حث القطاع البريدي على التقدم منذ ١٨٧٥

UNION POSTALE

الاتحاد البريدي العالمي ، مؤسسة من المؤسسات
المتخصصة للأمم المتحدة

مارس / أذار ٢٠١١ العدد ١

رئيس الصندوق الدولي للتنمية الزراعية (إيفاد) يتحدث عن التحويلات

الجوانب العديدة للإحلال الإلكتروني

التخلص من الخسائر في الإيرادات

ألم يحن الوقت للاشتراك؟

منذ عام ١٨٧٥، تقدم مجلة *الاتحاد البريدي* الأنباء عن القطاع البريدي الدولي لصالح الأطراف المعنية في هذا القطاع. ويتضمن ذلك المنظمين والرؤساء التنفيذيين والخبراء التشغيليين والعاملين بمكاتب البريد والمفكرين الاستراتيجيين والموردين والأكاديميين وهواة طوابع البريد وأي أحد آخر له مصلحة وثيقة مع البريد.

اشتركوا في الاحتفالات بمرور ١٣٥ عامًا على مجلة *الاتحاد البريدي*. بالاشتراك منذ الآن لكي يصلكم، باللغة المرغوبة، ٤ أعداد سنويًا من هذه المجلة الفاخرة التي تصدر بالألوان. ويمكن لأي مشترك خاص في أي مكان من العالم أن يشترك مقابل ٥٠,٠ فرنكا سويسريا سنويا. وتطبق أسعار خصم خاصة على المستثمرين البريديين من البلاد الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي.

أرسلوا إلينا فاكسا بطلبكم الآن على الرقم : 11 37 350 31 (0) 41 00 أو وجهوا إلينا رسالة إلكترونية إلى العنوان الإلكتروني التالي faryal.mirza@upu.int تتضمن التفاصيل التالية:

الاسم :	اللغة المرغوبة :
المنصب :	الإنجليزية
المنظمة / المستثمر :	الفرنسية
العنوان البريدي كاملاً :	العربية
	الصينية
	الألمانية
العنوان الإلكتروني :	الروسية
رقم الهاتف :	الإسبانية
رقم الفاكس :	

الفهرس

قصة الغلاف

حماية الإيرادات في قلب الاهتمامات
تساعد اللجنة الاستشارية للاتحاد البريدي العالمي المستثمرين البريديين على وقف نزيف الخسائر المالية ١٢

المقال الرئيسي

الإحلال الإلكتروني: قصة التحول
نظرة على وضع البحث في ظاهرة التحول التام ٩

شخصيات

المبشرة بالخير
عملت سيما أذرويان في بريد هايبوست (شركة البريد في أرمينيا) لمدة ٤٠ عاما وخدمت على الشباك ١٧

اللقاء

التحويلات تغلب الفقر
رئيس الصندوق الدولي للتنمية الزراعية كانيو كوانزا بالتعاون مع الاتحاد البريدي العالمي ١٨

الآفاق

دقة العناوين
خبير من هذه الصناعة يطالب المستثمرين البريديين بالاهتمام بالمستخدمين
من الشركات عند تغيير شكل العناوين ٢٢

الأبواب

بإيجاز ٤

كلمة رئيسة التحرير ٥

شخصيات من الاتحاد البريدي العالمي ٧

جولة في الآفاق البريدية ٢٥

الغلاف: دي جشتاتلر

٢٠١١ مارس/أذار

إن مجلة *الاتحاد البريدي* تحمل شعلة الاتحاد البريدي العالمي منذ ١٨٧٥. وهي تصدر كل ثلاثة شهور بسبع لغات وتغطي أنشطة الاتحاد البريدي العالمي والأنباء الدولية والابتكارات في القطاع البريدي. وتنشر المجلة أيضا مقالات رئيسية عن الموضوعات الفنية التجديدية وكذلك أحاديث مع القادة بالقطاع البريدي. ويتم توزيع مجلة *الاتحاد البريدي* على المستثمرين والوزارات المسئولة عن البريد والمنظمين في ١٩١ بلدا عضوا في الاتحاد البريدي العالمي وخصوصا على الآلاف من متخذي القرار الذين يعتبرون المجلة مصدرا قيما للمعلومات.

تصدر مجلة *الاتحاد البريدي* باللغات الألمانية والإنجليزية والعربية والصينية والإسبانية والفرنسية والروسية

المدير، برنامج الاتصال: ريال ليبلان (ر.ل)
رئيسة التحرير: فريال ميرزا (ف.م)
المساهمون: أن سيزار، جيروم دويتشمان (ج.د.)، توب فريمان
المساعدة الإدارية : جيزيل كورون
المصورون: ياسويوشي شيبا وألكساندر بلاتيه
الترجمة إلى العربية: ماجدة بكير
التصميم: Die Gestalter, Saint-Gall (Switzerland)
إعادة تصميم الغلاف : BlackYard, Berne, Switzerland
الطباعة: Gassmann AG, Biel (Switzerland)
الاشتراكات: publications@upu.int
الدعاية: faryal.mirza@upu.int

الطباعة على ورق FSC بوسيلة وحبر مواتيين للبيئة.

إن الآراء المعرب عنها في المقالات لا تعكس لزامًا آراء الاتحاد البريدي العالمي.
ومن المصرح إعادة نشر مقاطع من النشرة طالما أن العبارة التالية تصحبها :
© Union Postale (UPU)

Union Postale
International Bureau
Universal Postal Union
P. O. Box
3000 BERNE 15
SWITZERLAND

هاتف: ٩٥ ٣٥٠ ٣١ ٤١+
فاكس: ١١ ٣٧ ٣٥٠ ٣١ ٤١+
بريد إلكتروني:
faryal.mirza@upu.int
Website:
www.upu.int

نوعية الخدمة

المشاركة في نظام المراقبة العالمية GMS تتزايد

انضم في الآونة الأخيرة ٣٣ بلدا إضافيا إلى نظـــام المراقبـــة العالميـــة (GMS) وهو نظام قياس نوعية الخدمة بالاتحاد البريدي العالمي. ويصبح بذلك إجمالي عدد البلاد المشاركة ٥١ بلدا منذ أن بدأ النظام في عام ٢٠٠٩. ويستخدم النظام المعني تقنية التعرَف بواسطة الترددات الراديوية ليقيس بصفة أولوية نوعية خدمات بريد الرسائل في قطاع الوارد.

تكاليف أقل

استطاع أكثر من ٢٥ عضوا جديدا بصفة فردية توفير عشرات الآلاف من الدولارات الأمريكية من تكاليف الاشتراك. ويرجع الأمر هنا إلى الاتفاق الخاص المبرم بين الاتحاد البريدي العالمي وبرنامج الأمم المتحدة للتنمية. ويضمن ذلك أن تتمتع المعدات المقتناة بالإعفاء من الضرائب في البلد المتلقي. ويشرف برنامج الأمم المتحدة للتنمية على الجوانب اللوجيستية (اللوازمية) مثل التخليص الجمركي وتسليم المعدات في موقع التركيب.

المستخدم يشعر بالرضاء

قررت ماليزيا أن توقع على نظام المراقبة العالمية خلال سنة افتتاحه. وقال بهذا الشأن السيد شوم شوي هان من بريد ماليزيا (Pos Malaysia): «قبل أن ننضم، كنا نقوم بعملية المراقبة يدويا ونجرب أداء خدمة البريد الدولي الوارد. وكنا نعتقد أننا نقوم بعمل جيد ولكن نظام الاختبار اليدوي لم يكن في الواقع يقيس من طرف لطرف ولم يكن مستقلا».

وقد حقق نظام المراقبة العالمية وعده في مساعدة البلاد على تحسين نوعية الخدمة. وأضاف السيد هان قائلا: «أظهرت النتائج الأولية أننا لم نكن بنفس مستوى الجودة التي تميز البلاد الأخرى. فعملنا مع فريق نظام المراقبة العالمية من أجل تحسين بعض المجالات. والأمر الجيد بخصوص هذا النظام هو التشخيص المتين الذي ينجم عنه. وكان من المفيد للغاية أن نعرف لماذا وأين لم يكن أداؤنا جيدا وكيف يمكننا أن نعالج نواحي الضعف في الخدمة». **ف.م**.

الأعضاء الجدد يضمون اليابان وبوتسوانا وكينيا وبنغلادش. صورة بيات فيلبر

فيلم الرسوم المتحركة:
http://www.tinyurl.com/gmsfilm

الرقـم

٣٠ مليار

هذا هو المبلغ الذي تم تقديره بالدولارات الأمريكية والذي يخسره المستثمرون البريديون سنويا بسبب عدم حماية تيارات الإيراد.

كلمة رئيسة التحرير

إن هذه الفترة عصيبة فأحجام البريد قد انخفضت وتزايدت المنافسة من جانب الأطراف الأخرى في بعض الأسواق والمناقشات تدور منذ سنوات عديدة حول سبب الوجود بالنسبة للقطاع البريدي في العصر الإلكتروني. وفي هذه الأثناء، يساعد العمل الذي يقوم به الاتحاد البريدي العالمي ولجنته الاستشارية ميدانيا المستثمرين البريديين على حماية مصادرالإيرادات الموجودة. وكما يبين لنا مقال الغلاف، يوفر هذا النهج التجديدي المشورة العملية وأفضل الممارسات بالنسبة لما قد يصير مجموعة ورش عمل إقليمية.

في الكلمة السابقة لرئيسة التحرير، أثار استخدامي لعبارة «skein‘» (شلة الغزل) مناقشات ممتعة مع القراء. وأوجه شكرًا خاصًا للسيد رودجر ماكغوان الذي كتب «إنني أتذكر أن جدتي العجوز كانت تشتري شلل الصوف ولكنني لا أفهم ما هي العلاقة بين طول خيط أو صوف جدتي والسياق الذي تستخدمين فيه هذه العبارة». وقد شرحت للسيد رودجر أنني عنيت الإشارة إلى وضع معقد يتكون من العديد من الخيوط المتضافرة. ربما نجحت في ذلك. وقد أجاب السيد رودجر عشية التقاعد من بريد أستراليا بعد ٥٠ عاما من الخدمة: «انظري كيف يمكن لمجلة *الاتحاد البريدي* أن تعلم الحيل الجديدة لرجل تقدم به العمر والخبرة».

ولكي تصير المجلة التي تبلغ من العمر ١٣٥ عاما ونصف لائقة، فقد تم إجراء عملية تجميل خفيفة لغلاف مجلة *الاتحاد البريدي*. ويتباهى التصميم الجديد بتنضيد حديث لعنوان المجلة وتنسيق أكثر مرونة يسهل إلقاء الضوء على مقالاتنا الأخرى.

فريال ميرزا، رئيسة التحرير

أسرع فأسرع. صورة بريد كوريوس

البريد العاجل الدولي

نحو التخليص الجمركي السريع

إن تعاونية البريد العاجل التابعة للاتحاد البريدي العالمي أطلقت أربعة مشروعات نموذجية للإسراع بعملية التخليص الجمركي على البريد العاجل الدولي وتحسين مهلة التسليم. وسوف يتم تنفيذ هذه المشروعات في البرازيل والبرتغال وتوغو وتونس. ولكل مشروع ثلاث مراحل. في المرحلة الأولى، يتم تعليم المؤسسات والزبن الإجراءات الجمركية.

وفي المرحلة الثانية، يتم بوضوح تام تحديد الكيفية التي سوف يقوم بموجبها المستثمر البريدي والجمارك بتحسين عملية التخليص الجمركي على الواردات. أما في المرحلة النهائية، فسوف يتم التأكد من أن بعيثة البريد العاجل الدولي قد تم تتبعها وتحديد مكانها من أجل تقييم التقدم.

وبصفة عامة، قد يتم احتجاز البعائث في الجمارك لمدة تتجاوز الـ٢٤ ساعة بسبب نقص المعلومات أو بسبب الشك في المحتوى أو رسوم جمركية غير مدفوعة. إن مثل هذا التأخير من الممكن أن يؤثر على مهلات التوزيع. ويرى بريد تونس أن عشرين في المائة من البعائث الواردة كل سنة والتي يصل عددها إلى ٢٠ ألف بعيثة بريد عاجل دولي تحتفظ بها الجمارك مؤقتا. وقال السيد خالد عابد، مدير شبكة البريد السريع التابعة للبريد: «يتم تخزينها في مناطق خاصة من أجل فحصها فحصا معمقا. وقد يُطلب من الزبون الحضور أو قد ترسل إلى مركز جمركي آخر قبل التسليم إلى المرسل إليه».

وقال السيد عابد، بوصفه منسقا للمشروع التونسي النموذجي، إن القواعد الجديدة سوف يتم إبلاغها للزبن من المؤسسات والأفراد بشبابيك مكتب البريد. «وسوف نعمل أيضا مع الجمارك لإعادة تحديد المهلات القانونية للحجز»، على حد ما قال مضيفا.

وسوف يتم عرض النتائج الأولية لهذه المشروعات النموذجية على الجمعية العمومية لتعاونية البريد العاجل الدولي خلال شهر مايو/أيار ٢٠١١. والهدف هو تقاسم أفضل الممارسات الناجمة بحيث يمكن للمستثمرين الآخرين أن يحذوا حذو السابقين في ترشيد إجراءات التخليص الجمركي لديهم.

إن خدمة البريد العاجل الدولي هي أكثر الخدمات البريدية سرعة ويتم تقديمها بمعرفة ١٦٣ بلدا. **ج.د.**

المكتب الدولي

ملامح الاستراتيجية بدأت تظهر

الاتجاه نحو المستقبل. صورة ياسويوسي شيبا

خلال شـــهر فبراير/ شـباط، انضم خبراء التخطيط الاستراتيجي والشئون الاقتصادية والتنظيمية بالمكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي إلى ما يقرب من ١٠ بلاد أعضاء للتباحث حول خارطة الطريق الاستراتيجية القادمة.

وقام المشاركون في مدريد بإسبانيا بتخفيض عدد الأهداف المتضمنة في المشروع الأصلي من ستة إلى أربعة. أما الأهـداف الجديدة فهي: تحسين التشغيل المتبادل للشبكـات البريدية وتوفير المعرفة الفنية والكفاءة والخبرة في المجال البريدي، الترويج لمنتجات وخدمات تجديديـة وتعزيـز التنمية المستدامة للقطـاع البريدي. وسوف يتم عرض هذه الأهداف على مجلس الاستثمار البريدي في أبريل / نيسان.

وقد تم عرض المشروع الأول للاستراتيجيـة العالمية على مجلس الإدارة في شهر نوفمبر/ تشرين ثان الماضي. وسوف يقوم الآن مجلس الاستثمار البريدي بتفحص نسخة أكثر تفصيلا من هذا المستند. وبعد هذا المجلس، سوف تتم مناقشة الاستراتيجية العالمية خلال مجموعة من الموائد المستديرة الإقليمية حيث تقوم الأطراف البريدية الإقليمية المعنية بما فيها الاتحادات المحدودة للاتحاد البريدي العالمي بإضافة مساهماتها والأولويات الإقليمية.

خارطة الطريق الجديدة

ما أن يتم إقرارها رسميا خلال مؤتمر الاتحاد البريدي المقبل بقطر عام ٢٠١٢، حتى تصير الاستراتيجية البريدية للدوحة هي خارطة الطريق الاستراتيجية للاتحاد البريدي العالمي ٢٠١٣-٢٠١٦. وقد قام المشاركون في مدريد ببحث الاستراتيجيات البريدية العالمية السابقة (بايجنغ وبوخارست ونيروبي) من أجل تحليل مواطن القوة والضعف بها. كما قاموا أيضا بتفحص السياق الخاص بالقطاع البريدي اليوم وتوجهاته. وقالت بهذا الصدد السيدة إيلينا فرناندز، رئيسة الفريق التنفيذي للاستراتيجية: «لقد أمكننا أن نمد الجسور بين الماضي والمستقبل».

وأضافت السيدة فرناندز قائلة إن المناقشات قد ركزت على كيفية محاذاة برامج الاتحاد البريدي العالمي المختلفة بعضها مع البعض بهدف المساعدة على تحقيق الاستراتيجية مع إدخال الأهداف الإجمالية لخارطة الطريق.

العمل سويا

تم أيضا الترحيب بالمشاركة الوثيقة للبلاد الأعضاء المكلفة ببحث إصلاح الاتحاد البريدي العالمي في اجتماع مدريد. وقد أمكن المشاركون أن يتفهموا بطريقة أفضل التأثير المحتمل للاستراتيجية الجديدة المقترحة على هيكل الاتحاد البريدي العالمي وتحديد التوجهات التي تسمح بتنفيذ خططه بفعالية، على حد ما قال السيد موراي بوشانان، مدير الشئون الاقتصادية والتنظيمية في الاتحاد البريدي العالمي. وقد أشار بهذا الصدد إلى أن «التخطيط الاستراتيجي وإصلاح الاتحاد يجري العمل فيهما بتعاون وثيق لأن الاتحاد البريدي العالمي عليه أن يقر هيكلا يتيح له بلوغ أهداف الاستراتيجية العالمية».

وعلى سبيل المثال، قال في المقام الأول إن المنظمة في حاجة لنظام لاتخاذ القرار يكون أسرع وأفضل وأكثر مرونة مما يسمح به الهيكل الحالي. وأشار في المقام التالي إلى أنه، بالرغم من أن هناك ٨٣ منظما بريديا مستقلا في العالم، إلا أن الاتحاد البريدي العالمي ليس لديه منصة مكرسة لهم.

وبصفة عامة، يمثل مجلس الإدارة الحكومـــات ويمثل مجلس الاستثمـــار البريـــدي المستثمريـــن البريديين المعينيـــن. كما أن اللجنة الاستشارية تمثل الأطراف البريدية الأخرى ولكن بدون أي نفوذ بالنسبة لاتخاذ القرار.

ر.ل.

شخصيات من الاتحاد البريدي العالمي

رموز للعالم كله

الاسم ماتيو دابيس
المنصب مساعد، برنامج الطرود واللوازميات
إدارة العمليات والتقنية
الجنسية سويسري/إيطالي

إذا كانت البلاد الأعضاء في حاجة للرموز، فهي تتوجه إلى ماتيو دابيس. وكل سنة، يطلب ٨٢ بلدا من المكتب الدولي أكثر من ٢,٤ مليون رمز ذي خطوط يوضع على الطرود والرسائل ويستخدم كرقم لتعريف البعيثة. وتسمح هذه اللصائق الصغيرة للزبن أن يتتبعوا وأن يحددوا مكان رزمهم. وقال شارحا: «إنني أدير العملية التي تخص طلب الرموز ذات الخطوط من البداية وإلى أن تتم طباعتها. وبعد ذلك، أستلم قسائم الطلب وأقوم بعمليات المراجعة اللازمة وأرسلها إلى خدمة إعداد قوائم الحساب ثم أرسل قائمة الحساب إلى البلد».

ويوفر السيد دابيس دعما لوجيستيا وإداريا لبرنامج الطرود واللوازميات منذ أول مايو/ أيار ٢٠٠٦. وهو على اتصال يومي مع البلاد الأعضاء. ومنذ شهر يناير/ كانون ثان ٢٠١٠، عندما بدأ في تصحيح مجموعة بيانات الطرود على الخط، تزايد عدد اتصالاته. وتتضمن مجموعة البيانات معلومات عن استثمار خدمات الطرود التي يعرضها اليوم ١٨٧ مستثمرا معينا. ويجب على المستثمرين البريديين أن يقدموا بانتظام المعلومات بالاستعانة باستقصاء موجود على الخط وذلك للحصول على علاوات الحصص البرية للوارد.

وقال السيد ماتيو مضيفا: «إن الخبراء في الطرود من جميع البلاد يمكنهم أن يصلوا إلى الاستقصاء عبر الخط الإلكتروني. ويقومون بتسجيل بياناتهم في الأماكن المخصصة لذلك مثل الرسوم الإضافية أو أيام العطلات أو معايير التوزيع. وأراجع ما إذا كان قد تم استيفاء جميع البيانات على أكمل وجه أو أقوم بتحويل النموذج من أجل استكمال المعلومات». «وما أن يتم التصديق على الإجابات الواردة بالاستقصاء وترجمتها، أنشر الملف على الموقع الإلكتروني. وبذلك نكسب الوقت ونقلل من استهلاك الورق بالمكتب الدولي».

إن السيد دابيس يعرفه جيدا المندوبون بفضل عمله قبل مايو/ آيار ٢٠٠٦. فخلال السنوات الخمسة السابقة، كان جزء من الفريق الذي يتولى العملية اللوجيستية ويعد قاعات الاجتماع لمجلس الإدارة ومجلس الاستثمار البريدي. **ج. د.**

صورة ألكساندر بلاتيه.

الخدمات المالية

تسليط الأضواء على الشبكة الأفريقية

اجتمع الوزراء ومحافظو البنوك المركزية والخبراء البريديون والاقتصاديون من منطقة أفريقيا جنوب الصحراء من أجل مناقشة الخدمات المالية التي يعرضها المستثمرون البريديون وذلك خلال مؤتمر عقد في فبراير/ شباط في أواجادوجو ببوركينا فاسو.

وكان المؤتمر منظما بالاشتراك بين الاتحاد البريدي الأفريقي الشامل والاتحاد الأفريقي والاتحاد البريدي العالمي. وكان الهدف هو الترويج للشبكة العالمية لعمليات الدفع البريدية الإلكترونية وعليه شددت على ضرورة ربط المواطنين الأفريقيين غير المتصلين حاليا والمتواجدين في المدن الصغيرة والأرياف إلكترونيا.

الأولويات

يعتبر توفير التحويلات المالية الإلكترونية الآمنة وبتكلفة معقولة للعمال المهاجرين أولوية بالنسبة للاتحاد البريدي العالمي. واليوم، تبلغ التحويلات المرسلة عبر شبكة الدفع الإلكترونية الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي التي تصل إلى سكان المناطق الريفية نسبة ٤٠٪ .

وعلى أية حال، تنفذ المنظمة البنيات التحتية اللازمة من أجل التوسع في التحويلات المالية في مثل هذه المناطق. وبفضل شبكتها العالمية، فهي تساهم في تنمية أروقة للتحويلات المالية ليس بالمحور الشمالي الجنوبي فقط ولكن بالمحور الجنوبي – الجنوبي أيضا.

فحسب أرقام البنك الدولي، يعيش ٧٣٪ من المهاجرين الأفريقيين في البلاد المجاورة الأفضل حالا من الناحية الاقتصادية. وترى هذه المؤسسة أن التحويلات المالية في أفريقيا تصل إلى ٥٤ مليار دولار أمريكي سنويا. **ج.د.**

الشراكات

منظمة GS1 والاتحاد البريدي العالمي نحو عصر جديد

السماء هي حدود مقر GS1. صورة GS1

سوف يدعم اتفاق أبرم مع منظمة «جي اس وان GS1» وهي منظمة دولية لا تهدف إلى الربح وتقوم بوضع المعايير المتعلقة بسلسلة التموين، المعايير الفنية للاتحاد البريدي العالمي. فالمعايير الأكثر فعالية أساسية في الوقت الذي أصبحت فيه التجارة الإلكترونية والتعرف بواسطة الترددات الراديوية RFID تلعب دورا أولويا في أوجه النشاط البريدية.

ويعطي الاتفاق المبرم في شهر ديسمبر/كانون أول الماضي للموقعين إمكانية زيادة تنمية نشاطهم في مجال التوحيد القياسي وتحديد برنامج مشترك للمعايير من أجل القطاع البريدي. وهناك هدف رئيسي وهو مساعدة المستثمرين البريديين على الاستخدام الفعال لتقنية EPC (رمز المنتج الإلكتروني Electronic Product Code) وهو نظام للتعرف التلقائي على المنتجات التي ترتكز على تقنية RFID (نظام التعرف بواسطة الترددات الراديوية). وقد قامت المنظمة المذكورة بالفعل بالمساهمة في نظام المراقبة العالمية للاتحاد البريدي العالمي والذي يستخدم معيار EPCIS (خدمات المعلومات عن الرمز الإلكتروني للمنتج Electronic Product Code Information Services).

«ويرسي هذا الاتفاق الأسس للنقل الفعال للمعلومات على طول سلسلة العرض خصوصا بالنسبة للتجارة الإلكترونية التي يتزايد نشاط المستثمرين البريديين فيها»، على حد ما ذكر السيد إدوارد ديان، المدير العام للاتحاد البريدي العالمي.

وقد صرح السيد ميغل لوبيرا، رئيس ومدير عام المنظمة المعنية ببرن قائلا: «سوف تعمل منظمة GS1 مع الاتحاد البريدي العالمي ومع المستثمرين البريديين من أجل توفير معلومات يمكن الوثوق بها عن البعائث وخدمات التجارة الإلكترونية الأخرى للزبن البريديين عن طريق هاتفهم المحمول (الموبايل) أو بأي أسلوب آخر. وسوف تضمن معاييرنا توافق البرامج التطبيقية التي يقدمها البريد وإمكانية تحسينها واستمراريتها». وتقوم GS1 تساندها في ذلك المنظمات الأعضاء بها من ١٠٨ بلاد بإعداد وتطبيق المعايير العالمية والحلول لدعم الفعالية ووضوح تواجدها في سلاسل التموين. وهناك حوالي ١,٣ مليون مؤسسة تقوم بتنفيذ أكثر من ستة مليارات عملية يوميا في ١٥٠ بلدا بمساعدة نظام معايير «جي اس وان» GS1. **ج.د.**

اتفاقية الاتحاد البريدي العالمي

نعم لبطاريات الليثيوم

أدت عملية تصويت هامة تمت في الاتحاد البريدي العالمي إلى فتح الطريق أمام المستثمرين البريديين لنقل بعض الأجهزة التي يوجد بها بطاريات الليثيوم وذلك بدءا من أكتوبر/تشرين أول ٢٠١١. وقد صوتت البلاد الأعضاء بأغلبية مطلقة لصالح تعديل الأنظمة الدولية لتسمح للمستثمرين البريديين بتوزيع مثل هذا النوع من البعائث.

في الاتفاقية الحالية للاتحاد البريدي العالمي، تصنف الخلايا والبطاريات من الليثيوم كمواد خطرة لا يمكن توجيهها بالطريق البريدي. وفي المعتاد يتم إقرار التعديلات التي تدخل على الاتفاقية إبان المؤتمر البريدي العالمي الذي يعقد كل أربع سنوات والذي يضم المندوبين المفوضين لـ١٩١ بلدا عضوا في الاتحاد. وسوف يتم عقد المؤتمر القادم في الدوحة بقطر عام ٢٠١٢.

غير أنه يمكن، وفقا للتدابير الإجرائية للاتحاد البريدي العالمي، إدخال التعديلات في المهلة التي تفصل ما بين مؤتمرين إذا ما شارك على الأقل ٥٠٪ من البلاد الأعضاء في عملية التصويت على تغيير مقترح وإذا ما أقر الثلثان هذه التغييرات. وقد أعطت ١٠٦ بلاد صوتها لصالح التعديلات المقترحة. وهذه هي المرة الأولى في تاريخ الاتحاد البريدي العالمي يتم إدخال تعديلات هامة على الاتفاقية فيما بين مؤتمرين.

البلد الذي قام بالمبادرة

إن اليابان هي التي أطلقت هذه التعديلات وقد رحبت بنتائج التصويت بالنظر «للتوسع في التجارة الإلكترونية لما وراء الحدود بمساعدة الإنترنت»، على حد ما صرح السيد سينيشي نابيكورا، رئيس ومدير عام البريد الياباني. «وسوف يتيح هذا التغيير للمستثمرين البريديين في العالم تلبية احتياجات الزبن في مجال الشحن بطريقة أفضل».

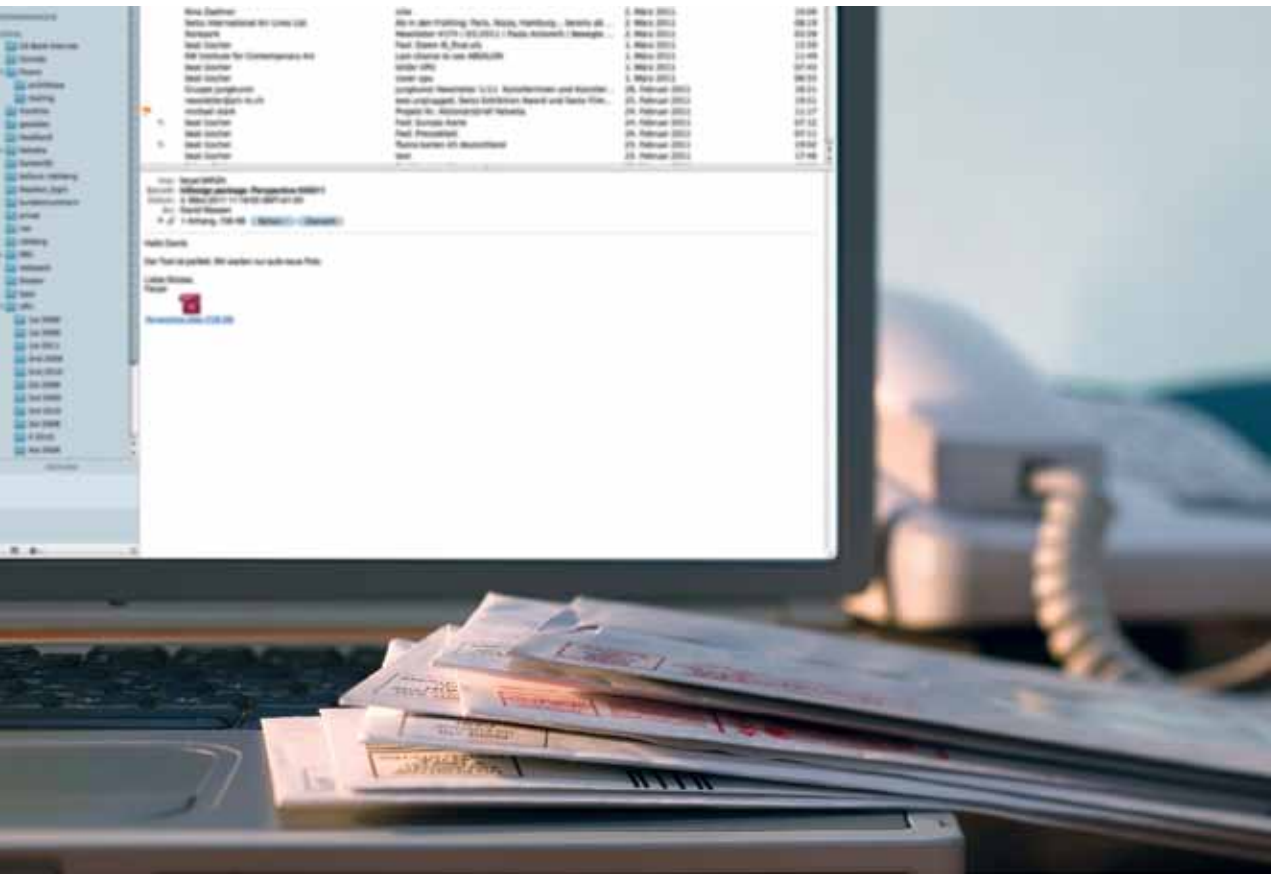
وسوف تتم بالتالي مراجعة مادتين من مواد الاتفاقية وهما المادتان اللتان تتعلقان بأنظمة بريد الرسائل والطرود من أجل تكييفها بتعليمات التغليف الجديدة التي أصدرتها منظمة الطيران المدني الدولية والتي تصرح بالنقل الجوي لأجهزة شخصية تحتوي على عدد من الخلايا يقل عن أربعة أو بطاريتين من الليثيوم.

وسوف يعرض الاتحاد البريدي العالمي تعديلاته على منظمة الطيران المدني الدولية في أبريل/ نيسان ٢٠١١ بحيث يمكنها أن تنسق تعليماتها الفنية لتتجانس مع أنظمة الاتحاد البريدي العالمي الجديدة. ومن المقرر دخول الأنظمة الجديدة في حيز التنفيذ في أول أكتوبر/تشرين أول ٢٠١١، أي سنة قبل مؤتمر الدوحة. **ر.ل.**

الإحلال الإلكتروني : قصة تحول

بقلم
توب فريمان

يتفق جميع المستثمرين البريديين تقريبا على القول بأن العصر الإلكتروني قد غير الأوضاع. ونحن نلقي نظرة على الجوانب المختلفة للإحلال الإلكتروني.



عندما بدأ السيد هايكي نيكالي، من الشركة الفنلندية إيتيللا، دراسة ظواهر الإحلال الإلكتروني لبريد الرسائل خلال التسعينيات، كانت الحكمة التقليدية تقول إن الإحلال سوف يتم في مرة واحدة على شكل تقدم منتظم. وفي وقت مبكر، اتضح أن الأمور كانت أكثر تعقيدا مما كان هذا التشخيص البسيط يقترحه. وقد ظهر من المنتدى الاقتصادي الذي عقد حول البريد والبعائث بالتوزيع السريع Fast forward to the UPU Mail and Express Economics في الاتحاد البريدي العالمي خلال شهر نوفمبر/ تشرين ثان ٢٠١٠ ومن العديد من الأدلة التي تثبت أن الإحلال الإلكتروني يتقدم بصورة متقطعة أن هذه البيانات ترتكز على مجموعة ضخمة من كافة أنواع التقنيات ويحركها التفضيل الشخصي للمرسلين أو المرسل إليهم.

ولا شك في أن التقنيات الإلكترونية تهدد بريد الرسائل. ويتوقع السيد هايكي نيكالي أن ينخفض الحجم الإجمالي للرسائل بـ٤٠٪ في فنلندا خلال العقد المقبل ويؤكد أن هذا التوقع قد يمكن تطبيقه على العديد من البلاد المتطورة في العالم. وبعد ما يقرب من عشرين عاما من الأبحاث المعمقة في هذا المجال، صار تركيزه الآن على الجانب العملي من الأمور مع تقديم التوجيه للمديرين التجاريين بايتيلا.

حجم التأثير

يكمن أحد التحديات الكبرى في التمييز بين انعكاسات الإحلال الإلكتروني وتأثير العوامل الأخرى على حجم الرسائل ومنها المستوى العام للنشاط الاقتصادي. ومن المؤكد أن الدورة الاقتصادية تؤثر على الطلب بالنسبة للرسائل. وكمثال المستخدمين التجاريين للبريد. فالعديد من المؤسسات تقوم في فترة الركود بخفض ميزانية التسويق المباشر بينما يمثل البريد الدعائي حصة كبيرة من البريد المرسل إلى الأفراد.

وحسبما قال السيد فرانك رودريغز، من الشركة الاستشارية أوكسيرا، فقدت بالتدريج التوقعات التي ترتكز إلى حد بعيد على البيانات الاقتصادية من مصداقيتها. وقد وجد وهو يقوم بتحليل بيانات البريد الملكي أن حجم الرسائل وحجم النشاط الاقتصادي كانا يرتبطان ارتباطا شديدا لغاية عام ٢٠٠٢. إلا أن حجم الرسائل التي يعالجها المستثمر البريطاني قد انخفض، فيما بين ٢٠٠٢ و٢٠٠٧، في حين سجل الاقتصاد إجمالا نتائج جيدة. وقد أدى هذا النوع في الملاحظات بالبعض إلي التساؤل عما إذا كانت العلاقة بين عوامل الاقتصاد الكلي والأحجام الإجمالية للرسائل قد انقطعت تماما.

ويرى السيد فرانك رودريغز أن التقنيات التي تستبدل الرسائل الورقية قد تجعل هذه العلاقة مضطربة بطريقة غير متوقعة وتجعل بالتالي من الصعب القيام بأي توقعات. وللتغلب على هذا التحدي، يقوم بتحليل أحجام البريد من الفئتين الأولى والثانية ومحتويات الرسائل المختلفة كل على حدة .

ويسمح توزيع البيانات توقع ظاهرة الإحلال الإلكتروني بطريقة أفضل بالنسبة لقوائم الحساب وأشكال مراسلات المعاملات التجارية الأخرى. كما أنها قد أتاحت فهما أفضل لعملية الانتقال من البريد الدعائي إلى التسويق الإلكتروني.

تفاعل أكبر

إن جوناثن مارغوليز، من مجموعة ونتربيري وهي شركة استشارات في مجال التسويق، متخصص في إحلال التسويق الإلكتروني محل بريد الرسائل. وهو يرى أن مصروفات البريد الدعائي في الولايات المتحدة قد انخفضت عام ٢٠٠٩ بحوالي ١٧٪، حتى وإن كان المسئولون عن التسويق مقتنعين بأن البريد الدعائي أكثر فعالية من الإعلانات على الإنترنت أو في التلفاز أو الإذاعة.

ويرى أن الأخصائيين في التسويق ينجذبون إلى القنوات الإلكترونية بسبب ما توفره من إمكانية كامنة للتفاعل الوثيق مع الجمهور المستهدف. ومن المتوقع زيادة الاستثمارات في الوسائط الاجتماعية وتطبيقات التسويق على الهاتف المحمول حيث يمكن توزيع قسائم ورسائل تجارية أخرى على مستخدمي الهواتف متعددة الوظائف ما أن يصلوا إلى موقع معين أو يقوموا بعمليات بحث إلكتروني معين.

حاول أن ترسل هذا بالبريد الإلكتروني. حملة تسويق مباشر صممتها المؤسسة الأسترالية تيكيلا، المروجة لسيارة صغيرة جديدة تجاوزت حدود روح الابتكار لجذب انتباه المستهلكين.

إن البريد الدعائي ليس خاسرا كبيرا في هذه التطورات . فقد أتاح التطور في التسويق الإلكتروني تحسين عملية قياس نشاط التسويق والاستراتيجيات المستخدمة من أجل استهداف الزبن. ويعتقد السيد جوناثان مارغيوليز أن هذه التحسينات تنعكس على ممارسات التسويق المباشر ويمكن بعد فترة أن تدعم قضية البريد الدعائي.

مظاهر خادعة

إن فكرة أن تحل التقنيات الجديدة ببساطة محل الرسائل الورقية فكرة خادعة على حد ما يري السيد هايكي نيكالي. ولقياس عملية الإحلال المذكورة من ناحية الانخفاض المباشر في أحجام الرسائل قد يؤدي إلى تفسيرات خاطئة. وفي التسعينيات، كانت الرسائل تمثل ٦٠٪ من جميع الرسائل المكتوبة الموجهة لشخص معين. ويقدر هذا الرقم اليوم بـ ١٠٪. وهكذا، هبطت حصة الرسائل في الحجم الإجمالي للاتصالات المستهدفة حتى وإن لم ينخفض الطلب بنفس القدر. «وهذا هو أحد الأسباب التي تجعل الإحلال من الصعب فهمه والأصعب من ذلك قياسه» كما قال شارحا.

ولتحديد الكيفية التي سوف يتطور بها الطلب بدقة، حدد السيد هايكي نيكالي بعض الظروف السوقية التي قد تبطئ أو تسرع بالإحلال الإلكتروني. وفي فنلندا، لم يكن تقدم الإحلال الإلكتروني متساويا في جميع قطاعات الصادر والوارد. فقد لعب الانتشار العام للبريد الإلكتروني دورا في الإحلال التدريجي للاتصال بين الأفراد. أما مراسلات الأعمال فيما بين الشركات فقد تحولت هي الأخرى إلى حد بعيد وصارت رقمية.

البداية

ومع ذلك، حسبما يقول السيد هايكي نيكالي، فان الإحلال بالنسبة للرسائل بين المؤسسة والمستهلك (B2C) قد بدأ لتوه. ولتأكيد ذلك، يستند إلى مجموعة من البيانات تشير إلى أن المستهلكين والمؤسسات ليس لديهم نفس التفضيل عندما يتعلق الأمر بالتواصل فيما بينهم. فالمؤسسات تهتم اهتماما كبيرا بالسعر وعلى استعداد لإحلال خدمة محل الأخرى لخفض التكاليف. وبالنسبة للمستهلكين، عوامل أخرى هي التي تحركهم خلاف السعر. فهم يهتمون كثيرا بالبعد العملي للخدمة وسهولة الاستخدام والنزاهة وإمكانية الوثوق.

وإذا كان موضوع الأفضلية قد أبطأ الإحلال الإلكتروني في قطاع المؤسسة إلى المستهلك B2C، إلا أن السيد هايكي نيكالي يتوقع حدوث تطور في الوضع. وفي النهاية، من المؤكد أن المستهلكين سوف يعتمدون المعاملات الإلكترونية مع المؤسسات مما سوف يؤدي إلى إحلال مجدد في هذا القطاع.

ومع كل الضجة المثارة اليوم حول الاتصالات الإلكترونية، فقد تعطي إدارة خدمات الرسائل اليوم الانطباع بأنها تقوم بتنظيم خدمة في سبيلها للغرق مثل باخرة التايتانك، ولكن من الحتمي وجود تقديرات يمكن الوثوق فيها للتشغيل العادي للمستثمرين البريديين، أما الرسائل فتظل هامة من الناحية الاجتماعية والاقتصادية، حتى وإن كانت الاتصالات قد صارت رقمية بتزايد خصوصا وأن دراسة ظاهرة الإحلال الإلكتروني تسمح بتوقع مستقبل الاتصال المستهدف.

توبيه فريمان، أخصائي في الاتصال التسويقي ومقره زيوريخ (سويسرا).

القضاء على هروب الإيرادات

من الممكن أن يصل نزيف الخسائر في الإيرادات بالسوق العالمية لبريد الرسائل إلى ٣٠ مليار دولار أمريكي سنويا بسبب الفشل في توفير الحماية الملائمة لتدفقات إيرادات التخليص. وقد قام الاتحاد البريدي العالمي ولجنته الاستشارية بعقد أول ورشة إقليمية تهدف إلى مساعدة المستثمرين البريديين على وقف هذه الخسائر .

بقلم
فريال ميرزا

صورة
دي جشتالتر

حسب التقديرات، قد يفقد المستثمرون البريديون في العالم أجمع عشرات المليارات من الدولارات كل سنة بسبب عدم تحصيل جميع إيرادات التخليص المستحقة لهم. وقالت السيدة جين براساد، المسئولة عن الحسابات البريدية بالبريد الهندي عن ولاية تاميل نادو: «إن تسرب الإيرادات حقيقة. ومن المهم أن يحدد البريد المجالات التي تتسم بوجود مخاطر وحجم هذا التسرب». وقد تكون الأسباب الرئيسية لمثل هذه الخسارة هي التزوير (إصدارات طوابع بريد غير شرعية أو بصمات مزورة) أو البريد غير المخلص عليه (بريد مقبول بلا أي شكل من أشكال الدفع) أو البريد الذي لم يتم التخليص عليه بما يكفي (تخليص غير كاف) أو أية مشاكل أخرى مرتبطة بإعداد قائمة الحساب وبالتحصيل (شيكات بدون رصيد على سبيل المثال).

وحسبما قال السيد جون فيليب ديوكاس، رئيس فريق العمل المسئول عن حماية الدخل باللجنة الاستشارية، قد يتراوح تسرب الإيرادات من بلد لآخر. وحسب تقدير شركة الاستشارات أندرينال كوربوريشن، قد تبلغ قيمة السوق العالمية لبريد الرسائل حوالي ٣٠٠ مليار دولار أمريكي سنويا. ويؤكد السيد ديوكاس أن «أرقامنا الخاصة تبين أن فقدان الإيرادات يمثل من ٥ إلى ١٠٪ من هذا الإجمالي». ويساعد فريق العمل المختلط بين البريد والقطاع الخاص والذي تم تشكيله في نهاية ٢٠٠٨، المستثمرين البريديين على سد ثغرات هذا التسرب. ويعمل على إيجاد حلول لتحسين الإجراءات المحاسبية والتشغيلية ويشجع استخدام التقنيات التي تسمح بخفض التكاليف. «ويصعب أن يتم بدقة تحديد مبلغ المكسب غير المحقق. ولكننا إذا أخذنا بعين الاعتبار مسألة أن الحجم العالمي للإرساليات يتناقص أو أقصاه أنه في حالة ركود، فسوف يكون من المفيد للغاية بالنسبة للمستثمرين البريديين لوقف هذا التراجع في الأحجام التمكن من تعويض ٥٪ على الأقل من الإيرادات المستحقة».

إن أرقام فريق العمل مأخوذة من تحر أجري عام ٢٠٠٩ لدى ١١٥ بلدا عضوا في الاتحاد البريدي العالمي. وقد أقر ما يقرب من ٧٥٪ منهم أنهم تعرضوا إلى حد ما لتجربة التسرب في الإيرادات وأن المستثمرين البريديين في كافة المناطق يعانون من ذلك. وقد أعد السيد جون فيليب ديوكاس كتابا أبيض (مجموعة بيانات تعليمية تضم معلومات عن اتخاذ القرار وعن السوق، إلخ.)، صدر عام ٢٠١٠، على أساس النتائج الختامية للتحري الذي تم فيه استكشاف وسائل مساعدة المستثمرين البريديين على حماية إيراداتهم. وفي المقدمة، يؤكد السيد وليام غيلليغان، الذي كان آنذاك رئيس المفتشين في خدمة التفتيش البريدي بالولايات المتحدة، على أهمية الموضوع: «إن مسائل الحماية العالمية للإيرادات لا تعرف أي حدود وتخص المستثمرين البريديين الصغار والكبار ولها عواقب ضارة بالنسبة للمرسلين المهنيين وتؤثر سلبا على قدرة المستثمرين المعينين في الإبقاء على تعرفات معقولة تأييدا للالتزام بالخدمة الشمولية».

ووفقا للدليل الأبيض المذكور، ليس هناك أي مستثمر بريدي يمكنه أن يتجاهل هروب الإيرادات. ويمكننا أن نقرأ به أنه «في سياق انكماش أحجام البريد، يجب على المستثمرين البريديين أن ينفذوا الخلطة الجيدة من التقنيات والإجراءات لضمان تحصيل جميع إيرادات التخليص المستحقة لهم». وقد بينت نتائج التحري التي يستند إليها في هذا المستند أن بعض المستثمرين البريديين يجدون صعوبة في التوصل إلى

ذلك. ويكمن الحل المقترح جزئيا في تنظيم ورش عمل يمكن من خلالها للمستثمرين المعينين أن يستفيدوا من خبرة القطاع الخاص.

عقدت أول ورشة عمل إقليمية من أجل حماية الإيرادات في نوفمبر/ تشرين ثان ٢٠١٠ وقد تم تنظيمها في بانغكوك (تايلند) من أجل البلاد الأعضاء من منطقة آسيا. وقد استقبلت ورشة العمل التي نظمت لمدة ٣ أيام ٣٦ مشاركا من ١٩ بلدا تعرفوا خلالها على الأسباب الرئيسية لتسرب الإيرادات ووسائل علاجها. وقد شاركت بنشاط فيها من وراء الكواليس ثلاث إدارات من المكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي وهي: التقنية والأسواق والتعاون والتنمية. وقد اهتمت إدارة التعاون على التنمية بوجود تشكيلة جيدة من المندوبين الإقليميين وذلك بتمويل مشاركين من البلاد الأقل تقدما. وعقد المؤتمر في مدرسة البريد بآسيا والمحيط الهادي (وهي الفرع التدريبي للاتحاد البريدي لآسيا والمحيط الهادي وهو اتحاد محدود منبثق من الاتحاد البريدي العالمي) وقد تكفلت المدرسة بالجوانب اللوجيستية واستقبال المندوبين.

وكان السيد جون فيليب ديوكاس متواجدا أيضا. ومن وجهة نظره، «بينت المناقشات أن مخاطر تسرب الإيرادات، بالمقارنة بمخاطر المؤسسة الأخرى، لم يتم تقديرها جيدا ولم يتم علاجها مثلما يحدث في البلاد الأخرى. إلا أن المستثمرين البريديين يحاولون أن يقللوا من هذه الفجوة ومن هنا يأتي اهتمامهم بالمعلومات المستهدفة عن المنتجات والمشروعات والركائز الجديدة للتدريب». وكانت السيدة جين براساد، من بريد الهند، من ضمن المندوبين. وقد أشارت إلى أن «البريد الهندي لديه شبكة ضخمة للغاية ومستخدم كبير للموظفين». وهي ترى أن «تنوع الخدمات المقترحة يشكل تحديا حقيقيا للإدارة أمام اكتشاف عمليات تسرب الإيرادات».

وسرعان ما أدرك المندوبون أن الموضوع الرئيسي لورشة العمل يستدعي نهجا فكريا جديدا. وقال السيد ديوكاس بهذا الصدد: «لقد ناقشنا في ورشة العمل مسألة حماية الإيرادات وأنها مختلفة تماما عن أية وظيفة أخرى في المؤسسة، مثل الاستراتيجية. فالموضوع له شق في كل من الموضوعات الأخرى وهو يخص العديد من القطاعات في المؤسسة مثل الحسابات والشئون المالية والتسويق وبرمجيات المعالجة الرقمية». ووفقا للمعلومات التي جمعها فريق العمل، فإن المستثمرين الذين لديهم خدمة متخصصة في حماية الدخل قليلون للغاية. وقد أكد السيد جون فيليب ديوكاس أنه «ليمكن إقامة مثل هذه الخدمة، يجب على المدير العام أو على أي مسئول رفيع المستوى في المقام الأول أن ينظر إلى موضوع حماية الإيرادات كمشكلة منفصلة تخص العاملين من كافة الإدارات» كما أضاف قائلا أن «بعض المستثمرين البريديين يتولون حماية ايراداتهم مما يقوم به الآخرون لأنهم يعرفون أفضل من غيرهم كيفية تحديد وتقييم المخاطر. كما أن هناك بعض المستثمرين البريديين الذين سبقوا الآخرين فيما يتعلق بالتنفيذ وبالإجابات التي عثروا عليها».

فهم الإجراءات

لقد تم الترحيب بالعروض المقدمة في ورشة العمل ومن ضمنها عرضا قد لاقى صدى خاصا. ويتعلق الأمر بالعرض الشهير عن العناصر P الأربعة أو الـ 4Ps كما يطلق عليها (انظر البرواز) حيث يتم التركيز فيها على أربعة عناصر تشغيلية لحماية الإيرادات وهي المنتجات وسير العمليات

والأشخاص والخطط. «وكان هذا العرض عمليا للغاية لتوجيه المنظمات نحو فعالية التكاليف بناء على أولوياتها. وعرض نظرة شاملة مع إبراز دور الأطراف المختلفة التي تتعامل مع موضوع إدارة تسرب الإيرادات» على حد ما قالت السيدة براساد.

والسيد جون مانسون من البريد الملكي هو الموجود وراء هذه المنهجية. وهو يقول شارحا: «إن جميع المنظمات في حاجة للتأكد من أنها تحصل على أجرها بأمانة عن الخدمات المطروحة بالسوق ولكن يجب، في نفس الوقت، أن تتوافر لديها الأنظمة أو الإجراءات اللازمة للتأكد من ذلك». «وعلى المستثمرين البريديين أيضا أن يتأكدوا من أن هذه الأنظمة والإجراءات محل ثقة ويمكن نشرها ومراقبتها في نطاق تنظيمها». وقد رحب المندوبون بمشورته في بانغكوك. و قد صرح السيد جون مانسون قائلا: «أثارت العناصر الأربعة 4Ps تفكيرا داخليا عميقا لدى الممثلين البريديين. وما نأمله هو أن يقوموا بعد عودتهم إلى ديارهم بفحص مؤسساتهم الأصلية على ضوء النتائج الختامية لورشة العمل». وقد تحدث مدير برنامج «الأمن البريدي» في الاتحاد البريدي العالمي، السيد داف باورز، وكذلك مساعدته للعلاقات مع الأطراف المشاركة، السيدة آريان برولكس، كثيرا في نفس الاتجاه. وصرحت السيدة برولكس قائلة: «كان المشاركون متحمسين للغاية ويبدو أنهم قد فهموا فورا ما هي الطريقة المنهجية وكيفية تطبيقها». وأضاف زميلها قائلا: «وأكد معظمهم أنه يمكنهم تطبيق عناصر الـ 4Ps الأربعة في الحال». وقد جذب أحد العناصر الأربعة انتباه المندوبين على وجه الخصوص. «كان يمكننا أن نخمن من الأسئلة التي يوجهها المشاركون أن عنصر «الأشخاص» يشكل

The 4Ps

العناصر الأربعة التي تبدأ كلها بحرف P في اللغات الأجنبية

Products المنتجات

الشروط العامة للاستخدام بالنسبة للمستثمرين البريديين وزبنهم.

Processes سير العمليات

كيف يتم إعداد هذه الشروط وتنفيذها بفعالية.

People الناس

كيفية تأهيلهم وإدارتهم وإحاطتهم علما حول حماية الإيرادات.

Plans الخطط

النهج المعتزمة من جانب البريد للإقلال من تسرب الإيرادات.

شاغلهم الأول وأنه سوف يكون نقطة الانطلاق بالنسبة لجميع المبادرات التي تهدف لحماية الإيرادات»، على حد ما قال السيد باورز مصرحا. «إن الرأي الذي ساد هو أنه من الأساسي توافر الأشخاص الأكفاء في محيط المؤسسة».

ترحيب كبير

إن الموضوعات التي كانت على قائمة ورشة العمل كانت تتميز بثراء كاف لإشباع تفكيرالمشاركين لفترة طويلة بعد انتهاء ورشة العمل. «إن الاهتمام الكبير للمشاركين بالعودة لمؤسساتهم من أجل تطبيق هذه الأساليب المنهجية واعتماد التقنيات الجديدة كان مثيرا للغاية. وقد عم ذلك على الجميع أيا كان حجم عملياتهم»، على حد ما قالت السيدة جين براساد. حتى هي قد استفادت ببعض الدروس الهامة من تواجدها ببانغكوك. «من الحتمي إقرار جميع التقنيات الحديثة من أجل الإقلال من مخاطر التسرب. ويجب العمل على أن تتزامن جميع قنوات الدفع ليمكن جمع الإيرادات بطريقة أسرع وأكثر شفافية. فالتسرب قد يحدث بسبب قنوات غير مواتية».

ويمكن أيضا تطبيق بعض الأفكار التي عرضت خلال ورشة العمل على بريد الهند مثل «اعتماد التقنية حسب إمكانية توافرها اقتصاديا لأن المستوى الذي نتعامل على أساسه كبير. والأمر يعتبر حيويا للغاية خصوصا مع الركود النسبي للإيرادات»، على حد ما استنتجت.

وقد أمكن المشاركون أيضا مقارنة تجاربهم الشخصية خارج البرنامج الرسمي للاجتماعات. «وتتقاسم بعض البلاد، خصوصا إندونيسيا وبروني ونيبال، نفس الاهتمامات أو الصعوبات مع الهند. فبريد بروني وبريد الهند يمران بظروف واحدة تماما بالذات على مستوى الثغرات لدى العاملين في تحديد فئات البعائث»، على حد ما أشارت السيدة جين براساد.

الفحص السري

على سبيل مكافحة فقد الإيرادات، عرضت اللجنة الاستشارية الحل التالي: العرض على المستثمرين البريديين أن يتم فحص العمليات الاستثمارية بمعرفة استشاريين مستقلين. وكان بريد تايلند راغبا تماما في المشاركة.وقال السيد بايبون بيبابانياكول، نائب رئيس عمليات تدقيق الحسابات : «كنا نعتقد أنه يمكننا أن نكتسب بعض النقاط من المنهجية الرئيسية من وجهة نظر الذي يقوم بالفحص. وما هو أهم، كنا نأمل أن تساعدنا توصيات ورشة العمل والتغذية الاسترجاعية للمعلومات وكذلك مشاور يتميز بالخبرة لإعادة النظر في ممارستنا الحالية لمعرفة ما إذا كنا في حاجة لنظام جديد بالنسبة لسير العمليات أم مراجعة كل نظام الإدارة لدينا على المديين القصير والطويل».

وقد قاد السيد مانسون عملية التحليل السرية الأولى للعمليات الاستثمارية ببريد تايلند. وحسبما أشار هذا المستثمر، فقد تم تقدير ملاحظاته حق التقدير. وقال السيد بايبون بيبابانياكول أنه «بالرغم من الوقت القصير المكرس للتحليل، إلا أنه كان تفصيليا للغاية. وقد تعلمنا الكثير كل واحد من الآخر. وقد زاد هذا الفحص من توعيتنا بالمسائل الهامة من منظوره. ومن المؤكد أن بعد ذلك سوف نحسن سياساتنا وأنشطتنا في مجال حماية الإيرادات والإقلال من التسرب في المستقبل».

وقد حيا السيد داف باورز حماس بريد تايلند واهتمامه بالخضوع للفحص. وقد شرح قائلا: «بصفة عامة، تتردد البلاد كثيرا في التصريح بمثل هذا الفحص. فهي تخشى أن تبين النتائج للجميع أن لديها صعوبات». «ولكن الهدف ليس الإشارة إلى أي أحد ولكن تقديم المساعدة».

الأنظار موجهة نحو المؤتمر

بالنسبة للسيد جون فيليب ديوكاس، رئيس فريق العمل، تعتبر الأنشطة من هذا النوع والتي تتميز بالتعاون بين القطاعين العام والخاص مفيدة للجميع. وقد شرح بهذا الصدد أن «المستثمرين والقطاع الخاص يتعاونون معًا لأن مصالحهم مشتركة. ويريد المستثمرون البريديون تحسين عملياتهم الاستثمارية والحد من عملية التسرب بينما تريد أطراف القطاع الخاص زيادة فهم احتياجات المستثمرين البريديين وتنمية شبكاتهم الخاصة». وفيما يتعلق بالمستقبل، فإن الأنظار موجهة إلى مؤتمر الاتحاد البريدي العالمي في ٢٠١٢ وهو نهاية الخط. وقد صرح السيد جون فيليب ديوكاس قائلا: «آمل أن يعترف هذا المؤتمر بقيمة المبادرات مثل مبادرتنا وأن يوسع آفاق التعاون بين البريد والقطاع الخاص في محيط الأتحاد البريدي العالمي. وإلى ذلك الحين، سوف نواصل العمل الشاق لتشجيع المستثمرين البريديين في العالم أجمع على جعل حماية الإيرادات أحد اهتماماتهم الرئيسية». ومن المقرر هذا العام عقد ورشة عمل أخرى للمجلس الاستشاري حول نفس الموضوع.

اللجنة الاستشارية

تم إنشاؤها بمعرفة مؤتمر الاتحاد البريدي العالمي الثالث والعشرين المنعقد في بوخارست (برومانيا) عام ٢٠٠٤ وتتيح اللجنة للأطراف البريدية الأخرى غير المستثمرين البريديين العوام أوالمنظمين أن يعملوا على إسماع صوتهم خلال مناقشات الاتحاد البريدي العالمي. وهي مشكلة من منظمات غير حكومية تمثل المستهلكين ومقدمي خدمات التوزيع والنقابات العمالية وموردي المنتجات والخدمات إلى القطاع البريدي ومنظمات تضم الأفراد أو المؤسسات التي تجد أن من مصلحتها دعم مهمة الاتحاد وأهدافه.

ويجب أن تكون المنظمات مسجلة في بلد من البلاد الأعضاء. ولا يمكن للمؤسسات أن تنضم بصفة فردية إلى هذه اللجنة. كما أن هناك ثمانية بلاد أعضاء عينهم مجلس الإدارة ومجلس الاستثمار البريدي ممثلون.

الكتاب الأبيض عن حماية إيرادات البريد

http://tinyurl.com/white-paper-revenue-protection

المبشرة بالخير

عملت سيما أزرويان لمدة ٤٠ عاما لبريد هايبوست وعملت خلف الشباك في يريفان بأرمينيا.

بقلم
آنا غوكسيان
وفريال ميرزا

صورة:
بريد هايبوست

لماذا قررت العمل في البريد؟
سيما أزرويان: لقد أعجبت بالنظام البريدي منذ صغري. فهو يسمح للناس بالتواصل حتى لو كانوا بعيدين الواحد عن الآخر. وكنت أعمل كمرسلة برقيات وعاملة هاتف وأحببت أن أتولى إبلاغ الأنباء السعيدة.

ما الذي تحبينه في عملك ؟
أحب أن أكون على اتصال مع الناس. وأتمتع بخدمة كل زبون بصفة فردية وأن أقوم بخدمة كل زبون بطريقة شخصية.

ما هو شكل أسبوع العمل لديك؟
انني أعمل ستة أيام و٣٩ ساعة في الأسبوع.

فيما عدا الأجر، ما هي الفوائد الأخرى التي تحصلين عليها؟
أحصل على إجازات مدفوعة وعلاوة شخصية وحافز في نهاية العام.

ما هو شكل زبنك ؟
إنني ألتقي بتشكيلة واسعة من الزبن. فمكتب البريد يقع في وسط يريفان. ولدينا العديد من المسئولين رفيعي المستوى والأجانب كزبن كما لدينا كبار السن والأطفال.

ما هي الخدمات التي تحبين تقديمها؟
إنني أحب أن أقدم كل أنواع الخدمات ولكن ما أفضله هو أن أخدم الناس كما يجب.

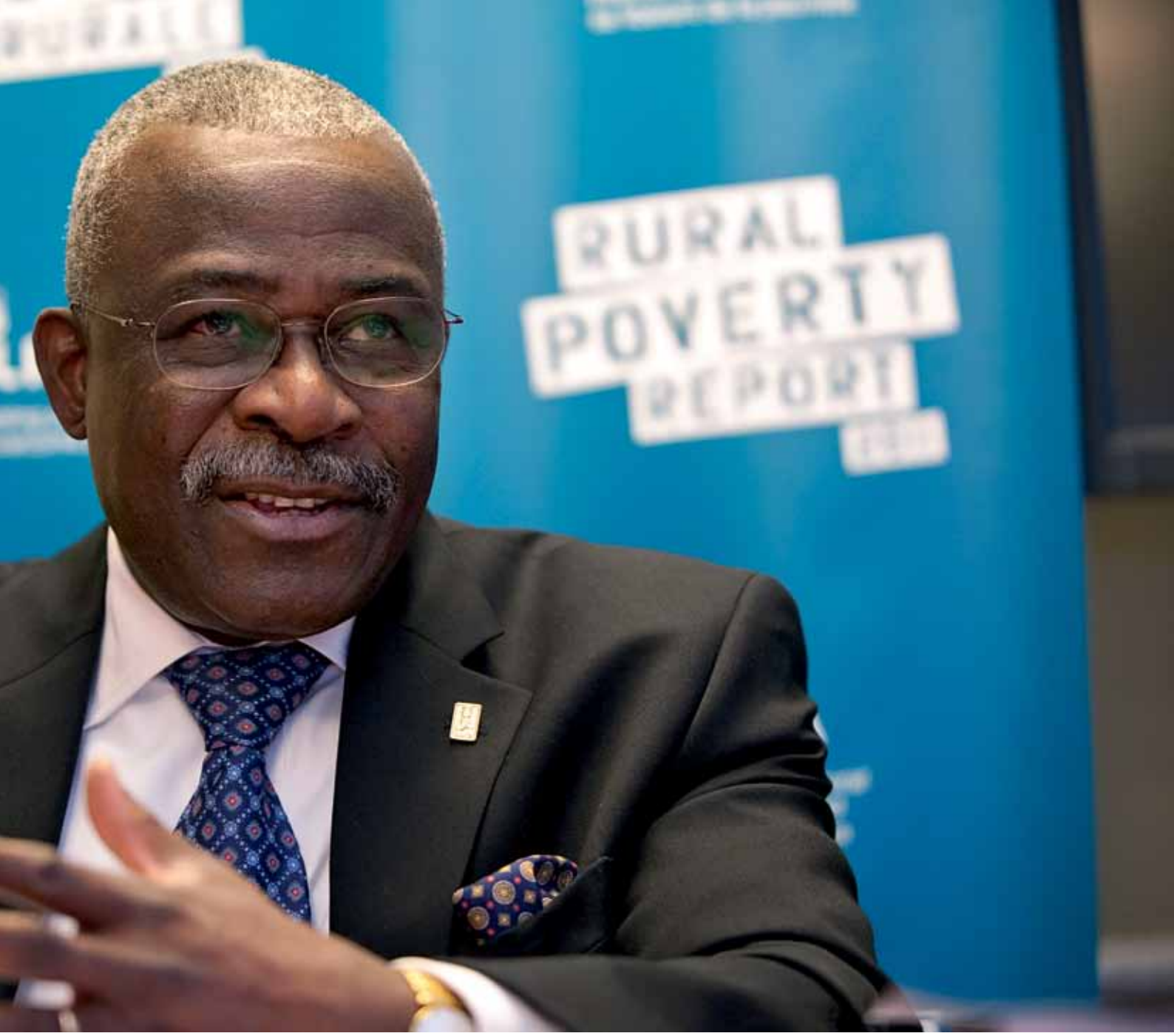
ما هو الزبون الأكثر جاذبية الذي التقيت به في الآونة الأخيرة؟
سيدة متقدمة للغاية في العمر جاءت وأرادت أن ترسل إلى حفيدها زوجًا من الجوارب التي شغلتها بنفسها ولكنها لم تستطع أن تجد العنوان. وقد اتصلنا بأقاربها ووجدنا العنوان وأرسلنا الهدية.

ما هي النظرة التي توجه لموظفي البريد في بلدك؟
تتم معاملتهم بأسلوب جيد. فالكل يفهم أهمية البريد.

ما هي السعادة؟
أن يكون الترابط الأسري جيدا وقويا وأن يكون العمل لطيفا وجذابا حيث يحبني الجميع ويقدرونني.

حقائق وأرقام

	أرمينيا
اللغات الرسمية:	أرمني (اللغة الرسمية) ٩٧,٧٪ ويزيدي ١٪ وروسي ٠,٩٪ لغات أخرى ٠,٤٪ (إحصاء ٢٠٠١)
عدد السكان:	٣ ٠٠٢ ٩٦٦ (تقديرات يوليو/تموز)
إجمالي المساحة:	٢٩,٧٤٣ كم٢
إجمالي الناتج القومي لكل نسمة:	٨٠٠ ٥ دولار أمريكي (تقديرات ٢٠١٠)
العملة:	الدرام الأرمني
الصناعات الرئيسية:	الماس، آلات قطع المعدن، آلات ضغط لطرق الحديد، المحركات الكهربائية، الإطارات والملابس المصنوعة بنظام التريكو، الأحذية، نسيج الحرير، المنتجات الكيماوية، الشاحنات، الأدوات، الأجهزة الإلكترونية متناهية الصغر، المجوهـــرات، تطوير البرمجيـــات، تصنيع الأغذية، براندي.
الخدمات البريدية الرئيسية	البريد العاجل الدولي والبريد التجاري وهواية طوابع البريد
عدد مكاتب البريد:	٩٠٠



التحويلات تغلب الفقر

يساعد الصندوق الدولي للتنمية الزراعية الاتحاد البريدي العالمي على زيادة خدمات التحويلات المالية إلى الفقراء الريفيين. ويوضح رئيس هذا الصندوق،السيد كانويو موانزيه، لماذا تعمل المؤسستان المتخصصتان التابعتان للأمم المتحدة سويا.

بقلم
فريال ميرزا

صورة
الصندوق الدولي
للتنمية الزراعية

ما هو عدد الأشخاص الذين نعتبرهم فقراءً أو الذين يعانون من الفقر المدقع ويمكن مساعدتهم بزيادة إمكانية نفاذهم إلى الخدمات المالية الأساسية وأين يعيشون؟

كانويو نواينزيه: يبين تقريرنا عن الفقر الريفي ٢٠١١ أن معظم الذين يعانون من الفقر المدقع في العالم النامي وعددهم ١,٤ مليار نسمة يعيشون في المناطق الريفية. وبالنسبة لنا، يعتبر هذا الأمر توجها طبيعيا لتشجيع إمكانية التنمية للخدمات المالية من أجل مساعدة ليس فقط الذين يستخدمون فعلا هذه الخدمات ولكن أيضا أسرهم ومجتمعاتهم الأصلية.

كيف يمكن لعملية النفاذ إلى مثل هذه الخدمات أن تساعد الناس على الخروج من الفقر؟

يستلم العديد من الفقراء وسكان الريف تحويلات أو أموال مرسلة إليهم من أقارب لهم يعيشون في الخارج. ويساعد هذا المال الأسر على دفع ثمن الطعام والملبس والمأوى وهي كلها لازمة للحياة اليومية. في حالة ما إذا كانت الأسرة تستطيع النفاذ إلى الخدمات المالية وما أن يتم تأمين الاحتياجات الأساسية، فيمكن ادخار التحويل و/أو استثماره. وما يعتبر المفتاح لتحقيق الانعكاس الأقصى للتحويلات هو إمكانية ادخار النقود

«التحويلات تحفز الاقتصاد المحلي وتحسن الحياة في الوطن بحيث تصير الهجرة اختيارا وليس ضرورة».

- هناك ما يقرب من ٢٠٠ مليون مهاجر قادم من البلاد النامية يعيشون خارج بلدهم الأصلي.
- سوف تتجاوز الأموال المتراكمة المحولة إلى البلاد النامية ١,٥ تريليون دولار أمريكي خلال السنوات الخمسة القادمة.
- تم تحويل حوالي ٢ مليار دولار أمريكي إلى بنين وبوركينا فاسو ومالي وموريتانيا والنيجر والسنغال عام ٢٠١٠ وحده.
- تبلغ التحويلات إلى المناطق الريفية من ٣٠ إلى ٤٠٪ من التدفقات في هذا المجال.
- يتم صرف لغاية ٩٠٪ من التحويلات على المأكل والملبس والمأوى والصحة والتعليم.
- التحويلات تساوي ثلاث أضعاف المعونة الرسمية الصافية للتنمية الموجهة إلى البلاد النامية.
- يتوافر لدى ١٠٪ فقط من الفقراء الذين يعيشون في المناطق الريفية من البلاد النامية إمكانية النفاذ إلى الخدمات المالية الأساسية.

في حساب وليس تحت المرتبة فيتيسر بذلك إقراض الآخرين الأموال في المجتمع بينما يربح مودع التحويل فوائد ويؤسس تاريخ ائتماني قد يؤدي إلى خدمات مالية أخرى.

لماذا تشكل التحويلات جزءا هاما من الخدمات المالية؟

بالنسبة للملايين من الأسر، يمكن أن تكون التحويلات المفتاح للنفاذ إلى تشكيلة أوسع من الخدمات المالية. ولكن، في المقام الأول، توفر النقود التي يرسلها المهاجرون إلى أوطانهم وسيلة للخروج من الفقر لمن بقي في البلد. وفيما يقرب من ٤٠ بلدا، تشكل التحويلات أكثر من ١٠٪ من إجمالي الناتج القومي الداخلي بل إنها تتجاوز ذلك في بعض البلاد.

وبالنظر فقط لحجمها، فإن التحويلات تتميز بإمكانية تحفيز الاقتصاد المحلي وتحسين الحياة في البلد الأصلي بحيث تصير الهجرة اختيارا وليس ضرورة.

لماذا يهتم الصندوق الدولي للتنمية الزراعية (إيفاد) بالعمل مع الاتحاد البريدي العالمي لدعم إمكانية النفاذ إلى التحويلات؟

إن للصندوق خبرة طويلة في مجال الخدمات المالية بالمناطق الريفية.حيث يوجه ثلث التحويلات وحيث تلعب هذه التحويلات دورا هاما على وجه الخصوص في رفع مستوى الدخل والإقلال من الفقر. ولكن بسبب عدم وجود بنية تحتية، فإن تكاليف استلام

التحويلات قد تكون مرتفعة للغاية بالنسبة للفقير، من أهل الريف.

يتوافر لدى الشبكة العالمية للاتحاد البريدي العالمي الموجودة في المجتمعات الريفية والحضرية تقريبا بكل بلاد العالم على حد سواء البنية التحتية المطلوبة من أجل التوسع في خدمات التحويل لتشمل المناطق الريفية.

إن أول مشروع مشترك بين الاتحاد البريدي العالمي والصندوق الدولي للتنمية الزراعية (إيفاد) يخص التحويلات ويتم تنفيذه في منطقة غرب أفريقيا الناطقة بالفرنسية. كيف يمكن للسكان هناك أن يستفيدوا منه؟

بفضل التعاون بيننا، أصبح الآن ٣٥٥ مكتبا بريديا ريفيا في بنين وبوركينا فاسو ومالي وموريتانيا والنيجر والسنغال متصلا بالشبكة الإلكترونية العالمية للدفع الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي. وبناء عليه، لم يعد السكان في المناطق الريفية بهذه البلاد في حاجة لقطع مسافات سفر طويلة لتحويل أو لاستلام أي أموال. كما أن مهلة التحويل قد تم تخفيضها من أسبوعين إلى يومين على حد أقصى وتم خفض التكاليف إلى حد بعيد.

ربما يكون أفضل تعبير عن أهمية التحويلات التي تتم عبر الشبكة البريدية هي قصة كيرسينيه في مالي. فمجتمعه قام، بفضل مساعدة العمال المحليين المهاجرين الذين يعيشون في فرنسا والبريد، ببناء مكتب بريد لضمان النفاذ إلى التحويلات بالنسبة لمدينتهم. ويبين ذلك إلى أي مدى تعتبر التحويلات مسألة حيوية بالنسبة للسكان في البلاد النامية ومدى أهمية دور الشبكات البريدية في توفير الخدمات المالية.

إلى أي مدى يمكن للتعاون قصير إلى طويل الأجل بين القطاع البريدي والصندوق الدولي للتنمية الزراعية أن يؤدي إلى إخراج الفقير والفقير المدقع من هذا الوضع؟

قد يساعد ذلك في إخراج الفقير من الفقر ليس هذا فقط ولكن قد يمده أيضا بالأدوات التي تسمح له بأن يصل إلى الاكتفاء الذاتي. ونحن نأمل، بالعمل مع القطاع البريدي، أن نحقق باستمرار أقصى ما يمكن تحقيقه من فوائد بالنسبة للمرسل والمرسل إليه ومجتمعاتهما على صعيد التحويلات. ونأمل أن نتوسع في الخدمات الأساسية لتتجاوز عملية دفع التحويلات وتصل إلى خدمة الإيداعات وأكثر إلى الخدمات المالية المتقدمة. ونأمل أن يصل نطاق هذه الخدمات إلى كل ركن من العالم. ولحسن الحظ أن مكاتب البريد متواجدة هناك!

كانايو نوانزيه رئيس الصندوق منذ عام ٢٠٠٩ وخبرته تتجاوز الثلاثين عاما في موضوع الإقلال من الفقر.

الصندوق الدولي للتنمية الزراعية

إن الصندوق الدولي للتنمية الزراعية (إيفاد) يعمل مع الفقراء، السكان الريفيين ليتيح لهم النمو وبيع كمية أكبر من الغذاء وزيادة دخلهم وتحديد مسار حياتهم. ومنذ ١٩٧٨، استثمر الإيفاد ما يقرب من ١٢,٥ مليار دولار أمريكي في منح وقروض بفوائد بسيطة للبلاد النامية من أجل تمكين أكثر من ٣٧٠ مليون نسمة للخروج من الفقر. إن الإيفاد مؤسسة مالية دولية ومؤسسة متخصصة من مؤسسات الأمم المتحدة ومقره روما- مركز الأمم المتحدة للأغذية والزراعة.

ويضم الصندوق الدولي للتنمية الزراعية آلية لتمويل التحويلات وهي خدمة تضم مانحين متعددين ويتوافر لديها ١٨ مليون دولار أمريكي وقامت بتمويل الشراكة بين الاتحاد البريدي العالمي والصندوق الدولي للتنمية الزراعية في منطقة غرب أفريقيا. والمانحون في الصندوق هم المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقير Consultative Group to Assist the Poor (CGAP) واللجنة الأوروبية وحكومة لوكسمبرغ وبنك التنمية فيما بين البلاد الأمريكية ووزارة الخارجية والتعاون الدولي الإسبانية وصندوق تنمية رأس المال للأمم المتحدة.

إن المؤسسة شراكة بين ١٦٥ عضوا من منظمة البلاد المصدرة للنفط (أوبك) والبلاد النامية ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.

الدقة في العناوين

تتوجه واحدة ممن أسسن الرابطة العالمية لبيانات العناوين ومحررة الدليل العالمي للرموز البريدية وأشكال العناوين على الصعيد العالمي، إلى المستثمرين البريديين لتلتمس منهم مساعدة المرسل إليهم على إدارة قواعد البيانات لديهم بطريقة أفضل.

بقلم
ميري لوو

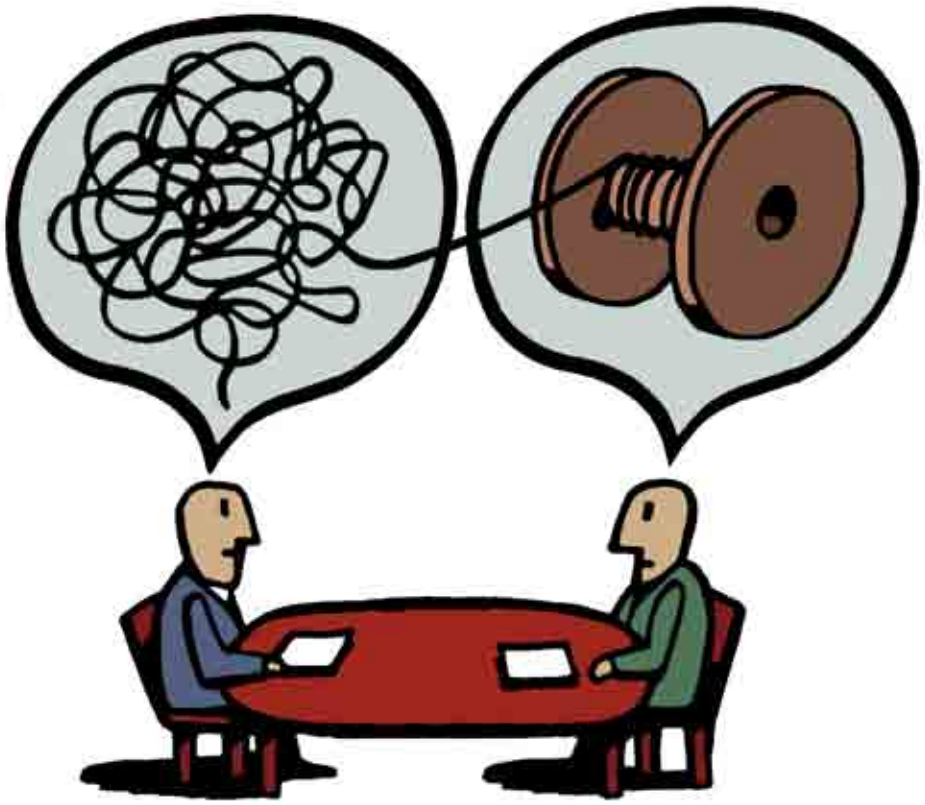
إن معظم عملائي لديهم خبرة في العنونة الدولية. ويهتمون بقواعد بياناتهم ويحاولون المحافظة عليها وتنظيفها وتصحيحها أولا بأول. ففي الواقع أن هذه القواعد هي مصدر رزقهم.

فالتجارة تريد وتحتاج لوجود عناوين صحيحة في قواعد بياناتها. وتقضي الشركات وقتا طويلا في تكوينها وتنظيمها وتدفع من أجلها الكثير من المال لأنها شريان الحياة بالنسبة لها. ويمكنكم مساعدتها. فسوف يؤدي ذلك إلى عملية فرز أسهل وإلى تراجع عدد البعائث التي لا يمكن توزيعها وإلى فعالية أكبر في توزيعها. وبالتالي تقل التكاليف التي نتحملها جميعا ويصير التوزيع أفضل مما يساعد على تشجيع زيادة حجم البريد.

المشكلة ليست دائما نوعية قاعدة البيانات أو صيانة البيانات. فأحيانا، تكمن المشكلة في أسلوب عنونة البلاد وفي التغييرات وفيما يلي بعض النصائح لجميع المستثمرين البريديين والمؤسسات الحكومية من أجل تصميم وتنفيذ مخططات العنونة.

البساطة ليس هناك ما يعادلها

استخدموا نفس الشكل الأساسي بالنسبة لكل أنواع العناوين سواء تعلق الأمر بمباني أو بعناوين شوارع أو بصناديق بريد أو بعناوين أكياس. إن تغيير مكان الرمز البريدي أو اسم المدينة أو الإقليم بالنسبة لبعض أنواع العناوين المذكورة



البساطة هي الملك

يتسبب في التعقيد واللبس. تجنبوا كل ذلك ما لم يكن هناك وسيلة أخرى لبلوغ هدفكم.

في بعض البلاد، يمكن أن يختلف موضع الرمز البريدي في العنوان بين عناوين الشوارع وعناوين صناديق البريد. إلا أن معظم قواعد البيانات تضع الرمز البريدي بالنسبة لأي بلد في مكان واحد بغض النظر عن نوع العنوان. ويجب على العديد من الشركات أن تختار بين إرسال بريد يحمل عنوانا غير صحيح أو القيام بتعديلات مكلفة في البرامج.

كما أن تغيير موضع عناصر العنوان بالنسبة للمناطق المختلفة في البلد أو بالنسبة للمناطق الريفية مقابل العناوين في المدينة مسألة معقدة أيضا. فالناس الذين لا يعيشون في بلدكم لا يعرفون ما إذا كانت المنطقة ريفية أم حضرية أم مدينة.

وفي أحد البلاد الواقعة في جنوب شرق آسيا، يوجد بالعناوين في الأنحاء المختلفة من البلد عناصر مختلفة على السطر فوق الرمز البريدي وعلى يمين الرمز البريدي. وتجعل هذه الأشكال من الصعب على أي أحد غير معتاد على هذا البلد أن يتأكد من أن العناوين صحيحة.

وإذا كنتم تستخدمون الأقاليم في عناوينكم، فالاختصار الموحد قياسيا والمعروف جيدا للإقليم يجعل من السهل لمن ليس معتادا عليها أن يستخدمها على نحو صحيح. فانشروا القائمة. وإذا استخدمتم اسم الإقليم مكتوبا كاملا، فأعدوا قائمة بالأسماء المتوفرة.

كلما كانت الرموز البريدية بسيطة سهلت كتابتها صحيحة.

إن قراءة أي شخص كان الرموز البريدية الرقمية تعتبر أسهل. ففي الهند، حيث يوجد أكثر من ١٢ لغة رسمية، تتمسك برمز بريدي مكونا من ٦ أرقام معبرة عن نفسها. ولسنوات عديدة، كانت الولايات المتحدة تستخدم رمزا مكونا من خمسة أرقام قبل أن تضيف خطا فاصلا وأربعة أرقام أخرى وما زالت الرسائل تصل في ميعادها حتى لو استخدم المرسل منه خمسة أرقام فقط. ولكن هذه البلاد شاسعة. فهل أنتم فعلا في حاجة لنظام أكثر تعقيدا؟

2

التغييرات مشكلة

نعم ، في بعض الأحيان تحتاج أشكال العنوان التغيير أو تحتاج الرموز البريدية التصويب. ولكن رجاءً لا تضيفوا بانتظام تغييرات صغيرة علي الشكل أو على عناصر الشكل. فتغيير مكان الرمز البريدي ونقله إلى موضع جديد أو إزالة التنقيط قبل أو بعد اسم الإقليم أو تغيير اختصار الإقليم كثيرا يجعل من الصعب معرفة ما هو الصحيح.

إن أشكال العنوان تم تغييرها بمعرفة أكثر من ٦٠ بلدا خلال السنوات السبعة الأخيرة حسبما أحصيت. فهناك على الأقل ستة من هذه البلاد أدخلت أكثر من تعديل واحد على شكل عناوينها : إن تغيير شكل أو موضع الرمز البريدي أكثر من مرة، بإضافة أو بإزالة اسم إقليم أو تغيير موضع الإقليم. وفي ٦٥ في المائة من الأسئلة التي أتلقاها بخصوص العنونة، أجد البلاد التي يحدث فيها تغيير في العنوان أكثر من مرة .

إن أي نوع من التغييرات يستهلك بالنسبة للبريد والشركات الكثير من الوقت والتكاليف وبصفة عامة تعتبر فعاليتكم في إبلاغ المرسلين قليلة. وإذا كانت هذه التغييرات ضرورية، فرجاء أبلغوا زبنكم بها بما في ذلك المقيمين خارج البلد، لكي يعرفوا ماهي التغييرات ولماذا هم أساسيون.

ويحتاج المرسل منهم وقتا أطول بالمقارنة بالمستثمرين البريديين لإقرار التغييرات نظرا لأنه لا يتم بصفة عامة إخبارهم مسبقا بوجود تغيير. التهديد بأنك لن توزع البريد الذي يحمل عناوين شكلها غير دقيق لا يجعل التغييرات تتم بسرعة أكبر. كل ما يؤدي إليه هو إقناع مجتمع المرسل منهم بأنك لست ميالا للزبون وأنك غير عاقل. ففي يومنا هذا حيث البريد الرقمي يتقدم بتزايد، هل أنتم حقا في حاجة لتحويل زبنكم إلى «زبن سابقين»؟

ويبدو أن الناس يقاومون التغيير في عناوينهم بكل البلاد بغض النظر عن كيفية تنميتها أو بغض النظر عن معدل الأمية. وعليه، عندما تقوم الشركات بالتصحيح لتطبيق الشكل الجديد، يوجه إليها الشكاوي إذا يغير البريد شكل العنوان، حتى وإن كان ما تقوم به الشركات هو تطبيق طلب البريد. ومازال الزبن «يصححون» العناوين في بريطانيا العظمى بإضافة اسم الإقليم حتى وإن كان البريد الملكي لا يريد ذلك وحتى وإن كان الهيكل الإداري الحكومي قد تمت إعادة تنظيمه.

ومع ذلك، هناك تغييرات يجب إدخالها وهذا هو ما يوصلني إلى النقطة النهائية.

تقديم المعلومات

تقديم الأمثلة عن العناوين الصحيحة علانيةً وقوائم بالاختصارات الدقيقة وأشكال للرمز البريدي والمعلومات الخاصة به. ويعرض كل ذلك مجانا على الجميع! فلا يهم إن كنت لا أعيش في بلدك. فإنني أرسل البريد إلى بلدك وأنا في حاجة لمعرفة هذه المعلومة لأضمن دقة العناوين. يجب تسهيل تدقيق الرمز البريدي للإقليم أو المكان. وليعرف الجميع أن كل الرموز في مكان ما تبدأ بنفس الحرف أو الرقم- وقل لنا ما هو الحرف أو الرقم. وافعل ذلك لكل البلد.

فقط ٤٠ في المائة من أعضاء بوستيوروب وهو أحد الاتحادات المحدودة للاتحاد البريدي العالمي، لديهم معلومات عن العنونة على مواقعهم الإلكترونية. ومن ضمن الأعضاء الذين يتوافر لديهم رموزا بريدية، ١٢ في المائة ليس لديهم معلومات عن الرمز البريدي أو عن طريقة الاطلاع على الرمز البريدي على مواقعهم الإلكترونية. لماذا لا يتم تقديم هذه المعلومات إلى الزبن؟

وتخلق العناوين الخاطئة بريدا لا يمكن توزيعه ويمكن ترجمته إلى تكاليف كبيرة بالنسبة للأنظمة البريدية ومستخدميها الذي يدفعون للحصول على خدماتها. ويكلف البريد الذي لا يتم توزيعه الخدمة البريدية للولايات المتحدة وزبنها حوالي ١,٦ مليار دولار أمريكي سنويا بوجود ٣ إلى ٤ في المائة من البريد الذي لايمكن توزيعه. وفي المملكة المتحدة، يكتب عنوان ٥,٨ مليون بعيثة سنويا خطأ. وتكلف رزمة التجارة الإلكترونية الموجهة خطأ التاجر أكثر من ٢٥ جنيها استرلينيا لرد المدفوع وإعادة التوزيع والاستبدال علاوة على إمكانية فقدان الزبون. وقد أشارت إحدي شركات التوزيع في أستراليا في تقريرها أن من ٥ إلى ١٠ في المائة من جميع الرزم موجهة خطأ وتستدعي أن تعاد أو أن تكون هناك محاولات لإعادة التوزيع.

عندما تدخل أي تغييرات لا يمكن تجنبها، انشر معلومات عنها ضع المعلومات على موقعك الإلكتروني وضعه بحيث يسهل العثور عليه. أرسل بيانا صحفيا إلى مجتمع الصحافة البريدية والنقابات. وإذا كنت لا تعرف من هم، اتصل بنا وسوف يتم تقديم قائمة. واشعر الاتحاد البريدي العالمي والمستثمرين البريديين واطلب منهم نشر هذه المعلومات مع دوائرهم وزبنهم.

عنوان رابطة بيانات العنونة العالمية

Global Address Data Association
http://www.globaladdress.org/

أنظمة العنونة البريدية في العالم أجمع

Phttp://www.upu.int/en/activities/addressing/postal-addressing-systems-in-member-countries.ht

جولة في الآفاق البريدية

أنباء موجزة

شيلي

بريد شيلي (كوريوس شيلي) حصل على الجائزة القومية للنوعية والإدارة الممتازة لنشاطه. ويتعلق الأمر بأعلى وسام في البلد تمنحه لجنة تحكيم مستقلة منبثقة عن القطاعين العام والخاص.

كرواتيا

هرفاتسكا بوشتا تعمل على تبسيط تعرفتها للطرود. وقد أصبح المستثمر يعرض تعرفة وحيدة بالنسبة لجميع الطرود التي يتم توزيعها والتي تحل محل فئات السعر الـ ٦٤ المختلفة في البلد. والتعرفة ترتكز على الوزن في الطريقة الاقتصادية أو العلاوة.

إسبانيا

كريوس تعتزم الاستثمار وإعادة هيكلة أنشطتها دعما لتوجهها التجاري والتباري مع منافسيها بسوق محررة على أتم وجه. ومن المقرر في خطة نشاطها لـ ٢٠١١- ٢٠١٤ مرونة أكبر في الجمع ومساع مبسطة وكذلك حلولا تقنية من أجل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

فنلندا

بدءا من فبراير/شباط، سوف يصبح توزيع الرسائل والمستندات والطرود والبريد الدعائي بمعرفة المستثمر **بوستي** متعادل في الكربون ودون زيادة في التكلفة بالنسبة للزبن. ويتم تعويض جزء من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بمشروعات تحل محل استخدام الوقود الأحفوري وتنتج طاقات متجددة بفضل طاقة الرياح أو الغاز الحيوي.

فرنسا

بعد استشارة ٧٠ ألف زبون ومؤسسة، وضع بريد **لابوست** ميثاقا بريديا جديدا هدفه تحديد معدل توزيع البعائث الأولوية بنسبة ٨٥٪ في اليوم التالي لإيداعها. وتدخل في هذا الميثاق معايير النوعية ودعم الزبون وخفض انبعاثات الكربون.

النرويج

بوستن نورج سوف تطلق قريبا ديجيبوست وهو خدمة للبريد الرقمي. وعلى سبيل الأمن، سوف يرتكز صندوق الرسائل الرقمي على العنوان البريدي وعلى الرقم القومي لتعريف المرسل إليه.

بولندا

بوكزتا بولسكا سوف تطلق مشروعا نموذجيا لإعادة هيكلة مكاتب البريد في المدن الكبرى. والهدف هو خفض طوابير الانتظار وتحسين النفاذ إلى الخدمات ومد ساعات العمل وتبسيط بعض الإجراءات. وسوف تطرح بعض الخدمات البريدية للبيع في المراكز التجارية أو في محطات الخدمة خارج ساعات العمل المعتادة بالنسبة لمكاتب البريد.

جمهورية التشيك

سيسكا بوشتا أعلنت أن أرباحها في ٢٠١٠ قد "تجاوزت التقديرات" وحققت أرقاما تقارب الـ ٢٥٠ مليون كورونة (ما يقرب من ١٤ مليون دولار)، أي الضعف بالمقارنة بعام ٢٠٠٩.

نصوص أعدها جيروم دويتشمان

البريد الروسي طموح

إن البريد الروسي متواجد على كافة الجبهات. بدءا من الاتفاق الموقع مع البريد الإيطالي إلى افتتاح مكتب تبادل جديد لبعائث البريد العاجل الدولي مرورا بإطلاق يانصيب غير معتاد. ووفقا لبنود الاتفاق مع البريد الإيطالي، سوف يستفيد البريد الروسي من خبرة المستثمر الإيطالي في تحديث شبكته المكونة من ٤٠ ألف مكتب بريد والوصول إلى الحد الأمثل في الشبكة اللوجيستية وإطلاق خدمات مالية إلكترونية وخدمات للهاتف المحمول (الموبايل).

ويمكن لمكتب التبادل الدولي الجديد المكرس للبعائث بالتوزيع السريع والذي يقع بالميناء الجوي شيريميتييفو في موسكو أن يعالج أحجام بريد كبيرة تصل إلى ١٠٠ ألف بعيثة من بعائث البريد العاجل الدولي شهريا ويمكنه أن يخفض من مهلات التوزيع يوما واحدا. وسوف يتم بناء وحدة أخرى في بريموريه من أجل معالجة البعائث الواردة من الصين ومن هونغ كونغ واليابان وكوريا الجنوبية والساحل الغربي للولايات المتحدة. واليوم تأتي ٤٠٪ من الواردات الروسية من هذه البلاد.

وبوصفه أكبر نقطة بيع لتذاكر اليانصيب في البلد، فقد أطلق البريد الروسي، في فبراير/شباط الماضي، يانصيب جديد جوائزه الأولى شقق. وفي السنوات الأخيرة، زادت مبيعات تذاكر اليانصيب بنسبة ١٠٪ في المتوسط. وتستخدم بصفة عامة إيرادات البيع لتمويل مشروعات اجتماعية يقيمها المستثمر مع شركاء آخرين. إن تذاكر هذا اليانصيب الجديد، الذي سوف يستمر لمدة خمس سنوات، صالحة لجميع عمليات السحب خلال أربعة شهور مما يزيد من فرصة اللاعبين. ووفقا لتقديرات، هناك احتمال بأن يربح ١٠٠٠ مشارك في هذا اليانصيب شقة قيمتها ٢,٥ مليون روبل (٨٣٤ ٨٥ دولار). وسوف تمول إيرادات هذه المبادرة المشتركة مع غوسلوتو، اليانصيب القومي الروسي، ١٥ ألف مسكن بتكلفة معقولة. **ج.د.**

بريد تي إن تي TNT Post يمر بمنعطف استراتيجي

بقلم آن سيزار

في شهر ديسمبر/كانون أول الماضي، قام بريد *تي إن تي* TNT بتنفيذ قرار هام للغاية وهو الفصل بين فرعي البريد وبالتوزيع السريع لديه وجعلهما شركتين مستقلتين من الناحية القانونية. وقد أنهى أخيرا هذا الفصل إجراء بدأه المستثمر الهولندي قبل سنة.

ولتبرير هذا الإجراء، أشارت الشركة إلى قلة النقاط المشتركة بين هذين القطبين. وعليه، يتزايد الاختلاف في أولوياتهما ويعتبر التوافق الحركي بينهما محدودا. وقد أشار السيد ديرك بالدير، نائب رئيس لدى كابجيميني في ألمانيا والأخصائي في القطاع البريدي قائلا: "إن الفصل يخلق شفافية أكبر في إدارة الكيانين ونتائجهما".

انخفاض في أوروبا

تحت تأثير التحرير ومنافسة الإنترنت، انخفضت الأحجام لدى تي إن تي بوست خصوصا في أوروبا وهولندا، أسواقها الرئيسية. ويخلق المستثمر مع ذلك الكثير من السيولة التي تتطلب القليل من رأس المال. وبالعكس، يستهدف فرعه الذي يعمل بالتوزيع السريع الإرسال ما بين القارات ويحتاج لموارد أكثر من أجل ازدهاره.

"إن السوق البريدية الهولندية التي تم تحريرها عام ٢٠٠٩ تسجل التراجع الأكثر أهمية في أوروبا"، حسبما لاحظ السيد ديرك بالدير، حتى منافسها دويتشه بوست انسحب من البلد في الآونة الأخيرة"، كما أشار المشاور. وفي العام الماضي، انخفضت أحجام البريد المعنون الخاص بـ *تي إن تي* بنسبة ٩,٦٪ ومن المنتظر هذا العام أن ينخفض مرة أخرى بنسبة ٨ إلى ١٠٪.

وقد أجبر هذا الوضع المستثمر على أن يعلن إلغاء ١١ ألف وظيفة في فرعه البريد بهولندا منها ٢٨٠٠ إقالة وفقا لاتفاق أبرم مع النقابات. وخارج الحدود الهولندية، قررت المجموعة أيضا أن تركز على البعائث المعنونة في الأسواق المتواجدة فيها بقوة مثل ألمانيا وبريطانيا العظمى وإيطاليا. أما بالنسبة لأنشطتها الأخرى وأسواقها غير الأولوية، فقد اختارت إعادة البيع أو الشراكات. وقد أعلن في يناير/كانون ثان، التخلي عن فرع "البريد" في بلجيكا وكذلك فرع "البريد غير المعنون" في إيطاليا.

نحو إعادة الشراء؟

حتي لو كان الفصل بين الفرعين البريد والتوزيع السريع يلبي منطق استراتيجي بديهي، إلا أن المستثمرين يمكنهم أن يفتحوا الطريق للشراء. ففي الواقع أن رئيس المجموعة، السيد بيتر باقر، الذي سوف يترك *تي إن تي* ما أن تتم عملية الفصل كان يفضل في البداية تقسيما داخليا بحتا للكيانين على الاستقلال التام.

ومن جانبه، يرى السيد ديرك بالدير احتمالين بالنسبة لفرع التوزيع السريع. الحل الأول هو إعادة الشراء من جانب مستثمر خاص يقوم بعد ذلك ببيع الشركة بعد أن يكون قد دعمها ببعض المقتنيات الإضافية. وهناك حل آخر وهو احتمال اهتمام مؤسسة نشطة في قطاع لوجيستي آخر هي أيضا بقطاع التوزيع السريع لـ *تي إن تي* .

ويرى المشاور بالعكس أنه ليس من المرجح أن يصير طرف هام مثل يو بي اس أو فيديكس مرشحا لمثل هذا الشراء . إن هذا النوع من المؤسسات متين لدرجة أنه يمكنه تأمين نموه بنفسه دون الحاجة لأن يقوم بعمليات الشراء، حسبما قال.

ومن ناحيتها، تؤكد *تي إن تي* أن الفصل بين النشاطين سوف يولد شركتين مستقلتين وقادرتين على الاكتفاء الذاتي. "وبالنسبة للبريد بالتوزيع السريع فإن الأولوية موجهة نحو التوسع في الشبكة الأوروبية الراسخة ولكن أيضا لتنمية العمليات فيما بين القارات انطلاقا من أوروبا وعودة إليها. كما أننا نريد دعم مواقعنا القوية في الصين وأمريكا الجنوبية والهند"، على حد ما أكد مارك بوتما، المتحدث باسم *تي إن تي*.

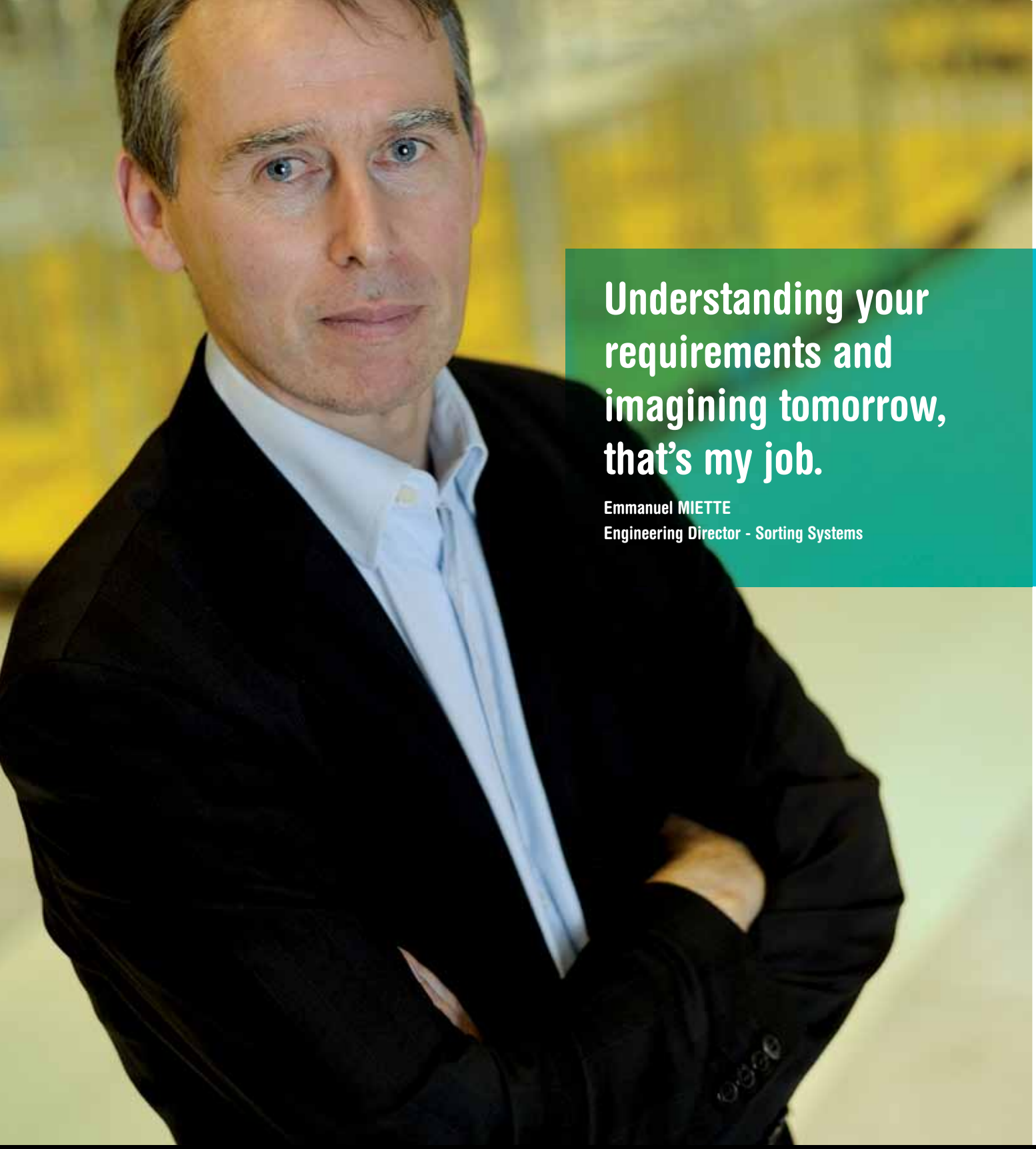
وفي فرع البريد، يرى ديرك بالدير أن المجموعة مازالت تتمتع بإمكانية نمو جيدة بشرط إعادة تحديد نموذجها للأعمال. أما الرسائل الإلكترونية، فتشكل المحور الأول للتنمية حسبما يرى المشاور. وفي خط متواز، يجب على *تي إن تي* أن تتوسع في تغطيتها لتشمل كل سلسلة خدمات الاتصال. فيمكن أن تعهد إليها مؤسسة كبيرة، بنك على سبيل المثال، بكل استراتيجية الاتصال الخاصة بها بما في ذلك التسويق المباشر.

وبالنسبة لها، فإن *تي إن تي* مقتنعة أن الزبن هم الذين سوف يحققون الربح من هذا الفصل. "إنَّ *تي إن تي* تريد أن تؤدي الخدمات علي سلسلة القيم كلها. وسوف يتوافر لدى الزبن تشكيلة أوسع من المنتجات"، على حد ما يرى السيد مارك بوتما.

آن سيزار صحفية ومقرها برن (سويسرا)

انشروا إعلاناتكم في مجلة *الاتحاد البريدي*!

هل تريدون النفاذ إلى الرؤساء والمديرين وإلى متخذي القرار رفيعي المستوى في القطاع البريدي الدولي من أجل الترويج لمنتجكم أو لخدمتكم؟ انشروا إذن إعلاناً في مجلة *الاتحاد البريدي* وهي مجلة تُنشر بسبع لغات ويقرأها ٢٥ ألف قارئ في ١٩٢ بلدا. وللحصول على معلومات أوفى، اتصلوا بالسيدة فريال ميرزا، رئيسة التحرير، هاتف : ٩٥ ٣٥ ٣٥٠ ٣١ ٤١ + ،
faryal.mirza@upu.int



CONSULT | DESIGN | IMPLEMENT | SUPPORT | ADD VALUE

For more than 60 years we have been a partner to the world's postal operators. With the strength of our experience we are able to provide a comprehensive consulting service: audit, analysis, assistance in decision-making, benchmarking and working with you to drive continuous improvement.
We are here for you and for each stage in the life of your process, SOLYSTIC offers solutions tailored to your requirements.

See the future differently with SOLYSTIC.

www.solystic.com

SOLYSTIC
a NORTHROP GRUMMAN company
Future postal solutions

تقنية مبتكرة لمعرفة النوعية

إن قياس أداء البريد بالاستعانة بتقنية التعرف بواسطة الترددات الراديوية RFID كان مجرد حلم يراود العديد من البلاد الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي. وبفضل نظام المراقبة العالمية GMS، يمكن الآن للمستثمرين البريديين الاستفادة من أحدث حل تستخدم فيه تقنية التعرف على الترددات الراديوية من النوع السلبي (الخامل) وذلك بسعر معقول للغاية.

GMS
Global Monitoring System

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

UPU UNIVERSAL POSTAL UNION