

العدد ٢ / ٢٠٠٥

ابريل / نيسان
مايو / ايار
يونيو / حزيران ٢٠٠٥2
UNION
POSTALE

الغلاف

لماذا تشغل الخدمة البريدية الشمولية دائما الصفوف الاولى من المهام الرئيسية للاتحاد البريدي العالمي؟ فعلاوة علي تمكين السكان من النفاذ الي عالم المعلومات والتبادل، يظل الهدف الاول من الاستراتيجية البريدية العالمية ببوخارست اداة فعالة للتنمية الاقتصادية بالنسبة لكل البلاد.

المقدمة

٢

صندوق الرسائل

٣

القراء يشاركون في الاراء والنصائح والافكار

بايجاز

٥

لحة عن اوجه نشاط الاتحاد البريدي العالمي والقطاع البريدي

الاستراتيجية البريدية العالمية لبوخارست

٨

الخدمة البريدية الشمولية: هدف جوهرى يمثل تحديا هاما

نوعية الخدمة

١١

الرمز البريدي، مزية اقتصادية قومية

١٤

البريد الذكي: ادارات البريد تستثمر طاقتها الفكرية

ابواب

حوار مع القادة البريديين

١٦

اولريخ جيغي، المدير العام للبريد السويسري

الاتحادات المحدودة

١٩

الاضواء مسلطة علي اللجنة الاوروبية للتنظيم البريدي واللجنة العربية الدائمة للبريد

مكتب بريد تحت الاضواء

٢١

مكتب بريد هويتون (جنوب افريقيا)

منتدي هواية طوابع البريد

٢٤

طوابع تعبر عن المشاعر!

ما لم يتم بيان العكس، تشير عبارتا المدير العام ونائب المدير العام المستخدمان في مجلة

الاتحاد البريدي لمدير عام ونائب مدير عام المكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي.

السنة الثلاثون بعد المائة

التفكير في الخدمة البريدية

اجهزة الاتحاد البريدي العالمي بما في ذلك المكتب الدولي لما بين ٢٠٠٥ و ٢٠٠٨ كما يبين هذا العدد من المجلة .

ونجد ايضا النوعية في قلب الخدمة البريدية الشمولية . ولايسعنا علي هذه الصفحات ان نتجنب توجيه التحية للرمز البريدي الكتوم النبيل والذي انتشر منذ ظهوره في سنغافورة عام ١٩٥٠ في حو الي ١٤٠ بلدا؟ ان الرمز البريدي الذي تم اولا اقراره تسهيلا لمعالجة البريد وتوجيهه، له مزايا اخري : فهو يتيح لادارات البريد ان تعرض علي زبناها خدمات بقيمة مضافة وان تنمي اسواقا جديدة مولدة للدخل ، بصفة خاصة سوق البريد الدعائي .

وبفضل المساعدة التي تقدمها التقنية، فان اساليب معالجة البريد تزداد باستمرار تطورا . ويجري الحديث اليوم عن «البريد الذكي» وهو عبارة غريبة تستخدم لوصف التطورات التقنية الاخيرة في القطاع البريدي والتي ربما تضيف علي موزعي البريد، يوما ما، هيئة شخصيات فيلم «حرب الكواكب» . ويقدم لنا المقال الوارد في صفحة ١٤ وهو ملخص لاول مؤتمر دولي للبريد الذكي بعض الامثلة عليه . ■ (ترجمة : ماجدة بكير)

ان اللبيب من الاشارة يفهم . هذه هي الرسالة التي يوجهها الاتحاد البريدي العالمي لبلاده الاعضاء عندما يتعلق الامر بالخدمة البريدية الشمولية .

فقد اقر المندوبون المفوضون الذين شاركوا في المؤتمرات الاخيرة للاتحاد اهداف الاستراتيجية البريدية الحديثة التي تشمل النهوض بالخدمة البريدية الاساسية واقامتها بحيث يتيسر النفاذ اليها باسعار معقولة مع نوعية جيدة وذلك لخدمة السكان في كافة البلاد . وبينما يبدو الوضع العام مشجعا، فقد أحرز بعض التقدم بفضل مشروعات الاصلاح البريدي العديدة المنجزة في السنوات الاخيرة الا ان الانتصار في المعركة لم يتحقق بعد . ففي بعض البلاد النامية، ينذر وجود الخدمات البريدية خارج بعض المراكز الحضرية لان نسبة الامام بالقراءة والكتابة والكثافة السكانية و غالبا التمويل ليست كافية . وعليه، مازال الاتحاد البريدي العالمي مقتنعا بان الخدمة البريدية الشمولية عنصرنا منشطا للاقتصاد بالنظر للتجارب التي مرت بها ادارات البريد المختلفة في البلاد النامية . ان التفكير حول هذه المسألة وعرض نموذج او نماذج قابلة للاستمرار وتلبي خصائص بعض المناطق الجغرافية يندرجان في الاهداف التي حددتها

قسم التحرير

صندوق الرسائل

لاتنسوا المنظمون

اود اولاً ان اهنئ فريق التحرير بمجلة الاتحاد البريدي للمبادرة الممتازة التي اتخذها بادخال باب « صندوق الرسائل » الممتاز من اجل تلقي وجهات نظر قراء المجلة . واعتقد ان الامر مبشر بالنسبة للانفتاح والشفافية فهما مفهومان تعهد الاتحاد البريدي العالمي في مؤتمر بوخارست الالتزام بهما كما تبناهما المدير العام الجديد .

ومع ذلك ليس الهدف من هذه الرسالة تحليل التحولات التي يمر بها الاتحاد البريدي العالمي علي صعيد كل اجهزته وانما الهدف هو جذب الانظار الي جانب حيوي من العالم البريدي يبدو ان هذه المجلة بل والاتحاد البريدي العالمي نفسه قد نسيه الي حد ما ويتعلق الامر ، اذا ما استعملنا مصطلحات الاتحاد الاوروبي ، بسلطات التنظيم القومية . فعند قراءة الاعداد المختلفة من مجلتنا المثوية ، اجد العديد من التحقيقات واللقاءات والمقالات والتعليقات علي الاحداث الحالية والخاصة بالمستثمرين البريديين ومكاتب البريد وقادتها وموظفيها ولكنني لا اجد اي اشارة للاطراف المؤثرة الاخرى من العالم البريدي وهي التي تعمل في الكواليس لتأدية الخدمة البريدية الشمولية ولحفظ توازن الوسط الذي يتطور فيه جميع اطراف القطاع البريدي .

متي نجد عموداً للمنظمين في مجلة الاتحاد البريدي ؟ ومن هم ؟ وكيف ينظمون انفسهم ؟ وما هو تفكيرهم حول التحديات التي يجب علي بريد القرن الواحد والعشرين ان يجابهها ؟ بايجاز ، وجههم الانساني وسماتهم المهنية . واعتقد ان ذلك سوف يكون طريقة مواتية لدعم هذه الواجهة الختبية والتعريف بها فهي واجهة ربما تكون حديثة في عالم بريدي يتحول الا انها صارت لازمة اليوم .

روزا سيفوينتس

مديرة برنامج

سلطة التنظيم البريدي الاسباني

نائبة رئيس اللجنة الاستشارية

الشكر من سريلانكا

اوجه شكري الجزيل لادارات البريد التي كتبت لنا والتي ساهمت في الصندوق الخاص للمعونة للاتحاد البريدي العالمي والتي قدمت لنا منحا من المعدات البريدية بعد المأساة التي اثارها تسونامي في ٢٤ ديسمبر / كانون اول ٢٠٠٤ . واوجه الشكر بصفة خاصة للمدير العام ونائب المدير العام وجميع موظفي الاتحاد البريدي العالمي الذين اتخذوا التدابير الفورية لايفاد مستشارنا الاقليمي ميدانيا ولانشاء الصندوق الخاص للاغاثة العاجلة .

فبعد اسبوعين من الكارثة ، استأنف البريد في سريلانكا عملية استثمار كل نقاط الاتصال لديه التي تأثرت بهذا المد البحري . وتعمل العديد من مكاتب البريد الثانوية انطلاقاً من الموقع الذي تراجعت اليه الا ان جميع مكاتب البريد الاخرى التي اصابها الضرر عادت تعمل في موقعها الاصلي ، ماعدا ثلاثة منها ، وبدأ تقديم الخدمات بها فور الانتهاء من الاصلاحات اللازمة . ويتوقف نظام توجيه البريد في اتجاه الجنوب اساساً علي شبكة سكك الحديد التي تأثرت للغاية . ولكن بعد سبعة اسابيع من الجهود المكثفة ، امكن شركة سكك الحديد السريلانكية اصلاح الخطوط الحديدية واستئناف توجيه البريد كالمعتاد الي الجنوب .

وحالفنا الحظ فقد أتى الي سريلانكا السيد فينود دهاميجا ، المستشار الاقليمي للاتحاد البريدي العالمي لمنطقة آسيا والمحيط الهادي وافتتح بعض الانشطة الاساسية التي يمولها الصندوق الخاص للاتحاد البريدي العالمي من اجل اعادة بناء الخدمات البريدية في البلاد التي تجابه صعوبات . وسوف توجه كل المساعدة المالية المقدمة لبريد سريلانكا لشراء الاجهزة والمعدات البريدية وكذلك سيارات التوزيع والدراجات من اجل موزعي البريد . كما ان الخدمة البريدية للولايات المتحدة قد عرضت بكل سخاء تقديم منحة من المعدات لمكاتبنا البريدية . وسوم يتم هذا النقل خلال الشهرين المقبلين .

ك ١٠ . شيرفين سينادهيرا

المدير العام لبريد سريلانكا ■

(ترجمة : ماجدة بكير)

الاتحاد البريدي العالمي يدعو قراؤه للكتابة اليه

للتعبير عن رأيكم بشأن اي مقال او اذا كنتم تريدون احاطتنا علما بانطباعاتكم حول مسألة تهتم المجتمع البريدي ، فنرجو ان ترسلوا لفريق تحرير مجلة الاتحاد البريدي كلمة مع الاهتمام ببيان علي افضل وجه اسمكم وعنوانكم ورقم هاتفكم وعنوانكم الالكتروني • ويحتفظ قسم التحرير بحق تعديل الطول وتكييف اسلوب الرسائل المختارة للنشر • وارجو ان ترسلوا رسائلكم بالبريد او بالبريد الالكتروني عن طريق العنوان الالكتروني التالي :

rheal.leblanc@upu.int

المدني والمنظمات الدولية لاعداد المشروعات وللحث علي خلق الشراكات التي تهدف الي ان تصير لرعاية عام ٢٠١٥ المجتمعات في العالم اجمع متصلة والهدف هو فتح الباب للشعوب للنفوذ الي المعلومة والمعرفة وتضييق الفارق الرقمي بين البلاد الصناعية والبلاد النامية .

وسوف توضع جميع المشروعات التي تتخذ في نطاق هذه المبادرة علي اساس المجالات التي تم حصرها في خطة عمل القمة العالمية لمجتمع المعلومات (جنيف ٢٠٠٣) علي انها «مكونات بناء» مجتمع المعلومات التي سوف تسمح بخلق الاتصال بين جميع المجتمعات . ويأمل الاتحاد البريدي العالمي استخدام هذا المنطلق لبيان للعالم اهمية دور القطاع البريدي في المجتمع الحالي للاعلام . وللحصول علي معلومات اوفي عن مشاركة الاتحاد البريدي العالمي في القمة العالمية لمجتمع المعلومات تابعوا العدد القادم من مجلة الاتحاد البريدي .

الحوالات البعيدة الجديدة مفيدة للعمال المهاجرين

بفضل خدمة الحوالات البعيدة التي يوشك الاتحاد البريدي العالمي ويوروجيرو Eurogiro اطلاقها ، قريبا ما سوف يتيسر للزبن وبصفة خاصة العمال المهاجرون الاستفادة من الوسائل الامنة لنقل الاموال وذلك باسعار معقولة .

فقد قام الاتحاد ويوروجيرو بوصل شبكاتهما الكبيرة المقابلة وذلك تسهيلا لتبادل الحوالات البعيدة المشتركة التي تمثل منتجا اكثر فعالية واكثر مصداقية من حوالات البريد التقليدية . وتقدم هذه الخدمة الجديدة ضمانا بنقل الاموال في مهلة قدرها يومين بالاضافة الي امكانيات المتابعة وتحديد المكان مما يسهل علي الزبن ارسال النقود الي الخارج . ويرى المدير العام ، السيد ادوارد ديان ، « ان الاتجاه قوي : فالعمال المهاجرون يرسلون جزء من اجورهم الي ذويهم في بلادهم ولكن السوق لم يتفاعل بعد علي النحو الواجب مع هذه الظاهرة» . و اضاف قائلا : « يمكن لادارات البريد التي تمتلك شبكة مكونة من ٦٦٠ . ٠٠٠ مكتب ان تقدم خدمة يسهل النفاذ اليها باسعار مميزة » .

ووفقا لتقديرات البنك الدولي ، قام العمال المهاجرون وهم يمثلون ما يقرب من ٣٪ من السكان في العالم ، بتحويل

دبي تستقبل المؤتمر الاستراتيجي للاتحاد البريدي العالمي عام ٢٠٠٦

اعلن الاتحاد البريدي العالمي ان الامارات العربية المتحدة سوف تستقبل المؤتمر الاستراتيجي رفيع المستوى في شهر نوفمبر / تشرين ثان ٢٠٠٦ .

ان هذا المؤتمر الاستراتيجي يعقد كل اربع سنوات ويفحص ما توصلت اليه الاعمال والتقدم المحرز في اهداف الاستراتيجية البريدية العالمية المحددة ابان المؤتمر السابق . علاوة عليه ، يتم به تحديد خطوط عريضة تتبعها ادارات البريد لرعاية المؤتمر التالي الذي يعقد في نيروبي ٢٠٠٨ .

وقد قال السيد عبد الله الدبوس ، المدير العام للبريد في الامارات بهذا الصدد : « ان قرار الاتحاد البريدي العالمي يعكس نية هذه المؤسسة العالمية في توجيه الاهمية للشرق الاوسط وبناء تعاون أفضل بين بلاد هذه المنطقة» . كما قال « في وجود سياق يجب ان تكيف فيه الادارات البريدية هياكلها واستثمارها بالتقنيات الجديدة وبالاتجاهات التجارية ، يلعب الاتحاد البريدي العالمي دورا جوهريا ويقدم لادارات البريد المعونة اللازمة في هذه البيئة الجديدة» .

ومن المنتظر في هذا المؤتمر استقبال ما لا يقل عن ٨٠٠ مندوب من ١٣٠ بلدا عضوا بالاتحاد البريدي العالمي . وهي المرة الاولى التي يعقد فيها خارج الحدود السويسرية .

الاتحاد البريدي العالمي انضم لمبادرة الاتحاد الدولي للاتصالات السلكية واللاسلكية «خلق الاتصال بين العالم»

ان الاتحاد البريدي العالمي احد الاعضاء العشرين المؤسسين لمبادرة الاتحاد الدولي للاتصالات السلكية واللاسلكية المعنونة «خلق الاتصال بين العالم» والتي اطلقت في اطار المرحلة الثانية للقمة العالمية لمجتمع المعلومات التي سوف تعقد من ١٦ الي ١٨ نوفمبر / تشرين ثان ٢٠٠٥ بتونس .

ان هذه المبادرة التي تضم شركاء مثل مايكروسوفت وألكاتل وانتل ووزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمصر ومنظمة الامم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو) تدعو جميع القادة والمسؤولين في الحكومات وفي المجتمع

اللوجستي، في مركز المعارض بباريس - نورد فيلبانت من ٣ الي ٥ اكتوبر / تشرين اول ٢٠٠٥ .

ان المنتجات الثورية والتجديدات الكبرى والمداولات الي ستدور به علي اعلي مستوي بخصوص التوجهات والاستراتيجيات المقبلة سوف تجعل من المعرض المنظم في باريس لقاء تحرص علي المشاركة فيه الاطراف المؤثرة ومتخذو القرار بالاجتماع البريدي الدولي . وهناك اكثر من ١٤٠ مؤسسة تعرض معداتها وحلولها التقنية المتطورة . وخلاف الشركات الشهيرة مثل بيتني باوز Pitney Bowes ونيوبوست Neopost وسيمنز ديماتك Siemens Demat- وولوكهيد مارتن Lockheed Martin واشـــــ ورينوه Escher et Renault ، سوف تتاح الفرصة للمشاركين الجدد التعريف بمنتجاتهم . اما مايكروسوفت فسوف تكشف عن منتجها المتخصص بالنسبة للمؤسسات كما تعرض NCR النظام الذي نشرته الخدمة البريدية بالولايات المتحدة . وتقدم EasyPost بأستراليا أحدث الحلول التي توصلت اليها في مجال البريد المختلط . وبداهة ان البريد الفرنسي سوف يعرض في عاصمة بلده استراتيجيات المؤسسة لديه .

وبالاشتراك مع الاتحاد البريدي العالمي ، يقدم المنتدى العالمي للمؤسسات البريدية منبرا يسمح بالمناقشات الاستراتيجية بين الاطراف الرئيسية في هذا القطاع . وقد اثبت المنتدى في السنوات الاخيرة فعاليته كمكان نقاش وتبادل للافكار المبتكرة .

وسوف تستمر فرق العمل الفنية في توفير الظروف الخاصة اللازمة للتفاعل بين الموردين والمستثمرين . وسوف تعطي الجلسات المختلفة للمشاركين الاولوية في التعرف علي التجديدات التقنية الحديثة وعلي دراسات الحالات التي تخص تطبيق التقدم التقني . وللحصول علي معلومات اوفي ، نرجو زيارة الموقع www.postexpo.com

الاتحاد البريدي العالمي والبلاد المختارة تجرب الختم البريدي الالكتروني

منذ يونية / حزيران ، تشارك استراليا وكندا وايطاليا وزيلندا الجديدة في مشروع نموذجي يهدف الي تجربة الختم البريدي الالكتروني في التسبادل الالكتروني الآمن للمستندات الحاسوبية بين الادارات البريدية . وسوف يستخدم الاتحاد البريدي العالمي والبلاد المشاركة

١١٠ مليار دولار امريكي عام ٢٠٠٤ ، اي بنسبة ٥٢٪ اكثر من عام ٢٠٠١ .

وفي حوالي ٣٠ ادارة بر يديّة، من البلاد الصناعية والبلاد النامية علي حد سواء، يستعان بالنظام المالي الدولي بينما يستثمر اليورجيرو وللتحويلات النقدية وللتحويلات من حساب لحساب في حوالي ٥٠ ادارة بريد وبنكا . وسوف تتيح الحوالات البعيدة لادارات البريد ومن المرجح ايضا للبنوك التي تستخدم احد النظامين اجراء عمليات تحويل فيما بينها معممةً بذلك الخدمة المعنية علي الصعيد العالمي .

ومنذ الان ، يصل عدد المعاملات المالية التي تعالجها ادارات البريد الي ١٠ مليارات سنويا منها ١٠٥ مليار تخص الحوالات القومية وتمثل ١٢٨ مليار دولار امريكي ومنها ايضا ١٤ مليون حوالة دولية تمثل ٤ مليارات دولار امريكي .

جنوب آسيا : آخر الانباء عن حالة البريد

ان اكثر البلاد تأثرا بالمد البحري الذي اجتاحت جنوب آسيا في ديسمبر / كانون اول ٢٠٠٤ ، اي سريلانكا واندونيسيا والمالديف تقوم بشراء معدات جديدة لمكاتبها البريدية . ففوراً بعد وقوع المأساة، انحصرت الجهود الاولي المبذولة في عمليات الاغاثة . اما في الوقت الحاضر فتركز السلطات علي اعادة الاعمار . وقد توصلت الخدمات البريدية بسريلانكا واندونيسيا والمالديف الي اتفاق مع الاتحاد البريدي العالمي بخصوص اسلوب توفير الاموال لاعادة الاعمار . وسوف يتم استخدام هذه الاموال اساسا لشراء معدات جديدة لصالح مكاتب البريد المراد اعادة بناؤها او اصلاحها . وإثر المساهمات المقدمة من اليابان وبنما وورومانيا(ينظر العدد ١ / ٢٠٠٥ من مجلة الاتحاد البريدي) ، قدمت باربادوس وبلجيكا وكزخستان وليتوانيا وماليزيا ورواندا منحا اضافية تبلغ ٢٣٠٠٠٠ فرنك سويسري للصندوق الخاص للاتحاد البريدي العالمي واتاحت هذه المنح جمع حوالي ٢٠٠٠٠٠٠ فرنك سويسري حتي الان . كما قدمت الصين وجمهورية كوريا هبة قدرها ١٠٠٠٠٠٠ و ٥٠٠٠٠٠٠ دولار امريكي علي التوالي (٦٠٠٠٠٠ فرنك سويسري) في حدود مواردهما علي ذمة صندوق تحسين نوعية الخدمة وذلك من اجل تنفيذ مشروع يقام في المنطقة المنكوبة .

التحضير لمعرض بوست اكسبو بباريس

سوف ينظم معرض بوست اكسبو ، وهو المعرض الرئيسي والمؤتمر العالمي الخاص بقطاع البريد والطرود والتموين

المتحدة • وتم التوقيع عليه في ٢٦ يونيو / حزيران ١٩٤٥ • ان منظمة الامم المتحدة ولدت رسميا في ٢٤ اكتوبر / تشرين اول ١٩٤٥ • وكل سنة، يتم في نفس التاريخ الاحتفال «يوم الامم المتحدة» •

وقبل ذلك، كانت هناك منظمات دولية عديدة سبق وان تم انشاؤها تسهيلا للتعاون في مجالات نوعية • واقدمها هي الاتحاد الدولي للاتصالات السلكية واللاسلكية الذي تم تأسيسه في ١٨٦٥ • والذي تبعه الاتحاد البريدي العالمي عام ١٨٧٤ ثم اصبح في ١٩٤٨ مؤسسة متخصصة من مؤسسات الامم المتحدة •

الان آخر انباء الاتحاد البريدي العالمي علي الموقع بالشبكة الالكترونية

خصص المكتب الدولي بموقعه علي الشبكة الالكترونية www.upu.in مساحة جديدة مكرسة لآخر انباء الاتحاد البريدي العالمي وبها كل المعلومات المفيدة لوسائل الاعلام • ان النفاذ اليها يتم مروراً بالصفحة الاولى وتنشر بهذا الباب اخر انباء المنظمة ويركز به عدد من العناصر الاعلامية • ان الاطلاع المنتظم عليه سوف يحيطكم علما في الفترة التي تفصل بين كل عدد من اعداد مجلة الاتحاد البريدي بأخرا حداث الاتحاد البريدي العالمي • وترد به بيانات صحفية ومكتبة صور ومعلومات تخص المدير العام ونائب المدير العام ويمكنكم ايضا التعرف علي برنامج الاحداث البريدية • وفي الختام، في باب عرض ما تقوله الصحافة، يمكنكم ان تقرأوا بعض المقالات الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي ويمكنكم ان تستمعوا الي الاحاديث التي يدلي بها المتحدثون باسم المنظمة • القوا اذن نظرة بانتظام علي هذا المركز • ■

(ترجمة : ماجدة بكير)

هذا الختم EPM لتبادل المستندات الخاصة بالبريد السطحي والبريد العاجل الدولي التي توجه حاليا توجيهها ماديا •

وشرح السيد بول دنوهويه، رئيس مشروع «الاعمال الالكترونية» بالمكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي «ان بعض البلاد تري ان الطريقة الحالية غير جديرة بالثقة لان غالبا ما يتم فقدان المستندات وغالبا ما يستحيل ضمان متابعتها» واذاف قائلا: «ان هذا المشروع النموذجي يتيح لنا بالقليل من النفقات ودون اي مخاطرة تتسم بطبيعة تجارية تجربة الختم البريدي الالكتروني علي الصعيد الدولي» •

وبابراز قيمة هذا الختم في الاغراض الداخلية، تأمل البلاد المشاركة في المشروع ان يتيسر لها بيان الامكانيات التي يقدمها الختم علي صعيد الشبكات القومية والدولية علاوة علي ما يقدمه للقطاع البريدي للزبن الكامنين • ومن المنتظر توفر النتائج في شهر يوليو / تموز •

الامم المتحدة تحتفل بمرور ٦٠ عاما

تحتفل الامم المتحدة هذا العام بعيدها الستين • وسوف تبدأ الاحتفالات في ١٤ سبتمبر / ايلول مع استعراض التقدم المنجز في تحقيق «اهداف الالفية للتنمية» •

ان عبارة «الامم المتحدة» تسمية اخترعها الرئيس الامريكي فرانكلين روزفلت واستخدمت لأول مرة في «اعلان الامم المتحدة» في اول يناير / كانون ثان ١٩٤٢ خلال الحرب العالمية الثانية الذي اصدره ممثلو ٢٦ بلدا تعهدوا بمتابعة كفاحهم سويا ضد قوي المحور • وفي عام ١٩٤٥، اجتمع ممثلو ٥٠ بلدا في سان فرانسيسكو لوضع ميثاق الامم

الصور

صورة ١ - للترويج للمرحلة الثانية من القمة العالمية لمجتمع المعلومات، اصدر البريد التونسي طابعا تذكاريًا يمثل خريطة تونس • وفي الخلفية تظهر صورة اشعة تحتضن العالم رمزا للتفاعل والتبادل بين الدول والدور الحيوي الذي تلعبه تقنيات المعلومات والاتصال في نطاق التفاهم والتضامن بين الشعوب •

صور ٢ و ٣ و ٤ - بدون تعليق •

صورة ٥ - من ايران الي افغنستان • استجاب البريد الايراني للنداء الذي وجهه من فترة الاتحاد البريدي العالم طلباً للمساعدة لاستئناف الخدمات البريدية في افغنستان بعد ٢٠ عاما من الحرب الاهلية • واستلمت السلطات البريدية الافغانية ما لا يقل عن ٣٠ ميرانا رقمية و ٥٠ اجهزة ابداد بعديّة (فاكس) و ٣٠٠ صندوق رسائل و ٣٠٠ كيس بريدي في احتفال نظم يوم ١٦ فبراير / شباط الماضي علي الحدود الايرانية الافغانية • واستكمالا لهذه المساعدة المادية اللازمة للاستثمار اليومي للخدمة البريدية، تم تقديم وثائق الاتحاد البريدي العالمي وركائز تأهيل مترجمة الي الفارسية المتحدّث بها في ايران والمفهومة من الغالبية العظمي من الافغان •

صورتان ٦ و ٧ - بدون تعليق •

الخدمة البريدية الشمولية

هدف جوهرى يمثل تحديا كبيرا

بقلم رينال لى بلان

ان الهدف الاول للاستراتيجية البريدية العالمية ببوخارست هو تشجيع تأدية خدمة بريدية شمولية تتميز بالتنوع وبسعر معقول في جميع بلاد العالم ويظل هذا الهدف احدي المهام الرئيسية للاتحاد البريدي العالمي . واذا كان البعض يعتبر المهمة عملا حميدا ويدعمها بجدية الا ان هناك من يتسأل عن جانبها العملي . فهل من الحكمة ان يتم عرض خدمة بريدية اساسية في بلاد نامية لا يتجاوز بها احيانا العدد المتوسط للبعائث لكل نسمة سوي بعيثة واحدة كل عام او تقديمها في مناطق تتميز فيها الكثافة السكانية بضعاًتها ؟

ان الهدف الاول للاستراتيجية البريدية العالمية ببوخارست هو تشجيع تأدية خدمة بريدية شمولية تتميز بالتنوع وبسعر معقول في جميع بلاد العالم ويظل هذا الهدف احدي المهام الرئيسية للاتحاد البريدي العالمي . واذا كان البعض يعتبر المهمة عملا حميدا ويدعمها بجدية الا ان هناك من يتسأل عن جانبها العملي . فهل من الحكمة ان يتم عرض خدمة بريدية اساسية في بلاد نامية لا يتجاوز بها احيانا العدد المتوسط للبعائث لكل نسمة سوي بعيثة واحدة كل عام او تقديمها في مناطق تتميز فيها الكثافة السكانية بضعاًتها ؟

خدمة ملائمة

كيف يتم اذن تحديد الخدمة البريدية الشمولية ؟ بالنظر لخاصية العوامل الديموغرافية والاجتماعية والاقتصادية لكل بلد ، فلاتوجد معادلة سحرية . ولكن من الواضح انه علي المستثمر العام البريدي المُفترض ان يقدم هذه الخدمة الشمولية ان يكون مجهزا تماما لتنفيذها .

و هناك الكثير مما يجب القيام به في هذا الصدد ، وسوف يوجه الاتحاد البريدي العالمي خلال دورة ٢٠٠٤-٢٠٠٨ ، اهتمامه نحو حسن فهم التحديات المتعلقة بالخدمة البريدية الشمولية وتقديم الادوات اللازمة للبلاد النامية لتشجيع التوسع فيها .

وشرح السيد غاري هالين قائلا : « ان المسألة المثارة اليوم هي معرفة كيفية تكييف الخدمة البريدية الشمولية لتقديم خدمة افضل للزبن . بلاشك ان الحتمية التجارية تفرض نفسها . ففي اوربا تستخدم المنافسة لتشجيع عملية اصلاح الخدمات البريدية . ولكن الموضوع يختلف تماما في البلاد النامية ، ويجب ان يشارك الاتحاد البريدي العالمي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية لهذا المجتمع » .

ولهذا الغرض ، سوف تعمل سويا فرق العمل وفرق المشروع في مجلس الاستثمار البريدي ومجلس الادارة المختلفة في نطاق هذا الموضوع . علي سبيل المثال ينوي فريق مشروع «الاقتصاد البريدي» تحديد افضل الطرق التي تسمح بتأدية الخدمة البريدية الشمولية واقتراح طرائق لتقييم تكلفتها . لذا يجب علي كل فريق ان ينسق اوجه نشاطه مع نشاط الآخرين مثل فريق المشروع «نوعية الخدمة» وفريق عمل التنمية البريدية ، لمعالجة الخدمة البريدية الشمولية من

وردا علي هذا السؤال ، اجاب السيد غاري هالين ، مدير الشؤون الاقتصادية والنظامية بالمكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي ، « بنعم » قاطعة . « نحن مقتنعون تماما بأن الخدمة البريدية الشمولية تمثل اداة للتنمية الاقتصادية . فهي تسمح بالحصول علي خدمات اساسية والنفاذ الي اسواق جديدة بل و احيانا ضمان الوصول الي خدمات اجتماعية تنسم باهمية عظمي مثل توزيع الادوية » .

بالرغم من ان الخدمة البريدية الشمولية تشكل مكونا اساسيا من وثائق الاتحاد الا انه يرجع الي كل بلد عضو في هذا الاتحاد تحديد مداها وتقديم خدمة تتوافق والواقع المحلي في حدود الوسائل المالية المتوفرة . كما انه يرجع للحكومات توفير افضل الشروط لتطبيقها وفقا للظروف الخاصة بالبلد . وبما ان تأدية الخدمة البريدية الشمولية تابعة للاختصاص القومي ، فيجب علي الاتحاد البريدي العالمي ان يواصل تقديم المبرر لاهمية هذه الخدمة وشرح مايمكن ان يترتب علي عدم وجودها كما ان عليه ان يدفعها للتقدم بابرار الحالات الناجحة والمهمة لجميع بلاده الاعضاء .

ووفقا للاحصائيات ، قامت البلاد الاعضاء في الاتحاد البريدي العالمي بنسبة ٦٧ ٪ بتعريف الخدمة البريدية الشمولية . ومع ذلك ، مازال هناك تفاوت بين البلاد والمناطق في مجال الخدمة البريدية . ففي البلاد الصناعية تقدم الخدمة البريدية الشمولية علي مستو مرتفع ولكن في البلاد النامية لا تحصل نسبة تتراوح ما بين ١٤ و ٢٥ ٪ من السكان علي الخدمات البريدية . علي سبيل المثال في تنزانيا ، يوجد

يحدث في أوروبا حيث من المنتظر، بموجب احداث امرتوجيهي بريدي اتخذه اللجنة الأوروبية، ان يتم تحرير السوق تماما حتى عام ٢٠٠٩. واستعدادا، وضعت ادارات البريد الأوروبية انظمة محاسبة نظامية تستند علي التكاليف بحيث يمكن تحسين ادارة مايمكنها ان تقيسه ورفع مستوي نوعية الخدمة وايجاد منافذ جديدة او قطاعات نشاط جديدة احيانا خارج حدودها. بل ان بعضها مثل ادارات بريد هولندا وبريطانيا والسويد إما سبقت التاريخ الالزامي للجنة الأوروبية او تعمل الان علي تحرير سوقها البريدية.

وفي مناطق اخري من العالم، بالعكس، يعمل غياب التشريع الواضح وعدم وجود انظمة تتيح تحديد التكاليف الدقيقة للخدمات البريدية والآليات لضمان نوعية الخدمة والهياكل التعريفية الدقيقة علي اضعاف الحيوية التي يحتاجها القطاع البريدي لتوليد الايرادات اللازمة من اجل الابقاء علي الخدمة البريدية الشمولية.

ان ضرورة الحصول علي تعهد قوي من جانب الحكومات لتنمية القطاع البريد تتزايد. ومن هذا المنطلق، يود السيد غاري هالين ان يري يوما ما اجتماعا وزاريا رفيع المستوى يعتقد لتوعية الحكومات والمنظمين باهمية منح عناية خاصة للقطاع البريدي وتوعيتهم ايضا بمدى ما يمكن ان يقدمه هذا القطاع من مساهمة في النمو الاقتصادي لبلادهم. واذا كان في الوقت الحاضر، يقدر ان نسبة ١٪ من الناتج الداخلي الاجمالي يكرس، في البلاد الصناعية، للقطاع البريدي فماذا يمكننا القول بخصوص البلاد النامية؟

ومع ذلك، هناك امثلة حية. ففي بعض البلاد الصاعدة، مثل كزخستان، يمر القطاع البريدي بتطور كامل بفضل الاستثمارات الضخمة. ففي عام ٢٠٠٣، منح بنك التنمية الاسلامي لبريد هذا البلد قرضا يبلغ ٩ مليون دولار امريكي موجه لتحديث الخدمة البريدية ولانشاء خدمة ادخار بريدي. واليوم، تحسنت نوعية الخدمة ويتم عرض منتجات وخدمات جديدة وتأتي ايرادات جديدة لتملاً خزائن البريد القومي.

وفي نطاق الخدمات المالية المختلفة التي يقدمها البريد، نجد توزيع المعاشات والاجور. فقد زادت نسبتها علي التوالي الي ٣١٪ و ٣٠٪ عام ٢٠٠٣ بالمقارنة بالعام السابق. كما ان مكاتب البريد صارت ايضا تقبل دفع قوائم حساب الخدمات العامة في كافة انحاء البلد. وهنا ايضا تضاعف

المنظور الشمولي. وكل ذلك تحت العين الساهرة لفريق مشروع « الخدمة البريدية الشمولية » التابع للجنة ٢ من مجلس الادارة والمكلف باجراء دراسات ووجه نشاط لحساب البلاد تساعدهم علي تقديم خدمة بريدية شمولية من نوعية جيدة ويمكن الحصول عليها باسعار معقولة وتتم فيها مراعاة متطلبات السوق.

ولتكوين فكرة عامة افضل عن الوضع العالمي في مجال الخدمة البريدية الشمولية، يوجه حاليا المكتب الدولي استقصاء الي البلاد الاعضاء في الاتحاد البريدي العالمي للسؤال عن عملية النفاذ الي الخدمات البريدية ونوعية الخدمة وارضاء الزبن بالنسبة لهذه الخدمة وامكانية الوثوق فيها ومردوديتها بالاضافة الي اسئلة عن تمويل الخدمة البريدية الشمولية وكيفية وضع تعرفه الخدمات. وسوف تسمح البيانات التي يتم جمعها لتحليل الاحتياجات في كل بلد تحليلا افضل وفي النهاية تقديم نموذج قابل للاستمرار بصفة خاصة للبلاد النامية في منطقة معينة. و اشار السيد غاري هالين قائلا : « ان الامر يرجع للبلاد، بل للحكومات، اتخاذ القرار فيما يتعلق بمدى الخدمة البريدية الشمولية علي اراضيها ولكن يمكن للاتحاد البريدي العالمي ان يساعدها في تحديد استراتيجية للتنفيذ يمكنها تمويلها ».

التمويل

اذا كانت مسألة وضع تعريف للخدمة البريدية الشمولية تشكل مرحلة من المراحل الاولى التي غالبا ما يجب المرور منها علي الصعيد القومي، فإن ضمان تمويل تأدية الخدمة لا يقل عنها في حجم التحدي الذي يوجهه. وتقليديا، توصل المستثمرون البريديون القوميون الي عرض خدمات بريدية اساسية باسعار موحدة في كافة اراضيهم بفضل الايرادات المحققة من الخدمات الداخلة في الاحتكار. ومع عملية تحرير القطاع البريدي، يؤدي وصول المنافسين للسوق الي تغيير الأوضاع. ومع تراجع احجام البريد تحت الاحتكار وانكماش حقل النشاط المتعلق بالخدمات البريدية المخصصة، علي المستثمرين البريديين ان يجدوا موارد جديدة للايرادات من اجل تمويل الخدمة البريدية في اماكن تعتبر فيها امكانيات الربح التجاري اقل اهمية بالنسبة للمستثمرين الخواص.

وحسبما يري السيد غاري هالين، من المهم ايضا ان تكون عملية تحرير القطاع البريدي مصحوبة بتعهد قوي بتأمين الخدمة البريدية الشمولية في ظروف مواتية. وهذا ما

ان تحديد الخدمة البريدية الشمولية يشغل المرتبة الاولى من اوجه نشاط الخطة المتكاملة للاصلاح والتنمية . والراحل الرئيسية التي يجب ان تتبعها البلاد المعنية والتي تشمل علي حد سواء المستثمر والمنظم او الحكومة هي : تحليل الخدمة الحالية ودراسة السوق وتصميم اشكال مختلفة من سيناريو لتصور الاسعار واقتراح المدي مصحوبا بشروط تأدية الخدمة والتمويل وتعيين شروط التنظيم وخطة تنمية الخدمة البريدية الشمولية . و تفسيرا لذلك يقول السيد رودي كوادرا ، رئيس البرنامج الاقليمي لامريكا اللاتينية والكارائيب في المكتب الدولي : « من المهم جمع كل الاطراف المعنية عند صياغة عملية الاصلاح البريدي ، بصفة خاصة الحكومة والهيئة التنظيمية» . وقال ايضا «من حيث المبدأ ، يرجع الي الهيئة التنظيمية تأييد اقتراحات الاصلاح التنظيمية التي يمكن ان يتوقف عليها مستقبل المستثمر التاريخي ذاته . واحتراما لالتزامات الدولة ، يجب ان يلعب المنظم ، علاوة عليه ، دور الموجه بين الحكومة والمستثمر في نطاق جهود التحديث وذلك ضمانا لتأدية خدمة بريدية شمولية ذات نوعية» .

وبوضعه شمولية الخدمة البريدية في قلب مهمته ، فقد اتخذ الاتحاد البريدي العالمي تعهدا بأن يبذل كل جهده لتوفير وسيلة اتصال جديدة بالثقة وفي متناول اليد ويمكن النفاذ اليها وتوفيقها بتطور سوق الاتصال من اجل سكان العالم . وأكد السيد غاري هالين قائلا : « ان الخدمة البريدية الشمولية تشكل سبب وجودنا فالامر يتعلق بسلامة الشبكة البريدية الشمولية اي هذه المجموعة الشاسعة من نقاط الاتصال التي تمت تنميتها علي مر المائة وثلاثين سنة الماضية ضمانا للحق الجوهرية في التواصل» . ■ (ترجمة : ماجدة بكير)

عدد المدفوعات المقبولة في ٢٠٠٣ مرتين بالمقارنة بـ ٢٠٠٢ وتجاوز العشرة مليارات تنجيه (٧٥ مليون دولار امريكي) . ومن جهة اخري ، تم اختيار الشبكة البريدية كشريك نموذجي لتحقيق برنامج وضعت الدولة للتنمية القومية لنظام متبادل بين البنوك (انتربنك) يستعان فيه بالبطاقات المزودة بشرائح التي يصدرها المستثمر البريدي العام . ووفقا لغاري هالين ، يعتبر هذا البلد مثالا ممتازا للدور الذي يلعبه القطاع البريدي في اقتصاد البلد وهو ماتعيه تماما السلطات الحكومية .

الخدمة البريدية الشمولية في قلب الاصلاح

لدفع البلاد الي التفكير الملموس في الخدمة البريدية الشمولية وفي تطبيقها داخل حدودها ، يدير الاتحاد البريدي العالمي المعركة علي كافة الجهات . وقد جعلت ادارة التعاون علي التنمية بالمكتب الدولي هذه المسألة عنصرا أساسيا من الخطة المتكاملة للاصلاح والتنمية ، وهي اداة جديدة للتعاون موجهة لتلبية الاحتياجات الحالية في مجال الاصلاح البريدي بالبلاد النامية وكذلك متطلبات الاستراتيجية البريدية الشمولية ببوخارست .

وفي الوقت الحاضر ، وفي نطاق مرحلة نموذجية ، يعمل المكتب الدولي علي مساعدة ١٦ بلدا ناميا في كافة انحاء العالم من اجل اعداد خطة متكاملة للاصلاح والتنمية وتنفيذها . ويتعلق الامر ببين وأفريقيا الوسطي ومالي وتشاد في القارة الافريقية وبكوستاريكا وبنما وباراغواي في امريكا اللاتينية وبيهوتان ولاوس وسريلانكا في منطقة آسيا والمحيط الهادي وبسوريا والكويت وموريتانيا في منطقة البلاد العربية وباهاماس وبيليز وجامايكا في الكارائيب وجمهورية مقدونيا اليوغوسلافية السابقة في اوروبا .

الصور

صور من ١ الي ٤ - بدون تعليق .

منصور غيبي، مدير الانتاج والشبكة بريد السنغال، بادارة عمليات الترميز من اجل تحسين توجيه البعثات، جاء اثر اجتماع نظم في ٢٠٠٢ لفريق مشروع «بوست» كود» التابع للاتحاد البريدي العالمي .

وقد تم انشاء فريق عمل اثنين، واحد مكلف بتصميم الرموز والآخر بالترويج لها، بصفة خاصة لدي الاطراف الاقتصادية المؤثرة . وقدمت وزارة الداخلية قائمة بالمدن والقري والاحياء وكذلك التقسيم الاداري . وتم تكوين سلسلة متتابعة من خمسة ارقام علي يسار اسم مكتب بريد التوزيع . ويقول السيد منصور غيبي « ان الرمز البريدي يمثل ضمانا للعديد من المؤسسات السنغالية في قطاع التجارة الالكترونية والبريد الدعائي» .

وسريعا ما ارتأى ان الرمز البريدي عالي الاداء فتم فيه مراعاة الخصائص الاقليمية للبلد ويتحدد به بدقة منطقة التوجيه ومكتب البريد الموزع ونقطة توزيع البريد : الشبائيك أو الصناديق البريدية او محل الاقامة . وقد تراجع معدل عودة البريد تراجعا كبيرا . ان بريد السنغال يري في الرموز البريدية اداة للتنمية وفرصة تجارية . وامام ازدهار البريد الدعائي والحجم الكبير للبريد الذي يولده، انشأت ادارة البريد فريق مشروع للبريد الدعائي مكلفا بنقل صورة حيوية للخدمات البريدية . وتقوم الخدمات المعلوماتية بالبريد بتصميم برنامج ادارة الملفات العناوين بغرض كسب حصص اكبر من السوق في هذا الجزء . وفي الوقت الحاضر، يعد اهم مستخدمي الرموز البريدية هم مستخدمو الانترنت فاطر الرمز البريدي يعتبر اليوم اجباريا في معظم النماذج واذون الطلب، الخ . وصرح السيد منصور غيبي بهذا الصدد قائلا: « ان الناس سوف تعتمد تماما الرموز البريدية ما ان يتم تشغيل الاداء التلقائي للعمليات بالشباك » .

ان هذه البلاد الثلاثة والكثير غيرها قد فهمت ان عدم وجود الرمز البريدي لا يضر بنوعية خدمتها البريدية فحسب بل ايضا بجملتها مبيعاتها . فمعالجة البعثات دون رمز يستغرق وقتا اطول ويتطلب عددا اكبر من اليد العاملة . واذا كانت ادارات البريد تدرك مشاكل التوزيع في بلادها، فان الخبراء يطالبون كلهم ادارات البريد في العالم اجمع تبادل ملفاتها واذاعة رموزها البريدية لدي المستثمرين الآخرين مرورا بالاتحاد البريدي العالمي تسهيلا للتوزيع في البلاد المرسل اليها . ■

(ترجمة : ماجدة بكير)

ان تلبية احتياجات المؤسسات او كبار زين بريد المغرب امر جوهري له . وقد اوفد موظفين بريدين لتسجيل بيانات العناوين ميدانيا وتوحيدها قياسيا . ان لهذا الاجراء فائدتين : من ناحية، يحقق بريد المغرب انتاجية اعلي بجمع بريد يتسم بعنونة جيدة من اعلي سلسلة الفرز ومن ناحية اخري يتوفر للمؤسسة ملفا للعناوين مرزما ومستواه افضل يتيح لها ان تصل سريعا وجغرافيا الي زينها .

و اعلن السيد عبدالله بوسته، مدير دائرة البريد والنقل السريع للبعثات الصغيرة في بريد المغرب ما يلي : « لقد امكنا بفضل هذه التدابير ان نخفض من مهلة التوزيع البالغة ٥+ الي ١+ بالنسبة لـ ٨٠٪ من الرواج» . ومن الناحية الملموسة، يتم تحقيق المكاسب علي صعيد الانتاجية عند الفرز بما ان البريد يصل الي بريد المغرب مفروزا فرزا أولا وفقا للرمز البريدي من جانب مكتب التوزيع وموضوعا في علب صغيرة . ان الشركة العامة المغربية للبنوك وهي زبون نموذجي لبريد المغرب تقوم بهذا الفرز المسبق في اطار عملية شاملة للنوعية (ترميز الملف والاصدار وفصل البريد) وتتمتع، علي سبيل الحافز، بخفض قدره ٢٪ من قائمة حسابها . وصرح السيد دومينيك تسيمر، المشاور لدي الشركة قائلا: « ان الترميز اتاح لنا خفض مهلة توجيه كشوف الحساب لاقصي حد اي لـ ٤٨ ساعة . وفي الوقت الحالي نتجب الفرز علي المستويين القومي والاقليمي . ويتم وضع البريد في علب صغيرة موزعة حسب الرمز البريدي ويصل مباشرة الي مكتب التوزيع المحلي . ويتضح من عمليات السير التي تتم ان زيننا يشعرون بالارتياح تماما لهذه المهلات الجديدة» .

وامام ازدهار قطاع التسويق، يذهب بريد المغرب الي ابعاد من ذلك فقد انشأ في يونيو / حزيران ٢٠٠٤، مرجعه الخاص ADRESSE*PRO . وبهذا الحل تتم ادارة عناوين مؤهلة بمعنى انها عناوين تتم خدمتها من جانب خدمة التوزيع في محل الاقامة وعناوين المالك صناديق البريد يتوفر فيها التفاصيل الخاصة بالمرسل اليه وذلك من اجل جعل بعثات البريد الدعائي جديرة بالثقة .

في السنغال، اداة لازمة

في السنغال، يأتي الطلب الخاص بالرموز البريدية في آن واحد من الافراد ومن الاطراف الاقتصادية المؤثرة التي تأمل التصديق علي عناوين مراسليها قبل الارسل . ان قرار الحاج

مشروع «العنونة العالمية» للاتحاد البريدي العالمي

في حين ان ١٣٩ بلدا* (٤١ بلدا صناعيا و ٩٨ بلدا ناميا) اصبحت تستفيد من مزايا الرموز البريدية، الا انه مازال هناك ٧٢ بلدا ناميا محروما منها .

وفي الاتحاد البريدي العالمي، اعد فريق مشروع «العنونة العالمية» في المكتب الدولي عددا من الادوات لتنمية الرمز البريدي وتحسين العنونة .

ويقوم هذا الفريق بتوعية المستثمرين البريديين بمزايا الرمز البريدي . وتتوجه نشرة « دليل الترويج والمساعدة الفنية » التي يمكن الحصول عليها بانزالها من علي الموقع الالكتروني للاتحاد البريدي العالمي بصفة خاصة للبلاد التي ترغب في ادخال الترميز البريدي وهي تعرض طرائق وادوات تلائم كل وضع .

كما ان فريق «العنونة العالمية» مكلف بالمحافظة علي العديد من منتجات وخدمات بوست كود واذاعتها . ويعتبر منتجه المنير هو : Universal POST*CODE DataBase اي قاعدة البيانات العالمية للرموز البريدية المحولة لنفس الشكل والتي يتم تصحيحها كل ثلاثة شهور وهي تندرج بسهولة في جميع برامج اجهزة الحاسوب التي تخص تدقيق العناوين القومية والدولية وتصحيحها .

وفي الاونة الحديثة، تم ابرام مجموعة من الاتفاقات بين الاتحاد البريدي العالمي وادارات البريد الفرنسية والسويسرية والفنلندية تتيح لزبن قاعدة البيانات « يونيفرسال بوست *كود داتا بيز » الاستفادة من شكل وحيد في عنونة الرموز البريدية ويتكيف مع جميع البلاد دون حاجة للادارة الثقيلة التي تستدعيها عقود التراخيص .

الصور

صورة ١ - طابع بريد اندورا وهو يمثل التقسيم الاداري الذي تم اصداره للترويج للرموز البريدية .

صورة ٢ - دون تعليق .

صورة ٣ - قاعدة البيانات العالمية للرموز البريدية « يونيفرسال بوست *كود داتا بيز » التي يذيعها الاتحاد البريدي العالمي تتضمن بداهة الرموز البريدية لاندورا والمغرب والسنغال .

البريد الذكي :

ادارات البريد تستخدم طاقتها الفكرية

بقلم ريال لوبلان

هل

البريد ذكي ؟ جدا ! اليوم لم يعد مضمون المظروف هو الذي يثير الاهتمام فقط فالوعاء ايضا قد يثير

الاهتمام .

لمعالجة البريد وتقديم اسعار جذابة .

التقنيات الجديدة

والاضواء كلها مسلطة اذن علي الخدمة البريدية للولايات المتحدة التي حصلت لتوها علي جائزة التجديد لخدماتها المسماة «البريد الذكي» والتي منحتها اياها جوائز ورلد ميل اواردز World Mail Awards لعام ٢٠٠٥ . ونجد من ضمنها خدمة كونفيرم Confirm وهي مكرسة للبريد من المرتبة الاولى وللبريد القياسي وللشياء الكبيرة المسطحة والنشرات الدورية . وقد اقر كبار الزين خليطا من الرموز ذات الخطوط التي تجعل كل بعيثة بريد فريدة وتسمح للبريد بمتابعة هذه البعيثة منذ ارسالها ولغاية توزيعها . ان البريد يمكنه ان يؤكد تسليم البريد الي جهة مورده بل ويمكنه ايضا ان يعلم المرسل منه عن وجود اجابة علي بعيثته ، في الطريق اليه . فالخدمة تتيح للمعلنين ان يحسنوا استهداف بعائتهم وفقا للاجابات المتلقاة كما يتيح للمؤسسات ان تتابع عودة البضائع وتحسين ادارة مخزونها وتتيح للمؤسسات المالية مراقبة التزوير والسرقة لبطاقات الائتمان وللمؤسسات الخدمات العامة ان تدير بطريقة افضل حسابات الزين . وتتمتع اليوم نسبة قدرها ٢٪ من البريد الذي تعالجه الخدمة البريدية للولايات المتحدة بخدمة كونفيرم مما يعني ٣ مليار بعيثة تقريبا .

ومن جهة اخري ، سوف تعمل الخدمة البريدية للولايات المتحدة في ٢٠٠٥ ، علي انتشار عدد ٣٠٠٠٠٠ جهاز قراءة محمول جديد يتيح للموزعين تسجيل التوقيعات وتصوير بعائث البريد التالف او قراءة رموز ذات خطوط متطورة للغاية . « انه جهاز القراءة المحمول الاكثر تقدما علي وجه الارض ، علي حد قول السيد شارلز برافو ، نائب رئيس ادارة البريد الذكي ونوعية العنونة ، الذي اضاف قائلا : «نحن نري في ذلك امكانيات كبيرة فيما يتعلق بتأدية الخدمات الجديدة . فعلي سبيل المثال يمكن للمشرف ، بمساعدة جهاز القراءة ، ان يرسل رسالة لاي موزع وهو في طريقه طالبا منه ان يتوجه الي زبون ما لاستلام بعيثة او يعلمه بغلق طريق ما» .

ومثال آخر : التغييرات في العنوان الالكتروني . ان الخدمة البريدية للولايات المتحدة تعالج سنويا ٤٥ مليون عملية

بفضل التقنيات بالغة التطور ، يمكن اليوم للمستثمرين البريديين التحدث طويلا عن كل من البعائث التي تمر بالمراحل المختلفة لمعالجة البريد ، فهناك الرموز الصغيرة ذات الخطوط الصفراء او السوداء او ثنائية الابعاد ، وهناك رموز للتعرف علي البريد وتغييرات العنوان الالكتروني وادارة تفريغ صناديق الرسائل العامة وخدمات التأكيد والاستهداف الدقيق للبريد . ومن الصعب ادراك ذلك بالعين المجردة ولكن المظاريف التي تتبع تدفق البريد تحمل كنزا من المعلومات تسجل في كل لحظة وتتيح للمستثمر معالجة تتسم بفعالية أكبر وتتيح له بصفة خاصة تقديم خدمات جديدة بقيمة مضافة للزبن .

ان ذلك ما هو الا البداية كما لاحظ المهندسون والمستثمرون واخططون الاستراتيجيون والموردون التسعون الذين شاركوا في ٢٠ ابريل / نيسان الماضي في اول مؤتمر دولي عن البريد الذكي بالمكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي . ان اللانهاية التي تتميز بها التقنيات الجديدة تسمح لادارات البريد بامكانية تقديم خدمة للزبن في تطور متزايد . مما يشكل مزية بالنسبة لمن يهتم في هذه الفترة بالحفاظ علي ايراداته بل وزيادتها فالقطاع يفتح علي المنافسة وعليه ان يجابه الاحلال الالكتروني .

التخطيط للمستقبل

ان هناك عددا لا بأس به من الحجج التي تشهد لصالح التقنيات الجديدة وتحدد تميمتها واعداد المعايير الفنية العالمية المناسبة لها قد برزت فعلا في المؤتمر . والامكانيات الكامنة هائلة لجميع المستثمرين ، بما فيهم الخدمات البريدية ، الذين يرغبون في الاضطلاع بدور نشط في هذا النمو الشديد في سوق الاتصال . ولكن امام ضراوة منافسة الخدمات الالكترونية والاتصالات السلكية واللاسلكية ، علي ادارات البريد لتحافظ علي استمراريتها ولخفض الخسائر في الايرادات الي ادني حد ان تعرض خدمات تجديدية وتنافسية كما ان عليها تحسين نوعية الخدمة واتقان المراحل المختلفة

معالجة للبريد دوليا .

وقدم الاتحاد البريدي العالمي بالفعل اكثر من مائة معيار بريدي دولي يدور حول الرموز ذات الخطوط ورموز التعريف وعدد من الخدمات الالكترونية . ولكن مازال هناك العديد من ادارات البريد التي تضع معايير لا تخدم سوي نفسها فقط مما يؤدي في اغلب الاحوال الي اخطاء في معالجة البريد عابر الحدود وخسائر في اليراد وتكاليف في المعالجة اكثر ارتفاعا بالنسبة لادارات البريد الاجنبية .

وقد قال السيد ادوارد ديان ، المدير العام ، في بداية المؤتمر : « انه يجب ان يتم تصميم المعايير من منظور الافاق العالمية بدلا من منظور الافاق القومية » . وأضاف مبينا : « ان تقنيات المعلومات تغير باستمرار طريقة معالجة البريد وطريقة تسجيل البيانات وتبادلها بين الاطراف في القطاع البريدي . ولتنفيذ هذه التقنيات ، يعتبر وجود المعايير اساسيا لحسن التشغيل المقبل لعمليات معالجة البريد في العالم اجمع » .

وقد شاطره الرأي السيد كريس رينولدز ، المسئول عن ادارة البيانات المتعلقة بشبكة البريد الاسترالي الذي قال : « كلما كرسنا ادارة بريد ما الاستثمارات لاعداد معاييرها الخاصة ، كلما تراجعت امكانيات التوحيد القياسي لها علي المستوي الدولي » .

ان اهمية المعايير الدولية تظهر بصفة خاصة مع تزايد عدد المستثمرين البريديين الخواص بسوق يتسارع فيها التحرر . ان التوحيد القياسي هو الطريقة الوحيدة لضمان خدمة تقدم بلا خطأ للزبن . ■ (ترجمة ماجدة بكير)

تغيير في العنوان ، ولتصحيح قاعدة البيانات الضخمة لديها والموجودة في ميفيس (بتينييسي) والاقبال الي ابعده حد من عدد البعثات المعادة او البعثات التي لا يمكن تسليمها ، تعرض الخدمة البريدية بالولايات المتحدة خدمة لتغيير العنوان بالاستعانة بالانترنت . فتتم مقارنة العنوان الجديد مع العنوان الوارد في قاعدة البيانات فور قيام اي شخص بتعديل عنوانه علي موقع الخدمة . وكاجراء امني ، يتطلب هذا النظام ذكر رقم بطاقة الائتمان تأكيدا لأحقية من يقوم بتغيير العنوان في اجراء ذلك . وعليه تضمن الخدمة البريدية مستوي رفيع من النوعية في العنوانة ويمكنها بالتالي ان تقدم خدمة افضل لزبنها التجاريين الذين ينجم عنهم اكثر من ٨٠٪ من البريد بالبلد .

وقدمت خلال المؤتمر امثلة اخري . فالبريد السويسري يستعين بالتقنية لادارة افضل لعملية تفريغ صناديق الرسائل العامة البالغة حوالي ٨٠٠٠ صندوق (١١٥٠٠٠ عملية تفريغ اسبوعيا بما في ذلك السبت والاحد) . ويقوم البريديون بواسطة اجهزة المسح المحمولة (السكانر) ، باستكشاف رمز ذي خطوط موجود داخل صندوق الرسائل لتسجيل ساعة التفريغ . وبهذا يمكن للبريد ان يضمن جمع كل البريد في اليوم المعني ودعم الخدمة المقدمة الي الزبن والوصول الي الحد الامثل بالنسبة لخطوط سير البريديين . وبدء من العام المقبل ، سوف يستخدم البريد التقنية لمراقبة مدي امتلاء صناديق الرسائل .

التوحيد لتقديم خدمة افضل

بما ان العولمة تفرض ذلك ، فقد تناول المشاركون في مؤتمر البريد الذكي أهمية توحيد المعايير الفنية التي تحكم تنمية التقنيات الجديدة واستخدامها المشترك ضمانا لأفضل

الصور

- صورة ١ - صورة لمظروف .
- صورة ٢ - ان موزعي البريد بالخدمات البريدية للولايات المتحدة سوف يتيسر لهم قريبا تسجيل التوقيعات أو تصوير أو البعثات التالفة أو قراءة رموز ذات خطوط بالغة التطور بالاستعانة بأحدث أجهزة قراءة محمولة .
- صورة ٣ - دون تعليق .

حوار مع أولريخ جيغي مدير عام البريد السويسري

ثقة مثل تلك التي نتمتع بها . وأنا واثق من أننا سوف نحفظ بحصة هامة من هذه الحلوي .

ينوي الاتحاد الاوروبي تحرير السوق البريدية في جملتها وسوف تشهد، بلاد عديدة، في ٢٠٠٦، اختفاء احتكار الرسائل التي تتجاوز ٥٠ غراما . فهل السيناريو مقلق لسويسرا اذا اضطرت يوما للحاق بالمسيرة ؟

يجب عندئذ ان نفكر في مستقبل الخدمة الشمولية . فالיום ، يسمح لنا الاحتكار الذي نتمتع به بالنسبة لرسائل الخدمة الداخلية ان نقدم خدمات أساسية بأسعار عادلة علي مجموع الاراضي اي ان نمول شبكتنا البريدية الشاسعة . فإذا سقط الاحتكار، يجب علينا ان نجد مصادر تمويل أخرى .

كيف يمكنكم تمويل الخدمة الشمولية؟

يجب اما ان نترك للبريد بعض الاحتكار المترسب او ان نمناه الدعم عن طريق الضرائب . ويعتبر منح الامتيازات بديلا آخرًا يمكن النظر فيه ولكنه لن يكون فعالا علي نحو كاف . ان نمناح احتكار مترسب بالنسبة للرسائل التي تقل عن ١٠٠ غرام لن يشكل من وجهة نظري فكرة سيئة لأنه يمكننا بذلك المحافظة علي خدمة عامة تتميز بنوعية مرتفعة . وعلي اي حال ، يمكننا ان نستمر في تحسين عملياتنا . فبتأمين خدمة عامة تتكيف بعصرنا ، تزداد فعاليتنا مما لو اقتصرنا علي استهداف مجالات النشاط الجديدة .

ماهي التدابير التشريعية التي يمكن أن يكون لها تأثير بهذا القدر من الايجابية؟

في المقام الأول ، هناك مراكز فرز البريد الثلاثة الجديدة التي سوف تعمل بطريقة اكثر ترشيدا ، بفضل عمليات تتميز بقدر من الدقة ومن الاداء التلقائي المتقدم . علاوة عليه سوف تتم اقامة ستة مراكز ثانوية في التجمعات السكانية الكبيرة لاسباب سياسية وبدقة أكبر لضمان فرص العمل علي المستوي الاقليمي . ومع ذلك لا تتسم هذه المراكز الثانوية بضرورة حتمية من الناحية الاقتصادية البحتة . وقد اشرنا في ذلك الوقت الي اننا سوف نضطر لمراجعة قرارنا اذا ما قل حجم البريد الي حد بعيد عنما هو متوقع علي أثر ظاهرة الاحلال . كما اننا سوف نعيد تنظيم نقل البعثات البريدية والتوزيع حيث تمنح منذ الان فصاعدا الاولوية

ان السيد أولريخ جيغي مدير عام البريد السويسري منذ عام ٢٠٠٠ وله كل الحق في أن يشعر في هذه الايام بالفخر فقد أعلنت مؤسسته منذ بضعة اسابيع تحقيق ربح صافي قياسي في عام ٢٠٠٤ بلغ ٨٣٧ مليون فرنك سويسري مقابل ٣٦٦ مليون العام السابق . ان ما ساهم في هذه النتيجة المدهشة هو تصويب اسعار البريد وتدابير إعادة التنظيم والوصول الي الحد الامثل . وتميزت الخدمات المالية البريدية ، وهي قطاع نشاط في أوج نموه ، بنتيجة تجاوزت العام السابق بـ ١٨ ٪ . وعليه ، ينوي البريد مواصلة انطلاقه وطلب قريبا ترخيص مصرفي . وعلي اي حال ، مع تحرير الاسواق واشتداد المنافسة ، تثبت المؤسسة وجودها بتزايد علي الصعيد الدولي وتسعي الي تنويع خدماتها . ان البريد يعد مستقبلا وهو نشط في عدد من الاسواق غير التقليدية .

ماهي اهمية ان يحقق البريد كل هذا الربح وهو مؤسسة عامة؟

ان هذا المال لا غني عنه ليمكننا أن نحافظ علي مستوي أدائنا في المستقبل . وقد كلفنا المجلس الاتحادي بادارة البريد وفقا لمبادئ الاقتصاد التي تتبعها الشركات مع تفويض بتأمين الخدمة العامة . وقد اثبتنا انه ليس من الضروري ان تتعارض هاتان المهمتان . وعليه اصبحنا اكثر فعالية علي المستويين الكمي والنوعي . وبالرغم من سلامة صحة البريد (Post Mail) والطرود (PostColist) ، الا أن ادارة البريد تركز اساسا علي النتائج الجيدة للبريد المالي (PostFinance) . وفي الواقع ان هذا القطاع من النشاط حقق ثلث الربح عام ٢٠٠٤ الا ان مساهمة البريد (بوست ميل) كانت مماثلة . علاوة عليه ، لم تعد اي من وحداتنا تعاني من العجز وهذا فخر لنا . فمن المهم للغاية لنا ان تأتي حصيلتنا من وحدات عديدة .

في بداية عام ٢٠٠٦ ، عليكم ، كما هو من المرجح ، التخلي عن جزء من احتكاركم ، عند تحرير سوق الرسائل التي تتجاوز ١٠٠ غرام . فهل يقلقكم ذلك؟

من الحقيقي اننا سوف نشعر بآثار هذا التحرير . فبالرغم من أن معالجة الرسائل الكبيرة اكثر تكلفة الا ان الهوامش اكثر ارتفاعا مما هي في الرسائل العادية . الا ان منافسينا في حاجة لبعض الوقت لترسيخ وجودهم بهذه السوق وليصيروا محل

شعور صغار الزبن والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة هو الرضاء عن طريقة تأدية خدماتنا لكي يظل البريد راسخا بعمق في محيط السكان .

علي اي حال ، انتم تبحثون عن اسواق ومنتجات ومجالات نشاط جديدة .

هذا صحيح . فنحن نريد علي سبيل المثال تنمية اوجه نشاطنا البريدية المختلطة ولذا نستثمر مركزا هاما للطباعة والتغليف والاصدار . فنحن الشريك المثالي بالنسبة للبعثات بالجملة التي تسلم اليها الكترونيا بما انه يمكننا ان نقدم من مصدر واحد جميع الخدمات المناسبة ، من الطباعة للارسال . لهذا انشأنا شركة خدمة المستندات . كما اننا نستثمر في قوائم الحساب الالكترونية . ويتيح منتجنا المسمي ييلو بيل Yellowbill للزبون ان يتلقي قوائم حساب عبر الانترنت وان يعمل علي تسويتها بسرعة بمجرد الضغط ثلاث مرات علي الفارة . ويمكن ايضا ارسال المستندات ذات الطابع الحساس الكترونيا ، نستهدف النقل المؤمن للبيانات . وهناك مجالات اخري توفر لنا امكانيات النمو منها : اوجه النشاط الدولية والخدمات المالية والحلول الشاملة للامدادات (اللوجيستية) .

في مجال عمليات الامدادات (اللوجيستية) ، هل يمكنكم ان تقدموا لنا بعض الامثلة علي الخدمات التي تعرضونها ؟

نحن ندير حاليا تجربة نموذجية وهي نقل المواد الطبية بالنسبة لتسعة مستشفيات . واعتقد انه يمكننا ان نصخم هذا النشاط ، فعملية الامدادات ليست حقل كفاءة بالنسبة للمستشفيات وخلافه . فهي خدمة تولد من بدايتها ايرادات حتي ولو كانت ضئيلة . ولدينا ايضا الاتفاقات مع مصانع آلات صنع القهوة لتوجيه الآلات التي يجب اصلاحها . واخيرا ، ندير اسطول العربات الخاص بنا والذي نضعه أيضا تحت تصرف المؤسسات الاخري مثل سويسكوم .

لقد ذكرتم بايجاز المشروعات التي تخص الخدمات الالكترونية فما هي آفاق المستقبل لكم في هذا الصدد ؟

علي المدى الطويل ، سوف تصبح تنمية الخدمات الالكترونية مفيدة للبريد ونحن نعتقد أنه يمكننا أن نعروض خدمات لم نعروض من قبل . فعلي سبيل المثال ، هناك مبادرة جديدة تفرض حيازة كل سويسري لبطاقة تأمين صحي تسجل فيها فحوصاته الطبية وغيرها من المعلومات المتعلقة بالصحة . وفي المستقبل ، من المنتظر ان يتم توجيه التقارير بين الزبن والمختبرات (المعامل) وشركات التأمين الكترونيا . ويمكن

للعمل الجماعي . ولنذكر ايضا المشروعات العديدة واسعة او ضئيلة المدي التي تهدف الي تحسين العملية وخفض التكلفة الادارية علي المستوى المركزي .

تنوون الاستعاضة عن مكاتب البريد بوكالات وقد اطلقتكم تسمية ايماغو علي التجارب النموذجية التي قمتم لتوكم باطلاقها . فما هو الامر ؟

قد يشكل اي شبك بريدي متكامل في اي محل علي سبيل المثال ، وكالة . وهذا النموذج واسع الانتشار في اوربا الشمالية ويعمل علي اتم وجه وهو مستحسن نظرا لساعات العمل الممتدة به . فالوكالة تقدم خدمات تلبي بصفة خاصة الاحتياجات اليومية للزبن الخواص . ويعتبر هذا الحل الي حد بعيد اكثر وفرا بالنسبة للبريد ويضمن للتجارة المعنية دخلا اعلي بسبب التردد المتزايد عليها . اما بالنسبة للمقاولين البريديين فهم عاملون مستقلون يمارسون نشاطا ثانيا مربحا بينما يقدمون الخدمات البريدية . وربما هذا النموذج مناسب بالنسبة للمعاونين الذين يديرون اليوم أي مكتب بريد .

سجلتم نتائج ممتازة في عام ٢٠٠٤ . فما هي اهدافكم للعام الجاري ؟

اننا نريد أولا تنمية اوجه نشاطنا الجديدة باثبات خيالنا الواسع كما هو الحال علي سبيل المثال بالنسبة للرهون العقارية او بالنسبة لخدمتنا الخاصة بالبريد المختلط حيث نتولي معالجة البعثات بالجملة المرسله اليها الكترونيا ونطبعها ونوزعها . وننوي مواصلة اعادة تنظيمنا . وفي نهاية العام ، يصير اول هذه المراكز الجديدة لفرز البريد والذي يقع بزيوريخ جاهزا لتلقي معداته ونأمل من الآن وحتى الخريف أن نؤكد علي المواقع وأن نحصل علي رخص البناء لمراكز فرز البريد في الغرب وفي الوسط . وعلي أي حال ، فإن عام ٢٠٠٥ ، عام نموذجي بالنسبة لشبكة مكاتب البريد لدينا . واخيرا ، اعطيت تعليمات بتوجيه عناية ودقة متميزتين للعلاقات مع الزبن . بايجاز شعاري هو : لا للتدابير الواهنة !

هل ضعف رضائكم عن الخدمة العامة ؟

ان نوعية الخدمة يجب أن تظل اهتماما متواصلا . وقد وصلنا في بعض من تدابير اعادة الهيكلة التي قمنا بها الي حد ابعد مما يجب . علي سبيل المثال ، في بعض المناطق التي لم يعد يتوفر فيها اي مكتب بريد ، اصبح الزبن لا يمكنهم ان يودعوا اي بريد أولوي بعد الساعة العاشرة صباحا . ونحن نريد ان نعالج هذا الخلل في التشغيل . فيجب ايضا ان يكون

تولده الجماهير الواسعة . الا ان زبننا يرغبون في الحصول علي خدمات مالية متزايدة من جانب موفر خدمات واحد دون الاضطرار للتوجه الي بنك آخر للاكتتاب مثلا في رهن عقاري او لطلب قرض .

ان البريد نشط بالفعل في قطاع الرهن العقاري مرورا ببنك اتحاد البنوك السويسرية UBS فهل الامور لا تسير علي النحو المرغوب ؟

بالعكس ، فشاركنا تعمل علي نحو ممتاز . ولكن بداهة أن هامش التحرك بالنسبة لنا محدود . فعلي سبيل المثال ، تحدد سياسة القروض من جانب البنك لأنه هو الذي يتحمل المخاطر . ونتقاسم الهوامش . الا ان هذه التفاصيل لاتهم الزبون فهو يتعامل مع جهة واحدة فقط وهي البريد .

وعودة الي السنة الجارية : هل مازلتم تأملون تحقيق نتيجة قياسية ؟

ليس حقا . فعام ٢٠٠٤ كان عاما استثنائيا ويصعب ان يتكرر . ولكن تدابير الترشيد التي اتخذناها تأتي رويدا رويدا بثمارها وقد وضعنا علامات هامة في مجالات نشاطنا الجديدة . وبالعكس ، لايسعنا ان نتيح زيادة الاسعار الاساسية للمنتجات الداخلة في الاحتكار لعدة سنوات ثم ان المنافسة في القطاعات الاخرى شديدة للغاية .

اخيرا ، قام البريد السويسري منذ عدة شهور بحملة تهدف الي ابراز الجوانب الحسنة للرسالة . هل مازال هناك مستقبل للرسالة ؟ وما هي النتائج الاولي لهذه الحملة ؟

ان البريد السويسري يعتقد في مستقبل الرسالة كوسيلة للتواصل لأنها شخصية ومليئة بالانفعالات . وقد بينت دراسة اجريت في يناير / كانون ثان ٢٠٠٤ ان الرسالة مازلت تحتفظ بنواحيها القوية النوعية وانها سوف تستمر في لعب دور هام في التواصل بين الاشخاص . وقد اظهرت لنا ردود الفعل الايجابية العديدة من جانب السكان ومن جانب معاونينا نساء ورجالا اننا قد اعتمدنا الخيار الجيد بالقيام بحملة ركزت علي الرسالة . ■

حديث مأخوذ الي حد بعيد من التقرير السنوي ٢٠٠٤ للبريد السويسري .

(ترجمة ماجدة بكير)

للبريد ان ينتج وان يدير وان يوزع البطاقة كما يمكنه ان يدير عناصر الامان لنقل المعلومات . وهناك بداهة منافسون في هذا النوع من العمل ، ولكن بما ان البريد الالكتروني سوف يحل محل البريد المادي ، فنحن نحاول ان نجد مخارج اخري في مجال الاتصال الذي نعمل في نطاقه . ويجب ان نخلق هذه الخدمات اليوم وأن نبدأ بمشروعات نموذجية وبعدها محدود من الزبن . ان هذه الخدمات سوف تصير مربحة عندما يعتمدها جماهير الزبن .

ترجمة عدد من هذه المنتجات الي نقود رنانة ومتساقطة يتطلب وقتا .

بالفعل ، يتزايد الطلب علي هذه التقنيات الجديدة بسرعة اقل مما كان يدفعا ازدهار الادوات الالكترونية الجديدة للاعتقاد من خمس سنوات . ولكننا سوف نكون مستعدين عندما تحدث الانطلاقة الحقيقية . وبهذا المعني ، يتعلق الامر باستثمار للمستقبل .

هل تدفعون سيادتكم قائمة حسابكم بالطريق الالكتروني ؟

بالطبع ولكنني مازلت اليوم افضل ان اتلقاها علي ركيذة ورقية مثلها مثل كشوف حساباتي . ان البريد المالي يغطي ٥٨٨٠٠٠ مستخدم نشط وقد اصبح اكبر موفر خدمة للدفع الالكتروني . ان هذا الاتجاه آخذا في النمو . وتلعب العادات هنا دورا حاسما . فينظر الينا جزء كبير من السكان كبريد تقليدي . الا انه من المهم ان نقطع صلتنا بالماضي اذا ما اردنا ان نتقدم وان نكون قادرين علي مجابهة المنافسة . ان جعل السويسريين يتفهمون ضرورة تحديث البريد ليس دائما بالامر الهين .

ومن اجل حسن الاستعداد لعملية التحرير ، تأملون الحصول علي ترخيص يحول البريد المالي الي بنك بكل نشاطاته . فمتي تقدمون الطلب بهذا الصدد ؟

ننوي ان نطلب ترخيصا مصرفيا خلال فترة التخطيط الجارية اي في خلال السنوات الاربعة القادمة . ونقوم حاليا ببعض الاعمال التحضيرية ليتمكن للحكومة السويسرية ان تقدم مشروعا بهذا المعني الي البرلمان .

ولكن هل يحتاج البريد لترخيص مصرفي ؟ نحن اخصائيو في حركة المدفوعات ونعالج الحجم الذي

الصور

صورتان ١ و٢ - السيد اولريخ جيبي ، مدير عام البريد السويسري
صورة ٣ و٥ - بدون تعليق .

اللجنة العربية الدائمة للبريد

انشتت عام ١٩٩٢

المقر : القاهرة (مصر)

عدد البلاد الاعضاء : ٢٢

مشروعات صندوق تحسين النوعية : ١٧ مشروعا جاريا

الدائمة للبريد مجابتهها في السنوات المقبلة ؟
محمد فتحي الافندي : قررت البلاد الاعضاء في اللجنة اثناء الاجتماع السنوي الاخير المنعقد في ابريل / نيسان بالقاهرة ، تنسيق دراسة تهدف الي اقامة شبكة الكترونية لتبادل البيانات البريدية والمالية من اجل البلاد العربية . وسوف يتم وصل بين هذه الشبكة التي تراعي فيها الظروف الفنية الموجودة ، بالشبكات الدولية الاخرى . وسوف تستفيد ادارات البريد ايضا من الدعم في الامدادات (الدعم اللوجيستي) ومن البرامج الالكترونية والانشطة التأهيلية التي يوفرها المركز الاقليمي للتقنية البريدية للاتحاد البريدي العالمي والذي يقع مقره بتونس . ومن المنتظر ان تصير عملية الربط بين الادارات البريدية العربية والشبكة الالكترونية البريدية نافذة اعتبارا من يوليو / تموز ٢٠٠٧ .

الاتحاد البريدي : كيف يندرج عمل اللجنة العربية الدائمة للبريد في الاستراتيجية البريدية العالمية للاتحاد البريدي العالمي ؟

محمد فتحي الافندي : ان اللجنة العربية الدائمة للبريد تشارك في ثلاثة مشروعات تابعة لخطة متكاملة للاصلاح والتنمية البريدية في ١٢ دولة عربية . وتساعد اللجنة ايضا بلادها الاعضاء علي تحديد مفهوم الخدمة البريدية الشمولية التي تتميز بالتنوع والسعر المعقول تحديدا افضل في تشريعاتها المقابلة . وهي تنظم الندوات التي تجمع المنسقين . ■

(ترجمة : ماجدة بكير)

ان

اللجنة العربية الدائمة للبريد انشتت عام ١٩٩٢ إثر حل الاتحاد البريدي العربي (الذي اسس عام ١٩٥٥) وهي تنسق التعاون بين الاتحاد البريدي العالمي وجامعة الدول العربية . وتعمل اللجنة التي يقع مقرها في جامعة الدول العربية وفقا للاهداف التي حددها مجلس الوزراء العرب للاتصالات والمعلومات . كما انها تحرص علي تطبيق الاستراتيجية البريدية العالمية لبوخارست ، التي تعتبر ورقة الطريق للاتحاد البريدي العالمي ، ومهمتها تنصب علي تأمين تأدية الخدمات البريدية بسعر معقول في مجمل البلاد العربية . وقد وجهت مجلة الاتحاد البريدي السؤال الي امينها ، السيد محمد فتحي الافندي ، حول الطموحات الاخرى للجنة .

محمد فتحي الافندي : بما ان اللجنة مقتنعة بالاهمية المتزايدة لتقنيات الاتصالات والمعلومات في تنمية ادارات البريد ، فهي تحاول ان تدرج شبكات الاتصالات في الشبكة البريدية بتكلفة معقولة بهدف دعم التجارة الالكترونية وسد الفجوة الرقمية بين ١٩٧٥٠ مكتب بريد موجود في البلاد العربية وباقي العالم .

الاتحاد البريدي : ما هي التحديات التي تود اللجنة العربية

الصور

الصورة ١- السيد محمد فتحي الافندي .

اللجنة الأوروبية للتنظيم البريدي

وهيمنتها او توافقها بالمقارنة بالانظمة العالمية وتساعدنا في التطبيق العملي لهذه النصوص .

الاتحاد البريدي: كيف يساهم الاتحاد البريدي العالمي في اعمال اللجنة الأوروبية للتنظيم البريدي؟

جون لوك ديوتوردوا: ان المنظمين يعلقون اهمية كبيرة علي اعمال لجنة التخطيط الاستراتيجي التابعة للاتحاد البريدي العالمي ويأملون ان يظهر بها جانب نظامي محوره يخص تحرير السوق « بالتدريج وتحت الرقابة » . كما ان اعمال هذا الفريق تتيح للمنظمين ادراكا افضل للجوانب التشغيلية والواقع الميداني وذلك مع مراعاة الجوانب الاخرى: القانونية والاقتصادية والتجارية والاجتماعية والتقنية والسياسية .

الاتحاد البريدي: كيف استقبلتم التوسع في الاتحاد الأوروبي؟

جون لوك ديوتوردوا: بما ان جذور اللجنة الأوروبية للتنظيم البريدي تمتد عميقا في الواقع الأوروبي، فقد شكلت لجنة مهمتها الاهتمام بالالتزام بحسن الممارسات التنظيمية . وعلي غرار اوجه نشاط اللجنة الأوروبية التي تعمل علي تقييم الحق المجتمعي الأوروبي والالتزام به، تفحص هذه اللجنة التنظيم البريدي القائم في الدول العشرة الجديدة الاعضاء في الاتحاد الأوروبي وتعمل كإطار للتعديلات المقدمة لتشريعها علي اساس النصوص التنظيمية الأوروبية ونصوص الاتحاد البريدي العالمي . ■

(ترجمة ماجدة بكير)

انشتت في عام ١٩٩٢
المقر: بروكسل (بلجيكا)
عدد الاعضاء: ٤٦

مشروعات صندوق تحسین نوعية الخدمات: ٣٩ مشروعا
جاريا و ١٤ بلدا يتمتع بمشروع اقليمي .

علي المستوي الأوروبي، تنفصل المهام النظامية بصفة عامة عن السياسة العامة . فتقوم الوزارة باعداد الكادر النظامي وتحدد الاستراتيجية التي يجب اتباعها . ويهتم المنظم باحترام القواعد والمنافسة الشريفة ويراقب اسعار الخدمة الشمولية ويمنح التراخيص ويحدد مستوي هذه الخدمة وتكلفتها ويحلل نوعيتها ويسوي النزاعات بين المستثمرين . وقد وجهت مجلة الاتحاد البريدي اسئلة الي السيد جون لوك ديوتوردوا، رئيس اللجنة الأوروبية للتنظيم البريدي، التي تضم ٤٦ ممثلا اوروبيا من الهيئات التنظيمية .

الاتحاد البريدي: كيف تساعد اللجنة الأوروبية للتنظيم البريدي بلادها الاعضاء علي الالتزام بالتنظيمات الأوروبية والعالمية السارية؟

جون لوك ديوتوردوا: ان اللجنة الأوروبية للتنظيم البريدي تعتبر المحور المثالي ومركز تبادل المعلومات بين المنظمات الدولية في مجال التنظيم . وهي تقدم العديد من النصائح للبلاد حول مسائل تفسير الاوامر التوجيهية الأوروبية

الصور

صورة ١ - السيد جون لوك ديوتوردوا .

مكتب بريد هويتن (جنوب افريقيا)

ونستعد لفتح الشبابيك • اما يوم الاربعاء ففتح متأخرين بنصف ساعة وننظم جلسة تدريب لنطلع علي آخر التطورات» و اضاف ليرز أهمية التدريب في مكتب البريد: «لقد تم تدريبي خصيصا علي منتجاتنا وخدماتنا بما فيها الخدمة للزبن وذلك بمركز التدريب البريدي بجوهانسبرج» •

ان حوالي ٥٠٪ من زبن مكتب البريد من المؤسسات • «فقد يصل، بصفة عرضية، شخص ومعه ٥٠ بعيشة يجب معالجتها • ويجب علي الزبون ان ينتظر فمسح هذه البعاث بالسكانر تستغرق وقتا طويلا» • الا ان مكاتب البريد في هذا البلد تستخدم نظام الانتظار في طاوور وحيد، إذ أن كل شباك يمكنه ان يلبي كافة الطلبات • ويسرع ذلك الي حد بعيد بالخدمة • وفي الواقع انه من النادر في مكتب هويتن الانتظار اكثر من خمس دقائق •

واشار السيد كارابو موليفيه الي العديد من امكانيات التقدم الشخصي والمهني التي يوفرها البريد وشرح انه سوف يستمر به طويلا: «بما اننا لم نعد نتبع الحكومة، وهو امر جيد، فنحن في حالة منافسة مع المؤسسات الخاصة ونشغل موقعا جيدا • ولدينا حرية كبيرة في تسويق منتجاتنا • وقد وضعنا برنامجا زمنيا من اجل تسويق مختلف المنتجات في نطاق منشأتنا، ويمثل ذلك بالنسبة لنا تحديا مثيرا» •

عنوان بريدي للجميع

ان المنشآت البريدية تتبع قسم البيع بالتجزئة بينما تتم المعالجة وتوزيع البريد بالقسم التجاري • وقد ادخل البريد في جنوب افريقيا في بداية التسعينات نظاما موحدا لتوزيع البريد يتيح لكل اسرة ان تستفيد من عنوان بريدي • فاندغام البنيات القاعدية واسماء الشوارع وارقام المنازل في بعض المناطق الآهله بالسكان قد جعل من الصعب للغاية التوزيع في محل الإقامة وارسى البريد اذن نظام التوزيع في صناديق البريد • ومع ذلك ويعكس صناديق البريد التقليدية التي نجدها عادة في مكاتب البريد، فان هذه الصناديق قد ركبت في جنوب افريقيا بالقرب من المرتفقين • وفي السنوات الأخيرة، تم وضع بضعة ملايين من الصناديق البريدية الخاصة فيما يطلق عليه «نقاط التوزيع في الشارع» او «الاكشاك»

ان جنوب افريقيا بلد شاسع ويغطي أكثر من ١٢ مليون كم ٢ • وتعيش الغالبية العظمي لسكانه وعددهم ٤٥ مليون نسمة في المدينة او في ضواحيها ومازالت المناطق الريفية غيرمكتظة بالسكان • الا ان البريد في جنوب افريقيا يتوفر لديه منشأة في كل من مناطقه الآهله بالسكان اي انه يتوفر لديه في الاجمالي ٢٥٣٣ منشأة موزعة علي كل الاراضي •

ان جوهانسبرغ التي يتجاوز عدد سكانها الـ ٤ مليون نسمة (وهي تسمى «ايغولي» اي مدينة الذهب باللغات المحلية) تشكل اكثر مراكز الاعمال نفوذا في كل افريقيا جنوب الصحراء • وتمثل هويتن في الضواحي احدي المناطق الاكثر نموا والاكثر رخاء بالمدينة بل وبالبلد كلها • ان هذه المنطقة التي تضم اساسا الضواحي السكنية لذوي الدخول المرتفعة والمؤسسات الكبيرة ومراكز التسلية الهامة قد اصبحت من اجدد المراكز المالية بجنوب افريقيا •

ويتمتع مكتب هويتن باهمية خاصة لانه يخدم مواطنين جنوب افريقيا يعتبر من اكثر المواطنين شهرة واثارة للاعجاب، وهو الرئيس السابق الحائز علي جائزة نوبل للسلام، السيد نلسون مانديلا • علاوة عليه، يوجد بهويتن ميدان باسمه وتمثال له من البرونز ارتفاعه ٦ امتار • وبالطبع، يعتبر نلسون مانديلا اكثر الزبن شهرة بمكتب بريد هويتن • وحسبما يقول مدير البريد السيد ناس بريسلو: « يصل ماديبا (وهولقب عاطفي يطلق علي كبير الامة) ما يقرب من ٥٠ بعيشة يوميا • وبما أن بريده مصحوب دائما بطرود، فهو يستخدم كيسا بريديا لاستعماله الشخصي» •

البيع بالتجزئة

يعمل بمكتب بريد هويتن سبعة موظفي شباك • وبما ان هذا المكتب يقع في مركز تجاري، فان مواعيد العمل به هي نفس مواعيد المتاجر • ويقدم المكتب تشكيلة واسعة من الخدمات التقليدية وخدمات للآخرين منها خدمات البنك البريدي •

ويعمل في الوقت الحاضر السيد كارابو موليفيه، وهو موظف بريد جنوب افريقيا منذ تسع سنوات، بشباك هذا المكتب • ويقول «نحن نبدأ يومنا في الساعة ٨ر٣٠ صباحا

كانت تود ان تدرس للحصول علي شهادة في الهندسة المدنية ولكن الضغوط المالية قد حالت دون ذلك .

وتصل تشيبو الي العمل في الساعة ٦ر٣٠ صباحا وتبدأ فوراً في فرز البريد الواجب توزيعه . « في بعض الاحيان ، من الخيف الي حد ما التنقل بواسطة الدراجة مع كل حركة المرور الموجودة . وبالرغم من انني قد قضيت كل شبابي علي الدراجة الا انني لم اقم بذلك ابدا علي طرقات بها كل هذا الازدحام» . وبفضل عملها ، تلتقي بالكثيرين وتري الي اي مدي الزبن يقدرونها .

ويقول زميلها السيد ايتوميلنغ موكوتة ، ان بوجود نساء مثلها في الفريق العامل ، يجعل العمل يتم بسرعة اكبر . وهو يري انه يجب اعطاء مسئولية اكبر للنساء ويجب ان تتعدد تخصصاتهن ليتيسر لهن بناء حياتهن . ان تشيبو لديها مشروعات كبيرة للمستقبل . فهي تأمل مواصلة دراستها وتأمل ان تصبح مهندسة مدنية كما تحلم . وتري ان تجربتها بريد جنوب افريقيا سوف تساعدها فيما بعد علي مجابهة العديد من الظروف . ■

(ترجمة ماجدة بكير)

بالقرب من المتاجر والاسواق ومحطات الخدمة والمنشآت العامة الاخري بهدف اتاحة الفرصة للزبن لاختذ بريدهم في الوقت الذي يناسبهم . ولهذا السبب ، لاتقدم مناطق عديدة بالبلد خدمة التوزيع بمحل الإقامة . ولايعني ذلك ان السكان لا يصلون الي الخدمة البريدية انما في الواقع يعني أن البريد تقرب منهم !

توزيع البريد

في الجنوب ، في مدينة بلومفونتين ، في المنطقة الوسطي ، التقينا بالآنسة تشيبو جويلي وهي موزعة بريد تبلغ من العمر ١٨ عاما وتقوم بتوزيع البريد مستقلة دراجة وتقوم بذلك بالكثير من الحماس . ان ظاهرة توزيع النساء للبريد بالاستعانة بالدراجة ظاهرة حديثة نسبيا في جنوب افريقيا ولكن هناك ٤٠ في المنطقة الوسطي وهي منطقة شاسعة تقع في وسط البلاد .

وقد انجزت تشيبو دراستها الثانوية عام ٢٠٠٤ وصارت موزعة بريد او « موظفة لمعالجة البريد» كما يقال في بريد جنوب افريقيا . وقالت : «لم اكن اريد البقاء في المنزل دون عمل وما ان سمعت عن هذه الوظيفة تقدمت لها» . وهي

لحة تاريخية موجزة

قطع بريد جنوب افريقيا طريقا طويلا منذ عصر «الشجرة البريدية» . ففي القرن السادس عشر ، كان خليج موصل بيبي (والذي كان يسمى آنذاك اغوادي دي ساوبراس) والذي يقع في اقصى جنوب القارة بمثابة مرحلة تتيح للسفن التمرن بالماء . وكان يشار الي مكان النبع بواسطة شجرة . وفي عام ١٥٠٠ ، قضت عاصفة علي الاسطول البرتغالي ومنه سفينة بارثولوميو دياس . وتوقف الناجون في موصل بيبي قبل الابحار الي الهند وترك قبطان منهم رسالة تقص الكارثة وكيف مات بارثولوميو دياس . وقد تم العثور علي الرسالة التي يقال انها كانت مخبأة في حذاء بحار معلق بالشجرة بعد ثلاثة شهور ووجدها البحارة عند عودتهم وتم توزيعها بالبرتغال . واليوم صارت هذه الشجرة البريدية في موصل بيبي متحفا قوميا . فيما بعد ، كان البحارة يتركون رسائلهم تحت الحصي علي شواطئ رأس الرجاء الصالح . وقد فتح اول مكتب بريد في جنوب افريقيا ابوابه عام ١٧٩٢ بمدينة كاب التي كانت في ذلك الوقت مستعمرة هولندية . ولغاية اكتوبر / تشرين اول ١٩٩١ ، كان البريد يتبع الحكومة ثم صار مؤسسة تجارية مستقلة . وهو مازال ملكا خالصا للحكومة ولكنه يركز اليوم علي اوجه نشاط مربحة وعلي خدمة الزبن .

رسائل من روبن ايسلند

خلال السنوات الاولى في السجن ، لم يكن نلسون مانديلا يستطيع ان يكتب او ان يتلقى سوي رسالة من ٥٠٠ كلمة كل ستة شهور . وباستثناء الزيارة الوحيدة الخاصة التي كان يستقبلها خلال السنة ، كانت هذه الرسائل هي الاتصال الوحيد له مع العالم الخارجي . وبما ان المسئولين عن الادارة في السجن كانوا يقرأون جميع الرسائل ويراقبونها ، كان السيد مانديلا يكتب بعناية شديدة العديد من المسودات قبل صياغة الرسالة النهائية . وفي دفترين من دفاتره التي كان يكتب فيها ملاحظاته ، كان هناك ٧٠ رسالة كتبها بيده فيما بين عام ١٩٦٩ و عام ١٩٧١ وقد ظهر الدفتران للنور عندما اعادهما الي الرئيس السابق احد رجال الشرطة المتقاعدين الذي كان قد خبأهما لمدة ثلاثة وثلاثين عاما . وفيما يلي مقطع من رسالة كتبها نلسون مانديلا عام ١٩٧٦ الي ويني ، زوجته السابقة : « ٠٠٠ ان الرسائل التي تكتبينها الي ورسائل اسرتي هي تمثل لي امطار الصيف او قدوم الربيع فهي تأتي بالفرحة لحياتي وتجعلها اجمل . وعندما اكتب لك ، اشعر بحرارة تجتاحني وتجعلني انسي كل مشاكلي . فالحب هو الذي يستقطبني » .

بريد جنوب افريقيا بالارقام

٢٥٣٣	مكاتب البريد :
١٦٧٣٩	العاملون :
٤٤٤ مليون	عدد السكان الذين تتم خدمتهم :
١٣ مليار بعيثة	الاحجام السنوية :
٤٧ مليون	عدد العناوين الخدومة :
٤٢ مليون	عدد صناديق البريد :
٢٠ مليون زار (٣٣٣ مليون دولار امريكي) .	الارباح عام ٢٠٠٤ :

الصور

- صورة ١- منظر خارجي لمكتب بريد .
- صورة ٢- بريد جنوب افريقيا ركب الملايين من صناديق البريد في المناطق العامة مثل هذه السوق وذلك لتوفير عنوان لكل اسرة .
- صورة ٣- جميع مكاتب بريد جنوب افريقيا تستخدم نظام الانتظار في طابور موحد وفي مكتب هويتن ، يقل اقصي وقت للانتظار بصفة عامة عن خمس دقائق .
- صورة ٤- طابع عليه صورة نلسون مانديلا
- صورة ٥- سيلاس سيبيا من القسم التجاري بمكتب بريد هويتن اثناء اعداد البريد للفرز والتوزيع في صناديق البريد والاكياس ذات الاستخدام الخاص .
- صورة ٦- مدير بريد هويتن ، السيد ناس برينسلو (في الخلف) وموظف الشباك كارابو موليفيه .

(ترجمة ماجدة بكير)

طوابع تعبر عن المشاعر

بقلم جيروم دويتشمان

سريعا ما نافستها المؤسسات الخاصة التي توجد لدي كل منها ادوات التسويق الخاصة بها . ان الطابع ينشر نوعا من المشاعر والمجد المتميزين . والعنصر الاساسي في نجاحه هو الجانب التفاعلي من عملية الانتاج . ويشارك الزبون في اعداد الطابع ويشكل بنفسه لوحته او ينتقيها وبصفة عامة تُفرض لوحة مكونة من عشرة طوابع بعدها يسجل الزبون صورته الرقمية بشكل معين ويضعها في اطار جديد ويعدلها ويرها ثم يطلبها وكل ذلك الكترونيا وفي خمس دقائق حسبما تبين بعض الشعارات الدعائية . . .

وقال السيد اندريا فيلدز، من خدمة هواية طوابع البريد بادرة بريد كندا مصرحا : « نحن نعتد علي الارتفاع الشديد في انتاج طوابع الصور هذا الصيف فور وضعها علي الخط الالكتروني » . ان بريد كندا يعرض الطابع الشخصي منذ ابريل / نيسان ٢٠٠٠ . فاذا كانت ادارات البريد قد جعلت هذه الطريقة الجديدة في التخلص متوفرة علي شبكة الانترنت ، الا انها تدرك تماما ان الطابع الشخصي لا يمكن ان يشكل طابع جمع واسع النطاق فكل واحد يكيّف الطابع بدوقه وبشغفه .

جذب شباب المستهلكين

ان نجاح الطابع الشخصي يكمن في تغطيته الاعلامية واسعة النطاق وفي جاذبيته للشباب . ويشير السيد امبر ماك دوغال ، مدير هواية طوابع البريد بادرة بريد استراليا ، الي ان « الطابع الشخصي بجانبه التفاعلي ، يعجب الشباب وتثبت جاذبيته ان البريد عرف كيفية ادخال التقنيات الجديدة . وبهذا خضعت صورة البريد لعلاج اعاد لها شبابها » . ومنذ عام ١٩٩٩ ، انتج بريد استراليا اكثر من ٢٠ مليون بطاقة مما يمثل ٣٪ من جملة مبيعاته السنوية .

وسريعا ما فهمت الادارات البريدية انه لدفع مبيعات البطاقات التذكارية يجب التجديد السريع في موضوعات اللوحات ومتابعة عن كتب الشخصيات السائدة والاحداث العالمية الكبرى . وبداهة يتضح هنا ضرورة الاستعانة بالدعاية . فبعض المؤسسات الخاصة تضاعف من طابعها الخلاق وذلك بعرض طوابع ذاتية اللصق وطوابع تتضمن موادا تم تحويلها الي مسحوق وتخريم دائري او بيضوي أو

في حين يتفق الجميع علي القول بان الطابع يمثل ركيزة اتصال مبتكرة ، اضفت ادارات البريد منذ ست سنوات روحا جديدة عليه عندما اطلقت الطابع الذي يتسم بسمة شخصية . ان هذا التجديد يخدم في آن واحد مصالح ادارات البريد والزبن الذين يمكنهم ان يتميزوا عن المرسلين الآخرين بابرز امكانياتهم الخلاقة . فكل واحد يستطيع ان يقدم لمستة الشخصية .

بصفة عامة يتشكل الطابع الشخصي من جزئين مدمجين فنجد من ناحية الطابع الرسمي الذي يتضمن القيمة البريدية ومن الناحية الاخرى السمة التي يمكن ان تطبع عليها صورة او رسالة او مسبوكة او اي صورة اخري تشهد علي لحظة من لحظات حياة المرسل .

ان بريد استراليا هو الذي قام الاول في مارس / آذار ١٩٩٩ ، بالانطلاق في المغامرة واصدر اول طابع شخصي في العالم وذلك ابان معرض هواية طوابع البريد الدولي في ملبورن . فنجد ان طابع « بوللي وودسايد » الذي يمثل صورة سفينة استرالية عليه في الحافة صورة التقطها زوار المعرض . وفي العام التالي وفي لندن ، كشف البريد البريطاني عن اول آلة للتخلص الشخصي تطبع صوراً رقمية مباشرة علي المطروف او علي البطاقة البريدية .

اداة دعائية

اذا كان الافراد يمكنهم بذلك الاحتفال احتفالا مبتكرا بحدث سعيد في حياتهم او الاعلان عن الزواج او عن الميلاد او اصدقاء سمة فريدة علي دعوة او علي بطاقة تمنيات او طرد ، الا ان هذه السنتمرات المربعة القليلة التي تتسم بطابع شخصي تعطي اشعاعا اضافيا للبعائث التجارية وتوفر قيمة مضافة فريدة للطابع التقليدي او للتخلص الالي . ويشكل الطابع الشخصي عندئذ وسيلة اتصال فعالة ويولد ، وفقا للعديد من الدراسات ، انعكاسا ايجابيا عن المنتجات او عن الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة . وبهذا يصير الطابع اداة دعائية تامة .

وسريعا ما فهمت ذلك ادارات البريد الكبرى للبلاد الصناعية الرائدة في مجال انتاج الطوابع الشخصية والتي

المتحدة في نيويورك التي تعرض علي زوارها التصوير وارسال بريدهم المصفي عليه الطابع الشخصي كذكري لزيارتهم • وكل يجد ما يعجبه في هذا الامر • فهو يعتبر ركيزة دعائية للبعض ولحظة من الحياة تم اعطاؤها شكلا ملموسا للبعض الآخر • ■

(ترجمة ماجدة بكير)

علي شكل مثلث اوطابع بها حبيبات دقيقة تطلق الروائح عند اللمس اوبها ، لزيادة الاناقة ، لمسات مذهبة بذهب حقيقي من ٢٤ قيراطا ، بايجاز نقطة الانطلاق للبدء في مجموعة جديدة •

ويشكل الطابع الشخصي ايضا ذكري «تسير حسب ذوق الوقت الراهن» بالنسبة لمتاحف البريد وادارة بريد الامم

الصور

- صورة ١ - اول طابع تصفي عليه السمة الشخصية في العالم « بولي وودسايد » الذي اصدره بريد استراليا •
- صورة ٢ - بطاقة طابع هولندا التي اضفي عليها الطابع الشخصي •

الاتحاد البريدي - قسيمة الاشتراك

١٢ فرنكا سويسريا
٢١ فرنكا سويسرياسويسرا
البلاد الاخرى

الاشتراك السنوي

للادارات البريدية الحق في تعرفات خاصة وللحصول علي معلومات اوفي ، الرجاء الاتصال بالمكتب الدولي .

اود ان اكتب في اشتراكا سنويا (اشتراكات سنوية)

يتم الدفع بحوالة بريدية
 بشيك مصرفي (بالفرنكات السويسرية مسحوبا علي بنك سويسري)
 بتحويل بريدي (٣٠-٨٢٠-٤ برن)
 بتحويل مصرفي (١٤٣٩٩٦-٦١-١٠ ، كريدي سويس ، برن)

بطاقة ائتمان امريكان اكسپرس فيزا يورو / ماستر كارد

رقم البطاقة تاريخ انتهاء صلاحيتها
 اسم صاحب البطاقة
 اسم المشترك الاسم الاول
 العنوان البريدي
 المدينة الرمز البريدي
 البلد التوقيع
 ترسل الي :

Rédaction Union Postale, Union PostaleUniverselle, Case postale, 3000 Berne 15, Suisse

الاتحاد البريدي

مجلة ربع سنوية للاتحاد البريدي العالمي

Union Postale, Bureau International, Union Postale Universelle, Case postale 3000 Berne 15, Suisse

الهاتف: ٤١٣١ ٣٥٠٣٣١٠ فاكس: ٤١٣١ ٣٥٠٣١٧٧ انترنت: rheal.leblanc@upu.int

لغات اخرى: الفرنسية والالمانية والانجليزية والصينية والاسبانية والروسية

مديرة النشر: جوليانا نل

رئيس التحرير: ربال لوبلان

محرر مساعد: جيروم دوتشمان

التدقيق الصياغي والتصحيح: نيكولا سانسونز ودافيد فالتر

مراجعة النسخة الانجليزية: بامبلا ايسوت - برايسون ومارك بروسر

سكرتيرة التحرير: جيزيل لوييلي

الاشتراكات: publications@upu.int

الطباعة: بنتلي هالفاغ دروك آو غ. برن

ان الآراء المعرب عنها بالمقالات المنشورة لاتعكس لزاما آراء الاتحاد البريدي العالمي . ويمكن نشر مقاطع من النشرة طالما يتم

ارفاقها بعبارة Union Postale de l'UPU