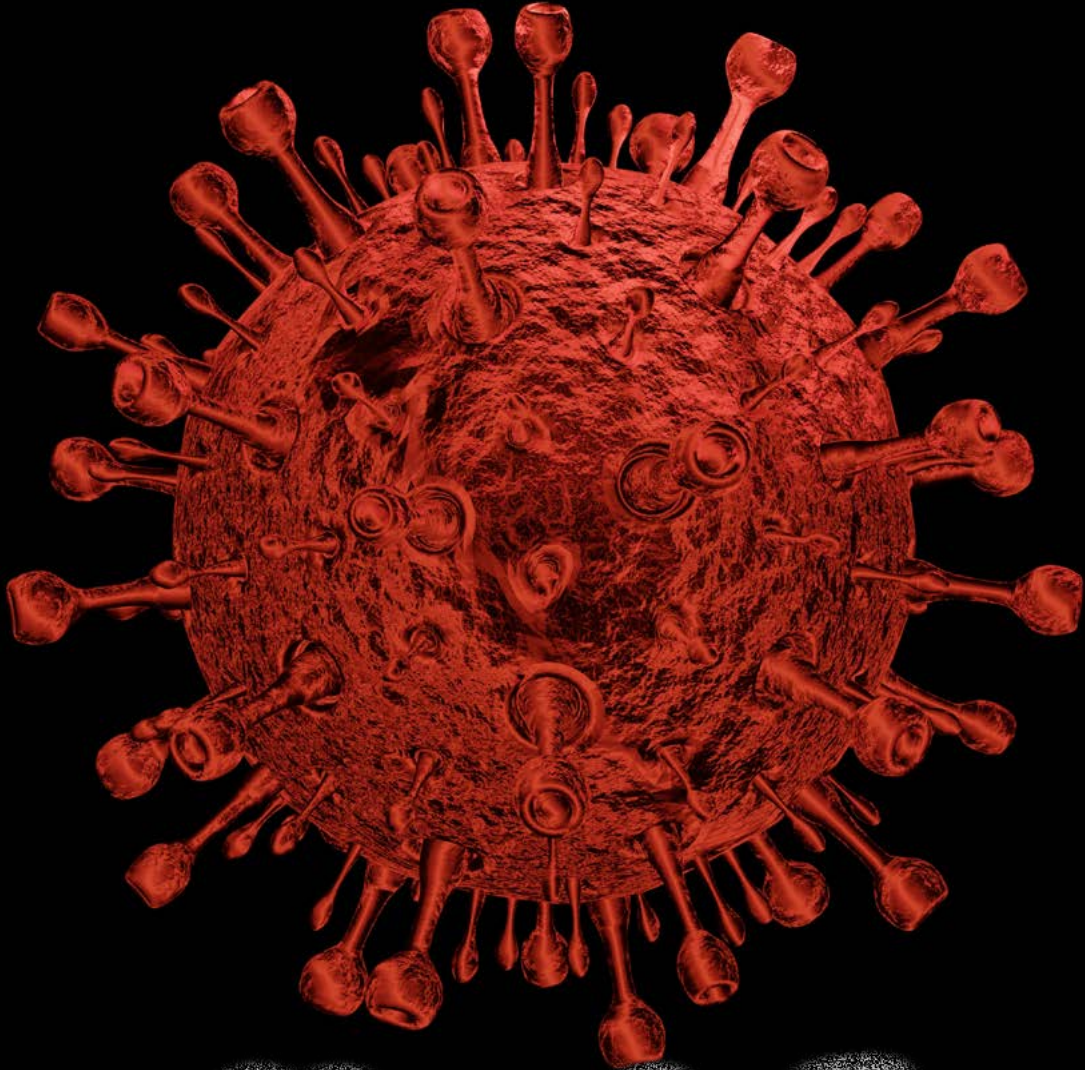


UNION POSTALE



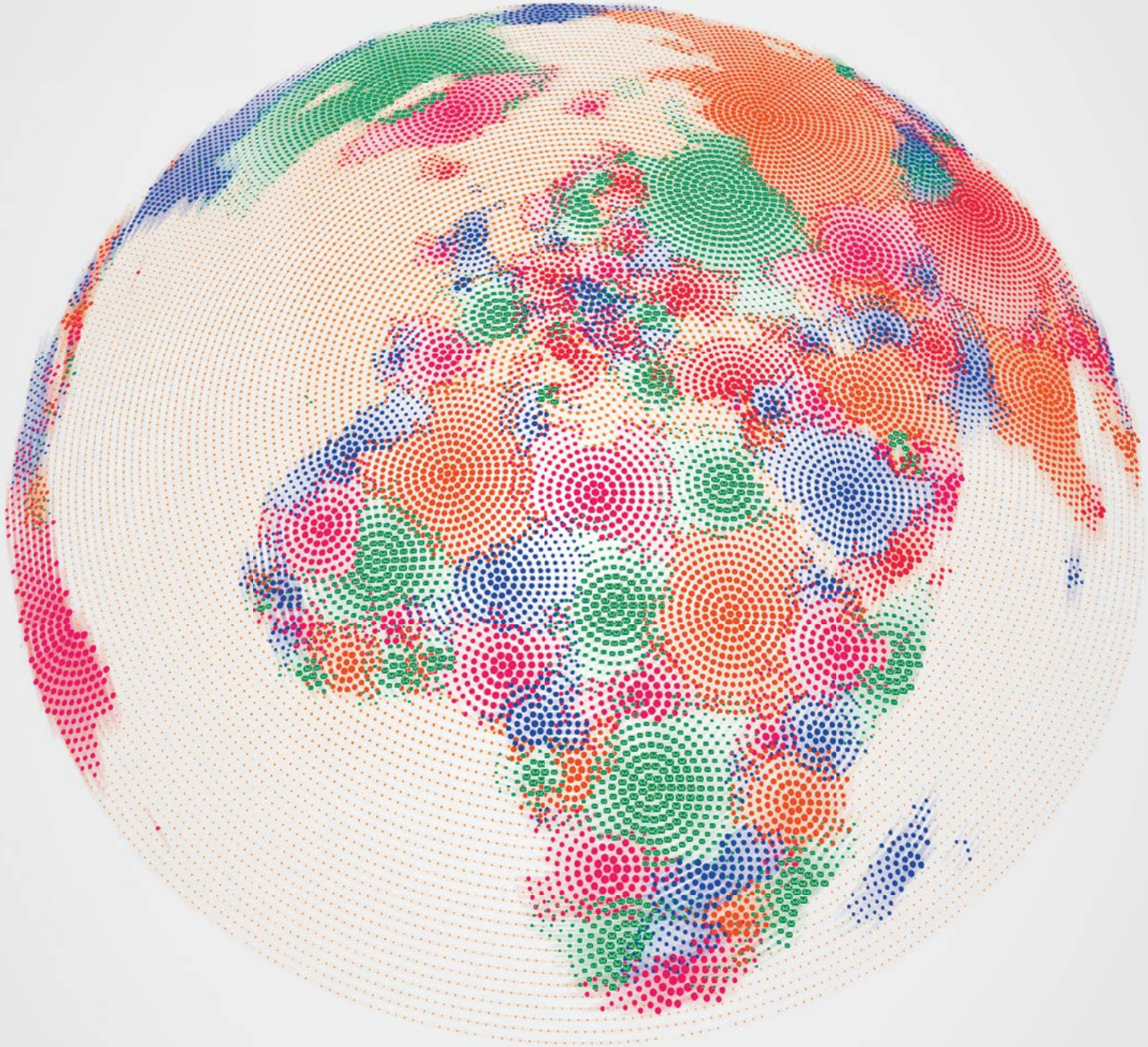
الاتحاد
البريدي
العالمي

إلى الأمام بالقطاع البريدي منذ ١٨٧٥ | ربيع ٢٠٢١



كوفيد-١٩
بعد مرور عام

المعلومات النوعية تأتي من التجديد



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 تُستخدم فيه تقنية التعرف على الترددات الراديوية من النوع السلبي (الخامل) وذلك بسعر معقول للغاية.



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

GMS

Global Monitoring System

POST HEALTH

نداء للمانحين

قيمة الشبكة البريدية كبنية تحتية رئيسية بتقديمهم مجموعة كاملة من الخدمات الاجتماعية والاقتصادية الجديدة اشتملت على الخدمات المرتبطة بالصحة مثل توزيع الاختبارات ومعدات الوقاية الشخصية والأدوية. ومع بدء حملات التلقيح ضد كوفيد-19، تحتل مؤسسات البريد موقعاً جيداً لتسهم مباشرة في نجاح هذه الحملات بتوفيرها حلولاً لتوزيع اللقاحات حيثما أمكن ذلك، إلى جانب المعدات واللوازم الطبية التي تقتضيها عملية التلقيح.

وهناك تحدٍ لوجستي عالمي خلال المراحل الأولية لنشر اللقاح وتوزيعه، بسبب القيود المحددة الخاصة بالشبكة اللوجستية الفائقة البرودة. ومع ذلك، ونظراً لتطوير أنواع مختلفة من اللقاحات ومتطلبات مختلفة فيما يخص سلسلة التبريد، ستقتضي الحاجة سريعاً تكثيف عمليات التوزيع في جميع أنحاء العالم.

ويمكن الهدف الأشمل والأكثر إلحاحاً لمبادرة Post4Health للاتحاد البريدي العالمي في تعزيز الشبكة البريدية وتسخيرها لتوزيع لقاحات كوفيد-19 والأدوات والمعدات الطبية المرتبطة بها في الكيلومتر الأخير، حيثما كان ذلك ممكناً ومناسباً، ولأغراض حملات الترويج والإعلام أيضاً.

ومن خلال مرفق Post4Health، سيعمل الاتحاد البريدي العالمي مع الحكومات والسلطات الصحية الوطنية والعالمية ومع المستثمرين البريديين، وسيقيم شراكات ويصمم ويشغل نظاماً إيكولوجياً فريداً مفيداً ليس فقط للمساعدة في توفير حلول للتصدي للجائحة الحالية ولكن أيضاً لتقديم خدمات صحية على نطاق أشمل من خلال مؤسسات البريد.

لن يأمن أحد حتى يأمن الجميع. فمع أكثر من ٣ بلايين شخص يعيشون في مناطق ريفية أو منعزلة، لا شك في أن التوزيع الناجح للقاح كوفيد-19 يشكل التحدي اللوجستي الأكبر الذي واجهته البشرية قاطبة. وهكذا يستهدف مرفق Post4Health للاتحاد البريدي العالمي تعزيز قدرة المستثمرين البريديين على توفير منتجات وسياسات عامة وخدمات صحية للناس في كل مكان. وبإنجازه هذا، سيسمح بتعزيز النفاذ إلى شبكة من أكبر الشبكات في العالم، تمتد لتشمل ١٩٢ بلداً و٦٥٠.٠٠٠ مرفق بريدي وأكثر من ٥ ملايين موظف.

ها هو الاتحاد البريدي العالمي، بصفته منظمة تابعة للأمم المتحدة مسؤولة عن القطاع البريدي، يهبط الطريق صوب تعزيز قدرة المؤسسات البريدية على نشر السياسات والخدمات والمنتجات الصحية بفضل مرفق Post4Health.

لقد بنيت الجائحة للعيان الدعم الذي يمكن أن يقدمه المستثمرون البريديون للجماعات والاقتصادات الوطنية والسلطات العامة في الأوقات العصيبة، وجعلت من خدمة البريد خدمة أساسية خلال فترات الإغلاق الشامل. وعلاوة على الخدمات الأساسية التي درجوا على تقديمها، ها هم المستثمرون يبرهنون مرة أخرى على

بصفته مرفقاً متعدد الأطراف ذات المصلحة، يوفر مرفق Post4Health منصة مرنة للمانحين ترمي إلى تعزيز أوجه التآزر وتشديد الأثر. ومن أجل تشغيله، يعتمد مرفق Post4Health على التمويل الطوعي من قبل الحكومات ومؤسسات البريد الوطنية والقطاع الخاص والشركاء في التنمية.

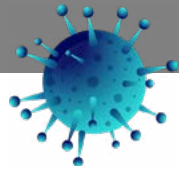
LE GROUPE LA POSTE

تدعم مجموعة
La Poste (فرنسا)
مرفق Post4Health
بمبلغ إجمالي قدره
١٠٠.٠٠٠ دولار أمريكي.

Ministry of Internal Affairs
and Communications

أعلنت وزارة الشؤون
الداخلية والاتصالات في
اليابان عن دعم مرفق
Post4Health
بمبلغ ٣٠٠.٠٠٠ دولار أمريكي.

للحصول على مزيد من المعلومات، يرجى توجيه رسالة إلى العنوان التالي: post4health@upu.int



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

تنشر المجلة بانتظام مقالات معمقة عن مسائل تنصدر الأحداث يواجهها القطاع، وكذلك مقابلات مع الشخصيات القيادية في القطاع. وتوَّع 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 الإنكليزية والفرنسية والصينية.

ولا يدعم الاتحاد البريدي العالمي أية منتجات أو خدمات يروج لها أي طرف ثالث من المعلنين ولا يضمن صدق أي شيء تُعّيه 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.

ربيع ٢٠٢١

إشارة إلى الموسم في بلد النشر.

رئيس التحرير:

دافيد دادج (د.د.)

المحررون: هيلين نورمان (هن)، وتارا جيرو (ت.ج)، وأولينا مورافيوفا (أ.م.)

التصميم والتوضيب:

صونيا جنوفسكي، (النسخة العربية: أحمد الصوفي)

الطباعة:

مطبعة الاتحاد البريدي العالمي

الاشتراكات:

publications@upu.int

الإعلانات:

david.dadge@upu.int

صورة الغلاف:

Shutterstock.com

الاتصال:

UNION POSTALE
International Bureau
Universal Postal Union
3015 BERNE
SWITZERLAND

رقم الهاتف: +41 31 350 31 11

البريد الإلكتروني: david.dadge@upu.int

الموقع الشبكي:

www.upu.int/en/News-Media

موضوع الغلاف

الاتحاد البريدي العالمي ومؤسسات البريد والجائحة

في ١٦ مارس ٢٠٢٠ أوصد الاتحاد البريدي العالمي أبواب مقره الرئيسي وأجل السفر إلى الخارج نتيجة تفشي جائحة كوفيد-١٩. ثم أقدم بعد ذلك بشهر على اتخاذ قرار صعب، بالاتفاق مع حكومة كوت ديفوار، قضى بتأجيل المؤتمر البريدي العالمي السابع والعشرين إلى أغسطس ٢٠٢١.

تحقيق صحفي

على الجبهة

عمال البريد من شتى أنحاء العالم يتبادلون ذكريات وتجارب عملهم على الجبهة أثناء الجائحة العالمية.

تحقيق صحفي

رسالة إلى وضع عادي جديد: خبراء يتناقشون بشأن مستقبل البريد

عندما التقى ثلاثة مفكرين بارزين في مجال القطاع البريدي خلال اجتماع عن بُعد مؤخراً لمناقشة مستقبل القطاع البريدي، كانت الأسئلة أكثر من الأجوبة.

هواية جمع الطوابع البريدية

مآثر دمي الدببة المحشوة - كيف ألفت طوابع البريد بين الناس خلال الجائحة

في مارس ٢٠٢٠ كانت المؤسسة New Zealand Post تستعد لإصدار طوابع بريدية احتفالاً بمشاركة بلدها في الألعاب الأولمبية لعام ٢٠٢٠ في طوكيو. إلا أنه خلال أسبوع واحد، أجلت الألعاب الأولمبية وبدأت نيوزيلندا في تطبيق ترتيبات إغلاق شامل على الصعيد الوطني للتصدي لجائحة كوفيد-١٩.

٣٩

١٠



تحقيق صحفي

المجموعة Deutsche Post DHL

تساعد في توزيع لقاح كوفيد-١٩ عالمياً

شرعت المجموعة Deutsche Post DHL رسمياً في توزيع اللقاحات ضد كوفيد-١٩ دولياً في ديسمبر ٢٠٢٠ - أي بعد مرور عام واحد على إعلان أول حالة إصابة بالفيروس في الصين.



٢٠

دعم أقل البلدان نمواً خلال أزمة كوفيد-١٩

تبادل أفضل ممارسات المستثمرين البريديين

كوفيد-١٩: التسلسل الزمني للأحداث

تمهيد

بعد مرور عام ...

كلمة رئيس التحرير

العدوى

القادة البريديون

٨ خورخي سولانو مينديز،

الرئيس التنفيذي،
المؤسسة Correos de Costa Rica

١٦ فينسنت فانغ،

الرئيس التنفيذي،
المؤسسة SingPost

٢٤ ميكائيل أداندي

الرئيس التنفيذي،
المؤسسة Gabon Post

٣٠ رمضان علي سبحانيفار

الرئيس التنفيذي،
المؤسسة Iran National Post

٣٧ توركا كوسيستو،

الرئيس التنفيذي،
المؤسسة Posti

٤١ مذكرة تصحيحية من رئيس التحرير

٤٣ مختارات من آراء الموظفين



”... طوال هذه السنة الفتاكة المتميزة عن سائرها، لم ننس مَنْ نحن كأفراد أو كأفراد في مجتمع أشمل“.

بعد مرور عام

المجلة Union Postale هي إحدى أقدم المجلات التي تصدرها منظمة دولية. فقد شهدت منذ إنشائها الثورة الصناعية والحروب والمجاعات، حتى السفر إلى الفضاء وظهور الإنترنت. وكل حدث من هذه الأحداث ترك بصمة في حياتنا؛ وكذلك فعلت جائحة كوفيد-١٩، لقد غيرتنا جميعاً.

ولهذا السبب، وفي هذه الذكرى الأولى للجائحة، تطرح المجلة Union Postale على قرائها عدداً خاصاً كرسته لبيان الطريقة التي أثر بها الفيروس على القطاع البريدي الدولي خلال السنة الماضية. وجاء هذا العدد الخاص ليسلط الضوء على الجهود التي يبذلها الاتحاد البريدي العالمي لمساعدة مؤسسات البريد، ولبيّن كيف اضطر المستثمرون البريديون إلى تغيير نماذج أعمالهم بسرعة.

كم يذهلني صدق العبارة التي تقول إنه يجب أن تنظر إلى الخلف لكي تدرك المسافة التي قطعت. وكما سبق لي قوله خلال كلمة ألقيتها مؤخراً، إن روح الابتكار تدفع بالمستثمرين البريديين قدماً وإنني لأشهد نفس هذه الروح الفريدة تحرك زملائي بمقر الاتحاد البريدي العالمي. فقد نظرنا جميعاً سوياً في الأثر الذي أحدثه الفيروس وكيفنا جهودنا بمقتضاه. وبفضل ذلك، عزز الاتحاد البريدي العالمي مصداقيته لدى القطاع في مجمله.

يركز أحد مقالات هذا العدد الخاص على خبرات الأشخاص العاملين على مستوى الجبهة، مثل نيكوس مانيكيس، وهو ساعي بريد حضري يعمل بالبريد اليوناني ويتحدث بفخر عن شعوره عند تسليم هدية عيد الميلاد المجيد، تأخرت عن موعدها، لطفل عمره ٨ سنوات قائلاً ”كان الطفل يقفز فرحاً عند قدومي والهدية بين يدي“. ويجسد المقال الفرحة التي يمكن أن تدخلها مؤسسة البريد في قلوب الناس، كما يعكس حماس العاملين في الجبهة وتفانيهم.

تحدثنا أيضاً مع القادة - الرؤساء التنفيذيين - الذين وجب عليهم إدارة الجائحة. وكان شغلهم الشاغل هو تلبية احتياجات الزبائن وضمان سلامة موظفيهم وصحتهم. هم شخصيات مثل ميكائيل

أداندني، مدير عام مؤسسة بريد الغابون، الذي يعتبر القطاع البريدي وسيلة لتنفيذ السياسات العامة في كل مكان وفي جميع الظروف. هؤلاء هم القادة ذوو الخبرة الذين نأمل في أن يساعدونا على اغتنام الفرص الجديدة بعد الجائحة، وخاصة في مجال التحول الرقمي.

وأخيراً، يشيد العدد الخاص بالطوابع التي استلهمت من الجائحة. طوابع مثل ذلك الذي أصدرته مؤسسة بريد نيوزيلندا وربط بين سكان البلد من خلال استخدام صور للديبة. فحسبما صرح أنتوني هاريس، رئيس خدمة الطوابع ومقتنيات الجامعين في مؤسسة بريد نيوزيلندا، فإن طوابع البريد ليست فقط مجرد وسيلة عملية لتوجيه الرسائل بل هي أيضاً وسيلة يعترف من خلالها بأهمية العلاقات البشرية. ولا أظن أن هناك عبارات أفصح من هذه لوصف العمل الذي يضطلع به المستثمرون البريديون والاتحاد البريدي العالمي أيضاً.

حينما أنظر إلى الوراء، أشعر حقاً أننا تقدمنا إلى الأمام. لقد كان العام الماضي عاماً مفعماً بالأحزان ومأسى لا يمكن حصرها، ولكننا بقينا مع ذلك جميعاً مترابطين. ففي الحقيقة، وطوال هذه السنة الفتاكة المتميزة عن سائرها، لم ننس من نحن كأفراد أو كأفراد في مجتمع أشمل. وهذا في حد ذاته إنجاز عظيم. وهو أيضاً إنجاز أسهم فيه الاتحاد البريدي العالمي، بحرصه على تعزيز الاتصالات العالمية إسهاماً كبيراً.

بشار عبد الرحمن حسين
المدير العام، الاتحاد البريدي العالمي

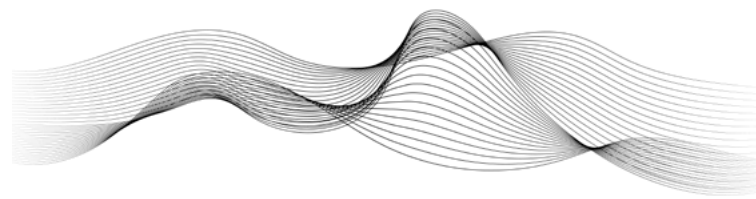
كلمة رئيس التحرير

العدوى

شهد العالم في مارس الذكرى الأولى لجائحة كوفيد-١٩.

وتفشى هذا الفيروس في كل البلدان وكل المجتمعات. وحتى تاريخ إعداد هذا العدد، أصاب فيروس كوفيد-١٩ قرابة ١٢١ مليون شخص وتسبب في وفاة ٢,٦٧ مليون شخص في جميع أنحاء العالم. كما أسفر أيضاً عن ركود عالمي في الأنشطة الاقتصادية وترك اقتصادات كانت فيما مضى بعافية على وشك الانهيار. وكان لكل هذه النتائج تداعيات على القطاع البريدي الدولي. وباعتبارها واحدة من المجلات الرائدة في العالم في المجال البريدي، تخصص المجلة Union Postale هذا العدد لإجراء فحص مفصل لأحداث العام الماضي، إذ تشكل هذه في تسلسلها سرداً شيقاً لكيفية تمكّن قطاع البريد من التغلب على هذه الأزمة العالمية الفتاكة.

دافيد دادج، رئيس التحرير



وصرح السيد سولانو "وضعنا الجائحة وجهاً لوجه أمام أمر تسارع لا مناص منه فعلاً: الاستخدام المكثف للتكنولوجيا في رقمنة العمليات، وإضفاء الطابع الافتراضي على التفاعلات واقتراح بدائل للجوانب التقليدية لعلاقة الزبون بالمؤسسة".

"يجب أن تظل مؤسسة البريد حذرة فيما يتعلق بالإنفاق والاستثمارات، وأن تسعى أيضاً إلى تعزيز فعالية مواردها"

وشدد على أن مثل هذه الابتكارات تعتمد على الشراكات مع الجهات الفاعلة في القطاعين العام والخاص وتقتضي من مؤسسة البريد البحث باستمرار عن فرص جديدة وتخصيص موارد للابتكار.

واستطرد قائلاً "حان الوقت للتفكير في تجربة الزبائن مع خدماتنا، وإعادة التفكير في الخدمات التقليدية، وتعزيز الخدمات الأكثر نجاحاً وإطلاق المشاريع التي خططنا لإطلاقها".

وأشار السيد سولانو إلى أنه في الوقت الذي تنظر فيه مؤسسة البريد بالفعل إلى المستقبل قبل أن تتلاشى آثار الجائحة، تواجه المؤسسة Correos de Costa Rica توقعات نمو ضئيل في عام ٢٠٢١. وأضاف أنه لا يمكن أن تعوض المؤسسة خسائرها المسجلة في الإيرادات في العام الماضي تعويضاً تاماً. لذلك، يجب أن تظل مؤسسة البريد حذرة فيما يتعلق بالإنفاق والاستثمارات، وأن تسعى أيضاً إلى تعزيز فعالية مواردها. ^٣

سعت المؤسسة إلى ضمان استمرارية العمل ليتواصل توفير الخدمات الضرورية للزبائن.

وقام المستثمر البريدي أيضاً بالترويج لبعض البرامج الوطنية لمساعدة الحكومة على التصدي لجائحة كوفيد-١٩.

وشملت هذه البرامج التوزيع المجاني لخدمات الرعاية الصحية في إطار الضمان الاجتماعي والأدوية للمصابين بأمراض مزمنة.

ووزعت مؤسسة البريد ٨٨ ٧٠٠ طرد يحتوي على أدوية بين مارس ويونيو، كما قامت ببيع وتوزيع ٩٨ ٦٠٠ قارورة من معقم اليدين بسعر التكلفة بين مارس ويوليو، ووزعت أكثر من ٦٠٠ شهادة جامعية منحتها جامعات عامة وخاصة.

وروّجت مؤسسة البريد أيضاً لخدمات حيوية أخرى لتلبية حاجات الزبائن.

وكانت الخدمة اللوجستية التي تقدمها، وهي خدمة Pymexpress، أكثر الخدمات ربحية للمؤسسة منذ إطلاقها في عام ٢٠١٧. فأتناء الجائحة، استخدمت المنشآت الصغيرة والمتوسطة هذه الخدمة لإرسال ١,١٦ مليون طرد في جميع أنحاء البلد، وشكل ذلك زيادة مقارنة بالأرقام المسجلة في عام ٢٠١٩ بواقع ٤٥٧ طرد.

وتتيح الخدمة البريدية المحلية التي تقدمها مؤسسة البريد فرصة للزبائن لترتيب مواعيد استلام بعائتهم على شبكة الإنترنت. كما تتيح السوق الإلكترونية، Yalo، التي توفرها مؤسسة البريد للمنشآت الصغيرة والمتوسطة منصة افتراضية

وزعت مؤسسة البريد ٨٨ ٧٠٠ طرد يحتوي على أدوية بين مارس ويونيو.

لجميع منتجاتها. وتتكامل هذه الخدمة مع جميع الخدمات اللوجستية التي تقدمها مؤسسة البريد.

وأوضح السيد سولانو: "في خضم جائحة كوفيد-١٩ وفي ظل بيئة بدأت تطغى عليها التكنولوجيا شيئاً فشيئاً، راهنت المؤسسة Correos de Costa Rica على التنويع والتخلص من صورة الشركة التي لا توزع إلا البريد".

ففي عام ٢٠٢٠، وزعت المؤسسة Correos de Costa Rica ٩,٨ ملايين طرد وسجلت في ديسمبر رقماً قياسياً بلغ ٥٥٠ ٠٠٠ بعينة، وحققت بذلك زيادة قدرها ٦٤٪ مقارنة بالأرقام المسجلة في ديسمبر ٢٠١٩.

غير أن الزيادة الكبيرة في عدد الطرود الواجب توزيعها تجاوزت قدرة المستثمر على التوزيع مما أثر في مواعيد التسليم.

"راهنّت المؤسسة Correos de Costa Rica على التنويع والتخلص من صورة المؤسسة التي لا توزع إلا البريد"

وردّت مؤسسة البريد بأن أطلقت خدمة توزيع تعاوني يقدمها طرف ثالث مقابل الدفع نظير كل بعينة تُوزّع.

وقال: "لقد سمحت لنا هذه الخدمة الجديدة بالتوزيع في الوقت المحدد في جميع أنحاء أراضينا الإقليمية، حتى في أوقات غير عادية، دون الحاجة إلى أي زيادة في اليد العاملة أو في التكاليف الثابتة للشركة". مضيفاً أن هذه الخدمة أسهمت في إتاحة فرص جديدة لجنّي الإيرادات بالنسبة إلى أشخاص فقدوا وظائفهم خلال الجائحة.

وأشار إلى أن المؤسسة Correos de Costa Rica وضعت خطة تقشف على جميع مستويات المؤسسة للتخفيف من الآثار الاقتصادية السلبية على الميزانية. وتم التركيز على عاملين أساسيين: حرصت مؤسسة البريد أولاً على الإبقاء على جميع موظفيها في الخدمة على الرغم من انخفاض الخدمات المختلفة بسبب الجائحة. وكخطوة ثانية،



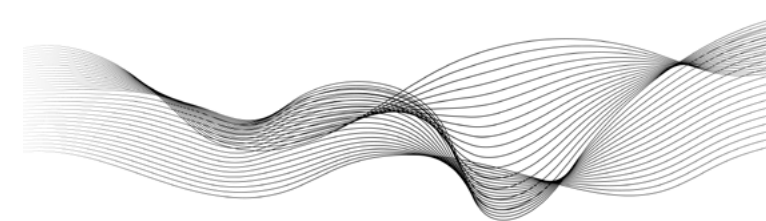
خورخي سولانو مينديز

الرئيس التنفيذي، المؤسسة

Correos de Costa Rica

يرى خورخي سولانو مينديز، الرئيس التنفيذي للمؤسسة Correos de Costa Rica، أنه على الرغم من التحديات التي فرضتها أزمة كوفيد-١٩، فإنها شكلت أيضاً فرصة لتقييم وضع العمليات والتطلع لتلبية احتياجات الزبائن في ظل مستقبل يشهد تطوراً مستمراً.

النص: تارا جيرو



وقد شكل ذلك اختباراً لروح القيادة تمثل في إيجاد طريقة لكىلا يتناوبا الشعور بالشلل بسبب الخوف والشك، وللمحافظة على هدوئنا وتحديد مواطن القوة والمزايا لنسخرها لصالح المؤسسة.

وأضاف السيد سولانو: "لقد بين لنا العام الماضي مدى أهمية الاستعداد لمواجهة التغيير في البيئة، على المستويات الشخصية والمهني والتجاري، والتسريع في تنفيذ مبادرات جديدة وتغيير الاستراتيجية كلما دعت الحاجة إلى ذلك دون خوف من الفشل والانفتاح على التجربة".

يرى خورخي سولانو مينديز، الرئيس التنفيذي للمؤسسة Correos de Costa Rica، أنه على الرغم من التحديات التي فرضتها أزمة كوفيد-١٩، فإنها شكلت أيضاً فرصة لتقييم وضع العمليات والتطلع لتلبية احتياجات الزبائن في ظل مستقبل يشهد تطوراً مستمراً.

كان الوضع حرجاً في كوستاريكا في بداية الجائحة، على غرار العديد من البلدان الأخرى. وفرضت السلطات الصحية التباعد الاجتماعي في جميع أنحاء البلد، وقيدت حركة المركبات ونفذت برامج العمل من المنزل كما حددت الشروط اللازمة للحصول على معدات الوقاية. ومرّت أسابيع أغلقت خلالها إغلاقاً تاماً الحدود الجوية والبرية والبحرية لهذا البلد الواقع في أمريكا الوسطى، فبدأت الشوك تحوم حول التجارة والطرود والشحن على الصعيد الدولي.

وسجل توزيع الطرود لدى العديد من المستثمرين البريديين أرقاماً قياسيةً منقطعة النظير، بسبب تقييد حركة الناس الذين كانوا مع ذلك مضطرين لشراء السلع الضرورية وأغراض أخرى.

"لقد شكل ذلك اختباراً لروح القيادة تمثل في إيجاد طريقة لتجنب الشعور بالشلل بسبب الخوف والشك"

الاتحاد البريدي العالمي ومؤسسات البريد والجائحة

نشرت وحدة الاستمرارية التشغيلية حتى الآن أكثر من ٧٠٠ رسالة تتعلق بكوفيد-١٩ عبر نظام معلومات الطوارئ EmIS.

كما تعاونت وحدة الاستمرارية التشغيلية تعاوناً وثيقاً مع منظمة الجمارك العالمية لتبادل البيانات بشأن السلسلة اللوجستية البريدية العالمية وجفّعت أفضل الممارسات المتعلقة بالخدمات الاجتماعية والخدمات المالية.

وقال السيد بوسنة: "لقد فرضت جائحة كوفيد-١٩ ضغوطاً غير مسبقة على الشبكة البريدية الدولية،". "إذ تلقى الاتحاد البريدي العالمي رسائل طارئة من حوالي ٧١ في المائة من بلدانه الأعضاء، تتعلق بالجائحة. ووُجّهت هذه الرسائل للإبلاغ عن اضطرابات الخدمة المتعلقة بالتدابير المتخذة لوقف انتشار كوفيد-١٩ مثل إلغاء الرحلات الجوية والتباعد الاجتماعي. وأدت هذه التدابير إلى إطالة أجال التوزيع في بعض الولايات البريدية ووقف تام للخدمات في البعض الآخر. وكان لذلك أثر في كميات البريد عالمياً وفي نوعية الخدمة."

الاستمرارية التشغيلية

منذ بداية الجائحة، بدأ الاتحاد البريدي العالمي بسرعة يتلقى رسائل من مؤسسات البريد بخصوص الخدمات المقيمة أو المعلقة من خلال نظام معلومات الطوارئ (EmIS). وسرعان ما تحرك الاتحاد البريدي العالمي لضمان تمكنه من تقديم الدعم المناسب لأعضائه.

وفي مارس، أنشأ الاتحاد وحدة الاستمرارية التشغيلية (OCU) في إطار مديرية العمليات البريدية (DOP) لتنسيق تدابير التصدي لجائحة كوفيد-١٩.

وتولى السيد عبد الإله بوسنة، مدير العمليات البريدية في الاتحاد البريدي العالمي رئاسة هذه الوحدة. وتقوم الوحدة بتنسيق جميع الأنشطة التشغيلية المتعلقة بكوفيد-١٩، وتشمل توفير التوجيهات والأدوات ونشر المعلومات تلبيةً لاحتياجات الأعضاء خلال الجائحة."

وقد نشرت وحدة الاستمرارية التشغيلية حتى الآن أكثر من ٧٠٠ رسالة تتعلق بكوفيد-١٩ عبر نظام معلومات الطوارئ EmIS. وهذا هو تتابع عن كثر تطور الوضع وتوفر باستمرار معلومات حول مختلف خيارات النقل الدولي للتوزيع عبر الحدود، كما أنها نشرت رسائل في نظام معلومات الطوارئ EmIS حول مسائل تتعلق بالقدرات في مجال النقل وتقارير عن الوضع فيما يتعلق بجائحة كوفيد-١٩.

مر اليوم عام أو أكثر بقليل منذ أن شهد العالم الآثار الأولى لجائحة كوفيد-١٩، وهذا هو أبواب مكاتب الاتحاد البريدي العالمي لا تزال موصدة، ويقتصر دخول المبنى فقط على الموظفين الذين يعتبرون أساسيين لاستمرارية الخدمات الحيوية للاتحاد البريدي العالمي، كما جرى إلغاء معظم الأسفار. وأثّرت الجائحة التي تسببت في فرض أكبر عدد من تدابير الإغلاق الشامل في جميع أنحاء العالم في نفس الوقت على مر التاريخ، تأثيراً كبيراً على الاتحاد البريدي العالمي وعلى قطاع البريد بوجه عام. ومع ذلك، ليست كل الأخبار سيئة.

يقول السيد بشار حسين، المدير العام للاتحاد البريدي العالمي، "لقد تمكن كل مستثمر بريدي تقريباً من تكيف وتغيير نموذج أعماله خلال هذه الأزمة، وهذا في حد ذاته إنجاز عظيم. وإذا واصلنا روح الابتكار هذه، نعتقد أن الزخم الناتج عن جائحة كوفيد-١٩ سيدفع القطاع إلى الأمام ولفترة طويلة بعد انتهاء الأزمة."

وقد دعم الاتحاد البريدي العالمي أعضائه طوال العام بالأدوات والبرامج والمعارف الملائمة لتقمّص روح الابتكار هذه والتصدي لجائحة كوفيد-١٩.

في ١٦ مارس ٢٠٢٠ أوصد الاتحاد البريدي العالمي أبواب مقره الرئيسي وأجل السفر إلى الخارج نتيجة تفشي جائحة كوفيد-١٩. ثم أقدم بعد ذلك بشهر على اتخاذ قرار صعب، بالاتفاق مع حكومة كوت ديفوار، قضى بتأجيل المؤتمر البريدي العالمي السابع والعشرين إلى أغسطس ٢٠٢١.

البريد عبر الحدود

كانت تدفقات البريد الدولي هي الأشد تأثراً بالجائحة، نتيجة لإلغاء العديد من الرحلات الجوية للمسافرين. وقامت وحدة الاستمرارية التشغيلية باستكشاف خيارات نقل بديلة للمستثمرين: "وجرت الآن إتاحة جدول يتضمن معلومات حول وصلات المتوافرة التي تخدمها شركات نقل البضائع لفائدة المستثمرين المعنيين. وبوسع هؤلاء النفاذ إلى هذا الجدول عبر أدوات البيانات الضخمة لنظام مراقبة النوعية (QCS)".

كما عزز الاتحاد البريدي العالمي علاقاته مع اتحاد النقل الجوي الدولي، ومنظمة الطيران المدني الدولي، وخدمات الشحن الأوروبية، ورابطة الشحن الدولية، لتشجيع البلدان الأعضاء والمؤسسات البريدية على استخدام المزيد من طائرات الشحن في عمليات التوزيع عبر الحدود. وتُعد مؤسسة البريد الفيتنامي خير مثال لمؤسسة بريدية عقدت شراكات مع شركات شحن جوي وشركات نقل خاصة لإنشاء وصلات وسلاسل لوجستية جديدة لتوزيع البريد.

وتابع السيد بوسنة: "تعاونًا أيضاً تعاوناً وثيقاً مع المستثمرين البريديين ومنظمات السكك الحديدية لتحويل الدراسات التجريبية إلى واقع مستدام"، "وحالياً، ونظراً للوضع الراهن، تعد شبكة السكك الحديدية أحد أفضل الحلول لنقل كميات ضخمة من البريد المتبادل بين آسيا وأوروبا. فخلال الفترة الممتدة من منتصف مارس إلى اليوم (١٨ فبراير)، نقل ٢١ قطاراً مخصصاً حصراً للبريد ما يقرب عن ٨٠٠٠ طن من البريد".

"تعاونًا أيضاً تعاوناً وثيقاً مع المستثمرين البريديين ومنظمات السكك الحديدية لتحويل الدراسات التجريبية إلى واقع مستدام".

وواصلت مديرية العمليات البريدية تنفيذ مشاريع لتعزيز الشبكة البريدية. وقال السيد بوسنة: "شرعنا في تنفيذ ثلاثين مشروعاً بقيمة ١١,٣ مليون دولار أمريكي لضمان استمرارية أنشطة الشبكة البريدية العالمية"، "ومن بين هذه المشاريع، مشروع البيانات الإلكترونية المسبقة الذب شارك فيه ١٤٣ مستثمراً بريدياً من جميع مناطق العالم." ونعتزم تسريع وتيرة تنفيذ هذا المشروع خلال العام المقبل، باستخدام نظام الإقرارات الجمركية (CDS) والنظام البريدي الدولي وأدوات أخرى لتكنولوجيا المعلومات، لضمان امتثال المزيد من المستثمرين لجميع المعايير في جميع أنحاء العالم".

وفي غضون ذلك، تحولت الآن وحدة الاستمرارية التشغيلية إلى لجنة إدارية تابعة لمديرية العمليات البريدية. وهي تخطط لمواصلة العمل على تحسين الأدوات المستحدثة منذ اندلاع الجائحة وصيانة قاعدة بيانات نظام معلومات الطواريء. وأضاف السيد بوسنة: "سنواصل العمل أيضاً مع منظمة الجمارك العالمية لتشجيع سلطات الجمارك على التحلي بالمرونة وقبول الشحنات البريدية المرفقة بها أي مستندات من مستندات الاتحاد البريدي العالمي الشرعية".

الدعم التكنولوجي

ساعد مركز التكنولوجيا البريدية التابع للاتحاد البريدي العالمي وحدة الاستمرارية التشغيلية على تحقيق أهدافها خلال العام الماضي. وكانت المهمة الأولى لمركز التكنولوجيا البريدية عندما اجتاحت الجائحة العالم هي توفير الدعم لموظفي الاتحاد البريدي العالمي البالغ عددهم ٢٥٠ موظفاً ليتسنى لهم العمل عن بُعد. واقتضى الأمر منه أيضاً تنفيذ وسائل افتراضية جديدة لدعم أسرة الاتحاد البريدي العالمي عن بُعد.

وقال السيد لاثي ماتاتا، مدير مركز التكنولوجيا البريدية، "لقد بقي مركز التكنولوجيا البريدية على اتصال مادي دائم وثيق للغاية مع أسرة الاتحاد البريدي العالمي من خلال البعثات الميدانية وحلقات العمل التدريبية التقنية. وكان لقيود السفر بسبب كوفيد-١٩ أثر مدمر على هذا النشاط. وللتخفيف من حدة هذا الأثر، بادر خبراء النشر بمركز التكنولوجيا البريدية باستخدام أدوات النفاذ عن بُعد. واعتمدت المراكز التقنية الإقليمية التابعة لمركز التكنولوجيا البريدية، الواقعة في بانكوك ودار السلام ومونتيفيديو وموسكو والرباط وتونس، نفس النهج لدعم مستثمري البريد في مناطقهم. وتجدر الإشارة في هذا المقام إلى أن مركز التكنولوجيا البريدية والمراكز التقنية الإقليمية نفذت ٦٣ بعثة نشر ودعم عن بُعد في عام ٢٠٢٠".

وأرسى مركز التكنولوجيا البريدية أيضاً منصة جديدة حديثة للتعليم الإلكتروني (formation.ptc.post أو training.ptc.post) لتعويض خيارات التدريب الضائعة. ولدعم الرقمنة السريعة للعمليات البريدية، بادر مركز التكنولوجيا البريدية بتسريع وتيرة المشاريع الرامية إلى توفير أدوات تكنولوجيا المعلومات لسد الثغرات في السلسلة اللوجستية البريدية. وأوضح السيد ماتاتا: "ويتضمن ذلك تطبيقات الأجهزة المحمولة لتسجيل بيانات الإقرارات الجمركية الخاصة بالزائين، والتطبيق (Domestic Postal System (DPS (النظام البريدي المحلي) وقدرات دمج تكنولوجيا المعلومات في الشبكات الإقليمية التجارية والعامة للنقل والمعالجة الجمركية والمدفوعات البريدية."

مراقبة النوعية

يعد نظام مراقبة النوعية أداة من أهم الأدوات المعلوماتية لمركز التكنولوجيا البريدية المخصصة لمراقبة الشبكة البريدية. وقال السيد ماتاتا "يعنى مركز التكنولوجيا البريدية بإدارة الشبكة المعلوماتية للاتحاد البريدي العالمي، Post*Net، التي تضمن نقل البيانات المتعلقة بالبعثات البريدية فيما بين جميع المستثمرين البريديين"، "وتخزن هذه البيانات التي تمثل مليارات من مجموعات البيانات المتبادلة كل سنة في منصة آمنة يتولى إدارتها مركز التكنولوجيا البريدية. وأما نظام مراقبة النوعية، القائم على منصة البيانات الضخمة هذه، فإنه يولّد التقارير وتقييمات الأداء الخاصة بالمستثمرين البريديين في كل مرحلة من مراحل الدورة الدولية لتجميع البعثات البريدية وتوزيعها."

ويرى السيد ماتاتا أن نظام مراقبة النوعية هو أداة مثالية لتوفير معلومات مستوفاة بالكامل حول وضع السلسلة اللوجستية البريدية. وقال "لقد أبرز نظام مراقبة النوعية، على سبيل المثال، الآثار المدمرة الناجمة عن توقف الأنشطة على خطوط النقل البريدي الدولي التي حاقت بالشبكة اللوجستية البريدية العالمية للاتحاد البريدي العالمي، وعلى الأخص على مستوى مؤسسات البريد في البلدان النامية وفي أقل البلدان نمواً"، "التي تتبادل كميات ضخمة من البعثات."

يحتل نظام مراقبة النوعية مكانة جيدة لإضفاء قيمة مضافة على المجالات الجديدة للأمن البريدي والمعالجة الجمركية

ويرى السيد ماتاتا أن نظام مراقبة النوعية يولّد حالياً تقارير ويتضمن أدوات تيسّر تشغيل السلسلة اللوجستية البريدية تشغيلاً جيداً من خلال إبراز حالات التأخير في عمليات النقل وكذا التغييرات على مستوى الحجم. وقال "يحتل نظام مراقبة النوعية مكانة جيدة لإضفاء قيمة مضافة على المجالات الجديدة للأمن البريدي والمعالجة الجمركية، مثل تمييز البضائع الخطرة وعمليات المراقبة المجرة باستخدام البيانات الإلكترونية المسبقة فيما يخص البعثات البريدية العابرة. وأخيراً، يوفر تمثّل منصة البيانات الضخمة للتكنولوجيات المتقدمة لتحليل البيانات والتعلم الآلي، مقترناً بتقارير نظام مراقبة النوعية، إمكانيات عديدة للتقارير التنبؤية خلال الدورة القادمة."

وأطلق مركز التكنولوجيا البريدية برنامجاً تجريبياً حول تنمية الابتكار والشراكات بغية التركيز على الخدمات الجديدة التي يمكنه أن يوفرها للزائين. وأوضح السيد ماتاتا "ومن بين المزاي الملموسة للأعضاء المزية التي تكمن في إدراج مقدمي خدمات تابعين لأطراف ثالثة رائدة في السوق للرموز الجمركية المنسقة في نظام الإقرارات الجمركية الخاص بالاتحاد البريدي العالمي، الأمر الذي من شأنه أن يسرع عملية التخليص الجمركي البريدي بفضل معلومات دقيقة حول تصنيف المنتجات".

"وبالإضافة إلى ذلك، ولتعزيز فعالية عمليات جمع البعثات وتوزيعها داخل الحدود الوطنية، يمكن نشر النظام البريدي المحلي DPS على نطاق واسع خلال عام ٢٠٢١. وسيمكن ذلك المستثمرين البريديين في البلدان الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي من معالجة البعثات البريدية الوطنية والدولية بواسطة مجموعة من النظم المتكاملة رقمياً، من الباب إلى الباب. وتلك هي المرحلة النهائية لضمان رقمنة السلسلة اللوجستية البريدية للاتحاد البريدي العالمي برمتها رقمنة تامة. ^{هـ.د.}

دعم أقل البلدان نمواً خلال أزمة كوفيد-١٩

اضطلعت مديرية التعاون من أجل التنمية التابعة للاتحاد البريدي العالمي (DCDEV) بدور رئيسي خلال الجائحة العالمية في دعم المؤسسات البريدية في البلدان النامية لمجابهة الفيروس. ومن خلال العمل جنباً إلى جنب مع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع (UNOPS)، تولت مديرية التعاون من أجل التنمية إدارة العمليات اللوجستية وعمليات شراء الكمادات ونقلها إلى موظفي البريد في ٣٦ بلداً من أقل البلدان نمواً.

وقال السيد رودي كوادرا، مدير التعاون من أجل التنمية بالاتحاد البريدي العالمي، "لقد مكّنا هذا التعاون من التزود بهذه المعدات القيمة خلال فترة شهدت فيها نقصاً على الصعيد العالمي. ففي الوقت الذي عانى فيه الطيران من انخفاض في الحركة بسبب الجائحة، تم إجراء أبحاث مستفيضة، على مستوى كل بلد، لإيجاد أفضل طريقة للنقل، للخلوص إلى حل مصمم خصيصاً لكل حالة".

ووافق الاتحاد البريدي العالمي في ديسمبر على خطة عمل مديرية التعاون من أجل التنمية لعام ٢٠٢١. وستواصل مديرية التعاون من أجل التنمية الآن التركيز على مساعدة مؤسسات البريد في البلدان النامية على التعامل مع أزمات كوفيد-١٩. وأوضح السيد كوادرا: "تكبّدت عدة مؤسسات بريدية، لا سيما في البلدان النامية، خسائر مالية ضخمة نتيجة توقف النقل الجوي الدولي، وها هي تواجه حالياً صعوبة في إعادة تشغيل الخدمات في ظل الظروف الراهنة".

وأضاف السيد كوادرا "لتقديم يد العون، سننشر دليل تعافي الخدمات البريدية من الجائحة يتضمن معلومات عن أفضل الممارسات ويهدف إلى دعم المؤسسات البريدية في أقل البلدان نمواً أساساً، لاستئناف الأنشطة البريدية أو استعادتها. وستواصل العمل على مشروع الاستعداد للتجارة الإلكترونية من الناحية التشغيلية لعام ٢٠٢١ أو مشروع ORE2، الذي سيتم تنفيذه في جميع المناطق من أجل مساعدة المستثمرين المعيّنين على مواصلة تحديث العمليات التشغيلية واستخدام جميع أدوات تكنولوجيا المعلومات المعيارية المتوفرة."

تبادل أفضل ممارسات المستثمرين البريديين

أدت مؤسسة البريد خلال أزمة كوفيد-١٩ دوراً رئيسياً إذ أنها تولت تسليم البضائع وتقديم الخدمات الصحية والحلول الحكومية ودعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة. وأسفر ذلك عن بعض الأعمال المبتكرة على مستوى القطاع.

أدت مؤسسة البريد خلال أزمة كوفيد-١٩ دوراً رئيسياً اعتباراً من تسليم البضائع حتى تقديم الخدمات الصحية والحلول الحكومية ودعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة.

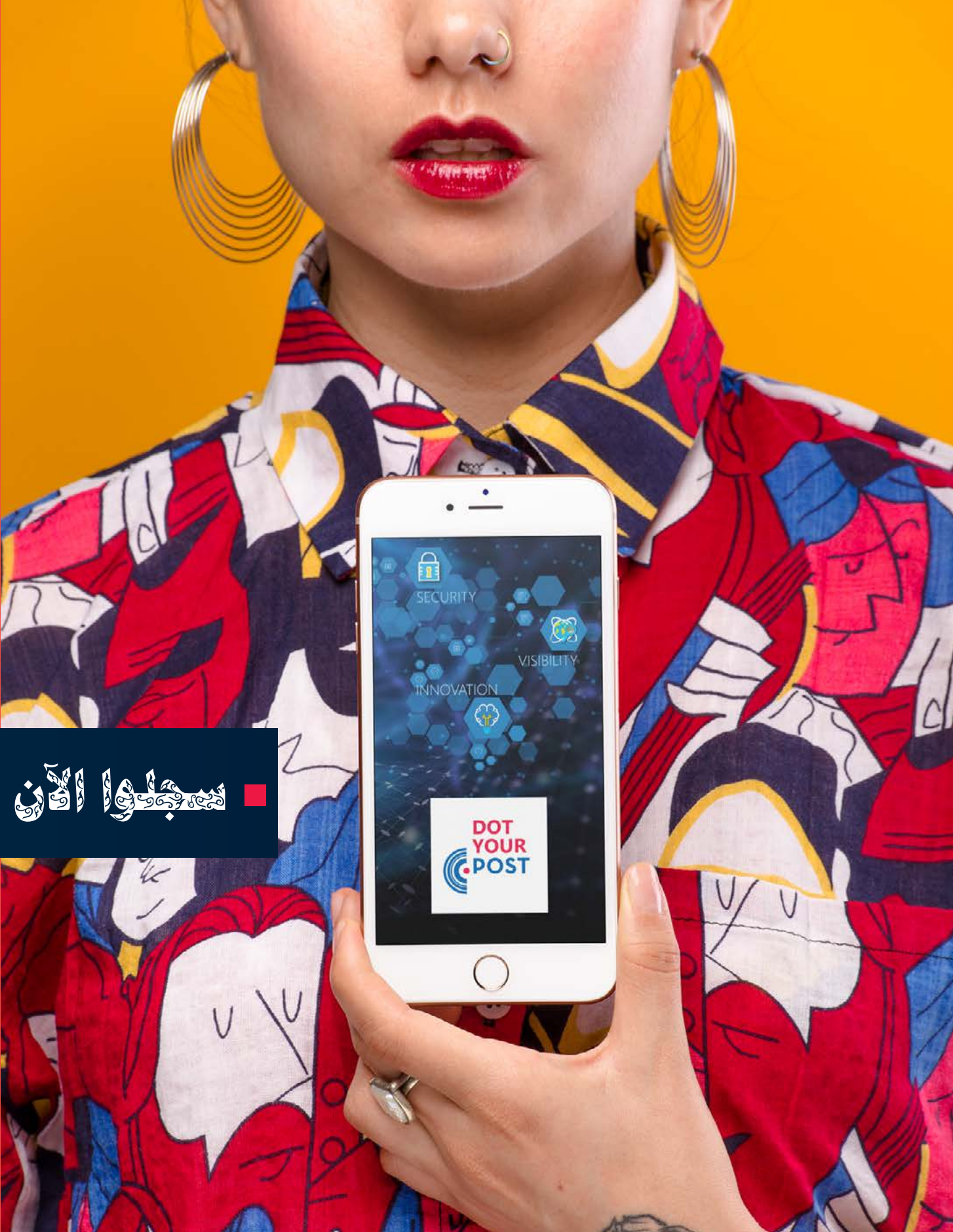
وفي منتصف عام ٢٠٢٠، اعترف الاتحاد البريدي العالمي بأهمية مشاركة هذا العمل وبإدراكه تطوير منصة عبر الإنترنت (www.upu.int/) مشروع The-Postal-Social-Services-Project "مشروع الخدمات الاجتماعية البريدية" لجمع وتبادل أمثلة عن الأساليب التي اعتمدتها مؤسسات البريدي للتصدي لجائحة كوفيد-١٩.

وأوضح السيد سيف سوماسوندرام، مدير السياسات والتنظيم والأسواق في الاتحاد البريدي العالمي، قائلاً "إن تنوع أساليب التصدي لأمر مذهل. فعلى سبيل المثال أحدثت مؤسسة البريد في أستراليا، خدمة توزيع في اليوم التالي لطلبات المنتجات الصيدلانية في محال الإقامة للمواطنين الضعفاء. وفي الوقت نفسه، بادرت مؤسسة البريد في فرنسا بإحداث خدمة إرسال وإعادة للواجبات المنزلية الخاصة بالطلاب الذين اضطروا لمتابعة الدروس في منازلهم حيث يفتقرون للنفوذ للإنترنت".

وتشمل المبادرات الأخرى التي تم تقاسمها على المنصة إرساء مؤسسات البريد خدمات دعم التجارة الإلكترونية لفائدة المنشآت الصغيرة والمتوسطة، وإحداث برامج حكومية جديدة مثل صرف المعاشات التقاعدية للمسنين،

واختتم قائلاً "سنساعد في دعم مبادرة Post4Health الجديدة، التي تهدف إلى دعم الشبكة البريدية وتسخيرها لتوزيع لقاحات كوفيد-١٩ والمعدات الطبية ذات الصلة في الكيلومتر الأخير. وسيشكل ذلك استجابة على المدى القصير، مع مواصلة تعزيز قدرات مؤسسات البريد في مجال الصحة العامة على المدى الطويل".

سنساعد في دعم مبادرة Post4Health الجديدة، التي تهدف إلى دعم الشبكة البريدية وتسخيرها لتوزيع لقاحات كوفيد-١٩ والمعدات الطبية ذات الصلة في الكيلومتر الأخير.



تسجلوا الآن

العلامة التجارية والصيت:

نقدم علامة تجارية واضحة لا لبس فيها للمجتمع البريدي العالمي.

الثقة والأمن:

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

الابتكار والنمو:

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

فينسانت فانغ

الرئيس التنفيذي للمؤسسة

SingPost

مؤسسة بريد سنغافورة

كان فينسانت فانغ يشغل منصب الرئيس التنفيذي للمؤسسة SingPost، مؤسسة بريد سنغافورة، منذ أقل من عام واحد عندما اجتاحت جائحة كوفيد-١٩ بلده.

النص: تارا جيرو

قال السيد فانغ: " كانت الجائحة بالنسبة إليّ اختباراً عسيراً، لكنني اعتبرتها أيضاً اختباراً لأهمية ومرونة خدمة قائمة منذ أكثر من قرن."

على غرار العديد من المستثمرين البريديين، فرضت سنة ٢٠٢٠ على المؤسسة SingPost مواجهة سنة من أشد السنوات عسراً. وقد أدت الجائحة إلى شل عمليات توزيع البريد الدولي، وعطل إغلاق الحدود تنقل اليد العاملة عبر الحدود، كما أدنى ازدهار التجارة الإلكترونية إلى اعتماد مكثف على المستثمرين البريديين.

ودفعت الجائحة مؤسسة البريد لاستكشاف حلول غير تقليدية.

وتوظف المؤسسة SingPost عدداً كبيراً من الأشخاص من البلدان المجاورة الذين ظلوا في سنغافورة نظراً لتطبيق بلدانهم الأصلية تدابير الإغلاق الشامل. وتولت المؤسسة حجز غرف لهم في الفنادق ومنحهم بدلات الوجبات وخدمات الحافلات المكونية المجانية لجعل إقامتهم أكثر راحة.



وأوضح أن الموظفين كانوا يرتدون معدات الوقاية الشخصية، وجرى تعديل ترتيبات العمل للمساعدة على الحد من انتشار الفيروس. وبذل الموظفون جهوداً جبارة لتوزيع البريد في عزّ الجائحة.

وقال السيد فانغ: "لقد عملنا جميعاً فريقاً على قلب رجل واحد لمساعدة المؤسسة على تجاوز هذه الفترة العصيبة".

وأضاف، لا تزال المؤسسة SingPost تواجه تحديات مترتبة على الجائحة. ولا تزال الخدمات اللوجستية العالمية والسلاسل اللوجستية تحت تأثير الجائحة، فعمليات إغلاق الحدود وترتيبات الإغلاق الشامل لا تزال تطبق بانتظام، الأمر الذي يستوجب تحديث الخدمات الدولية يومياً للتكيف مع هذه التطورات.

"كانت الجائحة بالنسبة إليّ اختباراً عسيراً"

لقد شهدت أسعار الشحن الجوي ارتفاعاً مفاجئاً شديداً، وتسببت الاضطرابات التي عرقتها عمليات الشحن الجوي والمطارات أيضاً في إطالة آجال الإرسال وفترات تأخير طويلة.

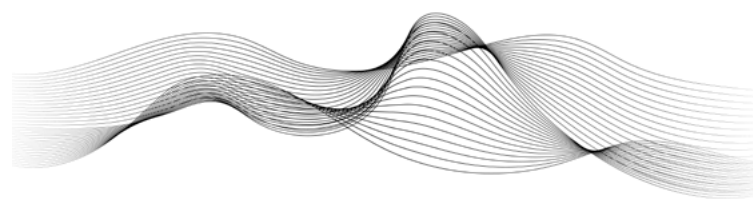
وأردف قائلاً: "لقد استوعبنا هذا الارتفاع في التكاليف وتقبلنا ذلك بصر رحب، لأننا نعتقد اعتقاداً راسخاً أنه ينبغي ألا يُعاقب زبائننا لظروف خارجة عن إرادتهم."

وبالرغم من التحديات المؤلمة الناجمة عن الجائحة العالمية وملايين الوفيات واقتصاد عالمي مدمر، يرى السيد فانغ أنه عاش لحظات شعر فيها بالفخر.

وقال: "حركت مشاعري روح الصداقة الحميمة الكامنة بين موظفي SingPost، فضلاً عن شرف خدمة الوطن". "نحن ندرك جميعاً، لا سيما الموظفون على الجبهة، حجم الجائحة، لكننا ثابتون في أداء مهامنا لأن مسؤوليتنا الوطنية هي خدمة الوطن ولا سيما خلال فترات الأزمات."

وأشار السيد فانغ إلى أنه زار شخصياً مقار ومرافق المؤسسة SingPost لتشجيع الموظفين، فكان شاهداً على التزام موظفي المؤسسة بالمتابعة خلال هذه الفترة العصيبة.

وشاركت المؤسسة SingPost أيضاً في مشروع أطلقت عليه التسمية - كمادات ضُمَّت بحب - "Masks Sewn with Love". وقد جمع هذا المشروع متطوعين لخباطة كمادات من قماش قابلة لإعادة الاستخدام. وكانت المؤسسة SingPost هي الشريك البريدي في المشروع، حيث إنها تكفلت بتوزيع عشرات الآلاف من الكمادات مجاناً في ٧٩٨ صندوقاً عبر الجزيرة، وفقاً لبيان صحفي أصدره المستثمر البريدي SingPost في أغسطس.



"هكذا حافظت المؤسسة Sing-Post على استدامتها لأكثر من ١٦٠ عاماً، وهذا ما سيمكننا من البقاء على قيد الحياة خلال هذه الجائحة وبعدها"

وبدأ تنفيذ المشروع PostPal في ديسمبر وسيجري تطويره في العام المقبل جنباً إلى جنب مع العديد من المشاريع الأخرى النابعة من الجهود التي تبذلها المؤسسة في إطار سياستها "مستقبل البريد".

واختتم السيد فانغ قائلاً: "كان كوفيد-١٩ حافزاً لنا لإجراء تغييرات أساسية وضرورية في أسلوب عملنا، والاستعداد للمستقبل حتى في الوقت الذي نواجه فيه التحديات الراهنة". "وهذا أمر حيوي لمواكبة تطور البيئة البريدية، وها نحن الآن في طريقنا نحو الخلاص من الجائحة." ت.ج.

وتابع: "هكذا حافظت المؤسسة SingPost على استدامتها لأكثر من ١٦٠ عاماً، وهذا ما سيمكننا من البقاء على قيد الحياة خلال هذه الجائحة وبعدها".

وأردف قائلاً "رغم ذلك، كشفت الجائحة عن حدود هذا القطاع الذي يعتمد اعتماداً مفرطاً على العمليات اليدوية، وعلى بنية تحتية بريدية عفا عليها الزمن تحتاج عاجلاً إلى إعادة تنظيم".

إذ أنه من شأن عمليّتي الفرز والتوزيع الماديتين أن تسهلا الاتصال المادي بين الموظفين، وهذا ما لاحظناه خلال الجائحة، كما جرى فرض قيود

"نعتقد اعتقاداً راسخاً أنه ينبغي ألا يُعاقب زبائننا لظروف خارجة عن إرادتهم"

شديدة على العمليات البريدية والعمليات في الكيلومتر الأخير وعلى مستوى البنى التحتية.

وأثناء الجائحة أمست الحاجة إلى عمليات توزيع بدون تلامس حاجة ماسة، وكذلك الاعتماد الأكبر على صناديق البريد. غير أن حجم صناديق البريد شكل عقبة بالنظر إلى الكميات الكبيرة لطرود التجارة الإلكترونية البريدية.

أجرت المؤسسة SingPost، قبل الجائحة، تقييماً لعملياتها مع التركيز على مستقبل قطاع البريد. ومن بين هذه المشاريع مشروع صندوق البريد الذكي المسمى PostPal. وتسمح صناديق البريد PostPal بفرز البريد، وإرسال إشعارات إلى الزبائن عبر تطبيق بريدي، وتتيح لهم إمكانية سحب طرودهم باستخدام رمز للاستجابة السريعة يرسل إلى هواتفهم.

كوفيد-١٩

التسلسل الزمني للأحداث

النص: هيلين نورمان

٢٠١٩

٢٠٢٠

ديسمبر

تم الإبلاغ عن أول إصابة بكوفيد-١٩ في ووهان، بجمهورية الصين الشعبية. ومع نهاية يناير ٢٠٢٠، كان الفيروس قد استشرى في جميع أنحاء البلد واتجه نحو كوريا الجنوبية وهونغ كونغ وتايوان وأوروبا والولايات المتحدة الأمريكية، من جملة مناطق أخرى.

٢٣ يناير

قبل يومين من حلول السنة الصينية الجديدة، أغلقت ووهان، وأصبح ارتداء الكمامات والتباعد الاجتماعي إلزاميين. وشكل هذا النهج سابقة للبلدان والمدن الأخرى في صراعها ضد كوفيد-١٩.

وشينأ فشينأ مع انتشار الفيروس، كان نظام معلومات الطوارئ للاتحاد البريدي العالمي يتلقى رسائل من المستثمرين المعيّنين بشأن القيود والتدابير التي تفرضها جائحة كوفيد-١٩.

٢٨ يناير

وردت رسالة إلى نظام معلومات الطوارئ من جمهورية الصين الشعبية أفادت فيها بأنه سيجري تعقيم جميع البعثات الموجهة إلى ووهان أو العابرة منها في مراكز المعالجة البردية. وخلال الشهرين التاليين، تلقى نظام معلومات الطوارئ ما يقرب من ١٠٠ رسالة تبلغ قطاع البريد بالقيود الجديدة المفروضة على توزيع البريد الدولي.

فبراير ومارس

بدأ فيروس كوفيد-١٩ ينتشر خارج الصين، وأمست اليابان وإيطاليا وإيران وكوريا الجنوبية من بين البلدان الأشد تضرراً في الأشهر القليلة الأولى.

١١ مارس

أعلنت منظمة الصحة العالمية وباء كوفيد-١٩ جائحةً.

٢٦ مارس

أبلغ عن إصابات مؤكدة بالفيروس في جميع الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي البالغ عددها ٢٧ دولة. وفي نهاية مارس، كان ثلث سكان العالم تقريباً يرزح تحت وطأة قيود فرضت بسبب فيروس كوفيد-١٩. وفي ذلك الوقت، تعرض قطاع النقل الجوي لشلل شبه تام، مما أثر على توزيع البريد دولياً.

أبريل

استناداً إلى أرقام منظمة الطيران المدني الدولي المسجلة في أبريل ٢٠٢٠، انخفض العدد الإجمالي للمسافرين بنسبة ٩٢٪ مقارنة بعام ٢٠١٩. وفي عام ٢٠٢٠، انخفضت حركة الطيران الدولي الإجمالية بنسبة ٧٤٪، أي بما يقرب من ١,٤ مليار مسافر.

وانضم الاتحاد البريدي العالمي إلى الحملة التي أطلقها اتحاد النقل الجوي الدولي لضمان حركة طائرات الشحن.

ومن ثم عزز كل من منظمة الطيران المدني الدولي والاتحاد البريدي العالمي علاقتهما لتشجيع الدول الأعضاء في الأمم المتحدة على مواصلة دعم مستثمريها البرديين المعيّنين، وشركات الشحن الجوي ومستثمري البريد السريع خلال جائحة كوفيد-١٩.

وأكد كل من منظمة الجمارك العالمية والاتحاد البريدي العالمي على أهمية التعاون بين سلطات الجمارك ومستثمري البريد دعماً للسلسلة اللوجستية البردية العالمية.

مايو ويونيو

وفقاً لتقرير بعنوان " أزمة كوفيد-١٩ والقطاع البريدي" نشره الاتحاد البريدي العالمي، شهدت كميات البريد الدولي السنوي انخفاضاً بنسبة ٢١٪ بين ٢٣ يناير و١٤ مايو ٢٠٢٠.

من بين ٢,١ بعيثة، لم تصل إلى وجهتها خلال نفس الأسبوع إلا بعيثة واحدة. وفي الأوقات العادية تبلغ هذه النسبة بعيثة واحدة من أصل ١,١ بعيثة.

بدأ تخفيف إجراءات الإغلاق الشامل تدريجياً في جميع أنحاء العالم، ومنذ أشهر، جرى رفع بعض القيود.

سبتمبر وأكتوبر

بدأت الموجة الثانية تفتك بالعديد من البلدان، وجرى من جديد فرض ترتيبات الإغلاق الشامل. وأصبح الاتحاد الأوروبي بؤرة للجائحة. وفي نهاية سبتمبر، تجاوز عدد الوفيات المرتبطة بكوفيد-١٩ على الصعيد العالمي حد المليون حالة.

ديسمبر

أصبحت اللقاحات الأولى متوافرة وبدأ توزيعها عالمياً. وبدأت مجموعة Deutsche Post DHL حملة دولية لتوزيع اللقاحات في ديسمبر، بتوزيع اللقاحات في إسرائيل. وتوزع مجموعة Deutsche Post DHL اللقاحات على جميع القارات، وهي مسؤولة عن معالجة جميع اللقاحات المعتمدة والمنتجات المقترنة بها.

١١ مارس

أطلق الاتحاد البريدي العالمي مرفقه الجديد Post4Health، الذي يرمي إلى مساعدة المستثمرين البرديين في حملات التوعية والمعلومات والمشورة المتعلقة بكوفيد-١٩، ووضع تدابير فورية للتلقيح ضده. وعلى المدى الطويل، سيساعد مرفق Post4Health مؤسسات البريد في إحداث نماذج أعمال مستدامة للخدمات الصحية.

وفقاً لأرقام منظمة الصحة العالمية، حتى ١٥ مارس ٢٠٢١، تم تسجيل ٧٦١ ٦٠٣ ١١٩ إصابة مؤكدة بكوفيد-١٩، منها ٢ ٦٤٩ ٧٢٢ حالة وفاة. وحتى ١٦ مارس ٢٠٢١، تم حقن ما مجموعه ٦٥٤ ٥٩٧ ٣٩٢ جرعة من اللقاح.

٧٦١ ٦٠٣ ١١٩

إصابة مؤكدة بكوفيد-١٩

٢ ٦٤٩ ٧٢٢

حالة وفاة

٦٥٤ ٥٩٧ ٣٩٢

جرعة لقاح تم حقنها

٢٠٢١



”ولذلك يجب ألا يُستخدم صندوق مغلق بالكامل، لأنه عندما يبدأ الجليد الجاف في التبخر، يشتد الضغط مما قد يتسبب في حدوث انفجار”

وبذلت المؤسسة جهوداً جبارة للتأكد من أنها تفي بمتطلبات شحن الجليد الجاف وتمثل لها، ويستخدم هذا الجليد في نقل اللقاحات عند ٧٠ درجة مئوية تحت الصفر. ويضيف إلمان: ”ويُصنف الجليد الجاف كمادة خطيرة في الشحن الجوي، ولذلك كان يتعين أن نتأكد من أننا نراعي كل القواعد“.

ويشكل تدريب الموظفين أيضاً عنصراً هاماً. ”وكنا بحاجة إلى التأكد من أن موظفينا قد تدربوا على التعامل مع الجليد الجاف، ومع اللقاحات والمعدات المختلفة. وتحقيقاً من أن لديهم جميعاً معدات الحماية الشخصية المناسبة، مثل النظارات والفقازات، وأنهم فهموا متطلبات حفظ اللقاحات. فمثلاً، عند تبخر الجليد الجاف يزداد حجمه زيادة كبيرة. ولذلك يجب ألا يُستخدم صندوق مغلق بالكامل، لأنه عندما يبدأ الجليد الجاف في التبخر، يشتد الضغط مما قد يتسبب في حدوث انفجار.“

”ولطالما درجت المؤسسة DPDHL على شحن البضائع الطبية بنشاط على مدار العشرين عاماً الماضية، غير أن نقلها يتطلب عادةً درجات حرارة تتراوح من ٢ إلى ٨ درجات ومن ١٥ إلى ٢٥ درجة مئوية. وهناك بعض الشحنات التي تتطلب درجات حرارة منخفضة جداً، ولكنها استثنائية. وأضاف إلمان قائلاً: ”والآن يتعين علينا التحكم في هذه الحالات الاستثنائية وفي وقت وجيز“.

ويوضح إلمان أن المؤسسة DPDHL اشترت ”عدداً كبيراً من المجمدات ذات درجات حرارة منخفضة جداً“، والتي يمكنها حفظ حوالي ١٠٠٠٠ جرعة من اللقاح. وتوضع هذه المجمدات في مواقع استراتيجية حيث يجري تنظيم التوزيع في شتى أنحاء العالم.

ولطالما درجت المؤسسة DPDHL على شحن البضائع الطبية بنشاط على مدار العشرين عاماً الماضية، غير أن نقلها يتطلب عادةً درجات حرارة تتراوح من ٢ إلى ٨ درجات ومن ١٥ إلى ٢٥ درجة مئوية.

ويرى إلمان فيما يتعلق بمواجهة هذا التحدي أنه من الضروري أن نتذكر أن ”العلة تكمن لا محالة في التفاصيل“. ولهذا السبب، أجرت مؤسسة DPDHL بحثاً معمقاً عن كيفية ضمان استقرار سلسلة الإمدادات المتعلقة بلقاحات كوفيد-١٩ والمنتجات الطبية. وانضمت المؤسسة إلى شركة التحليل McKinsey & Company لدراسة التفاصيل الدقيقة اللازمة لتوزيع اللقاح وأصدرت كتاباً أبيض بعنوان: ”Delivering Pandemic Resilience“ (تحقيق القدرة على الصمود أمام الجائحة) في سبتمبر ٢٠٢٠ يوضح النتائج المستخلصة بتفصيل. وقد شارك إلمان في تأليف ذلك التقرير التقني.

فيتعين توزيع ما يناهز ١٠ مليارات جرعة في ربوع أنحاء العالم وحوالي ثلاث مليارات منها موجهة لأشخاص يعيشون في مناطق ذات بنى تحتية لوجستية قليلة التطور.

ويشير إلمان إلى أن ”هذا الكتاب يتكون من ثلاثة فصول، وهي - تحديد مكان المضعف الحرجة على طول سلسلة الإمدادات المتعلقة بجائحة كوفيد-١٩؛ والتحضير لتحدي اللوجستيات الضرورية المتعلقة بتوزيع لقاح كوفيد-١٩؛ ووضع إطار عمل لمعالجة حالات الطوارئ المستقبلية لما بعد كوفيد-١٩“. واسترسل قائلاً: ”بعد إصدار هذا الكتاب، أنشأنا فرقة عمل عالمية. وتعمل فرقة العمل هذه مع شركات المستحضرات الصيدلانية والحكومات والمنظمات غير الحكومية والشركاء الآخرين من أجل تقديم المشورة بشأن المفاهيم اللازمة لتوزيع اللقاحات بنجاح.“

الحفاظ على درجات الحرارة المنخفضة

لا يخفى على أحد أن التحدي الكبير المتعلق بتوزيع اللقاحات التي تعتمدها حالياً منظمة الصحة العالمية يرتبط بدرجة الحرارة. ويقول إلمان: ”إذ يجب حفظ بعض اللقاحات في ٧٠ درجة مئوية تحت الصفر“. مما يمثل تحدياً حتى في بعض أنحاء العالم المتقدم، ناهيك عن البلدان المنخفضة والمتوسطة الدخل. وحتى بالنسبة إلى اللقاحات التي تتطلب درجات حرارة تخزين تصل إلى -٢٠ درجة مئوية، لا بد من توفير بنية تحتية إضافية في العديد من البلدان.



المجموعة

Deutsche Post DHL

تساعد في توزيع لقاح كوفيد-١٩ عالمياً

استندت المؤسسة إلى عقود من الخبرة في مجال علوم الحياة والخدمات اللوجستية العالمية للاضطلاع بهذه المهمة الكبرى. فقسم علوم الحياة والرعاية الصحية التابع للمؤسسة، الذي يتكون مما يقارب عن ٩٠٠٠ خبير في مختلف أنحاء العالم، لديه خبرة في التعامل مع المنتجات الطبية، وفي الوقت نفسه، تمهد فروعها الخاصة بالبريد السريع (Express) وبالشحن العالمي (Global Forwarding) وبسلسلة الإمدادات (Supply Chain) الطريق لخدمات الشحن وسلسلة الإمدادات.

ورغم كل هذه الخبرة الواسعة التي تملكها مؤسسة Deutsche Post DHL، إلا أنها أدركت منذ البداية أن مهمة نقل لقاحات كوفيد-١٩ وتوزيعها تشكل تحدياً لا نظير له. ويوضح السيد توماس إلمان، نائب رئيس قسم علوم الحياة والرعاية الصحية في المؤسسة DHL، قائلاً: ”إن أحد أكبر التحديات المرتبطة بتوزيع لقاحات كوفيد-١٩ هو ضخامة حجم الحملة. فيتعين توزيع ما يناهز ١٠ مليارات جرعة في شتى أنحاء العالم وحوالي ثلاث مليارات منها موجهة لأشخاص يعيشون في مناطق ذات بنى تحتية لوجستية قليلة التطور.“

ويضيف قائلاً: ”إذا قارنا ذلك بالمتوسط السنوي الذي يتراوح بين حوالي ٢,٥ و ٣ مليارات جرعة توزع على السكان فيما يتعلق بأمراض مثل الملاريا والإنفلونزا الموسمية، يمكننا فعلاً إدراك جسامة التحدي الذي يفرضه توزيع اللقاحات المضادة لفيروس كوفيد-١٩.“

شرعت المجموعة Deutsche Post DHL رسمياً في توزيع اللقاحات ضد كوفيد-١٩ دولياً في ديسمبر ٢٠٢٠ - أي بعد مرور عام واحد على إعلان أول حالة إصابة بالفيروس في الصين. وبعد ذلك بثلاثة أشهر بدأت مؤسسة Deutsche Post DHL توزيع حالياً اللقاحات في جميع القارات حول العالم، وتتعامل مع جميع اللقاحات المعتمدة بالإضافة إلى المنتجات ذات الصلة، وتوفر حلاً قابلاً للتتبع من البداية إلى النهاية.

النص: هيلين نورمان



**GREENING THE BLUE
REPORT 2020**



”وقد سبق أن اتصل بنا أشخاص لإعلامنا بأنهم نسوا طلب هذا النوع من الحقن من الصين، ويتساءلون إذا ما كان بإمكاننا الحصول عليها في أقرب وقت ممكن عن طريق الشحن الجوي. ولكن هذه الحقن عادة ما تُنقل بحراً، مما يعني أنها لا يمكن أن تصل بالسرعة المتوخاة مما قد يتسبب في تلف الجرعات. ولا يمكنني التأكيد بما فيه الكفاية - على أن العلة حقاً في التفاصيل!”

”ولا يمكنني التأكيد بما فيه الكفاية - على أن العلة حقاً في التفاصيل!”

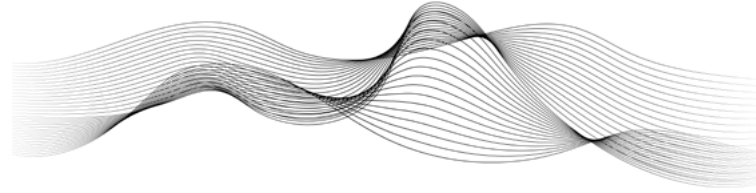
و لضمان وجود سلسلة إمداد سليمة يتجاوز مجرد توزيع اللقاح في حد ذاته. ”ويعتبر توفر المعدات الطبية المناسبة في مراكز التطعيم أمراً مهماً جداً كذلك ويجب التخطيط له مسبقاً. ودارت مثلاً مناقشات حول ما إذا كان يلزم وضع خمس أم ست جرعات في القارورة الواحدة. وهذه مسألة كبيرة، لأنه إذا كانت القارورة تحتوي على ست جرعات، فإن السعة تزيد بنسبة ٢٠ في المائة.

ولا يمكنك الحصول على قارورة بست جرعات إلا عند توفر الحقنة المناسبة ذات المقياس الخاص لتمكين الطبيب أو الممرض من القياس على النحو الصحيح.

التخطيط والاستعداد

تفادياً للوقوع في أخطاء، يشدد إلمان على أنه يجب فحص كل جانب من جوانب سلسلة الإمدادات قبل نقل شحنة اللقاح. وتعمل المؤسسة DPDHL عن كثب مع شركائها، بمن فيهم شركات الطيران وشركات المناولة الأرضية والناقلين للتوزيع في الكيلومتر الأخير وموردي الأغلفة والمسؤولين عن تسجيل درجات الحرارة وشركات الأمن، لضمان التخطيط لكل رحلة مسبقاً تخطيطاً جيداً.

ويوضح إلمان قائلاً: ”إننا نعمل أيضاً عن كثب مع مصنعي اللقاحات لضمان حصولنا على أحدث البيانات الثابتة بشأن شروط الحفظ والشحن المطلوبة. كما أننا نتعاون تعاوناً وثيقاً مع الحكومات وسلطات الجمارك لتفادي حدوث أي تأخير على مستوى الحدود. فأخيراً ما نتمناه هو بقاء شحنة لقاحات عالقة لدى الجمارك بسبب خطأ سابق في العملية، مما ينتج عنه ارتفاع درجة حرارة الشحنة ومن ثم تصبح اللقاحات غير صالحة للاستعمال.”



أبدى عمال البريد - إلى جانب العاملين في مجال الرعاية الصحية والقطاعات الأخرى مثل رجال الإطفاء والإنقاذ - حساً استثنائياً من التضحية والتضامن.

وقال أداندي: "في أوج هذه الجائحة، عندما توقف كل شيء، أبدى عمال البريد - إلى جانب العاملين في مجال الرعاية الصحية والقطاعات الأخرى مثل رجال الإطفاء والإنقاذ - حساً استثنائياً من التضحية والتضامن حيث أنهم ساعدوا الحكومات وسلطاتها على تعميم تدابير حيوية من أجل التصدي للجائحة." **د. ج.**

بالإضافة إلى أن معقّمات الأيدي استُبدلت تدريجياً بمرافق لغسل الأيدي، مما شجع الموظفين على غسل اليدين مراراً. وتعقم المكاتب في نهاية كل أسبوع.

وقال أداندي: "وهذه الإجراءات بالإضافة إلى ممارسات إذكاء الوعي المتواصلة التي توصي بها اللجنة الداخلية المعنية بجائحة كوفيد-١٩ الموظفين، تعني أن المستثمر البريدي Gabon Post قد اجتنب نسبياً انتشار الفيروس".

وكان ثاني أكبر تحدٍ أمام المؤسسة هو توفير إمدادات مستمرة وكافية من معدات الحماية الشخصية اللازمة للموظفين.

وعلى الرغم من التحديات المختلفة التي واجهتها المؤسسة Gabon Post، فإن سياساتها تعني أن المؤسسة تمكنت من مواصلة أداء مهامها بحذر فيما يتعلق بالخدمة البريدية الشمولية والخدمة العامة. والواقع، كما يقول أداندي، أن وزارة التربية الوطنية اعتمدت اعتماداً كبيراً على الشبكة البريدية لتوزيع مجموعات الأدوات المدرسية التي كانت ضرورية للتعليم في البيت ومتابعة الدروس على شبكة الإنترنت حين بلغت الجائحة ذروتها.

وأضاف قائلاً: ولا تزال هناك مصادر مثيرة للقلق، مثل التغيرات الحاصلة في عدد الحالات على الصعيدين الوطني والدولي.

وقال أداندي: "ولكننا نتمنى احتواء تفشي الفيروس خلال الفترة الممتدة من الأشهر الستة إلى الاثني عشر القادمة بفضل حملات الاختبار والتطعيم الحالية".

وأثبتت المؤسسة البريدية دورها كمقدم للخدمة لفائدة الدولة والمواطنين، بما في ذلك العدد الكبير من موظفي الخدمة المدنية في البلد الذين يجب أن يستلموا رواتبهم في الوقت المناسب في شبابيك المؤسسة Gabon Post.

وكان التحدي الأكبر الذي واجهته المؤسسة Gabon Post هو إيجاد نهج للتصدي للجائحة يراعي شبكة البريد بأكملها.

وقال أداندي إن المؤسسة Gabon Post نفذت التوصيات الحكومية ذات الصلة، وكان للتدابير الأولية، خاصة تلك التي قادت إلى فرض تدابير الإغلاق الشامل في ربوع العالم كافة، أثر اقتصادي وخيم على المؤسسات التجارية، بما يشمل المؤسسة Gabon Post.

وقال: "وقد كان الأثر ملموساً لا سيما على مستوى النشاط الرئيسي للمؤسسة - أي، الرسائل والطرود البريدية - لأن هذه الأنشطة تعتمد على التبادلات الدولية مع المؤسسات البريدية، وقد أدت تدابير الإغلاق الشامل إلى كسر هذه السلسلة".

"وهو ما أدى إلى انخفاض عائداتنا."

وصرح أداندي بأن التحدي الأكبر الثاني الذي يواجه المؤسسة Gabon Post هو توفير إمدادات مستمرة وكافية بمعدات الحماية الشخصية اللازمة للموظفين، مثل الكمامات والقفازات ومعقّمات اليدين وغيرها من المنتجات المطهرة.

وقد اضطرت المؤسسة إلى اعتماد المرونة في الجهود التي تبذلها لمكافحة انتشار المرض. وقال أداندي إن المؤسسة قد اشترت، منذ الأيام الأولى لظهور الجائحة، إمدادات كبيرة من معقّمات الأيدي والكمامات للموظفين. ولكن بات تجديد هذه الإمدادات شهرياً وإرسالها إلى شتى أنحاء البلد أمراً ضرورياً، وكانت تكلفة ذلك كبيرة.

ووضح أداندي أنه: "عندما انتشر استخدام الكمامات القماشية عالمياً، غيّرنا الاستراتيجية".

ومن ثمة أصبحنا نشجع الموظفين على ارتداء كمامات مصنوعة من مواد قابلة للغسل وتدوم لمدة طويلة، ووفرت الإدارة العامة الإمدادات الأولى منها."



أما داخل البلاد فتطلب الأمر نهجاً مختلفاً. ولأن سكان المناطق الداخلية يسكنون بعيداً عن ليبرفيل كانوا محميين نسبياً من انتشار فيروس كوفيد-١٩. وظلت مكاتب البريد هناك مفتوحة لخدمة الزبائن وزود الموظفون بالمعدات الصحية اللازمة، مثل الكمامات ومطهرات اليدين.

وينسب أداندي الفضل إلى الحكومات والمنظمات الدولية، مثل منظمة الصحة العالمية والاتحاد البريدي العالمي، في توصيل المعلومات الحيوية توصيلاً فعالاً إلى المستثمرين المعيّنين في محاولة لوقف انتشار الفيروس عن طريق الأنشطة البريدية.

وأوضح أنه نظراً للوظيفة الأساسية للمؤسسة Gabon Post، كان عليها أن توازن بين إبقاء مكاتبها مفتوحة وحماية صحة العاملين فيها، الذين يعد معظمهم من بين أكثر الفئات عرضة للفيروس.

وكان التحدي الأكبر الذي واجهته Gabon Post هو إيجاد نهج للتصدي للجائحة يراعي شبكة البريد بأكملها.

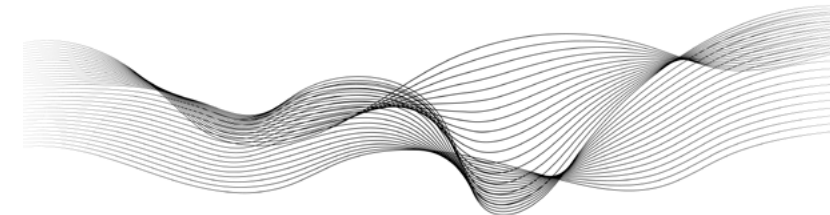
ويوجد حوالي ٦٠ في المائة من القوة العاملة في المؤسسة البريدية في العاصمة ليبرفيل ونواحيها. في حين يعمل الموظفون غير الأساسيين من منازلهم. ويتناوب العمال الأساسيون أسبوعياً بين العمل حضورياً والعمل عن بُعد.

تقدم المؤسسة Gabon Post خدماتها في ٥٣ موقعاً متفرقاً في مختلف أرجاء البلاد، وتغطي هذه المواقع مساحة تناهز ٢٦٨ ٠٠٠ كيلومتر مربع (١٠٣ ٠٠٠ ميل مربع) ويبلغ عدد سكانها حوالي ٢,٢ مليون شخص.

وقال الرئيس التنفيذي ميكايل أداندي إن المؤسسة البريدية بإعلانها حالة الطوارئ وبتواصلها المستمر وفرضها أحياناً إجراءات تقييدية لمكافحة الفيروس، قد أثبتت دورها الحيوي في دعم السياسات العامة وتنفيذها.

وأضاف أداندي قائلاً: "وهذا الدور هو من الخدمات التي تقدم للدولة والمواطنين مما يدل على أنه إذا دعت الحاجة مجدداً، يمكن الاعتماد على المؤسسة البريدية كأداة لتنفيذ السياسات العامة في جميع الظروف وفي جميع الأماكن".

النص: تارا جيرو





عمال البريد من شتى أنحاء العالم يتبادلون ذكريات وتجارب عملهم على الجبهة أثناء الجائحة العالمية.

النص: هيلين نورمان



نيكوس مانيكيس، ساعي بريد في المنطقة الحضرية، لدى المؤسسة Hellenic Post، في اليونان

لعل إحدى أغلى ذكريات نيكوس مانيكيس أثناء أدائه لعمله أثناء الجائحة هي عندما قدم هدية عيد الميلاد لصبي يبلغ من العمر ثماني سنوات بعد ما نتج من تأخيرات طويلة الأجل بسبب المشاكل التي شهدها قطاع النقل عالمياً. وبروي نيكوس قائلاً إن: "الطفل كان يقفز فرحاً عند قدومي والهدية بين يدي،".

ويرى مانيكيس أن لحظات بسيطة كهذه هي التي زودته حماساً لواصل العمل على الجبهة أثناء جائحة كوفيد-١٩. "أعتز بأنني قادر على خدمة الناس خلال هذه الأوقات العصيبة."

وقد تغير دور مانيكيس تغيراً ملحوظاً على مدى العام الماضي. فقد أصبح ضرورياً ارتداء الكمامة في الوقت الراهن، واستخدام المطهر الكحولي بانتظام، واحترام التباعد الجسدي عند الاقتضاء. ويعلق قائلاً: "لم نستلطف هذه التغييرات،". "ولكنني تعلمت عدم أخذ الأشياء كأمر مسلم به. وأدرك تماماً أن صحتنا وسلامتنا أمران أساسيان، وهذه هي الرسالة التي أحاول أيضاً توصيلها إلى الزبائن."



غرين أوكونيل، مسؤولة في المكتب البريدي، Chadstone Post التابع للمؤسسة البريدية Australia Post

في نوفمبر ٢٠٢١، ستحتفل غرين أوكونيل بمرور ١٠ سنوات على عملها في المؤسسة Australia Post، وقد جعلها العام الماضي تفكر بإمعان في دورها. "إن المؤسسة Australia Post هي مؤسسة تهدف إلى الربط بين الناس، وإن تمكنها من الاستمرار في مساعدة زبائننا على التواصل مع عائلاتهم وأصدقائهم خلال الأوقات العصيبة التي لم يشهد لها العديد منا مثيلاً، لهو أمر يجعلني بالتأكيد أشعر بالفخر."

وترى أوكونيل أن الجائحة دغمت دور البريد في المجتمع المحلي. وتقول: "لقد واصلنا العمل طوال مختلف تدابير الإغلاق الشامل جميعها،". "وبالنسبة إلى بعض السكان المسنين في بلدنا، ربما كنا اتصالهم الوحيد مع الآخرين يومياً أو أسبوعياً أو شهرياً. لقد تمكنت من فهم الزبائن أكثر ويمكنني إدراك إن كانوا في حاجة إلى القليل من المساعدة الإضافية أو احتاجوا إلى مجرد دردشة سريعة للشعور بأنهم على اتصال مع شخص."

وبالنسبة إلى أوكونيل، تمثل أحد أكبر التحديات التي برزت خلال العام الماضي في زيادة عدد الطرود. وتقول إننا "اضطررنا إلى تحديد أماكن إضافية لاستلام الطرود لأنه لم تكن لدينا مساحة كافية لتخزينها كلها - كان الأمر جنونياً!". "وبلغ عملنا في البريد ذروته يومي التسوق Black Friday و Cyber Monday، وفي كلتا المناسبتين كنا قد تأقلمنا تقريبا مع الوضع وكنا نؤمن بأننا قادرين على إدارته على نحو أفضل."

وبالإمعان في العام المنصرم، اختتمت أوكونيل بقولها، "لقد منحتنا الجائحة فرصة لصقل مهارتنا وإدراك كيفية استخدام التكنولوجيا على النحو الأفضل لمساعدتنا على تحسين طريقة عملنا."



عبد العزيز راشد كنفش، موظف في مركز سعادة المتعاملين، فرع النخيل، مركز سعادة المتعاملين، بريد الإمارات

يتمثل دور عبد العزيز راشد كنفش في بريد الإمارات في تقديم الدعم للزبائن في مركز سعادة المتعاملين. ويشير إلى أن "هذا الدعم يشمل تقديم المساعدة لهم عند إرسال الشحنات،".

ظل المركز يعمل طوال فترات الإغلاق الشامل. ويرى كنفش أن المؤسسة البريدية عملت على ضمان توفر جميع التدابير للحفاظ على سلامة الموظفين والزبائن، بما في ذلك القيام بفحص درجة حرارة الموظفين يومياً، وبممارسة التباعد الجسدي والمعاملات والتوزيع باستخدام تقنيات لا تقتضي التلامس.

ويلاحظ كنفش أن التكيف مع التغييرات المستمرة التي سببتها الجائحة كان يشكل تحدياً، ولكن لا بد من التعامل إيجابياً مع الوضع. ويقول: "لم يكن العمل معاً من أجل تحقيق أهداف مشتركة أبداً بهذه الأهمية،". "وأنا معتر بكوني شخص يعمل على الجبهة لدعم الأعمال والمجتمع."

وقال إن بريد الإمارات دعم المجتمع المحلي بعدة طرق: "فقد قامت المؤسسة البريدية بترتيب توزيع البريد السريع على بيوت المسنين والأشخاص الذين لديهم صناديق بريد أثناء عمليات الإغلاق الشامل،". "كما أصدر بريد الإمارات طابعاً تذكاريًا تكريمياً لموظفي الخطوط الأمامية كجزء من الحملة #ThankYouHeroes التي نظمت في البلاد. وسيذهب جزء من عائدات بيع تلك الطوابع إلى الهلال الأحمر الإماراتي لدعم جهود الإغاثة المبذولة في مكافحة كوفيد-١٩."



أنتوني فوكينوي، ساعي بريد خبير، لدى مؤسسة La Poste

إن مشاركة الزبائن مهمة جداً في الدور الذي يضطلع به أنتوني فوكينوي كساعي بريد خبير لدى المؤسسة La Poste في فرنسا. ولهذا السبب، كان التباعد الجسدي يمثل تحدياً. ويشرح أنتوني قائلاً: "ينطوي دوري على توزيع الطرود والبريد والأدوية للزبائن، كما أنني أساعد على إعداد الأجهزة الإلكترونية التي تعمل بلمس الشاشة للمسنين وزيارة الأشخاص المعزولين عن عائلاتهم،".

واسترسل فوكينوي قائلاً: "الكثير من زبائني هم أشخاص مسنين وخاضعين للعزل الصحي، وكنت أشعر بمرارة إذا تعذر عليّ قضاء بعض الوقت معهم، حتى ولو كان لمدة خمس دقائق،". "وقد توصلنا إلى طرق بديلة لتقديم الخدمات. أثناء الأزمة مثلاً، قمت بزيارة مرافق رعاية المسنين للمساعدة في تركيب الأجهزة اللوحية Ardoiz - وهي لوحات إلكترونية مخصصة لكبار السن. ولم يكن لدينا اتصال مباشر مع المسنين، ولكننا قمنا بتدريب العاملين في مجال الرعاية الصحية على استخدام هذه الأجهزة اللوحية كي يتمكنوا من تعليمهم."

ويعتقد فوكينوي أن الصورة التي أصبحت لدى الجمهور عن دور عامل البريد قد تغيرت بسبب كوفيد-١٩. ويضيف قائلاً: "لقد أعربت المجتمعات المحلية بالفعل عن تقديرها لنا خلال الجائحة،".

postnord

جيبى غرونдал، مكلف بتوزيع الطرود لدى مؤسسة PostNord

لاحظ جيبى غرونдал ارتفاعاً في كميات الطرود أثناء الجائحة، مما أدى به إلى العمل لساعات أطول. ويقول: "لم تعد أيام العمل التي تدوم لمدة ٩ إلى ١٠ ساعات أمراً استثنائياً حالياً، ويطلب منا العمل أيضاً في عطلة نهاية الأسبوع،".

وعلى الرغم من ساعات العمل الطويلة، يلتزم غرونдал بتوزيع الطرود أثناء الجائحة، ويلاحظ أن سر النجاح هو العمل الجماعي. ويوضح قائلاً: "أصبحنا، كفريق، نعمل بصورة أفضل على إيجاد حلول للمسائل التي تعترضنا وللتأكد من عودة الجميع إلى المركز في الوقت المناسب،".

"وكنا نساعد أيضاً الشركات التي بدأت تعرض مبيعاتها على الإنترنت إبان فرض تدابير الإغلاق الشامل على توزيع سلعها في الوقت المناسب. وأشعر أنني قد أدخلت السعادة في قلوب الناس وربما ساعدت على توزيع بعض المنتجات المهمة في الوقت المناسب بعملتي لبضع ساعات إضافية،".

ومعظم الطرود التي يوزعها حالياً غرونдал توزع في المنازل بدلاً من المتاجر، ونُفذت عمليات التوزيع بدون تماس. "لقد اشتقت إلى توزيع الطرود في الشارع الرئيسي وإلى الدردشة مع الناس في المتاجر وفي الشوارع. وينتهي حديثه قائلاً: إن المدينة فارغة حالياً، وهذا أمر غير معتاد،".



ويلما فان وينسفين، عاملة معنية بتوزيع البريد لدى مؤسسة PostNL

بالنسبة إلى ويلما فان وينسفين، كان أكبر تحد واجهته أثناء الجائحة هو الالتزام بالتباعد الجسدي. وتقول: "أشتاق إلى التلامس،". "لا سيما عندما لا أستطيع احتضان شخص يشعر بالحزن بين ذراعي." ولكنني أدرك أهمية التباعد الجسدي."



محمد زهران ذو الحلمي، ساعي البريد لدى بريد سنغافورة

عند بداية تفشي جائحة كوفيد-١٩، أجبر محمد زهران ذو الحلمي، الذي يعمل في المؤسسة SingPost، على اتخاذ قرار صعب. ويقول "لقد أدى إغلاق الحدود بوضع أولئك الذين ينحدرون من البلدان المجاورة منا إلى اختيار بين البقاء في سنغافورة وعدم رؤية عائلتنا، أو العودة إلى أرض الوطن دون معرفة متى نستطيع استئناف العمل."

وقد اختار ذو الحلمي البقاء في سنغافورة - وكان الفضل للدعم المستمر من المؤسسة SingPost في تسهيل اتخاذ هذا القرار. إذ يقول محمد: "لقد اهتمت المؤسسة SingPost بنا كثيراً بحجز غرف في الفنادق لنا مثلاً وتقديم بدلات الوجبات،" "وكان المشرفون حاضرين أيضاً طيلة أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة لتقديم الدعم والتشجيع."

وعند العودة بالذاكرة لما حدث العام الماضي، يواصل ذو الحلمي حديثه قائلاً: "بصفتي عاملاً على الجبهة، كان بدني يقشع لرؤية المناطق التي كانت تعج بالناس سابقاً قد أصبحت فجأة مهجورة. ولكن الأمر الذي ظل راسخاً في ذاكرتي هي روح الزمالة التي كانت تتجلى يومياً في المركز الإقليمي حيث نعمل. كنا نعلم جميعاً الخطورة في ذهابنا للعمل، ولكن الإيمان بأننا نؤدي مهام حيوية كان يحفزنا جميعاً."

وقد أبرزت جائحة كوفيد-١٩ كذلك ضرورة القيام بعمليات التوزيع دون تلامس، خاصة فيما يخص الرزم الناجمة عن التجارة الإلكترونية. "وفي ديسمبر ٢٠٢٠، أصدرت SingPost تجربة عامة لابتكار جديد يسمى PostPal، وهو أول صندوق بريد ذكي في العالم، يتكون من وحدتين توجدان في منطقة عملي. ولذلك جرى تدريبي على استخدام PostPal، وأقوم حالياً بالتوزيع في الشباكين يومياً. "ويمكن لصندوق البريد PostPal أن يفرز الرسائل والطرود البريدية تلقائياً مباشرة حسب عناوينها، مما يوفر لي الكثير من الوقت مع تحسين دقة توزيع البريد." ه.ن.

وإن الحفاظ على مسافة ١,٥ متر بين الموظفين داخل المستودع على النحو المطلوب، تشكل هي أيضاً تحدياً. "فجميع يريد مباشرة عمله، غير أن القواعد الجديدة لا تسمح بوجود أكثر من شخص واحد في الوقت نفسه داخل المرفق. وتوضح ويلما بأنه في الصباح الباكر ينسى الناس أحياناً الالتزام بهذه التدابير،". "وغالباً ما نجد عزاءنا في الفكاهة لتذكير بعضنا بعضاً بالابتعاد بشكل مرح."

وتنهي وينسفين حديثها قائلة: "إذا نظرت إلى العام المنصرم، أقول إنني تعلمت التحلي بالصبر والصبر وتوخي الحذر بسبب الجائحة. وعموماً، أنا فخورة كل الفخر بمؤسسة PostNL وممتنة لها كل الامتنان لأنها مكنتني من مواصلة العمل بأمان خلال هذه الأوقات."



نغوين ثي تشوين، عاملة في مكتب البريد في بلدية ثوي آن (Thuy An Cultural Commune) Vietnam Post، لدى (Post Office)

ترى نغوين ثي تشوين أن الإبداع والمرونة كانا عنصرين ضروريين أثناء جائحة كوفيد-١٩. وقد راعى مكتب البريد حيث تعمل تشوين هذين العنصرين أثناء التصدي للجائحة. وتوضح تشوين قائلة إن: "فيروس كوفيد-١٩ تفشى مؤخراً في قريننا، وبالتالي منذ ٢٨ يناير، حاصرت سلطات المدينة القرية لمنع انتشار الفيروس،".

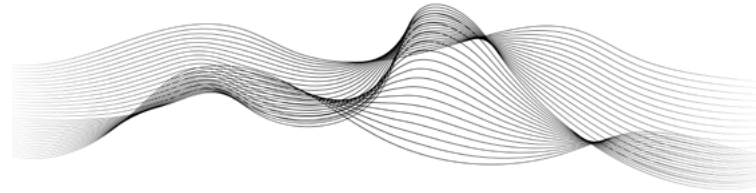
"وقبل تفشي الفيروس، كان الزبائن يلجؤون إلى مكتبنا للاستفادة من خدماتنا. ولكنه أصبح حالياً يلزمنا الذهاب إلى منازل الزبائن لجمع بعائهم البريدية. وتحولت جميع المعاملات مع الزبائن إلى معاملات إلكترونية أو تجري بصورة غير مباشرة. وأصبحت ساعات عملي أيضاً أكثر مرونة، وأتفق مع الزبائن على أفضل وقت مناسب لخدمتهم. وفي الوقت الراهن، يحصل زبائني على خدمة أفضل من فترة ما قبل بداية الجائحة!"

ووفقاً لما ذكرته تشوين، فقد بذلت مؤسسة Vietnam Post قصارى جهدها لدعم قوتها العاملة أثناء الجائحة. وتختتم حديثها قائلة: "لقد ضمنت هذه المؤسسة البريدية الحفاظ على وظائفنا أثناء هذه الأوقات الصعبة، كما زودتنا بمعدات الحماية والإرشادات للحفاظ على سلامتنا،".

#FIGHTracism



UNITED NATIONS
HUMAN RIGHTS
OFFICE OF THE HIGH COMMISSIONER



يحتاج المواطنون إلى الخدمات البريدية أكثر مما كان يُعتقد.

وكان احترام موظفي البريد للبروتوكولات الصحية وسرعتهم في أداء عملهم تلبيةً لاحتياجات الناس أمراً ضرورياً جداً بالنسبة إلى الزبائن. وقال إن السلوك الجيد في العمل البريدي كان له وقع إيجابي جداً على الأشخاص الذين كانوا يعانون من ظروف صعبة بسبب الجائحة. وأخيراً، مكن بناء القدرات، حتى في الفترات الحرجة للجائحة، وكان ذلك أمراً في غاية الأهمية مقارنة بالآوقات العادية، المؤسسة البريدية من خدمة زبائنها على النحو الأفضل.

ويلاحظ سبانيفار أنه إن كانت هناك عبءة تُستخلص من التحديات التي واجهها مستثمرو البريد أثناء جائحة كوفيد-١٩، فالأدلة حالياً تبين بوضوح أن المواطنين يحتاجون إلى الخدمات البريدية أكثر مما كان يُعتقد.

وقال: "إذا سعينا إلى تقديم خدمات بجودة أفضل وبسرعة أكبر، فيمكننا استغلال هذا الوضع لصالح المؤسسة." **ت.ج.**

غير أن المؤسسة البريدية أسرعت الخطى لمعالجة هذه المسألة. ففي البداية، ارتأى المستثمر البريدي National Post Iran أن الشركة بحاجة فقط إلى زيادة في القوى العاملة في مراكز الفرز والتبادل لتدارك نقص القدرات.

وقال سبانيفار: "ولكن بعد فترة وجيزة، تبين لنا أن هذا ليس هو الحل، وقررنا إنشاء مراكز الفرز والتبادل والمراكز الإقليمية في جميع أنحاء البلاد من أجل تسهيل العمل وتيسيره."

وأقام البريد الوطني الإيراني بنيته التحتية في مناطق لا يوجد فيها سوى عدد قليل من المرافق. وأضاف ستة مراكز لمعالجة البريد في قلب المقاطعات الكبرى. وقال سبانيفار: لقد تمت تلبية جزء من الاحتياجات على مستوى البنية التحتية وسيستمر توفير المزيد من الموارد البريدية الإضافية في الأشهر المقبلة.

وتنفذ المؤسسة البريدية أيضاً تكنولوجيات جديدة، مثل البنية التحتية للبرامج والأجهزة، بالإضافة إلى إقامة معدات الفرز الآلي. وقال إن المستثمر البريدي يعزز أسطول النقل الحضري بنسبة تصل إلى ١٠٠ في المائة. ويستخدم حالياً القطارات لنقل الشحنات البريدية.

وقال سبانيفار: "وإذا زاد حجم البريد بنسبة ٤٠ في المائة، فالمستثمر البريدي مستعد استعداداً تاماً لمعالجته".

ويرى سبانيفار أنه نظراً لما بذلته المؤسسة Iran National Post من جهود، بدت قيمة دورها جلياً للمجتمع طوال الجائحة.

وحدث هذا في الوقت الذي جرى فيه تقليص الرحلات الداخلية والدولية أو إلغاؤها؛ وقال إنه كان مستحيلًا تسخير قدرات السكك الحديدية القدرة لتنفيذ عمليات التوزيع. وزادت أوقات التوزيع من نقطة البداية إلى النهاية فيما يخص البعثات البريدية المحلية والدولية، بينما زادت حركة البريد نتيجة نمو التجارة الإلكترونية بنسبة ٣٠ في المائة.

وهذه الأمور كلها مجتمعة أدت إلى تراكم البريد لفترة مؤقتة وتدنٍ في نوعية الخدمة. وأوضح سبانيفار أن النظام غرقل بسبب الافتقار إلى البنية التحتية الكافية والخبرة لإدارة مثل هذه الحالات.

وكما قال، ناهيك عن القواعد والقوانين الصارمة التي تثير تحدياً في التعامل مع الوضع.

وأقام البريد الوطني الإيراني بنيته التحتية في مناطق لا يوجد فيها سوى عدد قليل من المرافق. وأضاف ستة مراكز لمعالجة البريد في قلب المقاطعات الكبرى.

وقال سبانيفار مواصلاً حديثه: "لعل أكبر تحدٍ مثل أمام شركة البريد الوطنية الإيرانية، عند التصدي لجائحة كورونا في بعض المناطق، هو الكميات الهائلة من البريد الناجم عن التجارة الإلكترونية، وضعف البنية التحتية المتناسبة مع كميات البريد، وقلة المعدات الضرورية والقوى العاملة المدربة وذات الخبرة بالمقارنة مع كميات البريد".



ومع ذلك لا تزال الشركة قادرة على أداء مهمتها.

وخلال هذه الفترة، زاد الطلب على توزيع الطرود زيادة ملحوظة. وقد مُنح العديد من المتسوقين على الإنترنت تخفيضات لمساعدتهم على التسوق في ظل القيود التي فرضت عليهم، التي تقيد حركتهم وقدرتهم على اقتناء ما يحتاجونه من سلع. وأدى هذا الوضع إلى زيادة كبيرة في المبيعات.

ما بوسعهم لمساعدتهم أثناء هذه الأوضاع الصعبة".

وقال سبانيفار "إن شركة البريد الوطنية الإيرانية اتخذت تدابير لتلبية احتياجات زبائنها بواسطة بوابة المبيعات على الإنترنت، وكذلك أداء الخدمات بالنيابة عن المنظمات الحكومية وغير الحكومية لحماية صحة الموظفين والزبائن ومنع انتشار المرض".

وخلال فترتين من فترات الحجر الصحي التي فرضتها الدولة، كانت شركة البريد الوطنية الإيرانية تعتبر بمثابة مقدم لخدمة أساسية. وواصل المستثمر البريد العمل دون إغلاق أو خفض لساعات العمل.

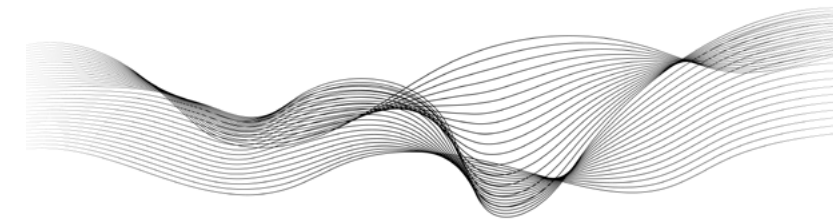
رمضان علي سبانيفار

الرئيس التنفيذي لمؤسسة

Iran National Post

لقد عرّضت جائحة كوفيد-١٩ موظفي شركة البريد الوطنية في جمهورية إيران الإسلامية لمخاطر جسيمة.

النص: تارا جيرو



كان من شأن الجائحة أن أبرزت أيضاً التحديات الصعبة التي تكمن في البنية التحتية والتي تعين على المؤسسة البريدية التغلب عليها مع تزايد طلبات الزبائن على خدمات الطرود وتزايد البريد المتراكم.

ومع ذلك لا تزال الشركة قادرة على أداء مهمتها.

"فقد واصل سعاة البريد الإيرانيون أثناء جائحة كورونا، القيام بعملهم رغم تسجيل أكثر من ٢٠٠٠ حالة إصابة وسبعة وفيات في صفوفهم، شأنهم في ذلك شأن العاملين في الصحة الذين كانت حياتهم معرضة للخطر. وقال الرئيس التنفيذي رمضان علي سبانيفار إن ذلك كان في ظروف صعبة حتى أثناء الحجر الصحي الرسمي الذي أعلنته الحكومة، وحتى في أيام العطل، ولم يتوقفوا عن تقديم الخدمات للناس وبذلوا



رسالة إلى وضع عادي جديد: خبراء يتناقشون بشأن مستقبل البريد

عندما التقى ثلاثة مفكرين بارزين في مجال القطاع البريدي خلال اجتماع عن بُعد مؤخراً لمناقشة مستقبل القطاع البريدي، كانت الأسئلة أكثر من الأجوبة. وأفاد الخبراء بأن هذه الأسئلة المتمحورة حول التكنولوجيا والتنوع والاستدامة هي أسئلة جوهرية، ويجب على مؤسسات البريد أن تنظر فيها نظرة متأنية بغية وضع استراتيجيات للمستقبل.

النص: تارا جيرو

الخبراء الثلاثة هم السادة ديريك أوزبورن وأيان كير وبول نيدهام.

والسيد ديريك أوزبورن هو مستشار في مجال الأعمال التجارية والوظائف متخصص في القطاع البريدي أساساً. وألف في عام ٢٠١٤ كتاباً بعنوان "Reinventing the Post" (التغيير الجذري لمؤسسة البريد).

أيان كير هو مؤسس البث الصوتي الرقمي المركزي البريدي Postal Hub Podcast، الذي بث أكثر من ٢٣٠ حلقة حلل خلالها الاتجاهات وناقشها مع قادة القطاع البريدي الآخرين.

بول نيدهام هو رئيس تحرير منصة CEP-Re-search، التي تقدم أخباراً وبحوثاً لفائدة القطاع البريدي منذ عام ٢٠٠٥.

وقال السيد نيدهام "ويؤدي ذلك دوراً في تحديد قدر الحرية التي يتمتع بها المستثمرون البريديون لاتخاذ القرارات التي تخصهم". "ليس هناك حل عالمي واحد يلائم مستقبل مؤسسات البريد جميعاً".

السؤال الذي كان مطروحاً لسنيين- هل للقطاع البريدي أي مستقبل؟ - يمكن أن يكون قد رُدّ عليه السنة الماضية، لما أصبحت المؤسسات البريدية تؤدي دوراً أساسياً خلال الجائحة.

وأضاف السيد نيدهام "نعم، هي ضرورية". "نعم، هي أساسية بالنسبة إلى اقتصادات البلدان وإلى الحكومات بوصفها مستثمرة للخدمات عامة، وبوصفها أيضاً من المستثمرين التجاريين للشركات والزبائن."

"ليس هناك حل عالمي واحد يلائم مستقبل مؤسسات البريد جميعاً"

وأعرب أوزبورن عن تأييده لذلك مضيفاً بأن الجائحة سلطت الضوء على عدة نقاط رئيسية ينبغي لمؤسسات البريد مراعاتها عند التفكير في مستقبلها.

وصرح قائلاً "أعتقد (أن الجائحة) بيّنت قدرة القطاع على الصمود، والتكيف والتغير،" مضيفاً بعد ذلك بأنه حتى الساعة، لم نشهد بعد انهياراً لأي شركة طرد أو بريد.

ولكن، يا تُرى ما مستقبل المستثمرين البريديين الذين كانوا يديرون منظمات تقليدية، في معظم الحالات، لأكثر من قرن؟

التكنولوجيا والتنوع والشركات

تركزت معظم النقاشات التي دارت بين المفكرين البارزين الثلاثة على التكنولوجيا والتنوع. ومع استمرار تقلص كميات الرسائل وانتشار التكنولوجيا، هناك فرص ومخاطر قائمة أمام مؤسسات البريد لتعيد النظر في أدوارها في المجتمعات التي تقدم لها خدماتها.

وقال السيد أوزبورن "في المستقبل، قد تصبح المنصة الرقمية البريدية المنصة التي ينفذ إليها كل الناس للوصول إلى الخدمات الحكومية". وهو يتصور إنشاء مركز لهذه الخدمات كخدمات الحكومة الإلكترونية وخدمات الاتصال وخدمات توزيع منتجات البقالة. وأضاف "منصة رقمية تكون المكان الذي يجب ارتياده بدون منازع، مكاناً جديراً بالثقة".

وأردف قائلاً إن المستثمرين يواجهون، مع ذلك، حالياً قيوداً على العمل في هذه الفضاءات، بيد أن الحدود ماضية نحو الزوال.

وأضاف "وفي هذه الحالة، قد يشكل ذلك لمؤسسات البريد فرصة ولكن خطراً كذلك، بالطبع، لأن خدمات التوزيع يقدمها في هذه الحالة كل من هبّ ودب."

ومصدر هذا التهديد هو مؤسسات البريد التي تقتحم عالم التكنولوجيا، الذي يعتبر فضاء سريع التطور ومرناً، يصفه السيد كير بما يلي: تكون فيه مؤسسات البريد كالبواخر الضخمة في عرض البحر تحف بها قوارب سريعة.

ويقول السيد نيدهام إنه عندما تستخدم مؤسسات البريد التكنولوجيا، يكون الخطر الكبير هو أن تتجاوز التكنولوجيا المستثمرين البريديين. "ولا سيما مع كبار تجار التجارة الإلكترونية بالتجزئة. فإذا نظرنا إلى شركة Amazon، لتبين لنا أنها تشكل تهديداً شديداً، فهي حالياً تتجاوز مؤسسات البريد، وتتولى بنفسها عمليات التوزيع الخاصة بها."

وأيد السيد أوزبورن هذا الرأي، وقال لئن كانت مؤسسات البريد متحمسة للحلول التكنولوجية، فإن هذه تنطوي مع ذلك على جملة من المشاكل،

يقول السيد أوزبورن إن المستثمرين يواجهون قيوداً على العمل في هذه الفضاءات، بيد أن الحدود ماضية نحو الزوال.

مؤسسات البريد كالبواخر الضخمة في عرض البحر تحف بها قوارب سريعة.

من بينها مشكل التمويل". "وهناك مشكل آخر هو القدرة، ثم آخر يكمن، بالطبع، كما صرح به السيد بول نيدهام، في كون أنه بمجرد أن تقتحم مؤسسات البريد مجالات المجال الرقمي والفضاء الرقمي وفضاء الطرود التي هي فيه بالفعل، تراها تعاني من منافسة شديدة لم تعدها من قبل، ولا سيما هي التي كانت فيما مضى تحتكر قطاع بريد الرسائل."

ومصدر هذه المنافسة الشديدة لا يكون دائماً مصدراً بديهاً. ويقول السيد كير إن المنافسين، في الماضي، بالنسبة إلى بائع بالتجزئة يبيع الأحذية هم الباعة الآخرون الذين يبيعون الأحذية بالتجزئة.

"وأما فيما يخص القطاع البريدي، فالحال ليست كذلك". "فإذا كنت مستثمراً بريدياً، فالتهديد لن يأتيك فقط من مؤسسة UPS أو FedEx، بل إنه سيأتيك من كل مكان."

وأردف قائلاً إن التهديدات قد تأتيك من المنظمات الصغيرة أو الكبيرة، التي تعمل في قطاعات شتى، كالشركة الناشئة التي يركز نشاطها على التوزيع المحلي أو كمنصة التراسل بالأجهزة المحمولة التي تقدم خدمات توزيع.



وأضاف "قد تكون تلك مهمة عسيرة. وكثيراً ما يجري الحديث عن الدور المجتمعي لمكتب البريد ولكن نادراً ما يجري تعريفه". وهذا ما يجعل من الصعب أو شبه المستحيل تحديد ولاية لمكتب البريد، وذلك ما يجعل من الصعب تحديد قيمته بسعر.

وقال السيد أوزبورن "بطبيعتها، تؤدي مؤسسات البريد بشكل أكبر دور الإدماج الاجتماعي أكثر من منافسيها التجاريين، فهي مجبرة على تقديم خدمات لكل المجتمعات". "وقد تقتضي منها الضرورة أن توفر إمدادات طبية لفائدة المناطق الريفية أو خدمات مالية للمناطق الفقيرة."

ويقول السيد كير "هذا يحيلنا إلى حديث السيد بول (نيدهام) والسيد ديريك (أوزبورن) عن أمور من قبيل التمويل. كيف لك أن تحدد قيمة دور أدته مكاتب البريد خلال الجائحة في الاطمئنان على الناس في منازلهم؟ ... قد يقول البعض: إذا لم تتمكن من تقييم هذا الدور، فهو دور لا قيمة له."

النمو والاستدامة

عندما تنظر مؤسسات البريد إلى المستقبل، يجب عليها أيضاً أن تنظر في قيمة النمو وأثره في الكوكب.

يقول السيد نيدهام "نتحدث دائماً عن النمو والتوسع وتكثيف العمل والكميات وعمليات التوزيع"، "ولكن، للنمو حدود."

وقال السيد نيدهام "لذلك، يتعين على المستثمرين البريديين تنويع أسواقهم، وأعمالهم التجارية ومصادر إيراداتهم".

وأضاف "وإذا ظللتم تركزون على البريد، فذلك بالطبع مستقبلي محدود للغاية". "أما إذا نظرنا إلى مجال الطرود، فلديكم خدمة الطرود العابرة للحدود، غير أن الأسواق الكبرى للطرود هي كلها أسواق محلية."

ويقول السيد نيدهام إن عدد تجار تجارة التجارة الإلكترونية بالتجزئة ماض في النمو، غير أن الخدمات التقليدية لتوزيع الطرود فيما بين الشركات لفائدة تجار التجزئة لا تزال تشكل جزءاً كبيراً من السوق، إن لم نقل قرابة ٥٠ بالمائة.

ومع ذلك، حذر السيد كير من أنه ينبغي للمستثمرين ألا ينوعوا فقط لغرض التنويع.

وأضاف "وكل ما تقوم به مؤسسة البريد، يجب أن تقوم به وفقاً لرؤية واضحة لما تود تحقيقه".

مكاتب البريد

قال السيد كير "يجب أن تكون مكاتب البريد نفسها جانباً من جوانب استراتيجية المستثمرين البريديين وخططهم للتنويع". وتقع على عاتق مؤسسات البريد التزامات لتلبية حاجات مجتمعاتها، بما في ذلك من حيث المواقع وساعات العمل. ومع ذلك، يجب أن تكون هناك رؤية لما يمكن أن تكون عليه مكاتب البريد هذه في المستقبل.

وقال "يمكن أن يكون المستثمر البريدي مصرفاً وتكون مكاتب البريد فروعاً له". "يجب أن تكون لكل مستثمر بريدي رؤية واضحة لما سيفعله بشبكة مكتب بريده، وكيف سيتلاءم التنويع والشراكات مع ذلك."

وأضاف بأن كثيراً ما يجري الحديث عن الدور المجتمعي لمكتب البريد ولكن نادراً ما يجري تعريفه."

مؤسسات البريد وراء الحدود

لاستيعاب طريقها نحو المستقبل استيعاباً أشمل، يجب أن تنظر مؤسسات البريد أيضاً في نطاق سوقها المحتملة.

وتساءل السيد أوزبورن "هل ستنزح مؤسسات البريد أخيراً نزعة نحو الاندماج، الذي لطالما كان الموضوع الرئيسي المطروح خلال السنوات العشرين الماضية، وهل ستشهد التجارة العالمية توسعاً؟"

وأضاف "لعله من المفاجئ، أننا لم نسمع من حديث عن الاندماج إلا قليلاً،"

وهناك أمثلة قليلة على ذلك، حيث اندمجت الدانمرك والسويد لإنشاء المؤسسة PostNord. وهناك بلدان مثل سنغافورة وأستراليا تعترضان توسيع نطاق عملهما وراء حدودهما الوطنية. "ولكن بشكل عام تظل (مؤسسات البريد) من المستثمرين الوطنيين الذين يعملون داخل إقليهمهم الوطني، ويعملون، على الأقل، انطلاقاً من إقليهمهم الوطني."

غير أن السيد نيدهام كان له رأي آخر في هذه المسألة. فهو يتفق مع السيد أوزبورن في تقييمه فيما يخص البريد. وأما فيما يخص الطرود، فله رأي مغاير.

فعلى سبيل المثال، في فرنسا، تُعد الشركة DPDgroup التابعة للمؤسسة La Poste شبكة توزيع طرود أوروبية وراء الحدود، كما تُعد الشركة DHL التابعة للمؤسسة Deutsche Post في ألمانيا شركة نقل دولية.

وقال السيد نيدهام "في قطاعات تجارية شتى، قد يكون لها تركيز أكبر على الصعيد الوطني، ولا سيما فيما يخص البريد". "وأما في قطاع الطرود، فلا شيء يمنعها من أن تصبح مستثمراً دولياً للطرود."

أما فيما يخص اتجاه التجارة العالمية، فإن تغيرات في المشهد حدثت فغيرت نظرة مستقبلية كانت سائدة منذ بضع سنين خلت وصفها السيد أوزبورن بأنها نظرة قائمة على مبدأ "دعه يعمل دعه يمر".

وقال "كان الناس سيشترون كل شيء من أي مكان". "نحن نعلم لأسباب شتى، أن الحواجز في وجه التجارة قد زادت، وأن سياسة الحماية أمست قائمة وأن التعريفات وضريبة القيمة المضافة وكل ما شابه ذلك هي عوامل تجعل ذلك أمراً أشد عسراً حالياً."

ويقول السيد نيدهام "ماذا عن الخدمات اللوجستية أو خدمات توزيع منتجات التجارة الإلكترونية؟". "من الأكيد أن هذا المجال ينطوي على قدرات كبيرة للتنويع في هذا المنحى أيضاً. وذلك يقتضي أموالاً طائلة."

وأضاف السيد كير أنه جرى التطرق لمسألة التوسع على مدى سلسلة قيمة التجارة الإلكترونية برمتها، أي من الموقع الشبكي إلى عملية التوزيع.

وأردف قائلاً "ذكر السيد بول (نيدهام) منذ قليل خدمة التوزيع والخدمات اللوجستية. هناك أيضاً خدمات الدفع، تنطوي على سلسلة كاملة، يمكن لمؤسسات البريد، ولا سيما في الأسواق النامية، أن تصبح بنيتها التحتية الحيوية".

يتعين على المستثمرين البريديين تنويع أسواقهم، وأعمالهم التجارية ومصادر إيراداتهم

وقال السيد أوزبورن "يتمتع المستثمرون البريديون بأصول هامة هي علامتهم التجارية وانتشارهم وامتدادهم والثقة التي هم جديرون بها في

في فرنسا، تُعد الشركة DPDgroup التابعة للمؤسسة La Poste شبكة توزيع طرود أوروبية وراء الحدود، كما تُعد الشركة DHL التابعة للمؤسسة Deutsche Post في ألمانيا شركة نقل دولية.

معظم الحالات وليس في كلها". "قد ترغب العديد من الشركات الخاصة التي تسعى إلى توسيع نطاق امتدادها في إقامة شراكة مع مؤسسات البريد بطريقة أو بأخرى."

كيف يمكن أن يجري ذلك؟ يقول السيد نيدهام إنه في حين أن أنظار الجميع تتجه نحو الطرود، ولا سيما التجارة الإلكترونية، كمستقبل لمؤسسات البريد، هناك مجالات أعمال أخرى يمكن لمؤسسات البريد أن تتوسع في نطاقها أو النظر فيها لأغراض الحلول التكنولوجية.

وأضاف "ولذلك، عندما تفكر مؤسسات البريد في الاستراتيجية، يجب عليها أن تركز فعلاً على هذا الجانب التجاري".

وقال السيد نيدهام "وبعد ذلك يكون السؤال المطروح هو ما الذي يمكن أن يركز عليه المستثمرون البريديون أكثر وما الذي ينبغي أن يتحلوا به أكثر."

وتساءل "هل يتعين عليهم القيام بكل شيء بأنفسهم أو يمكنهم الربط مثلاً مع أطراف صغيرة أو منظمة أو مرنة أو ابتكارية أو خلاقية؟"

ويمكن أن يكون هذا النوع من الشراكات بين القطاع الخاص والعام جذاباً نظراً للخصائص الكامنة في القطاع البريدي التقليدي.

ويقول السيد نيدهام "ماذا عن الخدمات اللوجستية أو خدمات توزيع منتجات التجارة الإلكترونية؟" "من الأكيد أن هذا المجال ينطوي على قدرات كبيرة للتنويع في هذا المنحى أيضاً. وذلك يقتضي أموالاً طائلة."





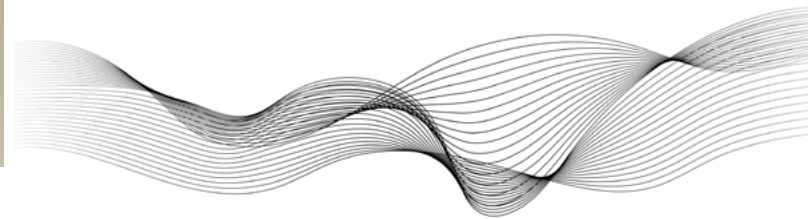
توركا كوسيستو،

الرئيس التنفيذي

للمؤسسة Posti

في المؤسسة Posti، التي تعتبر مقدم الخدمات البريدية الرئيسي في فنلندا، أجبرتنا مواجهة الجائحة على التخطيط والتنبؤ في خضمّ حالة يسودها عدم اليقين. وكان لزاماً علينا كذلك الوثوق بالإجراءات التي وضعها المستثمر البريدي وبفريق إدارة "الحالة الاستثنائية" الذي أنشأه.

النص: تارا جيرو



"أنا فخور جداً بال مرونة التي أبدأها موظفونا في التصدي بسرعة وبطريقة منظمة لحالة تتطلب جهوداً جبارة"

وأضاف قائلاً إنه في ظل حالة عدم اليقين الشديد هذه، شكّلت معرفة كيفية تطبيق مختلف التدابير ذات الصلة تحدياً. وأدخلت المؤسسة Posti تغييرات على الخدمات والعمليات لتعزيز سلامة موظفيها وزبائننا.

وقال السيد كوسيستو إنه رغم ذلك، لم تحدث أية اضطرابات تشغيلية. وكان هذا الأمر أمراً حساساً نظراً للدور الذي تؤديه المؤسسة Posti في تأمين الإمدادات في فنلندا. وتمثل الشبكة اللوجستية للمؤسسة Posti خدمة رئيسية لتوزيع المنتجات الضرورية، مثل المعدات الطبية الوقائية المحفوظة في مخازن آمنة، وفقاً لبيان صحفي أصدرته المؤسسة Posti في مارس ٢٠٢٠.

وقال "أنا فخور جداً بال مرونة التي أبدأها موظفونا في التصدي بسرعة وبطريقة منظمة لحالة تتطلب جهوداً جبارة"، مشيراً أيضاً إلى الجهود اللازمة لإدارة عمليات توزيع الطرود خلال فترة عيد الميلاد المجيد التي خُطمت فيها كل الأرقام القياسية.

قال المدير التنفيذي للمؤسسة Posti، السيد توركا كوسيستو، الذي عُيّن في هذا المنصب في فبراير ٢٠٢٠: "في المؤسسة Posti، نحن متعودون على التعامل مع مختلف حالات الاضطراب"، "وأكبر تحدّ كان في البداية هو غياب إمكانية التنبؤ."

وتسببت موجة كوفيد-١٩ الأولى في ربيع عام ٢٠٢٠ في انخفاض كبير على مستوى الخدمات البريدية. وأوضح السيد كوسيستو "ويعزى هذا الانخفاض إلى الانخفاض المسجل في عدد الطلبات الواردة إلى الشركات الصغيرة"، "وفي نفس الوقت، شهد الطلب على خدمات الطرود ارتفاعاً ليصل إلى مستويات موسم الذروة.



ويقول السيد كبير "خلال الجائحة، مُنح عالم التوزيع، بما في ذلك القطاع البريدي، الضوء الأخضر فيما يخص الانبعاثات"، "قيل لنا، المهم نفذوا عمليات التوزيع، وأنجزوا المهمة ولا حرج عليكم. غير أن الأمر تغير، وسيعكف المنظمون الآن على النظر في الأمر، وسيبدأ تطبيق القانون. وكل الأمور التي ذكرها السيد بول (نيدهام)، كتجميع عمليات التوزيع، وما إلى ذلك ستحدث، والتكنولوجيا متوافرة حالياً لتحقيق ذلك."

ويتعين على شركات التوزيع بما فيها المستثمرون البريديون أن يلحقوا بالركب وإلا فسيُجبرون على التعاون، فتلك هي الحقيقة بكل بساطة. "ج.ج.

بسبب بصمة الكربون الكبيرة، يمكن أن يهدد المستثمرون البريديون الطريق لعمليات مستدامة بإعارة اهتمام أشد لبصمتهم الكربونية

وأضاف "أعتقد أن ذلك قد يكون له أثر أكبر حتى من أثر الساسة في مسألة التغير المناخي ككل"، "وركزت مؤسسات البريد تركيزاً أكبر على الحد من الانبعاثات باستخدام العربات الكهربائية. "لنن ليس هناك أي مشكل في ذلك، غير إن المسألة أكبر من ذلك."

وقال السيد أوزبورن "وبحسب قول السيد بول (نيدهام) المسألة كلها قائمة على النمو وتوزيع كميات أكبر من البضائع على عدد أكبر من الناس، وذلك يمثل كميات كبيرة من الأغلفة وتلوّث للهواء النقي"، "ومؤسسات البريد بوسعها فعل الكثير، مثل استعمال الأغلفة القابلة لإعادة الاستخدام، والاقتصاد الدائري."

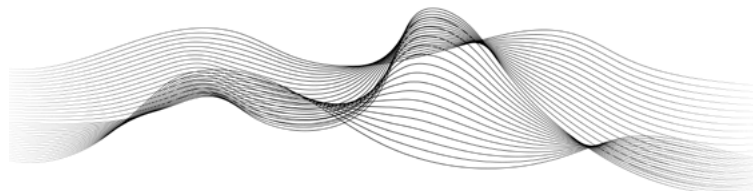
وينبغي لمؤسسات البريد أن تهتم الآن بمسائل الاستدامة وإلا فإنها ستجد نفسها مضطرة لتدارك الأمر لاحقاً.

وهو يرى أن تقلل مؤسسات البريد تركيزها على النمو وأن تركز أكثر على تعزيز الاستدامة، ولا سيما فيما يتعلق بالتوزيع في الكيلومتر الأخير.

وقال "على سبيل المثال، يمكن أن يجري تجميع عمليات التوزيع أسبوعياً عوضاً عن تنفيذ عمليات توزيع متعددة منفصلة لكل طرد على حدة. وعوضاً عن تخصيص عربات عديدة للدخول مرات عديدة إلى مراكز المدن، ينبغي تجميع عمليات التوزيع وتنظيم عمليات توزيع مشتركة بين مختلف شركات النقل أو باستخدام صناديق إيداع الطرود أو مكاتب البريد."

وقال السيد نيدهام "إنه يتعين على مؤسسات البريد أن تنظر علاوة على ذلك نظرة أعمق في بصمة الكربون التي تسجلها في عمليات التوزيع في الكيلومتر الأخير التي تنفذها، لأن هذه البصمة تكون أكبر خلال هذه المرحلة. ثم إن تسعير الكربون أمر لا مناص منه، وسعره سيرتفع أكثر فأكثر."

وقال السيد أوزبورن "إنه بسبب بصمة الكربون الكبيرة هذه، يمكن أن يهدد المستثمرون البريديون الطريق لعمليات مستدامة بإعارة اهتمام أشد لبصمتهم الكربونية، وإدخال تغييرات على عملية التوزيع في الكيلومتر الأخير وطلب ذلك من زبائنهم،".



وقال "عندما يأتي الحديث عن الجائحة، تكون السلامة أول شيء يبادر إلى ذهني"، "هلا قمنا باللازم في الوقت المناسب؟ نعم، وموظفونا يقرون أيضا ذلك. وقد أجرينا دراسة استقصائية داخلية، كشفت على أن ٨١٪ من موظفينا يعتبرون أن البلاغات التي أصدرناها المتعلقة بجائحة كوفيد-١٩ صدرت في الوقت المناسب وكانت دقيقة."

وأشار السيد كوسيستو إلى عامل رئيسي آخر مكن المؤسسة من التوفيق في وقت طغى عليه حالة من عدم اليقين ألا وهو فريقها المعني بتحليل البيانات. وقد أنشأ هذا الفريق نموذجا للتنبؤ بالطريقة التي سينتشر بها الفيروس في مستشفيات المقاطعات الإقليمية في فنلندا والطريقة التي قد تتأثر بها المؤسسة Posti جراء هذا الانتشار.

وأوضح قائلاً "واستناداً إلى هذه التنبؤات، وبفضل التعاون الممتاز فيما بين المنظمات، تمكنا من

أنشأ الفريق نموذجا للتنبؤ بالطريقة التي سينتشر بها الفيروس في مستشفيات المقاطعات الإقليمية في فنلندا.

التصرف بطريقة واضحة ومنطقية في وضع استثنائي مليء بالتحديات"، وأضاف بأن المنظمة أمست اليوم أشد وحدة من أي وقت مضى، وتعززت قدرتها على التصدي لمختلف الأوضاع الجديدة.

وقال السيد كوسيستو إنه رغم حالة عدم اليقين، لم يواجه المستثمر البريدي تحديات مباشرة ذات صلة بالجائحة إلا قليلا نسبيا. وأوضح أن معظم الآثار التشغيلية كانت ناجمة عن أسباب غير مباشرة، كعدم القدرة على التوزيع في بعض وجهات المقصد خلال فترات الإغلاق الشامل محليا.

بيّنت الجهود أن منظمة كالمؤسسة Posti هي قادرة رغم كبر حجمها على التصرف بسرعة وبسلاسة عندما يقتضي الوضع منها ذلك.

وأضاف بأنه لا يزال هناك تحد واحد قائم يتعلق بالجائحة ألا وهو وجوب توخي الحيلة ومواصلة التقيد بالتدابير الوقائية تقيداً صارماً.

وقال السيد كوسيستو "الوضع طال كثيراً، حتى أصبح الحفاظ على القدرة على الصمود أكبر تحدٍ"، "وأهم ما في الأمر بالنسبة إلينا هو التعاون السلس بين جميع الوظائف والتشجيع المستمر. وحتى الساعة، كانت استجابتنا لجائحة كوفيد-١٩ استجابة فريق على قلب رجل واحد، ونحن نعتزم المواصلة على هذا المنوال حتى الخروج من هذه الأزمة." ت.ج.

وتمثل ذلك بالنسبة إلى المؤسسة Posti في إدخال تغييرات على الطريقة التي تتواصل بها المؤسسة مع موظفيها.

وقال السيد كوسيستو "أكبر تغيير كان على مستوى الاتصالات داخل المؤسسة ... وتخلينا عن طرائق التواصل التقليدية وكُنُفنا من الاتصالات عن بُعد من خلال وسيلة واحدة موجهة لجمهور عريض."

وأضاف بأنه فيما يتعلق بخطط المؤسسة Posti المستقبلية، فإن المؤسسة ستواصل متابعة تطور الوضع بطريقة منهجية.

ثم قال "وإذا حدث أي طارئ، فإننا سنغير طريقة عملنا وفقا لذلك. وسنظل نعمل في ظل الحالة الاستثنائية ما دام الوضع يقتضي ذلك."



أدى هذا الوضع إلى ظهور فجوة على مستوى برنامج الطوابع البريدية. وقال السيد أنتوني هاريس، رئيس قسم الطوابع والأشياء القابلة للجمع في المؤسسة New Zealand Post، إن ذلك جاء خلال فترة تسودها الشكوك وتتسم بمحدودية الموارد الخاصة بإصدار الطوابع البريدية في أجال قصيرة وفي ظل قيود تفرضها جائحة كوفيد-١٩.

وعادة ما يبدأ الإصدار الطوابع البريدية قبل ١٢ شهراً على الأقل، إلا أنه كان أمام المؤسسة New Zealand Post أسابيع قليلة لوضع تصميم يتناسب مع ما ينتغيه النيوزيلنديون. وفي هذا الوقت، سادت ظاهرة في نيوزيلندا، وهي "مطاردة الدبة"، حيث وضع السكان دمي الدبة المحشوة ورسومات الدبة في نوافذ منازلهم المواجهة للشوارع. وقال هاريس إنه سُمح للسكان بممارسة الرياضة في أحيائهم، وأصبحت مطاردة الدبة وسيلة للتواصل مع بعضهم البعض في وقت العزلة.

وأضاف "إن الرسالة بسيطة للغاية - كلنا في قارب واحد. وقد أصبح تحديد مواقع الدبة عبارة عن تجربة سحرية ومجزية يتمتع بها الصغار والكبار على حد سواء خلال نزهاتهم اليومية. واتفق الفريق على أن الاحتفال بذكرى مطاردة الدبة سيكون الطريقة المثلى لتخليد الفترة التي مرّ بها جميع النيوزيلنديين."

وحثت المؤسسة البريدية الناس على إرسال صورهم التي تجسد الوضع وقد وصلها نحو ٥٠٠ صورة. وقد حملت هذه الصور رسوماً للدبة وهي بصدد التنزه أو قراءة الكتب. وكانت بعض هذه الدمي مصنوعة يدوياً وكان بعضها الآخر قديماً وقِيماً.

ماتر دمي الدبة المحشوة: كيف أُلْقِيت طوابع البريد بين الناس خلال الجائحة

في مارس ٢٠٢٠ كانت المؤسسة New Zealand Post تستعد لإصدار طوابع بريدية احتفالاً بمشاركة بلدها في الألعاب الأولمبية لعام ٢٠٢٠ في طوكيو.

إلا أنه خلال أسبوع واحد، أُجِّلَت الألعاب الأولمبية وبدأت نيوزيلندا في تطبيق ترتيبات إغلاق شامل على الصعيد الوطني للتصدي لجائحة كوفيد-١٩.

النص: تارا جيرو

وقال هاريس "أظهرت الرسوم التي وقع عليها الاختيار في نهاية المطاف مختلف الطرائق التي شارك بها النيوزيلنديون في مطاردة الدبة والتجارب الشخصية المتعلقة بها"،

أصبح تحديد مواقع الدبة عبارة عن تجربة سحرية ومجزية يتمتع بها الأطفال والكبار على حد سواء خلال نزهاتهم اليومية.

وأكدت التعليقات التي وردت عبر شبكة الإنترنت المكانة الخاصة التي حظيت بها هذه الطوابع في قلوب الناس. وكتب أحدهم "إنه تذكّار خاص جداً لفترة غير مسبوقة في تاريخ نيوزيلندا"، وأضاف آخر: "ستبقى هذه الفترة راسخة في أذهان الجميع!!! سأشتري بعض هذه الطوابع وأقدمها إلى حفيدي،".

وفي ٢٠ مايو، جرى إصدار ما يقرب من ٦٠٠٠ ورقة تذكارية بيعت جميعها في غضون شهرين. ولم تكتفي هذه الطوابع البريدية بمجرد إحياء ذكرى هذه الفترة من التاريخ، وإنما قدمت أيضاً يد المساعدة لأولئك الذين يقدمون خدماتهم للمجتمع. وقد جرى التبرع بـ ٣ دولارات نيوزيلندية للصليب الأحمر النيوزيلندي مقابل كل ورقة من الأوراق التي بيعت.



وقال هاريس "في الوقت الذي أصبح فيه التواصل والاتصال أكثر أهمية من أي وقت مضى، عكست الطوابع البريدية رغبتنا كمؤسسة في مساعدة النيوزيلنديين على الشعور بالترابط - ليس فقط من خلال الوسائل العملية لإرسال الرسائل، ولكن من خلال الإقرار بأهمية التواصل بين الناس،".

أظهرت البلدان الأعضاء من خلال إصدار هذا الطابع الخاص بكوفيد-١٩ تضامنها مع جميع أولئك الذين يكافحون الوباء

وكانت المؤسسة New Zealand Post واحدة من أكثر من ٤٠ مؤسسة عضو في الاتحاد البريدي العالمي أصدرت طوابع كوفيد-١٩ للاحتفاء بالجهود التي بذلها كل من العاملين على الجبهة والمواطنين في مكافحة الجائحة.

وقالت السيدة ألفة مقدم، مديرة برنامج هواية جمع الطوابع البريدية وقسائم المجاورة الدولية في الاتحاد البريدي العالمي، عن الجهود التي يبذلها المستثمرون البريديون لتوزيع طوابع كوفيد-١٩ "إن هذه الطوابع البريدية تسعدني للغاية وتجعلني أشعر بالفخر،".

وأضافت "أظهرت البلدان الأعضاء من خلال إصدار هذا الطابع الخاص بكوفيد-١٩ تضامنها مع جميع أولئك الذين يكافحون الوباء وسلطت الضوء على الدور الذي يمكن أن تؤديه المؤسسات البريدية على الصعيد العالمي في تحقيق الاندماج الاجتماعي،".

وقالت السيدة نجو هواي ثانه، مديرة قسم الطوابع البريدية في فييت نام "لطالما حملت الطوابع البريدية رسالة ثقافية وتاريخية. لذلك، بعد أن أعلنت منظمة الصحة العالمية عن وجود جائحة عالمية، اقترحت مؤسسة بريد فييت نام إصدار مجموعة من الطوابع البريدية تحمل شعار "اليد في اليد من أجل الوقاية من جائحة كوفيد-١٩ والسيطرة عليها،".

وقالت "صدر في ٣١ مارس ٢٠٢٠ طابعان بريديان بقيمة اسمية تبلغ ٤٠٠٠ دونج فيتنامي و١٥ ٠٠٠ دونج فيتنامي، وقد تحقق ذلك في سبعة أيام قياسية. وفي المجموع، أصدرت المؤسسة البريدية حوالي ٤٠٠ ٠٠٠ طابع بريدي، بيعت جميعها بسرعة،".

وأضافت "حظيت الطوابع البريدية التي تحمل صور جنود الجبهة وأدوات مكافحة العدوى، مثل الكمادات، باهتمام كبير من الزبائن المحليين والأجانب، حتى أولئك الذين لا يهتمون عادة بجمع الطوابع البريدية،".

وأوضحت أن هذه المجموعة من الطوابع البريدية كانت رمزية من نواح كثيرة. وقالت إن ذلك يُوضّح دمي الأهمية التي توليها فييت نام، جنباً إلى جنب مع البلدان الأخرى في جميع أنحاء العالم، لمكافحة الجائحة ويؤكد على المكانة التي تحظى بها كعضو في منظمة الصحة العالمية.

وقالت "لم يتم حتى الآن السيطرة على الجائحة بشكل كامل على الصعيد العالمي،"، "ولا يزال الخوف من الإصابة بالعدوى يساور الجميع في كل مكان. ولن يتم تجاوز الخسائر التي تسببت فيها الجائحة في وقت قصير. ونأمل أن تساعد مجموعة الطوابع على نشر الإيمان بمستقبل أكثر إشراقاً عند السيطرة على الجائحة وعودة الحياة إلى طبيعتها."

وقالت السيدة كارينا لوبيز بريسيادو، نائبة مدير قسم هواية جمع الطوابع البريدية، "إن إصدار طابع يخلد ذكرى جائحة كوفيد-١٩ كان بالنسبة إلى المؤسسة Correos de Mexico وسيلة لتكريم أولئك الذين تطلب عملهم تعريض حياتهم للخطر."

وقالت لوبيز بريسيادو "ستشكل الجائحة جزءاً من تاريخ العالم للقرن الحادي والعشرين. ونتيجة لذلك، اعتبرت الإدارة العامة وقسم هواية جمع الطوابع في المؤسسة Correos de Mexico أنه من الضروري الاعتراف بما بذله الأشخاص ذوو المهن والحرف وتكريمهم. وإن الأشخاص الذين يعملون في مجالات تصنف أساسية هم الذين لا يمكنهم البقاء في المنزل وحماية أنفسهم من الفيروس مثل الغالبية العظمى من الناس."

وأظهر الطابع الذي يحمل عنوان "Everyday Heroes Covid-19" طبيباً يحتضن الكرة الأرضية. وقد جرى تصوير رجال ونساء يرتدون أزياء العمال الأساسيين على طول الحافة السفلية للطابع البريدي: الممرضات وعمال النظافة ورجال الإطفاء وسعاة البريد.

نأمل أن تساعد مجموعة الطوابع على نشر الإيمان بمستقبل أكثر إشراقاً عند السيطرة على الجائحة وعودة الحياة إلى طبيعتها.

وتحمل تقنية العرض معنى في حد ذاتها. وقال لوبيز بريسيادو "رُسمت الصور بأسلوب أبطال وبطالات الكتب المصورة. ومن بين ١٠٠ ٠٠٠ طابع تم إصداره، اشترى هواة جمع الطوابع البريدية بين ٢ في المائة وه في المائة وبيع الباقي للعموم،"

قالت لوبيز بريسيادو "إن ذلك يعد تكريماً لكل الأشخاص الذين لا يعرفهم أحد ولكننا نعلم بوجودهم ليعتقوا بنا،". "إنها صورة تقدّم للعالم وتقر بوجود هؤلاء الأبطال في كل ركن من أركان هذا العالم." - ت.ج.



مذكرة تصحيحية من رئيس التحرير

أكتب هذه السطور بخصوص المقال المعنون "التنوع عنصر أساسي لنمو القطاع البريدي عالمياً" الذي نُشر في عدد مجلة Union Postale الذي صدر في شتاء عام ٢٠٢٠. فيعد مراجعة المحتوى، اسمحو لي أن أوضح بأن بعض العناصر المشار إليها في المقال قد تؤدي إلى سوء فهم.

وأقصد هنا على وجه التحديد الجملة الافتتاحية التالية: "بحسب الإحصائيات الرسمية للاتحاد البريدي العالمي الصادرة عن مديرية الديوان، شهد القطاع البريدي العالمي نمواً بنسبة ١٨٪ على مدى فترة السنوات الخمس الممتدة من سنة ٢٠١٤ إلى سنة ٢٠١٨. ومن المتوقع أن يتواصل هذا النمو في عاقي ٢٠١٩ و٢٠٢٠، ولا سيما بفضل النمو الذي شهدته كميات الطرود وبفضل التنويع."

ولئن كان مؤكداً أن إيرادات الاستثمار قد شهدت نمواً اسمياً خلال السنوات الأخيرة، وأن أنشطة المستثمرين البريديين لم تعد تقتصر على مجرد توزيع البريد، فتجدر الإشارة مع ذلك إلى أن أداء القطاع البريدي قد تدنى، بالأرقام الحقيقية، مقارنة بالاقتصاد الحقيقي خلال العقد الماضي.

وهذا الاتجاه، المعروف باسم "الهوة البريدية"، هو ظاهرة من ظواهر القرن الحادي والعشرين برزت أساساً خلال العقد الأخير. وتزامنت هذه الظاهرة مع تغيرات هيكلية عديدة شهدتها كل اقتصادات العالم، وهي تثير ملاحظتين هامتين فيما يخص الخدمات البريدية.

أولاً، يبدو أن عوامل النمو في الاقتصاد الحقيقي لا تخدم مصلحة الخدمات البريدية، وذاك ما قلب الاتجاه التاريخي الذي كان سائداً منذ القرن التاسع عشر. فخلال العقد الماضي، حمل ظهور الرقمنة ووضع إطار تنظيمي صارم العديد من المستثمرين البريديين على إعادة هيكلة أنشطتهم. ونجح عدد كبير من هؤلاء المستثمرين البريديين في عملية التحول، ولكن ثمارها، بوجه عام، لم تنضج فيما يخص القطاع البريدي في مجمله.

ثانياً، يبدو أن الهوة ماضية في الاتساع بوجه عام. وخلال الفترة الممتدة من عام ٢٠٠٧ إلى عام ٢٠١٧، شهد الاقتصاد الحقيقي نمواً متوسطاً سنوياً بنسبة ٣,٣٪، في حين شهدت إيرادات الاستثمار الحقيقية نمواً سنوياً أقل بكثير، بنسبة ١,٢٪. ولا تعكس هذه الأرقام النمو الملحوظ الذي سُجل خلال الفترة الممتدة من عام ١٩٩٦ إلى عام ٢٠٠٦، التي حقق الاقتصاد الحقيقي خلالها نمواً بنسبة ٣,٩٪، وهو نفس معدل نمو إيرادات الاستثمار البريدي الحقيقية. ونتيجة ذلك، اتسعت الهوة بين المؤشرين من نسبة أقل من ٪١ في عام ٢٠٠٦ إلى ٢١,٥٪ في عام ٢٠١٧.

وبدأ المستثمرون البريديون يلمسون بالفعل آثار تدهور البيئة الاقتصادية. وفي عام ٢٠٢١، قد يكون المستثمرون البريديون مجبرين على العمل في سياق استثمار منخفض وزيادة في النفقات التشغيلية. ويبقى الآن النظر فيما إذا كانت زيادة الطلب على الطرود والخدمات اللوجستية كفيلة بأن تعوّض، على الأقل جزئياً، التباطؤ الاقتصادي.

ولا شك في أن جائحة كوفيد-١٩ ستسبب في تقليص إيرادات المستثمرين البريديين مع نهاية عام ٢٠٢٠. وإذا أخذنا بعين الاعتبار نسبة -٢,٥٪ التي تنبأ بها البنك الدولي فيما يخص الناتج المحلي الإجمالي العالمي، جرى تقدير خسائر القطاع البريدي الإجمالية في الإيرادات في عام ٢٠٢٠ حالياً (تقديراً حذراً)، ومن المتوقع أن تتراوح هذه الخسائر بين ٤,٥ و٦,٥ بلايين وحدة من حقوق السحب الخاصة.

وحالياً، لا يبدو نسق النمو في مجال الطرود والخدمات اللوجستية، قوياً بما فيه الكفاية لكي يتسنى للمستثمرين البريديين ضمان تحول سلس لخدماتهم على المدى الطويل. ولذلك، لا يزال الوضع حرجاً.

^١ يشير مصطلح "الأرقام الحقيقية" إلى عملية تعديل الإيرادات وفقاً لتعادل القوة الشرائية ومع مراعاة التضخم.

زوران ستيفانوفيتش.

مختص في قياس الأداء في وحدة البريد العاجل الدولي

“كان الانتقال إلى العمل عن بعد أمراً صعباً للغاية، حيث تطلب إحداث تغيير كامل على مستوى طريقة عملي حتى الآن. ولحسن الحظ، تمكن زملائي من البلدان الأخرى من التكيف بسرعة ونجاح مع احتياجاتنا الاستثنائية فيما يتعلق بالاتصال. وقد أدى العمل الذي خططنا له إلى تنفيذ الأداة EMS SMART، والتي أظهرت مدى قدرة وحدة البريد العاجل الدولي على تشغيل خدمات البريد العاجل الدولي تشغيلاً سلساً. ومع ذلك، أفنقد شخصياً الاجتماعات التي كنا نعقدّها والتي كانت تمثل فرصة فريدة للإبداع وترك انطباع دائم لدى المشاركين فيها. وأمل أن نعود قريباً إلى أعمالنا العادية في المكاتب.”

يوري سبيرف

خبير إقليمي في أوروبا ورابطة الدول المستقلة ومنسق مشاريع إقليمية

“لقد تغير عملي بشكل كبير، إذ كنت قبل الجائحة معتاداً على السفر بشكل متكرر لزيارة العديد من المناطق. وقد شمل التحضير للاجتماعات في الميدان (مثل حلقات العمل والمؤتمرات الإقليمية وما إلى ذلك). قدراً كبيراً من التنسيق والاتصال المباشر مع نظرائي من المناطق الأخرى. وبسبب حظر السفر منذ شهر مارس من العام الماضي، اضطررت الآن إلى تغيير كل شيء تقريباً على مستوى عملي والشروع في القيام بكل ذلك عبر الإنترنت. وقد يؤدي استخدام منصات الاتصال مثل MSO Teams و Webex و Zoom و Voice Boxer إلى تسليط ضغط عليّ أحياناً. حيث لن يحل العمل من المنزل محل الأحداث المباشرة والتواصل الحقيقي.”

سيكو أواتارا

خبير الإدارة الرشيدة والمراقبة الداخلية

“شكلت جائحة كوفيد-١٩ فترة صعبة لا سيما على مستوى البيئات المهنية. وقد شهد عملنا اليومي اضطراباً ملحوظاً ودفعنا تفشي الجائحة إلى إدخال تغييرات كبيرة على ظروف العمل. وكان يجب على برنامج الإدارة الرشيدة والرقابة الداخلية، تماماً مثل برامج الاتحاد البريدي العالمي الأخرى، التكيف مع الظروف الجديدة. وقد استبدل الآن التفاعل المباشر مع الزملاء والشركاء الخارجيين بالتفاعل الافتراضي الذي قد يكون له المزايا نفسها. وبغض النظر عن هذا الوضع الاستثنائي، نحن ملتزمون بالوفاء بمهمتنا وقد فعلنا ذلك خلال الأشهر الماضية.”

داون ويلكس

مديرة برنامج الأمن البريدي

“يستمر الوباء في إجبارنا جميعاً على التعامل مع الظروف المتطورة والتكيف معها. وكان متخصّص الأمن البريدي في طليعة الأشخاص الذين يواجهون هذه التحديات. وقد تطلب التباعد الاجتماعي تغيير التخطيط المادي والجوانب الأمنية للمرافق. ويستمر التدريب لضمان الامتثال لعدد كبير للغاية من البروتوكولات الجديدة. ويؤدي الجمع بين العمل عن بعد والعمل في الميدان إلى ظهور تحديات إضافية على مستوى الأمن السيبراني. وسيكون التكيف مع الوضع والتوجه نحو الابتكار، سواء الآن أو بعد مرور الجائحة، أمران ضروريان. حيث لم تكن الحاجة إلى المتخصصين في مجال الأمن أكثر إلحاحاً من الوقت الحالي للمساعدة في إنشاء عالم جديد وأكثر أماناً.”

مارينيل ليتا

خبيرة في المحاسبة

مديرية الشؤون المالية

“كان تأثير الجائحة على أعمال المحاسبة المالية كبيراً من حيث إجراءات العمل لأن العديد من العمليات الداخلية كانت تعتمد على الورق. وقد تطلب تفشي الجائحة إدخال تعديل فوري على سير العمل من أجل ضمان فعالية العمل من المنزل. ويجري الآن تقديم المستندات الخاصة بالتأشيرات وعمليات المراقبة والموافقات على الدفع بشكل إلكتروني. وقد أدى العمل عن بعد إلى تسريع تنفيذ مشروع العمليات المحاسبية التي لا يُستخدم فيها الورق، وسيكون لدينا قريباً حل على الأمد البعيد للإدارة الإلكترونية وتخزين المستندات المالية.”

ساندرين ديفو

معدة برمجيات ضمان النوعية في مركز التكنولوجيا البريدية

“أعمل في مجال تكنولوجيا المعلومات ولذلك فإنني معتادة على الاتصال بجهاز الحاسوب لحل أي إشكال أو القيام بأية مهام رقابية. ومع ذلك، لم أكن أتخيل أبداً أننا سننفضي عاماً في العمل عن بُعد؛ لكن هذا بالضبط ما حققته جائحة كوفيد-١٩. وقد كان التحدي الرئيسي هو الحفاظ على المستوى نفسه من الفعالية بالنظر إلى أن العمل الجماعي ضروري في مجال عملي. فلم يعد بالإمكان مناقشة المشاكل التي تواجهنا في لقاءات مباشرة. ومع ذلك، فإن العمل من المنزل جعلنا أكثر تركيزاً على النتائج لأننا نحتاج إلى تحقيق مسائل محددة. ومن ناحية أخرى، أفنقد التواصل الاجتماعي الذي طالما استمتعت به خلال عملي في المكتب.”

تشوي هان تشوم

مديرة وحدة صندوق نوعية الخدمة

“قد يبلغ الإبداع لدى الأشخاص أقصى حدوده في المواقف الأكثر صعوبة. وينطبق ذلك على فريق صندوق نوعية الخدمة. حيث أصبح التنوع شعارنا. لقد دفعتنا جائحة كوفيد-١٩ إلى توجيه تفكيرنا إلى طرائق دعم المستثمرين المعيّنين في تقديم الخدمات البريدية وضمان استمرارية أعمالهم. وساعدنا المؤسسات البريدية في تركيب صناديق ذكية لجمع البريد وتسليمه دون تلامس وإنشاء مكاتب بريد متنقلة وتوفير معدات الوقاية الشخصية لموظفي البريد. وفي أوج الجائحة، جرى إطلاق مشروع البيانات الإلكترونية المسبقة للصندوق المشترك التابع لصندوق نوعية الخدمة فيما يخص ١٤٣ مستثمراً معيّناً، وتم تعميم نظام البيانات الجمركية في جميع أنحاء العالم عن بُعد من برن.”

ألقة مقدم

مديرة برنامج هواية جمع الطوابع البريدية وقسائم المجاوبة الدولية

“واجه فريق هواية جمع الطوابع البريدية وقسائم المجاوبة الدولية بسبب الجائحة تحدي إدخال بعض التغييرات على عمله، لا سيما على مستوى إدارة أنشطته المادية عن بُعد: توزيع الطوابع البريدية وجمع قسائم المجاوبة الدولية ومجموعة الطوابع البريدية العالمية. وقد تمكنا من تنظيم العديد من الأحداث عبر الإنترنت، ومنها عقد الجمعية العامة للرابطة العالمية لتنمية هواية جمع الطوابع البريدية وأول ندوة دولية لهواة جمع الطوابع البريدية بحضور ٥٢ مشاركاً واختيار تصميم أبعادان الجديد الخاص بقسائم المجاوبة الدولية. وقد شارك فريقنا في العديد من المنتديات التي عُقدت عن بُعد واستمر في دعم المؤسسات البريدية وأصحاب المصلحة الآخرين عبر رسائل البريد الإلكتروني والمؤتمرات التي تقام عبر تقنية الفيديو والرسائل الإخبارية.”

أود مارميه

مساعدة في برنامج النقل

“إن القول بأن الجائحة قد أدت بشكل عام إلى تسريع التحول الرقمي ينطبق علينا أيضاً. فمُنذ أن بدأ العمل من المنزل، أصبحنا نتواصل بشكل أساسي من خلال رسائل البريد الإلكتروني ونعقد الاجتماعات عبر الإنترنت. وأود أن أقول إن الجائحة كان لها تأثير إيجابي على مدى فعالية الاتصالات لدينا. وأقدر تقديراً كبيراً العمل من المنزل في بيئة هادئة للغاية وأنا محظوظة لكوني من المتمتعين بها. ومع ذلك، لا شيء يمكن أن يحل محل التفاعل المباشر مع الزملاء والمشرّفين في العمل. كل شيء يسير على ما يرام بفضل الروح الجماعية القوية في كلا الفريقين اللذين أُنتمي إليهما: نوعية الخدمة وتكامل سلسلة الإمدادات.”

رشيدة عبد الرحمن

كبيرة موظفي الموارد البشرية

“لقد أثّرت جائحة كوفيد-١٩ العالمية بشكل كبير على خدمة الموارد البشرية. ونظراً للتواصل الفعال والتعاون الوثيق مع الزملاء على جميع المستويات، تمكن الفريق النشط لدينا من إدارة الأمور المتعلقة بالموظفين بنجاح. وقد كان لنا دور فعال في إبلاغ الموظفين والمتقاعدين بالمعلومات الخاصة بغيروس كوفيد-١٩ التي تصدرها منظمة الأمم المتحدة والمكتب الفيدرالي السويسري. وقام فريقنا برقمنة أنشطته من خلال إنشاء ملفات إلكترونية وأتمتة كشوف الرواتب وتنظيم التدريبات وعمليات التوظيف عبر الإنترنت. ومن أجل الحفاظ على صحة الموظفين وسلامتهم، فرض المدير العام للاتحاد البريدي العالمي حظر سفر أدى إلى تقليل انبعاثات الكربون وكان له تأثير إيجابي على كوكبنا.”

كل المواضيع بقلم أولينا مورافيوفا.

بطاقة أسعار الإعلانات لعام ٢٠٢١

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، وجلهم 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.

وتتوزع 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. وبحجز حيز واحد ضمن 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.

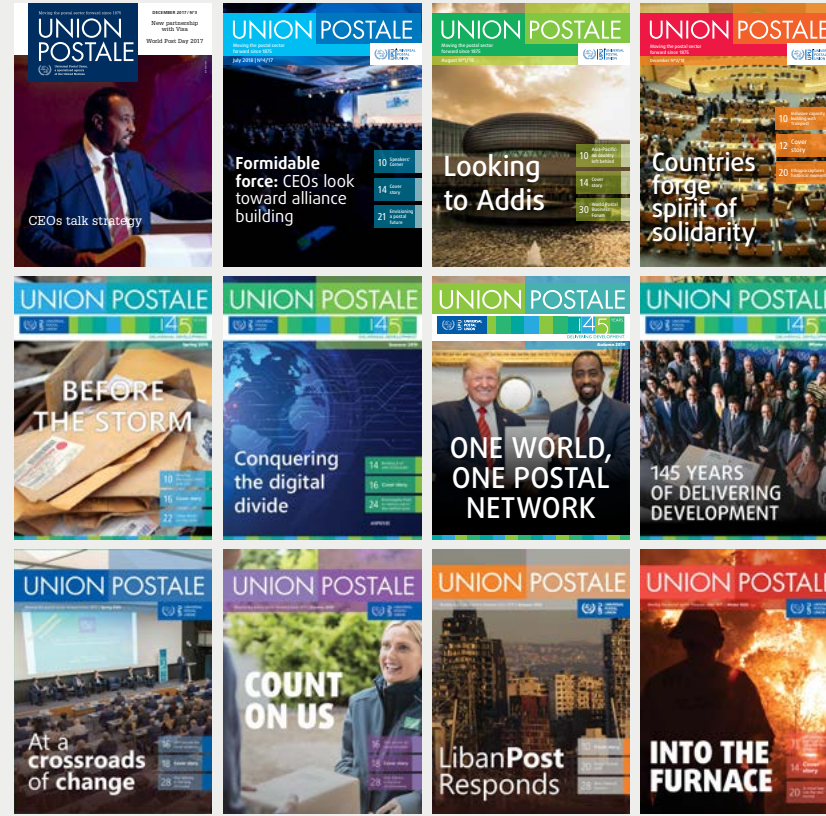
صفحة كاملة	حجز عدد واحد	حجز ٤ أعداد	حجز ٨ أعداد
(تخفيض بنسبة ٥٪)	(تخفيض بنسبة ١٠٪)	(تخفيض بنسبة ١٠٪)	(تخفيض بنسبة ١٠٪)
الصفحات الداخلية	٤٠٠ يورو	٢٠٠ يورو	٨٠٠ يورو
ظهر صفحة الغلاف الأمامية	٤١٠ يورو	٤٨٠ يورو	٥٢٠ يورو
ظهر صفحة الغلاف الخلفية	٤١٠ يورو	٤٨٠ يورو	٥٢٠ يورو
صفحة الغلاف الخلفية	٤٣٠ يورو	٣٤٠ يورو	٩٦٠ يورو
نصف صفحة	حجز عدد واحد	حجز ٤ أعداد	حجز ٨ أعداد
(تخفيض بنسبة ٥٪)	(تخفيض بنسبة ١٠٪)	(تخفيض بنسبة ١٠٪)	(تخفيض بنسبة ١٠٪)
الصفحات الداخلية	٣٠٠ يورو	١١٠ يورو	٦٠٠ يورو

”أحب مجلة Union Postale لأنها تقدم إلي معلومات عن مستجدات بريدية مختارة.“*

”أحب مجلة Union Postale لأنها تطلعني على المستجدات.“*

جهة الاتصال:
ديفيد دادج،
رئيس التحرير
البريد الإلكتروني: david.dadge@upu.int
الهاتف: 41 31 350 3111

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



انضموا الآن إلى صفوف الآلاف من القراء الذين يشعرون بالرضاء. يمكنكم التوقيع للحصول على أربعة أعداد في السنة من مجلتنا المتميزة وذلك بإحدى اللغات الأربع.

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 بالفاكس على الرقم: 41 31 350 3711

أو أرسلوا إلينا بريداً إلكترونياً على العنوان: publications@upu.int

مع البيانات التالية ↓

اشتركوا الآن:

الاسم:

الوظيفة:

المنظمة/المستثمر:

العنوان البريدي بالكامل:

البريد الإلكتروني:

الهاتف:

الفاكس:

اللغة المطلوبة:

العربية الإنكليزية الفرنسية الصينية

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

UNION POSTALE

SUMMER EDITION
UNION POSTALE
**SUBSCRIBE
NOW!**



[www.upu.int/en/
News-Media/Magazine](http://www.upu.int/en/News-Media/Magazine)



FOLLOW US

**We're
SOCIAL!**

