

Nummer 4/2003

Oktober

November

Dezember 2003

UNION POSTALE 4

In dieser Nummer...

Seite

Deckblatt

Jung doch sehr dynamisch erweitern EMS- und Telematik-Kooperative dank der aktiven Mitarbeit ihrer Mitglieder laufend das Postnetz in aller Welt

Vorwort

Zusammenarbeit beim WPV

2

In Kürze

Kurzbericht über die Tätigkeit von Weltpostverein und Post

3

WPV-Kooperativen

EMS-Kooperative: Wiederaufnahme des Schnellpostdienstes

Telematik-Kooperative: Von Ameisen und Elefanten

7

10

Postreform und Entwicklung

Nachhaltige Postentwicklung: Tansania auf dem richtigen Weg

13

Rubriken

Leitende Postpersönlichkeiten im Gespräch

André Ouellet, Präsident und Generaldirektor der Kanadischen Post

16

Engere Vereine:

Der Amerikanisch-spanisch-portugiesische Postverein und die Vereinigung der Post- und Telekommunikationsbetreiber der portugiesischsprachigen Länder im Rampenlicht

19

Ein Postamt im Scheinwerferlicht:

Das Hauptpostamt von Dublin

21

Philatelie-Forum:

Es geht um den guten Ruf der Briefmarke!

24

Postveranstaltungen

Die POST-EXPO 2003

Der Weltposttag 2003

Briefschreibwettbewerb 2003

26

28

29

Das Recht auf Kommunikation:

Postzustellung in Nepal: Über Berg und Tal

Sturmwarnung: Isabel und Juan fegen über das Land hinweg

32

34

Zusammenarbeit beim WPV

Beim WPV geht das Jahr 2003 mit einer optimistischen Note zu Ende. Im Oktober, bei der vorletzten Tagung des Verwaltungsrates (CA) vor dem Kongress von Bukarest, waren die Vorarbeiten der Mitglieder für den Kongress bereits erfreulich weit fortgeschritten. Die 680 Teilnehmer, Delegierte von 100 Ländern, 7 Engeren Vereinen, 14 internationalen Organisationen und 8 Mitgliedern der Konsultativgruppe bewältigten ein ungeheures Pensum; sie bearbeiteten und erledigten insgesamt 296 Arbeitsunterlagen.

Die Vorarbeiten sind tatsächlich schon weit gediehen. Zu Beginn des Jahres 2004 werden die Weltpost-Strategie und deren fünf vorgeschlagene Ziele schon zur Vorlage bei der für Februar anberaumten Tagung des Rates für Postbetrieb und des Verwaltungsrates bereit sein. Dann werden sie sämtlichen Mitgliedsländern zur Annahme durch den Kongress übermittelt. Ausserdem wird eifrigst an einem neuen Endvergütungs-System gearbeitet, in dessen Rahmen die Empfehlungen der Mitglieder der Aktionsgruppe «Endvergütungen» nach Möglichkeit berücksichtigt werden sollen. Das ist eines der Hauptziele,

das eine grosse Menge an Beiträgen hervorrufen wird. Aber ist es nicht gerade dieses Ziehen an einem Strang, dieses Austauschen von Wissen und Erfahrung, das dem WPV und seinen Mitgliedern ihre wahre Daseinsberechtigung verleiht?

Am deutlichsten erkennt man die Früchte dieser Zusammenarbeit wohl im Bereich der Gruppen «Telematik» und «EMS», denen die wichtigsten Artikel der vorliegenden Nummer unserer *Union Postale* gewidmet sind. Jung, aber dynamisch, bewirken diese beiden Gruppen eine stetige Stärkung des weltweiten Postnetzes durch die Unterstützung und aktive Teilnahme ihrer Mitglieder. Angesichts eines immer ausgeprägteren Rückgangs des Postaufkommens auf nationaler und internationaler Ebene ist es ihre vorrangige Aufgabe, die Postunternehmen in aller Welt dabei zu unterstützen, immer wieder ihre Lebens- und Anpassungsfähigkeit ebenso unter Beweis zu stellen wie ihre Unentbehrlichkeit für die Gewährleistung des universellen Postdienstes, der für Millionen Menschen nach wie vor das am leichtesten zugängliche Kommunikationsmedium ist. *Die Redaktion*

*Union Postale wünscht allen ihren Lesern
ein gutes und glückliches Jahr 2004!*

In Kürze

Der WPV begrüsst sein 190. Mitglied!

Seit sich das Volk von Timor im Rahmen einer Abstimmung für die Unabhängigkeit seines Landes von Indonesien entschieden hat, sind mehr als vier Jahre vergangen. Nun hat der WPV die Demokratische Republik Timor-Leste in die Reihen seiner Mitglieder aufgenommen. Timor-Leste, das früher Osttimor hiess, wurde im September 2002 Mitglied der Vereinten Nationen, und als solches konnte es auch dem WPV beitreten. Souveräne Staaten, die den Vereinten Nationen nicht angehören, dürfen sich dem WPV ebenfalls anschliessen, wenn ihr Ansuchen von mindestens zwei Dritteln der Mitgliedsländer des Vereins befürwortet wird.

Zuletzt hatte sich die Mitgliederzahl des WPV geändert, als im Jahre 2001 die Föderative Republik Jugoslawien wieder zugelassen worden war. 2003 nahm dieses Land den Namen Serbien-und-Montenegro an.

2002: Allgemeiner Abwärts-Trend, doch regionenweiser Aufwärts-Trend

Nach den vom Weltpostverein bei seinen Mitgliedern eingeholten neuesten Daten besteht die weltweite Tendenz zur Abnahme des Postaufkommens weiterhin, erklärt Nicole Gogniat von der Statistik-Abteilung des Internationalen Büros. Im Jahre 2002 ist gegenüber 2001 das Aufkommen im Inlandsverkehr um fast 11 Milliarden Sendungen gesunken – im Durchschnitt um 2,5% – und im Auslandsverkehr um 9%, d.h. von 7,3 Milliarden Sendungen (2001) auf 6,7 Milliarden.

In Wahrheit jedoch sieht es nicht ganz so düster aus. Die Hälfte der insgesamt 109 untersuchten Postunternehmen (91 Entwicklungsländer und 14 Industrieländer, inklusive der von ihnen verwalteten Territorien) berichteten von einer steigenden Tendenz 2002. So z.B. in Osteuropa, in Asien und im Pazifischen Raum, in Lateinamerika und in der Karibik, wo gesunde Wirtschaft und besserer Service den Postverkehr anscheinend angeht haben. In grossen Teilen Afrikas und in zahlreichen Industrieländern allerdings hat er rascher abgenommen als je zuvor. «In vielen wichtigen Wirtschaftsregionen hat sich das Wachstum verlangsamte, und in einigen von ihnen dürfte sich auch die Katastrophe vom 11. September 2001 ungünstig auf den Inlands-Postverkehr ausgewirkt

haben», sagt Arne Johnson, der Programm-Manager für Postwirtschaft. «Die in Afrika verzeichneten Rückgänge sind besorgniserregend, weil dort vielfach die Anzahl der Sendungen pro Kopf ohnehin bereits gering ist. Handys und Internet-Cafés blühen und gedeihen, und besonders im städtischen Raum wird diese Art von Kommunikation zunehmend genutzt.»

In drei Vierteln der Länder, auf welche sich diese Übersicht bezieht, gibt es auch weniger Auslands-Briefpost. Da jedoch sämtliche Industrieländer anderen Ländern den direkten Zugriff zu ihrem Inlandsdienst zu ermöglichen haben, kann rechnerisch ein Teil des Auslandsverkehrs als Inlandsverkehr gesehen werden. In manchen Fällen vertrauen die Absender ihre Post auch privaten Betreibern an, die sie dann dem Postdienst eines anderen Landes als Inlandspost übergeben.

Fünf Ziele für die künftige Weltpost-Strategie

Nachdem der Verwaltungsrat (CA) letzten Oktober die fünf Ziele gutgeheissen hat, die dem Plan zugrunde liegen, der beim Kongress von Bukarest 2004 unterbreitet werden soll, nimmt die künftige Weltpost-Strategie nun Form an. Vorausgegangen waren umfassende Beratungen zwischen den Präsidenten der Kommissionen, Aktionsgruppen und Projektteams des CA und des Rates für Postbetrieb, den Mitgliedsländern und den Sprechern des Privatsektors innerhalb der Konsultativgruppe. Im Grossen und Ganzen haben sich alle Beteiligten auf die für folgende fünf Bereiche relevanten Zielsetzungen geeinigt:

- Erbringung eines Universal-Postdienstes und zugehörige Vorschriften.
- Dienstqualität und Effizienz des weltweiten Postnetzes.
- Markt- und Kundendienst-Angelegenheiten.
- Zusammenarbeit und wechselseitiges Zusammenwirken aller Beteiligten.
- Erfordernis der Umgestaltung postalischer Infrastruktur und dauerhafte Weiterentwicklung.

Diese Zielsetzungen wurden erarbeitet, um dem Auftrag des WPV gerecht zu werden und die Poststrategie von Beijing 1999 weiterzuführen. Dabei sind sämtliche Aspekte berücksichtigt worden: das immer problematischere geschäftliche Umfeld, das abnehmende Postaufkommen,

die Notwendigkeit einer Verbesserung des Postnetzes und die Anliegen der Entwicklungsländer.

Das Internationale Büro wird nun postpolitische Richtlinien und Programme für Regierungsbehörden und Postverwaltungen sowie für die Ständigen Organe des WPV erstellen. Sein für den Kongress bestimmter Vorschlag wird dem CA und dem Rat für Postbetrieb im Februar 2004 vorgelegt und dann, zur Annahme beim Kongress von Bukarest, den Mitgliedsländern übermittelt werden.

Extraterritoriale Auswechslungsämter: Zunächst einigen

Bei der Oktobertagung des Verwaltungsrates (CA) wurde eine Resolution verabschiedet, derzufolge alle öffentlichen Postbetreiber, die in einem anderen Mitgliedsland des WPV ein extraterritoriales Auswechslungsamt (ETOE/BEE) einrichten wollen, zuvor die Genehmigung des Gastlandes einzuholen haben. Diese von Japan eingereichte Resolution war Gegenstand der ersten Abstimmung, die vom derzeitigen CA durchgeführt wurde. 33 der 41 CA-Mitglieder waren dafür, und daher wird diese Regel ad interim bis zum Kongress von Bukarest 2004 einzuhalten sein.

2001 hatte der CA eine Resolution mit dem Zweck verabschiedet, die Interessen der Bestimmungsländer gegen ETOE-Postsendungen abzusichern. Einige Postunternehmen hatten sich damals bereit erklärt, deren Annahme und Zustellung gegen Entrichtung von Endvergütungen oder auch gemäss entsprechenden Abkommen über Direkteinlieferung zu den jeweiligen Inlandsentgelten zu tätigen, andere wieder verwarren sich dagegen. Da es sich bei den ETOEs um Auswechslungsämter handelt, die von Postbetreibern ausserhalb ihrer eigenen Länder errichtet werden, führen manche WPV-Mitglieder ins Treffen, dass man diese als kommerzielle Einrichtungen betrachten sollte, und nicht so sehr als Dienststellen, die vertragsgemäss die aus den Urkunden des WPV erwachsenden Verpflichtungen der Länder zu erfüllen haben. Weltweit bestehen etwa 90 solcher Auswechslungsämter.

Der Rat für Postbetrieb und der Verwaltungsrat werden sich mit dieser Angelegenheit weiter beschäftigen, damit sich der Weltpostkongress von Bukarest 2004 mit Empfehlungen für oder gegen die Legitimierung der ETOEs befassen kann.

Endvergütungen unterwegs

Im Laufe der letzten Monate, besonders während der Oktobertagung des Verwaltungsrates (CA), sind in Erledigung des vom Kongress von Beijing 1999 erteilten Auftrags, ein länderspezifisches System für kostendeckende Endvergütungen zu erstellen, bemerkenswerte Fortschritte erzielt worden. Bei einem erfolgreichen, dreitägigen Workshop der Aktionsgruppe für Endvergütungen (TDAG/GAFT) konnten die ursprünglich acht Varianten auf einen Nenner gebracht werden, der nun als Ausgangsbasis für die Ausarbeitung eines konkreten Vorschlags an den Kongress dienen soll.

Die Mitglieder des TDAG-Projektteams hatten bei ihrem Treffen in Brasilien, im August 2003, sieben Vorschläge zu begutachten. Ein achter kam nach dem Round Table der Ständigen Arabischen Postkommission in Rabat (Marokko) hinzu. Im September, in Brüssel, tagte die Konvergenz-Gruppe für Endvergütungen, und dort gelang es den Verfassern der verschiedenen Vorschläge, diese zusammenzufassen und auf drei zu reduzieren. Nach gründlicher Erörterung dieser drei Varianten beim Oktober-Workshop wurde eine davon als Basis ausgewählt.

Gary Halpin (Kanada), Präsident der TDAG, führt dazu aus: «Jeder der drei Entwürfe fand Zustimmung. Jeder hatte seine Vor- und Nachteile. Gestützt auf die Ausgangsbasis wird es der Konvergenz-Gruppe möglich sein, einen der Entwürfe als Grundlage zu sehen und die Vorteile der übrigen einzubauen. Die Auswahl der Bestandteile und die Bewältigung des Übergangs werden noch viel Arbeit kosten. Doch vertraue ich darauf, dass wir auf dem richtigen Weg sind und unserem Auftrag gerecht werden können.»

Die Konvergenzgruppe ist im November noch einmal zusammengetreten, um einen Vorschlag zu formulieren, der beim weltweiten Runden Tisch am 2. und 3. Februar 2004 zur Sprache kommen wird. Eine Woche später soll er dem Verwaltungsrat und dem Rat für Postbetrieb vorgelegt werden.

Neues von den GATS-Verhandlungen

Bei einem während der CA-Tagung 2003 abgehaltenen Seminar wurden die Mitglieder des WPV und die Vertreter des privaten Sektors über den letzten Stand der Verhandlungen informiert, die zum Übereinkommen über den Handel mit Dienstleistungen (GATS/AGCS) bei

der Welthandelsorganisation (WTO) laufen. U.a. hörten sie einen Beitrag des Vertreters der Europäischen Kommission, François-Charles Laprevote, zum Thema des Austausches von «Nachfragen» und «Angeboten» des Postsektors zwischen den Mitgliedern der WTO. Er kam auch auf die Möglichkeit der Veröffentlichung eines «Basisdokuments» über Postvorschriften zu sprechen und erwähnte, dass man sich im Rahmen der WTO unter Umständen mit einem neuen Endvergütungssystem des WPV auseinandersetzen werde. Christian Pauletto vom Schweizer Staatssekretariat für Wirtschaftsangelegenheiten befasste sich mit der möglichen Einrichtung neuer GATS-Disziplinen, die mit Schutzmassnahmen, Subventionen und öffentlichen Märkten zu tun haben. Von Simon Lacey vom Welthandelsinstitut in Bern (Schweiz) erfuhren die Zuhörer ausserdem Neues über Methoden zur Beilegung von Streitfällen innerhalb der WTO. Die Internationale Expresskurier-Konferenz und PostEurop nahmen die Gelegenheit wahr, in der Doha-Runde für sie interessante Angelegenheiten zu besprechen. Sie erörterten auch die Erfolgsaussichten der Dienstleistungs-Verhandlungen, die bei der WTO-Ministerkonferenz in Cancún (September) gescheitert waren.

Qualitätskontrollen im internationalen Postdienst

Ab Februar 2004 werden sich an die hundert Postunternehmen an einer kontinuierlichen Kontrolle des

Postverkehrs auf nahezu 400 internationalen Verkehrsverbindungen beteiligen.

Dank Internet wird diese Initiative des WPV leicht durchzuführen und nicht kostspielig sein. Die Daten zu Aufgabe und Empfang von 4000 Testbriefen pro Woche werden zunächst separat bearbeitet und danach im Internationalen Büro zusammengeführt. Die Ergebnisse werden jeden Dienstag auf der Webseite des WPV aktualisiert und veröffentlicht. Man erwartet sich davon eine sowohl weltweite als auch regionale Übersicht der Dienstqualität im Briefpostdienst, basierend auf einem Fünftage-Standard.

Zum Zweck der end-to-end-Kontrolle werden Standardbriefe von Stadt zu Stadt gesendet. Diese Briefe müssen jeweils an sechs Tagen pro Woche aufgegeben werden. In einigen Fällen wird der diagnostische Test mittels Transpondern durchgeführt; diese ermöglichen z.B. das Verfolgen des Durchgangs von Kontrollbriefen durch Auswechslungsämter.

«Die elektronische Post wird zwar immer populärer, aber nach wie vor vermag ein herkömmliches Schreiben grosse Emotionen zu wecken», sagt Stephen Eneware von der Nigerianischen Post. «Wenn die Kunden merken, dass die Dienstqualität besser wird, kann das für die Post nur von Vorteil sein.»

Aus den Aufzeichnungen des WPV über Entwicklungsländer ist zu entnehmen, dass 50 bis 55% der Priority-Briefsendungen im Auslandsverkehr innerhalb von fünf Tagen zugestellt werden. In den Industrieländern sind die Ziffern weitaus höher.

Foto:

Edward E. Horgan Jr., Associate Postmaster General i.R. des Postunternehmens der Vereinigten Staaten von Amerika (USPS) und Präsident des Kongresses von Washington 1989, wird 2004 in Bukarest (Rumänien) Doyen des 23. Weltpostkongresses sein. Er kann auf eine mehr als 36jährige Erfahrung in den Bereichen Vollzug und Vorschriftenwesen auf Regierungsebene zurückblicken und ist mit allen Angelegenheiten des Postbetriebes gründlich vertraut. Nach Beendigung seiner Laufbahn beim USPS arbeitete er als Konsulent und Spezialist für Praktiken im globalen Postdienst.

Kathleen Mullin zum Gedenken

Die Weltpostfamilie musste von Kathleen Anne Mullin-Troy Abschied nehmen. Sie leitete im Internationalen Büro die Abteilung für Wirtschafts- und Vorschriftenwesen und starb am 16. November 2003, im Alter von 56 Jahren, an Krebs. Sie war in der Geschichte des Weltpostvereins die erste Frau, die in der Hierarchie einen derart hohen Rang eingenommen hat.

Kathleen Mullin-Troy wurde in Sacramento (Kalifornien) geboren. Nachdem sie an der Universität von Virginia Geschichte studiert und ihr Studium als Magister abgeschlossen hatte, zog sie nach Washington, DC, wo 1974 ihre Laufbahn als Postangestellte begann. Sie studierte weiter und erhielt 1979 an der George Washington-Universität ihr Magister-Diplom in Verwaltungswissenschaft. Im Jahr 1996 kam sie ins Internationale Büro des Weltpostvereins, wo sie seit 2001 in leitender Position tätig war. Unermüdlich arbeitete sie für den WPV und leistete in vielfacher Hinsicht wichtige Beiträge, z.B. auf den Gebieten der Endvergütungen, der Zollbehandlung von Postsendungen, der internationalen Antwortscheine und des neuen Clearingsystems des WPV. Seit Hamburg 1984 hatte sie an sämtlichen Weltpostkongressen teilgenommen.

Sie war Mitglied – vorübergehend auch Präsidentin – der PEO-Schwesterschaft (eine philanthropische Einrichtung, die sich für die Bildung der Frauen einsetzt), der sie viel Zeit und Energie widmete. Um sie trauern ihr Ehegatte Ted Troy aus Arlington (Virginia) und ein in Florida wohnhafter Bruder.

Die EMS-Kooperative: Wiederaufnahme des Schnellpostdienstes

«Die Kunden verlangen verlässliche, effiziente Dienste, und EMS ist ein Versprechen in dieser Richtung», erläuterte ein Delegierter aus Singapur den EMS-Dienst in einer hitzigen Debatte nach der Generalversammlung der Kooperative im vergangenen Oktober.

Alle Mitglieder der Kooperative sprachen sich zur Frage, ob der EMS-Dienst als Produkt oder als Netz zu sehen sei, offen aus. Eine Delegierte meinte, sie betrachte den EMS-Dienst sowohl als Produkt als auch als Netz, wobei es jedem Lande frei stehe, ihn seinen Bedürfnissen anzupassen. «McDonalds-Restaurants sind eine Marke, doch werden die angebotenen Produkte jeweils landesspezifisch gestaltet», sagte sie. Schweden, das den EMS-Betrieb jüngst wieder aufgenommen hat, nachdem sich das Land 1982 aus der Kooperative zurückgezogen hatte, ist der Ansicht, die Marke hätte einen ganz besonderen Wert. «In den Köpfen der Kunden ist es noch immer etwas besonderes, obwohl es mehr als zwanzig Jahre lang nicht auf dem Markt war», merkte der schwedische Vertreter an. «Daher wird es uns heute leicht fallen, den Dienst wieder aufzunehmen.» Auch wurde die Ansicht vertreten, dass sich die Mitglieder der EMS-Kooperative um stärkere Einheit und um die Schaffung eines noch besseren weltweiten Netzes bemühen sollten, sodass die Marke genau so bekannt und anerkannt werde, wie heute jene von Intel, dem Hersteller von Prozessoren. «Wir müssen ein fest verbundenes Netz schaffen, denn nur darauf bauen unsere Produkte auf. Anzubieten ist ein sicherer und erschwinglicher und vor allem wettbewerbsfähiger Dienst.»

Allen Meinungsunterschieden zum Trotz sind sich die Mitglieder ihrer Verpflichtungen dem im Jahre 1971 eingeführten EMS-Netz und -Dienst gegenüber voll bewusst. Die 126 Mitglieder der 1998 gegründeten EMS-Kooperative bemühen sich ganz besonders um die Unterstützung der Postunternehmen bei ihrer Anpassung an die rasante Entwicklung des internationalen Schnellpostmarktes in einem immer stärkerer Konkurrenz ausgesetzten Bereich.

Lasst uns den schlafenden Riesen wieder wecken!

Heute beherrschen grosse internationale Anbieter diesen Markt, doch gibt es für den EMS-Dienst sicherlich eine Marktnische. Im Jahr 2002 stieg das internationale Verkehrsaufkommen um 1,9% auf 32,7 Millionen Sendungen, im Jahr davor waren es 32,1 Millionen. Damit wurden mehr Sendungen bearbeitet und befördert, als im besten Jahr bisher, das war das Jahr 2000 mit 32,5 Millionen, ein Beweis dafür, dass sich der EMS-Dienst nach einem – möglicherweise auf den Schock vom 11. September zurückzuführenden – Rückgang von 1% im Jahre 2001 wieder im Aufwärtstrend befindet. Damals ging der Auslandsverkehr von Nordamerika um 14% zurück, und er war 2002 noch immer geringer, wenn auch nur um 6,7%.

Laut Dennis Delehanty, der nach vier Jahren im Amt gerade von der Präsidentschaft der Kooperative zurückgetreten ist, ist es den Postunternehmen und dem EMS-Dienst gelungen, einen Nischenbereich im Markt für Stücksendungen zu finden, was ihre Stärke beweist. In den meisten Ländern ist der EMS-Dienst ausserdem für Privatkunden und viele Kleinbetriebe das einzige praktische und erschwingliche Mittel für einen weltweiten Zugang zu internationalen Schnellpostdiensten.

Delehanty sieht den EMS-Dienst als schlafenden Riesen, doch ist er davon überzeugt, dass dieser Riese aufwachen und noch wettbewerbsfähiger werden kann, wenn etwas in den Bereichen Dienstqualität und Verbesserung der Netze unternommen wird. Denise Vreuls¹, Leiterin der EMS-Abteilung des WPV, die die Arbeit der Kooperative genauestens überwacht und vorantreibt, stimmt darin mit Delehanty überein. Daher hat ihre Abteilung ein Programm zur Standardisierung der Betriebsabläufe eingeführt, anhand dessen die Kooperative durchaus berechtigt ist, weitere Fortschritte zu erwarten. «Unser Ziel ist es, Spielregeln für alle zu gestalten», meinte sie.

¹ Zum Zeitpunkt der Drucklegung dieser Nummer der Zeitschrift kündigt das Internationale Büro an, dass Denise Vreuls nach sechsjähriger Tätigkeit in der EMS-Abteilung mit Januar 2004 zur Projektleiterin des Fonds für die Verbesserung der Dienstqualität ernannt wurde.

Leistungsbewertung

Die Kooperative befindet sich nunmehr auf dem richtigen Weg. Seit ihrer Gründung wurden durch die Festlegung klar definierter und messbarer Normen grosse Schritte zur Verbesserung der Dienstqualität unternommen. Ab dem zweiten Quartal 2003 wurden weltweit 74,73% aller EMS-Sendungen zeitgerecht zugestellt. 1999, als die Kooperative ihr Kontroll- und Messverfahren einführte, galt dies nur für 52,51% aller Sendungen. Die International Post Corporation (IPC) erfasst für die Kooperative die Tracking- und Tracing-Daten aller an die GXS- bzw. POST*Net-Netze angeschlossenen Mitglieder. IBM Consulting verwendet die so gesammelten Daten zur Durchführung von Kontrollen und Messungen. Die Ergebnisse werden den einzelnen Mitgliedern der EMS-Kooperative in vierteljährlichen und jährlichen Berichten zur Verfügung gestellt. Diese Berichte sind laut Denise Vreuls sehr wichtig, da «sich die gesamte Arbeit der Kooperative darauf stützt».

Die EMS-Abteilung des WPV bewertet die Dienstqualität aufgrund verschiedener Kriterien wie Tracking- und Tracing-Daten, zeitgerechte Zustellung, Reaktionszeit der Nachforschungsstellen, Vorhandensein des Logos sowie Verwendung von Strichcodes.

Besonders stolz ist Denise Vreuls jedoch auf das derzeit freiwillig von den Postunternehmen von Australien, Grossbritannien, Hongkong, Japan, der Republik Korea, Neuseeland, Singapur und den Vereinigten Staaten von Amerika eingeführten leistungsabhängigen Zahlungsverfahren. Es handelt sich dabei noch um ein Experiment, doch könnte diese Vorgangsweise zum Schlüssel für die Verbesserung der Dienstqualität werden, da den teilnehmenden Mitgliedern der Kooperative nur die ihnen zugehenden EMS-Sendungen von den absendenden Postunternehmen bezahlt werden, die im Bestimmungsland den Beförderungsstandards entsprechend behandelt wurden. «Die Hälfte aller in den Vereinigten Staaten ankommenden EMS-Sendungen fallen unter dieses leistungsabhängige Zahlungsverfahren», sagte Delehanty. «Sollten sich noch fünf oder sechs aufkommensstarke Mitglieder dem Verfahren anschliessen, gälte es für etwa 80% aller ankommenden Sendungen.» Brasilien und China haben sich bereit erklärt, das Verfahren ab Anfang 2004 anzuwenden.

Die Kooperative will den Erfassungsplan unbedingt auf den ganzen Weg der Sendungen, von der Aufgabe bis zur Abgabe ausweiten. «Zurzeit wird nur jene Strecke erfasst, die die EMS-Sendung vom Zeitpunkt ihrer Ankunft im Bestimmungsland an zurücklegt», sagte

Delehanty. «Wir wissen nicht, was damit nach Übergabe an die Fluglinien geschieht.»

Tracking und Tracing ist der Schlüssel zum Erfolg

Die Verbesserung der Qualität der Tracking- und Tracing-Daten ist besonders wichtig, meint Denise Veuls. Die Mitglieder der Kooperative planen Tracking und Tracing möglichst bis zum Jahre 2005 verpflichtend für alle Teilnehmer einzuführen. Tracking- und Tracing-Systeme verfolgen heute bereits mehr als 90% des gesamten EMS-Verkehrs, obwohl sie erst von 60% aller Mitglieder der Kooperative eingesetzt werden, aber auch von 15% Nichtmitgliedern.

Um den Mitgliedern, vor allem jenen in Entwicklungsländern, diese Massnahme möglichst kostengünstig und schmerzlos anzubieten, hat sich die EMS-Abteilung an das Zentrum für Posttechnologie gewandt um eine Vorstellung und Förderung des IPS-Leichtproduktes bei EMS-Tagungen und -Seminaren zu ermöglichen. Ein Internet-gestütztes Tracking- und Tracing-System, IPS-Leicht, ist für jene EMS-Betreiber, die bisher über kein solches System verfügen, sicherlich sehr geeignet.

Delehanty betonte, die Qualitätsverbesserung des Zustelldienstes mittels Tracking- und Tracing-Informationen sei sicherlich der Schlüssel zur Wiedergewinnung bzw. Vergrösserung des EMS-Marktanteils der Post, jedoch komme auch der Information der Kunden über die Dienstleistung grosse Bedeutung zu. Royal Mail zum Beispiel fordert sein Vertriebspersonal auf, den Kunden ihre EMS-Berichte zu zeigen und sie zu fragen, ob sie die Leistungsergebnisse der Konkurrenten kennen. «Manche Mitbewerber behaupten, sie stellen 99% aller Sendungen zeitgerecht zu, doch wer kontrolliert das?» meinte Delehanty. «Wie können wir sicher sein, dass ihre Erhebungen tatsächlich stimmen? Unsere Konkurrenten sind nicht unbedingt immer besser, was sie jedoch besser können als wir, ist sich zu verkaufen.»

Kundendienst

Doch sind das beste Netz und die beste Zustellqualität nicht viel wert, wenn sie sich nicht auf einen ausgezeichneten Kundendienst stützen können. Guter Kundendienst aber heisst die Öffnung der Kommunikationslinien. Dies gelang der EMS-Kooperative durch Einführung von Rugby, einem Internet-gestützten System zur Verbindung der internationalen Nachforschungsstellen untereinander und damit zur Beschleunigung der bei Kundenanfragen erforderlichen Informationsflüsse. Rugby, das auf einem Server der International Post Corporation läuft,

ermöglicht den Nachforschungsstellen direkten Kontakt untereinander zur Abfrage des Beförderungsstatus einer jeden EMS-Sendung. Andrew McNiven von der Neuseeländischen Post lobte die mit Rugby mögliche Verkürzung der Kommunikationsübermittlung durch Zugriff zu den Tracking- und Tracing-Systemen anderer Postunternehmen. «Rugby erlaubt es uns, noch vor Einleitung der eigentlichen Nachforschung sehr rasch den Beförderungsstatus einer Sendung festzustellen», meinte er.

Seit Ende 2001 ist dieses Verfahren an Stelle der kostenintensiven und zeitraubenden Faxe bzw. Telefonate getreten. Da die Nachrichten in Echtzeit erstellt werden, verfügen alle Mitwirkenden über die gleichen Möglichkeiten (die Reaktionsqualität hängt zeitlich einzig und allein vom Zeitpunkt des Beginns der Bearbeitung im Bestimmungsland ab, wobei natürlich öffentliche Feiertage berücksichtigt werden). Mit Unterstützung der regionalen Partner in Brasilien, China, Hongkong, Italien, Kenia,

Marokko, Senegal, Ungarn und in den Vereinigten Staaten wurden bisher 82 Mitglieder der Kooperative und fünf Distributionsleiter am System ausgebildet. Heute laufen monatlich ca. 14 000 Nachrichten über Rugby, vergangenes Jahr waren es über den gleichen Zeitraum nur 7 000.

Ehemalige Mitglieder kommen zurück

Vom Prinzip ausgehend, dass nicht gesteuert werden kann, was man nicht genau verfolgen kann, plant die EMS-Abteilung des WPV die Entwicklung von für alle Länder geltenden Normen fortzusetzen. Die Tatsache, dass Kanada und Schweden nach einigen Jahren Abwesenheit wieder in den Schoss der EMS-Gemeinschaft zurückkehren und dass es der Kooperative gelang, neue Mitglieder wie Samoa und Vanuatu aufzunehmen, ist ein deutlicher Hinweis auf den Wert dieses weltweiten Netzes. Es ist aber noch Platz für sehr viele weitere Mitglieder, meinte Denise Vreuls.

Fotos:

Abb. 1. – Jährlich werden fast 33 Millionen internationale EMS-Sendungen befördert.

Abb. 2. – Ein Zusteller des Postunternehmens von Tansania übergibt einem Kunden eine EMS-Sendung.

Abb. 3. – EMS-Marktanteile in den einzelnen Regionen.

Abb. 4. – Abteilungsleiterin Denise Vreuls (in der Mitte, stehend) im Gespräch mit Mitarbeitern der EMS-Abteilung.

Abb. 5 und 6. – Thomas Leavey, Generaldirektor des Internationalen Büros des WPV, überreicht Suresh Nasukhani als Vertreter des Postunternehmens von Hongkong und Er Sung Kheng als Vertreter des Postunternehmens von Singapur die goldene Urkunde der EMS-Kooperative für im Vierteljahresbericht hervorgehobene ausgezeichnete Leistungen.

Telematik-Kooperative: Von Ameisen und Elefanten

Kommen sie? Kommen sie nicht? Anlässlich der im Oktober in Bern abgehaltenen Tagung des Verwaltungsrates veranstaltete die Telematik-Kooperative ein eintägiges Seminar zur Vorstellung ihrer Produkte und Dienstleistungen. Nach Versand der Ankündigungen musste erst abgewartet werden, ob die 600 eingeladenen Delegierten auch kommen würden. Die Wünsche der Veranstalter erfüllten sich. Früh am Morgen schon war der kleine für die Veranstaltung reservierte Saal gesteckt voll.

Sehr rasch wurde das grosse Interesse für die Dienste der Kooperative, vor allem in den Entwicklungsländern, deutlich. Diese profitieren am meisten von solchen erschwinglichen, auf die Bedürfnisse der Post massgeschneiderten EDV-Systemen. Das Ziel der Kooperative besteht nämlich darin, möglichst kostengünstige Technologien und Dienstleistungen anzubieten, damit die Postunternehmen in aller Welt – sowohl grosse wie kleine und unabhängig von ihrem technischen Stand – ihrer Aufgabe als universelle Postdienstleister voll gerecht werden können.

Das POST*Net-Netz, das Internationale Postsystem (IPS) und IPS Light, das internationale Finanzsystem (IFS) sowie seine vereinfachte Version (STEFI), sie alle entstanden in gemeinsamen Anstrengungen einer Gruppe von Postunternehmen, die davon überzeugt waren, dass die Modernisierung der verschiedenen Dienste der Post sowohl für alle Postunternehmen als auch für ihre Kunden notwendig ist.

Mit ihren 111 Mitgliedern ist die Telematik-Kooperative zwar noch jung aber doch schon stark. Seit ihrer Gründung im Jahre 1996, haben 49 Postunternehmen IPS für das Tracking und Tracing von Postsendungen eingeführt. Bis zum ersten Quartal 2004 werden es nach Schätzungen des Zentrums für Posttechnologie (PTC) bereits 53 sein. Derzeit nutzen 31 Postunternehmen IFS und 13 STEFI (ein ausführlicher Artikel über IFS findet sich in der Nummer 3/2003 der Zeitschrift *Union Postale*).

Modernisierung der Dienste

Chokri Ellili berichtete, dass es der Tunesischen Post gelungen sei, dank der Arbeiten der Kooperative zahlreiche vornehmlich auf neue Technologien gestützte Dienste einzuführen, so in den Bereichen Logistik, Geldüber-

weisungen und elektronische Zahlungen. «Wir sind gute Schüler» ergänzte der Leiter der Abteilung für internationale Beziehungen der Tunesischen Post. Der Kooperative im Jahre 1998 beigetreten, nutzt Tunesien IPS für das Tracking und Tracing von EMS-Sendungen, Paketen und eingeschriebenen Briefen sowie IFS für elektronische Überweisungen. «Die Vorgangsweise der Kooperative war ausserordentlich hilfreich, denn von anderen Anbietern vorgeschlagene Technologien und Infrastruktur erwiesen sich entweder als zu teuer oder aber als nicht für unsere Zwecke geeignet. Ohne IPS wäre die Tunesische Post heute nicht wettbewerbsfähig.»

IPS ermöglichte es der Tunesischen Post, ihren Schnellpostdienst beizubehalten und auf diesem Gebiet im Wettbewerb mit privaten Kurierdiensten zu bestehen. Mit diesem System kann die Post Sendungen, die ihr übergeben werden, verfolgen und Informationen zu allen Sendungen erhalten, die sie aufgrund besonderer Verträge privaten Kurieren anvertraut bzw. von ihnen übernimmt.

Als erstes Postunternehmen hat die Tunesische Post das Web-Tracking von IPS angeboten. Mit diesem können die Kunden über Internet genaue Informationen über die Beförderung ihrer Sendungen abfragen.

Dienstqualität als Leitmotiv

IPS wurde in erster Linie geschaffen, um das Tracking und Tracing von EMS-Sendungen zu ermöglichen, aber laut Christiane Hervé, der stellvertretenden Vorsitzenden der Kooperative, wurde sehr bald klar, welche Bedeutung diesem Dienst auch für Kartenschlüsse und Pakete zukommt. «Die Grunddienste sind die eigentliche Daseinsberechtigung der Post. Sie muss sich voll und ganz dem Universaldienst verschreiben, sonst verliert der WPV seine Seele», erklärte Christiane Hervé weiters (sie ist bei der Französischen Post zuständig für die Betreuung der Beziehungen zum WPV und der internationalen Zusammenarbeit mit Afrika, dem Maghreb und dem Mittleren Osten). Zweifellos entwickeln sich nunmehr die Dinge in diesem Sinne. Im Jahre 2003 setzten 33% aller Postunternehmen IPS für das Tracking und Tracing verschiedener Sendungskategorien (Briefe, Pakete und EMS) ein, Ende 2000 waren es erst 22%.

«Besonders vorausschauende Postunternehmen denken sogar daran, das kostengünstige IPS an Stelle ihrer eigenen Systeme einzusetzen», meinte stolz Jean-Marie

Gassmann, Leiter des PTC. So hat die Ungarische Post in Hinblick auf die rasche Kapazitätsausweitung des von ihr seit 1998 in Anspruch genommenen IPS heuer die Entwicklung ihres eigenen Kartenschluss-Abfertigungssystems eingestellt. Magyar Posta unterstreicht weiters den Nutzen der PTC-Webseite und ihres Online-Diskussionsforums zum Gedankenaustausch zwischen Postunternehmen und zur gemeinsamen Ausarbeitung von Problemlösungen.

Mit der IPS Light-Version steht die Technologie für Entwicklungsländer noch einfacher zur Verfügung. 33 Postunternehmen setzen sie derzeit ein, doch wird diese Zahl sehr bald steigen, da die Telematik- und die EMS-Kooperative nunmehr gemeinsam für das System werben. Zur Verbesserung der Dienstqualität und Ausweitung ihres Netzes plant die EMS-Kooperative die zwingende Verpflichtung aller Mitglieder zum Einsatz eines Tracking- und Tracing-Systems bis zum Jahr 2005. Das ist natürlich für das IPS ein grosser Vorteil. Den Entwicklungsländern, die dies brauchen, wird die Finanzierung der Beschaffungskosten für die Einführung dieses Systems über den Fonds zur Verbesserung der Dienstqualität zur Verfügung gestellt.

Einigkeit macht stark

Für den Schweden Stefan Lindholm, interimistischer Vorsitzender der Kooperative und Vorsitzender der Gruppe von Benützern hoch entwickelter elektronischer Dienste (AESUG) liegen Stärke und Wert der Kooperative in ihrer Arbeit zum Vorteil aller daran Interessierten. «Wir werden unser Monopol für Postdienste früher oder später verlieren», meinte er. «Um konkurrenzfähig zu bleiben, müssen wir die Zusammenarbeit der Postunternehmen nutzen. Gemeinsam sind auch die kleinsten Postunternehmen in der Lage so vorzugehen, wie grosse. Es ist ja allgemein bekannt, dass fünf Ameisen stärker sind als vier Elefanten.»

In ihrem Ende 2003 vorzulegenden Aktionsplan wird die Kooperative besonders auf das weit verzweigte Postnetz und auf die Bedeutung der aktiven Beteiligung der Mitglieder hinweisen. Laut Christiane Hervé ist dies der wesentliche Punkt. «Um allen Postunternehmen die Möglichkeit zu bieten, ihren Kunden in aller Welt Basisdienste zur Verfügung zu stellen, müssen alle aktiv zusammenarbeiten. Sicherlich kann man jedem einen Stuhl hinstellen und etwas auf seinen Teller legen, doch müssen sich die Postunternehmen auch an den gedeckten Tisch setzen.»

Sich zu Tisch zu setzen bedeutet für die Postunternehmen nicht nur, ihren finanziellen Verpflichtungen nachzukommen, sondern auch, sich durch die erforderlichen Tests und Anpassungen an der Entwicklung zu beteiligen. Diese Rolle fällt vor allem den Postunternehmen in Industrieländern zu. So hat die Australische Post die Versionen 3 und 4 des IPS gründlich ausgetestet, die Französische Post ihrerseits hat durch Unterstützung der ersten Versuchsreihen zwischen Frankreich und Marokko eine wesentliche Rolle bei der Inbetriebnahme des IFS-Systems in den frankophonen Ländern Afrikas gespielt.

Innovation ist der Schlüssel zum Erfolg

Die zur Erprobung der technischen Arbeiten der Kooperative geschaffenen drei Benutzergruppen – die Benutzergruppe internationaler Postdienste (IMSUG), die Benutzergruppe internationaler Finanzdienste (IFSUG) und die Benutzergruppe hoch entwickelter elektronischer Dienste (AESUG) – fördern die Teilnahme im Rahmen der Kooperative sowie die Innovation. Sie verfolgen die technischen Fortschritte genau, befassen sich aber auch intensiv mit Neuerungen zur Vorbereitung der Postunternehmen auf künftige Herausforderungen. Dies gilt vor allem für die AESUG. Lindholm interessiert sich besonders für die bereits von einigen grossen Postunternehmen eingesetzte elektronische Freimachung für die der WPV bereits eine internationale Norm ausgearbeitet hat. Das PTC kooperiert mit diesen Postunternehmen um das neue Freimachungsverfahren möglichst breiten Kreisen zugänglich zu machen. «Der Briefkasten darf nicht länger einzige Zustellmöglichkeit sein. Wir müssen ein Mittel finden, unsere Kunden an ihrem Arbeitsplatz zu erreichen», meinte er. «Die Zusammenarbeit der Postunternehmen muss unbedingt auch den virtuellen Handel erleichtern.»

Unterstützung an sieben Tagen der Woche

Die Mitglieder der Telematik-Kooperative erhalten jederzeit technische Unterstützung nachdem sie sich für eine der angebotenen Technologien entschieden haben. Auf der untersten Stufe stehen vier regionale Helpdesks (RSCs) zur Verfügung, in Montevideo (Uruguay), in San Juan (Puerto Rico), Singapur und Dar es Salaam (Tansania). Ihr Personal – Bedienstete des Postunternehmens bzw. der Engeren Vereine – spricht selbstverständlich die örtliche Sprache, begleitet die Vertreter des PTC bei deren Besichtigungstouren und sorgt allenfalls auch für die erforderlichen Ausbildungsmassnahmen.

Anfang 2004 wird das PTC mit Unterstützung der RSCs von Montevideo und Singapur an sieben Tagen der Woche 24 Stunden am Tag für Notfälle zur Verfügung stehen. Mit Einführung eines Kundenkontakt-Instrumentariums erhalten die Mitarbeiter der regionalen Helpdesks dann Zugriff zu allen beim PTC verfügbaren Informationen über Kunden. Sie erhalten aber auch zusätzliche Schulungen, die es ihnen ermöglichen, alle Fragen über

die in aller Welt eingesetzten Telematikprodukte und -dienste zu beantworten, was heute noch nicht unbedingt der Fall ist. Unterstützung ist, wie gesagt, die Seele der Kooperative und sollte niemals vergessen werden. So sagte Christiane Hervé: «Die Verwendung von Software ist nicht so einfach wie das Öffnen einer Konservendose. Zur Unterstützung unserer Mitglieder, unserer Kunden, brauchen wir unbedingt ein kompetentes Umfeld.»

Fotos:

Abb. 1. – Mit ihren 111 Mitgliedern ist die Telematik-Kooperative zwar noch jung, aber doch schon stark.

Abb. 2. – Australischer Postbediensteter bei der Datenerfassung mittels IPS-System.

Abb. 3. – Dank IPS kann die Tunesische Post ihren Schnellpostdienst unter den gleichen Bedingungen durchführen wie private Kurierunternehmen.

Abb. 4. – Mit Unterstützung der Benutzergruppe hoch entwickelter elektronischer Dienste bemüht sich die Kooperative, das elektronische Freimachungsverfahren möglichst den Postunternehmen in aller Welt zugänglich zu machen.

Abb. 5. – Stefan Lindholm, interimistischer Vorsitzender der Telematik-Kooperative: «Der Briefkasten darf nicht länger einzige Zustellmöglichkeit sein. Wir müssen ein Mittel finden, die Kunden an ihrem Arbeitsplatz zu erreichen.»

Abb. 6. – 31 Postunternehmen führen elektronische Postanweisungen mittels IFS durch, 13 mittels der vereinfachten Version STEFI.

Nachhaltige Postentwicklung: Tansania auf dem richtigen Weg

Es ist nicht einfach, eine wirksame Postreform in die Wege zu leiten. Es erfordert Planung, Ressourcen, schwierige Entscheidungen und vor allem volles Engagement seitens verschiedenster Beteiligten. Noch schwieriger aber ist die Erhaltung der mit einer Reform erzielten Ergebnisse. Politische und wirtschaftliche Veränderungen, stark schwankendes Sendungsaufkommen, Probleme in der Arbeitswelt, Ersatz durch elektronische Medien, unregelmäßiger Wettbewerb und viele andere Faktoren können sich auch auf eine ausgezeichnet geplante Reform katastrophal auswirken. Obwohl die Postreform ein relativ neues Phänomen ist, haben sich einige Initiativen auch über längere Zeiträume hinweg hervorragend bewährt. Tansania ist dafür ein gutes Beispiel.

Allen Schwierigkeiten zum Trotz ist das Postreformprojekt in Tansania, eine der ersten von der Weltbank-Gruppe geförderten Initiativen dieser Art, weiterhin sehr erfolgreich. Seit der Schaffung des unabhängigen Tansanischen Postunternehmens Tanzania Posts Corporation (TPC) im Jahre 1994 ist laufend eine Verbesserung der Produktivität, der Dienstqualität, des Sendungsaufkommens, aber auch der Angebotspalette festzustellen. Bemerkenswert ist die Tatsache, dass das Unternehmen für die Bereitstellung des Universaldienstes der Post keine Subventionen der Regierung erhält, was angesichts der schwachen wirtschaftlichen Lage von Tansania (Bruttoinlandsprodukt je Einwohner etwa 610 USD im Jahre 2001), des kleinen Postmarktes (weniger als eine Sendung je Einwohner und Jahr) und der Bevölkerungsstruktur (mehr als 70% aller Tansanier leben auf dem Land) sicherlich nicht selbstverständlich ist.

Warum kam es in Tansania trotz all dieser Hemmnisse zu einer nachhaltigen Postreform? Hier spielen unterschiedliche Faktoren eine Rolle.

Starkes Regulierungsumfeld

Nachhaltigkeit der Postreform erfordert gesunde gesetzliche Grundlagen und eine klare Aufgabenteilung zwischen den wichtigsten am Postgeschehen Beteiligten. Die Regierung von Tansania hat im Jahre 1993 durch Erlass einer Reihe neuer Post- und Kommunikationsgesetze die rechtlichen Grundlagen für die Postreform geschaffen. Mit diesen Gesetzen kam es zur Trennung der damaligen Tansanischen Post- und Fernmeldegesellschaft in zwei eigenständige Unternehmen unter der Kontrolle einer un-

abhängigen Regulierungseinrichtung, der Tansanischen Kommunikationskommission (Tanzanian Communications Commission – TCC). Regulierungsaufgaben werden von mehreren Organen wahrgenommen. Das Kommunikations- und Transportministerium legt die Politik fest und ist in manchen Fällen auch Schiedsstelle. Der TCC obliegt die Vergabe von Lizenzen und die Festlegung der Entgelte, der Präsidialkommission für Reformen des quasi staatlichen Sektors (Presidential Parastatal Sector Reform Commission – PPSRC) die Genehmigung von Anleihen der Post und die Vertretung der Kunden, dem Tansanischen Postunternehmen schliesslich die Erbringung der Universaldienste der Post und die Erfüllung der mit der Regierung geschlossenen Verträge. Dieser Rahmen ist seit 1993 zwar geringfügig geändert worden, doch ist er noch immer eine gesunde Grundlage für die Entwicklung des Postsektors in Tansania.

Zuverlässige Leistungsindikatoren

Ist einmal der gesetzliche Rahmen geschaffen, gilt es, die Entwicklung und den Schwung der Reform zu erhalten. Dazu besteht in Tansania ein detaillierter Leistungsvertrag zwischen TPC, PSRC und TCC. Diesem Vertrag gemäss werden die Dienstleistungen der TPC fünffach bewertet: nach Geschwindigkeit (ein bestimmter Prozentsatz innerstädtischer und zwischenstädtischer Sendungen sind innerhalb der vertraglich festgelegten Anzahl von Tagen zuzustellen), Sicherheit (Beraubungen dürfen ein festgelegtes Niveau nicht übersteigen), Gewinn (die TPC muss einen festgelegten Gewinn vor Steuer abwerfen), Wachstum (jährlich ist ein bestimmter Aufkommenszuwachs zu erzielen) und Kundenzufriedenheit (Kundenbeschwerden bei TPC und TCC dürfen am Aufkommen gemessen einen bestimmten Prozentsatz nicht übersteigen).

Die Leistungsergebnisse werden von einer unabhängigen Drittpartei erhoben und sehen für Vorstand und Verwaltungsrat Prämien für Ergebnisse über Ziel und Geldstrafen für Nichterreichen der Vorgaben vor.

In der Postfamilie gibt es aber nicht nur in Tansania einen solchen Leistungsvertrag, zahlreiche andere Postunternehmen haben ähnliche Vereinbarungen mit ihren zuständigen Ministerien und Regulierungsbehörden getroffen. Viele Postreformprojekte umfassen ebenfalls Leistungsindikatoren. Einmalig ist in Tansania jedoch die Haftungsebene, da die Erreichung der Ziele mit

unmittelbaren finanziellen Folgen für Unternehmen und Verwaltungsrat verbunden ist. Wichtiger noch ist die Tatsache, dass diese Leistungsindikatoren allen Beteiligten, auch den Kunden, konkrete Zielvorgaben und entsprechende Erhebungsmittel in die Hand geben.

Eine laufende Verpflichtung

Das Postreformprogramm in Tansania war Teil eines grossen Regierungsprogramms zur Modernisierung und Steigerung der Effizienz der öffentlichen Dienste. Tatsächlich begann die Restrukturierung der Post als Teil eines grösseren Telekommunikationsprojekts, doch hielt die Regierung auch die für den kostendeckenden und autonomen Betrieb der TPC erforderlichen Mittel bereit. Auch in den Folgejahren wurden die Reformbemühungen fortgesetzt, wie die Fortschreibung der ursprünglichen Leistungsvereinbarung und die weitere finanzielle Überlebensfähigkeit des Tansanischen Postunternehmens deutlich beweisen.

Die Beibehaltung der Vorteile der Postreform Tansanias dürfte in naher Zukunft noch grössere Anforderungen an das Unternehmen stellen. Die Entwicklung des Postsektors brachte immer mehr legale und illegale Privatbetreiber auf diesen nunmehr für die Konkurrenz interessanten Markt. Die gewinnbringendsten Teile der Produktpalette – Rechnungen von Versorgungsunternehmen und Kontoauszüge – dürften ausserdem durch elektronische Lösungen verdrängt werden. Schliesslich ist noch zu erwähnen, dass es der TPC bisher gelang, ihr finanzielles Gleichgewicht zu erhalten, doch dürfte es schwierig sein, ohne zusätzliche Beiträge privater Investoren in den Betrieb, Kapital für Wachstum und Entwicklung zu finden.

Die Zukunft der Postreform in Tansania

Lucian Minde, Generaldirektor der Tansanischen Post, ist der Meinung, dass die Gewinnmargen nicht ausreichen und dass weiteres Kapital zur Finanzierung neuer Technologien und Einrichtungen erforderlich sein wird, um neue Geschäftsmöglichkeiten zu eröffnen. Die Bereitstellung des Universaldienstes der Post für eine Bevölkerung von nahezu 35 Millionen auf einem Gebiet von mehr als 900 000 Quadratkilometern ist seiner Ansicht nach an sich schon eine grosse Herausforderung. Derzeit hat ein Postamt 60 000 Einwohner zu versorgen. Der Gewinn belaufe sich je nach Umsatz auf 2,5 bis 5%, doch sei nunmehr der Zeitpunkt für die Regierungen gekommen, das

Unternehmen mit entsprechenden finanziellen Mitteln auszustatten, meint der Generaldirektor weiter.

Zum Zeitpunkt der Drucklegung dieser Nummer der Zeitschrift sollte die Regierung über die Zukunft des Tansanischen Postunternehmens entschieden haben, wobei vier Vorschläge zur Auswahl stehen. Erstens könnte das Gesetz im Sinne einer grösseren Unabhängigkeit der Post geändert werden, die es ihrem Management erlaubt, bei Banken Finanzierungsanträge zu stellen, was derzeit ohne ausdrückliche Zustimmung des Finanzministeriums nicht möglich ist. Laut Minde vertrauen Regional- und grössere Banken in Tansania dem Postunternehmen und wären bereit, in diesen Sektor zu investieren. «Einige Banken zählen zu unseren grössten Kunden, sie kennen uns daher aus erster Hand», meint er. Dieses Vertrauen ermöglichte der TPC die EDV-Ausstattung ihrer Postschalter, die Einrichtung eines Datenerfassungsnetzes und den Ankauf von Satellitenfrequenzen im Rahmen eines von der Ostafrikanischen Entwicklungsbank geförderten Regionalprojektes gemeinsam mit Kenia und Uganda. Ausserdem hält die Post weiterhin 30% Anteile an der Postsparkasse, die in den letzten acht Jahren Gewinne erzielt und damit Dividenden an die Regierung ausgeschüttet hat.

Der zweite der Regierung vorgelegte Vorschlag betrifft die Umwandlung des öffentlichen Unternehmens in eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung. Die Regierung könnte aber auch die kommerziellen Postdienste (Kurierdienste) von den gesellschaftlich relevanten Postdiensten (Grunddienste und Paketdienst) trennen. Für den kommerziellen Teil müssten laut Minde neue Partner gefunden werden, während die Regierung die sozialen Dienste subventionieren sollte. Schliesslich könnte sich die Regierung überhaupt für eine volle Privatisierung des Postdienstes entscheiden.

Definition der Rolle des Staates

Wie auch immer die Entscheidung ausfällt, erklärt Minde, die Post dränge auf eine Strategieentscheidung der Regierung mit der die öffentlichen Aufgaben der Post klar festgelegt werden, da das Unternehmen derzeit mit einer Lizenz der Regulierungsbehörde ausgestattet ist, die über 25 Jahre läuft und das TPC berechtigt und verpflichtet, Postdienste im ganzen Lande anzubieten. Doch kommt immer mehr Konkurrenz auf den Markt.

Um die Auswirkungen dieser Wettbewerbssituation abzufedern, ist das TPC mit einigen Privatkurieren strategische Partnerschaften eingegangen. Heuer zum Beispiel

schloss die Post eine Vereinbarung mit DHL über die Zustellung von Auslandssendungen in Ländern, in denen das EMS-Netz noch besonders schwach entwickelt ist. Dafür stellt TPC Inlandssendungen für DHL zu. «Diese Zusammenarbeit führte zu einer Aufkommenssteigerung im ankommenden Verkehr», erklärt Minde. «Wir sind davon überzeugt, dass sich dies günstig auf die Einnahmen der Post aus dem Kuriermarkt auswirken wird.»

Betrachtet man Leistungen der Vergangenheit als Hinweis auf künftige Anpassungsfähigkeit, haben alle in Tansania im Postbereich tätigen Unternehmen bereits bewiesen, dass sie sich der Herausforderung erfolgreich stellen werden. Gesunde rechtliche Grundlagen gepaart mit Verantwortungsbewusstsein und Engagement hat es diesen «Pionieren» der Post ermöglicht, eine wirksame Formel für eine nachhaltige Postreform zu finden.

Fotos:

Abb. 3. – Im Jahre 2002 stieg das Auslandsbriefaufkommen in Tansania im Vergleich zum Vorjahr um 6,9%, im Inlandsverkehr dagegen kam es zu einem Rückgang um 1,5%.

Abb. 4. – Lucian B. Minde, Generaldirektor des Tansanischen Postunternehmens.

Ein Interview mit André Ouellet, Präsident und Generaldirektor der Kanadischen Post

Seit André Ouellet 1996 Präsident des Verwaltungsrates der Kanadischen Post wurde (er übte diese Funktion bis zu seiner Berufung an die Spitze des Unternehmens im Jahre 1999 aus), hat das Postunternehmen von Kanada frischen Wind in den Segeln. Man könnte sagen, die Post liegt André Ouellet im Blut. Als er noch Bundesminister für Postangelegenheiten war, hat er 1981 die Kanadische Postgesellschaft ins Leben gerufen. Und die Post zeigte sich im Laufe der seither vergangenen dreiundzwanzig Jahre so wandlungsfähig wie ein Chamäleon. Lange Zeit hindurch hatte sie defizitär und erfolglos gearbeitet. Heute erzielt sie Gewinne (71 Millionen CAD, bei Gesamteinnahmen von 6.154 Millionen), steht auf gutem Fuss mit den Gewerkschaften und hat sich kopfüber in den elektronischen Handel gestürzt, indem sie 1999 den ersten elektronischen Briefkasten der Welt einrichtete. *Union Postale* wollte dem Erfolgsgeheimnis auf den Grund kommen.

***Union Postale:* Seit acht Jahren erzielt die Kanadische Post ständig Gewinne. Wie ist das möglich?**

André Ouellet: Es hat Jahre gedauert, bis wir so weit waren. Bevor die Kanadische Post zu einer staatlichen Gesellschaft wurde, hatten Konflikte mit den Gewerkschaften fast alljährliche Streiks zur Folge gehabt und die finanziellen Verluste besorgniserregende Formen angenommen. Die Regierung musste damals zunächst dafür sorgen, dass der Postdienst zuverlässig funktionierte. So hat das Postmanagement das Einsammeln, Sortieren und Zustellen der Sendungen neu organisiert und das «Tracking & tracing» eingeführt. In den 80er Jahren hat Kanada als weltweit erste Postverwaltung ihren Dienst durch ein postfremdes Unternehmen anhand fester Normen bewerten und die Bewertungsergebnisse veröffentlichen lassen.

Seit ungefähr zehn Jahren nützen wir unser äusserst leistungsfähiges Zustellnetz zur Erbringung von Dienstleistungen, die den Ansprüchen unserer Kunden gerecht werden. Wir haben die Xpresspost eingerichtet, die zuverlässig funktioniert und billiger ist als der von den Privatkurieren angebotene Dienst. Xpresspost hat einen unglaublichen Aufschwung genommen und bereits an Konkurrenten verlorene Marktanteile wieder zurückgebracht. 1981 brachten die nicht monopolisierten Dienste unserem Unternehmen weniger als 25% seiner Einkünfte

ein, heute fast die Hälfte. Diese Einnahmen, d.h. 2,2 von insgesamt 2,7 Milliarden, stammen zum Grossteil aus dem Paket- und Kurierdienst. Sie bilden die finanzielle Grundlage unseres Unternehmens, ohne die wir die in den letzten acht Jahren verzeichnete Umkehr nicht geschafft hätten. Seit 1989 zahlt die Kanadische Post an ihren Aktionär, die Bundesregierung, Dividenden, Steuern und sonstige Beträge in der Höhe von insgesamt mehr als 400 Millionen CAD.

Selbstverständlich verdankt unser Unternehmen seinen Erfolg auch ganz besonders seinen 60 000 Mitarbeitern, die ihm dabei geholfen haben, den zunehmenden Ansprüchen unserer Kunden entgegenzukommen.

***Union Postale:* Seit drei Jahren stellt sich die Kanadische Post von Grund auf um. Inwieweit trägt diese Umstellung zur Verbesserung von Leistung und Ertrag bei?**

André Ouellet: Diese Umstellung ist für die Zukunft der Kanadischen Post von ausschlaggebender Bedeutung. Wir haben damit im Januar 2000 begonnen, und zwar mit der Vereinheitlichung unserer EDV-Systeme. Wir hatten 78 davon – jetzt nur noch eines, auf SAP-Basis. In weiterer Folge haben wir unsere Geschäftsmethoden völlig umgestellt und damit das Leistungsangebot für die Kunden interessanter gestaltet. Derzeit haben wir gerade die Reorganisation unserer Zustellverfahren in dem Sinne abgeschlossen, dass die Kunden nunmehr besser über die Beförderung ihrer Sendungen unterrichtet werden können. Zu diesem Zweck mussten wir unser «Tracking & tracing»-System verbessern und die modernste Technologie zur Einführung von Digitalunterschriften und Erfassung von Daten auf Paketen nützen.

2004 sind andere Sektoren an der Reihe, immer mit dem Ziel, im Interesse verbesserten Kundendienstes kohärente und integrierte Verfahren zu entwickeln.

***Union Postale:* Die Kanadische Post hat kürzlich einen Vertrag mit der einflussreichsten Gewerkschaft geschlossen. Was bedeutet dieser Vertrag grosso modo für das Unternehmen und seine Mitarbeiter?**

André Ouellet: Dieser Vertrag bedeutet einen wichtigen Wendepunkt. Es wurde hart verhandelt, und mehrmals waren wir fast am Scheitern. Beide Seiten erkannten jedoch, dass ein Streik verheerende Folgen haben würde.

Unsere Kunden hätten sich in einem nie zuvor erlebten Ausmass den elektronischen Medien zugewandt, und ein Teil des Postvolumens hätte unwiederbringlich verloren gehen können.

Schliesslich konnte doch ein Vertrauensklima geschaffen werden, das für eine Einigung ausreichte. Der Vertrag gilt für vier Jahre und wird für alle ständigen Mitarbeiter, die Mitglieder der Gewerkschaft sind, Gehaltserhöhungen und gesicherte Arbeitsplätze bedeuten. Wir haben uns ausserdem bereit erklärt, 6000 auf dem Land und im Einzugsgebiet der Städte tätigen Postboten als Vollzeitbedienstete anzuerkennen, was für die Gewerkschaft ein grosser Gewinn ist. Wir unsererseits werden auf dieser Vertragsgrundlage die Kosten der ständig steigenden Sozialausgaben besser im Auge behalten können. Auch die Arbeitsbedingungen werden flexibler, und das ist für uns zur Verbesserung unseres Zustelldienstes für Päckchen und Pakete wichtig. Solche Veränderungen sind einfach nötig, wenn wir Zukunft und Erfolg unserer Auslieferungstätigkeit sichern wollen.

Union Postale: Die Beziehungen mit den Gewerkschaften waren früher einmal nicht gerade harmonisch zu nennen, doch seit einigen Jahren läuft alles viel besser. Wie erklären Sie sich das?

André Ouellet: Ich bin sehr stolz auf die Fortschritte, die seit meinem Eintritt bei der Kanadischen Post diesbezüglich erzielt werden konnten. Wir unterhalten derzeit dynamische Beziehungen und führen konstruktive Gespräche. In den 80er Jahren waren die Kontakte zwischen dem Management der Kanadischen Post und ihren Gewerkschaften durch häufige Streiks, eine militante Einstellung der Gewerkschaften und durch Mangel an Vertrauen gekennzeichnet; heute ist das Schnee von gestern. In den letzten fünf Jahren ist es uns gelungen, mit unseren vier grössten Gewerkschaften zwei Übereinkommen zu schliessen, und wir haben acht Kollektivverträge unter Vermeidung jeglichen Streiks ausgehandelt. Das ist einzigartig in der Geschichte unseres Unternehmens.

Wir haben uns gewaltig angestrengt, mit unseren Gewerkschaften gut auskommen und Verständnis für die Lage unseres Unternehmens wecken zu können. Doch müssen wir auch anerkennen, dass keine solche Annäherung möglich gewesen wäre, wenn sich die Gewerkschaftsführer nicht aufgeschlossen gezeigt hätten. Sie bemühen sich um eine Gesamtsicht der Dinge und arbeiten mit uns zusammen an einer langfristigen Wahrung der Interessen unserer Mitarbeiter. Gemeinsam wollen wir auch im 21. Jahrhundert dafür sorgen,

dass die Kanadische Post so aktiv bleibt, wie sie es nun geworden ist.

Union Postale: Vom 10. bis zum 12. Dezember 2003 findet in Genf der erste Weltgipfel zum Thema der Informationsgesellschaft statt. Was kann die Post tun, um eine Brücke zwischen den Industrieländern und den Entwicklungsländern zu schlagen?

André Ouellet: Die Postdienste sind ein wesentlicher Bestandteil des weltumspannenden Kommunikationsnetzes. Wir können Postsendungen nicht nur in Grossstädten, sondern ebenso in entlegenste Dörfer zustellen, das ist unsere grosse Stärke. Der Päckchen- und Paketverkehr nimmt derzeit aufgrund von on-line-Transaktionen gewaltig zu. In diesem Zusammenhang muss die Post den Kunden deutlich machen, dass sie allein in der Lage ist, sicherzustellen, dass überall, und wirklich überall, jede Einzelperson und jede Firma erreicht werden kann. Schliesslich dürfen wir auch keinesfalls kleinkariert denken und müssen unsere Leistungspalette derart erweitern, dass wir jeden Aspekt der Beförderungstätigkeit im Interesse unserer Kunden berücksichtigen können.

Union Postale: Welche Strategie verfolgt die Kanadische Post im Zusammenhang mit der neuen Digital-Wirtschaft?

André Ouellet: Wir wollen die herkömmliche Post zu einer elektronischen Post machen. Gemessen an der Gesamtbevölkerung von Kanada ist der Kundenkreis noch nicht sehr gross, doch der Trend zu den elektronischen Diensten läuft langsam an. Er wird meines Erachtens unvermeidlich um sich greifen, und die Kanadische Post wird bereit sein, sobald sich die neuen Gewohnheiten einbürgern.

Als wir 1999 die E-Post gründeten, haben wir auch den ersten elektronischen Briefkasten der Welt eingerichtet, d.h. den Kunden die Möglichkeit geboten, in aller Sicherheit ihre Rechnungen über das Internet zugesendet zu erhalten und zu bezahlen. E-Post-Kunden finden – streng vertraulich behandelte – Kontoauszüge, Werbematerial, Kataloge und Rechnungen in ihren elektronischen Briefkästen vor. Jeder dieser digital übermittelten Artikel ist mit einem elektronischen Stempel versehen, der seine Unversehrtheit garantiert und Datum sowie Uhrzeit seines Empfangs zeigt. Derzeit wird dieser Dienst in Kanada von nahezu 300 000 Privatpersonen und von etwa hundert Firmen in Anspruch genommen. Für uns ist und bleibt er strategisch zu betreiben, und er steht für die seit jeher für die Post charakteristische

Neutralität, vertrauliche Behandlung und Sicherheit. Ausserdem schafft er uns einen festen Platz in der in voller Entwicklung begriffenen Welt der elektronischen Transaktionen und gleicht die im Bereich der Briefpost verzeichneten Rückgänge aus. Im Vorjahr haben wir uns ausserdem mit CGI zusammengetan, einer weltweit führenden Firma für Technologielösungen. Unter der Bezeichnung «Innovapost» bieten wir gemeinsam den Filialen der Kanadischen Post, den Kunden und auch ausländischen Postunternehmen Informatikdienste und elektronische Verfahren an.

Union Postale: Wie reagiert die Öffentlichkeit auf die elektronischen Dienste der Kanadischen Post?

André Ouellet: Viele Kunden benützen unsere Webseite, um sich über Postleitzahlen zu informieren, das nächstgelegene Postamt herauszufinden, Postentgelte zu berechnen, den Weg ihrer Sendungen zu verfolgen oder nachzusehen, wie sie on-line kaufen oder verkaufen können. Die Geschäftskunden bedienen sich häufig des on-line-Business-Centers, wo sie unter sicheren Bedingungen elektronisch bestellen, Frachtpapiere ausfüllen oder ihr Konto führen können. Das klingt nicht gerade überwältigend, doch mussten solche Arbeiten früher über Call-Centers oder auf anderem, kostspieligerem Wege erledigt werden.

Besonders die Sicherheit im Internet macht vielen Menschen nach wie vor Sorgen. Einerseits haben sie Hemmungen, Finanzdaten über das Internet zu leiten, andererseits fürchten sie eine Überschwemmung durch unerwünschte E-Mails («Spams», wie man sie üblicherweise nennt). E-Post hat hier einen bemerkenswerten Vorteil zu bieten: jede unerwünschte Sendung wird automatisch blockiert und Werbematerial den Kunden nur über deren ausdrücklichen Wunsch übermittelt.

Union Postale: Wie sehen die wesentlichsten Bedürfnisse der Geschäftskunden aus? Was tut die Kanadische Post zu deren Befriedigung?

Fotos:

Abb. 1. – André Ouellet, seit 1999 Präsident und Generaldirektor der Kanadischen Post.

Abb. 3. – Durch bessere Kommunikation konnten die Beziehungen mit den Gewerkschaften, die mehr als 66 000 Mitarbeiter vertreten, ausgebaut werden.

Abb. 4. – Im Jahr 2002 hat die Kanadische Post 9,8 Milliarden Sendungen bearbeitet.

Abb. 5. – Bei der Umgestaltung ihres Unternehmens hat die Kanadische Post technologische Neuerungen eingeführt: Digital-Unterschrift und Erfassung von Paketdaten.

André Ouellet: Angesichts ihres von schärfster Konkurrenz geprägten Umfeldes verlangen die Kunden nach einfachen, massgeschneiderten und billigen Leistungen. Immer mehr Unternehmen wenden sich an die Kanadische Post, weil wir allen diesen Kriterien gerecht werden. Dank der Effizienz unserer Filialen können wir den Kunden nicht nur die herkömmlichen Dienste anbieten, sondern auch Logistik, Nachschub-Management und Dienste auf Web-Basis. So haben die Kunden die Möglichkeit, ihren gesamten Bedarf bei uns zu decken.

Union Postale: Haben sich Ihre Massnahmen zur Eroberung eines grösseren Marktanteils in Sachen Logistik als zielführend erwiesen?

André Ouellet: Der Logistik-Markt ist strategisch gesehen ein Schlüsselfaktor, weil wir in seinem Bereich unseren Kunden näher kommen können und uns nicht mehr auf die Position des Lieferanten zu beschränken brauchen, der ihnen ihre Waren an die Haustüre bringt. Im Vorjahr haben sich ganz profilierte Kunden mit uns zu echten strategischen Allianzen zusammengeschlossen. Solche Beziehungen müssen allerdings gepflegt werden. Zu diesen Kunden zählt z.B. Amazon.ca, eine wegen ihrer Spezialisierung auf elektronischen Handel sehr bekannte Firma. Die Kanadische Post übernimmt für sie die Lagerung, die Inventarverwaltung, das Expedient, den Transport und die Zustellung, im Bedarfsfall auch die Warenretournerung. Wir sind ausserdem im Gespräch mit anderen nordamerikanischen Unternehmen, die sich mit unserer Unterstützung auf dem kanadischen Markt durchzusetzen hoffen.

Union Postale: Was tun Sie in Ihrer Freizeit?

André Ouellet: Ich verbringe so viel Zeit wie nur immer möglich mit meinen neun Enkelkindern. Dabei kann ich den Büro-Stress vergessen und wieder Energie tanken. Im Sommer spiele ich auch gerne Golf, und im Winter gehe ich mit meinen Enkeln Skifahren.

Der Amerikanisch-spanisch-portugiesische Postverein (UPAEP/PUASP)

Dieser Postverein ist als erster entstanden und nimmt somit unter den Engeren Vereinen die Stellung eines Doyens ein. Wir von der *Union Postale* wollten Genaueres über ihn und seine neuesten Aktivitäten erfahren und haben seinen Generalsekretär Mario Felmer dazu befragt.

Mario Felmer: Unser Postverein hat fünf internationale Forumsveranstaltungen zur Entwicklung des Postsektors organisiert, und zwar in Brasilien, Chile, Kolumbien, Paraguay und Uruguay. In Chile beschäftigt sich das Parlament gerade mit den neuen Postvorschriften, deren Ausarbeitung auf eines dieser Forumsgespräche zurückgeht.

Union Postale: In welcher Weise unterstützen Sie die Postunternehmen auf ihrem Weg in die Zukunft?

Mario Felmer: Wir veranstalten Seminare und Workshops mit dem Zweck, neue Produkte zu schaffen und bestehende Dienste auszubauen. Wir unterstützen auch in den Bereichen Logistik und Paketzustellung, da das Paketaufkommen parallel zur Ausweitung des elektronischen Handels zunimmt.

Union Postale: Was können Sie uns über Ihre Beziehungen zum Weltpostverein sagen?

Mario Felmer: Wir bemühen uns mit ihm gemeinsam um Entwicklungshilfe. Derzeit sind zwei Druckwerke in Vorbereitung: ein Praktischer Leitfaden zur Postreform in Lateinamerika und ein Handbuch über den Universalpostdienst. Ausserdem arbeiten wir mit an der Einführung des TRAINPOST-Systems in den Ländern unserer Region.

Die fünfzehn Engeren Vereine spielen eine wesentliche Rolle bei der Weiterentwicklung und Zusammenarbeit der Postdienste. In einer neuen Rubrik wird die *Union Postale* regelmässig von den wichtigsten Zielen und Plänen dieser Organisationen berichten, die ja vielfach mit dem WPV Hand in Hand arbeiten. Diesmal widmen wir uns der UPAEP/PUASP und der AICEP.

Gründungsjahr: 1911

Sitz: Montevideo (Uruguay)

Mitgliederzahl: 26

Nächster Kongress: Brasilien, 2005

Projekt auf QSF/FAQS-Ebene: Beschaffung, Installierung, Inbetriebnahme und Wartung von Diagnosetest-Einrichtungen

Prioritäten im Rahmen des Strategischen Plans:

1. Reform und Modernisierung des Universaldienstes
2. Dienstqualität und Postnetzausbau
3. Ausbildung und Weiterbildung der Mitarbeiter
4. Besonderes Augenmerk auf Kundendienst, Marktlage, Produkte und neue Technologie
5. Technische Zusammenarbeit

Webseite: www.upaep.com.uy

Foto:

Generalsekretär Mario Felmer.

Die Vereinigung der Post- und Telekommunikationsbetreiber der portugiesischsprachigen Länder und Territorien (AICEP)

Die vor fünf Jahren gegründete AICEP ist unter den Engeren Vereinen der jüngste. Ihr Präsident ist Manuel Frexes.

Union Postale: Welche konkrete Aktion haben Sie in jüngster Zeit durchgeführt?

Manuel Frexes: Wir haben das Seminar auf hoher Ebene veranstaltet, das wir alljährlich durchführen und bei dem leitende Persönlichkeiten aus allen Mitgliedsländern der AICEP Debatten und Erfahrungsaustausch zu Problemen abwickeln, mit denen sich die Postunternehmen konfrontiert sehen. In diesem Jahr wurde das Seminar durch einen Workshop über Postreform und Universaldienst erweitert, an dem auch Vertreter anderer Engerer Vereine und hochrangige Repräsentanten des Weltpostvereins teilgenommen haben.

Union Postale: Welcher besonderen Herausforderung muss sich die AICEP derzeit stellen?

Manuel Frexes: Wir müssen den Postdienst unserer afrikanischen Mitgliedsländer und in Asien jenen von Osttimor fördern, und zwar in Form von Ausbildungstätigkeit.

In diesen Ländern ist nämlich das Kommunikationsnetz vielfach in schlechtem Zustand, aber gerade dort besonders wichtig für die soziale und wirtschaftliche Entwicklung.

Union Postale: Was können Sie uns über Ihre Beziehungen zum Weltpostverein sagen?

Manuel Frexes: Ich würde sagen, dass wir enge Beziehungen mit sehr positiven Auswirkungen pflegen. Der WPV unterstützt aktiv, besonders über den QSF-FAQS, die Vorhaben unserer Mitgliedsländer und insgesamt gesehen sämtliche Aktivitäten des «Nesthäkchens» unter den Engeren Vereinen.

Gründungsjahr: 1998

Sitz: Lissabon (Portugal)

Mitgliederzahl: 9

Nächster Kongress: Viseu (Portugal), 16. Juni 2004

Projekte auf QSF/FAQS-Ebene:

Angola: Sanierung der Postinfrastruktur

Mosambik: Verstärkung der Betriebsbasis und -kapazität

Aktivitäten: Organisation von Schulungsvorhaben, Entwicklungshilfe und diagnostischen Tests. Ausarbeitung strategischer Pläne zur Weiterentwicklung und Modernisierung der Postbetriebe

Webseite: www.aicep.pt

Foto:

Präsident Manuel Frexes.

Das Hauptpostamt in Dublin

Dienstleistung in historischer Umgebung

Im Herzen der Hauptstadt, an der O'Connell-Strasse gelegen, kommt dem Hauptpostamt von Dublin sowohl architektonisch als auch historisch grosse Bedeutung zu. Offiziell wurde es im Januar 1818 eröffnet. Die wesentliche Rolle des Gebäudes in der Osterrevolution 1916, als die Aufständischen gegen die Britische Herrschaft dort ihr Hauptquartier bezogen, machte das Hauptpostamt zum Symbol der nationalen Befreiung.

Das Innere des Gebäudes wurde während des Aufstands durch Rauch und Feuer zerstört, doch glücklicherweise blieb die Fassade fast zur Gänze erhalten. Das restaurierte Gebäude wurde 1929 wieder eröffnet und wird jedes Jahr von tausenden Touristen besucht.

Neben der Verwaltungszentrale von An Post, dem Irischen Postunternehmen, ist die grösste Postfiliale von Irland darin untergebracht. Ein Filialleiter mit etwa 60 Mitarbeitern, davon 46 im Verkauf tätige Personen, nehmen dort ihren Dienst wahr. Das gesamte Betriebspersonal ist in der Kommunikationsgewerkschaft (Communications Workers Union) organisiert.

Das Hauptpostamt ist werktags, Montag bis Samstag von 7.45 Uhr in der Früh bis 8 Uhr abends, geöffnet. Neben 21 Schaltern in der Schalterhalle befindet sich ein eigener Paketbereich mit zwei Einschreib-/Schnellpost-Schaltern. Die Philatelie-Abteilung für den Verkauf zahlreicher Gedenkmarken und anderer Sammelgegenstände liegt neben der Schalterhalle. Das Hauptpostamt stellt keine Sendungen zu, die Zustellung der Post in der Innenstadt erfolgt durch zwei Zustellämter, eines im Norden, das andere im Süden gelegen.

Laufende Überwachung des Kundendienstes

Die täglich 3000 Kunden des Hauptpostamtes müssen selbstverständlich gut und effizient bedient werden.

Der Kundendienst wird laut Shay Cullen, Filialleiter des Hauptpostamtes, laufend überwacht. «Im Kundenbereich liegen Karten für kritische bzw. lobende Stellungnahmen der Kunden auf. Wir prüfen unsere Dienstleistungen anhand von Benutzer-Reaktionen und von Vorschlägen des Personals und handeln danach», meint er.

Shay hat vielfältige Aufgaben. Natürlich ist er für Personal, Lagerbestände, die Kassen und selbstverständlich auch für die Kundenbedürfnisse zuständig. Er ist aber

auch mit den betrieblichen Angelegenheiten seiner Filiale befasst.

Shay arbeitet seit 24 Jahren bei An Post. Er ist vom Schalterbediensteten zum Aufsichtsbeauftragten, zum Superintendenten und schliesslich zum Filialleiter aufgestiegen. Er wurde nach bestandener Beamtenprüfung in den damals Post- und Telegraphenverwaltung genannten Betrieb aufgenommen. In der Zwischenzeit hat er zahlreiche interne Fortbildungskurse absolviert, die für seine verschiedenen Aufgaben wichtig waren.

Menschen bewegen die Dinge

Kommunikation ist der Schlüssel, das ist Shays Einstellung zu seiner Arbeit. Er trifft regelmässig Personalvertreter und hat ein Filialtagebuch eingeführt, in dem täglich alle wichtigen Ereignisse und Problemlösungen aufgezeichnet werden.

«Menschen bewegen die Dinge, daher ist Kommunikation besonders wichtig. Ich muss mit dem Personal Kontakt halten, um seine Probleme zu kennen und meine Mitarbeiter zu motivieren unseren Kunden hochwertige Dienstleistungen anzubieten.

Unsere Kunden sind unser Geschäft. Ohne sie hätten wir nichts, daher müssen wir uns um sie bemühen. Meine Arbeit gefällt mir und ich freue mich immer auf neue Herausforderungen», fügt er hinzu.

Zeitgemässe Postschalter

Der Schalterbeamte Paul Coleman kam 1980 als Aushilfszusteller zur Post, wurde dann Zusteller, arbeitete später in der Sortierabteilung als dortiger Kontrolldienst bis er schliesslich vor neun Jahren an seine jetzige Stelle kam. Er hat hier alle Schalterdienste zu erbringen und eine wöchentliche Abrechnung zu erstellen.

Er hat an verschiedenen Kundendienst- und Kommunikationsausbildungskursen des Leistungs- und Entwicklungszentrums von An Post teilgenommen. Paul sieht sich selbst als kontaktfreudig und arbeitet gerne mit Kunden.

Schalterbedienstete kommen sowohl aus dem Betrieb als auch von aussen. Erfolgreiche Bewerber werden vier Wochen lang ausgebildet, eine Woche ist der Theorie gewidmet, drei Wochen arbeiten sie bereits vor Ort in einer Postfiliale. Jede Postfiliale hat einen Auszubildenden, der die neu Aufgenommenen überwacht und berät.

Alle Transaktionen am Schalter erfolgen unter Einsatz eines modernen Touch-Screen-Systems. Dieses wurde vor zehn Jahren zur Beschleunigung der Abwicklung und der Aufzeichnungszeit und zur Vereinfachung der Einführung neuer Dienste in Betrieb genommen. Die Software bietet den Bediensteten am Schalter auch umfassende Informationen zu neuen Dienstleistungen und Produkten.

An Post hat als erstes Postunternehmen der Welt diese Technologie eingeführt. Daher besuchen zahlreiche Vertreter ausländischer Postunternehmen das Hauptpostamt, wenn sie planen, das von An Post in Zusammenarbeit mit der Escher Gruppe entwickelte System zu erwerben.

Staatliche Pensionen und Arbeitslosengelder werden wöchentlich jeweils an Donnerstagen und Freitagen ausbezahlt, Kinderbeihilfen monatlich am ersten Dienstag des Monats.

An diesen Tagen herrscht grosser Andrang, doch gelingt es dem Personal, jeden Kunden im Mittel innerhalb von fünf Minuten abzufertigen.

Die Kunden des Hauptpostamtes spiegeln die reiche kulturelle Vielfalt des Irischen Lebens der letzten zehn Jahre. «Wir haben viele Einwanderer, die unterschiedliche Sprachen mit verschiedenen Akzenten sprechen. Es ist bewundernswert, wie schnell sich diese Kunden an unsere Sprache und Währung gewöhnt haben», meint Coleman.

Kurzer Überblick über An Post

An Post wurde 1984 zu einem Unternehmen öffentlichen Rechts. Vor diesem Zeitpunkt waren Einsammlung und Zustellung sowie die Kundendienste in den Händen der Post- und Telegraphenverwaltung gelegen. Diese hatte sich seit ihrer Schaffung im XVIII. Jahrhundert durch die Britische Verwaltung in London kaum verändert.

Das Unternehmen ist in drei Hauptbereiche unterteilt: die Briefpost – die Postdivision, Post TS, die Schalterdienste für das gesamte Postfilialennetz erbringt und den Sonderzustelldienst – die Paket- und Kurierabteilung. An Post ist dabei, alle Tätigkeiten zur besseren Abdeckung des Kernbereichs unter einem einzigen Markennamen zusammenzufassen.

Das Postaufkommen stieg seit Mitte der 1990er-Jahre, mit dem Einsetzen des wirtschaftlichen Aufschwungs, jährlich um 7%.

Die Briefverteilung erfolgt bei An Post in vier grossen mit modernster Sortiertechnologie ausgestatteten Verteilzentren. Jährlich werden etwa 740 Millionen Sendungen in Irland zugestellt.

Die Zentrale der Paket- und Kurierdienste von An Post liegt ausserhalb der Stadt Dublin und ist ebenfalls mit modernster Sortiertechnologie ausgestattet. Die Sortiereinrichtungen wurden mit den neuesten Kippschalentechniken, Geräten zum automatischen Scannen und Erkennen der einzelnen Sendungen, sowie dynamischen Wäge- und Entgeltberechnungsgeräten ausgestattet.

Zusätzlich zu ihren Brief- und Paketdiensten bietet An Post eine ganze Reihe von Diensten für Dritte an, z.B. Auszahlung von Sozialbeihilfen, Annahme von Zahlungen auf Rechnungen, Eilbestellung von Pässen, Einhebung der Fernsehgebühren, nationale Sparprodukte, Verkauf von Wertpapieren, Geldtransfers über Western Union, Handy-Wertkarten und Vertrieb von Losen der Nationallotterie.

An Post auf einen Blick

Postämter	1600
Mitarbeiter	10 000
Zusteller	4500
Sortierpersonal	1190
Jährlich zugestellte Sendungen	740 Millionen
Tägliche Zustellungen	1 (von Montag bis Freitag)
Haushalte und Geschäftsanschriften	1,5 Millionen
Fuhrpark	2900
Grosse automatisierte Sortierzentren	4
Umsatz im Jahre 2002	683 Millionen EUR
Betriebsabgang im Jahre 2002	17,4 Millionen EUR

Fotos:

Abb. 1. – Das Hauptpostamt in Dublin ist in der Unternehmenszentrale der An Post gelegen. Das Gebäude ist architektonisch und historisch sehr wertvoll.

Abb. 2. – Die herrliche Innenausstattung des Hauptpostamts. Nach grossen Schäden anlässlich eines Aufstands gegen die Britische Verwaltung im Jahre 1916 wurde das Gebäude 1929 wiederhergestellt und offiziell in Betrieb genommen.

Abb. 3. – Shay Cullen, Filialleiter des Hauptpostamtes in Dublin, der grössten Postfiliale von An Post.

Abb. 4. – Die Briefbearbeitung von An Post erfolgt in vier grossen mit modernster Sortiertechnologie ausgestatteten vollautomatisierten Verteilzentren.

Abb. 5. – Der Schalterbeamte Paul Coleman an seinem modernen Touch Screen bei Abwicklung einer Transaktion im Hauptpostamt von Dublin.

Abb. 6. – Schalterbeamtin Noreen Friel unterstützt einen Kunden bei einer elektronischen Geldüberweisung.

Abb. 7. – Sonderzustelldienste, der Paket- und Kurierbereich von An Post.

Es geht um den guten Ruf der Briefmarke!

25. August 2003 – *Rundschreiben 294 des Internationalen Büros*: «... Auf dem Sammlermarkt sind unter dem Namen Eritreas zahlreiche illegale Briefmarken aufgetaucht ... Dies wirkt sich rufschädigend und als unserem Image abträglich aus, zumal einige der Markenbilder ausgesprochen obszön sind ... Wir haben nicht weniger als 600 solcher ungesetzlicher Marken gezählt!»

28. Juli 2003, *Rundschreiben 269 des Internationalen Büros*: « ... Geschockt und entsetzt berichten wir über die betrügerische Ausgabe von Briefmarken ... die von skrupellosen Individuen auf diversen Webseiten angeboten werden ... Bei den Markenbildern handelt es sich um Abbildungen von Prominenten und um Logos internationaler Organisationen ... was für Côte d'Ivoire ernste Konsequenzen nach sich ziehen könnte.»

Das sind nur einige wenige Auszüge aus Rundschreiben, die über Ersuchen von Mitgliedern des WPV ausgesendet wurden, um auf illegale Markenausgaben und damit auf ein Problem hinzuweisen, das in vielen Teilen der Welt immer mehr um sich greift. Am meisten betroffen sind die Entwicklungsländer und die ärmsten Länder in Afrika, im asiatisch-pazifischen Raum, in Osteuropa und in der Gemeinschaft der Unabhängigen Staaten.

Oft tragen diese Marken Ortsbezeichnungen, die sich nicht mit dem Sitz einer zur Ausgabe von Marken berechtigten Institution in Verbindung bringen lassen, und sie werden für gewöhnlich ohne Wissen oder Billigung der zuständigen Postverwaltung herausgebracht. Als Motive finden sich in vielen Fällen geschützte Warenzeichen, Veranstaltungen und Abbildungen von Prominenten. Alles das geschieht hauptsächlich aus Gewinnstreben und schädigt das Image der Philatelie. Es führt Markensammler in die Irre und bringt die offiziell anerkannten Markenausgeber um beträchtliche Einnahmen.

Auf der Webseite des WPV werden Informationen über Marken veröffentlicht, die von seinen Mitgliedern als ungesetzlich angeprangert werden. Ein weiteres Instrument, dessen sich Postverwaltungen und Philatelisten bedienen können, um den amtlichen Charakter und die Authentizität von Briefmarken nachzuprüfen, ist das Marken-Nummeriersystem (WNS) des WPV und des Weltverbandes zur Förderung der Philatelie. Seit dieses

System Anfang 2002 eingeführt wurde, haben sich ihm bereits mehr als 140 Postunternehmen angeschlossen. Eines Tages wird es das weltweite Zentralverzeichnis echter, offizieller Briefmarken sein.

Wie man am besten vorgeht

Das Problem illegal ausgegebener Marken wurde während der Oktobertagung des Verwaltungsrates wiederholt angesprochen, u.a. im Rahmen der Aktionsgruppe für Sicherheit im Postwesen (PSAG/GASP). Diese Gruppe hat sich bereit erklärt, zum Thema der Sicherheit von Briefmarken mit dem Weltverband für Philatelieförderung (WADP/AMDP) zusammenzuarbeiten, und zwar speziell über ihre Arbeitsgruppe für Einkommenschutz.

Paul Giroux, Experte für Postsicherheit beim WPV, erklärt dazu: «Da der WPV seinen Mitgliedsländern zivilrechtlich gesehen keine Vorschriften machen darf und das Zivilrecht sich vielfach von Land zu Land unterscheidet, können wir Postverwaltungen, denen unrechtmäßige Praktiken in Sachen Philatelie auffallen, nur raten, ihren jeweiligen Landesgesetzen entsprechend dagegen vorzugehen.»

Berufsethos und bestmögliche Vorgangsweisen im Markengeschäft standen auch bei zwei internationalen Treffen im Mittelpunkt, die Ende September 2003 in Lissabon (Portugal) abgehalten wurden. Sowohl bei der Internationalen Konferenz über ungesetzliche Markenausgaben als auch bei der Fünften Generalversammlung der WADP/AMDP besprachen die Teilnehmer Mittel und Wege zur Bekämpfung unehrenhafter Praktiken und zur Förderung des Geschäftsganges auf dem Gebiet der Philatelie.

Besonders hervorzuheben wäre, dass in Lissabon der Beitritt von auf Briefmarken-Sicherheitsdruck spezialisierten Druckereien zur WADP/AMDP gebilligt wurde. Diese im Internationalen Verband für Drucktechnik und verwandte Bereiche (INTERGRAF) zusammengeschlossenen Betriebe spielen bei der Herstellung von Marken eine entscheidende Rolle. Es wurde sogar eine Vereinbarung zwischen INTERGRAF und dem Weltpostverein unterzeichnet, derzufolge sich die Beteiligten nunmehr koordiniert um die Förderung adäquater Verfahren auf dem Gebiet der Philatelie bemühen werden.

Zur Weiterentwicklung der Philatelie

Dennoch bleibt das anstehende Problem vielschichtig und kann nicht einfach gelöst werden, wie der Marketing-Direktor des WPV, Ken McKeown, meint: «Im Handumdrehen lässt sich hier gar nichts erreichen. Die Mitglieder des WPV müssen wachsam bleiben, weitestgehend auf nationaler Ebene einschreiten und vor allem dafür sorgen, dass in jeder Hinsicht gesunde Markenpolitik betrieben wird.»

Laut McKeown haben Ausbau und Förderung von Philatelie und Markensammeln in erster Linie Anliegen

und Ziel der WADP/AMDP zu sein. Dazu gehört auch die Ausschaltung illegaler Praktiken. «Die Markenindustrie kann auf zahlreiche positive Entwicklungen verweisen.

Das Markensammeln ist und bleibt ein beliebter Zeitvertreib, und die Geschäfte gehen gut. Der WPV hat die philatelistischen Informationen auf seiner Webseite erst kürzlich um einiges erweitert, und die Mitglieder der WADP/AMDP beschäftigen sich aktiv mit der Frage, wie sie stärker zum Aufschwung der Philatelie beitragen könnten.»

Fotos:

Abb. 1. – Republik Dagestan? Nur drei Namen aus der langen Liste russischer Gebiete, die nicht zur eigenmächtigen Ausgabe von Briefmarken berechtigt sind.

Abb. 2. – Briefmarken eines fiktiven Landes, das als «République sahraoui» (Sahara-Republik) bzw. als «Sahara occidental» (West-Sahara) bezeichnet ist. Die Anzeige kommt von der Postverwaltung Marokkos.

Abb. 3. – Die Postverwaltung der Komoren weist darauf hin, dass Marken mit der Aufschrift «République islamique des Comores» oder «République fédérale islamique des Comores» (Islamische Republik bzw. Bundesrepublik Komoren) ungesetzlich sind und dem Postdienst der Komoren ebenso wie den Sammlern nicht nur sittlichen, sondern auch wirtschaftlichen Schaden zufügen.

Die POST-EXPO 2003:

Treffpunkt der Entscheidungsträger und Technologielieferanten der Post

Anfang Oktober drängte sich die Rekordzahl von 4600 Besuchern aus 90 Ländern durch die Ausstellungshallen der POST-EXPO 2003 in Brüssel. Zum vom WPV veranstalteten Weltpostforum, dem Europäischen Postbenutzerforum, dem Technologieforum und den verschiedenen Seminaren kamen mehr als 500 Delegierte, darunter zahlreiche Führungskräfte. 160 Postunternehmen und Privatfirmen zeigten ihre Produkte und Dienstleistungen. In vielen Fällen nutzten sie die Gelegenheit erstmalig für ihre neuesten technologischen Lösungen zu werben.

Präsentation des elektronischen Freimachungsstempels durch den WPV

Der Ausstellungsstand des WPV war gut besucht, gross war das Interesse für die Organisation selbst, die Tätigkeiten, die Produkte, die Dienstleistungen ihres Posttechnologiezentrums, das POST*CODE-Anschriftensystem

und die Umweltprogramme der Post. Besonderen Erfolg hatte der Ausstellungsstand des WPV mit dem elektronischen Freimachungsverfahren (EPM). Unterstützt von mehreren Postunternehmen hat der WPV nämlich eine internationale Norm entwickelt, die den elektronischen Freimachungsstempel zu einem weltweit anerkannten Authentizitätszertifikat machen soll. Ausserdem arbeitet der WPV mit grossen Softwareentwicklern am Einbau des EPM in gebräuchliche Softwareanwendungen.

POST-EXPO 2004

Es werden bereits Anmeldungen für die 8. Internationale Post- und Technologieausstellung in Bukarest, Rumänien entgegengenommen. Die POST-EXPO 2004 findet vom 23. bis 25. September 2004 in der ROMEXPO statt. Sie ist damit in den Rahmen des 23. Weltpostkongresses eingebettet, der vom 15. September bis 5. Oktober im Rumänischen Parlament in Bukarest stattfindet.

«... In aller Welt sind die gleichen Tendenzen festzustellen: ein rückläufiges Verkehrsaufkommen, die Entwicklung neuer Technologien, Globalisierung und – in Europa – Liberalisierung. Wir alle haben unsere eigenen Voraussagen, doch wird die Situation kritisch, kann man sich auf nichts mehr verlassen. Unter diesen Bedingungen gilt nur die Regel der Pumas: fressen oder gefressen werden. Sicherlich brauchen wir neue Technologien, doch wollen wir nicht gefressen werden, helfen nur Dynamik, Flexibilität und Geschwindigkeit unserer Mitarbeiter.» *Johnny Thijs, Generaldirektor, De Post – La Poste, Belgien*

«... Der Markt braucht globale Lösungen ... Hier können Organisationen wie der WPV und IPC eine wesentliche Rolle spielen. Diese Organisationen bieten uns, den Postunternehmen, die Möglichkeit, die Macht des Postsystems – des ersten Kommunikationssystems der Welt – auszuschöpfen. Wir müssen gemeinsam in aller Welt einfach einsetzbare, wirtschaftliche und den uns gestellten Problemen entsprechende Instrumente und Lösungen sowohl physischer als auch elektronischer Art entwickeln...» *André Ouellet, Generaldirektor, Canada Post*

«... Die Informationsrevolution bietet der Post Gelegenheit, sich auf kreative Kommunikationslösungen für ihre Kunden und auf ihre Dienstqualität zu konzentrieren, denn nur so kann man Vertrauen und Treue der Benutzer gewinnen und erhalten. Das Postnetz ist noch immer eine verlässliche und wesentliche Infrastruktur für die Entwicklung der nationalen und internationalen Wirtschaft. Die Informationsgesellschaft zwingt uns, nach Möglichkeiten einer effizienten Nutzung dieses Netzes für die Beförderung nicht nur der uns anvertrauten Sendungen zu suchen, sondern auch von Information und Wissen, die allen Bürgern zugänglich gemacht werden müssen ...» *Thomas E. Leavey, Generaldirektor des Internationalen Büros des WPV*

Fotos:

Abb. 1. – Von links nach rechts: neu bei der POST-EXPO in Brüssel war die Transportausstellung mit den modernsten Beförderungs- und Logistiklösungen. Vorführung der neusten Postzustellungs-Fahrräder vor Moussibahou Mazou, Vizegeneraldirektor des Internationalen Büros des WPV, Tony Robinson, Generaldirektor von UK und International Press Events und Johnny Thijs, Generaldirektor der Belgischen Post.

Abb. 3. – Von links nach rechts: Claude Guillemain vom Post-Technologiezentrum (PTC) demonstriert Johnny Thijs, Generaldirektor der Belgischen Post, Jean-Marie Gassman, Leiter des PTC und Thomas E. Leavey, Generaldirektor des Internationalen Büros des WPV die Funktionsweise des elektronischen Freimachungsstempels.

Abb. 4. – Der Human Transporter Segway™ erregte bei der POST-EXPO 2003 lebhaftes Interesse. Zahlreiche Postunternehmen, darunter die Kanadische Post, die Deutsche Post und die Post der Vereinigten Staaten von Amerika testen derzeit die Transporter als mögliche künftige Zustell-«Fahrzeuge».

Abb. 5. – Die Deutsche Post führte ihr Blickverfolgungs-System, das den Kunden durch Analyse von Wirksamkeit, Inhalt und Design von Werbematerial eine Verbesserung ihrer Werbepost verspricht.

Der Weltposttag 2003 in aller Welt

Sportveranstaltungen, buntfarbige Tanzfeste, Markenausgaben, Ersttagsumschläge, Briefmarkenausstellungen, Briefträger-Radrennen, Ehrungen für Mitarbeiter der Post – von der Republik Kongo bis nach Kolumbien, über Moldawien, Nepal, Vietnam und noch viele

andere exotische Länder! Auch in diesem Jahr ist am 9. Oktober der Weltposttag in aller Welt begangen worden. Dazu einige Beispiele, die zeigen, wie vielfältig die aus diesem Anlass organisierten Veranstaltungen waren.

Fotos:

Abb. 1. – Moldawien: Farbenfrohe Bilder entstanden anlässlich eines Malwettbewerbs für Kinder in Moldawien.

Abb. 2 und 3. – Bulgarien: Mehrere Schulen hatten am «Tag der offenen Tür» für ihre Schüler im Alter von 8 bis 12 Jahren entsprechende Programme vorgesehen: Besichtigungen von Postämtern, Treffen mit Postboten und Miterleben aller Etappen der Postbeförderung unter dem Titel «Ein Brief auf Reisen». Die Kinder wurden darüber unterrichtet, wie man eine Adresse richtig schreibt, durften dann ihre Briefe mit der Weltposttag-Marke bekleben, in Postkästen einwerfen und zusehen, wie sie ausgehoben, bearbeitet und zugestellt wurden.

Abb. 4. – Polen: In Polen ist es bereits zur Tradition geworden, alljährlich zum 9. Oktober eine Sondermarke zum Weltposttag auszugeben. Das diesjährige Markenbild zeigt eines der wichtigsten Wahrzeichen der Post: das Posthorn – ein Instrument, das in aller Welt nach wie vor vielfach zur Kennzeichnung von Postämtern, Briefkästen, Mützen, Uniformknöpfen, Briefmarken und Stempeln dient.

Abb. 5. – Griechenland: In Griechenland wurde anlässlich des Weltposttages 2003 eine Postkarte ausgegeben.

Abb. 6 und 7. – Macao: Der 9. Oktober wurde in Macao diesmal unter dem Slogan «Philatelie für jedermann» begangen. Alle Aufmerksamkeit konzentrierte sich auf den Wettbewerb «der freigemachte Lieferwagen», bei dem erraten werden musste, wie viele Briefmarken auf den Aussenflächen eines Postlieferwagens Platz finden würden. Die Gewinner wurden mit Abonnements einer Markensammler-Zeitschrift und mit Markenalben belohnt.

Autogrammstunde. – Bei einer Autogrammstunde von Chan Chi Vai, von dem der Entwurf für die Weltposttag-Marke «I Ching, Pa Kua III» stammt, hatte jedermann Gelegenheit, den berühmten Graphiker kennen zu lernen und ein Autogramm von ihm zu erhalten.

Abb. 8. – Pakistan: In Islamabad trug ein Schülerchor ein Lied zu Ehren des Weltpostvereins und des Weltposttages in der Landessprache Urdu vor.

Die Preisträger: Belarus, Tansania und Griechenland

Was die 14jährige Viktoria Danilowitsch aus Belarus zum Thema «Ich schreibe Dir, um Dir zu sagen, wie wir eine bessere Zukunft gestalten können» zu sagen hatte, beeindruckte die mit der Auswahl der Preisträger des Briefschreibe-Wettbewerbs 2003 befassten Jurymitglieder so sehr, dass sie ihr den Ersten Preis verliehen. Den Zweiten Preis erhielt Suhaila Alloo aus Tansania, der Dritte Preis ging an Christina Menexi aus Griechenland.

In ihrem phantasievollen Brief beschreibt Viktoria, wie unbehaglich ihr die Umwelt erscheint, in der viele Kinder heutzutage heranwachsen. Sie erzählt, wie sie im Traum zu einem «Blauen Stern» gereist ist, dessen Bewohner Mittel und Wege gefunden haben, ihren Kindern eine bessere Zukunft zu schaffen, und wie sie beim Erwachen aus diesem Traum erkannt zu haben glaubt, was für ein glücklicheres Leben auf Erden getan werden müsste.

Die UNESCO-Jury bezeichnete Viktorias Arbeit als Beweis ihrer grossen Reife und ihres echten Verständnisses für die Welt und deren Bedrohungen.

Viktoria hat bereits zum zweiten Mal am Wettbewerb teilgenommen. Sie war tief gerührt, als ihr am 9. Oktober im Rahmen der vom Postunternehmen von Belarus «Belpochta» zum Weltposttag organisierten Feierlichkei-

ten die Medaille und das Diplom des WPV überreicht wurden, und dankte herzlich auch für die Unterstützung seitens ihrer Umgebung und ihrer Schule in Kareby.

An der Arbeit von Suhaila Alloo aus Tansania fiel besonders auf, wie eingehend man sich auch schon in sehr jungen Jahren (Suhaila ist 12 Jahre alt) mit den für Afrika lebenswichtigen Fragen zu beschäftigen vermag. Und das Schreiben des Mädchens aus Griechenland ist beredter Ausdruck dafür, wie Jugendliche die schwierigen Probleme unserer Welt von heute sehen und empfinden.

2004: Kampf der Armut

Die Teilnehmer am Wettbewerb 2004 werden sich zum Thema des Kampfes gegen die Armut miteinander zu messen haben. Dieses Thema scheint unter den Zielsetzungen der Jahrtausend-Erklärung der Vereinten Nationen auf, mit welcher sich die Mitgliedsstaaten verpflichten, bis zum Jahr 2015 die ärgste Armut aus der Welt geschafft zu haben. «Ich schreibe Dir, um Dir zu erklären, was wir als junge Menschen im Kampf gegen die Armut unternehmen können», d.h. wie Kinder und Jugendliche ihr Steinchen beitragen können zur Errichtung des mächtigen Gebäudes, als das wir dieses Vorhaben sehen wollen.

Wie es vor 31 Jahren war

Dank der modernen Technologie konnte *Union Postale* den Preisträger des ersten Briefschreibe-Wettbewerbs aus dem Jahr 1972 aufspüren. Sergio Fuchs da Silva war damals 15 Jahre alt. Heute ist der glückliche Gewinner von seinerzeit ein Mann von 46 Jahren, diplomierter Informatiker, und arbeitet im Finanzministerium von Brasilia als Koordinator für Sicherheitsfragen und Spezialist für Digitalbeglaubigung.

Er freute sich sehr, von uns kontaktiert zu werden, und erzählte, wie es damals war: «Ich erinnere mich noch gut an die zahlreichen Vorauswahl-Runden in Brasilien, zuerst in der Schule, dann in der Stadt, dann auf regionaler Ebene und schliesslich landesweit. Ich war zu meiner Überraschung in jeder Runde Sieger und konnte mich schliesslich vor Freude nicht fassen, als mir mein Vater ganz aufgeregt das Telegramm zeigte, in dem die grosse Neuigkeit stand, dass ich beim internationalen Wettbewerb den Ersten Preis errungen hatte.

Ich erinnere mich auch noch gut an meine Reise in die Schweiz. Es war um die Weihnachtszeit. Ich kam nach Zürich und nach Bern – es war phantastisch. Auf der ganzen Reise waren alle Menschen, die wir trafen, so freundlich zu uns! Ich durfte auch das Internationale Büro und seine Schätze besichtigen, und das Album mit den schweizerischen Marken, das ich bei dieser Gelegenheit geschenkt bekommen habe, bewahre ich noch immer sorgfältigst auf.

Heute bin ich in meiner Freizeit hauptsächlich ein echter Familienmensch. Von Zeit zu Zeit kann ich mein schriftstellerisches Talent in Form von Beiträgen zu Informatik-Magazinen auswerten.

Ich bin auf den Preis von damals sehr stolz und erzähle meinen drei Kindern oft von meiner Reise in die Schweiz.»

Brief an meinen Freund vom Blauen Stern

Mein lieber Freund!

Nur einmal hab' ich Dich gesehen, es war auf dem Land, im Grünen. Du hast gerade staunend einen Grossen Schwalbenschwanz betrachtet.

«Welch ein Wunder!» hast Du gedacht.

Ich habe gespürt, was Du dachtest, und gesagt: «Das ist ein Schmetterling. Für uns ist so ein Schmetterling ein gewohnter Anblick.

«Euer Planet ist wunderbar!»

«Euer Planet ... bist du denn nicht von hier?»

«Nein, ich bin von einem Planeten, der «Blauer Stern» heisst. Ich studiere interplanetarische Beziehungen und Kulturgeschichte und bereite ein Exposé über euren Planeten vor. Ich will Euch helfen.»

Eigenartig. Ich habe das Gefühl, dass du mich nicht verletzen willst, nicht einmal in Gedanken. Weisst du, ich kann deine Gedanken nicht gut lesen, weil ich ja nur ein winziges Teilchen meines Planeten bin.

«Du musst verstehen, dass ich mich in euer Leben nicht einmischen darf (auf dieser Regel beruht die kosmische Koexistenz). Aber ich sehe, wie es den Kindern bei euch schlecht geht.»

Ich muss an die Kinder denken, die durch Kriege und terroristische Anschläge bedroht sind. Werden sie jemals wieder Ruhe finden und Vertrauen fassen? Ich sehe kleine Kinder ohne Eltern. Nie werden sie in der Stille der Nacht die tröstende Stimme einer Mutter hören, nie wird eine Mutter sie streicheln, wenn sie krank sind. Wem sollen sie's sagen, wenn sie unglücklich sind? Wem ihre Geheimnisse anvertrauen?

Manche Kinder sind Fremde im Schoss der eigenen Familie. Ihre Eltern denken nicht mehr an sie, weil sie entweder Alkoholiker sind oder nur materiellen Gütern nachjagen. Menschen, die nicht wissen, was Glück ist, werden wohl kaum für eine bessere Zukunft sorgen können.

«Du verstehst, was ich meine?»

«Ja, jetzt weiss ich schon besser, was du sagen willst.»

Dann habe ich dich zu mir nach Hause eingeladen. Du sagtest: «Ja, ich komme gern ...»

Du hast unsere Möbel angesehen, auch unsere Kleidung, und hast gesagt: «Das kenne ich aus dem Historischen Museum; vor fünfhundert Jahren hatten unsere Vorfahren solche Kleider und solche Möbel ...»

Ich habe den Fernseher aufgedreht; es gab nur Filme mit Gewaltszenen, Abrechnungen zwischen Verbrechern, Raufhändeln. In diesen Filmen überlebt man nur mit Waffen- oder sonstiger Gewalt. Auch die Trickfilme für Kinder sind nach demselben Schema gemacht. Ich habe gesehen, wie Du darüber entsetzt warst.

«Sehen sich die Kinder solche Filme an?»

«Ja, zuweilen ... Ich zum Beispiel sehe sie mir an und denke mir nichts dabei. Es sind ja nur Filme.»

«Diese Filme können nur von Menschen mit kranker Phantasie gemacht worden sein. Ich glaube, sie reizen zu Gewalt und Krieg.»

«Lebt ihr auf dem Blauen Stern denn anders?»

«Komm mit zu uns! Ich habe dir so viel zu sagen und zu zeigen!»

Und schon rasten wir in den Weltraum hinein, zu fremden Sternen. Mir fiel ein sehr schöner, silberfarbener Planet auf. Da sagtest Du zu mir: «Aus der Nähe ist er noch schöner, aber wir können nicht zu ihm hin, denn ein todbringender Virus hat ihn verseucht. Diesen Virus hat ein Wissenschaftler gezüchtet und damit alles Leben auf dem Planeten ausgelöscht. Dagegen kann niemand mehr etwas tun ... Aber schau, da ist schon mein Planet.»

Überrascht sah ich, wie Deine Freunde uns entgegenkamen.

Sie sprachen freundlich, aufrichtig und klug mit uns:

«Willkommen!»

«Woher kommst du? Wir freuen uns sehr, deine Bekanntschaft zu machen!»

«Wir wollen Freunde sein!»

«Bist du müde? Ruh' dich aus!»

Ich war gerührt und glücklich zugleich. Die Bewohner des Blauen Sterns freuten sich offenbar wirklich alle sehr, mich kennen zu lernen.

Ich war in Eurer Schule und wollte gar nicht wieder weg; ein Lehrer hielt Unterricht und zeigte dazu Bilder. Aufmerksam lauschte ich seiner sanften Stimme: «Jetzt, Kinder, erzähle ich Euch von der Gestaltung der Strassen in unserer Stadt ... Wir müssen auf unseren Planeten achten. Wir müssen an die Zukunft denken. Ihr müsst bei allem, was ihr tut, an die nächsten Generationen denken, für die wir unseren Planeten sauber halten müssen.»

Und dann, mein Freund, hast Du mir erklärt, was Ihr vom Blauen Stern für eine Lebensauffassung habt:

«Bei uns sind die Kinder unser wertvollster Besitz, und ihre Erziehung ist unsere wichtigste Aufgabe. Es ist eine grosse Ehre, einen Menschen zur Welt zu bringen. Jedes Kind ist bereits ein Mensch. Die Erwachsenen müssen aufrichtig sein.»

Nicht weit von uns waren gerade Bauarbeiter am Werk. Ich ging näher heran und hörte, wie einer von ihnen sagte: «Ich baue dieses Haus für dich, mein Kleines. Bald kommst du zur Welt. Du sollst wissen, dass es schön ist auf der Welt. Dein Haus soll warm und bequem sein.»

Später dann sah ich einen alten Mann ein Bäumchen pflanzen und hörte ihn dabei liebevoll denken: «Mein Kleines, ich pflanze diesen Baum für dich, damit er mit dir gross wird. Eines Tages wird er dir köstliche Früchte tragen. Im Schatten seiner Zweige wirst du ruhen können.

Wenn du den Baum ansiehst, wirst du dich an mich erinnern.»

Lieber Freund, ich hatte grosse Lust, mit Dir zu tauschen! Aber ich musste nach Hause zurück.

«Wirst Du wohl noch einmal zur Erde kommen?»

«Ja, ich werde kommen ... und wir werden etwas unternehmen, damit man auf der Erde glücklicher leben kann. Wenn du zurück bist, schau zum Himmel und denk an mich. Auf Wiedersehen!»

«Auf Wiedersehen, mein Freund!»

Plötzlich bin ich aufgewacht. Es war nur ein schöner Traum, wie ein Märchen so schön.

Weisst Du, ich habe begriffen, dass die von den Regierungen unternommenen Reformen nicht ausreichen, um eine bessere Zukunft zu bauen. Reformen können nichts ausrichten gegen Alkoholismus, rohe Sitten, Unmoral und Verantwortungslosigkeit. Wir können nicht auf ein glückliches Leben hoffen und dabei die Hände in den Schoss legen. Jeder Mensch muss erkennen, dass er, nur er allein, für eine bessere Zukunft sorgen kann. Wir müssen uns darüber klar sein, dass die Kinder von heute alles, was sie bei den Erwachsenen beobachten und von ihnen erhalten, später der Gemeinschaft zurückgeben, denn die Kinder sind die Verbindung zwischen Vergangenheit und Zukunft.

Die Menschen müssen verstehen lernen, wie sinnlos es ist, ihre Kräfte mit Kriegen und Streitigkeiten zu vergeuden; es gibt so viel anderes zu tun!

Eines Tages werden auf unserem Planeten Frieden, Ruhe und Achtung vor dem Leben herrschen. Dann werden unsere Freunde vom Blauen Stern uns die Hand reichen.

Eines Tages werde ich – nicht im Traum, sondern in Wirklichkeit – eine silberne Raumfähre auf dem Land, im Grünen, landen sehen, Du wirst aussteigen und mich mit «Hallo, liebe Freundin!» begrüessen.

Einstweilen aber lerne ich, schreibe Gedichte, züchte Blumen und überlege, was ich später tun werde. Jeden Abend werde ich zum Himmel schauen, zum fernen, glitzernden, blauen Stern, und Dir meine Gedanken senden.

Auf Wiedersehen, mein Freund! Bis zum nächsten Mal!

Deine Freundin Viktoria

Fotos:

Abb. 1. – Viktoria Danilowitsch erhält ihr Diplom aus den Händen von Alexander Khudalei, Generaldirektor des Postunternehmens von Belarus «Belpochta».

Abb. 2. – Mark Mwandosya, der tansanische Minister für Kommunikation und Verkehr, und Lucian Minde, Generaldirektor der «Tanzania Posts Corporation» übergeben Suhaila Alloo die Silbermedaille.

Abb. 3. – Generaldirektor Manolis H. Drainakis vom griechischen Postunternehmen ELTA bei der Preisüberreichung an Christina Menexi.

Abb. 4. – Sergio Fuchs im Dezember 1972, zwischen Vizedirektor Anthony Ridge vom Internationalen Büro des WPV und Frau Fuchs da Silva.

Abb. 5. – So sieht Sergio Fuchs heute aus.

Postzustellung in Nepal: Über Berg und Tal

Am Südhang des Himalaya gelegen, ist Nepal knappe 900 Kilometer lang und 200 Kilometer breit. Die Berge erheben sich von 70 Metern über dem Meeresspiegel im Süden steil bis auf 8848 Meter im Norden, dem Mount Everest, dem höchsten Punkt der Erde.

Die atemberaubenden Berge von Nepal sind seit langem Anziehungspunkt für Touristen und Kletterer aus aller Welt, doch ganz besonders heuer, mit dem fünfzigsten Jahrestag der Erstbesteigung des Mount Everest. Manchen bringt diese Gebirgskette viel Freude, doch ist sie auch ein bedeutendes Hindernis für den freien Verkehr von Menschen, Waren und Nachrichten. Für ein um Modernisierung bemühtes Land sind die Berge eher ein Hindernis als ein Segen. Strassenbau ist teuer, schwierig und zeitraubend. Oft scheinen die Berge zum Greifen nahe, doch erreicht man auch den nächsten Anstieg in vielen Fällen erst nach mehrtätigen Fussmärschen, was besonders die Postläufer in Nepal bei ihren Bemühungen um die Beförderung von Sendungen im Gebirge Tag und Nacht zu spüren bekommen.

Sportliche Bedienstete

Bei der Nepalesischen Post sind mehr als 10 000 Personen ständig beschäftigt, genau so viele als Teilzeitarbeiter. Darunter befördern 3760 Postläufer die Sendungen zu Fuss durch die Berge von Postamt zu Postamt, wobei es entlang der Strecken mehrere Relaisstationen gibt. Acht Prozent aller Postläufer dürften Frauen sein.

Angesichts des schwierigen Terrains müssen Postläufer besonders kräftig und sportlich sein. Die harte Arbeit erfordert Ausdauer und Geduld, vor allem aber auch einen starken Überlebenswillen. Da sich die Nepalesischen Postläufer nur an den Bergen orientieren können, queren sie bei ihrer Arbeit Berg und Tal. Trotz der hohen Kosten der Postzustellung in solchen Gebieten erfolgt diese selbstverständlich als Bestandteil der staatlichen Verpflichtung zur Erbringung von Universaldiensten der Post.

Acht Prozent der 23 Millionen Einwohner von Nepal leben in Dauersiedlungen hoch im Gebirge, bis zu einer Höhe von 4000 Metern über dem Meeresspiegel. Ab einer Höhe von 5000 Metern liegt das ganze Jahr über ewiger Schnee. Zu Beginn des Sommers setzt die Schneeschmelze ein, die kleinen Flüsse führen dann Hochwasser. Die

Regenzeit beginnt mit dem Aufsteigen der Monsunwolken über der Bengalischen Bucht.

Schwierige Bedingungen

Besonders für Postläufer ist die Regenzeit schwierig, da Flüsse und Ströme anschwellen und gefährliche Niveaus erreichen. Es ist dann praktisch unmöglich, die reissenden Gewässer zu überqueren, da es zumeist keine Brücken gibt. Reissendes Wasser verbietet die Verwendung von Booten zur Beförderung der Post zu den an Flüssen liegenden Relaisstationen. Die während des Winters über kleine Bäche errichteten fragilen Stege werden unbenutzbar, sodass die Bevölkerung vom Rest der Welt abgeschnitten ist. Gebirgspfade werden gefährlich glatt und häufig werden sie von Erdbeben weggerissen. Blutsauger bevölkern die feuchten, schattigen Wälder, durch die die Bergpfade führen. Frisches Gras wächst, die Zweige und Äste werden länger und belaubt. Das ist die Zeit, in der sich Schlangen, Bären, Leoparden und sogar Tiger aus dem Unterholz herauswagen und damit den Postläufern gefährlich werden können.

Aber auch im Winter sind die Bedingungen in Nepal sehr schwierig. Ende Dezember fällt der erste Schnee und macht die Gebirgspfade unpassierbar. Ohne geeignetes Schuhwerk ist kaum an Vorwärtskommen zu denken und ständig droht der Abgang von Lawinen. Es ist sehr kalt und Frost und starke Winde komplizieren das Leben. In grossen Höhen senkt der atmosphärische Druck den Sauerstoffgehalt der Luft, was oft Kopfschmerzen, Müdigkeit, Atembeschwerden, Schwellungen von Händen, Gesicht und Füßen, Appetitverlust und Schläfrigkeit verursacht. Früher setzte die Post Hubschrauber zur Rettung von im Schnee stecken gebliebenen Briefträgern ein.

Von Ghartichap nach Dhulikhel

Postläufer tragen auf ihrem Gang ein Gewicht von ungefähr 25 Kilogramm. Sie nehmen nur etwas Essen mit und verzichten auf jegliche besondere Ausrüstung und. Bei Bedarf schlafen sie in den kleinen Relaisstationen auf der Strecke, manchmal müssen sie aber auch andere Übernachtungsmöglichkeiten suchen. Die meisten Postläufer tragen einfache Stoffschuhe, doch haben manche von jenen, die im Hochgebirge arbeiten, festere Schuhe, die ihnen Schutz vor dem Schnee bieten.

Chattra Bahadur Ale Magar ist Postläufer des Bereichspostamtes Ghartichap. Das im Mittelgebirge von Nepal eingebettete Dorf liegt 44 Kilometer südlich von Dhulikhel, dem nächstgelegenen Bereichspostamt. In Dhulikhel, etwa 30 Kilometer östlich von Kathmandu, liegt auch das Hauptpostamt des Bezirkes. Zwischen Dhulikhel und Ghartichap liegen sieben Relaisstationen (kleine Schutzhütten, in denen die Übergabe der Postsäcke erfolgt). Entlang dieser Strecke, die er zu Fuss zurücklegen muss, hat Chattra Bahadur die gesamte Post zu tragen und Sendungen in den Relaisstationen auszutauschen. Auf halbem Wege zwischen Dhulikhel und Ghartichap liegen zwölf Kilometer Bergstrecke. Die Gebirgshänge sind dicht bewaldet. Chattra Bahadur braucht ungefähr sechs Stunden für die Strecke durch den Wald und über den Pass bis nach Dhulikhel. «Auf der gesamten Bergstrecke gibt es kein einziges Haus in dem man übernachten könnte, auch keinen Unterschlupf, keine Trinkwasserquelle und natürlich auch kein Lebensmittelgeschäft», sagt Chattra Bahadur, der bereits seit mehr als fünfzehn Jahren als Postläufer arbeitet. Bei starkem Regen oder Schneefall erreicht er das nächste Postamt erst nach sechs bis sieben Tagen.

Chattra Bahadur erinnert sich an einen Zwischenfall im Winter 1999. Er war auf dem Weg zum Bereichspostamt Ghartichap als er plötzlich auf halber Strecke über den Berg, einen Bären von einem Baum herunterklettern sah. Um das Tier zu vertreiben schlug er ihm seinen Postbeutel um die Nase. Verärgert liess sich der Bär auf eine kurze Rauferei ein, bis er schliesslich das Weite suchte und den Postläufer gesund und unverletzt stehen liess. «Jedes Mal, wenn ich an diesem Baum vorbeilaufen

muss, schlägt mir das Herz höher», meint er verständlicherweise.

Berufliche Herausforderungen

Wie sein Kollege, hat auch Lalit Bahadur bei seiner Arbeit viele Schwierigkeiten zu meistern. Er ist bereits seit 26 Jahren Postläufer in den Bergen im Osten Nepals. Lalit Bahadur muss in dieser Gegend mit ihren 4000 bis 4400 Meter hohen Bergen die Post vom Bereichspostamt zu einem etwa eineinhalb Stunden entfernten Postrelais bringen, wo er sie mit einem Kollegen austauscht.

Eines Tages begab sich Lalit Bahadur trotz Fiebers auf die Strecke. Die Sonne brannte unbarmherzig auf ihn nieder und es wurde ihm bald schwindlig. Schliesslich verlor er das Bewusstsein. Fünfzig Meter unterhalb des schmalen Pfades fliesst der liebevolle Sunkoshi-Bach. Als er das Bewusstsein wieder erlangte, lag er halb im Wasser, seinen Postbeutel sah er in weniger als zwei Metern Entfernung am Ufer liegen. Es gelang ihm, aus dem Wasser zu klettern und seinen Postbeutel in Sicherheit zu bringen. Glücklicherweise war dessen Inhalt – den er sicherheitshalber vor Beginn seiner Tour sorgfältig in Plastik eingeschlagen hatte – unbeschädigt.

Da sie weder über ein Funkgerät noch über andere Telekommunikationsausrüstungen verfügen, mit denen sie Kontakt mit dem Postamt aufnehmen könnten, bleibt verunglückten Postläufern nichts anderes übrig, als auf die Hilfe zufällig vorbeikommender Reisender oder Weitwanderern zu hoffen. Erfordert die Rettung von Postläufern besondere Massnahmen oder brauchen sie spezielle medizinische Behandlung, mobilisieren die Behörden das zu ihrer Rettung notwendige Beförderungsmittel.

Fotos:

Abb. 1. – Die Post von Nepal beschäftigt 3760 Postläufer für die Beförderung von Sendungen über die Berge.

Abb. 2. – Etwa acht Prozent aller Postläufer sind Frauen.

Abb. 3. – Postläufer tragen auf ihrem schwierigen Weg eine Last von 25 Kilogramm.

Sturmwarnung: Isabel und Juan fegen über das Land hinweg

Die Einwohner der Ostküste der USA und Kanadas – vor allem aber die Mitarbeiter der Post in diesen Gegenden – werden sich noch lange an die Orkanstürme Isabel und Juan im September 2003 erinnern.

Nach dem Sturm Isabel, der zum Teil mit fast 130 Stundenkilometern über das Land brauste, erreichten die Bediensteten der Post der USA von Elizabeth City, North Carolina, bis Acting Fairfax, Virginia, ihre Arbeitsstellen nur unter Einsatz von Kettensägen zur Beseitigung umgestürzter Bäume, und mussten, einmal dort angekommen, erst Schlamm und Sand wegschaufeln. Sie brachten ihre eigenen Generatoren mit, um die Beleuchtung sicherzustellen, ja setzten ihre Privatboote für die Zustellung der Post in Gebieten ein, die wegen weggeschwemmter Strassen anders nicht zu erreichen waren.

In Kanada angekommen hatte sich Isabel, mit Kosenamen «Fizzebel», bereits ausgetobt. Doch schon eine Woche später fegte der Orkan Juan über Neuschottland

und die Prinz Edward-Insel hinweg. Seine sturzflutartige Regenfälle und Stürme mit Spitzengeschwindigkeiten von 176 Stundenkilometern hinterliessen ein Bild der Verwüstung. Mehr als 300 000 Menschen in der Gegend von Halifax hatten keinen Strom. In sonst ruhigen Wohngebieten erklang der Lärm von Kettensägen und Äxten mit denen die Schäden auf einzelnen Grundstücken in Selbsthilfeaktionen beseitigt wurden. Achthundert Armeeangehörige wurden zu Reinigungsarbeiten herangezogen und die Bediensteten der Stromversorgungsunternehmen bemühten sich rastlos um die Wiederherstellung der Leitungen. Trotz zweiwöchigem Notstand und Stromausfall nahm die Kanadische Post die Zustellung von Sendungen bereits nach zwei Tagen wieder auf.

Quellennachweis und Photos: Die Zeitschriften *Performance* der Kanadischen Post und *CapMetro Update* der Post der USA

Fotos:

Abb. 1. – Fast überfluteter Briefkasten und Lieferwagen bei dem die Fluten einen elektrischen Kurzschluss mit darauf folgendem Brand verursacht hatten in Middle River, Maryland, USA.

Abb. 2. – Briefträger Robert Holly stellt die Post in den abfallübersäten Strassen von Hampton, Virginia, zu.

Abb. 3. – Der Briefträger Barry Scott, Halifax, Kanada, bei der Postzustellung in einer vom Orkan Juan verwüsteten Strasse.

Union Postale

Bestellschein

Jahresabonnement: Schweiz CHF 12 Andere Länder CHF 21

Den Postverwaltungen können Sondertarife gewährt werden. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an das Internationale Büro.

Ich bestelle _____ Jahresabonnement(s)

Zahlungsweise: Postanweisung
 Bankscheck (in Schweizer Franken und auf eine Bank in der Schweiz ausgestellt)
 Postüberweisung (30-820-4 Bern)
 Banküberweisung (143996-61-10, Credit Suisse, Bern)

Kreditkarte: American Express Visa Euro-/Mastercard

Kartennummer Verfalldatum

Karteninhaber

Name des Abonnenten Vorname

Postanschrift

Ort Postleitzahl

Land Unterschrift

Bitte senden an: Redaktion *Union Postale*, Weltpostverein, Postfach, 3000 Bern 15, Schweiz.

Herausgeberin: Juliane Nel
 Chefredakteur: Rhéal LeBlanc
 Chefredakteur-Stellvertreter: Jérôme Deutschmann
 Redaktionssekretärin: Gisèle Läubli
 Hausfotograph: Alexandre Plattet
 Abonnements: Antoine Bezençon: publications@upu.int
 Druck : Benteli Hallwag Druck AG, Bern
 Weitere Sprachen: Arabisch, Chinesisch, Englisch, Französisch, Russisch, Spanisch
 Anschrift: *Union Postale*, Internationales Büro, Weltpostverein, Postfach, 3000 BERN 15, SCHWEIZ
 Telefon: (+41 31) 350 33 10
 Fax: (+41 31) 350 31 77
 E-mail: rheal.leblanc.upu.int

Die in den Artikeln der Zeitschrift geäußerten Ansichten vertreten nicht unbedingt die Meinung des WPV.
 Nachdruck der in *Union Postale* veröffentlichten Artikel mit Quellenangabe (© *Union Postale* des WPV) zulässig.