويل مستفيدة من الطفرة التي يشهدها الطلب على الطرود التي تدفع الطلب على الخدمات البريدية، وبالتالي توفير المزيد من الإيرادات للاستثمار في عملية التحول الهيكلي.

## احتياجات السياسة العامة

يحث التقرير البلدان على إيلاء الاهتمام للمؤسسات البريدية باعتبارها شريكاً في تحقيق أهدافها الاجتماعية والاقتصادية والمساعدة على التعافي من آثار الجائحة على المجتمعات نظراً للدور الذي تؤديه كقناة بديلة للاستهلاك والعمل والتواصل. ورغم أن بعض المؤسسات البريدية شهدت زيادة في الطلب على الخدمات المحلية، فينبغي عدم التوقف عن دعم المستثمرين البريديين.

وقال بوفاً إن "اعتقادنا بأن الإغلاق أدى إلى زيادة الطلب على بضائع التجارة الإلكترونية التي يجري شحنها عبر القطاع البريدي في بعض

لتعويض الانخفاض المستمر في كميات الرسائل. وسجلت سوق الطرود عبر الحدود نمواً بنسبة ١٣ في المائة في عام ٢٠١٨ وحده.

وأضاف قائلاً إن "الأعمال التجارية الدولية أخذت تسجل نمواً بمعدل أسرع من نمو السوق المحلية في السنوات الأخيرة على الرغم من استحواذ السوق المحلية على حصة أكبر من القطاع البريدي. وقد زادت هذه الأزمة من ضعف السوق الدولية".

## الاتفاق المستقبلية

ستؤدي التنمية والتنويع البريديان، وفقاً للتقرير، دوراً أساسياً في تحديد أداء المؤسسات البريدية في أعقاب الجائحة.

وأوضح السيد بوفاً أن المستثمرين البريديين سيواجهون ثلاثة تصورات على الأجل الطويل وهي التصور التشاؤمي والتصور المتوقع والتصور التفاؤلي.

ولن تتمكن المؤسسات البريدية وفقاً للتصور التشاؤمي من التعافي من آثار جائحة كورونا (COVID-19) بسبب استمرار نقص العمالة واضطراب الإمدادات واستمرار تطبيق التدابير الصحية والتراجع الاقتصادي العام. وسيؤدي ذلك إلى تسريع تراجع أنشطة هذه المؤسسات في مجال بريد الرسائل على الأجل الطويل وفشلها في تلبية احتياجات الزبائن الجديدة.

والأرجح أن تكون الآثار الصحية والاقتصادية المترتبة على جائحة كورونا (COVID-19) مؤقتة وأن تتعافى المؤسسات البريدية في نهاية المطاف وتتمكن من اغتنام بعض الفرص، مثل زيادة الطلبات على الخدمات البريدية وعلى الخدمات والشراكات الجديدة المطورة استجابة لاحتياجات الزبائن أثناء الجائحة. ومع ذلك، لن تكون هذه الفرص كافية لعكس التراجع على الأجل الطويل، حيث قد يعود الزبائن إلى القنوات غير القائمة على الإنترنت بمجرد تخفيف الإجراءات.

وأوضح الخبير الاقتصادي لدى الاتحاد البريدي العالمي، السيد موروفو، أن أوقات التسليم تشهد تحسناً في بعض المناطق في ظل رفع القيود المفروضة، ومع ذلك كان إيصال ما نسبته ٧١٪ من البعثات الصادرة إلى بلد المقصد النهائي أصعب أثناء ذروة الأزمة من الأوقات العادية.

كما تفرض الفترة الزمنية التي تقضيها البعثات البريدية في الجمارك ضغطاً على نوعية البريد، حيث تستغرق معالجة الطرود الصادرة ٧١ ساعة في المتوسط وتستغرق معالجة الطرود الواردة ما يصل إلى ٦٤ ساعة، مقارنة بساعة وساعتين على التوالي في الأوقات العادية.

"الأعمال التجارية الدولية أخذت تسجل نمواً بمعدل أسرع من نمو السوق المحلية في السنوات الأخيرة على الرغم من استحواذ السوق المحلية على حصة أكبر من القطاع البريدي. وقد زادت هذه الأزمة من ضعف السوق الدولية".

## السوق الدولية مقارنة بالسوق الداخلية

يشير التقرير إلى أن انخفاض دخل الزبائن المتاح بالإضافة إلى تأخر التوزيع قد يتسببان أيضاً في تراجع كميات البريد الدولي. وقد يدفع هذا التراجع بالزبائن إلى التوجه إلى أسواقهم المحلية، والإعراض عن شراء البضائع من الخارج على الإنترنت.

وأوضح السيد بوفاً أن ذلك قد يبعث على القلق حيال نمو الأعمال البريدية على الأجل الطويل، حيث أظهرت سوق الطرود الدولية إمكانات واعدة

## الحوادث المتعلقة بالشبكة

المجالات المتضررة والإعلانات

الطرود البريدية	٢٦٧	البريد السريع	٢٦٩
استئناف الإرسال من مراكز معالجة البريد الدولي الصادر	١٧٨	البريد العاجل الدولي	٢٥٩
التجميع/الإيداع	١٥٣	القدرة الاستيعابية لوسائل النقل الدولي	١٧٠
التنزع بحالات القوة القاهرة	١٠٤	التعليق	١٣٨
القدرات من حيث القوى العاملة	٦٩	الاضطراب	١٠٤
خدمة رعاية	٣٣	تجميع التوقع	١٠١
إلغاء العبور	٦٤	القبول في مراكز معالجة البريد الدولي الوارد	١٢٣

المصدر: الرسائل الواردة في إطار نظام معلومات الطوارئ الخاص بالاتحاد البريدي العالمي (١٧ أبريل ٢٠٢٠).

## تراجع حركة المسافرين على الصعيد العالمي



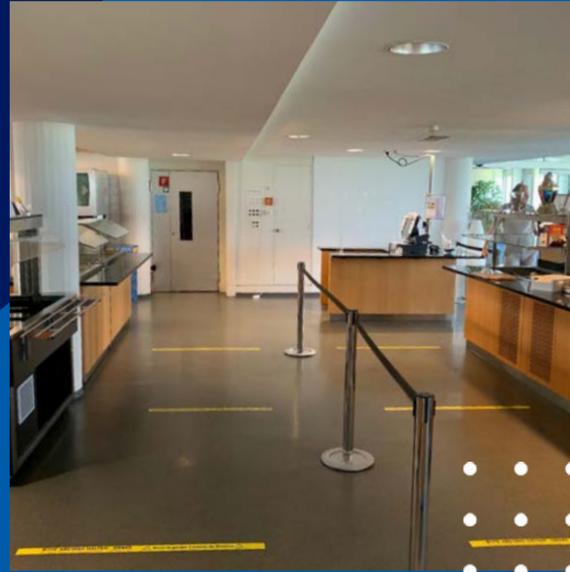


يغمرني شعور بالفخر الشديد بالإعلان عن عودة الموظفين تدريجياً ابتداءً من يوم الاثنين ٦ يوليو.

ربما كنا نعمل عن بعد، ولكننا واصلنا معاً خدمة ١٩٢ بلداً عضواً والعديد من أصحاب المصلحة الآخرين وإني لأتقدم بخالص عبارات الامتنان إلى الجميع على كل ما قاموا به من عمل شاق في هذه الأوقات الصعبة.

شكراً للاتحاد البريدي العالمي.

المدير العام للاتحاد البريدي العالمي،  
بشار عبد الرحمن حسين



ووضعت ملصقات ولافتات في شتى أرجاء المبنى للإبلاغ بإرشادات الاتحاد السويسري الرامية إلى مكافحة فيروس كورونا (COVID-19) وإطلاع الموظفين والزوار على كيفية حماية أنفسهم وحماية الآخرين.

ووضعت علامات جديدة في المقصف تبين المسافات بين الأشخاص وفصلت الطاولات ووضعت قفازات تستعمل مرة واحدة لضمان تمكن الموظفين من حماية أنفسهم أثناء استراحة الغداء.

يكون الموظفون قادرين على حماية أنفسهم وحماية الآخرين.

وجُهِّرت قاعات الاجتماعات لإتاحة مسافة مناسبة بين المشاركين في الاجتماعات - باستخدام المساند المكتبية - وحدد فيها باب للدخول وباب للخروج طبقاً لتوجيهات الحكومة السويسرية. وستضع كل قاعة للتطهير بعد كل اجتماع.

ووضعت علامات جديدة على أرضيات المناطق العالية الحركة لتوضيح أماكن وقوف الموظفين والزوار في صفوف الانتظار لضمان الالتزام بمسافة مترين بين الشخص والشخص والآخر.

لقد اتخذنا تدابير جديدة للحفاظ على سلامة الموظفين والزوار.

تشير اللافتات الموزعة في أرجاء المبنى إلى أنه لا يمكن أن يستخدم المصعد إلا شخص واحد في كل مرة، وذلك التزاماً بتوصيات الحكومة السويسرية بشأن التباعد الاجتماعي.

ووضعت العلامات في المداخل لإرشاد الموظفين والزوار بأنه يجب عليهم الدخول الواحد تلو الآخر من أجل الالتزام بتوجيهات الحكومة السويسرية بشأن التباعد الاجتماعي.

وتضمن أدوات توزيع مطهر اليد الموجودة في كل مدخل من مداخل المبنى وفي كل طابق أن

#KEEPUPUSAFE



## أبرز أهداف التنمية المستدامة: الهدف ١

### القضاء على الفقر بجميع أشكاله في كل مكان

يلتزم الاتحاد البريدي العالمي بصفته عضواً من أعضاء أسرة الأمم المتحدة بالعمل على تحقيق خطة التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠.

وتمثل الأهداف السبعة عشر للتنمية المستدامة والغايات البالغ عددها ١٦٩ غاية التي اعتمدها منظمة الأمم المتحدة في سبتمبر ٢٠١٥ خارطة طريق يسير عليها المجتمع الدولي من أجل بناء مستقبل مستدام وتعزيز التقدم الاجتماعي وتحقيق رفاهية الناس. ويستدعي تنفيذ هذه الأهداف إقامة شراكات فعالة وتعاونية بين جميع البلدان وأصحاب المصلحة.

ويمكن أن يؤدي القطاع البريدي دوراً رئيسياً في تحقيق هذه الأهداف على المستويات الوطنية والإقليمية والدولية. ويمكن أن تكون المؤسسات البريدية، بشبكاتها الواسعة وتركيزها على الخدمة العامة، شريكاً استراتيجياً لتحقيق خطة التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠.

وقد أفردنا مقالة في هذا العدد للهدف ١ الذي يرمي إلى القضاء على الفقر. ويرد فيما يلي مثال على كيفية مساهمة المؤسسات البريدية بالفعل في تحقيق هذا الهدف:

### القضاء على الفقر



## ١٠ أسباب لوجود الاتحاد البريدي العالمي

تشكل البلدان الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي، البالغ عددها ١٩٢ بلداً، وشبكات البريد التي تديرها أكبر شبكة توزيع في العالم. وتكفل حرية عبور البعثات البريدية داخل إقليم بريدي واحد، وتوافق البلدان الأعضاء في الاتحاد على احترام قواعد تبادل البريد الدولي.

١ ضمان وجود إقليم بريدي واحد

إن الترابط بين الشبكات البريدية أمرٌ حاسمٌ للتشغيل الفعال للخدمات البريدية الدولية. ويضطلع الاتحاد البريدي العالمي بدور رئيسي في إيجاد وتوحيد أنماط الحلول التقنية لتبادل البيانات الإلكترونية والمدفوعات والمعلومات الأخرى.

٢ ربط الشبكات

من دون جودة الخدمات، يستحيل تطوير الأسواق وكسب ثقة الزبائن. وقد وضع الاتحاد البريدي العالمي عدداً من النظم والحلول ومبادرات بناء القدرات لمساعدة المؤسسات البريدية على تحسين نوعية خدماتها.

٣ تحسين نوعية الخدمة

الشبكة البريدية محركٌ يدفع عجلة اقتصاد البلد، حيث تُسهل مئات الملايين من المعاملات المادية والإلكترونية والمالية في جميع أنحاء العالم كل يوم. ويساعد الاتحاد البريدي العالمي البلدان الأعضاء فيه على اعتماد أو وضع خدمات مالية شاملة ومستدامة.

٤ دفع عجلة التنمية الاجتماعية والاقتصادية

تعتبر المؤسسات البريدية، نتيجة للعولمة ونمو التجارة الإلكترونية، جهات شريكة مثالية في تيسير التجارة - لا سيما بالنسبة إلى المنشآت الصغرى والصغيرة والمتوسطة. ويوفر الاتحاد البريدي العالمي إطاراً قانونياً وتنظيماً وتقنياً لدعم تطوير المنشآت الصغرى والصغيرة والمتوسطة من خلال البنية الأساسية البريدية.

٥ تسهيل التجارة

يعتبر مفهوم الخدمة البريدية الشمولية أمراً أساسياً بالنسبة إلى الاتحاد البريدي العالمي. ويكتسي الحق في الخدمات البريدية الأساسية الجيدة، التي تغطي كامل أراضي البلد وبأسعار معقولة، أهمية اليوم أكثر من أي وقت مضى. ويساعد الاتحاد البريدي العالمي، من خلال حلقات العمل وبعثات الخبراء، البلدان على تحديد الخدمة البريدية الشمولية واعتماد إطار تنظيمي للقطاع.

٦ تحسين الوصول إلى الخدمة البريدية

لا يزال إصلاح القطاع البريدي يحظى بأولوية رئيسية لتحقيق التعاون من أجل التنمية. ويعمل الاتحاد البريدي العالمي في مجالات عديدة لتقديم مساعدة ممنهجة، مقترنة بإصلاحات، إلى البلدان: إبراز أهمية الإصلاح البريدي في صفوف المؤسسات المالية الدولية؛ تسهيل تبادل أفضل الممارسات؛ وضع أدلة لرصد ودعم وتقييم الإصلاح.

٧ العمل على إصلاح القطاع

تتغير السوق البريدية تغيراً سريعاً لأنها تتكيف مع توسع نطاق المنافسة والتقدم التكنولوجي. ويحلل الاتحاد البريدي العالمي هذه التغيرات، وينشر الدراسات الاقتصادية وغيرها من الدراسات لضمان تمتع البلدان الأعضاء والجهات الفاعلة الرئيسية في القطاع برؤية واضحة للاتجاهات الإقليمية والدولية، ويحدد العوامل التي تساعد تطوير الخدمات البريدية أو تعوقه.

٨ تطوير السوق

باعتبار أن الخدمات البريدية تشكل جزءاً من النسيج الاجتماعي والاقتصادي المحاك باستحكام في البلدان التي تتمتع بها، فهي تؤدي دورها في التنمية المستدامة للقطاع والكوكب على السواء. ويدعم الاتحاد البريدي العالمي المستثمرين البريديين في جهودهم الرامية إلى إدماج التنمية المستدامة في أنشطتهم.

٩ دعم التنمية المستدامة

إن الاتحاد البريدي العالمي، بصفته منظمة حكومية دولية ووكالة متخصصة في منظومة الأمم المتحدة، هو الهيئة الوحيدة التي تمثل القطاع البريدي برُمته وتتفاوض بالنيابة عنه. ويعالج الاتحاد البريدي العالمي جملة من المسائل العالمية بالتعاون مع الوكالات المتخصصة الأخرى.

١٠ التنسيق مع الشركاء الدوليين

## بنغلاديش

يساهم مكتب بريد بنغلاديش في تحقيق رؤية البلد لعام ٢٠٢١ من أجل انتشار ملايين السكان في بنغلاديش من بين براثن الفقر. وعلى وجه الخصوص، صرف المكتب أكثر من ١١ مليون حوالة نقدية عبر الهاتف المحمول بقيمة ٧ ملايين دولار أمريكي وبدأ تقديم خدمة بطاقة الدفع النقدي البريدية التي أسست قاعدة من الزبائن تضم ٥٢٠٠٠ حامل بطاقة يعيش العديد منهم في المناطق الريفية.





الصورة: بعدسة مكتب بريد دولة الصين

## القطاع البريدي في الصين يحقّق طفرة رغم جائحة كورونا (COVID-19)

خدمات التوزيع. وبالإضافة إلى ذلك، بدأت فروع مؤسسة بريد الصين (China Post) في ربط البائعين الذين لا يستطيعون بيع منتجاتهم الطازجة في الأسواق العادية بمنصة على الإنترنت لبيعها. وقد ساعدت هذه المبادرة، التي حظيت بشعبية في صفوف المواطنين وتضمنت البث المباشر لتسويق المنتجات، المزارعين على مواصلة العمل وضمان بقاء أسعار المنتجات ثابتة. وأفاد فرع المؤسسة في مدينة جينهاوا بأنه تلقى زهاء ٢٠٠ طلب خلال الأيام الثلاثة الأولى فقط من البرنامج.

ووفقاً لمكتب بريد الدولة، تعامل المستثمرون مع الطلب المتزايد على الخدمات من خلال الاستثمار في تدابير تحسين القدرات مثل تعيين موظفين إضافيين وتنفيذ تدابير السلامة وشراء مركبات إضافية وافتتاح مواقع جديدة للعمليات.

وحسن المستثمرون أيضاً مستوى التعاون مع منصات التجارة الإلكترونية من أجل الارتقاء بدقة التوقع بأوقات الذروة فيما يتعلق بكميات الشحنات وتوزيع الحمل عبر الشبكة. كما ساعد اعتماد تقنيات جديدة مثل البيانات الضخمة والحوايب الذكية والأتمتة المستثمرين على التعامل مع الزيادة الكبيرة في الكميات.

٢٢ في المائة تقريباً مقارنة بالفترة نفسها من العام الماضي، فبلغ إجمالي هذه الإيرادات ٩٥,١١ مليار يوان (١٣,٥ مليار دولار أمريكي).

وزادت كميات البريد العاجل بنسبة ٤١ في المائة في مايو مقارنة بالعام الماضي، حيث بلغ عدد البعثات المُرسلة في ذلك الشهر وحده ٧,٣٨ مليارات بعثة.

### عوامل النمو

يعزز المكتب النمو السريع المسجل للتجارة الإلكترونية، حيث توجه عدد أكبر من المستهلكين من الشراء من المتاجر التقليدية إلى قنوات البيع على الإنترنت من أجل الحد من تعرضهم للإصابة بالفيروس. ونتيجة لذلك، بدأ المزيد من المستهلكين المتوسطين العمر وكبار السن والمستهلكين في المناطق الريفية في استخدام التجارة الإلكترونية لأول مرة. ومن ناحية أخرى، يعرض المزيد من الشركات للمرة الأولى البضائع للبيع على الإنترنت بغية تعويض تراجع عدد زوار المتاجر.

وقد أدى مهرجان التسوق الخاص بالتجارة الإلكترونية الذي عقد في أواخر أبريل وأوائل مايو إلى زيادة المبيعات على الإنترنت وبالتالي زيادة الحاجة إلى

## ازداد مستوى الأعمال البريدية في الصين خلال الأشهر الخمسة الأولى من عام ٢٠٢٠ رغم أن تعطل سلسلة الإمدادات بسبب جائحة كورونا (COVID-19) قد منع كميات البريد العالمي من التعافي.

النص: كايزلا رداستاون

أفاد مكتب بريد دولة الصين بأنه حقق زيادة بنسبة ٨,٩ في المائة على أساس سنوي في الإيرادات البريدية خلال الفترة بين يناير ومايو ٢٠٢٠، على الرغم من آثار جائحة فيروس كورونا (COVID-19) والتدابير المتخذة لوقف انتشاره.

وأفاد المكتب بأن إيرادات الأعمال البريدية في الصين قد بلغت ٤٠٤,١٣ مليارات يوان (٥٧,٢ مليار دولار أمريكي). وسجلت إيرادات خدمات التوزيع السريع زيادة بنسبة ٩,٩ في المائة وزادت كميات البريد بنسبة ١٨,٤ في المائة خلال الفترة من يناير إلى مايو، مقارنة بالعام الماضي.

وتتسارع كذلك معدلات النمو حيث سجلت الإيرادات زيادة بنسبة ١٨,٥ في المائة على أساس سنوي في شهر أبريل. وارتفعت الإيرادات في شهر مايو بنسبة

وتعتزم مؤسسة بريد سويسرا أيضاً الحفاظ على موقعها الريادي القومي في مجال النقل العام من خلال خدمة الحافلات البريدية (PostBus). وتتطلع المؤسسة إلى إنشاء محطات ونقاط وصول رقمية في سعيها إلى تلبية طلبات الزبائن السويسريين المتزايدة على الخدمات التي تتيح التنقل. وستكون الاستدامة محط تركيز لتطوير هذه الخدمات، مع استثمار المؤسسة البريدية في توفير حلول بديلة مثل السيارات الكهربائية.

وقال السيد سيريلو "نحن ندرك مسؤوليتنا حيال البيئة إدراكاً تاماً ونكافح لاستخدام حلول الشحن الخالية من الكربون تماماً".

وستنفذ مؤسسة بريد سويسرا الاستراتيجية الجديدة من خلال تحديث هيكلها التنظيمي أولاً، مع التركيز على تأمين الوظائف والتوظيف في المجالات التي تحتاج إلى دعم إضافي، مثل تكنولوجيا المعلومات وخدمات السعاة. كما ستقوم بتنظيم تدريب موجه لمقدمي خدمات نقل الرسائل مما يحسن المكانة التي تحتلها المهنة.

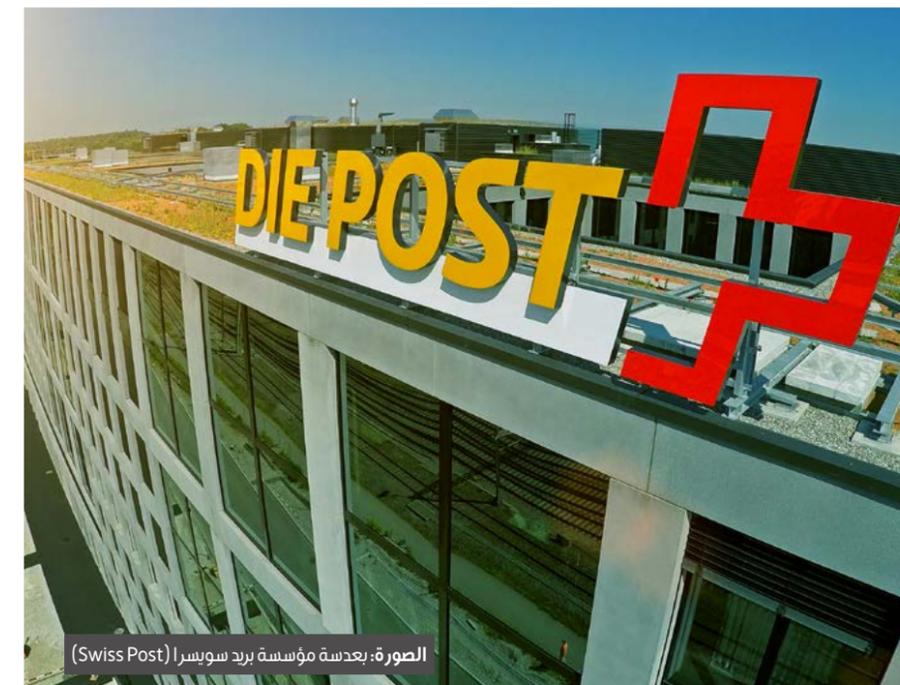
وقال السيد سيريلو، واصفاً هدفه الشخصي بشأن مستقبل البريد السويسري إن "البقاء على قدر مستوى تطلعات الشعب السويسري أمر مهم بالنسبة إلينا. ولكن ذلك يعني مواكبة توقعاتهم. وسنكون قد قمنا بعمل جيد إذا اعتبر الناس أن مؤسسة بريد سويسرا تساهم في الدفع بسويسرا الحديثة إلى الأمام."

كميات بريد الرسائل وكميات الطرود وانخفاض أسعار الفائدة. وتأمل المؤسسة بفضل الاستراتيجية الجديدة في تحقيق أرباح تساعد على تمويل الخدمة البريدية الشمولية في كامل أرجاء سويسرا وأنشطتها الأخرى بنفسها.

وستدفع الاستراتيجية المؤسسة إلى التركيز على ضمان خصوصية المعلومات في عمليات التوزيع البريدية. وقد حافظت مؤسسة بريد سويسرا على مدار تاريخها على هذا المبدأ فيما يتعلق بالبريد المادي، وسيوسع الآن نطاق هذا التركيز ليشمل تأمين الاتصالات الرقمية في المجالات التي تكون فيها حساسية البيانات أمراً أساسياً، مثل خدمات الرعاية الصحية.

وأوضح السيد سيريلو أن "أحد الأسباب الرئيسية لوجود مؤسسة بريد سويسرا هو أننا نحافظ على سرية المعلومات الموجهة من المرسل إلى المرسل إليه... وسيزيد مستوى وعي الشعب السويسري بقيمة السرية الرقمية والتحكم في بياناته الخاصة خلال السنوات القادمة أكثر من اليوم."

وتخطط المؤسسة خلال دورة السنوات الأربع القادمة للحفاظ على شبكتها التي تضم زهاء ٨٠٠ مكتب بريد والانفتاح على مقدمي الخدمات والسلطات الأخرى، مما يزيد من فرص حصول زبائنها على الخدمات. وستحول مكاتب بريد سويسرا بعد ذلك إلى مراكز خدمات، مما يحقق إيرادات إضافية ويطلع الجمهور على الخدمات الرقمية الجديدة. كما ستتيح هذه الرؤية لمكاتب البريد المستقبلية حماية الوظائف في المؤسسة.



الصورة: بعدسة مؤسسة بريد سويسرا (Swiss Post)

## مؤسسة بريد سويسرا (Swiss Post) تتطلع إلى المستقبل

أصدرت مؤسسة بريد سويسرا استراتيجيةها الرباعية الجديدة للفترة من عام ٢٠٢١ إلى عام ٢٠٢٤. وتركز هذه الاستراتيجية التي أطلق عليها عن حق اسم "بريد سويسرا في المستقبل" على تقديم الخدمات العامة العالية النوعية باستمرار.

النص: أولينا مورافيوفا

تهدف الاستراتيجية إلى ضمان المواظبة على تطوير المستثمر الذي أنشئ منذ ١٧٠ عاماً.

وقال السيد روبرتو سيريلو، المدير التنفيذي لمؤسسة بريد سويسرا في بيان حول الاستراتيجية إن "استراتيجية بريد سويسرا في المستقبل" ترمي إلى تحقيق النمو. ورغم ذلك، نسعى إلى تحقيق النمو الذي يستهدف الكفاءات الأساسية التقليدية في مجال اللوجستيات والاتصالات. هذا المجال هو مكمّن قوتنا، وفيه يمكن أن نقدم أكبر مساهمة إلى سويسرا"

واحتلت الخدمة البريدية السويسرية المرتبة الأولى في العالم لمدة ثلاثة أعوام متتالية وفقاً لمؤشر التنمية البريدية المتكامل الخاص بالاتحاد البريدي العالمي. ومن بين ١٧٢ بلداً، حققت سويسرا نتائج بارزة من حيث مرونة شبكتها وأهميتها وذلك في ظل الطلب الكبير على منتجاتها وخدماتها، ومن حيث القدرة على الابتكار وتنوع مصادر إيراداتها والتطوير المستمر.

وعلى الرغم من الإنجازات التي حققتها المؤسسة البريدية فإنها تعمل على زيادة أرباحها التي أخذت تتراجع لعدة سنوات بسبب الفجوة المتزايدة بين

### كندا

ستستكشف مؤسسة بريد كندا، CANADA POST، إمكانية تقديم الخدمات المصرفية البريدية في إطار تعاونها مع الرابطة الكندية للمديرين والمساعدين البريديين (CPAA)، وهي عبارة عن اتحاد للعمال البريديين في المناطق الريفية. وستستثمر المؤسسة بموجب هذا الاتفاق ... ٥٠٠ دولار كندي (زهاء ... ٣٦٧ دولار أمريكي) في دراسة كيفية قيام مكاتب البريد في المناطق الريفية بتقديم الخدمات المصرفية مثل تحويل الأموال أو صرف الشيكات الحكومية. وفي الوقت الحالي، تتعاون المؤسسة مع شركة MoneyGram وتقدم خدمات مالية محدودة لا تسندعي فتح حسابات مصرفية.

### تشاد

بدأت الشركة التشادية للبريد والتوفير، SOCIÉTÉ TCHADIENNE DES POSTES، تقديم خدمات مبتكرة لتعزيز صورتها والارتقاء بمكانتها في السوق في مواجهة المنافسة الشديدة التي تلاقبها من شركات القطاع الخاص. وتشمل هذه الابتكارات خدمة تحويل الأموال الإلكترونية "Wari" وخدمة البريد العاجل "PostExpress" وتركيب صناديق بريد جديدة للشركات وتحسين الشبائيك البريدية في مكاتب البريد. وفي ٣ يونيو ٢٠٢٠، افتتحت وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة في تشاد المقر الرئيسي للبريد الذي خضع للتجديد.

### الصين

شحنت مؤسسة بريد الصين، CHINA POST، أكثر من ٢٠٠٠ طن من البريد إلى ٣٦ بلداً أوروبياً عبر السكك الحديدية. وتغادر القطارات من المقاطعات، ولا سيما شنغهاي وتشجيانغ، وتصل إلى فيليبوس في ليتوانيا ومن ثم يوزع البريد على وجهاته الأوروبية. وقد قطعت ستة قطارات هذه الرحلة حتى الآن. وتوفر القطارات البريدية بين الصين وأوروبا مزايا واضحة، مثل ثبات النفقات اللوجستية والزمن المخصص للنقل.

### كوستاريكا

نجحت مؤسسة بريد كوستاريكا، CORREOS DE COSTA RICA، في تقديم ١٦٢٥ طرداً تحتوي على أدوية للمرضى المصابين بأمراض مزمنة في ٤٧ مركز رعاية صحية في جميع أنحاء البلد خلال الفترة بين ٢٣ مارس و٧ مايو. ويندرج هذا المشروع تحت لواء الجهود التي يبذلها المستثمر البريدي لمكافحة جائحة فيروس كورونا. وقد نغذ بدعم وتعاون من صندوق الضمان الاجتماعي في كوستاريكا واللجنة الوطنية للوقاية من المخاطر والحماية في حالات الطوارئ.

### الجمهورية التشيكية

تستخدم مؤسسة بريد الجمهورية التشيكية، ČESKÁ POŠTA، شبكتها البريدية لتوزيع المواد الغذائية والمنتجات الأساسية على أفراد المجتمع من أجل مكافحة أزمة جائحة كورونا (COVID-19). كما نظم المستثمر البريدي عمليات لتوزيع البريد دون تلامس. ويمكن للمرسل إليهم استلام البعثات البريدية خلال فترة الحجر عبر صناديق البريد الخاصة بهم أو في مكاتب البريد في غضون شهر. وسعيًا من المستثمر إلى حماية موظفيه، فقد قدم أيضاً ٩٢٠٠ زجاجة من الرذاذ المطهر إلى شركات نقل البريد و٤٠٠٠٠ زجاجة أخرى إلى مكاتب البريد التابعة له.

### جيرسي

قامت مؤسسة بريد جيرسي، JERSEY POST، بتمديد خدمة Call&Check التي تتيح إجراء زيارات مبرمجة من أجل الاطمئنان على صحة الزبائن. ويمكن للزبائن الآن من خلال خدمة Call & Check Lite تسجيل أنفسهم أو الأشخاص المقربين منهم لكي يتصل بهم فريق Call & Check هاتفياً مجاناً مرتين في الأسبوع أثناء الحجر الصحي إذا كانوا في حاجة إلى مساعدة إضافية. وشرع المستثمر البريدي في تنفيذ هذه المبادرة في إطار خدمة Connect Me الحكومية التي تهدف إلى مكافحة انتشار جائحة فيروس كورونا.

### مالطة

سلمت مؤسسة بريد مالطة، MALTA POST، بالتعاون مع السلطات الصحية الوطنية، ... ١٢٥ رسالة إعلامية إلى الأشخاص المعرضين للعدوى تحثهم فيها على البقاء في منازلهم، وبالتالي التقليل من خطر انتشار الجائحة. وتتخذ المؤسسة العديد من الاحتياطات في عملياتها، بما في ذلك التقييد بمسافة المترين في مكاتب البريد وتقديم خدمة التوزيع دون تلامس في المنازل. كما يمكن للزبائن تسلم بريدهم من صناديق الطرود Easipik 24/7 الخاصة بالمستثمر والموجودة في مكاتب البريد في جزيرتي مالطة وغودس.

### نيوزيلندا

ستتلقى مؤسسة بريد نيوزيلندا، NZ POST، ١٣٠ مليون دولار نيوزيلندي (٨٣,٦ مليون دولار أمريكي) على مدى ثلاثة أعوام من ميزانية الحكومة لدعم تطوير الخدمات البريدية. ويشمل تمويل المؤسسة البريدية أيضاً زهاء ١٥٠ مليون دولار نيوزيلندي (٩٦,٥ مليون دولار أمريكي) في شكل استثمارات في الأسهم من أصحاب المصلحة من أجل تعويض ما تكبدته المؤسسة من خسائر بسبب جائحة كورونا (COVID-19) وتحسين قدرتها على الصمود مالياً. وسيسمح التمويل للمؤسسة بالاستمرار في تقديم الخدمات البريدية إلى زهاء ٢,٥ مليون عنوان في جميع أنحاء البلد وتشيد بنية تحتية بريدية إضافية.

### عمان

تقدم مؤسسة بريد عمان الآن خدمة توزيع البريد الدولي على أكثر من ٢٢٠ وجهة في العالم. وتعطي خدمة البريد السريع الدولي الممتاز الجديدة الأولوية في الشحن للمستندات والطرود التي لا يتجاوز وزنها ٢٥ كيلوغراماً في إطار خدمة البريد العاجل الدولي التي يقدمها المستثمر. ويستغرق توزيع البريد على المدن الرئيسية في بلدان مجلس التعاون لدول الخليج ٢٤ ساعة، بينما يمكن استلام البريد المرسل إلى وجهات أخرى في بلدان مجلس التعاون لدول الخليج خلال مدة تتراوح بين ٤٨ و٧٢ ساعة.

### الفلبين

بدأت شركة بريد الفلبين، THE PHILIPPINE POSTAL CORPORATION، في تنفيذ مبادرة تقدير تسمى "Salamat Po" أي "شكراً لكم". وتتيح هذه المبادرة للأطفال كتابة رسائل امتنان لعمال البريد الذين عملوا في الخطوط الأمامية بكل شجاعة خلال فترة الجائحة. ويمكن للمشاركين إرسال رسائلهم عبر البريد الإلكتروني ومشاركتها على موقع Facebook. وتأمل المؤسسة في أن يعيد البرنامج الترويجي هذا، المنفذ بالتعاون مع وزارة التعليم، الاهتمام بكتابة الرسائل ويساعد الأطفال على تطوير مهاراتهم في الكتابة.

### إسبانيا

وزعت مؤسسة بريد إسبانيا، CORREOS، بفضل شبكتها البريدية ما يقرب من مليون كمامة على ٦٦٥ ١٦٣ من مقدمي خدمات النقل في جميع أنحاء البلد، على غرار سائقي شركات النقل بالشاحنات والحافلات وسيارات الأجرة. وتولت وزارة النقل في إسبانيا مهمة شراء الكمامات. ونظم المستثمر عمليات توزيع هذه الكمامات من مركز المعالجة البريدية المؤتمت في فاليكاس في مدريد إلى المراكز الإقليمية ومن ثم إلى جميع مكاتب البريد البالغ عددها ٢٣٩٥ مكتباً بريدياً. وكان على السائقي تقديم وثائق الهوية الوطنية الخاصة بهم من أجل استلام الكمامات.

### تايلند

وزعت مؤسسة بريد تايلند، THAILAND POST، بالتعاون مع وزارة الداخلية ووزارة الصحة العامة كمامات طبية من المصانع إلى المقاطعات في جميع أنحاء البلد لمكافحة الجائحة. وتشمل هذه الخدمة تسعة مصانع تنتج ٢,٣ مليون قناع يومياً. ووزعت المقاطعات الكمامات على الموظفين الأساسيين مثل الأطباء والمرضى والعاملين في القطاع العام وما إلى ذلك. واحتوت الشحنة الأولى على ... ٢٠٠ كمامة وزعها المستثمر البريدي على ٢٢ مقاطعة في وسط تايلند.

### أوكرانيا

انضمت مؤسسة بريد أوكرانيا، JSC "UKRPOSHTA"، إلى شبكة التوزيع العالمية الخاصة بخدمة البريد العاجل الدولي. وستكون هذه الخدمة متاحة في زهاء ١٠٠٠ مرفق بريد في موزع على جميع المراكز الإقليمية في البلد. واعتباراً من ١ يونيو، بدأ أكثر من ٤٠٠٠ مكتب من مكاتب البريد المؤتمتة قبول بعثات البريد العاجل الدولي بغية إرسالها. ويشمل ذلك المستندات والبضائع التي لا يتجاوز وزنها ٣٠ كيلوغراماً.

### الإمارات العربية المتّحدة

وزعت مؤسسة بريد الإمارات مليوني بعثة بريدية داخلية ودولية منذ بداية عام ٢٠٢٠. واستحوذت التجارة الإلكترونية على حصة كبيرة من هذه الأرقام، حيث شملت عملية توزيع واحدة من كل ثلاث عمليات توزيع. وعكفت المؤسسة على الاستثمار في تحسين عمليات التوزيع في الكيلومتر الأخير عن طريق تبسيط عمليات التكامل والدفع مقابل تأدية الخدمة، مما أدى إلى توزيع ٩٩,٨٪ من الشحنات في التاريخ المحدد. وهذا يتجاوز الرقم القياسي الأصلي للتوزيع البالغ ٩٦٪ في جميع أنحاء البلد.

كل المواضيع بقلم أولينا مورافيوفا.

### فييت نام

كلفت وزارة الإعلام والاتصالات في فييت نام مؤسسة بريد فييت نام، VIETNAM POST، بوضع نظام عنونة وطني من أجل إتاحة تطوير خدمات التجارة الإلكترونية. وسيقوم المستثمر البريدي بوضع النظام بالاستناد إلى قاعدة بيانات الرموز البريدية الخاصة به وبرنامج "تجميع بيانات العناوين". ويمكن للزبائن إيجاد رموز العناوين وتبادلها عبر الإنترنت. كما سيوفر النظام رموز الرد السريع (QR) ووصفاً تفصيلياً للعناوين. وقد خصص المستثمر حتى الآن رموزاً لأكثر من ٢٣ مليون عنوان في البلد.

## بطاقة أسعار الإعلانات لعام ٢٠٢٠

مجلة Union Postale هي المجلة الرئيسية للاتحاد البريدي العالمي، وقد بدأ إصدارها في عام ١٨٧٥. وتنتشر الأعداد كل فصل بعدة لغات، ما يتيح للمعلنين فرصة للوصول بانتظام إلى جمهورهم.

وفي كل عام توزع زهاء ١٢ ٠٠٠ نسخة من المجلة على مجموعة من القراء المرموقين، وجلبهم من كبار صانعي القرار لدى المؤسسات البريدية والوزارات الوطنية في البلدان الأعضاء في الاتحاد البالغ عددها ١٩٢ بلداً. ويشمل هؤلاء القراء المديرين التنفيذيين ومديري العمليات والخبراء التقنيين ومنظمي القطاع والوزراء الحكوميين.

وتوزع ١٠٠٠ نسخة أخرى من المجلة في كل عام أيضاً أثناء اجتماعات أجهزة اتخاذ القرارات في الاتحاد البريدي العالمي وفي اجتماعات مجلس الاستثمار البريدي ومجلس الإدارة التي يحضرها الآلاف من المندوبين من البلدان الأعضاء، وكذلك أثناء الأحداث الخاصة التي ينظمها القطاع، مثل معرض Post-Expo.

والإعلانات التي تنشر في المجلة تبلغ جمهوراً دولياً فعلاً. والمجلة هي منشور الاتحاد البريدي العالمي الوحيد الذي يقبل نشر إعلانات فيه. وبجهد حيز واحد يُضمّن ظهور إعلانكم في نسخ المجلة المنشورة بجميع اللغات سواء المطبوعة أو الإلكترونية. والأمثل هو أن تُرسل الأعمال الفنية في نسق PDF بكل لغة متاحة. ولا يُقبل نشر الإعلانات التي تتخذ شكل مقالات في المجلة.

صفحة كاملة	حجم عدد واحد	حجم ٤ أعداد (تخفيض بنسبة ٥٪)	حجم ٨ أعداد (تخفيض بنسبة ١٠٪)
الصفحة الداخلية	٤٠٠ يورو	١٥٢٠٠ يورو	٢٨٨٠٠ يورو
ظهر صفحة الغلاف الأمامية	٤١٠ يورو	١٥٤٨٠ يورو	٢٩٥٢٠ يورو
ظهر صفحة الغلاف الخلفية	٤١٠ يورو	١٥٤٨٠ يورو	٢٩٥٢٠ يورو
صفحة الغلاف الخلفية	٤٣٠ يورو	١٦٣٤٠ يورو	٣٠٩٦٠ يورو

نصف صفحة	حجم عدد واحد	حجم ٤ أعداد (تخفيض بنسبة ٥٪)	حجم ٨ أعداد (تخفيض بنسبة ١٠٪)
الصفحة الداخلية	٣٠٠ يورو	١١٤٠٠ يورو	٢١٦٠٠ يورو

”أحب مجلة UNION POSTALE لأنها تقدم إليّ معلومات عن مستجدات بريدية مختارة.“\*

”أحب مجلة UNION POSTALE لأنها تطلعني على المستجدات.“\*

UNION POSTALE magazine  
Universal Postal Union  
Weltpoststrasse 4  
P.O. Box 312  
3000 BERNE 15  
Switzerland

جهة الاتصال  
كايل ريدستون  
رئيسة التحرير  
البريد الإلكتروني: [kayla.redstone@upu.int](mailto:kayla.redstone@upu.int)  
الهاتف: +41 31 350 34 92

\* مقتطف من الدراسة الاستقصائية التي أجريت على القراء في عام ٢٠١٩. ملاحظة: يخضع نشر الإعلانات في مجلة UNION POSTALE لموافقة برنامج الاتصالات والأحداث في المكتب الدولي.



انضموا الآن إلى صفوف الآلاف من القراء الذين يشعرون بالرضا. يمكنكم التوقيع للحصول على أربعة أعداد في السنة من مجلتنا المتميزة وذلك بإحدى اللغات السبعة. يمكن للمشاركين الأفراد في أي مكان في العالم الاشتراك مقابل ٥٠ فرنكاً سويسرياً في السنة. وتطبق أسعار خصم خاصة على البلدان الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي.

أرسلوا إلينا الآن طلبكم بالفكس على الرقم: +41 31 350 37 11

أو أرسلوا إلينا بريداً إلكترونياً على العنوان: [publications@upu.int](mailto:publications@upu.int)

مع البيانات التالية ↓

## اشتركوا الآن:

الاسم:

الوظيفة:

المنظمة/المستثمر:

العنوان البريدي بالكامل:

البريد الإلكتروني:

الهاتف:

فاكس:

اللغة المطلوبة

- العربية  
 الإنجليزية  
 الفرنسية  
 الإسبانية  
 الألمانية  
 الروسية  
 الصينية

## العلامة التجارية والصيت:

تقدم علامة تجارية واضحة لا لبس فيها للمجتمع البريدي العالمي.

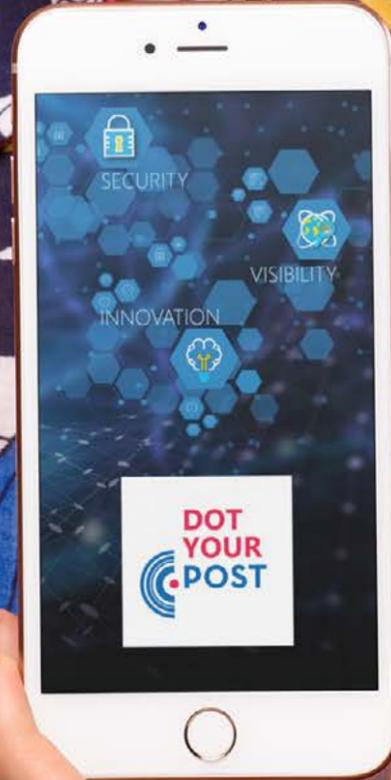
## الثقة والأمن:

تقدم نطاقاً يحظى بالثقة، إذ يتم التحقق من مالك كل اسم على النطاق "POST". وتفرض عليه معايير أمنية صارمة.

## الابتكار والنمو:

تقدم حيزاً مخصصاً للابتكار يتيح تقديم الخدمات البريدية الرقمية وتطبيق النماذج التجارية.

تجهزوا الآن



# FOLLOW US

# We're SOCIAL!

 UPU_UN	 universalpostalunion
 universalpostalunion	 UPU_UN
 universal_postal_union	
 Universal Postal Union	

