

Nummer 3/2004

Juli

August

September 2004

UNION POSTALE

3

In dieser Nummer...

Seite

Deckblatt

Der WPV hat sich im Laufe der Jahre gewandelt. Wie kann er die Kräfte beeinflussen, die auf den in rascher Veränderung begriffenen Postmarkt einwirken? Kann sich der Postsektor ohne den Weltpostverein weiter entwickeln, ja überhaupt überleben?

(Gestaltung des Deckblattes: Gil Bez und Alexandre Plattet)

Vorwort

Der WPV im Scheinwerferlicht

2

In aller Kürze

Überblick über die Arbeit des WPV und des Postsektors

3

Weltpostverein

Zehn gute Gründe aus denen die Welt den WPV braucht

Stärkung der Effizienz des WPV

6

10

XXIII. Weltpostkongress

Die vielen Gesichter Bukarests

Sehenswürdigkeiten in Bukarest

Kurzer Rückblick auf die Geschichte der Weltpostkongresse

11

14

16

Die Europäische Union und die Post

Vorbereitung auf die Liberalisierung

Die Polnische Post verbessert ihre Wettbewerbsfähigkeit

Slovenská Pošta auf dem besten Weg zur Einhaltung der EU-Postrichtlinie

17

19

21

Rubriken

Im Gespräch mit Führungskräften der Post

Thomas E. Leavey, Generaldirektor des Internationalen Büros des WPV

Moussibahou Mazou, Vize-Generaldirektor

23

26

Engere Vereine

Asiatisch-Pazifischer Postverein und Karibischer Postverein

29/30

Ein Postamt im Scheinwerferlicht

Das Postamt Nr. 6 in Havanna, Kuba

31

Der WPV im Scheinwerferlicht

Viele sehen den WPV nur als eine Organisation, die das komplexe, doch wichtige Endvergiitungssystem verwaltet und die Regeln für den internationalen Sendungsaustausch festlegt. Diese beiden Aspekte sind zwar ein wichtiger Bestandteil der Tätigkeit des WPV, doch sind da noch zahlreiche andere, oft unbekannte Facetten seiner Arbeit.

Anlässlich des Weltpostkongresses, der sich intensiv mit dem Auftrag des WPV befassen wird, scheint es *Union Postale* angebracht, die verschiedenen Aufgaben dieser Sonderorganisation der Vereinten Nationen in zehn Punkten zusammenzufassen. Wir wollen unseren treuen Lesern jene Gründe vor Augen führen, aus denen der WPV mit seinen gut 130 Jahren im Postwesen noch immer eine bedeutende Rolle spielt, wie viele Akteure bezeugen können. Doch muss sich eine Organisation auch weiter entwickeln und verändern, daher untersucht *Union Postale* auch dieses Thema und hat dazu in interessierten Kreisen Kommentare eingeholt.

Zum Zeitpunkt, zu dem Sie diese Seiten lesen, ist der Weltpostkongress von Bukarest in vollem Gange. Wir werden in unserer nächsten Nummer ausführlich über diese äusserst interessante und für die Zukunft der Welt der Post nicht unwichtige Veranstaltung berichten. Versäumen Sie auch nicht die Gespräche mit dem Generaldirektor und dem Vize-Generaldirektor

des Internationalen Büros des WPV, die demnächst, nach vielen arbeits- und erfolgreichen Dienstjahren in den wohlverdienten Ruhestand gehen. Thomas E. Leavey und Moussibahou Mazou sprechen über die Jahre, die sie mit dem WPV verbinden und die Zukunftsaussichten der Organisation und der Post im Allgemeinen.

Da etwa 1500 Delegierte zum Kongress in die rumänische Hauptstadt kommen werden, hat *Union Postale* beschlossen, ihnen einige Orientierungshilfen an die Hand zu geben, sodass Sie in dieser Nummer einige nützliche Hinweise zur Stadt und ihren zahlreichen Sehenswürdigkeiten finden werden.

Zehn Länder, deren Postunternehmen wie alle anderen mitten in den Vorbereitungen zum Kongress stecken, wurden am 1. Mai dieses Jahres in die Europäische Union (EU) aufgenommen. Unser Artikel dazu berichtet über den Beitritt dieser zehn neuen EU-Länder und die bei den Postbetreibern erforderlichen Vorbereitungen auf die für das Jahr 2009 vorgesehene vollständige Liberalisierung des Postmarktes in Europa. Zur besseren Darstellung von deren Schwierigkeiten und Möglichkeiten haben wir die Postunternehmen von Polen und der Slowakei ins Scheinwerferlicht gerückt.

Union Postale wünscht dem Weltpostkongress und seinen Teilnehmern viel Erfolg.

Die Redaktion

In aller Kürze

Glanzlichter des XXIII. Weltpostkongresses

Beim am 17. September veranstalteten Internationalen Strategieforum zu dem Spitzen-Führungskräfte der Post zusammenkommen werden, sind äusserst interessante Vorträge und angeregte Diskussionen zu erwarten.

Angemeldet haben sich bereits Klaus Zumwinkel, Präsident der Deutschen Post, Massimo Sarmi Generaldirektor der Italienischen Post, Yung-bo Koo, Präsident der Post der Republik Korea und El Hadj Gley, Generaldirektor des Tunesischen Postunternehmens. Als Teilnehmer, die nicht unmittelbar aus der Postfamilie kommen, haben sich angemeldet: Michael Critelli, Generaldirektor von Pitney Bowes und Professor Matthias Finger vom Schweizerischen Technologieinstitut.

Thomas E. Leavey, Generaldirektor des Internationalen Büros des WPV, wird einen Überblick über die Lage der Post in aller Welt geben, Moussibahou Mazou, Vize-Generaldirektor des Internationalen Büros wird die am 1. Oktober vom Kongress zu verabschiedende Internationale Poststrategie von Bukarest vorstellen. Das Programm des Forums bietet reichlich Raum für Diskussionen.

Ausser der Eröffnungszeremonie des Weltpostkongresses vom 15. September in Gegenwart des Rumänischen Staatspräsidenten seien noch die Plenarsitzung sowie die für den 16. September vorgesehene Schaffung des neuen Konsultativrates und die am 29. September durchzuführende Wahl des neuen Generaldirektors des WPV erwähnt. Am selben Tag werden auch die Mitglieder des Verwaltungsrates und des Rates für Postbetrieb gewählt.

Das .post-Projekt entwickelt sich zufriedenstellend

Die Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN) hat dem WPV den erfolgreichen Abschluss der ersten Prüfphase des Antrags auf Zuteilung einer gemeinsam genutzten Domäne auf höchster Stufe (TLD) – .post – mitgeteilt.

In ihrem Schreiben informiert die ICANN den WPV, dass «unabhängige externe Prüfer den Antrag auf Zuteilung der Domäne .post als den in den Antragsbedingungen festgehaltenen Grundvoraussetzungen (technisch und kommerziell gesehen, sowie hinsichtlich der Benützungsberechtigten Gruppe) voll entsprechend bewerten.»

Mit einer TLD möchte der WPV für seine 190 Mitgliedsländer einen hinsichtlich Sicherheit und Stabilität den Erwartungen von Bürgern und Regierungen in aller Welt gerecht werdenden weltweiten Postdienst schaffen, dies zur Ergänzung des einheitlichen Gebiets für den Austausch von Auslandssendungen durch ein universelles elektronisches Postnetz, mit dem etwa 650 000 Postämter über das Internet kommunizieren können.

Die ICANN ist nunmehr bereit, zur nächsten Prüfstufe des Antrags überzugehen. Dazu ist die Zusammenarbeit mit dem WPV zur Definition «der technischen und kommerziellen Vereinbarungen zur Kennzeichnung von .post als neue gemeinsame Domäne auf höchster Stufe» erforderlich. Nach Ausarbeitung dieser Vereinbarungen ist die endgültige .post-Vereinbarung den leitenden Organen von WPV und ICANN zur Annahme vorzulegen.

«Bisher verläuft das ICANN-Verfahren zu unserer vollsten Zufriedenheit», meint Paul Donohoe, Leiter des e-Business-Programms beim WPV. «Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit mit der ICANN, die zum Abschluss der Verhandlungen führen wird, und danken der gesamten Postfamilie für ihre bisherige Unterstützung. Es handelt sich hier um eine bedeutende strategische Entwicklung zur Stärkung der Stellung des internationalen Postsektors auf dem Postmarkt.»

Neue gemeinschaftlich genutzte Domänen werden von der ICANN sicherlich noch vor Ende 2004 bekannt gegeben.

Die Post der Ukraine erhält als erste das Qualitätsmanagement-Zertifikat des WPV

Ukrposhta ist der erste mit der neuen Qualitätsmanagement-Zertifizierung des WPV ausgezeichnete Postbetreiber. Das Ukrainische Postunternehmen hat durch Erfüllung aller Bewertungskriterien mit 1915 von 2000 möglichen Punkten die bestmöglichen Zertifizierungsergebnisse erzielt.

Dreizehn Länder haben sich nach Einführung des betreffenden WPV-Programms im September 2003 zur Zertifizierung angemeldet. Die Zertifizierung erfolgt in drei Stufen – C, B oder A – entsprechend den jeweils erfüllten Bewertungskriterien.

Für das A-Zertifikat musste Ukrposhta beweisen, dass Kundenbeschwerden gut und schnell bearbeitet werden,

Informationen zu Diensten und Entgelten den Kunden jederzeit frei zur Verfügung stehen, die Webseite stets auf dem neuesten Stand gehalten wird und ein funktionierendes Online-Track und Trace-System vorliegt.

Das Zertifikat wird Ukrposhta anlässlich der ersten Sitzung des neuen Rates für Postbetrieb im Januar 2005 in Bern, Schweiz, überreicht.

Das derzeit bei drei weiteren Postunternehmen – aus Tunesien, Jordanien und Eritrea – laufende Zertifizierungsverfahren könnte noch vor Ende dieses Jahres abgeschlossen werden.

Die neue Tele-Postanweisung auf gutem Wege

Der Weltpostverein und EUROGIRO haben sich auf eine Zusammenarbeit zur Verbesserung der Geldübermittlungsverfahren zwischen Post und Banken durch Modernisierung des Postanweisungssystems geeinigt. Im Juni 2004 vereinbarten beide Organisationen den Zusammenschluss ihrer elektronischen Geldüberweisungsnetze für den Austausch der neuen Tele-Postanweisungen. Damit gewinnt die Post Wettbewerbsvorteile auf dem Auslandsüberweisungsmarkt. Die Vereinbarung ist ein Beweis für den Willen beider Organisationen zur Ausweitung der elektronischen Finanzdienste der Post.

Das Aufkommen an gewöhnlichen Auslandspostanweisungen ist immer noch sehr gross (über fünfzehn Millionen jährlich), doch suchen die Postunternehmen in aller Welt nach billigeren, sichereren und pünktlicheren elektronischen Geldübermittlungsmöglichkeiten.

Postnetze, über die Finanzdienste angeboten werden, gelten vielen isoliert lebenden Menschen mit geringem Einkommen als besonders verlässlich. Heute führen etwa 160 Postunternehmen aus WPV-Mitgliedsländern einen Geldübermittlungsdienst durch, 47 davon nutzen dazu elektronische Mittel. Etwa fünfundzwanzig Postunternehmen nutzen das Internationale Finanzsystem (IFS), das weltweite Geldübermittlungssystem des WPV.

Das EUROGIRO-System (ELS) ist im grenzüberschreitenden Geldüberweisungsverkehr weit verbreitet und wird von den grössten Europäischen Postunternehmen, aber auch von einigen Postbetreibern ausserhalb Europas stark genutzt. Das System ist auch bei Banken im Einsatz und vernetzt die Eurogiro-Mitglieder mit zahlreichen Allianzpartnern.

Die Einführung der neuen Tele-Postanweisung im April 2005 bietet den Kunden ein kostengünstiges und

besonders sicheres Produkt, dessen Abgabe an den Empfänger innerhalb einer Frist von zwei Tagen garantiert wird.

Version 3 des IFS wird demnächst eingeführt

Gute Nachrichten aus dem Posttechnologiezentrum des WPV: Nach zweijähriger Vorbereitung ist Version 3 des Internationalen Finanzsystems (IFS) zum Einsatz bereit. Derzeit wird sie bei *La Poste*, Frankreich, getestet, doch sollte ihre Freigabe noch im Oktober 2004 erfolgen.

«Mit dieser Version 3 ist es nicht mehr erforderlich, die IFS-Kundenanwendung einzeln an jedem das System nutzenden Arbeitsplatz zu installieren», meint David Avsec, der Projektmanager. «Die Organisation kann IFS in ihr Intranet stellen, dazu ist nur ein Web-Browser erforderlich. Diese Architektur bietet zahlreiche Vorteile, unter anderen den einer rascheren und billigen Erweiterung.»

Etwa 25 Länder nutzen derzeit IFS und dessen Leichtversion STEFI im Inlands- und Auslandsgeldüberweisungsverkehr. Spanien, Ekuador und Aserbaidschan sind diesem Netz als letzte beigetreten.

Laut weiteren Informationen aus dem Posttechnologiezentrum ersetzt das seit seiner Einführung im August 2003 erfolgreiche Sendungsverfolgungssystem International Postal System (IPS) leicht nunmehr das TullIPS-System, eine Internetanwendung für Postunternehmen mit mittlerem Sendungsaufkommen bzw. mit unzureichenden Mitteln zur Einführung einer vollständigen IPS-Version. An die fünfzig Länder nutzen IPS, dreissig IPS leicht. Ein Modul zur internationalen Verrechnung soll später in diesem Jahr herauskommen.

Das Wort haben die Leser von *Union Postale*

Ab 2005 erhalten die Leser in der neuen Rubrik «Briefe an die Redaktion» die Möglichkeit, zu veröffentlichen Artikeln, zu WPV-Angelegenheiten oder zu anderen die Postfamilie betreffenden Themen Stellung zu nehmen. Die besten Leserbriefe werden veröffentlicht. Wir ersuchen unsere Leser, sich kurz zu fassen, auch behalten wir uns das Recht vor, die Schreiben stilistisch zu verändern bzw. zu kürzen. Jeder Brief ist mit einer Postanschrift und einer Telefonnummer zu versehen. Schreiben Sie uns doch eine e-mail (rheal.leblanc@upu.int) oder einen Brief!

Die Post auf Ökokurs

Sind Ihre Papierwaren umweltfreundlich? Deutsche Post World Net nimmt seine Rolle als Beschützer der Wälder in aller Welt ernst, und verwendet nur Papier mit dem Unbedenklichkeitszeugnis des Forest Stewardship Council (FSC – Waldhegerat), einer 1993 im Zuge des Umwelt- und Entwicklungsgipfels von Rio geschaffenen Institution.

Entsprechend der dieses Jahr verabschiedeten Papierpolitik bemüht sich die Deutsche Post um die lückenlose Verfolgung ausgehend vom Rohmaterial Holz bis zum fertigen Papier, wobei sie nach international anerkannten Normen vorgeht. Die Richtlinien gelten sowohl für alle in den 13 000 Geschäftsstellen vertriebenen Produkte als auch für im Unternehmen selbst verwendete Papierwaren. Die in den einzelnen Geschäftsstellen verkauften Plusbrief-Umschläge bestehen aus FSC-Papier und werben so für soziale Verantwortung und eine umweltkompatible Waldwirtschaft. Die Deutsche Post hat etwa 100 Millionen solcher Briefumschläge hergestellt.

FSC-zertifizierte Lieferanten müssen nachweisen, dass das zur Erzeugung ihrer Produkte verwendete Rohmaterial den Normen zum Schutz der tropischen Regenwälder, der Urwälder sowie aller schutzwürdigen Wälder entspricht und nicht illegal geerntet wurde. Laut Auskunft des FSC wurden bereits fast 44 Millionen Hektar Wald unter diesen Schutz gestellt, auch sind dem System über 3000 Inhaber von Unbedenklichkeits-Zertifikaten beigetreten.

Wollen Sie wissen ob das von Ihnen verwendete Papier FSC-zertifiziert ist? Schauen Sie unter www.fsc.org/ unter Document Centre oder gehen Sie in die Datenbank www.fsc-info.org.

Fotos:

Abb. 1. – Gary Halpin wurde zum Direktor der Abteilung für Wirtschafts- und Regulierungsangelegenheiten des WPV ernannt, und ist damit für Rechtsfragen, analytische Kostenrechnung, Regulierungswesen und wirtschaftliche Programme der Post zuständig. Vorher leitete Halpin einundzwanzig Jahre lang die Auslandsabteilung der Kanadischen Post. In den letzten fünf Jahren führte er zudem den Vorsitz der Aktionsgruppe «Endvergütungen» des Rates für Postbetrieb.

Abb. 2. – Die Vereinbarung von EUROGIRO und WPV.

Druckfehler

Der Mann auf dem Photo zum Artikel «Der Irakische Postdienst im Vormarsch» in der Rubrik in aller Kürze der *Union Postale* 1/2004 ist Ibrahim Hussein Ali, Leiter der Abteilung Post und Sparwesen

Zehn gute Gründe aus denen die Welt den WPV braucht

Autoren: Rhéal LeBlanc und Juliana Nel

In einem Jahr, in dem der Welpostverein 130 Jahre alt wird und seinen XXIII. Welpostkongress abhält, kann ein Rückblick nicht schaden. Im Lauf der Jahre hat sich der WPV zweifellos stark verändert, aber was ist, konkret gesehen, sein Beitrag zu den stürmischen Veränderungen des Postmarktes? Welche Vorteile bietet er den Mitgliedsländern und den Kunden im Allgemeinen? Würde der Postsektor ohne den WPV weiter leben, sich weiter entwickeln?

Um sich einen Überblick über die bedeutende Arbeit dieser internationalen Organisation zu verschaffen, hat *Union Postale* unterschiedlichsten Akteuren im Postbereich zwei Fragen gestellt: Braucht die Welt den WPV? Wie könnte der WPV noch effizienter gestaltet werden?

Allen Antworten ist zu entnehmen, dass der WPV als Verteidiger des Universaldienstes der Post und des einheitlichen Postgebietes, als Koordinator, Schiedsrichter, Organisator, Entwicklungsorganisation und Förderer eine wesentliche Rolle spielt, und das sind nur einige der Aufgaben, die er erfüllt. Hier nun ein Blick auf die Hauptaufgaben, die aus dem WPV eine immer noch unverzichtbare und hoch geschätzte Organisation machen.

1. Erhaltung eines einheitlichen Postgebietes

Es ist dies die «Hauptaufgabe» des WPV. Seit 1874, dem Jahr der Unterzeichnung des Berner Vertrages, der Grundlage für die Entstehung des Welpostvereins, erweitert der Beitritt neuer Länder, die sich zur Einhaltung der Regeln zum internationalen Austausch von Sendungen (Briefen, Paketen und anderen Sendungskategorien) verpflichten, das Konzept des einheitlichen Postterritoriums.

Heute bilden die 190 Mitgliedsländer des WPV das grösste Postnetz der Welt. Die Postunternehmen erhalten Vergütungen für die Bearbeitung des ausgetauschten Postaufkommens im Wege des vom WPV entwickelten und verwalteten Endvergütungssystems. Um sich eine Idee vom Umfang des Systems zu machen, muss man sich nur vergegenwärtigen, wie viele bilaterale und multilaterale Vereinbarungen erforderlich wären, um es zu ersetzen.

Die Endvergütungen sind jedoch nur eine der betrieblichen Aufgaben des WPV, er knüpft und wahrt enge Verbindungen zu anderen internationalen Organisationen wie der Welthandelsorganisation (WTO), dem Internationalen Luftverkehrsverband (IATA) und der Weltzollorganisation (OMD/WCO), mit denen Vereinbarungen für die Beschleunigung von Übermittlung und Zollabfertigung von Briefen und Paketen in aller Welt bestehen. Der Verein macht sich auch um die Einhaltung der Bestimmungen des Allgemeinen Übereinkommens über den internationalen Dienstleistungshandel (GATS) verdient.

«Die Stärke des WPV kann wie folgt subsumiert werden: Nenne nur irgendeinen Ort in der Welt, das Postnetz übernimmt den Rest. Dies verdanken wir den vom WPV zu Beförderung und Durchgang von Sendungen und Endvergütung festgelegten Bestimmungen.»

Abdelilah Bousseta, Leiter der Brief- und Kurierabteilung der Marokkanischen Post

2. Ein internationales Forum für Zusammenarbeit

Der WPV ist ein internationales Forum in dem alle am Postwesen Interessierten zusammenkommen um Lösungen für die grossen Probleme des Sektors zu diskutieren und zu beschliessen. Die Aktions- und Projektgruppen des Rates für Postbetrieb befassen sich unter anderem mit Postsicherheit, Finanzdiensten der Post, technischer Zusammenarbeit, Entwicklung der Post, Endvergütungen, Paketen, dem Universaldienst der Post und Umweltfragen. Andere Organe wie der Rat für Direktversand bemühen sich, durch genaue Beobachtung der neuesten Entwicklungen und Veranstaltung von den Bedürfnissen des jeweiligen Landes entsprechenden Seminaren um die Förderung viel versprechender Sektoren. Der WPV hat auch enge Kontakte mit Zeitungen- und Zeitschriftenherausgebern und dem Weltverband für die Entwicklung der Philatelie. In Bukarest wird die Schaffung des Konsultativrates eine «dritte Kraft» neben Verwaltungsrat und Rat für Postbetrieb ins Leben rufen und damit offiziell an der Post interessierte Kreise aus dem Privatsektor in die Arbeit des Vereins einbinden, um ihnen so die Möglichkeit zu geben, sich ganz konkret an den Diskussionen zur Zukunft der Post und zu den kommenden Herausforderungen zu beteiligen.

«In Zukunft ist eine der wesentlichen Rollen des WPV die Ermunterung des Privatsektors zur Mitarbeit. Der Privatsektor begrüsst die Schaffung des Konsultativrates als Neubelebung des Vereins. Es steht zu erwarten, dass dieser Rat innovative Forschung und Ideen fördern wird. Der WPV muss den Konsultativrat unterstützen und sicherstellen, dass seine Stimme gehört wird.»

Luis Jiménez, Erster Vizepräsident und Leiter der Strategieabteilung, Pitney Bowes

3. Mitglied der UNO-Familie

Seit 1948, dem Zeitpunkt seiner Anerkennung als Sonderorganisation der Vereinten Nationen, ist der WPV in ständigem Kontakt mit anderen Organisationen der UNO und kooperiert sehr aktiv mit dem Entwicklungsprogramm der Vereinten Nationen (UNDP), dem Amt der Vereinten Nationen zur Drogen- und Kriminalitätsbekämpfung und dem Umweltprogramm der Vereinten Nationen. Ausserdem

besteht eine Zusammenarbeit mit anderen internationalen Organisationen wie der Internationalen Fernmeldeunion (ITU), der Internationalen Zivilluftfahrt-Organisation (ICAO) und der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO). Als Mitglied der UNO-Familie unterstützt der WPV die allgemeinen Zielsetzungen der Vereinten Nationen, insbesondere deren Millenniums-Entwicklungsziele, und vertritt die Interessen der Post im Rahmen vieler Programme der UNO. Zum Beispiel repräsentierte der WPV die internationale Postgemeinschaft und verwies insbesondere auf ihre wichtige Rolle bei der Überwindung der grossen Unterschiede in der Entwicklung im digitalen Bereich durch aktive Teilnahme am im Jahre 2003 veranstalteten Weltgipfel zur Informationsgesellschaft, und wird dies auch anlässlich der zweiten Phase dieses Gipfels in Tunis im Jahre 2005 tun. Der Generaldirektor des Internationalen Büros des Weltpostvereins beteiligt sich zweimal jährlich an den unter dem Vorsitz von Generalsekretär Kofi Annan stattfindenden Tagungen der Leiter der UNO-Organisationen, die nach Möglichkeiten einer besseren Koordination der UNO-Aktivitäten in aller Welt suchen.

4. Förderung des Universaldienstes der Post

Die Idee eines Universaldienstes der Post ist ein Grundprinzip des WPV, dessen vorrangige Aufgabe darin besteht, den Mitgliedsländern den Gedanken nahe zu bringen, dass «alle Postbenützer das Recht auf einen Universaldienst der Post haben, d.h. die laufende Bereitstellung von qualitativ hoch stehenden Grunddiensten der Post zu erschwinglichen Preisen wo immer in ihrem Land sie leben». Wohl ist der Universaldienst in den Urkunden des Vereins verankert, doch verfügt der WPV nicht über die Mittel, die Mitgliedsländer zu dessen Erbringung zu zwingen. Der Weltpostverein setzt jedoch alles daran, die Folgen des Fehlens eines Universaldienstes recht deutlich zu machen und vertraut darauf, dass die einzelnen Länder den örtlichen Bedingungen angepasste Dienste anzubieten bemüht sind. Eine Definition des Universaldienstes der Post gibt es in 67% aller Mitgliedsländer, doch bestehen hinsichtlich des flächendeckenden Angebotes von Postdienstleistungen noch grosse Unterschiede. In den Entwicklungsländern haben 14–25% der Bevölkerung noch immer keinen Zugang zu Postdiensten, in den Industrieländern dagegen ist die Qualität des angebotenen Universaldienstes ausgezeichnet. Der WPV wird weiterhin alles in seiner Macht stehende tun, um den Regierungen, vor allem aber jenen der Entwicklungsländer, die Aufgaben aufzuzeigen, die ihnen bei der Sicherstellung eines qualitativ hoch stehenden Universaldienstes zu erschwinglichen Preisen zufallen.

Eine Definition des Universaldienstes der Post wird im Zuge der laufenden Bemühungen um eine Deregulierung des Postsektors immer bedeutender. Die erstmals in der Poststrategie von Seoul festgelegte und in der Poststrate-

gie von Beijing bestätigte Förderung des Universaldienstes der Post ist auch vordringlichstes Ziel der vom Kongress von Bukarest zu verabschiedenden internationalen Poststrategie. Es ist nämlich so, dass alle Industrieländer den Postdienst flächendeckend versehen, 5% der Bevölkerung der Entwicklungsländer jedoch noch immer keinen Zugang zu Postdiensten haben. Die Lage ist vor allem in Afrika besorgniserregend, wo der Zugang zu Postdiensten derart beschränkt ist, dass 18% der Bevölkerung kaum die Möglichkeit haben, Sendungen aller Art zu versenden oder zu empfangen.

«Die Welt braucht den WPV, um eines der Grundrechte des Menschen, das Recht auf Kommunikation, zu sichern. In einer Welt der Ungleichheit muss sich jeder Tätigkeitsbereich mit jeder Abschottung befassen die den Postdienst betrifft und muss sicherstellen, dass alle an der Post Interessierten alles in ihrer Macht stehende tun, um die Auswirkungen dieser Ausgrenzung zu lindern, und dazu sind weltweite Massnahmen erforderlich.»

Paulo Machado Belém Filho, für die strategische Planung der Post im Brasilianischen Kommunikationsministerium zuständig

5. Förderung der Entwicklung der Post und der technischen Zusammenarbeit

Im Geiste der Vereinten Nationen fördern der WPV und seine Mitglieder die Zusammenarbeit und ermöglichen so allen Postunternehmen die Nutzung des Know-how und der Fachkenntnisse anderer. Mehrjährige integrierte Projekte – im laufenden Vierjahresplan sind es etwa 80 – wurden in Entwicklungsländern, vor allem aber in den am wenigsten fortgeschrittenen, in die Wege geleitet und erlauben ihnen so, über gemeinsame Finanzierung durch WPV und begünstigtem Land, die Anschaffung dringend erforderlicher Betriebsausrüstungen zur Entwicklung ihrer Dienstleistungen, was sich weltweit auf die Verbesserung der Dienstqualität auswirken wird. Auch Katastrophenhilfe wird auf diese Art geleistet. Die Arbeit von sieben Regionalberatern ist übrigens unter solchen Umständen besonders wichtig. Heute umfasst die Entwicklung der Post auch die Ausbildung von Managern und InstruktorInnen durch das TRAINPOST-Trainingsprogramm, sowie Bemühungen zur Überwindung der Unterschiede zwischen Industrie- und Entwicklungsländern im Bereich der Anwendung digitaler Technik. So werden französische Telekiosks in Burkina Faso aufgestellt, und indische Satellitentechnologie kommt nach Bhutan. Seit 2002 wurden etwa 125 Entwicklungsländern finanzielle Mittel aus dem Fonds zur Verbesserung der Dienstqualität (FAQS/QSF) zur Verfügung gestellt. Die Delegierten werden in Bukarest zu entscheiden haben, wie die Aufteilung der nunmehr über 40 Millionen CHF im Fonds zu erfolgen hat, damit sie den Entwicklungsländern und den am wenigsten entwickelten Ländern zur Ausweitung

des Universaldienstes der Post und zur Verbesserung der Dienstqualität zugute kommen.

«Der WPV muss durch Förderung des Universaldienstes der Post, durch Entwicklung wirksamer internationaler technischer Zusammenarbeit und Stärkung der Solidarität der Mitgliedsländer zur Bekämpfung der Armut beitragen, wie dies bereits im Rahmen des Fonds zur Verbesserung der Dienstqualität geschieht.»

Koutou Sommanogo, Leiter der Abteilung für Entwicklung, Planung und Zusammenarbeit, SONAPOST, Burkina Faso

6. Verbesserung der Dienstqualität

Die Dienstqualität kann auf unterschiedliche Art verbessert werden. Das für die Dienstqualität zuständige Team hat internationale Postbeförderungsnormen entwickelt, und seit Februar 2004 haben mehr als 80 Länder End-zu-End-Laufzeitkontrollen durchgeführt, sodass die Dienstqualität von 350 internationalen Verkehrsverbindungen untersucht werden konnte. Im Zeitraum von März bis Juni 2004 wurden 60% aller 4000 jede Woche in über 90 Ländern aufgegebenen Testbriefe innerhalb von fünf Werktagen (J + 5-Norm) zugestellt. Im Internet haben die Postunternehmen Zugang zu den wöchentlich auf den neuesten Stand gebrachten analytischen Daten. Trotz der in den letzten fünf Jahren erfolgten schrittweisen Verbesserung der Dienstqualität im internationalen Verkehr sind wir noch weit vom internationalen Standard von 65% entfernt, der dem Wunsch des WPV entsprechend bis 2008 erreicht werden soll. Der WPV wird seine Bemühungen um die Verbesserung der Dienstqualität in aller Welt mit Hilfe des Fonds zur Verbesserung der Dienstqualität und anderer Massnahmen fortsetzen.

Der WPV hat auch ein Zertifizierungsprogramm für Dienstqualitäts-Managementverfahren eingeführt. Diese Zertifizierung wurde als erstes dem Postunternehmen der Ukraine erteilt (siehe die Rubrik *In aller Kürze*), doch werden sich sicherlich sehr bald auch andere Unternehmen dazu gesellen. Der EMS-Kooperative mit ihren 128 Mitgliedern gelang es ihrerseits, die Dienstqualität in der Zeit seit ihrer Gründung im Jahre 1998 durch Einsatz eines präzisen Erfassungsprogramms zu heben. Im ersten Quartal 2004 betrug der Anteil der weltweit zeitgerecht zugestellten EMS-Sendungen ca. 82%.

7. Unterstützung der Postreform

Seit 1874 hat sich die Welt grundlegend verändert. Das Auftreten neuer Technologien, der Abbau von Grenzen, die Liberalisierung der Märkte und der immer stärkere Wettbewerb zwingen die Betreiber, sich an den Markt und an die Kundenbedürfnisse anzupassen. Viele Postunternehmen haben sich in den letzten zwanzig Jahren grundlegend gewandelt, doch vielen Postbetreibern fehlt noch immer die für eine bessere Wettbewerbsfähigkeit erforderliche strukturelle und kommerzielle Flexibilität. Seit ihrer Einsetzung

hat die Aktionsgruppe für die Entwicklung der Post grosse Fortschritte erzielt, sie hat den Weg zu konstruktiven Gesprächen mit Weltbank und regionalen Entwicklungsbanken zur Frage der Finanzierung der Postreform in Entwicklungsländern gebahnt. In den Jahren 2003 und 2004 veranstaltete der WPV im Rahmen eines seiner Hauptprogramme, der Postreform, neun Seminare zur Postregulierung und zum Universaldienst der Post. Jüngst wurde vom WPV ein Buch mit dem Titel *Postregulierung – Grundsätze und Orientierungen* veröffentlicht, das die grössten Probleme der Postreform darlegt und mehrere Lösungsansätze anbietet.

8. Einführung technischer Normen

Normen sind eine wesentliche Voraussetzung für jeden gut funktionierenden Postbetrieb und für das Zusammenspiel des weltweiten Postnetzes. Hauptzweck der vom WPV ausgearbeiteten technischen Standards ist die Festlegung einheitlicher Kommunikationsverfahren für die verschiedenen Sendungsbearbeitungs- und Verfolgungssysteme zur Sicherung der Effizienz und der Dienstqualität. Bisher entstanden über hundert Normen, und die Organisation kooperiert sehr eng mit Organisationen wie dem Europäischen Normungsausschuss (CEN), der Internationalen Organisation für Normung (ISO), und der International Post Corporation. Jährlich werden an die 25 Millionen Beutel und Behälter mittels vom WPV ausgearbeiteten Nachrichten und Standardcodes verfolgt, und die Post überwacht rund 40 Millionen Einzelsendungen aller Sendungskategorien. Die immer weiter gehende Liberalisierung des Postsektors erfordert strenge technische Normen, und je mehr Postbetreiber sich den Markt teilen, desto wichtiger wird die Standardisierung von Postbearbeitung, Track und Trace und Übermittlung. Daher müssen Normen weltweit von allen auf dem Postsektor tätigen Unternehmen genauestens eingehalten werden, will man ein Chaos bei der Zustellung auch von simplen Auslandssendungen vermeiden.

9. Förderung und Entwicklung neuer Produkte und Dienste

Kleinpakete, Internationaler Antwortschein, EMS und Postanweisungen sind nur einige der vom WPV geförderten Produkte und Dienste. Angesichts der von den 190 Mitgliedsländern und deren Kunden geäusserten Wünsche und Bedürfnisse, fördert die Organisation Entwicklung und weltweite Einführung kundengerechter neuer Produkte und Dienstleistungen. Die Telematik-Kooperative und das Technologiezentrum des WPV erarbeiten weiters innovative und effiziente Dienste für die Postunternehmen, die ständig auf der Suche nach neuen Technologien zur Sendungsverfolgung, zur elektronischen Geldüberweisung und zur elektronischen Sicherung der Sendungen sind. Der WPV ist sich der technischen und finanziellen Zwänge zahlreicher Mitgliedsländer voll bewusst und entwickelt und modifi-

ziert daher möglichst rasch Softwareanwendungen für die Zwecke der Postbetreiber. Damit erhalten die Entwicklungsländer die Möglichkeit, Sendungsverfolgungs- und Geldüberweisungssysteme (internationales Postsystem und internationales Finanzsystem) zu günstigen Bedingungen in Betrieb zu nehmen. Der von ein paar Postunternehmen in Industrieländern entwickelte elektronische Poststempel wurde ebenfalls vom WPV aufgegriffen, und soll nunmehr auch von Postbetreibern in Entwicklungsländern eingesetzt werden können, die sonst nicht die Mittel hätten, ihn zu nutzen. Weiters hat der WPV Produkte wie das Adressensystem POST*Code und ein internationales Verzeichnis aller Orte geschaffen, die den Kunden eine genauere Adressierung ihrer Sendungen ermöglichen.

«Vor dem Hintergrund der rasanten technologischen Entwicklungen kommt dem WPV eine bedeutende Rolle bei der Sammlung von Ideen seiner Mitglieder und deren Umwandlung in den sich stets verändernden Wünschen der Kunden entsprechende Produkte zu.»

Rehema Makuburi, Manager der Auslandspostsektion der Tansanischen Post

10. Austausch von Kenntnissen und Informationen

Der WPV verfolgt alle Entwicklungen im Postwesen, analysiert die Markttendenzen, untersucht die Marktbedingung, empfiehlt die entsprechenden Richtlinien und vereinfacht den Austausch intellektueller und statistischer Daten um den Postunternehmen in aller Welt die kurzfris-

tige Anpassung an alle zu erwartenden Veränderungen zu ermöglichen. Dank der Schaffung des Beratungsausschusses für Direktversand nutzen nunmehr viele Länder die ihnen gebotenen Ressourcen, Seminare und Workshops zur Entwicklung dieses Sektors und damit zur Erschließung neuer Einnahmequellen. In Zusammenarbeit mit dem Internationalen Verband zur Förderung der Philatelie hat sich der WPV zur Vermeidung der Beschädigung des Images der Post und bedeutender Einnahmenverluste intensiv mit dem Problem illegaler Briefmarkenausgaben befasst. Schliesslich publiziert der WPV eine ganze Reihe von Veröffentlichungen zu Richtlinien für den Postversand, zur Poststatistik, sowie den *World Guide to Direct Mail Marketing* (Internationaler Führer zum Direktversandmarketing) und das Werk *The Postal Industry in an Internet Age* (Die Post im Zeitalter des Internet – siehe das vollständige Verzeichnis unter www.upu.int/publications/en/index.html).

«Das Angebot einer Reihe von Austauschmöglichkeiten mit allen im Postwesen involvierten Kreisen und internationalen Organisationen macht aus dem WPV ein einmaliges Instrument zur frühzeitigen Erkennung und Beeinflussung von Veränderungen des Postmarktes ... Um sich alle Neuerungen zu eigen zu machen, muss der WPV alle Mitgliedsländer bei der Erweiterung ihrer Kenntnisse der Markt- und Kundenbedürfnisse unterstützen und Visionen zur Hebung des Leistungsniveaus des gesamten Sektors entwickeln.»

Edouard Dayan, Leiter der Abteilung Europäische und Internationale Angelegenheiten bei La Poste, Frankreich

Der Weltpostverein aus Sicht des Generalsekretärs der UNO

In Zeiten der Entstehung einer globalen Gesellschaft bleibt die Post ein kräftiges, lebendiges Band, das jedermann auch im entferntesten Winkel der Erde erreicht. Die Post ist ein starkes Kommunikationsinstrument, ein wichtiges Mittel für den Zusammenhalt, das zur wirtschaftlichen und sozialen Entwicklung beiträgt.

Mehr als 2000 Jahre lang dienten die Postnetze dem Nachrichten- und Warenaustausch. Heute sind die traditionellen und die elektronischen Postnetze wesentliche Elemente bei der Schaffung einer offenen, allumfassenden Informationsgesellschaft. Als erschwingliche und zuverlässige Verbindung von Menschen und Wirtschaft trägt sie zur Überwindung der zwischen Industrie- und Entwicklungsländern bestehenden Unterschiede im digitalen Bereich bei.

Seit der Gründung des Weltpostvereins vor 130 Jahren hat das einheitliche Postgebiet die Welt mit Kommunikations- und Handelsnetzen überzogen. Derart wurde der WPV zu einem unserer wertvollsten, jedoch relativ unbekannteren Foren für internationale Zusammenarbeit und weltweiten Austausch. Möge der WPV seinen bewundernswerten Dienstleistungs- und Innovationswillen bewahren, der allen Menschen der Welt zum Vorteil gereicht.

In einem normalen Jahr erhält Kofi Annan als Generalsekretär der Vereinten Nationen tausende von Sendungen.

Stärkung der Effizienz des WPV

Autor: *Rhéal LeBlanc*

Der WPV wird er nur von einigen wenigen geschätzt, von anderen wiederum kritisiert oder ignoriert, doch kämpft er weiter. Wohin führt ihn dieser Kampf?

Die Organisation wurde entsprechend den Empfehlungen der 1999 vom Weltpostkongress in Beijing geschaffenen Gruppe hochrangiger Vertreter der Post bereits mehrmals umstrukturiert. Die wichtigsten Veränderungen betrafen die Reorganisation des Internationalen Büros und die Schaffung des Konsultativrates, der vom Weltpostkongress in Bukarest offiziell eingesetzt werden soll.

Das Thema der Reform wird auch beim Kongress in Bukarest zur Sprache kommen, bei dem die Delegierten ersucht werden, eine Resolution zur «weiteren Prüfung des Auftrags des WPV mit Rücksicht auf die Notwendigkeit der Definition und klareren Darstellung der Rolle der Organe des Vereins hinsichtlich ihrer Regierungs- bzw. Betriebsaufgaben bei der Bereitstellung internationaler Postdienste» zu verabschieden.

Eine der grössten Sorgen der am Postwesen Beteiligten ist das Problem der Verbesserung der Entscheidungsprozesse der Organe des WPV auf betrieblicher Ebene. Ein Vorschlag geht dahin, den Rat für Postbetrieb in einen Rat der Postbetreiber umzuwandeln, der berechtigt wäre, die Bestimmungen des Vereins zu verabschieden.

Bis dahin gibt es viele unterschiedliche Meinungen zur Hebung der Effizienz des WPV:

«Erfolgreich kann eine Änderung nur sein, wenn sie strukturiert und wohl überlegt erfolgt, wobei sicherzustellen ist, dass die Mitgliedsländer die Notwendigkeit der Änderung verstehen und die Mehrheit von ihnen den vorgesehenen Änderungen zustimmt. Ausserdem wäre ein wichtiger Schritt (zur Hebung der Effizienz des WPV) die bessere Gewichtung der strategischen Prioritäten des WPV und daraus folgend der verschiedenen Programmen des Vereins zugeteilten Mittel.»

André Fallu, Leiter der Abteilung für Auslandsbeziehungen der Kanadischen Post

«Sollte der WPV seine künftige Rolle so definieren, dass sie den sich wandelnden Bedürfnissen der einzelnen Länder besser entspricht, wird er als Organisation nicht nur überleben sondern eine Blütezeit erleben. Einzige Daseinsberechtigung eines jeden Postsystems ist heutzutage seine Funktion als Teil der wirtschaftlichen und Kommunikationsinfrastruktur eines Landes. Die Mitglieder des WPV müssen sich die Frage stellen, inwieweit der Verein die Länder bei der Revitalisierung ihres Postbetreibers als Eckpfeiler der Kommunikation und des Handels unterstützen kann.»

Gene Del Polito, Präsident der Association for Postal Commerce, USA

«An einen Wendepunkt seiner Geschichte angelangt, muss der WPV seine Funktionsweise überarbeiten. Die Kenntnisse der Mitarbeiter des Internationalen Büros und die Nutzung persönlicher, mit Spitzentechnologie ergänzter Kompetenzen müssten die Straffung der Verfahren und die Umverteilung der verfügbaren Mittel auf die entsprechenden Entwicklungsbereiche ermöglichen. Eine Politik gezielter Dezentralisierung würde ausserdem auch alle am Postwesen Interessierten enger zusammenschweissen.»

Pascal Clivaz, Leiter der Auslandsabteilung, Swiss Post

«Der WPV wird seine Effizienz ausschliesslich über Massnahmen zur Beschleunigung seiner Entscheidungsprozesse, Verbesserung der Zusammenarbeit im Bereich Entwicklung, Verstärkung seiner Tätigkeit in den Bereichen Standardisierung und Dienstqualität usw. steigern können.»

Isabel Tavares, Assistentin im Kabinett des Vorsitzenden des Rates für Postbetrieb, CTT – Correios de Portugal

«Mehr Flexibilität und grössere Offenheit Veränderungen gegenüber werden zur Effizienz des WPV beitragen, vor allem wenn er sich mit allen am Postwesen Interessierten verbündet. Der Verein muss seine traditionelle Einstellung der «Einheitsgrösse» ablegen und die unterschiedlichen Bedürfnisse der Kunden zur Kenntnis nehmen. In diesem Zusammenhang verstehen wir unter «Kunden» nicht nur die Benützer der Postdienste, sondern auch die Mitgliedsländer, die Postbetreiber und die neuen im Postwesen tätigen Kreise.»

Rosa Cifuentes, Leiterin der Abteilung Programme, Beziehungen zum WPV und zu Europa, Ministerio de Fomento, Spanien

«Die zahlreichen Tagungen der Post dienen den Industrieländern zur Genüge. Der WPV hat solche Foren reichlich unterstützt und sollte dies auch weiter tun. Gleichzeitig muss der WPV jedoch auch den Informationsfluss in Regionen fördern, die von den Veranstaltern solcher Konferenzen nicht erreicht werden. Die halbjährlichen Tagungen des WPV wären sinnvoller, würden sie sich stärker mit sachlichen Themen als mit Verfahrensfragen befassen.»

Luiz Jiménez, Erster Vizepräsident und Verantwortliche für die Strategie bei Pitney Bowes

«Der WPV könnte seine Effizienz durch Massnahmen zur Vereinfachung des Zugangs zu neuen Informations- und Kommunikationstechnologien, vor allem im Interesse der Entwicklungsländer, steigern. Der Verein sollte sich stärker in die Verhandlungen mit Regierungen (vor allem der Entwicklungsländer) und Geldgebern einschalten, um die Aufnahme postalischer Belange in die nationalen Programme durchzusetzen, auch sollte er die Solidarität von Ländern verschiedenen Entwicklungsstandes stärken.»

Koutou Sommanogo, Leiter der Abteilung für Entwicklung, Planung und Zusammenarbeit, SONAPOST, Burkina Faso

Die viele Gesichter Bukarests

Autor: Juliana Nel

Für ihre breiten, baumbestandenen Boulevards, ihre offenen Grünflächen und eine Mischung verschiedener architektonischer Stile bekannt, ist Bukarest eine reizvolle Stadt der Paradoxe. Die Delegierten zum XXIII. Weltpostkongress werden eine historische 2,3-Millionen-Stadt mit wundervoller Kultur, guter Gastronomie und schönen, zum Teil geheimnisumwitterten Plätzen entdecken.

In rumänischen Legenden heisst es, Bukarest sei von einem Schäfer Namens Bucur – Freude – gegründet worden, doch die ersten schriftlichen Zeugnisse der Stadt gehen auf das Jahr 1459 zurück, als Graf Vlad Tepes «der Pfähler» (der legendäre Graf Dracula) sich hier niederliess und Bukarest (damals noch die Zitadelle Dâmbovită) zu seiner Zweitresidenz neben Târgoviste erkor.

Klein-Paris

Die Stadt spiegelt ein interessantes Erbe, gestaltet von der alten rumänischen Aristokratie, deutschen Königen und der kommunistischen Gesellschaft. Von französischen und in Frankreich ausgebildeten Architekten im späten XIX. Jahrhundert umgestaltet, gaben die baumbestandenen Boulevards und die herrlichen Gebäude der Belle Epoque der Stadt den Namen Klein-Paris des Ostens. Nirgends ist die Ähnlichkeit mit dem grossen Vorbild deutlicher als in der zu einem getreuen Abbild des Arc de Triomphe führende Kiseleff-Strasse (Soseaua Kiseleff) – einem breiten Boulevard der länger ist als die berühmten Champs-Élysées in Paris. Das 1922 zum Gedenken an die rumänischen Opfer des Ersten Weltkrieges aus Holz errichtete Denkmal wurde 1935 durch das jetzige, von Petru Antonescu gestaltete Betonwerk ersetzt.

Ceausescu Bukarest

Unter der kommunistischen Herrschaft war es mit der kosmopolitischen Ära Bukarests vorbei, und heute, mehr als ein Jahrzehnt nach dem Ende von Ceausescu Diktatur, erinnert kein anderer Platz die Rumänen stärker an ihre turbulente Vergangenheit als das Bürgerzentrum und insbesondere der Parlamentspalast – der Tagungsort des XXIII. Weltpostkongresses.

Im Zuge seiner Neugestaltungspläne liess Ceausescu für den Bau seiner neuen Stadt acht Quadratkilometer des historischen Zentrums von Bukarest zerstören und

40 000 Menschen absiedeln. 1984 begannen die Bauarbeiten, die 1989, zum Zeitpunkt von Ceausescus Sturz und Hinrichtung nahezu fertig gestellt waren. Die Arbeiten am Palast sind noch nicht abgeschlossen, einige Gebäude des Bürgerzentrums harren noch immer der Fertigstellung.

Wie schon der Name besagt, sind im Palast heute das rumänische Parlament und ein grosses internationales Konferenzzentrum, in dem der Weltpostkongress stattfinden wird, untergebracht. Dieser auf 350 000 Quadratmetern Grundfläche errichtete riesige Bau reicht mit seinen zwölf Stockwerken bis zu einer Gesamthöhe von 86 Metern über Strassenniveau, zusätzlich dazu gibt es noch vier Untergeschosse bis zu einer Tiefe von 92 Metern. Verwendet wurde ausschliesslich rumänisches Baumaterial: örtlicher Marmor, Kirsch- und Walnusswandverschalungen, Kristall für die Beleuchtungskörper und eigens angefertigte handgewebte Tapeten, Teppiche und Vorhänge.

Die Bukarester Altstadt

Trotz massiver Zerstörung der historischen Stätten ist das geschichtliche Bukarest nicht ganz verschwunden. Ein Spaziergang durch die unter dem Namen Lipsani bekannte Altstadt lässt ahnen, was für immer verloren ging. Man sieht dort noch immer wunderschöne Architektur wie das Gebäude der Nationalbank (Banca Nationala a Romaniei).

Herz der Stadt ist der Platz der Revolution (Piata Revolutiei), wo früher der Königspalast stand und wo es zum Sturz Ceausescus kam. Er liegt auf halbem Weg entlang der historischen Bukarester Nord-Süd-Achse, der Siegesavenue (Calea Victoriei), in der sich das Leben der Stadt abspielt. An diesem Strassenzug stehen bemerkenswerte Gebäude wie das nationale Kunstmuseum im ehemaligen Königspalast, die Nationalbank und das Historische Museum, ein grandioser neoklassizistischer Bau, einst Hauptpostamt von Bukarest. In der Gegend der Siegesavenue findet man Luxusgeschäfte, grosse Hotels und Restaurants. An der Benjamin Franklin-Strasse steht eines der stolzesten Gebäude der Stadt – das 1888 eröffnete Rumänische Konzerthaus, Sitz des George Enescu Philharmonie-Orchesters. Östlich der Siegesavenue und des Siegesplatzes liegt der Universitätsplatz (Piata

Universitatiei), nach der 1989er Revolution Schauplatz bedeutender Ereignisse.

Die Kongressteilnehmer sollten sich eine Besichtigung des Gebäudes des Nationaltheaters (Teatrul National) nicht entgehen lassen. Von 1967 bis 1970 im Stil der berühmten moldauischen Klöster erbaut, wurde es 1984 durch eine Betonummantelung verändert.

Sehenswertes und Freizeit

In Bukarest gibt es nicht weniger als 37 Museen, achtzehn Kunstgalerien und zahlreiche Bibliotheken und Buchhandlungen. Besonders sehenswert ist das Dorf- und Volkskundemuseum im Herastrau-Park, ein Freilichtmuseum in dem mehr als 300 Holz- und Steingebäude zu sehen sind, die zerlegt aus allen Winkeln des Landes hergebracht, an Ort und Stelle wieder aufgebaut wurden.

Etwas ausserhalb der Stadt, auf dem Weg zum Flughafen, liegt das beeindruckende Casa Presei Libere (auch Casa Scanteii genannt), ein Abbild des Kultur- und Wissenschaftspalastes von Warschau, Polen. Wie schon früher haben die meisten Zeitungen und Nachrichtstudios der Hauptstadt dort ihren Sitz, ebenso die Börse von Bukarest.

Versteckt hinter neuen Bauten, manchmal ganz unvermutet, trifft man auf vor der Zerstörung bewahrte Kirchen. Das beste Beispiel dafür ist die 1591 von Michael dem Kühnen erbaute kleine St. Nicolai-Mihai Voda-Kirche. Sie wurde im Zuge der Errichtung des Bürgerzentrums versetzt und steht nun an der Sapientiei-Strasse nahe der Siegesavenue. Der mittelalterliche Kreuzgang und die Nebengebäude wurden jedoch bei der Umsetzung zerstört.

Bukarest ist auch für seine herrlichen Parks und Gärten berühmt, einer der Schönsten ist der grosse Carol I.-Park (Parcul Carol I). In zentraler Lage findet man die Cismigiu-Gärten (Gardina Cismigiu), eine siebzehn Hektar grosse Grünfläche mit mehr als 30 000 aus den rumänischen Bergen stammenden Bäumen und Pflanzen. Um den nördlich des Dorfmuseums gelegenen Teil des Herastrau-Parks findet sich, an den Ufern eines Sees gelegen, die schönste Wohngegend Bukarests.

Einkaufen und Unterhaltung

In Bukarest gibt es zahlreiche Einkaufsmöglichkeiten, viele moderne Geschäfte nehmen Kreditkarten. Die Haupteinkaufsstrassen sind die Calea Victoriei, Bulevar-

dul Magheru/Balcescu, Piazza Unirii und Calea Dorobanzilor. Das grosse Einkaufszentrum Bucuresti Mall liegt etwas ausserhalb des Zentrums in der Calea Vitan.

Bukarest hat viel Schönes zu bieten, und dazu gehört sicherlich auch das Nachtleben. In der Stadt gibt es mehr als zwanzig Theater, Opernhäuser und Konzertsäle. Besonders beliebt sind die Nationale Philharmonie, die Oper, das Nationaltheater, das Marionettentheater, das Nottara-Theater, das Odeon-Theater und der Nationalzirkus. Überall in der Stadt verstreut findet man Kinos, erwähnt sei hier das Kinozentrum mit zehn Sälen im Bucuresti Mall. Allabendlich warten viele Bars, Restaurants, Klubs und Kabarets auf Gäste.

Verkehrsmittel

Bukarest verfügt über ein ausgedehntes Verkehrsnetz von Bussen, Trolleybussen, Strassenbahnen und Untergrundbahnen. In den Hauptverkehrszeiten sind Busse und Strassenbahnen immer überfüllt, es wird den Kongressteilnehmern daher empfohlen, das Kongresszentrum mit der Untergrundbahn oder mit dem Taxi anzufahren.

Sicherheit und Umgangsformen

Obwohl Kriminalität praktisch unbekannt ist, sollten Besucher in Bukarest die üblichen Massnahmen zum Schutz ihrer Wertsachen ergreifen und ihren Edelschmuck, Geld und Pass im Hotelsafe deponieren. Vor Taschendieben wird aber gewarnt, vor allem in den vollbesetzten öffentlichen Verkehrsmitteln. Bitte zeigen Sie als Touristenpolizisten getarnten Gaunern nie Ihre Reisedokumente, Geld oder Empfangsbestätigungen, Sie sollten aber immer eine Photokopie Ihrer Reisedokumente mit sich führen. Die Notrufnummer lautet 112.

Die Rumänen sind ein freundliches, offenes Volk, und Ausländer fühlen sich im Land immer wohl. Die Rumänen unterhalten sich gerne mit Besuchern, sogar wenn sie deren Sprache nicht kennen. Ältere Menschen sind sehr auf höfliche Umgangsformen bedacht. Händereichen ist die übliche Art der Begrüssung. Besuchen Sie jemanden in seinem Heim, bringen Sie ein kleines Gastgeschenk mit, gern gesehen sind Blumen oder Konfekt für die Dame des Hauses, eine Flasche Wein oder Spirituosen für Herren. Achten Sie auf eine ungerade Blumenanzahl in Strässen! Geschenke sollten hübsch verpackt überreicht werden.

Einige rumänische Redewendungen

Guten Morgen	Buna dimineata
Guten Tag	Buna ziua
Gute Nacht	Nopte buna
Hallo	Salut
Auf Wiedersehen	Le revedere
Bitte	Va rog
Danke	Multumesc/mersi
Was kostet das	Cat costa?

Nützliche Links

Öffentliche Verkehrsmittel:	www.ratb.ro
Museen:	www.cimec.ro
Oper:	www.operanb.ro
Vergnügungsprogramm:	www.sapteseri.ro
Englische Nachrichten:	www.nineoclock.ro
Diplomatische Vertretungen:	http://www.mae.ro/
Touristenführer:	www.inyourpocket.com/romania/en , www.aboutromania.com , www.romaniatourism.com , www.rotravel.ro

Fotos:

Abb. 1. – Im 25 Meter hohen Triumphbogen erreichen Besucher die Dachterrasse über eine Stiege.

Abb. 2. – Das Rumänische Athenäum-Konzerthaus mit seiner wunderschönen barocken Kuppel ist ein besonders markantes Gebäude von Bukarest und Ort der Abschlussfeierlichkeiten des Kongresses.

Abb. 3. – Im Herastrau-Park findet sich das Dorf- und Volkskundemuseum mit mehr als 300 die Geschichte und Vielfalt der rumänischen Dorfarchitektur spiegelnden Holz- und Steinhäusern.

Sehenswürdigkeiten in Bukarest

Die besten Gaststätten, die interessantesten Kulturdenkmäler und Orte, die Sie nicht versäumen sollten

Es gibt viele gute Fremdenführer und Webseiten, denen zu entnehmen ist, wie man Bukarest und Rumänien am besten kennen lernen kann. *Union Postale* hat dennoch beschlossen, die Delegierten zum Weltpostkongress noch zusätzlich mit Informationen zu versorgen und hat fünf Fachleute – Mitglieder des rumänischen Sekretariats – um ihre ganz privaten Tipps zu Literatur, Speisen, Kultur und Zielen in Rumänien gebeten.

Luciana Sterescu:

Rumänischer Lieblingsautor und Lieblingsbuch: Camil Petrescu, ein tiefgründiger und sensibler Schriftsteller, der starke, beunruhigte und in innere Kämpfe verwickelte Charaktere zeichnet. Er gestaltet ausserdem sehr beeindruckende, wirklichkeitsnahe Bilder. Daher ist mein Lieblingsbuch seine *«Letzte Nacht der Liebe, erste Nacht des Krieges»*.

Liebblingsrestaurant in Bukarest: Trattoria Il Calcio (Mendeleev-Str. 14) mit seiner guten italienischen Küche.

Liebste Kulturstätte in Bukarest: Ateneul Roman (Franklin-Str. 1).

In der Freizeit bevorzugter Ort: Terminus-Bar (George Enescu-Str. 5). Sie steht auf dem besten Platz, das Personal ist freundlich und das Ambiente äusserst angenehm.

Liebblingsregion in Rumänien: Ich fahre immer gerne in die erfrischende Bergregion Moieciu, ein Ort, in dem ich Frieden finde. Auch schätze ich die frische Luft, die uns heutzutage so oft fehlt.

Cosmin Mateescu:

Rumänischer Lieblingsautor und Lieblingsbuch: Liviu Rebreanu *«Ion»*.

Liebblingsrestaurant in Bukarest: Trafalgar Pub (David Emanuel 4A). Entspannte Stimmung, gutes Essen, freundliches Personal.

Liebste Kulturstätte in Bukarest: Dorfmuseum (Sos. Kiseleff 28–30).

In der Freizeit bevorzugter Ort: Einmal mehr das Trafalgar Pub (David Emanuel 4A).

Liebblingsregion in Rumänien: Das Bergmassiv Piatra Craiului mit seinen spektakulären Aussichten und schwierigen Pfaden.

Magdalena Tatulescu:

Rumänischer Lieblingsautor und Lieblingsbuch: Mircea Cartarescu *«Orbitor»*.

Liebblingsrestaurant in Bukarest: Ich gehe gern ins Hanul lui Manuc (Iuliu Maniu-Str. 62) Mittagessen, das eine angenehme Atmosphäre in traditioneller rumänischer Ausstattung bietet.

Liebste Kulturstätte in Bukarest: Ich spaziere gerne durch die Altstadt von Bukarest, obwohl sie noch nicht restauriert ist.

In der Freizeit bevorzugter Ort: Um zu entspannen und mich zu vergnügen treffe ich mich mit meinen Freunden meist im Stuf Vama Veche (Berzei-Str. 25A).

Liebblingsregion in Rumänien: Die schönste Gegend Rumäniens ist der Norden (Grafschaft Muramares) mit seinen freundlichen Menschen, zahlreichen Keramikern, Holzbildhauern und anderen Künstlern.

George Ene:

Rumänischer Lieblingsautor und Lieblingsbuch: Marin Predas *«Deliriul»*

Liebblingsrestaurant in Bukarest: Bistro Atheneu (Episcopiei-Str. 3), an schöner Stelle gelegen, mit freundlichem Personal, guter internationaler Küche und klassischer Live-Musik.

Liebste Kulturstätte in Bukarest: Für einen Spaziergang durch die Strassen von Bukarest bevorzuge ich die Calea Victoriei, eine der ältesten der Stadt. Von 1920 bis 1940 befand sich dort das Finanzzentrum. An ihr liegen viele Museen und historische Stätten wie das George Enescu-Museum, das Nationale Kunstmuseum und der königliche Palast.

In der Freizeit bevorzugter Ort: An Wochenenden gehe ich oft ins Terminus Pub&More (George Enescu-Str. 5).

Liebblingsregion in Rumänien: Die schönste Gegend Rumäniens ist die Grafschaft Muramares, wo man noch ech-

Kurzer Rückblick auf die Geschichte der Weltpostkongresse

Autor: Jérôme Deutschmann

Im Laufe der Jahre knüpften sich an die Weltpostkongresse viele schöne, manchmal auch vergnügliche Erinnerungen. Anlässlich der XXI-II. Auflage dieses Ereignisses in Bukarest hat *Union Postale* die Archive durchstöbert und einige denkwürdige Bilder herausgesucht. Der Kongress von

1920 in Madrid war mit 61 Tagen der längste und mit 2248 Vorschlägen wohl auch der arbeitsreichste, doch beim Kongress in Beijing wurden die meisten Teilnehmer gezählt, insgesamt 1527 aus 178 Ländern. Einige Bilder von anderen Kongressen wecken unvergessliche Erinnerungen:

Fotos:

Abb. 1. – Stockholm 1924: VIII. Weltpostkongress. Dauer 56 Tage, 182 Teilnehmer. Der Zug der Delegierten verlässt das Parlament auf seinem Weg in den königlichen Palast zur feierlichen Eröffnung durch den schwedischen König Gustav V. Der fünfzigste Jahrestag der Gründung des WPV wurde damit würdig begangen.

Abb. 2. – Seit 30 Jahren wird für jeden Kongress ein eigenes Logo geschaffen.

Abb. 3. – Kairo 1934: X. Weltpostkongress. Dauer: 48 Tage, 153 Teilnehmer. Die Delegierten bei ihrem Ausflug zu den historischen Pyramiden von Giza, auf einer Hochebene am Rande der Wüste aufgenommen.

Abb. 4. – Tokio 1969: XVI. Weltpostkongress. Dauer: 45 Tage, 528 Teilnehmer. Ansprache des Doyens des Kongresses, V. Tuason, vormals Präsident der Generaldirektion der Schweizerischen Post, bei der Eröffnungssitzung, die von Kaiser Hirohito und Kaiserin Nagako mit ihrer Anwesenheit beehrt wurde.

Abb. 5. – Rio de Janeiro 1979: XVIII. Weltpostkongress. Dauer: 45 Tage, 824 Teilnehmer. Die blumengeschmückte Tribune spiegelt die herzliche Gastfreundschaft der brasilianischen Veranstalter, die diesen Kongress zu einem ganz besonderen Erlebnis machte.

Abb. 6. – Bukarest 2004: XXIII. Weltpostkongress. Vorgesehene Dauer: 14,5 Tage. Es ist dies der erste Kongress, der in Osteuropa stattfindet. Tagungsort ist der Parlamentspalast, neben dem Pentagon in Washington das zweitgrösste Gebäude der Welt.

Vorbereitung auf die Liberalisierung

Autor: Rhéal LeBlanc

Mit einem Postmarkt im Wert von 2,5 Milliarden Euro und 322 000 Beschäftigten öffnen sich die zehn neuen Mitglieder der Europäischen Union (EU) – Estland, Lettland, Litauen, Malta, Polen, Slowakei, Slowenien, Tschechische Republik, Ungarn und Zypern – langsam der Konkurrenz. Der Beitritt gibt den Postunternehmen dieser Länder durch Anpassung an die Postrichtlinie der EU die Möglichkeit zur Erschliessung neuer Märkte und zur Verbesserung ihrer Produktivität und Effizienz.

Die im Jahre 2002 novellierte Richtlinie von 1997 dient dem Schutz des Universalpostdienstes in den Mitgliedsländern und der Qualitätsverbesserung der Postdienste an sich, gleichzeitig aber auch der schrittweisen Liberalisierung des Postmarktes bis zum Jahre 2009.

Seit Januar 2003 dürfen die Mitglieder der EU Sendungen bis zu einem Gewicht von 100 Gramm auch privaten Betreibern unter der Bedingung überlassen, dass für diese Sendungen das dreifache Grundentgelt verrechnet wird (das entspricht einer neunprozentigen Öffnung des Marktes). Mit dem 1. Januar 2006 wird die Gewichtsgrenze noch weiter auf 50 Gramm gesenkt (eine weitere siebenprozentige Öffnung des Marktes). Privatbetreiber, die solche Sendungen befördern und zustellen, müssen ab diesem Zeitpunkt dafür mindestens das zweieinhalbfache Grundentgelt verrechnen.

Bisher haben alle öffentlichen Betreiber mit Ausnahme der polnischen Post den reservierten Bereich auf Sendungen bis zu einem Gewicht von 100 Gramm eingeschränkt. In Verhandlungen mit den anderen EU-Mitgliedern vereinbarte die polnische Post eine Reduzierung des reservierten Bereichs auf Sendungen mit einem Gewicht von 50 Gramm im Jahre 2006, bis dahin aber umfasst der reservierte Bereich in diesem Land Sendungen bis zu einem Gewicht von 350 Gramm und bis zum fünffachen Grundentgelt.

Die Richtlinie enthält mehrere von den EU-Mitgliedern einzuhaltende Erfordernisse, wie die Definition des Universalpostdienstes der Post auf ihrem Staatsgebiet, die Einsetzung einer unabhängigen Post-Regulierungsbehörde und die Einhaltung von Dienstqualitätsnormen im Inlandsdienst sowie im grenzüberschreitenden Verkehr innerhalb der Gemeinschaft (85% aller grenzüberschreitenden Sendungen müssen bis zum Tag J +

3 und 97% bis zum Tag J + 5 zugestellt werden). Alle neuen Mitgliedsländer der EU sind dem Europäischen Normungsausschuss (CEN) und seinem Unterausschuss für Posttechnik beigetreten.

Laufende Arbeiten

Wie geht es nun den neuen Mitgliedsländern mit der Anwendung der EU-Richtlinie? Laut einem Bericht der Europäischen Kommission haben sie sie im Grossen und Ganzen bereits umgesetzt, doch muss noch einiges geregelt werden.

«Diese Länder haben Finanzbuchhaltungssysteme eingeführt, doch ist dort bisher die Trennung der Verrechnung von Universaldiensten der Post und anderen Diensten noch nicht erfolgt. Das ist jedoch für gesunde Managementpraktiken (Kostentransparenz zwischen Diensten und Zielsetzungen) und fairen Wettbewerb auf dem Markt unerlässlich», heisst es im EU-Bericht. «Bezüglich der Dienstqualität, sind in diesen Ländern interne Erhebungssysteme und die Anpassung an das von der International Post Corporation (IPC) eingeführte UNEX-System zur Überwachung des grenzüberschreitenden Verkehrs noch in Vorbereitung.»

Da der Postmarkt bis zum Jahre 2009 möglicherweise voll liberalisiert wird, ist eine gute Vorbereitung von grösster Bedeutung, da es dann zu noch stärkerer Konkurrenz kommen wird. Eine Studie der in Deutschland ansässigen WIK Consult zeigt, dass der Marktanteil der Universaldienstanbieter in den meisten dieser zehn Länder bei mehr als 90% aller Inlandssendungen liegt, doch haben sie in jüngster Zeit auf diesem Gebiet Konkurrenz bekommen. Dies gilt auch für den grenzüberschreitenden Verkehr, doch noch stärker ist der Wettbewerb bei Paketen und Expressdiensten.

Unterstützung des Integrationsprozesses

Sowohl die Europäische Kommission als auch PostEurop haben die Mitglieder der erweiterten EU bei der Anpassung an ihr neues Umfeld unterstützt. Die EU hat Berater in die neu beigetretenen Länder entsandt und einige Initiativen von PostEurop finanziert, zum Beispiel das Projekt ACTIN (Acquis Communautaire Training Initiatives – Ausbildungsinitiativen zu bestehenden Bestimmungen der Gemeinschaft), das den Postbetreibern die zur Um-

setzung der Europäischen Gesetze auf dem Postsektor erforderlichen Kenntnisse und Instrumente vermitteln soll. Eine bereits 2003 von 36 öffentlichen Postbetreibern unterzeichnete Vereinbarung, an die sich auch der WPV, der Europäische Ausschuss für Regulierung der Post (CERP), IPC und PostEurop angeschlossen haben, dient der Umsetzung von 52 Projekten zur Verbesserung der Dienstqualität und der Finanzbuchhaltung, zu Berichtsnormen, zur Kunden- und Marktbeobachtung, zum Projektmanagement und zu den Beziehungen mit der jeweiligen Regulierungsbehörde. Weiters arbeitet PostEurop mit den öffentlichen Postbetreibern der zehn neuen EU-Mitglieder an einem Vorschlag für Projekte an

den Fonds des WPV zur Verbesserung der Dienstqualität mit dem Ziel der Einführung von UNEX in jedem dieser Länder bis zum Jahre 2005.

«Die Veränderung von Unternehmenskultur und Strukturen bleibt noch länger eine grosse Herausforderung», meint Marc Pouw, Generalsekretär von PostEurop. «Mangelnde Anpassung an die neue Situation könnte schwere Folgen für die Zukunftschancen dieser Betreiber haben. In Bereichen wie Dienstqualität, Kundendienst, Kundenkenntnis, Marketing und Vertrieb – für den Erfolg eines Postbetreibers im Wettbewerb um den Markt unerlässliche Faktoren – wird es zu wesentlichen Veränderungen kommen müssen.»

Fakten zum neuen Europäischen Postmarkt

- Der Postmarkt der erweiterten EU ist 87,5 Milliarden Euro wert.
- Die Universaldienstanbieter der zehn neuen EU-Mitglieder bearbeiten zusammen genommen ein Inlands-Briefaufkommen von 4,4 Milliarden Sendungen.
- Der Postmarkt der neuen Mitgliedsländer stellt 0,62% ihres BIP dar, jener der 15 «alten» Mitgliedsländer 0,96%.
- Die Postbetreiber der zehn neuen Mitgliedsländer beschäftigen 1,10% aller Arbeitnehmer ihrer jeweiligen Länder, im Rest der EU sind es 1,07%.
- Die neuen Mitgliedsländer kommen auf ca. 60 Briefsendungen pro Kopf der Bevölkerung und Jahr im Vergleich zu mehr als 100 in den meisten anderen EU-Ländern.

Die Polnische Post verbessert ihre Wettbewerbsfähigkeit

Autor: Juliana Nel

Im Laufe der letzten Jahre ist in Polen, dem grössten der zehn neuen Mitgliedsländer der Europäischen Union, die Marktwirtschaft eingeführt worden, und damit wurde das Land für Investoren aus dem Ausland interessant. Eine besonderes Problem dieses Landes sind die hohen Arbeitslosenzahlen und Staatsausgaben, sowie der Vorwurf von Korruption. Wie kann die Anpassung der Polnischen Post (Poczta Polska) an die in den EU-Richtlinien zum Postwesen festgelegten westlichen Standards erfolgen?

Finanzielle Diversifizierung

«Unsere Entwicklungsstrategie zielt auf die Umwandlung des Unternehmens ab, das weiterhin klassische Postdienste in sehr guter Qualität anbieten soll, gleichzeitig aber auch laufend seine Qualität verbessern und seine Angebotspalette auf andere Dienste ausweiten muss. Dies soll uns in die Lage versetzen, mit anderen grossen Postbetreibern zu konkurrieren», erklärt Grzegorz Cenker, stellvertretender Leiter der Abteilung für Auslandsbeziehungen bei der Polnischen Post.

Eine der grössten Herausforderungen für die Polnische Post ist die Modernisierung der logistischen Infrastruktur und die Entwicklung von IT-Systemen. Bis Ende 2006 sollen ca. drei Milliarden PLN (679 Millionen €) investiert werden, grösstenteils aus eigenen Mitteln. Der Umsatz des Unternehmens belief sich 2003 auf etwa 6,3 Milliarden PLN (1,4 Milliarden €) mit einem Reingewinn von 91 Millionen PLN (20 Millionen €). Strategisch soll die Diversifizierung der Einnahmequellen so weit entwickelt werden, dass die Nicht-Kernmärkte bis 2006 ein Drittel des Umsatzes ausmachen.

Liberalisierung des Marktes

Die Polnische Post muss sich nach dem Beitritt Polens zur EU noch weiteren Herausforderungen stellen: Vorbereitung auf den Wettbewerb im Hinblick auf die Liberalisierung des Marktes und die Verbesserung der Dienstqualität. Jüngst noch verfügte die Post im Gegenzug zur Verpflichtung zur Erbringung des Universaldienstes über einen grossen reservierten Bereich: Briefe bis zu einem Höchstgewicht von 2000 Gramm, Inlandspakete bis zu 10 kg, Auslandspakete bis zu 20 kg sowie den Postanwei-

sungsverkehr. Seit dem 1. Mai 2004 gilt der reservierte Bereich für Briefsendungen und Werbesendungen nur mehr bis zu einem Höchstgewicht von 350 Gramm, soll aber bis zum 1. Januar 2006 noch weiter auf 50 Gramm gesenkt werden. Das Unternehmen verfügt weiters über ein ausgedehntes Zeitungszustellnetz zur Verteilung von hunderten Zeitungs- und Zeitschriftentiteln. Im Bereich der Kuriersendungen, für den die Betreiber eine Lizenz erwerben müssen, gibt es bereits Konkurrenten der Polnischen Post, ebenso auf dem Sektor der Sendungen ohne Anschrift, der aber frei zugänglich ist. Derzeit gibt es in Polen mehr als 50 Postdienstleister, die wichtigsten im Briefsektor sind Tochterunternehmen von DPWN und TPG. Im Bereich Auslandspakete und Eilsendungen sind die wichtigsten Konkurrenten der Polnischen Post DHL, UPS und TNT.

Dienstqualität

Als Reaktion auf diese Situation begann die Polnische Post zum Beispiel mit der Modernisierung und Anpassung der EMS POCZTEX- Kurierdienst-Sätze. Auch wurde der internationale Postanweisungsdienst mit nunmehr 23 Ländern eingeführt. Das Unternehmen bietet in acht Zentren bereits gut ausgebaute Direktmarketing- und Versandhandelsdienste und plant die Einführung eines Hybridpostdienstes bis Ende 2004. Ausgeweitet werden die Geschäftsbeziehungen mit der Postbank (Bank Pocztowy), einer Aktienbank, um in allen Postämtern Bankdienste anbieten zu können.

«Wir haben mit der Anpassung unserer Dienste an die EU-Standards schon begonnen», sagt Grzegorz Cenker. Im Juli 2003 wurde im Unternehmen die Aufteilung der Briefsendungen in zwei Kategorien – Vorrang- und Normalsendungen – eingeführt. Vorrangsendungen werden in Polen am Tag nach der Aufgabe zugestellt, im übrigen Europa bis zum dritten Tag nach der Aufgabe und in aussereuropäischen Ländern spätestens am sechsten Tag nach der Aufgabe. Es wurden auch verschiedene Paketklassen eingeführt, und derzeit wird die Möglichkeit der Einführung einer Qualitätsmesszahl für Auslandspakete und der Umsetzungsgrad der in den EU-Richtlinien festgehaltenen EU-Normen geprüft. Dies erfolgt in Zusammenarbeit mit der International Post Corporation (IPC) in Form der UNEX-Dienstqualitätserfassung, mit dem

WPV für die End-zu-End-Laufzeiten, und mit PostEurop. Die UNEX-Indikatoren für das Jahr 2003 zeigen, dass z.B. 94% der aus Polen nach Dänemark versendeten Briefe rechtzeitig innerhalb der J + 3-Vorgabe zugestellt wurden, das gleiche gilt mehr oder weniger auch für den Verkehr mit Schweden. 83,8% der aus Polen nach Deutschland

versendeten Briefe wurden zeitgerecht zugestellt, in umgekehrter Richtung waren die Ergebnisse ungefähr gleich. Über 80% der Briefe aus Grossbritannien nach Polen wurden innerhalb der Normfrist zugestellt. Dies zeigt, dass Polen ziemlich genau das EU-Ziel von 85% zeitgerechter Zustellung erreicht.

Die Polnische Post in Zahlen:

Einnahmen in Millionen Euro:	1431 im Jahre 2003
Jährlicher Einnahmewachstum:	11,7% (1998–2002)
Mitarbeiter:	100 000
Bevölkerung des Landes:	38,2 Millionen
Postämter:	8242
Postämter je 10 000 Einwohner:	2,1
Öffentliche Briefkästen:	57 000
Öffentliche Briefkästen je 10 000 Einwohner:	14,8

Fotos:

Abb. 1. – Logo der Polnischen Post. Im Jahre 2004 erklärte jeder Dritte in einer Umfrage die Polnische Post sei eines der sichersten und vertrauenswürdigsten Unternehmen in Polen.

Abb. 2. – Die Polnische Post bietet eine grosse Palette von Post-, Finanz- und Versicherungsdiensten an.

Slovenská Pošta auf dem besten Weg zur Einhaltung der EU-Postrichtlinie

Autor: Rhéal LeBlanc

Als die Slowakei im Mai dieses Jahres der Europäischen Union beitrug, war das staatliche Postunternehmen Slovenská Pošta bereits sehr weit auf dem Weg zur Erfüllung der Erfordernisse der Postrichtlinie der EU fortgeschritten.

Die Bemühungen um die Anpassung der slowakischen Postgesetze an die EU-Richtlinie begannen mit der Verabschiedung eines neuen Gesetzes, das seit dem 1. Januar 2002 in Kraft ist. Es änderte die Stellung des Postbetreibers auf dem Markt und legte die Aufgaben der Post eindeutig fest. Im Gesetz findet sich auch eine Definition des Universaldienstes der Post, der beanschriftete Sendungen bis zu einem Gewicht von 15 kg umfasst.

Ausserdem wurden zwei Regulierungsorgane gesetzlich verankert: Das für Strategie und Postgesetze zuständige Transport-, Post- und Telekommunikationsministerium ist für Strategie und rechtliche Belange zuständig, kontrolliert die Entwicklung der Postdienste und ist für internationale Beziehungen auf Regierungsebene verantwortlich; die Postregulierungsbehörde, eine unabhängige nationale Regulierungsagentur, überwacht unter anderem den Postmarkt, ist für die Eintragung der Betreiber und die Erteilung von Lizenzen sowie die Festlegung der Posttarife zuständig.

Die Slowakische Post hatte zwar einen guten Start, doch erklärt Ján Bojnanský, Generaldirektorstellvertreter für Auslandspost, dass das Unternehmen besondere Bedürfnisse hat und gewissen Zwängen ausgesetzt ist. «Es ist dies ein uns fremdes Gebiet, wir brauchen daher mehr Informationen zu praktischen Massnahmen und vor allem zu den Auswirkungen der Liberalisierung der Post auf unsere Märkte. Auch die Gewerkschaften bewegen sich auf neuem Territorium, sie fürchten ganz allgemein die Folgen der Liberalisierung, der Deregulierung und den stärkeren Konkurrenzdruck.»

Einführung des Wettbewerbs

Nach Festschreibung des dem nationalen Betreiber reservierten Bereichs wird von der Postregulierungsbehörde nunmehr die EU-Richtlinie angewendet, d.h. Sendungen bis zu einem Gewicht von 100 Gramm ge-

hören zum reservierten Bereich des nationalen Postbetreibers solange für deren Zustellung nicht mehr als der dreifache Basistarif der Slowakischen Post eingehoben wird. Die Slowakische Post hat somit ein Monopol für beanschriftete Briefsendungen bis zu einem Gewicht von 100 Gramm und unterliegt der Verpflichtung zur Erbringung des Universaldienstes für Sendungen (Briefe und Pakete) bis zu einem Gewicht von 15 kg. Bisher ist die Slowakische Post mit einem Marktanteil von etwa 60% der grösste Akteur auf dem Paketmarkt.

Die Regulierungsbehörde plant für das Jahr 2006 die völlige Liberalisierung des Briefmarktes für Sendungen mit einem Gewicht von mehr als 50 Gramm, darunter nur, wenn zwei einhalbmals der Basissatz der Slowakischen Post verrechnet wird.

Qualität und Finanzen haben Vorrang

Nach Festlegung des gesetzlichen Rahmens befasst sich die Slowakische Post nunmehr intensiv mit ihrer Reorganisation. Das Unternehmen besteht jetzt aus acht Bereichen. Im März 2005 wird die Post wahrscheinlich über 45 regionale Bearbeitungszentren und vier Hauptsortierzentren verfügen, von denen zwei mit ihren vollautomatischen Sortiermaschinen derzeit 70% aller Briefe bearbeiten. Mehr als 200 Postämter sind mit EDV ausgestattet und verfügen damit unter anderem über Track- und Trace-Möglichkeiten für Einschreib- und EMS-Sendungen. Alle Postdienste werden in zwei Geschwindigkeitskategorien (erste und zweite Klasse) angeboten.

Hinsichtlich der Qualität erreicht die Slowakische Post derzeit mit einigen Ländern die Dienstqualitätsnormen der EU für grenzüberschreitende Sendungen, so zeigen die von der International Post Corporation für das Jahr 2003 veröffentlichten UNEX-Werte im Verkehr mit der Tschechischen Republik, dass 94,6% aller Sendungen bis zu Tag J + 3 zugestellt wurden. Im Verkehr mit Österreich wurden nahezu 91% aller Sendungen zeitgerecht zugestellt, doch erklärt Ján Bojnanský, dass im Verkehr mit anderen europäischen Ländern noch deutliche Verbesserungen anstehen.

Im Inlandsverkehr sind die Ergebnisse sehr gut. 2003 stellte die Slowakische Post mehr als 96% aller erste Klasse-Sendungen zeitgerecht am Tag J + 1 zu, fast 95% aller zweite Klasse-Briefe waren bereits am Tag J + 2 bei ihrem Empfänger, was auf eine deutliche Verbesserung der Dienstqualität im Laufe der letzten sechs Jahre hinweist.

Die Slowakische Post, die keine staatlichen Gelder erhält, hat auch ein Finanzbuchhaltungssystem eingeführt, das den Erfordernissen der EU entspricht. Die Verrechnung erfolgt getrennt für den reservierten Dienst, den Universaldienst und die nicht reservierten Dienste, dies wird auch geprüft und der Postregulierungsbehörde vorgelegt.

Noch ausstehende Arbeiten

Trotz der bemerkenswerten Erfolge ist Ján Bojnanský der Meinung, dass noch viel zu tun bleibt. Die Slowakische Post muss noch weitere vom Europäischen Normenausschuss (CEN) erstellte Standards erfüllen, muss sich um höhere Kundenzufriedenheitswerte bemühen, interne diagnostische Erhebungen durchführen und ein neues Postleitzahlensystem einführen. Die Slowakische Post ist sich weiters der Notwendigkeit bewusst, eine flexiblere und effizientere Organisationsstruktur zu schaffen, das Finanzbuchhaltungssystem zu verbessern, ein klares und verlässliches System für die Poststatistik einzuführen und einen neuen Terminkalender sowie ein Verfahren zur Genehmigung der Posttarife durch die Postregulierungsbehörde zu erarbeiten.

Die Slowakische Post auf einen Blick:

Umsatz in Millionen Euros:	etwa 170 (2003)
Jährliches Umsatzwachstum:	9,8% (1998–2002)
Mitarbeiter:	17 500 (2003)
Kundenkreis:	5,4 Millionen
Postämter:	1628
Postämter je 10 000 Einwohner:	3
Öffentliche Briefkästen:	7096
Briefkästen je 10 000 Einwohner:	13,1

Herausgeber: Juliana Nel
Chefredakteur: Rhéal LeBlanc
Redakteur: Jérôme Deutschmann
Deutsche Übersetzung: Jeanne Gauster-Glaubauf
Deutsche Fachüberarbeitung: Margit Rössl-Hlawik
Redaktionssekretärin: Gisèle Läubli
Hausphotograph: 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
CH-3000 BERN 15
SCHWEIZ
Telephon: (+41 31) 350 33 10
Fax: (+41 31) 350 31 77
E-mail: rheal.leblanc@upu.int

www.upu.int

Die in den verschiedenen Artikeln zum Ausdruck gebrachten Ansichten stimmen nicht unbedingt mit jenen des WPV überein.

Reproduktion der Artikel mit Angabe des © Union Postale WPV erlaubt

Gespräch mit Thomas E. Leavey

Interview: Rhéal LeBlanc

Nach zehn Jahren tritt Thomas E. Leavey Ende 2004 offiziell vom Posten des Generaldirektors des Internationalen Büros des WPV zurück. Damit hat er zwei volle Amtsperioden hinter sich gebracht, was von seinem Interesse am Postwesen und seinem Wunsch zeugt, in einer Welt, die er nunmehr wie seine eigene Hand kennt, etwas zu bewirken. Beim Kongress von Beijing stellte er sich der Wiederwahl um seinen Verpflichtungen der Welt der Post gegenüber nachzukommen, und zu Ende zu bringen, was in seinen Augen schon immer das Hauptziel seiner Karriere war: Verbesserung der Arbeit des Vereins angesichts von Tendenzen wie Liberalisierung des Marktes und Deregulierung, rapide Verbreitung elektronischer Medien sowie der Reform der Post, die alle den Zustand der Post stark beeinflussen, durch Konzentration auf operative Aspekte. Betrachtet er sein Wirken beim WPV als erfüllten oder als unmöglichen Auftrag? *Union Postale* hat am Vorabend des XXIII. Weltpostkongresses, der seinen Nachfolger wählen wird, mit ihm gesprochen und ihn um seine Meinung zu seinen zehn Jahren beim WPV gefragt.

Union Postale: Auf welche Leistungen ihrer beiden Amtsperioden an der Spitze des WPV sind Sie besonders stolz?

Thomas E. Leavey: Besonders glücklich bin ich darüber, dass es mir gelungen ist, betriebliche Fragen in den Vordergrund zu stellen und Regulierungsangelegenheiten etwas zurückzudrängen. Die Regeln finden sich in den Urkunden des Vereins und sind selbstverständlich sehr wichtig, doch habe ich versucht, dem operativen Bereich mehr Platz einzuräumen, da ich glaube, dass darin die Zukunft des WPV liegt. Wir haben Programme und Tätigkeiten in die Wege geleitet, die es dem Verein ermöglichen, Fragen zu lösen und Gelegenheiten zu ergreifen, mit denen sich die Post heute konfrontiert sieht, zum Beispiel die Entwicklung neuer Technologien durch das Zentrum für Posttechnologie, die Revitalisierung des EMS-Dienstes, die Schaffung neuer Systeme wie POST*Code und POST*Clear, die Schaffung des Beratungsausschusses für Direktversand sowie einer Aktionsgruppe zu Fragen der Postsicherheit, die sozusagen mein Enkelkind ist. Meiner Meinung nach war es wichtig, der Postsicherheit besonderes Augenmerk zu schenken, um das Vertrauen der Kunden in die Postdienste zu gewährleisten.

Ich bin auch stolz auf die Schaffung der Aktionsgruppe für Postentwicklung (GADP/PDAG) und den Wert, den der WPV nunmehr auf Erfassung und Verbesserung der

Dienstqualität insbesondere in Entwicklungsländern legt. Wir haben die Marktdirektion geschaffen, die feststellen soll, was die Kunden von der Post erwarten, und um beispielsweise anlässlich von Kundentagen und Sitzungen der Beratergruppe ins Gespräch mit allen an der Post interessierten zu kommen.

Vor allem aber gelang dies alles mit einem Null-Nominalwachstumsbudget. Die Finanzierung all dieser Tätigkeiten war eine Herausforderung, vor allem angesichts der Budgetbeschränkungen, so erfolgte die Durchführung vieler Programme über eine freiwillige Finanzierung, und doch sind wir mit unserer laufenden Strategie eigentlich so weit gekommen, wie nur möglich. Unsere Mitglieder verlangen immer mehr, und wir bemühen uns, mehr zu geben, aber es ist schwierig, autofinanzierte Programme in die Wege zu leiten, vor allem da unsere Mitglieder ständig erklären, sie könnten keine Mittel dafür zur Verfügung stellen.

Im Grossen und Ganzen haben wir unser Budget verantwortungsvoll verwaltet, die Kosten aller unserer Tätigkeiten kontrolliert und eine strenge Budgetkontrolle durchgeführt. In naher Zukunft wird es aber unvermeidlich sein, die Inflation im Budget zu berücksichtigen, und dies könnte zu einer geringfügigen Erhöhung der Mitgliedsbeiträge führen.

Union Postale: Was waren die radikalsten Veränderungen der Post während Ihrer Amtszeit?

Thomas E. Leavey: Es kam zu bedeutenden strukturellen Änderungen bei den Postbetreibern. Manche Postunternehmen wurden zwar bereits privatisiert, die meisten jedoch wurden in Firmen mit beschränkter Haftung in Staatseigentum umgewandelt, die jedoch über eine gewisse Autonomie verfügen. Sie werden nunmehr von gut ausgebildeten Managern kommerziell und gewinnorientiert geführt und sind nicht mehr Dienststellen des Staates, doch bleibt ihnen auch weiterhin der Auftrag zur Erbringung des Universaldienstes.

Noch in den 1980er-Jahren sagte die Post ihren Kunden: »Dies ist unser Angebot und Sie bekommen nichts anderes«, heute dagegen erkundigen sich die Postunternehmen nach den Kundenbedürfnissen, entwickeln die entsprechenden Dienstleistungen und versuchen, die verschiedenen Postdienste in ihre Wertschöpfungskette einzubauen.

Heute sehen wir auch den Wettbewerb mit neuen Augen. Früher, als die Post noch über ein absolutes Monopol für Briefe und Pakete verfügte, galt Konkurrenz als etwas Schlechtes. Jetzt gibt es zwar in den meisten Ländern noch immer einen reservierten Bereich, doch wird Wettbewerb

als etwas gesehen, das auch Vorteile birgt. Er zwingt uns, den Kundenwünschen gegenüber hellhörig zu sein und für gutes Geld auch gute Leistung zu bringen. Wir können nicht länger einfach damit rechnen, dass die Kunden unsere Dienste unabhängig von der Dienstqualität in Anspruch nehmen. Das verstehe ich unter dem Einsatz kommerzieller Praktiken durch die Postunternehmen.

Union Postale: Sie sind mit leitenden Persönlichkeiten der Post und mit den Postregulierungsbehörden in aller Welt zusammen gekommen. Was bereitet ihnen schlaflose Nächte?

Thomas E. Leavey: Im Vordergrund steht die Entwicklung des Sendungsaufkommens; angesichts des rapiden Aufkommensrückgangs aufgrund des Vordringens elektronischer Medien stellen sich die Verantwortlichen der Post die Frage: «Wie ist die für die Erbringung flächendeckender verlässlicher Dienste erforderliche umfangreiche Infrastruktur zu erhalten?» Die Zustellung an alle Haushalte an fünf oder sechs Tagen der Woche erfordert ein gut durchdachtes Netz. Wenn das Aufkommen zurückgeht, kommt es unvermeidlicherweise zu finanziellen Problemen. Daher rationalisieren die Postunternehmen laufend ihre Netze und verlegen ihre Dienstleistungen immer stärker in Geschäfte und Verkaufsgagenturen.

Es ist dies aber auch eine Frage der Liberalisierung. Die Post unterliegt den Bestimmungen der Welthandelsorganisation, und die Europäische Union hat bereits die schrittweise Liberalisierung eingeführt, sodass sich bestimmte Postunternehmen, die sich einzig auf den reservierten Bereich stützen, dazu gezwungen sehen, sich an die neue Lage anzupassen. Die grösste Herausforderung in einem liberalisierten Markt ist sicherlich der Rückgang des Aufkommens an Priority-Sendungen der sich in manchen Ländern jährlich auf ein bis drei Prozent dieses äusserst gewinnbringenden Produkts beläuft. Bei solchen Verlusten müssen die betroffenen Unternehmen Anpassungsmassnahmen ergreifen.

Doch bin ich davon überzeugt, dass der Rückgang nur langsam und progressiv erfolgen wird, so ein bis zwei Prozent jährlich im Laufe der nächsten fünf bis zehn Jahre. Manche pessimistischen Voraussagen sprechen aber von einem Verlust von bis zu 20% des Aufkommens an Edelpost innerhalb der nächsten fünf Jahre, doch scheint mir dies viel zu hoch gegriffen. Wir können die Verluste eingrenzen und werden sicherlich Möglichkeiten finden, bei Produkten wie Direktversand und Paketen ein Wachstum zu erzielen, vor allem wenn wir unsere Zustellnetze für Einkäufe der Kunden über das Internet zu nutzen verstehen.

Union Postale: Im Laufe der letzten zwanzig Jahre kam es bei vielen Postunternehmen zu mehr oder weniger

geglückten Reformen. Welche Chancen haben von der öffentlichen Hand kontrollierte Postverwaltungen angesichts der immer weiter um sich greifenden Globalisierung und Liberalisierung?

Thomas E. Leavey: Einer unmittelbar von der Regierung kontrollierten Postverwaltung ist eigentlich nichts unmöglich, doch ist ihre Lage schwierig, da Veränderungen und Prioritäten oft von politischen Entscheidungen abhängen. Wie bereits festgestellt, ist das bessere Modell das kommerzielle Modell, unabhängig davon, ob privatisiert oder in Form einer Gesellschaft mit beschränkter Haftung, eine im Eigentum des Staates stehende Gesellschaft mit einem Verwaltungsrat und einer unabhängigen Regulierungsbehörde. Verwaltungen, die sich nicht nach diesen Modellen richten oder nach anderen Möglichkeiten, wie Management- oder Konzessionsvertrag suchen, könnten in eine schwierige Lage geraten. Es ist nicht unmöglich, als öffentliches Unternehmen weiter zu bestehen, doch dann muss der Staat sehr deutlich machen, was seine kommerziellen Absichten sind, und üblicherweise ist die öffentliche Hand nicht an kommerziellen Aktivitäten interessiert – sie ist ja nicht dafür eingerichtet.

In den letzten Jahren war die Postreform eines der Hauptziele des WPV. Die Aktionsgruppe für Postentwicklung hat sich darum besonders verdient gemacht. In allen Regionen der Welt wurden Seminare abgehalten, es wurden Berater zur Unterstützung bei der Ausarbeitung von Entwürfen und Änderungsvorschlägen von Gesetzen und deren Umsetzung ausgesandt. Wir haben eng mit der Weltbank und verschiedenen regionalen Entwicklungsbanken zusammengearbeitet. Im Grossen und Ganzen glaube ich, dass die Botschaft deutlich und stark ist, nämlich, dass die Postunternehmen ohne Postreform nicht vorankommen, ihre Dienstleistungen daher nicht erbringen können und damit auch nicht über die Mittel zur Modernisierung verfügen werden.

Union Postale: Um beim Thema dieser Nummer zu bleiben: Wozu braucht die Welt den Weltpostverein?

Thomas E. Leavey: Es muss doch etwas geben, das alle 190 Mitgliedsländer zusammenhält, und das ist eben der WPV. Meine letzte Botschaft zum Weltposttag lautete «denken wir global, handeln wir lokal». Damit wollte ich zum Ausdruck bringen, dass die Post in jedem einzelnen Land in der Lage ist, ihren Bürgern die gewünschten Dienste zu leisten, und sie muss es gut machen. Die weltweite Dimension, die heute so wichtig ist, erfordert Verknüpfungen, und dies ermöglicht der WPV. Der Verein bietet allen die Möglichkeit, weltweit zu agieren. Wir machen sogar noch mehr, wir haben unsere Bestimmungen und den Weltpostvertrag, wir unterstützen die Entwicklungsländer beim Aufbau ihrer

Systeme, wir entwickeln Normen und wir schlagen neue Produkte und Dienstleistungen vor, die zusätzliche Einnahmen sichern. Ich kann mir kein Überleben der Postfamilie, keinen Universaldienst ohne den WPV bzw. Ohne eine andere Organisation, die an seine Stelle träte, vorstellen.

Union Postale: Die Reform des WPV wurde bereits in die Wege geleitet. Welche Veränderungen sind nötig, um Lebensfähigkeit und Effizienz der Organisation zu sichern?

Thomas E. Leavey: Die Reform des WPV geht in zwei Richtungen: Die erste betrifft die Art, in der der WPV, die Räte und der Kongress effizient Beschlüsse zu den Postdiensten und zur Verpflichtung zur Erbringung des Universaldienstes fassen können. In der Vergangenheit war der Verein diesbezüglich etwas schwerfällig. Wir haben das Problem dadurch gelöst, dass wir den Räten mehr Macht gaben, und wir müssen da noch weiter gehen. Dem WPV selbst muss es gelingen, die erforderlichen Entscheidungen rasch zu treffen, Anpassungen und Empfehlungen zu beschliessen und Sicherheit, Dienstqualität, neue Technologien usw. noch effizienter zu fördern. Dies alles wurde, wie gesagt, bereits in die Wege geleitet, es ist jedoch noch nicht abgeschlossen.

Die zweite betrifft die Reform des Internationalen Büros, die bereits weit fortgeschritten ist, doch sollte das Büro noch stärker dezentralisiert werden. Jeder einzelne Mitarbeiter muss die Verantwortung für seine Leistung und seinen Beitrag zur Erfüllung des Programms und zur Einhaltung des Budgets übernehmen. Der Mitarbeiterstab muss aber auch erneuert werden, um neue Ideen und Perspektiven in den Verein zu bringen. Wir haben dies mit zeitlich befristeten Personalaufnahmen bereits begonnen. Die Reform betrifft jedoch alle Organe des Vereins.

Union Postale: In Bukarest soll ein neuer Konsultativrat geschaffen werden, in dem neben den Postbetreibern und Regulierungsbehörden nun auch alle an der Post interessierten ihre Stimme erheben können. Wie effizient ist die Mitarbeit dieses Konsultativrates ohne Stimmrecht?

Thomas E. Leavey: Der WPV ist eine Regierungsorganisation, daher ist das Stimmrecht den Regierungen vorbehalten,

die wir vertreten. Doch bin ich nicht der Meinung, dass Stimmrechte so wichtig sind. Die beiden Räte stimmen nämlich bei ihrer Arbeit nur ganz selten ab. Bei Kongressen muss abgestimmt werden, weil Entscheidungen möglichst rasch zu treffen sind. Normalerweise funktioniert der WPV im Konsenswege, durch die Suche nach gemeinsamen Lösungen oder gemeinsamen Zielen. Die Teilnahme an Diskussionen, die Möglichkeit der Vorlage von Dokumenten und Meinungen, bietet den Mitgliedern des Konsultativrates eine echte Partnerschaft mit dem WPV, und meiner Meinung nach werden seine Mitglieder grossen Einfluss auf die künftige Orientierung der Organisation ausüben.

Union Postale: Haben Sie Ratschläge an Ihren Nachfolger?

Thomas E. Leavey: Er soll seine eigene Strategie verfolgen. Ich habe mich gemeinsam mit meinen Kollegen bemüht, möglichst viele meiner Prioritäten voranzubringen. Ich bin davon überzeugt, dass der neue Generaldirektor eigene Ideen und Gedanken zu dringlichen Vorhaben hat, die er sicherlich mit den Mitgliedern des Vereins besprechen wird. Er steht vor grossen Aufgaben. Wir haben uns bemüht, alles gut für ihn vorzubereiten, doch muss mein Nachfolger willens sein, den Vereinsmitgliedern zuzuhören und mit ihnen zu diskutieren. Er muss hinausgehen und die Länder besuchen, um zu sehen was vor sich geht. Im Laufe der letzten zehn Jahre bin ich in 92 Ländern gewesen, was mir ein besseres Verständnis für die unterschiedlichen Arten der Erbringung von Postdiensten in verschiedenen Teilen der Welt ermöglicht hat, auch habe ich dabei erfahren, wie der WPV diesen Ländern helfen kann und wie wir, die Postfamilie, zusammenarbeiten können.

Union Postale: Was werden Sie in Ihrer Pension tun?

Thomas E. Leavey: Ich werde viel Zeit für meine Hobbys und sportliche Aktivitäten haben, die mir sehr am Herzen liegen. Und dann ist da noch meine Briefmarkensammlung. Doch werde ich mich nicht ganz zurückziehen. Ich werde die Entwicklungen der Post genau verfolgen und bin stets bereit, gelegentlich auszuhelfen, wo immer ich kann.

Fotos:

Abb. 1. – Der Generaldirektor des Internationales Büros des WPV.

Abb. 2. – Im Laufe seiner Dienstzeit beim WPV besuchte Thomas E. Leavey 92 Länder. Im Jahre 2001 traf er anlässlich eines offiziellen Besuchs in Cinguity, Mauretanie, Führungskräfte der Mauripost.

Gespräch mit Moussibahou Mazou

Interview: Rhéal LeBlanc

Das Gedächtnis verlässt den WPV: Nach 42 Jahren treuer Dienste im Verein tritt Moussibahou Mazou, der Vize-Generaldirektor seines Internationalen Büros am 31. Dezember 2004 in den wohlverdienten Ruhestand. Wir werden seine Fachkenntnis und sein Wissen sehr vermissen, vor allem wenn wir daran denken, wie oft es ihm gelang, durch klare Darstellung der Auswirkungen einer Resolution oder durch Ausarbeitung der Feinheiten einer Entscheidung zu den Ausführungsbestimmungen schwierige Situationen im Rat für Postbetrieb und im Verwaltungsrat zu überwinden. 1962 kam Moussibahou Mazou aus seiner Heimat, der Republik Kongo zum WPV, wo er zahlreiche Positionen innehatte und schliesslich, erstmals 1994, zum Vize-Generaldirektor des Internationalen Büros gewählt wurde. In Beijing wurde sein Mandat 1999 verlängert. Zum Zeitpunkt der Drucklegung dieser Nummer unserer Zeitschrift hat er bereits ein Buch unter dem Titel «Der Weltpostverein – Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft» veröffentlicht, in dem Geschichte und Entwicklung der Organisation dargestellt werden, der er den grössten Teil seines Lebens gedient hat.

Union Postale: Zweiundvierzig Jahre beim WPV ist doch sehr bemerkenswert. Wie sehen Sie auf Ihre Zeit beim WPV zurück?

Moussibahou Mazou: Nach einer hoch interessanten Laufbahn in einer Organisation, die sich der grenzüberschreitenden Kommunikation von Einzelpersonen und Gemeinschaften verschrieben hat, glaube ich, sehr stolz auf meine Karriere sein zu dürfen. Besonders erwähnen möchte ich Massnahmen im Bereich der technischen Zusammenarbeit, wie die Einführung von Verfahren zur Förderung der technischen Zusammenarbeit gleichberechtigter Partner, die Bemühungen um Ausbildungs-massnahmen auf allen Ebenen, aber insbesondere die stärkere Präsenz des WPV vor Ort.

Zu Beginn meiner Zeit beim WPV musste ich mit einer neuen Umgebung und ganz anderen Praktiken als gewohnt fertig werden. Auch wenn ich eigentlich über die entsprechende Ausbildung verfügte, begann ich ganz unten, was sicherlich ein gutes Training war.

Union Postale: Wollten Sie schon zu Beginn Ihrer Karriere Diplomat werden?

Moussibahou Mazou: Absolut nicht. Das Internationale Büro hat mich damals aufgrund der Entscheidung eines weitsichtigen Mannes, der zugleich Humanist und Aktivist war – Dr. Edouard Weber, zu jener Zeit Generaldirektor des Internationalen Büros – aufgenommen. Dr. Weber hatte die Gelegenheit ergriffen, mehrere gerade in ihre Unabhängigkeit entlassene afrikanische Länder zu besuchen und wollte aufgrund dieser Erfahrung das IB «internationalisieren» wie er es ausdrückte. Er nahm gleichzeitig drei Afrikaner in seinen Stab auf, einen Senegalesen, einen Tunesier und mich, der ich aus Brazzaville im Kongo kam. So wurde ich zum internationalen Beamten, oder anders gesagt, so begann meine Karriere in der multilateralen Diplomatie.

Union Postale: Wie ist der Stand der internationalen Post heute im Vergleich zu jenem zu Beginn Ihrer Tätigkeit beim WPV im Jahre 1962? Was waren Ihrer Ansicht nach die grössten Veränderungen im Laufe dieser Zeit?

Moussibahou Mazou: In den 1960er-Jahren gab es praktisch nur Postverwaltungen, die sowohl Post- als auch Fernmeldedienste anboten. Damals war das staatliche Monopol in beiden Bereichen die Regel. Nationale Postnetze arbeiteten nur innerhalb echt monopolistischen Gebieten zusammen. Wir sprachen leichthin über das, was zu dieser Zeit als parallele Postunternehmen bezeichnet und vor allem als Randphänomen in einigen lateinamerikanischen Ländern gesehen wurde. Die Konkurrenz der privaten Kuriere war unbedeutend und bereitete uns keine Sorgen. Aber damals erfüllten die Postverwaltungen kaum die Erwartungen der Wirtschaft einiger Länder, vor allem aber nicht jene ihrer Kunden.

Heute arbeiten Post und Telekommunikation praktisch in allen Ländern getrennt. Die Auswirkungen des Wettbewerbs auf die Tätigkeit öffentlicher Postunternehmen sind sehr deutlich zu sehen und werden auch sehr ernst genommen. Anfangs wollten der WPV und die Verwaltungen die Konkurrenz bekämpfen, doch heute organisieren sich die fortschrittlichsten Postunternehmen so, dass sie ihren Marktanteil zumindest halten, wenn nicht gar vergrössern können. In vielen Fällen bemühen sie sich um Zusammenarbeit mit ihren Konkurrenten, ja schlucken diese sogar. Andererseits geht es um die Bewahrung des Konzepts eines einheitlichen Postgebietes

und der Verbindung verschiedener nationaler Netze in einem Umfeld in dem öffentliche Postbetreiber nach der Liberalisierung des Postverkehrs miteinander konkurrieren.

Union Postale: Sie arbeiteten bereits im WPV als die technische Zusammenarbeit eingeführt wurde. Wie würden Sie die Auswirkungen der vom WPV unterstützten technischen Zusammenarbeit im Postsektor seit Anfang der 1970er-Jahre beschreiben?

Moussibahou Mazou: Als ich zum WPV kam, stand der Verein am Beginn seiner Aktivitäten im Bereich der technischen Zusammenarbeit und hatte gerade den Antrag auf Aufnahme in das erweiterte Programm der UNO zur technischen Unterstützung (EPTA) gestellt. Im Jahre 1963 konnte der Weltpostverein dann die Federführung für sein erstes Zweijahresprogramm übernehmen.

Die kleine für die technische Zusammenarbeit zuständige Abteilung bestand aus zwei sehr engagierten und fleissigen Personen. 1970 kam ich, nach einigen Jahren in der Abteilung für Postdienste und im Büro des Generaldirektors, zu einem erweiterten Team.

Im Buch, das ich gerade veröffentlicht habe, behandle ich ausführlich Ursprung und Entwicklung der Strategie des WPV zur technischen Zusammenarbeit. Wollte ich die Auswirkungen der technischen Hilfe des WPV auf den Postbetrieb in den unterstützten Ländern beschreiben, würde ich sagen, dass sicherlich ganz gute Ergebnisse erzielt wurden, diese jedoch leider nicht ganz den Erwartungen entsprachen. Vielleicht haben wir nicht genügend getan, um die ganze Tragweite der Probleme der Qualitätsstandards des internationalen Postnetzes oder der Kundenwünsche zu erfassen. Möglicherweise waren auch die bereitgestellten Mittel zu gering, um den Entwicklungsländern die Durchführung nachhaltiger Modernisierungsprogramme für ihre Postunternehmen zu gestatten. Glücklicherweise scheint der Fonds zur Verbesserung der Dienstqualität (FAQS/QSF) gerade dieses Problem in Angriff nehmen zu können.

Doch gibt es einen Bereich, in dem sich die technische Unterstützung besonders bewährte, das ist die Ausbildung. Dank der vom WPV und seinen regionalen und nationalen Partnern ergriffenen Massnahmen verfügen die Entwicklungsländer heute über einen Pool hoch kompetenter Manager. Diese Länder sollten die systematischen Personalausbildungsprogramme auch in Zukunft weiterführen, da Mitarbeiter die wichtigste Ressource eines jeden Postunternehmens sind.

Union Postale: Sie haben unermüdlich an der Entwicklung der Post in Afrika, einer von der neuen Informationsgesellschaft besonders benachteiligten Region, mitgewirkt. Was verspricht die Zukunft der Post in dieser Region?

Moussibahou Mazou: Ich habe ein wenig zur Entwicklung der Post nicht nur in Afrika, sondern in allen benachteiligten Ländern getan. Ich war der damals als Programmabteilung bezeichneten Dienststelle zugeteilt. Dort plante und entwickelte ich nationale, regionale und überregionale Projekte. Später wurde die Abteilung für Technische Unterstützung regionalisiert, und aufgrund dieser neuen Gebietsaufteilung und der mir aufgetragenen Missionen konnte ich mich stärker der afrikanischen Region widmen, bis ich schliesslich zum Assistenz-Generaldirektor und Leiter dieser Abteilung ernannt wurde und weltweit agieren konnte. Damals führten wir die mehrjährigen integrierten Projekte ein und schufen zu deren Umsetzung Regionale Beratungsbüros.

Union Postale: Wie wird sich die Zukunft der Post in Afrika gestalten?

Moussibahou Mazou: Das hängt von den Afrikanern ab, obwohl die technische Zusammenarbeit natürlich einer der Hebel ist, die der Unterstützung nationaler Bemühungen dienen. Sie ist dennoch nur ein Mittel und kein Zweck an sich. Heutzutage ist die Post ein Geschäft, und als solches muss sie von gut ausgebildeten, engagierten Führungskräften geleitet werden, die bereit sind, ihren Stolz in gewissem Masse beiseite zu schieben, um zusammenzuarbeiten und in Wachstumsbereichen Joint Ventures oder gemeinsame Filialen zu gründen. Ich bin davon überzeugt, dass die Zusammenlegung der Mittel zur Schaffung lebensfähiger Einheiten die Lösung des Problems der eingeschränkten Postmärkte in Afrika ist. Die afrikanischen Postunternehmen verfügen über sehr fähige leitende Persönlichkeiten, doch müssen diese entschlossen und beherzt vorgehen. Dies ist notwendig, um den afrikanischen Postunternehmen eine Zukunft in einem äusserst schwierigen Umfeld zu garantieren.

Union Postale: Werden die Entwicklungsländer grundsätzlich in der Ära der Liberalisierung und Globalisierung überleben können? Was brauchen sie eigentlich, um effizienter zu agieren?

Moussibahou Mazou: Freihandel und Globalisierung, Postreformen in den Industrieländern und insbesondere

in Europa haben notwendigerweise einen Einfluss auf die Postunternehmen in Entwicklungsländern, die ihrerseits ebenfalls Postreformen durchführen müssen. Sie sollten unbedingt die neuesten Technologien einsetzen, um qualitativ hoch stehende Dienstleistungen anbieten zu können und sollten allenfalls auch Allianzen innerhalb und ausserhalb ihrer Region suchen, wenn ihnen diese Märkte öffnen und es ihnen ermöglichen, sich in Richtung anderer Sektoren in Wachstumsbereiche zu begeben.

Wichtig ist es aber auch, dass Entwicklungsländer die ihnen durch die technische Zusammenarbeit des WPV gebotenen Möglichkeiten nutzen. Es wäre aber ein Fehler zu glauben, dass diese technische Hilfe auch in Zukunft immer in der gegenwärtigen Form geleistet werden kann.

Union Postale: Der Weltpostkongress in Bukarest ist der neunte, an dem Sie mitarbeiten, und auch Ihr letzter. Welche Hoffnungen setzen Sie als Vorsitzender des Kongress-Vorbereitungsausschusses des Internationalen Büros in den Kongress?

Moussibahou Mazou: Der erste Kongress, an dem ich beteiligt war, war der Wiener Kongress des Jahres 1964, sodass der Kongress in Bukarest tatsächlich mein neunter Weltpostkongress ist. Ich wünsche diesem XXIII. Kongress mindestens genau so grossen Erfolg, wie allen vorangegangenen.

Die Behörden des Gastlandes vollbringen beinahe Unmögliches, um alles rechtzeitig fertig zu stellen und den Teilnehmern beste Arbeitsbedingungen in einem

angenehmen Ambiente zu bieten. Unsere Gastgeber werden sicherlich ausgezeichnete Arbeit leisten.

Union Postale: Was sind Ihre schönsten Erinnerungen an den WPV?

Moussibahou Mazou: Am liebsten erinnere ich mich an die vielen Menschen, die ich im Zuge meiner Tätigkeit kennen lernen durfte, an die Freundschaften, die mit Menschen aus allen Kontinenten entstanden und vor allem an die zahlreichen Kulturen, mit denen ich anlässlich meiner Reisen in viele Mitgliedsländer des Vereins in Kontakt kam.

Union Postale: Was werden Sie in Ihrer Pension machen?

Moussibahou Mazou: Auf diese Frage antworte ich immer, dass ich fischen gehen werde, doch das ist nur ein Scherz. Ich habe noch nie gefischt und glaube kaum, dass ich daran Freude hätte. Ich habe aber zumindest ein Projekt und es wird Sie wohl nicht überraschen, dass es mit der Post in Entwicklungsländern zu tun hat. Wenn es so weit ist, werde ich mit Leuten aus dem Postsektor, die ich die Ehre hatte, kennen zu lernen, Kontakt aufnehmen. Sie werden mich sicherlich bei meinem Projekt unterstützen. Sie sehen also, dass ich, auch wenn ich aus dem Internationalen Büro scheide, weiterhin der Post und meiner Berufung, die sich im Zuge meiner vielfältigen Tätigkeiten – von der technischen Zusammenarbeit bis zur Stellung des Vize-Generaldirektors – entwickelt hat, treu bleiben werde. Ein altes Sprichwort sagt: «Die Katze lässt das Mäusen nicht».

Fotos:

Abb. 1. – Der Vize-Generaldirektor des Internationalen Büros des WPV.

Abb. 2. – Dienstreise in Indien im Jahre 1995. Moussibahou Mazou mit dem damaligen Generaldirektor der Indischen Post (an seiner Rechten).

Asiatisch-Pazifischer Postverein (APPU)

Autor: Jérôme Deutschmann

Im Laufe der letzten fünf Jahre hat der Asiatisch-Pazifische Postverein gemeinsam mit dem Asiatisch-Pazifischen Post-College (APPC) und UniApro Seminare zum Umfeld der Post, zum Personalmanagement und zu internationalen Transaktionen der Post durchgeführt. Das vom APPU betriebene APPC ist eines der bekanntesten und aktivsten Ausbildungszentren im Postbereich. Dort werden seit 1970 jährlich hunderte Führungskräfte der Region, aber auch aus Afrika, ausgebildet. Die Aufgaben des Asiatisch-Pazifischen Postvereins bei der Ausbildung werden im Folgenden von Gordon Maher, Büroleiter des APPU dargelegt.

Gordon Maher: Die von uns veranstalteten Seminare dienen der Fortbildung der Teilnehmer zur Vorbereitung auf die neuen auf dem Postmarkt herrschenden Bedingungen und auf künftige Herausforderungen. Manche Seminare und Ausbildungslehrgänge werden von Büromitgliedern des Asiatisch-Pazifischen Postvereins geleitet; diese achten generell auch auf die Umsetzung des Erarbeiteten. Unsere Kurse werden Teilnehmerspezifisch moduliert. Manche Kursleiter führen gleichzeitig Forschungsarbeiten durch und testen ihre Ergebnisse

mit den Kursteilnehmern. Die bisher gesammelten Erfahrungen wurden im Handbuch «Postal Resurgence» veröffentlicht, in dem die Umstrukturierung von sechs Postunternehmen der Region dargestellt wird. Es kommt auch bei den Seminaren zum Einsatz.

Union Postale: Was erwartet der Asiatisch-Pazifische Postverein vom Weltpostkongress im September 2004 in Bukarest?

Gordon Maher: Unsere Mitglieder hegen unterschiedliche Erwartungen, je nach Lage ihres jeweiligen Postunternehmens. Alle aber wünschen sie sich eine Einigung über das Endvergütungssystem für die Periode 2006–2009 und die Aufwertung des Fonds zur Verbesserung der Dienstqualität als vordringliches Projekt des WPV. Wir haben nämlich im Rahmen des Fonds zur Verbesserung der Dienstqualität mit Unterstützung der reicheren Länder der Region drei Projekte für unsere am wenigsten entwickelten Mitgliedsländer in die Wege geleitet. Auch die Wahl des neuen Generaldirektors ist für uns sehr wichtig, denn ihm wird die Durchführung aller Veränderungen obliegen.

Gründung:	1961
Sitz:	Bangkok, Thailand
Mitgliederstand:	29
Projekte des Fonds zur Verbesserung der Dienstqualität:	Verbesserung der Organisation des Auslandspostverkehrs in Asien; Verbesserung des internationalen Postsystems; Ausarbeitung eines Qualitätsförderungsplanes für fünf Entwicklungsländer
Webseite:	www.appu-bureau.org

Karibischer Postverein (UPC/CPU)

Autor: Jérôme Deutschmann

Der Karibische Postverein ist der erste Engere Verein, der eine Frau an seine Spitze ernannt hat. Loretta Ianthe Charlemagne blickt auf 35 Jahre Erfahrung auf dem Postsektor zurück und ist seit 15 Jahren Generaldirektorin der Post von Santa Lucia. Sie spricht über ihre jüngst erfolgte Ernennung:

Loretta Charlemagne: Es ist für mich eine grosse Ehre, als erste Frau dieses Amt bekleiden zu dürfen. Ich bin sicher, dass meine Wahl auch andere Frauen, die eine solche Verantwortung zu übernehmen bereit sind, in ihrem Wunsch bestärken wird, und ich möchte sie dazu ermutigen, denn die Frauen müssen bei der Entwicklung ihres Landes, für die ein gutes Postnetz unerlässlich ist, eine wesentliche Rolle spielen.

Union Postale: Welches sind Ihre Prioritäten?

Loretta Charlemagne: Ich werde meine Bemühungen um eine wirksamere Zusammenarbeit von Postdiensten der Region, Karibischem Postverein und anderen Engeren Vereinen fortsetzen. In der Karibik müssen wir nach zukunftsweisenden Lösungen zur Entwicklung noch mangelhafter Transportnetze und zur Verbesserung der

Qualität der Zustellung innerhalb und ausserhalb der Region suchen. Dazu müssen die Infrastrukturen der Post verbessert werden. Zu diesem Zweck werden wir die Kompetenz der Mitarbeiter durch Abstimmung der Ausbildungsprogramme fördern. Eine weitere Priorität ist die Harmonisierung der Postgesetze in der Ostkaribik und die gemeinschaftliche Nutzung der Ressourcen durch Erhöhung der Wirtschaftlichkeit.

Union Postale: In Hinblick auf den Weltpostkongress hat der Karibische Postverein ein Vorbereitungskomitee zur Prüfung der Vorschläge und Beratung seiner Mitglieder über die Auswirkungen der in Bukarest zu treffenden Entscheidungen geschaffen. Was können Sie uns dazu sagen?

Loretta Charlemagne: Der Karibische Postverein unterstützt die Ansichten seiner Mitglieder betreffend die vom Weltpostkongress zu verhandelnde Neuklassifizierung der zwölf Länder der Karibik im Endvergütungsbereich. Ich habe die Mitglieder des Karibischen Postvereins er sucht, in Bukarest zu diesem Thema eindeutig Stellung zu nehmen, da es sich stark auf die diesen Ländern in Zukunft gewährte technische Hilfe auswirken könnte.

Gründung:	1997
Sitz:	Castries, Santa Lucia
Mitgliederstand:	26
Regionale Projekte des Fonds zur Qualitätsverbesserung:	Harmonisierung der Bearbeitung von Auslandssendungen im karibischen Raum. Derzeit laufen 18 Projekte

Das Postamt Nr. 6 in Havanna, Kuba

Autor: Jérôme Deutschmann

Kuba, ist das Land von Che, der Zigarren, der Musik und des Rums, abseits dieser Stereotypen jedoch bieten die Insel und ihre Hauptstadt Havanna dem Reisenden zahlreiche Überraschungen.

Gross-Havanna wie es die Kubaner kennen, umfasst die Hauptstadt und viele Satellitenstädte. Aufgrund seiner Lage war Havanna früher einmal eine wichtige Station auf der Goldstrasse zwischen der Iberischen Halbinsel und Lateinamerika. Heute finden sich in der Stadt immer noch Spuren ihrer kolonialen Vergangenheit, viele historische Gebäude und Paläste aus dem XVI. und XVII. Jahrhundert. Um den Platz der Revolution, einem riesigen, 4,5 Hektar grossen Feld auf dem eine Million Menschen Platz haben, finden sich Seite an Seite ein Porträt von Che und sein berühmter Spruch «Hasta la victoria siempre» (auf den ewigen Sieg), ein Monument für José Martí, den Helden des kubanischen Unabhängigkeitskampfes, und das grösste Postamt von Havanna, das Postamt Nr. 6.

Dieses Postamt Nr. 6 wurde in seiner heutigen Gestalt im Jahre 1957 erbaut und 2000 renoviert. Im selben Gebäude ist auch das Informatik- und Kommunikationsministerium untergebracht. Im Postamt arbeiten 130 Bedienstete: 64 bedienen die Kunden an zwölf Schaltern, 31 sind in der Sortierabteilung, 29 im Büro und sechs in der Amtsleitung beschäftigt. Das Postamt verfügt über etwa 5000 Brieffächer. Die Schalter sind zwölf Stunden am Tag geöffnet.

Im Einzugsgebiet des Postamtes leben etwa 40 000 Einwohner, jährlich werden ca. 600 000 Sendungen bearbeitet.

Ein Muster-Postamt

Das Postamt Nr. 6 bietet mit seiner auf eine Durchschnittstemperatur von 23° C eingestellten, von Personal und Kunden bei den für das subtropische Klima von Kuba typischen Aussentemperaturen von 25 bis 30° C und einer Luftfeuchtigkeit von 80% besonders geschätzten Klimaanlage gute Arbeitsbedingungen.

Da das Postamt Nr. 6 in unmittelbarer Nähe zahlreicher Ministerien liegt, spielt es eine Vorreiterrolle im Postwesen des Landes. Es dient als Testeinrichtung für die Einführung neuer Produkte und Dienste und war übrigens das erste Postamt des Landes, in dem die neue Strategie zur Postentwicklung zur Anwendung kam. Das Personal kam als erstes in den Genuss neuer Sonder- und Fortbildungsprogramme. Es ist nicht nur das grösste Postamt Kubas, sondern auch das erste, das kostendeckend arbeitet. Sein hoher Umsatz

ermöglichte zahlreiche Investitionen in Ausrüstungen, sodass es zum Musterbeispiel für andere Postämter in der Hauptstadt und anderswo wurde.

Zusätzlich zu traditionellen Dienstleistungen bietet das Postamt eine Reihe von Produkten und Diensten an: einen neuen Abonnementdienst, die Miete von Frankiermaschinen, eine Stelle zur Digitalisierung von Bildern, eine Binderei, Büromaterial, Internetzugang und eine e-mail-Versandstelle.

Die Wartezeit der Kunden beträgt im Schnitt drei bis vier Minuten, kann aber je nach Anzahl der offenen Schalter und Automationsgrad der verschiedenen Tätigkeiten variieren, doch sind die Kunden mit der gebotenen Dienstqualität im Allgemeinen recht zufrieden.

Teresa Rodríguez Villamil arbeitet seit 1962 bei der Post. Seit fünfzehn Jahre steht sie am Schalter des Postamtes Nr. 6. «Das ist für mich ein schöner Posten. Ich habe mich mit dem Computer vertraut machen können und bin in der Lage, die mir zur Verfügung gestellten neuen Technologien voll zu nutzen», sagt sie begeistert. «Von Zeit zu Zeit erhalte ich eine Schulung zu neuen Postdiensten, das ist sehr sinnvoll. Ich könnte schon in Pension gehen, aber ich arbeite weiter, weil es mir Freude macht.»

Wie all ihre Kollegen am Schalter weiss Teresa um die Bedeutung kundenfreundlichen Verhaltens. «Ich bin für die Kunden da. Ich kann mir einen Schalter ohne Kunden wirklich nicht vorstellen (...) Ich bediene meine Kunden gerne und freue mich, wenn sie zufrieden wieder gehen. Was mir aber Sorgen macht, sind die Beschwerden, die oft auf betriebliche Fehler oder Software-Probleme zurückzuführen sind.»

Neue Technologien

«Mercurio» heisst das an den Schaltern eingesetzte EDV-Programm. Es verwaltet alle In- und Auslandssendungen und bestimmt Ableitung und Tarif der einzelnen Sendungen. Über dieses Programm werden auch der Verkauf vorfrankierter Umschläge, die Aufgabe von Telegrammen und alle anderen klassischen Dienste abgewickelt. Das Schalterpersonal übernimmt auch die Zollabfertigung, wodurch die Ausfuhr kleiner und grosser Pakete beschleunigt wird.

Die Schalterbediensteten sind alle im Umgang mit Computern versiert, sie sprechen deutlich und treten professionell auf, da sie alle Fortbildungskurse zu Fragen des Kundendienstes, des Marketings und der Kommunikation besucht haben. Bei Einführung neuer Produkte oder Dienste bzw. neuer Betriebssysteme erhalten sie zusätzlich

eine Sonderausbildung, so zum Mercurio-Programm und zum Track- and Trace-System, sowie zu Postnormen und Verfahren. Diese Fortbildung verfolgt zweierlei Ziele: Verbesserung der Kompetenz der Mitarbeiter sowie ihrer Produktivität, aber auch der Qualität ihrer Dienstleistung.

Ein selbst finanziertes Postamt

Das Postamt Nr. 6 ist zwar Teil eines öffentlichen Unternehmens, doch finanziert es sich selbst. Es wird kommerziell geführt aber staatlich kontrolliert, kommerziell im Sinne des Verkaufs einer ganzen Reihe klassischer und elektronischer Produkte zur Befriedigung der Bedürfnisse immer zahlreicherer Kunden.

Die Sendungen kommen in versiegelten Beuteln und in ordnungsgemäss gekennzeichneten Kartenschlüssen an. Sie werden in zwei Kategorien eingeteilt: gewöhnliche Sendungen und eingeschriebene Sendungen. Zeitungen und Zeitschriften kommen in Bündeln. Ungefähr dreissig Personen bearbeiten und kontrollieren die Sendungen an Ort und Stelle. Diese Bediensteten werden genau so wie das Schalterpersonal geschult und sind immer auf dem Laufenden, kennen also alle neuen Produkte und Dienstleistungen.

Der Postbote, Symbol der persönlichen Dienstleistung

Die vier Postboten des Postamtes Nr. 6 haben täglich engsten Kontakt zu Kunden. Bevor sie zu Fuss oder mit dem Fahrrad zu ihren zwei täglichen Runden aufbrechen sortieren sie die Sendungen in der Reihenfolge ihres Ganges. Die Postboten

müssen für Zustellung und Einsammlung der klassischen Post sowie Auszahlung und Einhebung von Geldbeträgen in guter körperlicher Verfassung sein. Nichts darf sie aufhalten, nicht einmal ein herannahender Sturm oder Orkan.

Fragt man ihn, was ihm an seiner Arbeit am besten gefällt, antwortet Franco Valdez Vladimir, seit zehn Jahren Postbote, wie aus der Pistole geschossen: «Der Kontakt zu Menschen. Auf meiner Tour bin ich immer für die Menschen da. Ich rede gerne mit den Leuten, die ich auf meiner Runde durch den Nuevo Vedado-Distrikt treffe, sie lassen mich an ihren Freuden und Sorgen teilnehmen und zeigen mir, dass sie meine Arbeit schätzen. Wie jeder Kubaner, der auf sich hält, plaudern sie gerne mit mir, wenn ich zu ihnen komme.»

Die meisten Mitarbeiter der Post haben eine höhere Ausbildung genossen und verfügen über Computer- und Geschäftskennntnisse. Fast alle sind Mitglieder der Postgewerkschaft des Postamtes Nr. 6 von Havanna, die ihrerseits der Gewerkschaft des Informatik- und Kommunikationsministeriums angeschlossen ist.

Kommunikation ist für alle Dienststellen des Postamtes bestimmend, und es obliegt der Postamtsleiterin, mit gutem Beispiel voranzugehen: «Bedienstete und Kunden können jederzeit zu mir kommen. Ich bin immer für sie da, denn meine Tür steht immer offen», sagt Susana Ibarzabal Bombalier. Kommunikation auf allen Ebenen ist die Grundlage der laufenden Entwicklung der kubanischen Post. Das erklärt auch, warum das Postamt Nr. 6 als Muster für die Dienstqualität der Post gilt.

Die kubanische Post auf einen Blick:

Bedienstete:	17 000
Postämter:	1046
Jährlich zugestellte Sendungen:	163 Millionen
Durchschnittliche Sendungsanzahl je Kunde und Jahr:	14
Kundenkreis:	11 Millionen

Fotos:

Abb. 1. – Da Briefbearbeitung und -sortierung rund um die Uhr erfolgen, können die Kunden ihre Sendungen jederzeit aufgeben.

Abb. 2. – Die Kunden können Teresa Rodríguez Villamil bei ihrer Arbeit genau beobachten, was volle Transparenz sichert und Fehlleitungen vermeiden hilft. Die Kunden schätzen diese Transparenz.

Abb. 4. – Die Postamtsleiterin Susanna Ibarzabal Bombalier verfolgt die Arbeit aller Bediensteten und achtet auf Kundennähe.

Abb. 4 und 5. – Franco Valdez Vladimir bricht zu seinem Rundgang auf.