

حث القطاع البريدي على التقدم منذ ١٨٧٥

يونيو / حزيران ٢٠١٤ / العدد ٢

# UNION POSTALE

الاتحاد البريدي العالمي ، مؤسسة من المؤسسات  
المتخصصة للأمم المتحدة



التنظيم البريدي  
في أفريقيا

التعلم من المنافسة

ISSN 0041-7009



## راكويل تسلب ألباب العملاء



# post

Be part of it. Today.

The postal community's dedicated top-level domain name opens up a unique, secure internet space for innovative postal applications to enable cross-border business.



**UPU** | UNIVERSAL  
POSTAL  
UNION

More information:  
[www.info.post](http://www.info.post)  
[dotpost@upu.int](mailto:dotpost@upu.int)



الغلاف: دافيد بوناتري

## الاستراتيجية البريدية للدوحة

أربعة أهداف على المستثمرين البريديين بلوغها في ٢٠١٦

### ١ تحسين الشبكات



### ٢ تقديم المعرفة والخبرة



### ٣ تشجيع التجديد



### ٤ التركيز على الاستدامة



للحصول على بيانات أوفى:

[news.upu.int/insight/world-postal-strategy/doha-postal-strategy](https://news.upu.int/insight/world-postal-strategy/doha-postal-strategy)

## مارس/ آذار ٢٠١٤

المدير، برنامج الاتصال: ريال ليليان (ر.ل)

رئيسة التحرير: فريال ميرزا (ف.م)

المساهمون: دافيد كوش(د.ك)، كاثارين ماكلين (ك.م)، مارك س. شومان (م.ش).

الترجمة إلى العربية: ماجدة بكير

التصميم والتنسيق: Die Gestalter, (Switzerland)

الطباعة: Gassmann AG, (Switzerland)

الاشتراكات: [publications@upu.int](mailto:publications@upu.int)

الدعاية: [faryal.mirza@upu.int](mailto:faryal.mirza@upu.int)

الاتصال:

Union Postale  
International Bureau  
Universal Postal Union  
P.O. Box 312  
3000 Berne 15  
SWITZERLAND

هاتف: PHONE +41 31 350 35 95

فاكس: FAX +41 31 350 37 11

البريد الإلكتروني:

E-mail: [faryal.mirza@upi.int](mailto:faryal.mirza@upi.int)

الموقع على الإنترنت:

<http://news.upu.int/magazin>

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 والتطورات في القطاع البريدي.

تنشر المجلة بانتظام مقالات معمقة عن موضوعات نوعية يجابهها القطاع، وكذلك لقاءات مع الرؤساء في القطاع. ويتم توزيع مجلة الاتحاد البريدي على الآلاف من متخذي القرار في الحكومات ولدى المستثمرين البريديين وكذلك الأطراف البريدية المعنية الأخرى في ١٩٢ بلدا عضوا بالاتحاد البريدي العالمي. يعتبر الجميع المجلة مصدرا قيما للمعلومات عن الاتحاد البريدي العالمي والقطاع البريدي بصفة عامة.

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

لا يتحمل الاتحاد البريدي العالمي مسؤولية أي منتجات أو خدمات يروج لها أي طرف ثالث من المعلنين ولا يضمن صدق أي شيء تدعيه هذه الإعلانات.

ولا تعكس الآراء المعرب عنها في المقالات لزاما آراء الاتحاد البريدي العالمي. ومن المصرح به إعادة نشر بعض المقاطع بعد الحصول على التصريح ويتم لهذا الغرض الاتصال مسبقا برئيسة التحرير للحصول على معلومات أوفى.

تتم طباعة المجلة باللغتين الإنجليزية والفرنسية على ورق من مصادر مختلطة FSC تستخدم وسيلة وحبر موثقين للبيئة.

### قصة الغلاف

#### راكوبل تسلب ألباب العملاء

خدمات توزيع البعثات المسجلة في آسيا والمحيط الهادي تستفيد من مبادرة جديدة

### اللقاء

#### المشاركة تجعل العالم أفضل

السيد حمدون توريه، رئيس الاتحاد الدولي للاتصالات يوضح التعاون بين الاتحاد الدولي للاتصالات والاتحاد البريدي العالمي لتسهيل النفاذ إلى مجتمع المعلومات

### التجديد

#### حقيقة الغد أم مجرد زينة في السماء

الطائرات بدون طيار (الدرونز) قد تُغيّر أم لا الوضع في التوزيع

### التجارة الإلكترونية

#### رسالة قوية من التجار على الخط

نداء للمستثمرين البريديين للقيام بتوزيع أسرع وأفضل

### الآفاق

#### المنافسة لا تنام أبدا

نصائح من أجل تعلم كيف يعمل القطاع الخاص في مجال إدارة زبون التجارة الإلكترونية

### خمس دقائق

#### كيفية تحرير رواج البعثات

كونيو ميكوريا، رئيس المنظمة العالمية للجمارك بشيد بالتعاون البريدي

### الأبحاث

#### إلقاء نظرة متمعنة على التنظيم الأفريقي

يقدم الاتحاد البريدي العالمي أول لمحة عالمية عن التنظيم البريدي

### التنمية الإقليمية

#### غرب أفريقيا يحصل على الدعم

وضع الأساسيات لجعل المستثمرين البريديين في مركز الاهتمام

### الأبواب

#### بايجاز

#### كلمة رئيسة التحرير

#### جولة في الآفاق البريدية

#### موجز الأنباء

٣٤٦,٥ مليار

من الرسائل تم إرسالها في العالم أجمع عام ٢٠١٢

البنية القاعدية

## جامعة أبيدجان تأوي مكتب بريد المستقبل



طلاب جامعة فيليكس هوفويت- بوانيني سوف يستفيدون (صورة- سيرين)

وتحديث يتيح خدمات بريرية تتميز  
بالنوعية تقدم لجميع المواطنين بلا  
استثناء».

### على الخط

في الواقع أن الخدمات الإلكترونية سوف  
تتوافر بكثافة في مكتب البريد الجديد.  
وهناك خطط لتقديم مقهى إلكتروني  
وتحويلات نقدية إلكترونية وإمكانيات  
القيام بالشراء على الخط. ف.م.

بالقارة الأفريقية».

### المشاركة في التمويل

يوجد في جامعة فيليكس هوفويت- بوانيني  
بالفعل مكتب بريدي سوف يخضع لإعادة  
هيكلية كاملة. وسوف يساهم الاتحاد  
البريدي العالمي في تمويل هذه المبادرة.  
و«يسرني أن يكون هذا التجديد هو  
أول مشروع في نطاق التعاون المتجدد  
بين الاتحاد البريدي العالمي وكوت  
ديفوار»، حسبما قال السيد بشار ع.  
حسين الذي واصل موضحاً: «سوف  
نجهز هذه الخدمة لضمان استفادة الطلبة  
من الخدمات البريرية التي تتميز بالتنوع  
وذلك سواء بالنسبة للخدمة التقليدية أو  
الخدمة الإلكترونية».

ووفقاً للإعلان: «تقدم دولة الكوت  
ديفوار دعماً قوياً للمستثمر البريدي  
المعين لديها بالاستعانة ببرنامج استثمار

أعلن الاتحاد البريدي العالمي والكوت  
ديفوار عن خطط لإنشاء مكتب بريد  
مستقبلي من أجل توفير الخدمات البريرية  
الأكثر تطوراً لـ ٦٠ ألف طالب في  
جامعة أبيدجان.

وقد وقع السيد برونو نابانييه  
كونيه، وزير البريد وتقنيات الاتصال  
والمعلومات والسيد بشار ع. حسين ،  
المدير العام للاتحاد البريدي العالمي،  
على إعلان بهذا الخصوص في أبريل  
/نيسان. وقال السيد بشار ع. حسين  
بهذا الصدد: «إن الاتحاد البريدي  
العالمي والكوت ديفوار قد أعربا اليوم  
عن رغبتهما الأكيدة في العمل معاً في  
مشروعات تهدف إلى تنمية الخدمات  
البريرية بالاستعانة بحلول ابتكارية من  
أجل تلبية احتياجات الزبائن وذلك كجزء  
من تعهدنا ببناء شبكة بريرية حديثة

## كلمة رئيسة التحرير العودة إلى الأساسيات

إن البريد يتابع التحول الذي يحتاجه الزبون. وعليه، يتم التركيز في هذا العدد على نوعية الخدمة والتجديد. والحديث يدور كثيرا حول التجارة الإلكترونية والدعم الذي توفره للقطاع البريدي. وبلا شك يعتبر ذلك فرصة تجارية حقيقية في بدايتها مع إمكانية تحسين الدخل الصافي لجميع المستثمرين البريديين. ولكن لذلك ثمن، فلكي تظل الشبكة أفضل مورد لرزم وطرود التجارة الإلكترونية، يجب أن تناسب الغرض منها.

وهنا تصبح العودة إلى الأساسيات ضرورية فهي سوف تتيح في النهاية للزبائن اختيار المستثمر المعين بدلا من المنافسة الخاصة. وما هي الأساسيات التي قد تكون أهم من التركيز على نوعية الخدمة؟ وهذه هي بدقة كيفية مجابهة منطقة آسيا والمحيط الهادي للملايين من البعائث المسجلة الناجمة عن الازدهار الشديد في التجارة الإلكترونية التي تمر من الجزء الذي يخصها من الشبكة. وتبين قصة الغلاف كيف يعمل ثلاثون مستثمرا معينا هناك معاً لإرضاء الزبون من طرف لطرف. وكل ذلك يرجع لراكويل RAQUEL، وهو نظام للاتصال المتبادل بين المستثمرين في آسيا والمحيط الهادي قام الأعضاء في المنطقة بتنميته من أجل المنطقة.

إن التركيز على احتياجات الزبون يرد في مقال عن ما تنتظره الأسواق الإلكترونية من شركائها في التوزيع. وفيما يتعلق بإيصال البعائث إلى جهة مقصدها بوسائل جديدة ومبتكرة، هناك مقال آخر يقدم زاوية جديدة لموضوع التوزيع بواسطة الطائرات بدون طيار (الدرونز) يتناول الأنظمة والبعد الإنساني وهندسة الطيران. ولمن يهتم من قرائنا بالتعلم من المنافسة، يقدم عمود «الأفاق» بعض اللوحات المبهرة من القطاع الخاص. فريال ميرزا، رئيسة التحرير

### الخدمات البريدية المالية

## المستثمرون البريديون على استعداد لإستثمار الطلب

عن النهج الذي يتبعه فيما يتعلق بالخدمات المالية. وهو يقوم بمعالجة خدمات الدفع لحساب الحكومة هذا من ناحية ومن ناحية أخرى يعمل كوكيل لخمسة بنوك تجارية. وقد قال السيد اينوك كينارا، رئيس مجلس إدارة هذه المؤسسة: «كان هناك طلب من جانب الزبائن بهذا الصدد بسبب صعوبة إرسال واستلام النقود».

وقد قال السيد ألفريد مابيك موياما من بريد غابون مشدداً أن المستثمرين البريديين العامين يمكنهم مجابهة التحدي الذي يطلفه الزبون. «فمصلحة البريد يمكنها أن تقدم الخدمات المالية ويمكنها أن تنمي الشراكات سواء الدولية أو القومية ويمكنها أن تستمع للمنظمين وتدعم في نفس الوقت الحكومات في تقديم خدماتها إلى السكان»، على حد ما قال.

وتلخيصاً للمناقشات التي دارت خلال المنتدى، قال نائب مدير عام الاتحاد البريدي العالمي، السيد باسكال كليفا: «على صعيد الاتحاد البريدي العالمي، ندعو بلداننا الأعضاء إلى تجديد الإطار القانوني والانفتاح أمام الشراكات التي تسمح للقطاع البريدي العالمي أن يصير طرفاً رئيسياً في خدمات مالية جديدة».

ف.م.

إلى البلاد... ومنها حصة ريفية تبلغ تريليون دولار واحد»، على حد ما قال. وقد أشار السيد دي فاسكونسيليس: «ربما تكون حصة المستثمرين البريديين في السوق ضئيلة بما أن هناك أطرافاً كثيرة ولكن الفرص التي يمكن اقتناصها كثيرة».

### وجهة نظر القطاع الخاص

وقد جاءت اللوحة عن إيراد القطاع الخاص من تحويلات المهاجرين من الرابطة الدولية لشبكات تحويل الأموال وهي رابطة تجارية. فقد أوضح رئيسها، السيد موهيت دافار، أن هناك سوقاً ضخماً للتحويلات المالية والمهاجرون هم محركها الرئيسي. وحدد أن «٢٢٠ مليون مهاجر يعيش ويعمل فيما وراء البحار». ومع ذلك «تمثل التحويلات غير الرسمية ما يقرب من ٤٠ في المائة من الأحجام». وقد طالب السيد دافار بوجود أنظمة أكثر تناسقاً لسوق تحويل الأموال وإلا: «سوف ينتهي بنا الأمر إلى دفع الرواج نحو السوق غير الرسمية ولا يوجد (أي طرف في السوق) يريد ذلك».

### المستثمرون البريديون يتحدثون

قام المستثمر البريدي الكيني بالتحدث

لإنتهاز فرصة الإمكانية الكامنة لنمو سوق الخدمات المالية البريدية ، يجب أن يتسم المستثمرون البريديون بالانفتاح وبالاهتمام بالمستقبل وبالتجديد. وقد قال السيد بشار ع. حسين مدير عام الاتحاد البريدي العالمي في منتدى للاتحاد البريدي العالمي تم تنظيمه في الأونة الأخيرة خلال شهر أبريل / نيسان: «إن الخدمات المالية البريدية موجودة منذ أكثر من قرن ومع ذلك فهي ما زالت تولد إيرادات كبيرة للمستثمرين البريديين».

ودعا المستثمرين البريديين العامين لزيادة أرباحهم الصافية باستثمار قطاع نشاط يأتي أيضا بالعديد من الفوائد الاجتماعية. «إن الخدمات المالية البريدية يمكن أن تسهل النمو الاقتصادي القومي والاندماج المالي (الاشتغال المالي) وكذلك الإقلال من الفقر وتوفير وسيلة تساعد العديد من المهاجرين»، على حد ما قال.

وأشار السيد بيدرو دي فاسكونسيلوس من الصندوق الدولي للتنمية الزراعية مذكراً الحاضرين أن السوق العالمية للتحويل كانت تبلغ حوالي ٤٣٠ مليار دولار أمريكي في ٢٠١٣. «خلال السنوات الخمسة القادمة، سوف يتم إرسال تحويلات بـ ٢,٥ تريليون دولار أمريكي

المؤتمر الاستراتيجي ٢٠١٤



UPU STRATEGY  
CONFERENCE  
ABIDJAN  
2014

الحالية. ومن المنتظر حضور أكثر من ٦٠٠ من متخذي القرارات من الخبراء البريديين إلى الوزراء من ١٩٢ بلدا عضوا في الاتحاد البريدي العالمي وقد أقرت البلاد الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي الاستراتيجية البريدية للدوحة الأخيرة خلال آخر مؤتمر في قطر عام ٢٠١٢ والتي تستخدم كخارطة طريق للقطاع البريدي من ٢٠١٣ إلى ٢٠١٦. وسوف ينعقد المؤتمر البريدي العالمي السادس والعشرون عام ٢٠١٦ في إستانبول بتركيا. ف.م.

## الاتحاد البريدي العالمي- الكوت ديفوار يحضران المؤتمر

ع. حسين الذي أضاف مشيرا إنهم «سوف يتفحصون بعناية مدى التقدم المحرز في الأونة الأخيرة من أجل تحديث الإقليم البريدي الموحد».

### استعراض النتائج

يتم عقد مؤتمر استراتيجية الاتحاد البريدي العالمي في منتصف الطريق بين المؤتمرات التي تعتبر أعلى منتدى في الاتحاد، من أجل استعراض حسن سير عمل الاستراتيجية البريدية العالمية

بدأ التحضير للمؤتمر الخاص بالاستراتيجية ٢٠١٤ وتم وضع برنامج يركز على التجديد. وسوف يعقد في العاصمة الاقتصادية لهذا البلد، أبيدجان، من ١٤ إلى ١٥ أكتوبر/تشرين أول.

وسوف تركز المناقشات على التجديد والاشتمال والاندماج في القطاع البريدي. «إن مؤتمر الاستراتيجية يعتبر حجر زاوية مهما في حلقة عمل الاتحاد البريدي العالمي، فهو يضمن متخذي القرار من كافة أنحاء العالم»، على حد ما قال السيد بشار

للحصول على معلومات أوفى:

<http://www.upu.int/en/the-upu/strategy-conference/about-strategy-conference.html>



### الاندماج الاجتماعي

## المستثمرون البريديون يدمجون المناطق الريفية

وألح السيد المدير العام في كلمته على ضرورة تحديث البريد في المناطق الريفية وضرورة أن يشغل مكانه كمركز محوري رئيسي للتنمية والاندماج. وأضاف قائلا: «إن إدخال الكهرباء والاتصال بالإنترنت في المكاتب البريدية صار أمرا لازما». وخلص السيد بشار ع. حسين قائلا: إن الاتحاد البريدي العالمي يقوم بفحص كيفية التقدم في هذين الهدفين المتلازمين اللذين يلزم لنجاحهما مساندة البلاد الأعضاء ونظام الأمم المتحدة وشركاء التمويل الآخرين. ف.م.

السيد بان كي - مون، مجلس الرؤساء التنفيذيين لمنظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق وهو أعلى منتدى للتنسيق بنظام الأمم المتحدة حيث يضم كل رؤساء مؤسسات الأمم المتحدة.

ومن جانبه، شدد السيد بشار ع. حسين على أهمية التعاون فيما بين المؤسسات لتقديم الخدمات اللازمة للمواطنين وأشد بالتعاون الوثيق الذي يتمتع به الاتحاد البريدي العالمي مع مؤسسات الأمم المتحدة ومع المؤسسات الدولية الأخرى مثل الصندوق الدولي للتنمية الزراعية، والاتحاد الدولي للاتصالات والمنظمة الدولية للهجرة.

دافع المدير العام للاتحاد البريدي العالمي، السيد بشار ع. حسين بشدة عن دور القطاع البريدي العام في مساعدة السكان الريفيين على الاستفادة من كل أنواع الخدمات من خلال الشبكة البريدية إبان اجتماع ٨ مايو / أيار الماضي لمجلس الرؤساء التنفيذيين لمنظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق. «لتحقيق هذا المستوى من الاندماج الاقتصادي والمالي والرقمي، من المهم للغاية دعم البنية القاعدية والشبكة البريدية محليا وقوميا ودوليا»، على حد ما قال السيد بشار ع. حسين للمندوبين. ويرأس الأمين العام للأمم المتحدة،

سوف  
نعمل على  
إعلامكم باستمرار  
اشتركوا هنا في النشرة الإلكترونية  
الجديدة للاتحاد البريدي العالمي  
www.upu.int

## الاتحاد الدولي للاتصالات والاتحاد البريدي العالمي يجددان الشراكة في تقنية الإعلام والاتصال



أداة مساعدة رقمية شخصية مثل تلك التي يتم استخدامها في تركيا ويمكن أن تحسن نوعية الخدمة: (صورة Emre Oktay/EPA/Keyston)

للمجتمع وكذلك تيسير خدمات الدفع الحكومية، مثل التأمينات الاجتماعية، والوصول إلى المواطنين بسهولة عبر الأجهزة المحمولة (الموبايل). «إن هذه فرصة رائعة لمؤسستين موقرتين للدخول معًا وبقوة في القرن الواحد والعشرين – وجعل العالم مكانا أفضل بالنسبة لجميع المواطنين»، على حد ما قال السيد حمدون توريه.

### شركاء في القيادة

ما زالت المناقشات دائرة حول التفاصيل الخاصة بمشروع نموذجي محتمل في هذا المجال بالاستعانة بشركاء التقنية من القطاعات الخاصة وغير الساعية للربح. ويحل الاتفاق الجديد محل اتفاق أقدم تم توقيعه في ٢٠٠٧، يتعاون بموجبه الاتحاد البريدي العالمي والاتحاد الدولي للاتصالات بنجاح في إدخال تقنيات المعلومات والاتصال في الشبكات البريدية ببلاد مثل الهند وبنجولان وأفغانستان وبعض المناطق الريفية بالقارة الأفريقية. ف.م.

المتوفرة لتجميع الموارد واستخدامها معًا. «إن هذا الاتفاق يأتي في اللحظة المناسبة بما أن الاتحاد البريدي العالمي يعمل جاهدا من أجل زيادة الاتصال وادخال الكهرباء إلى مكاتب البريد في المناطق الريفية في أفريقيا في سبيل زيادة نفاذ السكان إلى الخدمات البريدية».

### شبكة تقنية المعلومات والاتصال

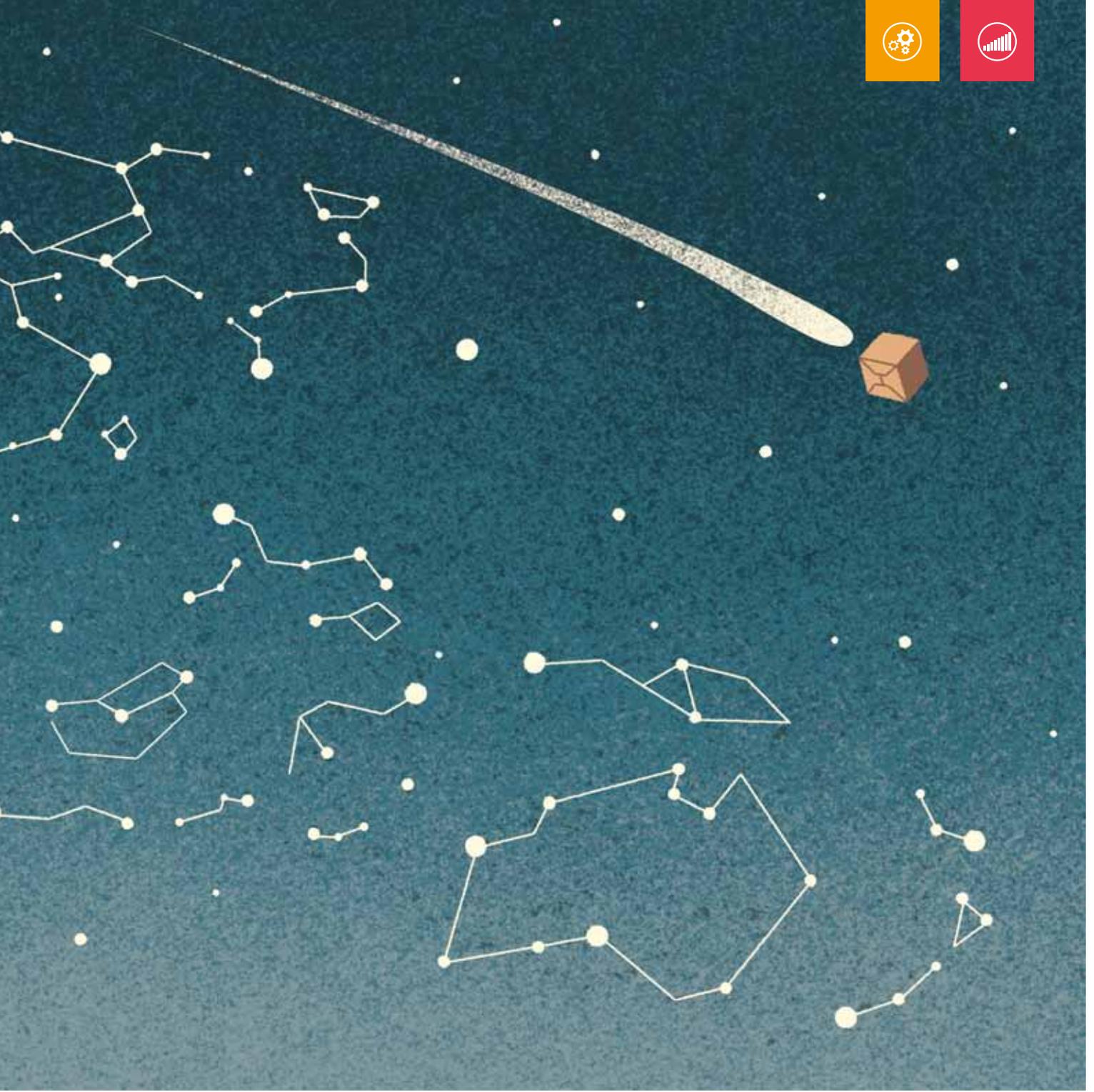
مع غياب الاتصال بالإنترنت والنفذ لمصدر ثابت للكهرباء غالبا ما يعوق تقديم الخدمات البريدية الفعالة. وعليه، تعمل مبادرة الاتحاد البريدي العالمي والاتحاد الدولي للاتصالات على استكشاف نماذج اقتصادية جديدة من أجل تقديم أفضل للخدمات في المجتمعات الريفية والنائية بالاستعانة بتقنية المعلومات والاتصال.

ويتم حاليا وضع حل لربط مكاتب البريد بالإنترنت باستخدام تقنية الأقمار الصناعية. ومن المفروض أن يسهل ذلك بدوره للمستثمرين البريديين الاضطلاع بدور أكبر في تقديم خدمات التحويلات

إن استغلال التقنيات الجديدة للتوسع في مجال الخدمات البريدية ووضع المعايير الدولية الخاصة بالمدفوعات بواسطة الهاتف المحمول (الموبايل) سوف يكون في محور النشاط المقبل بين الاتحاد البريدي العالمي والاتحاد الدولي للاتصالات.

وقد وقع المدير العام، السيد بشار ع. حسين والأمين العام للاتحاد الدولي للاتصالات، السيد حمدون توريه، على مذكرة تفاهم جديدة بهذا الصدد في مقر الاتحاد البريدي العالمي ببرن، سويسرا، في ٢٦ مارس/ آذار. وقال السيد بشار ع. حسين بهذا الصدد: «يعمل الاتحاد البريدي العالمي والاتحاد الدولي للاتصالات معًا لدعم قدرة قطاعات كل منا على تقديم خدمات بريدية تتميز بالتنوع من خلال إمداد المكاتب البريدية في البلاد النامية والبلاد الأقل تقدما بإمكانية الاتصال».

وقد وصف السيد بشار ع. حسين المؤسستين المتخصصتين من مؤسسات الأمم المتحدة بالتوأم ورحب بالفرصة



# راكويل RAQUEL

## تسلب ألباب الزبائن

تم تطوير وإصلاح خدمات التوزيع للبعائث المسجلة في منطقة آسيا والمحيط الهادي بفضل مبادرة الاتحاد البريدي العالمي «راكويل» RAQUEL، بما أن المستثمرين البريديين يجاهدون من أجل تحسين رضا الزبون وتشجيع التجارة الإلكترونية.

النص:  
دافيد كوش



صورة : دافيد بوناتزي

البريديون إن خدمة البعائث المسجلة حاليا تظهر دلالات تشير إلى وجود تحسن فكل البعائث المسجلة الصادرة يتم مسحها ضوئيا (سكانر) لإتاحة تبادل البيانات المهمة.

#### تبادل فعال للبيانات

استهدف المستثمرون البريديون الذين أطلقوا هذا المشروع منذ ثلاث سنوات سد ثغرة مهمة في خدمة البعائث المسجلة وهي انعدام بيانات تتبع دولية. «فقد كانت النوعية في خدمة الرزم الصغيرة ناقصة»، على حد ما قالت السيدة تشوم تشوي هان، رئيسة الاستثمار للحلول الخاصة بالتجارة الدولية في بريد ماليزيا. «إن التواجد المرئي بالنسبة للبعائث المسجلة أمر مهم بالنسبة لزبائن التجارة الإلكترونية الذين يتم توزيع سلعهم بواسطة خدمة البعائث المسجلة للرزم الصغيرة.»

يتم دوليا تداول أحجام كبيرة للغاية من البعائث بما فيها بعائث التجارة الإلكترونية المتزايدة وذلك كبريد مسجل فهو وسيلة لها تقديرها لأنها تتميز بالأمان والمصداقية. ولكن حتى الآن، ما زالت خدمات التسجيل في آسيا والمحيط الهادي لا تلحق بالاتجاه نحو عملية التتبع المتكامل. والحل بالنسبة للمستثمرين البريديين هو المشروع الرئيسي لتحسين نوعية خدمة البعائث المسجلة (راكويل (RAQUEL).

وفي كل المنطقة، يقوم ٣٠ مستثمرا بريديا باستخدام هذا النظام في المزج بين التتبع والمنصة التكنولوجية الموجودة على الخط من أجل إدارة استعلامات الزبائن. ومنذ أن بدأ العمل في هذه المبادرة- التي أطلقت في ٢٠١١ إبان اجتماع عقده الاتحاد البريدي لآسيا والمحيط الهادي في يولانباتار بمنغوليا- توسع هذا المشروع ليشمل تقريبا كل مستثمر بريدي معين في المنطقة. ويقول المستثمرون



المستثمرين البريديين المانحين لإعادة توجيه خدماتهم نحو التجارة الإلكترونية. «فبدون تحسين النوعية، لا يمكن في يومنا هذا للمستثمرين البريديين البقاء»، على حد ما قالت السيدة لي، التي كانت تعمل فيما قبل في العلاقات الدولية ببريد كوريا. إن البريد المسجل الدولي يتميز بنشاط اقتصادي متزايد بالنسبة لبريد كوريا حيث حقق هذا البريد أعلى الأرباح في البريد الجوي. وقد تضاعفت الإرساليات ثلاث مرات تقريبا فيما بين ٢٠١٠ و ٢٠١٢ حتى وصلت إلى أكثر من ٣,١ مليون بعبئة. وارتفعت الواردات الجوية بنسبة ٢٠ في المائة لتبلغ ٧٥٠ ألف بعبئة. «إن العالم يتغير»، على حد قولها قبل أن تضيف إن الزبائن يستخدمون اليوم خدمة البعائث المسجلة أساسا لإرسال المنتجات التجارية. و«تعتبر بيانات التتبع أهم بالنسبة لهم من ذي قبل»، على حد ما قالت.

#### التطورات الفنية

لقد غطت المساهمات التي قدمتها البلاد المانحة لمشروع راكويل تنمية الموارد الفنية واستخدام مشاور، السيد أجاوي روي، الذي نظم عملية التدريب الخاصة بالمستثمرين البريديين المشاركين. وكمدير للمشروع، نظم روي مجموعة من ورش العمل وقام بزيارة المستثمرين البريديين من أجل مراجعة عملياتهم. «إن أهم هدف لمشروع راكويل هو ضمان وجود رمز خطوط على أية بعبئة صادرة»، كما أشار. «فإذا لم يكن ذلك موجودا، فلن ينجح أي شيء». وما أن تستقر هذه الممارسة الرئيسية، فسوف تتبعها عمليات أخرى.

وقال السيد هون شيو لي، مدير الشؤون الدولية في بريد سنغافورة، إن التدريب المقدم للبلاد الأعضاء كان موجها نحو الإجراءات والتقنيات التي تعتبر بالنسبة للعديد من البلاد الصناعية أمرا بديهيا. ويتم في هذا المشروع استخدام ما يطلق عليه «النهج الشمولي»، بدءا بمراجعة العمليات اليومية وإنشاء منصات تقنية إلكترونية. «وهو يركز على القيام أولا بضبط الأساسيات»، على حد ما أشار. وتتضمن الأمثلة الطباعة الصحيحة والمسح الضوئي (سكانر) للرموز الخطية على البعائث المسجلة.

ويتم بذلك تبادل رسائل التبادل الإلكتروني للبيانات بين المستثمرين البريديين من خلال نظام موجود بمركز التقنيات البريدية الذي يعتبر الذراع التقني للاتحاد البريدي العالمي. وهو يتضمن أيضا نظاما للإنذار يحذر المنسق القومي لمشروع راكويل عندما لا يتم إرسال رسائل تبادل البيانات الإلكترونية في يوم معين. ويستخدم نظام إدارة استعلامات البعائث المسجلة (رايس RAIS) رسائل التبادل الإلكتروني للبيانات لمساعدة المستثمرين البريديين في الإجابة على طلبات الاستعلام الخاصة بالزبائن بحيث يتاح لموظفي البريد مراجعة وضع التوزيع نيابة عنهم. ويعتبر النظام البيئي الإلكتروني (إنترفيس) الذي يتيح للزبائن رصد بعيتهم مباشرة، هو التطور المقبل الممكن، على حد ما

إن الرزم الصغيرة تشكل جزءا من تدفق بريد الرسائل ويمكن أن يصل وزنها لـ ٢ كغ.

وتبدأ عملية التتبع الفعال عندما يطبع الموظف البريدي الرمز ذي الخطوط لبعيثة ما ويمسحه ضوئيا (سكانر) لتسجيله في النظام وذلك في شبك البيع. ويمكن عندئذ تبادل البيانات - بيانات التبادل الإلكتروني - الخاصة بهذه البعبئة دوليا. وبالنسبة لبعض المستثمرين البريديين، صارت هذه الممارسة هي المعيار. بما أنه ليس من الاجباري تبادل هذا النوع من الرسائل بالنسبة للبعائث المسجلة، فإن العديد من المستثمرين البريديين يتفاوضون عن هذه الممارسة.

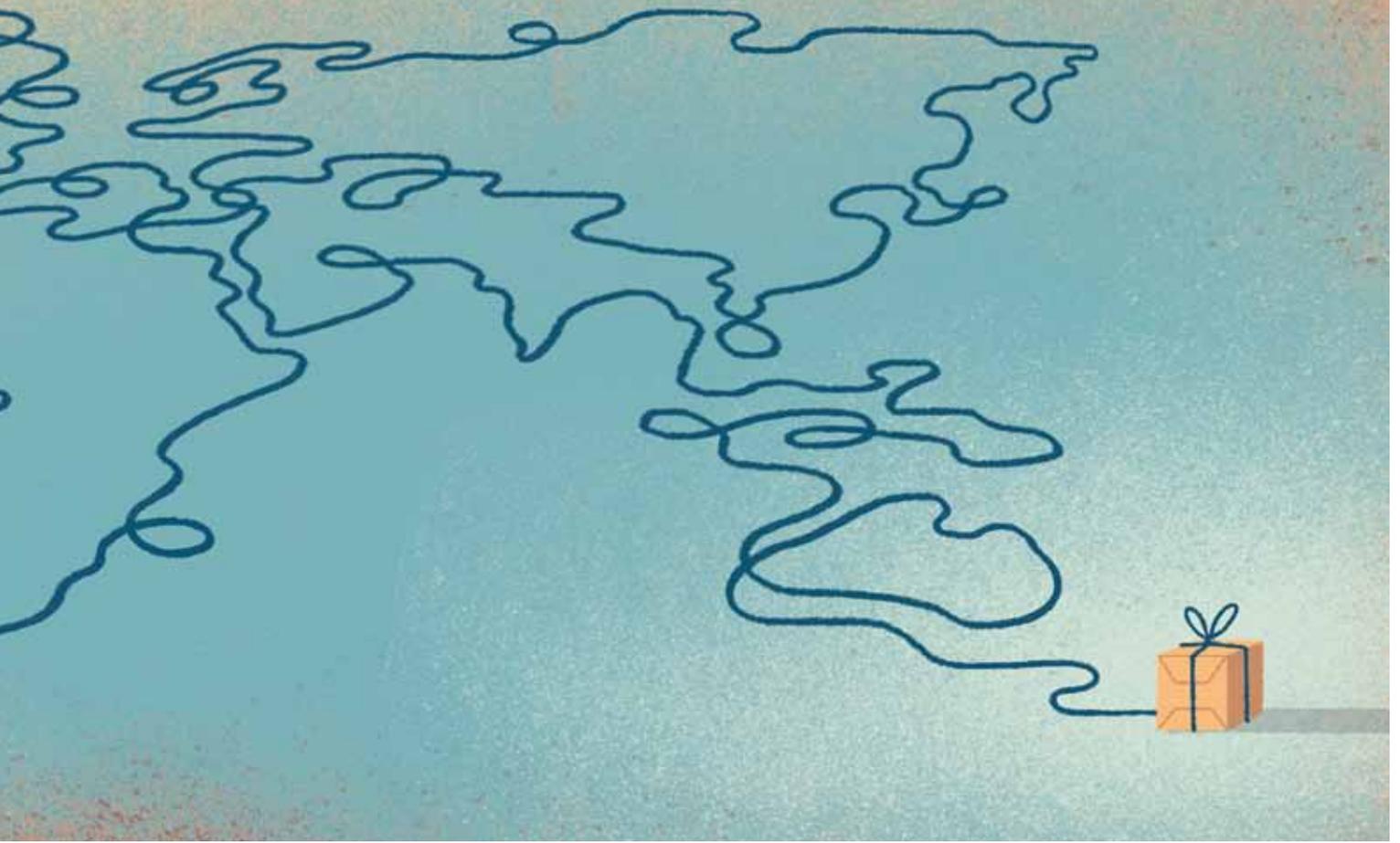
وبدون تبادل البيانات، لا يستطيع المستثمرون البريديون تعريف زبائنهم بوضع بريدهم. ويشكل ذلك مشكلة بالنسبة للمستثمرين البريديين، خصوصا أن شركات البريد الخاصة صارت تقدم هذه الخدمة، على حد ما قالت السيدة سو ك بيون لي، وهي مندوبة من بريد كوريا إلى إدارة الشؤون الاقتصادية والتنظيم بالاتحاد البريدي العالمي. «إذا كان المستثمرون البريديون يريدون التنافسية في قطاع التوزيع، يصير هذا النوع من معلومات تبادل البيانات الإلكترونية أساسيا»، على حد ما قالت السيدة سو ك- بيون لي، التي أضافت قائلة إن الزبائن الذين يدفعون سعرا مرتفعا للخدمة المسجلة يتوقعون إمكانية النفاذ إلى بيانات التتبع وتحديد المكان. و«يحق أيضا للزبون الحصول على هذا النوع من المعلومات».

#### تجميع الموارد لاستخدامها

أدرك أربعة مستثمرين بريديين النمو المتزايد لأحجام الرزم المسجلة الناجم عن ازدهار التجارة الإلكترونية في آسيا وعليه قاموا بتجميع مواردهم معًا من أجل تحسين نوعية الخدمة المسجلة في المنطقة. وهؤلاء المستثمرون هم هونغ كونغ (الصين) وسنغافورة وماليزيا وكوريا. وكان هؤلاء المستثمرون البريديون يتبادلون بالفعل رسائل تبادل البيانات الإلكترونية عندما تم إطلاق المشروع. ولكن، بالنسبة لزيائهم، كان أثر البيانات يتوقف عندما تصل البعائث المسجلة إلى بلاد لا تتبادل البيانات. وكان ينقص المستثمرون البريديون المعلومات عن الأداء عند التوزيع في بلاد المقصد.

وكانت هونغ كونغ المانح الرئيسي في برنامج راكويل فهي قدمت ٥٠٠ ألف دولار أمريكي من اعتماداتها لدى صندوق تحسين نوعية الخدمة بالاتحاد البريدي العالمي الذي يمول مشروعات تهدف إلى تحسين بريد الرسائل الدولي. ويعتبر الإقليم إلى حد بعيد البوابة للقطاع الصناعي في الصين القارية وبهذه الصفة يعتبر مركزا محوريا للتجارة الإلكترونية الإقليمية.

إن الانتعاش القوي في التجارة الإلكترونية المركز في الصين هو ما يحاول المستثمرون البريديون استثماره بتطوير خدماتهم المسجلة. ويعتبر المشروع خطوة استراتيجية من جانب



من ضمن العيوب في البلاد التي تقل فيها نسبة تسجيل المسح الضوئي، توجد مشاكل الاتصال بالإنترنت ومعدات المسح الضوئي.

وبالنسبة لمعايير التوزيع، للمستثمرين البريديين المشاركين في راكويل حرية تحديد اهدافهم الخاصة. وقال السيد روي: «إن الهدف يحدده كل مستثمر معين أخذاً في الاعتبار موارده وبنيته القاعدية وقدراته وامتداد المنطقة التي يغطيها التوزيع». وبصفة عامة لا ترتبط نوعية الخدمة بالنسبة لهذه البعائث بنظام الأجر حسب الأداء.

إن مراجعة العمليات الداخلية ومعايير التوزيع تعتبر جانباً أساسياً من المشروع، على حد ما قالت السيدة تشوم تشوي هان، التي ترأس لجنة راكويل. وقد أشارت إلى أن ذلك: «يعتبر خطوة مهمة للغاية نحو الأمام بما أن عدداً كبيراً من المستثمرين البريديين في المنطقة لم يكن لديهم فيما قبل أي معايير توزيع بالنسبة للخدمة المسجلة».

وتساعد عملية المراجعة للمستثمرين البريديين على التعرف على العوامل التي تساهم في وجود خدمة ضعيفة وإدخال التغييرات اللازمة، على حد ما أضافت. «إن جميع المستثمرين البريديين الذين شاركوا في هذا المشروع أثبتوا وجود تحسن في نوعية الخدمة المسجلة سواء على الصعيد الداخلي أو الدولي».

#### آسيا والمحيط الهادي وفيماوراءهما

إن عدد المستثمرين المعيّنين الذين يشاركون في المشروع ارتفع من ١٨ ليصل عند إنطلاقه إلى ٢٩ يمثلون تقريباً جميع المستثمرين البريديين في منطقة آسيا والمحيط الهادي. «نحن نود أن نتبادل

قال السيد روي. «إن الاهتمام بالزبائن عنصر مهم عندما نتحدث عن النوعية الكاملة»، على حد ما قال السيد أكيو مياجي، مدير العمليات والتقنيات بالمكتب الدولي. «بالاستعانة بنظام إدارة استعلامات البعائث المسجلة (RAIS)، يتبادل جميع المستثمرين البريديين المشاركين بيسر استعلامات الزبائن من خلال نظام يعتمد على الإنترنت ويمكنهم أن يجيبوا بأسرع وقت ممكن».

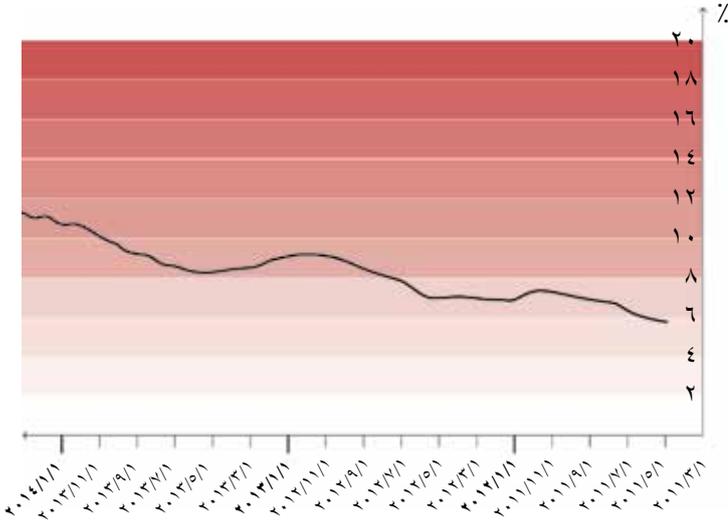
وهناك أداة أخرى من الأدوات المتواجدة في مركز التقنيات البريدية، وهي نظام قياس المنتج المسجل (رامس RAMS) تتيح قياس نوعية الخدمة من طرف لطرف من جانب المستثمرين البريديين. وتتضمن التقارير التي ينتجها هذا النظام – والتي تركز أيضاً على النظام الإلكتروني لتبادل البيانات- عدد الأيام التي يستغرقها توزيع أية بعثة ونسبة البعائث التي تم مسحها ضوئياً. ويقول مياجي: «بهذا النظام، يمكن لجميع المستثمرين البريديين المشاركين أن يفهموا مستوى أداء النوعية لديهم».

#### النجاح المبكر

عندما بدأ المشروع، لم تكن كل البلاد تطبع باستمرار أو تسجل بالمسح الضوئي (سكانر) الرموز ذات الخطوط للبعائث المسجلة الصادرة. أما اليوم، فجميع البلاد المشتركة في المشروع تحقق نسبة تصل إلى ١٠٠ في المائة من عمليات التسجيل بالمسح الضوئي للبعائث الصادرة، على حد ما قال السيد روي. وتتجاوز إجمالاً نسب التسجيل بالمسح الضوئي للبعائث الواردة في بلاد راكويل ٩٠ في المائة. وتعد مشاكل البنية القاعدية بصفة عامة هي مصدر الثغرات المتبقية، كما أضاف روي وأشار إلى أنه



## تتبع بريد الرسائل الدولي



التطور في النسبة المئوية لإجمالي بعثات بريد الرسائل الدولي الذي تم تتبعه خلال السنوات الثلاثة (المصدر: الاتحاد البريدي العالمي).

EDI (التبادل الإلكتروني للبيانات) مع اكبر عدد ممكن من المستثمرين البريديين»، كما قالت السيدة هان، وهي تشدد على أهمية التحسينات المستدامة لنوعية الخدمة. «إن جميع جهودنا يجب أن تأتي بقيمة أكبر للزبائن وأن تحسن فعالية البريد». وبما أن الخدمة المسجلة تتحسن في آسيا والمحيط الهادي، فيمكن للمشروع أن يستخدم كنموذج للتنمية في أنحاء أخرى من العالم. «يمكن في نهاية الأمر أن تستخدم الخبرة المكتسبة والأدوات اللازمة التي طورها هذا المشروع على الصعيد العالمي»، على حد ما قال السيد ميباجي. دك.

### المستثمرون البريديون المشاركون في راكميل

أفغانستان، بنغلادش، بروني دار السلام، بهوتان، كامبوديا، الصين، جزر كوك، فيدجي، هونغ كونغ (الصين)، إيران، اليابان، كوريا، ماكاو، ماليزيا، مالديف، منغوليا، ميانمار، نيبال، باكستان، الفلبين، بابوا غينيا الجديدة، ساموا، سنغافورة، سريلانكا، تايلند، تونغغا، توفالو، فانواتو، فييتنام.





# المشاركة تجعل العالم أفضل

قام السيد حمدون توريه، الأمين العام للاتحاد الدولي للاتصالات، في الآونة الأخيرة، بزيارة لبرن للتحدث عن العلاقات الوطيدة لهذه المؤسسة مع الاتحاد البريدي العالمي وكيف يدعم العمل المقبل هذا العلاقة.

المضاعفة هائلا.  
فكل مواطن يعتبر في آن واحد مصدرا للمعلومة ومبتكرا. إن مجتمع المعرفة سوف يأتي بأشياء جيدة كثيرة وسوف يجعل هذا العالم مكانا أفضل.  
وعلى أن نجمع المساهمات من جميع المنظمات والشركات. وفي الواقع أن الاتحاد البريدي العالمي يفعل الكثير فعلا بالمساعدة في حركة السلع حول العالم وفي مساعدة السكان على أن يظلوا على اتصال.  
ونحن في الاتحاد الدولي للاتصالات نعمل مع القطاعين الخاص والعام للتأكد من أن النطاق العريض متوافر للجميع. وتعتبر تقنيات المعلومات والاتصال أداة انتشار ولكن لن تحل أبدا محل الطبيب الممارس أو المعلم لأننا نعيش في عالم متكامل.

كيف يمكن للاتحاد الدولي للاتصالات كمؤسسة فيما بين الحكومات أن يدفع القطاع الخاص للمساعدة في أهدافه؟  
بما أننا أقدم عضو في أسرة الأمم المتحدة، فقد احتفظنا بنفس المفهوم الذي كان متبعاً في بداية تاريخنا، حيث كنا نعمل أيضا بطريقة وثيقة مع القطاع الخاص. واليوم، القطاع الخاص هو الذي يقوم بأعمال البحث والتنمية. وتقوم المنظمة بوضع المعايير في نطاق فرق الدراسة التي تأتي إليها الشركات المتنافسة بأبحاثها وتنميتها ونتفحص كل ذلك معاً لنرى أي اتجاه يمكن أن تأخذه، ما هو الذي قد يأتي بثماره على المدى القصير ثم نعمل معاً لبلوغ الأهداف المرجوة.

وفي لحظة ما، نصدر توصية (أو معياراً) ويعتمدها أو يعتمدها العالم أجمع. ثم نعود مرة أخرى لنقطة البداية ونواصل البحث على مستوى آخر.  
وفي الواقع أن الابتكار يظل مستمرا وتستخدم الصناعة

الاتحاد البريدي: لماذا يعتبر تضافر الاتحاد الدولي للاتصالات والاتحاد البريدي العالمي أمراً حيوياً؟  
حمدون توريه: إن هذه المشاركة تقليد قديم بما أن منظمينا هما الأقدم في أسرة الأمم المتحدة. فالاتحاد الدولي للاتصالات يرجع إنشأؤه إلى عام ١٨٦٥ والاتحاد البريدي العالمي إلى ١٨٧٤. قديماً، كان البريد والاتصالات في العديد من البلاد يعملان تحت نفس المظلة مما يجعل من السهل للغاية بالنسبة لنا العمل معاً.  
وبالتالي تعتبر المنظمتان متكاملتين فعلاً. ويتواجد الاتحاد البريدي العالمي في كل مكان ومن المرجح أن هذه المنظمة تتميز بالبصمة الأكثر انتشاراً في العالم. فهناك حوالي ٦٤٠ ألف مكتب بريد وفي معظم المجتمعات الريفية، يعتبر مكتب البريد الوسيلة الوحيدة ليتواصل الناس مع العالم الخارجي.

أما الاتحاد الدولي للاتصالات فهو يعمل في مجال الاتصال ويتولى التأكد من أن الطيف يكفي للاتصالات وأن الأقمار الصناعية متصلة وأن المعايير متواجدة.  
ومع تقدم الاتصالات الرقمية، صارت الخدمات البريدية مرة أخرى مركزاً محورياً حقيقياً للاتصالات.  
وعليه، نحن سعداء للغاية للشراكة مع الاتحاد البريدي العالمي في العديد من المشروعات (ينظر صفحة ٧).

لدى الاتحاد الدولي للاتصالات رؤية لبناء مجتمع المعرفة- ماذا يعني ذلك؟

هذا يعني أن كل مواطن في هذا العالم ليس متصلاً فحسب بل أيضاً يمكنه أن يستخدم المعلومات المقدمة. فمجرد الاتصال لا يكفي. إن المعلومة هي الشيء الوحيد الذي يتضاعف عند تبادله لأن كل من تتوافر لديه نفس هذه المعلومة سوف يضيف عليها وبالتالي يصير تأثير

النص:

فريال ميرزا

الصورة:

مانو فريديريتش

معاييرنا مما يحقق التشغيل المتبادل للأنظمة. إن عمل التوحيد القياسي مهم للغاية بسبب ضرورة التشغيل المتبادل. ففي ٢٠٢٠، سوف يكون هناك ٥٠ مليار جهاز متصلا من اللازم ضمان التشغيل المتبادل بينها كلها. ونحن نعمل أيضا مع القطاع الخاص لتخفيض التكاليف ولجعل الأجهزة تعمل عندما ينتقل أي شخص من بلد لآخر.

يدرك الاتحاد البريدي العالمي وجود العديد من التهديدات الموجهة للقطاع البريدي وليس أقلها الإحلال الرقمي لبريد المؤسسات ولكن ما هي التهديدات التي يواجهها القطاع الذي يعمل في نطاقه الاتحاد الدولي للاتصالات؟

إن أي تقنية جديدة تثير تهديدات جديدة لنا جميعا. وبالنسبة للاتحاد البريدي العالمي، كان التحدي موجودا منذ إنشاء البرق ثم جاءت بعده الإذاعة فالتلفاكس. والآن، مع ظهور الإنترنت، هناك تهديد آخر. لقد اعتقد الناس في البداية أن الرسائل سوف تزول وأن مكاتب البريد لن تكون بعد ذلك ضرورية. ولكن في نهاية الأمر، كما نعلم مع التجارة الإلكترونية، موزع البريد هو الذي يقوم بالتوزيع. فقد استطاعت الخدمات البريدية أن تعيد ابتكار نفسها كمرکز رئيسي مادي في العديد من المناطق الريفية. إنني سعيد للغاية بأن الاتحاد البريدي العالمي قد أمكنه أيضا أن يعيد اكتشاف نفسه.

وفي الاتحاد الدولي للاتصالات، واجهنا بعض التحديات الضخمة، بما في ذلك النفاذ الشمولي – فاليوم لدينا ٧ مليار جهاز هاتف محمول في العالم وهناك فقط ٢,٧ مليار نسمة فقط متصلين بالإنترنت. إن التحدي هنا هو أن يتسنى لثلثي سكان العالم المتبقين النفاذ إلى الإنترنت وأن تكون الشبكات موجودة عندما يكونوا متصلين بحيث يستطيعون التواصل. إن الاتحاد الدولي للاتصالات يجب أن يتأكد من وجود طيف كاف بحيث يكون الناس متصلين ودائما عند تحركهم وعليه يجب أن يكون النطاق العريض لجهاز الهاتف أحد الوسائل الرئيسية التي تتيح ذلك لهذا الغرض.

ما هي التحديات الأخرى أمامكم؟

هناك تحدي وضع المعايير التي تسهل النفاذ إلى النطاق العريض وتجعله في متناول اليد. فثلثا سكان العالم ليس لديهم إمكانية النفاذ إلى الإنترنت وأغلبهم في البلاد النامية والبلاد الأقل نموا. مما يعني أن إمكانية توافر الخدمة بسعر معقول يجب أن تكون المفتاح لجذبهم إليها. وهناك تحدي آخر هو إنشاء ما يكفي من المضمون. ولا يتعلق الأمر بمجرد وضع التقنية للتقنية. وعليه يعتبر خلق المعلومات أمرا مهما وسوف تلعب الحكومات دورا رئيسيا

في القيام بدور المحفز. وعلى القطاع الخاص أن يلعب أيضا دورا وكذلك المواطنين بإنشاء معلوماتهم الخاصة. أما المستوى التالي فهو أمن الفضاء الإلكتروني ويعتبر ذلك مشكلة حقيقية تتعامل معها فعلينا أن نوجد ما يكفي من الثقة في استخدام تقنيات المعلومات والاتصال. والموضوع حساس للغاية لأن الأمر لا يتعلق فقط بالتقنية ولكنه يتطلب أيضا سياسة وتنظيم.

إنكم تقتربون من نهاية ولايتكم، فإذا ما كان عليكم اختيار شيئا واحدا خلق فارقا فعلا بالنسبة للناس في العالم، فما الذي سوف يتم اختياره؟

سوف اختار النفاذ إلى القطاع العريض. لقد كنت أتحدى العالم لجعل القطاع العريض متوافرا للجميع. ثم التقينا بالثورة الرقمية التي أتت بأجهزة الاتصال الخلوية (الموبايل) ذات السعر المعقول إلى كافة أنحاء العالم. وسوف تعمل الأسس التي وضعناها للنفاذ للقطاع العريض على تجنب فجوة رقمية جديدة.

إن الاتحاد الدولي للاتصالات هو المكان الذي تأتي إليه البلاد من مختلف الخبرات وتعمل معا وكان ذلك تقليدا طويلا تم تدعيمه على مر السنين. إنني فخور بالثقة التي يوليها القطاع الخاص للاتحاد الدولي للاتصالات الذي يضم ٧٠٠ شركة خاصة كأعضاء يعملون يدا بيد مع البلاد الأعضاء ومنافسيهم. ف.م.

### الاتحاد الدولي للاتصالات

تم إنشاء الاتحاد الدولي للاتصالات في باريس في ١٧ مايو/أيار ١٨٦٥ الذي يحتفل به الآن كيوم للاتصالات ومجتمع المعلومات. وفي عام ١٨٦٨، قررت البلاد الأعضاء أن يكون مقر الأمانة في برن بسويسرا حيث استقر الاتحاد البريدي العالمي ست سنوات بعد ذلك. وفي ١٨٤٨، انتقلت الأمانة إلى جنيف حيث توجد الآن.

الدكتور حمدون توريه هو الأمين العام للاتحاد الدولي للاتصالات وهو من مالي وتأهله مهندس وعمل في صناعة الأقمار الصناعية. ويتحدث الإنجليزية والفرنسية والروسية والإسبانية. وكأمين عام هو ملتزم بمهمة الاتحاد الدولي للاتصالات التي تنصب على ربط العالم بالاتصالات والمساعدة في تحقيق أهداف أفية الأمم المتحدة للتنمية من خلال دعم الإمكانيات الكامنة لتقنيات الاتصال والمعلومات.



## حقيقة الغد

# أم مجرد زينة في السماء؟

في غضون بضعة شهور، قفزت طائرات التوزيع التي تعمل بدون طيار (الدرونز) من صفحات أفلام الخيال العلمي إلى شاشات رادارات المستثمرين البريديين والأطراف العاملة في مجال التجارة الإلكترونية وشركات البريد الخاصة حول العالم.

تتضمن أداة، خارج محل إقامة الزبون. وهذا النوع من الطائرات بدون طيار لن تتم قيادته عن بعد ولكن سوف تتم برمجته بواسطة أنظمة الجي بي إس (النظام العالمي لتحديد الموقع)، حسبما قال السيد جيف بيزوس، الرئيس التنفيذي لـ أمازون برنامج الأخبار الأمريكي المعروف باسم سيكستي مينوتس 60 Minutes منذ بضعة شهور. وشرحت شركة أمازون على موقعها قائلة: «قد يبدو الأمر خيالا علميا ولكنه حقيقة». «في يوم ما، سوف تصبح ناقلات برايم إير أمرا طبيعيا مثل رؤية شاحنات البريد على الطريق اليوم»

وهناك آخرون يبدو أنهم أقل اقتناعا بأن هذا النوع من الطائرات أو الدرونز سوف تسيطر قريبا على توزيع الطرود. وكانت هناك تجربة البريد الألماني DHL في الأونة الأخيرة جزءا من مشروع يدرس استخدام الطائرات بدون طيار لأغراض طبية وعمليات توزيع «عاجلة» أخرى في مناطق جغرافية تشكل تحديا أكبر مثل الجزر وفقا لما قالته السيدة دنيا كوهلمان، المتحدثة باسم هذا البريد. «ليس لدينا خطط معينة لاستخدام البارسيلكوپتر parcelcopter في عمليات توزيع الطرود المنتظمة لدينا في الوقت الحالي»، حسبما أضافت.

أما فيما يتعلق بكيفية إجراء الأبحاث، أشارت السيدة دنيا كوهلمان إلى أن شركتها لا تقوم بنفسها بتطوير الطائرات بدون طيار ولكنها تعمل مع شركات نشطة فعلا في هذا المجال. و«هناك فريق من الأخصائيين يتولى تقييم الجوانب المختلفة لتقنية الكوبتر أو المروحيات العمودية من أجل نشاطنا في مجال الطرود»، حسبما أضافت.

### موجة جديدة

وهل تتفحص أيضا الشركات مثل فيديكس هذه التقنية؟ وتقول السيدة شيا ليوردينو، المتحدثة باسم فيديكس إن الشركة تهتم دائما بالتقنيات الجديدة من أجل خدمة أفضل لزيائنها. و«بالرغم من أنه لا يمكننا أن نقدم أي تكهنات حول هذه التقنية على وجه الخصوص، إلا أنه يمكننا القول إن الأولوية لدينا هي أن نجعل تجربة كل زبون مميزة ونحن نفكر في هذه الأولوية في كل ما نفعله على صعيد التقنية»، كما قالت.

في العام الماضي، قام بريد ألمانيا DHL بإطلاق طائرة بدون طيار (درونز) لونها أصفر تحمل علبة أدوية وحلقت فوق نهر الراين في بون، مستعرضا بذلك تقنية قد تستخدم في يوم من الأيام لتوزيع الرزم الصغيرة وربما تحل في يوم ما محل العاملين البريديين في التوزيع. بعدها ببضعة شهور، كشفت شركة التوزيع أمازون وهي أكبر شركة تجارية على الخط في العالم، عن طائرتها «أوكتوكوبتر octocopter» التي تعمل بدون طيار والتي تأمل أن تبدأ في تسليم الكتب والمنتجات الأخرى إلى الزبائن في غضون خمسة أعوام.

ويبدو المفهوم مثيرا للاهتمام بما أن التجار على الخط وشركات البريد الخاصة والمستثمرين البريديين يعانون من ضغط كبير فيما يتعلق بتوزيع المنتجات المطلوبة على الخط في أقصر وقت ممكن. وتعتقد أمازون بأن طائراتها بدون طيار (الدرونز) يمكنها أن توزع أي طرد في أقل من 30 دقيقة، وهو زمن مبهور باعتبار أن المستهلك يريد بتزايد استلام البضاعة المطلوبة على الخط فورا.

ومع ذلك، يواجه هذا النوع من الطائرات بدون طيار قبل أن يتسنى له التحليق الكثير من العقبات من ضمنها العقبات المالية والفنية والقانونية، على حد ما قال الخبراء. كما أن الأضواء المسلطة عليها تعبر عن أمنية وعن رغبة في جذب انتباه وسائل الإعلام أكثر مما تعكس خطط نشاط ملموسة. «سوف أظل متشككا في مسألة الاستخدام واسع الانتشار للطائرات الآلية (الروبوتية) من أجل توزيع الطرود»، على حد ما قال السيد تيموتي تاكاهاشي، وهو أستاذ في الهندسة التطبيقية للطيران والفضاء الجوي بجامعة ولاية أريزونا، مدرسة هندسة المواد والنقل والطاقة: «أعتقد أن أمازون متسارعة».

### الواقع

إن هذا التشكك لم يجعل أمازون أو غيرها تحيد عن تبادل رؤيتها للطائرات بدون طيار (الدرونز) مع العالم. ونشرت أمازون على موقعها الإلكتروني فيلم فيديو عن برنامجها برايم إير Prime Air.. ونرى به الطائرة بدون طيار تقلع من مخزن أمازون وتحلق فوق الحقول الخضراء والأراضي، لتسقط الرزمة التي

النص:  
كاثرين ماكلين



صورة: تجربة بريد ألمانيا DHL (صورة: باومغرتن/جيتي إيبيجز)

الطيران القومي بالسماح بمثل هذه الرحلات الجوية. وقالت شركة بيزوس لبرنامج لسيكستي مينوتز 60 Minutes. «أكبر تحدي يواجهه تحقيق ذلك هو إثبات أن الأمر آمن وفقا لمعايير السلطة الفيدرالية الأمريكية للطيران. وعلى هذه السلطة أن تحدد القواعد الخاصة بالاستخدام التجاري للطائرات بدون طيار في ٢٠١٥. أما منظمة الطيران المدني الدولية (إيكاو) فتركز على المدى الذي يمكن في نطاقه أن تلي فيه الطائرات التي تدار عن بعد المعايير الخاصة بالسلامة وعدم تعريض السكان أو الطائرات الأخرى للخطر، حسبما أشار السيد أنطوني فيليبين، رئيس الاتصالات بها. وسوف تكون التحسينات التقنية حيوية من أجل ضمان إمكانية الثقة والسلامة المطلوبتين من جانب سلطات الطيران. فالكوادكوبتر quadcopter - وهي نموذج الطائرة بدون طيار (الدرونز) الذي يستخدم في هذه العروض التجارية- سوف يجابه الرياح العاتية وقد يفقد الوقود أو الشحن الكهربائي حسبما قال الأستاذ تاكاهاشي (انظر اللقاء الجانبي).

أما الصعوبات الفنية الأخرى والتعقيدات الخاصة بالسلامة، فهي قد تشمل عطل البرمجيات الإلكترونية أو مهاجمة البشر للدرونز. وعلى الشركات أن تضمن عدم سقوط هذه الناقلات الالية الطائرة (الدرونز) من السماء واشتعال النيران بها وتجعل الناس يهربون زاحفين إلى مكان يحتمون به. وقال السيد تاكاهاشي بهذا الصدد: «يجب أن تصل إمكانية الثقة في هذه الطائرات من النموذج الصغير بل والطائرات الروبوتية الكبيرة إلى منافسة الرقم القياسي في السلامة الذي تتمتع به الطائرات التجارية بطيار منذ الأربعينيات».

#### كلما كثر العدد كلما زاد الصخب

وحسبما يرى السيد ريتشارد ويشارت، الرئيس التنفيذي لشركة إدارة التوزيع ديليفري مانجمنت Delivery Management،

كانت حتى الآن الطائرات بدون طيار (الدرونز) والتي تحمل العديد من المسميات بما في ذلك الناقلات الجوية أو الطائرات بلا ملاح والتي تدار عن بعد، المرادف لما هو عسكري وينظر إليها كأداة تستعمل في المعركة للقيام بضربات مميتة وليس توزيع علبه شوكولاتة في محل الإقامة. كما أن هذه الطائرات المسماة «درونز» تستخدم أيضا في العالم أجمع للعديد من الأغراض المتنوعة والمتزايدة بما في ذلك مراقبة الحدود وجمع المعلومات الاستخباراتية وإجراء أبحاث علمية.

ولكن هذه الطائرات بدون طيار تتقدم خلسة في المجال المدني. وتتسابق الشركات لتعرض محاولاتها للتوزيع بواسطة الدرونز على اليوتيوب YouTube. وقد قامت دومينوس بيتزا العام الماضي بإرسال إحدى فطائر البيتزا بواسطة هذا النوع من الطائرات أو الدوميكوبتر DomiCopter. وفي الآونة الأخيرة، قام أحد بائعي الشمبانيا الفرنسيين العاملين على الخط بإرسال زجاجة شمبانيا بواسطة طائرة بدون طيار (درونز) إلى حانة في جبال الألب السويسرية. وكذلك قام مصنع جعة (بيرة) في الولايات المتحدة بشغل عناوين الصحف والأنباء عندما وضع على الإنترنت فيلم فيديو يبين إرسال الجعة (البيرة) إلى الصيادين في الجليد بالاستعانة بهذه الطائرة. وقد منعت بعد ذلك السلطة الفيدرالية الأمريكية للطيران رحلات طائرة المصنع لأن مثل هذا التوزيع التجاري غير مسموح به بصفة عامة. ومن ضمن المنتجات الأخرى التي يتم استعراض توزيعها بهذا الأسلوب، نذكر وجبة السوشي والكتب المدرسية.

#### موانع كبيرة

إلا أن القيام بالتجارب ونشر أفلام الفيديو أمر سهل بينما تواجه عملية تخصيص هذه الطائرات بدون طيار لعمليات التوزيع التجاري عقبات جوهرية. وسوف نجد أن أكبر تحدي هو إقناع سلطات

وفي هذا العصر حيث تسود المراقبة التقنية الرفيعة، قد يقلق المستهلكون من طائرة صغيرة بدون طيار تمر من عندهم. «فقد زاد إدراك الناس تدريجياً بما تعنيه تقنية المعلومات»، كما أضاف. «ففيما يتعلق بجمع المعلومات الخاصة، أعتقد أن هناك الكثير من التردد من ناحية المستهلكين أمام وجود أزيز آلات صغيرة حول منازلهم تلتقط الصور».

### مواجهة المستقبل

إلا أن السيد دي ماتيو يقر بأن المستثمرين البريديين لا يمكنهم أن يتجاهلوا هذه الوسيلة في النقل ولا التقنيات المتطورة الأخرى التي قد تعطل القطاع البريدي. «لا يمكننا أن نحارب دخول الآلة الجديدة ونقول إننا سوف نوقف تقدم التقنية»، كما قال. «إن المستثمرين البريديين في حاجة لأن يتقبلوا هذه التقنية الجديدة بنفس الطريقة التي تقبلها بها الآخرون ويجب أن يقولوا إن الوضع قد تغير ولكنه ما زال لدينا حجم ضخم من الإمكانيات. كيف يمكننا أن ندعمها لتكون مناسبة وتقديم أهم الخدمات للمجتمع وللزبائن من المؤسسات؟».

في الواقع هزت العديد من الابتكارات التقنية خلال العقدتين الأخيرين القطاع البريدي وشركات نقل الرسائل. «فالحقيقة المجردة هي أن تراجع أحجام الرسائل أدى إلى تغيير واقع العمل» على حد قوله. «وقد يعني ذلك مسارات أطول ووقتاً أقصر في عملية الفرز الداخلية بالمكتب. ولقد انتقل العديد من العاملين الذين كانوا يشتغلون قبلاً في مراكز الفرز إلى أماكن أخرى».

وقد أثر البريد الإلكتروني وأجهزة الهاتف المحمول (الموبايل) سلبيًا على أحجام الرسائل في العديد من أنحاء العالم بينما أدى الازدهار الشديد والمفاجئ في التجارة الإلكترونية إلى بزوغ توزيع الطرود والرزم وزيادة التنافس من جانب الخدمات الشاملة. «إذا لم تفكر شركة التوزيع في التجديدات التقنية الحالية فسرعيًا ما سوف تغلبها المنافسة»، كما حذر السيد ويشارت الذي أضاف أن الطائرات بدون طيار (الدرونز) تعتبر مثلاً متطرفاً لهذا الاتجاه. وحالياً، يقول من يعمل في القطاع البريدي إنه ليس قلقاً من إمكانية انتشار الطائرات بدون طيار التي قد تسرق عمله. فقد رأى السيد ستيفان تويشر من Germany's ver.di union بنفسه تجربة بريد ألمانيا DHL للطائرة بلا طيار (الدرونز) ولم تؤثر فيه كثيراً. فالبارسيلكوپتر parcelcopter الذي يدار بجهاز يعمل عن بعد ذكره بنموذج لعبة طائرة أكثر مما أعطاه الانطباع بمنافس جاد للعاملين البريديين. «إنني أعتقد كل ذلك حفلة علاقات عامة»، على حد قوله. «كان انطباعي هو أن أحدهم يطير بنموذج طائرة أكثر مما كان استخدام وسيلة مهنية في النقل». ك.م.

وهي شركة تقدم المشورة للشركات حول تقنيات تحديد الهوية وتتبعها، يبدو أن تجارب أمازون وبريد ألمانيا تمت بدون أي مشكلة ولكن سوف تتزايد الصعوبة عندما تمتلأ السماء بأزيز أسراب الدرونز. وقد قارن التجارب الحالية للطائرات بدون طيار ببداية السيارات عندما كان من الممكن القيادة في شارع خال دون خشية وقوع أي حادث تصادم. «فعدنا تصير وسيلة جماهيرية للتوزيع» على حد ما قال السيد ويشارت «قد تحدث بعض المشاكل الكبرى مع تصعيد المستوى».

وأثيرت أيضاً التساؤلات حول الاستمرارية التجارية لعمليات التوزيع بواسطة الطائرات بدون طيار (الدرونز). فالطائرات قدرتها محدودة وبالتالي لن يتعدى قطر توزيع الطائرة بضعة أميال وفقاً لما قاله السيد تاكاهاشي. وبالعكس موزع البريد، لن تستطيع هذه الوسيلة أن تقوم بعدة عمليات توزيع في وقت واحد. وبالعكس، سوف يكون على الطائرة أن تقوم بعدة رحلات ذهاباً وإياباً من محلات الإقامة إلى مكتب الإيداع وتأخذ في كل مرة طرداً واحداً.

وهناك أيضاً موضوع ملح بالنسبة للخدمة، كيف نتعرف هذه الطائرات التي تستخدم أنظمة الجي بي إس GPS على باب محل الإقامة الرئيسي؟ وكيف تنذر المتلقي بأن طرده قد وصل؟ ماذا سوف يحدث لو لم يكن أحد موجوداً في المنزل؟ ويقول السيد ويشارت إن الشركات عليها عندئذ أن تتأكد من أنها تعطي الإرشادات الخاصة بالتوزيع للطائرات بأدق التفاصيل والإلا وقعت كوارث. «ربما تقوم الطائرة بدون طيار بمجرد إسقاط الطرد على الطريق خلال النهار»، على حد ما قال السيد ويشارت وهو يصف إحدى الطرق التي قد تجعل التوزيع بالطائرة غير مضبوط. «وفي الليل عند العودة إلى المنزل قد أحطم الطرد».

### اللمسة الإنسانية

كما أنه ليس هناك أي ضمان على أن المستهلك سوف يرحب بالتوزيع بالاستعانة بهذه الناقلات الهوائية (الدرونز). فبمعكس وجه موزع البريد المألوف، لا وجه لهذه الدرونز. ويعتقد السيد ستيفان دي ماتيو، رئيس البريد والشؤون اللوجيستية بيوني غلوبال يونيون، إن هذا النوع من التوزيع ما زال الطريق أمامه طويلاً. «إن العنصر الإنساني يعتبر شيئاً يقدره الناس كثيراً. وقد أجريت العديد من الدراسات في الولايات المتحدة وأوروبا على وجه الخصوص وأوضحت أن الناس يضعون ثقة كبيرة في حامل رسالتهم»، على حد قوله. «وفي الولايات المتحدة، تجسد موزعة البريد أو موزع البريد... الحكومة الفيدرالية بالنسبة للعديد من الناس... أكثر من يستحق الثقة ممن يمثلها من مؤسسات».

## وجهة نظر الملاحة الجوية

الولايات المتحدة وكندا والاتحاد الأوروبي، يجب أن يكون العاملون في صيانة وتشغيل الطائرات التجارية وطائرات توزيع الطرود دون طيار المحتملة من موظفي الحكومة المعتمدين.

وتتمتع هذه الوظائف تاريخيا بمرتبات أعلى من مرتبات موزعي البريد. وسوف تكون التكلفة الحقيقية للاستثمار في هذه الحالة أكثر ارتفاعا. فلنا أن نخيل تكلفة إرسال بعبئة لو كل موزع بريد عليه تسليم كل طرد على حدة ثم العودة إلى المقر بين كل طرد وآخر!

### ما هو مستوى الأمان وإمكانية الثقة في النموذج الحالي من الطائرات دون طيار بالنسبة للاستخدام التجاري؟

حتى المحركات العسكرية الأكثر تعقيدا وتكلفة، مثل غلوبال هوك، تعاني من نسبة حوادث أعلى من نسبتها في الطائرات التجارية التي تتم قيادتها بواسطة طيار. ولبعض هذه الحوادث علاقة بالاختلاف في الطريقة التي يتفاعل فيها القائد عن بعد مع الطائرة. فعلى سبيل المثال ليس هناك الإحساس بالخبرة والتخمين الإنساني عندما تجابه الآلة الذاتية الطائرة (الدرونز) الاضطرابات الجوية.

أما الأنظمة العسكرية الأصغر فهي مصممة للتخلص منها تقريبا بعد كل معركة. ومن المؤكد أن الزائر لميدان طيران نماذج الطائرات المصغرة سوف يشهد على الأقل حادثة سقوط في يوم ما. إن إمكانية الثقة التشغيلية لنماذج الطائرات الصغيرة بل وللطائرات الروبوتية الأكبر لا تنافس بعد الأرقام القياسية للسلامة التي تتمتع بها الطائرات التجارية بطيار منذ الأربعينيات. وبالرغم من أن مخاطر الحريق في الطائرات بدون طيار التي تعمل بالبطارية أقل من تلك التي تعمل بالوقود الحفري، إلا إنني أرجو منكم أن تشاهدوا فيلم الفيديو الوارد رابطة أسفل. ففي هذا الفيلم، يسقط نموذج الطائرة الذي يعمل بالكهرباء بعد الطيران في الرياح المضطربة (هواء صاف ولا عواصف) ويحترق (في الدقيقة الثانية وثلاثون ثانية). فالإنسان يحتاج فعلا لإدراك الوضع عند الطيران (خصوصا في أجواء الفضاء التجاري غير المراقب- أي أعلى من ٥٠٠ قدم بشروط الطيران المرئي).

### كيف تعتقدون أن طائرات التوزيع بدون طيار سوف تعمل في المستقبل؟

أعتقد أنه سوف يتم استعمالها في حدود أحداث الدعاية الكبيرة - مثل إتاحة تسليم الباراشوت الجعة (البيرة) والبيتزا بواسطة المظلة (الباراشوت) في استاد سوبر باول ولكنني مازلت أتشكك في تعميم استخدام الطائرات الروبوتية في توزيع الطرود.

ولكنني أعتقد أنه سوف يأتي الوقت الذي يشغل فيه بريد دي إنش إل DHL أو فيديكس أو UPS طائرات شحن روبوتية أكبر لتطير من مدرج هبوط لمدرج هبوط. فشركات توزيع الطرود الحالية تستخدم طائرات كبيرة مثل ٧٤٧ وصغيرة مثل سيسنا ٢٠٨، علما بأن فيديكس تستخدم ٤٠ سيسنا ٢٠٨.

ويمكنني أن أتصور استبدال طائرات ٢٠٨ التي تتم قيادتها عن بعد التي يتوافر لديها إمكانية تجارية كاملة. وفي الوقت الحالي، يحد العنصر الإنساني الذي يجسده الطيار العمليات. وإذا كان هناك أسطول كبير من طائرات الشحن التي تدار عن بعد «فيدير»، فيمكن وجود طيارين يقودون الطائرة عند اللزوم. واليوم، إذا ما أردنا أن تطير طائرة في اتجاه واحد ونتركها تستريح لمدة من الوقت قبل الطيران إلى المقصد التالي فيجب علينا أن نوفر للقائد الطعام والمأوى خلال الرحلة! ك.م.

السيد تيموثي تاكاهاشي، أستاذ في الهندسة التطبيقية للطيران والفضاء في جامعة ولاية أريزونا لهندسة المواد والنقل والطاقة لديه شكوك فيما يتعلق بتوزيع الطرود بواسطة الطائرات بلاطيار (الدرونز) ولا يعتقد أنه يمكن أن تصير في أي وقت قريب المعيار.

### الاتحاد البريدي: هل أن أوان الطائرات التجارية بدون طيار؟

إن الأنظمة العسكرية الكبيرة التي تعمل بدون طيار، مثل غلوبال هوك وبريداتور وربير، طائرات تتم قيادتها عن بعد. وفي نفس الوقت، تتم الإشادة بالطائرات الصغيرة بدون طيار كنماذج مصغرة للطائرات وتتم أيضا قيادتها عن بعد. إن وجهة نظر أمازون هو استخدام آلات شبيه ذاتية روبوتية تطير من أجل توزيع الطرود. وهناك فرق كبير بين طائرة يقودها طيار بشري مدرب (حتى وإن كان على بعد مئات من الأقدام أو الآلاف من الأميال) وطائرة يقودها اللغوربتم مستقل.

إن أهم فرق هو تقدير الوضع. فالقائد عن بعد يتفاعل مع الطائرة في زمن يشبه الزمن الحقيقي بينما يجب أن تكون كل عمليات اتخاذ القرار التشغيلية تقريبا متضمنة في طائرة التسليم بلا طيار (الدرونز).

### من المنظور التقني، ماهي القيود التي تحد من التوسع في اعتماد الطائرات الروبوتية من أجل توزيع الطرود؟

هناك العديد من العقبات الضخمة التقنية إذ يتم قياس قطر تشغيل الطائرات الكهربائية بلا طيار التي تعمل بالبطارية بالدقائق وليس بالساعات مما يحد من قطر التوزيع من المخزن إلى الزبون الكامن على بعد بضعة أميال. وقد تتميز الطائرة دون طيار (الدرونز) التي تعمل بالوقود الحفري بقطر توزيع واستقلالية معقولتين ولكنها تشكل مشكلة كبيرة بالنسبة للمستثمر عند الصيانة. ولن تكون ضوضاء درونز توزيع الطرود الذي يعمل بواسطة أربعة محركات متشار جنازير مزعجة فحسب بل سوف تكون له رائحة وقد يتسبب في وقوع الحرائق في حالة سقوطه عند الهبوط الاضطراري.

### هل هناك شروط أخرى مقلقة؟

في الظروف العادية المناخ متقلب إلى حد بعيد: فالرياح المتواصلة التي تهب بسرعة خمسة وعشرين عقدة ليست أمرا نادرا مثلها مثل الرياح العاصفة التي قد تصل إلى +/- ٢٥ عقدة وما ينقص الكوادكوبتر quadcopter (وهي الطائرة الدرونز المفضلة في هذه الرحلات الاستعراضية) هو السرعة لتمر مباشرة من الرياح الشديدة. وقد ينفذ منها الشحن الكهربائي أو الوقود خلال مهمة توزيع. أما الطائرات الصغيرة بدون طيار المزودة بأجنحة فهي تتطلب وجود مدرج هبوط مما يحد بكل تأكيد من فائدتها.

ولاعتبار الطائرة الكوادكوبتر ولا الطائرة بصفة عامة مستقرة في الحقيقة. وبالرغم من أن أي مهندس مؤهل يمكنه أن يجعل الطائرة بلا طيار سلبيا ثابتة في الدوران والتمايل والتأرجح، إلا أن الآلات الطائرة ليس بها أي سبب داخلي يجعلها تظل في الوضع العمودي. وعليه يجب مراقبتها باستمرار خصوصا عندما تطير في رياح مضطربة. فكلما صغر حجم الآلة الطائرة وبطأت حركتها كانت عرضة للتأثر بالرياح العاصفة.

### وما هو الوضع بالنسبة للتكاليف؟

من الضروري في حساب التكلفة الحالية للطائرات دون طيار (الدرونز) التجارية اعتبار تكلفة الشراء والوقود وفريق مؤهل للصيانة والتشغيل. في

شاهد الفضاء الجوي:

[www.youtube.com/watch?v=ekqRDbl7t3Y](http://www.youtube.com/watch?v=ekqRDbl7t3Y)





# رسالة قوية من التجار على الخط

تنظر الشركات التجارية التي تستفيد من الازدهار الشديد الحالي للتجارة الإلكترونية إلى المستثمرين البريديين كشركاء رئيسيين. وتريد أن يقوم المستثمرون البريديون بتوزيع المنتجات على المستهلكين بأسرع وقت ممكن وبأقل العراقيل.

٢  
١

بلد في العالم تقريبا خلال عام ٢٠١٣ وفقا لمستندات المحفوظات الخاصة بمجموعة علي بابا Alibaba لدى لجنة الولايات المتحدة للأسهم والصرافة في شهر مايو/ أيار. وقد أدى تزايد أحجام الطرود الصغيرة إلى تجاوز حدود بعض الطرق البريدية العابرة للحدود بالإضافة إلى إمكانيات مكاتب الجمارك المحدودة مما ساهم في خلق نقاط اختناق وتراحم. وهذه هي المشكلة التي تريد مجموعة علي بابا أن يحلها المستثمرون البريديون. «ويمكن لنظام التكامل بين الجمارك والوكالات البريدية إدخال شفافية أكبر وتبادل أفضل للمعلومات تؤدي إلى إحداث تحسينات في الفعالية بالنسبة للطرفين»، على حد ما أشار السيد سبيليش لمجلة/الاتحاد البريدي.

ويجب أيضا إدماج الإرسال المسجل للبعائث الدولية على الصعيد العالمي بحيث يمكن للزبائن متابعة مشترياتهم بطريقة أفضل، كما بين السيد سبيليش مضيفا أن خدمة التسجيل الشعبية المعنية يجب أن تكون أرخص ويجب أن يتحمل المستثمرون البريديون مسؤولية البعائث المفقودة. «سوف نرحب حقا بتماسك وتكامل أكبر في تتبع المعلومات عبر كل المقاصد بالنسبة لعملية إرسال الطرود المسجلة الدولية وكذلك المعايير الموحدة للتعويض المعقول للطرود المفقودة»، على حد ما شرح السيد سبيليش، نائب رئيس شركة علي بابا للتجارة الإلكترونية الدولية ولتنمية الأنشطة التجارية.

## تسهيل الإعادة

٢  
١

هناك حل شامل يسمح للزبائن بإعادة البعائث الدولية ويعتبر سمة أخرى وصفها السيد سبيليش برئيسية لنمو التجارة الإلكترونية.

تطالب جميع الشركات التي تعمل بالأسواق الإلكترونية على الخط والتي يقع مقرها في أماكن متفرقة للغاية مثل هانغتشو ولاغوس وبروكلين من المستثمرين البريديين مساعدتها على تلبية طلبات العملاء. وفي أبريل/نيسان، تمت تلبية هذا الطلب بقيام مجلس الاستثمار البريدي باتخاذ حكم جديد يحد من الاتحاد البريدي العالمي على الاضطلاع بدوره في الإسراع بأنشطة التجارة الإلكترونية. وتتضمن مبادرات الاتحاد البريدي العالمي السارية نظاما لإعادة البعائث عابرة الحدود وتبسيط العلاقات مع السلطات الجمركية.

## إعادة تنظيم الأمور

هذه علامة على الضغط الممارس على القطاع البريدي العالمي في نطاق التغيير السريع في المجال التجاري والتزام المستثمرين البريديين بمواكبة خطوات التغيير. فإذا أمكن ناقلو البريد التأقلم بسرعة باحتياجات هذه السوق، كما قال السيد جون سبيليش، وهو مدير تنفيذي لدى علي بابا، الشركة الصينية العملاقة في مجال التجارة الإلكترونية، فسوف يزددهرون.

إن المبيعات من خلال المنصة التقنائية الإلكترونية لهذه الشركة تجاوزت في العام الماضي ٢٤٨ مليار دولار أمريكي متفوقة بذلك على الشركات الأمريكية مثل أمازون التي أعلنت أنها حققت ٧٥,٧ مليار دولار أمريكي كمبيعات. وبلغت مبيعات المجموعة العابرة للحدود والتي تدار أساسا من خلال سوق علي إكسبرس AliExpress ٢ مليار دولار أمريكي وحدها، حسبما أشار السيد سبيليش. وتتفاخر الشركة بوجود شبكة مكونة من ٢٣١ مليون بائع نشط. معًا، تعامل البائعون مع الزبائن في كل

بقلم:  
دافيد كوش

المستقبل. «إن الإرسال عبر الحدود مهم»، على حد ما قال السيد فيكسلر وأضاف قائلاً: «أعتقد أننا ندعم هؤلاء البائعين إذا أمكننا أن نجعل العملية أفضل وأسرع».

### النمو في أفريقيا

في أفريقيا، من المطلوب أيضاً أن يتكيف البريد بيزوغ التجارة الإلكترونية في نيجيريا حيث تزايد ازدهار الأسواق الإلكترونية. وبالرغم من أن الفقر والبطالة مازالا منتشرين، إلا أن النمو الاقتصادي السريع قد جعل سوقها الداخلية فرصة جذابة للتجارة على الخط. وقد وصل نمو إجمالي الناتج الداخلي إلى متوسط قدره ٧,٦ في المائة من ٢٠٠٣ إلى ٢٠١٠. ويقول البنك الدولي أن البلد الآن «قد اتجه إلى بناء اقتصاد مزدهر» و«خفض نسبة الفقر إلى حد بعيد».

ولكن للترويج للتجارة الإلكترونية داخليا، يجب على المستثمر البريدي في البلد التوسع في بنيته القاعدية اللوجيستية خارج المراكز الحضرية الكبرى في لاغوس وبورت هاركور وأبوجا، حسبما قال السيد سيم شاغايا، رئيس ومدير عام كونغا دوت كوم Konga.com، وهو تاجر محلي على الخط. وما لم يتم ذلك، فسوف تقتصر التجارة الإلكترونية في نيجيريا على هذه المدن الثلاثة التي يتوقع السيد شاغايا أن تتراجع في أهميتها الاقتصادية مع نمو المدن النيجيرية الأخرى. «نحن نريد أن نخدم كل مواطن نيجيري في كل مكان سواء كان مقيما في مدينة كبيرة أو في قرية»، على حد ما قال.

ومنذ البداية في ٢٠١٢، بزغت شركة كونغا كطرف من الأطراف الرئيسية في السوق التجارية الإلكترونية بنيجيريا. وجميها هي المنافسة الرئيسية لها وهي شركة مشتركة مع الشركة متعددة القوميات في برلين والمسماة روكيت إنترناشيونال. وبينما لم تكشف المتحدثة باسم كونغا أرقام المبيعات، إلا أنها وصفت نمو الشركة بأنه «متعاظم ومتواصل» وأضافت أن أحجام المبيعات سوف تكون «عددا مضاعفا إيجابيا للسنوات الأخيرة». «وما علينا سوى أن نعمل معاً مع مؤسسات الحكومة (مثل البريد) لنقول لهم كيف وأين يجب الاستثمار وكيف يمكن الاستعداد للمستقبل الجديد للتجارة الإلكترونية»، على حد قول السيد شاغايا. وقد أضاف احد المتحدثين باسم الشركة قائلاً إن الاستثمارات لازمة في المجال اللوجيستي والبنية القاعدية لتقنية المعلومات. إن الإرادة السياسية في نيجيريا تجاه التجارة الإلكترونية قوية، وفقا للسيد شاغايا الذي قال: «إنهم يفهمون أن الإنترنت يعرقل الخدمة البريدية ولكن في نفس الوقت، نشاط الطرود في حالة نمو».

### سهولة وملاءمة

ينتظر أيضا المستهلكون أن يجعل المستثمرون البريديون

«إن تسهيل إعادة المنتج أمر أساسي لأن ذلك يعمل كضمان تجاري لنوعية المنتج يعطي للزبائن الإحساس بالطمأنينة»، على حد قوله حيث أضاف بأن بالتوحيد القياسي لعمليات الإعادة، سوف يساعد المستثمرين البريديين في دعم ثقة المشتريين المترددين على الخط. وصرح قائلاً: «بالنسبة لعمليات الشراء عابرة الحدود بالتجزئة على الخط، أكثر ما يمنح المستهلكين من الاهتمام بالشراء هو قلقهم من تعقد عملية الإعادة خصوصا تكلفة الإرسال بالنسبة للإعادة والضرائب في حالة عدم وجود شراء حقيقي».

وماذا يمكن للمستثمرين البريديين أن يفعلوه أيضا لتشجيع التجارة الإلكترونية؟ وأجاب السيد سبليس على هذا التساؤل قائلاً: «توافر مواعيد مختلفة للتوزيع وإمكانية الاختيار من بينها هما من ضمن ما يبحث عنه زبائن التجزئة» ثم أضاف إن «الزبائن الذين يقومون بالشراء بالاستعانة بالتجارة الإلكترونية متشددون في طلباتهم فيما يتعلق بنوعية خدمة الإرسال بما أن الإرسال أصبح جانبا متكاملًا من هذه التجارة الإلكترونية».

### المزية البريدية

إيتسي Etsy وهي سوق عالمية على الخط متنامية أخرى مع وجود ٣٠ مليون مشتر وبائع ينجم عنهم ١٣٥ مليار دولار أمريكي لمبيعات ٢٠١٢. وهي سوق متخصصة في المنتجات الحرفية والأشياء المستعملة والصناعات اليدوية. وانطلقت تجربتها مع المستثمرين المعينين في إرسال السلع على نحو جيد. «إن البريد القومي أفضل من يتولى النقل بالنسبة للمؤسسات الصغيرة»، كما أوضح السيد إيريك فيكسلير، مدير الإرسال. «فهو يقدم بصفة عامة أفضل الأسعار»، على حد قوله وأضاف مشيراً إلى أن البائعين يعرفون بصفة عامة الخدمات التي يوفرها المستثمر المعين.

ويقوم المستثمرون البريديون بالفعل بمعالجة التوزيع بالنسبة لـ ٩٥ في المائة من كل البائعين بإيتسي، حسبما أشار السيد فيكسلير الذي أطلق على البريد تسمية «أفضل نقطة دخول بالنسبة لطرود هؤلاء السكان».

وفي أبريل / نيسان، أطلقت الشركة خدمة من أجل البائعين الكنديين، تتيح لهم شراء وطباعة لسانق إرسال البريد الكندي عبر المنصة التقنية الإلكترونية إيتسي بما في ذلك الطوابع للبعائث الدولية. إن معظم هذه اللسانق تباع أرخص من سعرها المعتاد وفقا لإيتسي. وقد كشف تحري أجري أن ٩٨ في المائة يستخدمون البريد الكندي من أجل الإرسال الداخلي و ٩٦ في المائة من أجل الإرسال الدولي.

وهناك خدمة لصيقة إرسال مماثلة موضوعة تحت تصرف البائعين على إيتسي في الولايات المتحدة منذ ٢٠١٢ ولكن للخدمة الداخلية فقط. وقد قالت الشركة في رسالة على موقعها إنها تهدف للبدء في عرض هذه اللسانق للبعائث الدولية في



للغاية للتحسين ولتقديم للسوق المطلوب»، على حد قوله حيث أضاف «والسوق تتكون من مرسلي ومتلقي بعائث التجارة الإلكترونية».

إن هؤلاء الزبائن يتوقعون أن يتكيف المستثمرون البريديون فوراً وذلك يعني تحدي الهياكل القديمة في محيط المستثمرين البريديين، كما قال وهو يشير إلى التمييز الذي وضعه الاتحاد البريدي العالمي بين الرزم والطرود. «فالزبون يريد أن يتلقى علبة ولا يهمله ما إذا كانت رزمة أو طرداً». وشرح ذلك على النحو التالي: «بالنسبة للمستثمرين البريديين، يشكل هذا الأمر صعوبة يجب التغلب عليها، ولكن علينا أن نقوم بذلك. ويجب علينا أن نجعل الأمر بسيطاً».

وأبرز السيد ألكس ناسيمنتو، من البرازيل، رئيس فريق التجارة الإلكترونية التابع للجنة ٤ الخدمات الإلكترونية في مجلس الاستثمار البريدي، أنه لا توجد أي شركة للوجيستيات تشغل مكاناً أفضل من البريد. وأضاف قائلاً إننا يجب أن نتجنب فوات الأوان. «الزبائن يقولون للبريد: «إنني أثق بك، ولكنني في حاجة لمعلومات أفضل واختيارات توزيع أفضل وأسعار أفضل» وهم يعرفون أننا قادرون على التعامل مع العمليات اللوجيستية ولكنهم يقولون أيضاً «نحن في حاجة لأكثر من ذلك وفي حاجة له بأسرع وقت ممكن»، على حد ما قال ناسيمنتو. د.ك.

خدماتهم أكثر ملاءمة مع اختيارات في التوزيع أكثر مرونة ومع عناصر تتبع وتحديد المكان وسهولة الإعادة. «إن الزبائن يريدون أن يكونوا هم المتحكمين»، على حد ما قالت السيدة سوزان تشيك، الأمينة العامة لـ EMOTA، وهي رابطة لشركات تجارة إلكترونية مقرها بروكسل في بلجيكا. «على سبيل المثال، البديل هو خزنة الطرود أو الشراء من على الخط مع إمكانية الاستلام حسبما يناسبهم في أقرب محل»، على حد قوله. «إن المستهلكين ينتظرون السهولة والملاءمة».

وكانت مبيعات التجارة الإلكترونية الأوروبية تقدر بـ ٣٥٠ مليار يورو (٤٨١,٥ مليار دولار) العام الماضي وفقاً لـ EMOTA. وتتوقع المجموعة نمواً سريعاً من أجل الاستثمار، خصوصاً في المبيعات الدولية. وقد بدأ المستثمرون البريديون في مجابهة التحدي، حسبما أشارت السيدة تشيك. «هناك مساحة للابتكار والمرونة وأعتقد أن المستثمرين البريديين يدركون تماماً ذلك وأنهم يبذلون الكثير من الجهد».

#### تقاليد تثير التحدي

لقد أن الأوان بالنسبة للمستثمرين البريديين للتخلص من عاداتهم القديمة إذا ما رغبوا في التكيف بهذه الحقائق الاقتصادية الجديدة، حسبما أشار السيد يان سيرتوزن، رئيس العلاقات الدولية في PostNL، المستثمر المعين لهولندا. «فيجب علينا أن نجتهد

## الاتحاد البريدي العالمي يتحرك

وقد أقر أيضاً بالتحديات المرتبطة بالتبادل عبر الحدود للمنتجات وبأهمية خفض الحواجز التجارية والتشغيلية. «نحن في حاجة لتقديم خدمة تتميز بالنوعية والسرعة والأمان وإمكانية الثقة»، على حد ما قال السيد بشار ع. حسين. ولكن قد يحتاج القطاع البريدي المساعدة من جانب الأطراف الأخرى لتحقيق هذه الأهداف مثل السلطات الجمركية.

وقد وافق أعضاء مجلس الاستثمار البريدي على دليل المستخدم من أجل الخدمة الجديدة، بحيث يتيح للمستهلكين إعادة البضائع المطلوبة على الخط من بلد آخر بسهولة. ومن المنتظر أن تبدأ الخدمة في العمل هذا العام.

ويتوافر لدى فريق استراتيجية وإدماج المنتج خططا لحلول من أجل التجارة الإلكترونية للطرود التي تزن ما بين صفر و ٣٠ كغ، تتضمن خدمة للتبعية وخدمة عملاء وخدمة إشعار جمركي مسبق. ف.م.

في مارس/آذار، حضر أكثر من ٢٠٠ مندوب منتدى للتجارة الإلكترونية نظمه الاتحاد البريدي العالمي وفحصوا كيف يمكن للمستثمرين البريديين أن يستثمروا بطريقة أفضل النمو في عمليات الشراء من على الخط. وكان المتحدثون تشكيلة من رؤساء الأمم المتحدة والمؤسسات فيما بين الحكومات الأخرى وممثلين من الأسواق الإلكترونية ومستثمرين بريديين.

بعد ذلك ببضعة أيام، إبان مجلس الاستثمار البريدي الذي انعقد خلال شهر أبريل/نيسان، أجمع المشاركون على أن الخدمات البريدية يجب أن تكون أسرع وأن تلبى بطريقة أفضل احتياجات الزبون للاستفادة تماماً من النمو الشديد في الطرود الذي ولدته التجارة الإلكترونية. وقد قال السيد بشار ع. حسين، المدير العام للاتحاد البريدي العالمي: «إن التجارة الإلكترونية في حاجة لشبكات فعالة وذكية وأمنة وتتطلب تعاون جميع الأطراف المعنية». ثم أضاف مشيراً إلى «أن الشبكة البريدية هي شبكة الشبكات».

# المنافسة لاتنام أبدا

منذ الركود العالمي الذي حدث في ٢٠٠٩، تراجع الطلب على التجارة بالطريق الجوي أو تغير شكله. فبدلاً من طلب التسليم بالتوزيع السريع في اليوم التالي تأجلت المهلة المطلوبة لتصير يومين أو ثلاثة أيام، وبدلاً من التسليم الجوي المؤجل أصبح الإرسال بالشحن الجوي واتجه الطلب على الشحن الجوي إلى الشحن السطحي. ومع ذلك، تزايدت بنسبة ملحوظة رغبة المستهلكين في الحصول على تلبية فورية لطلباتهم وعلى توجيه حسب المعايير.

MyChoice التي تتيح «للأعضاء» التحكم في بعض جوانب توجيهه والتوزيع بالنسبة لطرودهم، مثل إعادة تحديد تاريخ التوزيع أو تعديل عنوان التسليم أو الاحتجاز لحين سحب البعثة بمعرفة المرسل إليه. ومنذ ذلك الحين، تم دعم قدرات هذه الخدمة وأدخلت عليها تقنيات جديدة دعماً لدور المرسل إليه الذي هو المستهلك النهائي. وعلى سبيل المثال، يتم حالياً إعادة توجيه المشروع أوريون ORION، وهو ابتكار صمم للوصول بالتوجيه بواسطة عربات أسطول التوزيع الكبير الخاص بشركة UPS إلى فعالية مثالية من أجل إعطاء المستهلكين إمكانية التحكم بدرجة أكبر في طرودهم الواردة: معلومات دقيقة بالزمن الحقيقي عن المكان الذي وصلت إليه الطرود وعن منافذ التوزيع بدقة والقدرة على تغيير مكان وزمان التوزيع. وتقدم فيديكس خدمة مماثلة، اسمها Delivery Manager، ولا يشترط دفع اشتراك عضوية. وهذه هي أحدث الأمثلة على التزايد المتكاثراً لإيرادات الخدمات ذات القيمة المضافة في محافظ الخدمة لدى الناقلين المتكاملين. وهناك أيضاً استراتيجيات ذكية للتحكم في التكاليف- باستبعاد على سبيل المثال- خدمة الاتصال الهاتفي للعملاء والتي تستخدم عمالة كثيفة أو حتى المحاولات المتكررة والمكلفة للتوزيع.

## البيانات الاجتماعية الضخمة

ولكن هناك ما هو أكثر عمقا يحدث هنا وسوف يكون له انعكاسات كبيرة على كل الناقلين ومنهم خصوصاً المستثمرين البريديين. ففي هذا العصر الذي يتميز بالمجموعات الضخمة

إن تراجع الطلب ظاهرة دورية معتادة تصاحب تقلبات الاقتصاد العالمي. ثم هناك عامل التحول المرتبط أساساً بالنمو الهائل للتجارة الإلكترونية والمبيعات على الخط. وفي سوق تميل من ناحية أخرى إلى الهدوء، أثار نمو التجارة الإلكترونية ازدهاراً مفاجئاً وسريعاً في الطلب على التوزيع من التاجر إلى المستهلك أو من الشركة إلى الزبون.

وما وجه هذا النمو هو النمو شبه المتعاظم للشبكة العنقودية (الإنترنت) والأجهزة الخلوية المحمولة (الموبايل)، والأجهزة المتصلة بالمواقع على الإنترنت (الويب) واندفاع مطوري الأجهزة والتطبيقات الشديدين نحو «البحث عن الذهب»، ومحاولة المؤسسات والتجار الاستفادة من الفرص الجديدة التي هطلت. لقد قدم عصر المعلومات الذي نعيشه للفرد قوة غير مسبوقه- مثل المعلقين الاجتماعيين والنشطاء والأطراف السياسية ومن المؤكد المستهلكين.

## حلول المتنافسين

في الشركات العملاقة مثل UPS وفيديكس ودي إتش إل DHL، لعبت تقنية المعلومات طويلاً دوراً ملحوظاً في تنمية التوزيع الجوي السريع وعلاقتها مع الناقلين. وتفاعلاً مع نمو التجارة الإلكترونية، اتجه معظم الناقلين المتكاملين بقوة نحو عرض تشكيلة متزايدة في الاتساع من الخدمات الملائمة للناقلين والمستهلكين في نطاق التجارة الإلكترونية على الزبائن. واليوم، تغير قوة تقنية المعلومات العلاقات بين التجار والمستهلكين. وفي ٢٠١١، أدخلت شركة UPS، خدمة ماي شويس

النص:  
مارك س. شومان

## عمليات البوابة الرقمية



أجهزة الهاتف الذكية التي تقدم للزبائن أدوات لإدارة كل جوانب حياتهم بما في ذلك التسوق والإرسال ببعض الضغوطات. وفي المستقبل، سوف تصبح سهولة استخدام الاتصال المتنقل أمراً حيوياً بالنسبة لتنافسية التجارة الإلكترونية بصفة عامة وبصفة خاصة بالنسبة لإدارة إرسال وتوزيع منتجات الشراء على الخط.

ورغبة في دعم تنافسياتها، تقوم المؤسسات التجارية التقليدية بدراسة الوسائل الجديدة لدعم شبكات التوزيع لديها من أجل زيادة التركيز على المستهلك وشغل مكانة أكثر تفاعلية وتلبية الطلب على منتجاتها. ويتيح التسويق متعدد القنوات، على سبيل المثال، تنسيق الوسائل المتعددة لرؤية المنتج بمعرفة الزبون- مثل الكتالوجات والعروض على الخط وعرض المحل من الداخل والجهاز المتنقل- وتحويلها إلى تجربة فريدة في العلاقة بين الزبون والعلامة. إن الإنجاز الكامل لهذا المفهوم يدمج مخازن التوزيع ونقاط البيع بالتجزئة ويديرهم في شبكة شراء فورية وأكثر تفاعلية من تلك التي يوفرها البائعون الذين يعملون فقط على الخط مثل أمازون وأي باي.

### التجارة الإلكترونية الدولية

في حين تتنامى بسرعة عملية تسهيل التجارة على الخط داخل الحدود بالعديد من البلاد ذات الاقتصاد المتقدم، مازالت التجارة الإلكترونية العابرة للحدود مجالا يمكن استكشافه. ومع ذلك هناك دلالات على أن هذا الوضع بدأ يتغير. فالشركات مثل UPS و DHL و Globalmail و Borderfree لعبت دوراً ملموساً

للبيانات، تستثمر الشركات التجارية على الخط قواعد البيانات ليس فقط للتنبؤ باتجاهات الشراء ولكن أيضاً لجعل الشراء تجربة شخصية واستقطاب زبائن جدد على نحو أفضل. وفي المستقبل، سوف يشجع التنافس بين مقدمي الإمكانات اللوجيستية من يمكن زبائنه ويوفر لهم تحكم أكبر في طلبياتهم واحتياجاتهم من ناحية التوزيع.

وعلى غرار العديد من الحلول التي تقدمها المؤسسات المشهورة الأخرى في عصر وسائل الإعلام الاجتماعي، تقوم شركتا ماي شويس وديلفري ماناجر، علاوة على تقديم الخدمات بقيمة مضافة، بتشجيع روح الانتماء المجتمعي لدي الذين يتشاركون في نفس الفكر- أي المشتريين على الخط - وذلك لدعم صلة الوصل بين هذه المجتمعات ومؤسسات معينة مثل يو بي اس UPS أو فيديكس. إن مثل هذا الشعور المجتمعي يتدعم بتمكين الزبائن المخلصين. فبدلاً من أن يكون أعضاء ماي تشويس مجرد متلقين سلبيين للطرود، يقومون بدور نشط في سلسلة الشراء وإرسال البضائع وذلك باختيار من بين مصادر إلكترونية عديدة المزيج المناسب بين السعر والمنتج وينتقون كذلك الناقل ومستوى الخدمة بل ويقومون مقدماً بتحديد طريقة التوزيع والتسليم ووسائلها.

وعلى مواقع الوسائط الاجتماعية مثل فيسبوك وتويتر، تقدم يو بي اس UPS وفيديكس للزبائن إمكانية التواصل فيما بينهم والتفاعل مع الشركة بحيث يتم دعم عملية التعرف على العلامة. ومثلما يحدث في التجارة الإلكترونية بصفة عامة، يكتسب هذا النفاذ المتزايد والتمكين إمكانية الحركة عن طريق

# «الفرصة متاحة أمام المستثمرين البريديين لزيادة مشاركتهم في هذا العالم الجديد الشجاع»

تجارية مألوفة وموثوقا بها مثل المستثمرين البريديين في معظم البلاد ولا يوجد مورد واحد لديه علاقة مباشرة عبر العنوان البريدي مع كل مستهلك على حدة. وفي الواقع أن بعض المستثمرين البريديين تحركوا بالفعل لإقامة شركات من أجل نقل الطرود في محيط الأسواق الداخلية بالبلاد الأخرى من أجل تغذية قنوات يفترض في النهاية أن تضخ الرواج لغاية آخر ميل في شبكة التوزيع لديهم. وما أن تحقق البوابة الإلكترونية كتلة حجم ملموسة بالنسبة للإرسال، يمكنها أن تتخلى عن الاستعانة بالناقلين المتكاملين وأن تتخذ إجراءاتها الخاصة بخصوص النقل والتخليص الجمركي والتوزيع في بلد المقصد لغاية آخر ميل. وتبرز صورة المستثمر البريدي المحلي في مثل هذا التوزيع خصوصا التوزيع على العناوين الخاصة في معظم البلاد

إن الفرصة متاحة أمام المستثمرين البريديين لزيادة مشاركتهم في هذا العالم الجديد الشجاع. وفي الواقع، تستثمر الأطراف التي تعمل حاليا بهذه الشريحة الفراغ الذي تركه المستثمرون البريديون أو لم يستثمروه. وعليه، تأخر بعض المستثمرين البريديين بالمقارنة بمنافسيهم من ناحية تقنيات المعلومات المطبقة والإمكانيات التي تتيحها. وللاستفادة من كل هذه الإمكانيات، يجب على المستثمرين البريديين أن يمتلكوا التقنيات وأن يطوروا الخطط التي تسهل نفاذ المرسل إليهم إلى خدماتهم. كما أنهم يجب أن يكونوا نشيطين في اكتشاف واستغلال الاتجاهات قبل انتشارها م.س.

مارك س. شومان رئيس ومدير مجموعة كولوغرافي.

في تطوير المنصات التكنولوجية على الخط من أجل التغلب على العقبات مثل التكلفة المرتفعة في الإرسال وتغيير العملة والرسوم والضرائب والسلامة والوقاية من التزوير والإعادة. إن هذه العقبات قد عرقلت طويلا التطور في التجارة الإلكترونية الدولية. وتقدم خدمة Global e-Commerce Solution التابعة لـ UPS للتجار على الخط مجموعة من الأدوات تتيح تحويل الأسعار إلى العملة المحلية للمشتري واحتساب التكلفة الإجمالية لغاية التفريغ (بما في ذلك الرسوم والضرائب) وتأمين عمليات الدفع وتتبع الإرسال وتوفير آليات للإشعار والمراقبة. وهناك ابتكار آخر في مجال التجارة الإلكترونية الدولية يلبي بطريقة مباشرة أكثر احتياجات الزبائن وهو ظهور خدمات «البوابة الرقمية» مثل Shop and Ship و Borderlinx و BoxHop التي توفر للمتسوقين بالأسواق الدولية الوسائل التي تتيح لهم الحصول على المنتجات التي يقوم تجار ليس لديهم تواجد محلي بالقرب منهم بتسويقها. على وجه التحديد، يقوم متسوق فردي بالتسجيل لدى كيان بوابة رقمية حيث يخصص له عنوان داخلي مثل عنوان مخزن أو «صندوق بريد»، أي عنوان مادي داخل الحدود القومية ببلد المصدر ترسل إليه المشتريات على الخط قبل تجميعها للتصدير نحو المتسوقين. وتقدم البوابات الرقمية لزيائنها تشكيلة من خدمات الإرسال المماثلة لتلك التي تقدمها UPS و FedEx و DHL، بما في ذلك إعداد المستندات والتفتيش على الأضرار والتتبع وتأمين الدفع والإعادة.

علاوة عليه، ذهب عدد كبير من البوابات الرقمية إلى ما هو أبعد من مجرد تسهيل الإرسال الدولي، فصارت تقدم المساعدة عند الشراء بتحديد أفضل الأسعار والقسائم الترويجية والتخفيضات والإرسال المجاني. وهنا أيضا، الفكرة هي «الإمساك بالزبون» في نطاق شراكة سوف تسمح له بدعم تحكمه بالمنتج مع الاحتفاظ في المقابل بولاء أكبر.

## التأثير على المستثمرين البريديين

إن كل هذه الاتجاهات التي توجه الطلب نحو هذا الاتجاه تعمل على تدعيم المستثمرين البريديين بالنظر للمزايا التي يتمتعون بها. وفي الواقع أنه لا يوجد أي مورد آخر يتوافر لديه بنية قاعدية يمكن مقارنتها بالنسبة للتوزيع اليومي لكل مؤسسة ولكل أسرة أو نقاط تواجد مثل تلك التي يتمتع بها المستثمرون أو لديه خدمات صناديق بريد متعددة مثل البريد. وليس هناك أي علامة

## مجموعة كولوغرافي

مقر الشركة في الولايات المتحدة، وهي تعرض إجراء أبحاث أولية، ووضع خطط استراتيجية وخدمات تطوير برامج جديدة على المؤسسات التي تحاول تحديد واستثمار إمكانيات النمو بالسوق العالمية لخدمات التسليم في المهلات المحددة أو بالتوزيع السريع أو الشحن. وتقوم هذه الشركة بجمع المعلومات عن السوق التي يستخدمها الزبائن لتخطيط استراتيجيات النقل لديهم بفعالية.

# كيفية تحرير رواج البعائث

بينما يحتمل أن يكون أعضاء مجلس الاستثمار البريدي قد اتخذوا حكما يضح السرعة في الصفقات الخاصة بالطرود الناجمة عن ازدهار التجارة الإلكترونية، سوف يعمل أيضا المستثمرون البريديون بطريقة أكثر وثوقا مع الجمارك لتسهيل مرور السلع. ويدرك تماما السيد كونيو ميكوريا، الأمين العام للمنظمة العالمية للجمارك، ما يجب مجابهته.



ميكوريا يحبذ العلاقات القوية مع البريد (صورة: مانو فريديريش)

## الاتحاد البريدي: ما هي التحديات التي تجابهها العلاقة القديمة بين المستثمرين البريديين والجمارك حاليا؟

كونيو ميكوريا: بسبب التطور السريع في التجارة الإلكترونية، نجابه معًا تحديات مشتركة. ومن وجهة نظر الجمارك، نعرف بصفة عامة كبار المرسلين والتجار وبناء عليه، نقوم بعملية تقييم للمخاطر بالنسبة للبضائع ولكن اليوم مع الازدهار الشديد في التجارة الإلكترونية، صار هذا الأمر من الصعب للغاية لأن المستهلكين والشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة تدخل أيضا في هذا المجال. وهذا أمر جيد من ناحية أما من ناحية أخرى، فقد أصبح الموضوع يشكل تحديا بالنسبة للجمارك من أجل التأكد من البضائع ومعرفة ما هي المشروعة منها وما هي التي تعتبر غير مشروعة.

وبشكل ما، مارس ذلك الضغط على الخدمات البريدية أيضا لأن المستثمرين البريديين والجمارك يعملون ميدانيا معًا لضمان سهولة تدفق البضائع المشروعة.

## مع النمو السريع للتجارة الإلكترونية، وبالتالي نمو الطرود، ما هي المجالات الأولوية للتعاون بين المستثمرين البريديين والجمارك؟

من وجهة نظرنا، نحن في حاجة لبيانات تجارية وللمعلومات المرفقة بالشحنات النوعية لنقوم بعملية إدارة المخاطر الخاصة بنا. وإذا تيسر لنا النفاذ إلى البيانات الموجودة على تلك الطرود البريدية، فسوف يساعدنا ذلك حتى قبل الوصول المادي للبعائث المعنية. ويمكننا إذن أن نراجع وأن نحدد بالفعل ما هو نوع التدخل اللازم من جانبنا. ففي المعتاد، ليس من المطلوب التدخل لمعظم الطرود مشروعة.

وبهذه الطريقة، نضمن التدفق الحر للسلع. ولكننا نود أن نحدد النسبة المئوية الصغيرة من الطرود التي تشكل خطرا بالنسبة للأمن والصحة وسلامة المواطنين. ولا يجب فقط توفير البيانات في اللحظة المناسبة ولكن يجب أيضا أن تكون من نوعية جيدة. وإن لم تكن البيانات من مستوى رفيع، فسوف نواجه صعوبات في استخدامها لعملية تقييم المخاطر الخاصة بنا.

## هل يمكن للحلول التقنية الخاصة بتوفير البيانات مقدما بالنسبة لما سوف يأتي من خلال تدفق البريد والمقدمة من الاتحاد البريدي العالمي أن تساعد؟

نعم، يمكننا أن نستخدم هذه التقنية للتأكد من تسهيل التجارة. وتعمل الخدمة البريدية كشبكة والشبكة البريدية متطورة بما يكفي. فإذا صارت كل من الخدمات البريدية القومية أفضل تجهيزا واستثمرت أكثر في تقنية

المعلومات التي يقدمها الاتحاد البريدي العالمي، يمكن عندئذ ربط هذه الشبكة بشبكة الجمارك لأن الجمارك تعمل بنفس الطريقة سواء عالميا أو قوميا.

وإذا كان لدى الشبكة البريدية وشبكة الجمارك هذا الاتصال، فسوف يتيسر، مع زيادة سرعة تطور تقنية المعلومات، أن نكتسب نفاذا للشبكة البريدية لننقل فقط المعلومات المطلوبة لمراجعة إمكانية قبول الطرود. ثم يمكن أن يكون رد فعلنا سريعا بحيث يتم ضمان التدفق الحر للسلع المشروعة.

## ماذا يتم حاليا إعداده بالنسبة لهذا التعاون بين الاتحاد البريدي العالمي والمنظمة العالمية للجمارك؟

إنني أقدر للغاية روح التعاون الموجودة بين الجمارك والمستثمرين البريديين وهي تركز على الثقة. إن التعاون بيننا ممتاز على الصعيد الدولي بفضل لجنة الاتصال. فنتشارك في مشاكلنا وأفضل الممارسات وأفضل طريقة لأداء الأشياء. كما أن المنظمة العالمية للجمارك تحدد مجموعة من المعايير للجمارك، تأخذ فيها بعين الاعتبار خصوصية الخدمات البريدية وذلك بمساعدة من لجنة الاتصال.

ومن الضروري أن تنعكس الإرادة الطيبة والتعاون الجيد الموجودان على الصعيد الدولي على الصعيد القومي. ولهذا الغرض من البديهي أن المستثمر البريدي يحتاج لوجود استثمارات، مثله مثل الإدارات الجمركية، من أجل ربط الشبكتين. سوف يتطلب هذا الأمر بعض الوقت قبل تحقيق انتشار الاتصال بين الشبكات في العالم أجمع. وهذا هو ما نسعى إليه السيد بشار ع. حسين، المدير العام للاتحاد البريدي العالمي وأنا شخصيا. وآمل أن يمكننا حقا أن ندخل معًا التغيير ميدانيا. ف.م.





أحجام الرسائل في المنطقة ضئيلة مثلما هنا في أثيوبيا (صورة مايكل تيولديه/ اي بي ايه / كيبستون)

### شكل البريد

ما تكون فيها هذه الحدود محددة، يعتبر المسؤولون عن التنظيم أن مراقبة السوق تحدياً حتى عندما تكون هذه المهمة مسندة إلى سلطات التنظيم.

وفي أفريقيا، كان الاتجاه في البداية هو تنظيم المستثمرين البريديين الجدد (بالنسبة للخدمات بالتوزيع السريع وخدمات النقل السريع للأشياء الصغيرة) ثم تطبيق نموذج منفصل للأنظمة تم استلهاه إلى حد ما من النموذج الذي تم تطويره بالنسبة للسوق الأوروبية الموحدة. وفي الاتحاد الأوروبي، تم النظر في موضوع عدم التوافق بين الاحتكارات البريدية القومية والسوق الموحدة بدءاً من عام ١٩٩٢ بالاستعانة بالكتاب الأخضر الخاص باللجنة الأوروبية. وفيما بعد، تم التوصل إلى حل وسط وجه نحو إنشاء السوق البريدية الموحدة، وتم بذلك ضمان استمرارية الخدمة الشمولية بالنسبة لبريد الرسائل والطرود مع فتح السوق تدريجياً للمنافسة. وقد تم الترحيب بهذا النظام من جانب مختلف الأطراف المعنية (الحكومات والمستثمرين المسؤولين ومستثمري الخدمة بالتوزيع السريع والمؤسسات الكبيرة والصغيرة والجمهور) كل منهم لأسباب تتعلق به هو فقط.

### التحرير

وكنتيجة بديهية لعملية التحرير، تم إنشاء المنظمين المستقلين. وكان هناك افتراض لم يتم حتى اليوم إثباته في هذه المرحلة في التحرير (لم يتم فيه الأخذ بعين الاعتبار بما يكفي الخصائص النوعية للاقتصاديات البريدية) يقول إن التحرير في حد ذاته سوف يحسن من الرفاهية الاجتماعية سواء بالنسبة للأفراد أو بالنسبة للمؤسسات. وبعد عشرين سنة، بينما الآن السوق مفتوحة تماماً، صارت النتائج متنوعة: فما زال المستثمرون يتمتعون بالسيادة على سوق بريد الرسائل التي تنقسم بالتراجع خصوصاً بسبب الإحلال التقني.

وقد تم إقرار هذا الجانب من التحرير، وهو أحد الجوانب الخاصة بنهج الاتحاد الأوروبي، مع الاختيار الخاص بوجود منظم مستقل ومنفصل، في أفريقيا جنوب الصحراء. غير أن الوضع كان هناك مختلفاً تماماً. ففي الاتحاد الأوروبي، تم تطوير النظام البريدي بمعرفة الدول منذ أكثر من قرن وفقاً للإصلاح

إن عدد الرسائل المرسل سنوياً في أفريقيا جنوب الصحراء لكل نسمة ضئيل للغاية: ٢,٤ بالمقارنة بالمتوسط العالمي البالغ ٥٦ أي أقل من ١٪ من الإجمالي العالمي. وحتى في اقتصاديات الإيراد المتوسط (بوتسوانا وجزيرة موريشيوس وناميبيا وسيشيل وجنوب أفريقيا)، تتراوح هذه الأرقام فيما بين ١٠ و ٣٤. وتعد كينيا وزيمبابوي البلدين الوحيدين اللذين يتسمان بضآلة الدخل واللذين يلاحظ بهما أنه يتم إرسال أكثر من رسالة واحدة لكل نسمة.

وببعض الاستثناءات تقريباً، تراجع إلى حد بعيد حجم الرسائل بدلاً من أن يتزايد في خط متواز مع نمو الناتج الإجمالي الداخلي، كما كان الوضع في البلاد الصناعية وفي بعض البلاد الناشئة للغاية ما ظهر الإحلال الرقمي. وفي الإجمالي، لا يستخدم كبار العملاء (الخدمات العامة والمصارف بل والخدمات الحكومية) الشبكة البريدية. وبصفة عامة يتم استخدام المستثمرين غير الرسميين مثل شركات الحافلات غير المزودة بعملية لوجيستية بريدية لإرسال البعثات.

وينطبق نفس النموذج على سوق الطرود حيث يمثل عدد طرود النظام الداخلي لكل ألف نسمة ٠,١٪ من الإجمالي العالمي. إن النسبة بين الطرود في النظام الداخلي والطرود الدولية تبلغ ١٠ إلى ١ مقابل مضاعف عالمي متوسط قدره ١٣٢. وبالنسبة لعمليات التبادل الدولية، تجاوزت أحجام الطرود أحجام البعثات بالتوزيع السريع في أربعة بلاد فقط. وفي الواقع أن الوضع أفضل بالنسبة للبريد بالتوزيع السريع فأحجامه أعلى وسوقه الداخلية تعتبر نسبياً ممتدة بالرغم من أن الأحجام تظل ضئيلة.

### اتجاهات السوق

ما زال هناك في المنطقة عدد من المستثمرين المعينين يتمتع باحتكار قانوني بالنسبة لبريد الرسائل بالرغم من أنه احتكار في أغلب الأحيان نظري أكثر مما هو حقيقي. ويتم حالياً إعادة صياغة حدود هذا الاحتكار في إطار الإصلاح البريدي الساري. وفي ثلثي الحالات، ليست حدود الاحتكار / النطاق المخصص محددة مما يجعله غير مناسب للتشغيل. وفي حالة

# «التنظيم يجب أن يكون مناسباً لما يحتاجه كل مستثمر على حده وليس نموذجاً واحداً يطبق على الجميع»

والبريدي الذي أدخله رولاند هيل بالاستعانة باستثمارات في البنى التحتية القاعدية والابتكار وتحديد تعرفه موحدة والقسم الخاصة بالتعرفة ونظام الدفع من جانب المرسل منه فقط. وعندما تم إقرار الكتاب الأخضر، كانت السوق البريدية للاتحاد الأوروبي (١٥ بلداً) متطورة جداً بالفعل (٢٢٤ رسالة لكل نسمة) بالمقارنة بالسوق الموجودة في معظم البلاد الأفريقية التي كانت في بدايتها تماماً. وفي الواقع وبسبب حجم المستثمرين المعينين، وهم أصغر بكثير من المستثمرين في الاتحاد الأوروبي وبسبب انعدام البنية القاعدية، لم يكن من الممكن أن تختلف الخدمة الشمولية في أفريقيا جنوب الصحراء عن الخدمة المقدمة في أوروبا.

البريدي الذي أدخله رولاند هيل بالاستعانة باستثمارات في البنى التحتية القاعدية والابتكار وتحديد تعرفه موحدة والقسم الخاصة بالتعرفة ونظام الدفع من جانب المرسل منه فقط. وعندما تم إقرار الكتاب الأخضر، كانت السوق البريدية للاتحاد الأوروبي (١٥ بلداً) متطورة جداً بالفعل (٢٢٤ رسالة لكل نسمة) بالمقارنة بالسوق الموجودة في معظم البلاد الأفريقية التي كانت في بدايتها تماماً. وفي الواقع وبسبب حجم المستثمرين المعينين، وهم أصغر بكثير من المستثمرين في الاتحاد الأوروبي وبسبب انعدام البنية القاعدية، لم يكن من الممكن أن تختلف الخدمة الشمولية في أفريقيا جنوب الصحراء عن الخدمة المقدمة في أوروبا.

## تطوير التنظيم

قد يكون من الضروري وجود سياسة بريدية وسلطات تنفيذية قوية على المستثمر المعين في مراحل التنمية الأولى. ويبدو أن عدداً من البلاد بما في ذلك تنزانيا، قد نفذت بعض الأمور على النحو الصحيح مع التحرير الجزئي. وبموارد محدودة ولكن كافية، طور المنظم التنزاني بالتدرج نظام للمراقبة والتوازن ويتم حالياً إرساء التنسيق مع الهيئات الأخرى. ويقوم هو بتحديد قواعد اللعبة بالنسبة لجميع المستثمرين بما في ذلك المستثمر المعين مع دعم نفوذه على مستوى الإلزام. وقد تم الأخذ بعين الاعتبار التطور في الاحتياجات وتم إدخال التقنية. وبهذا صارت الإدارة الرشيدة أوضح وتم بالتالي دعم الإطار المؤسسي. إن الوضوح وسلطة التنفيذ وإمكانية تزايد الأعباء في الإدارة الرشيدة قد شكلت مفاتيح النجاح.

ومن جهة أخرى، أدى عدم الالتزام بهذه الشروط إلى عجز في التنظيم. وقد توصل الاتحاد الأفريقي والاتحاد البريدي الأفريقي الشامل إلى نتائج مماثلة. وقد أكدت هذه الهيئات أن الأبحاث التي أجريت على التنظيم قد علمتنا بالفعل أن التنظيم يجب أن يكون مناسباً لما يحتاجه كل مستثمر على حده وليس نموذجاً واحداً يطبق على الجميع. وقد شكل التحرير الكامل إخفاقاً. فقد يصير التحرير الذي يتم إدخاله مبكراً هداماً وتبلغ المنافسة حدداً ما أن تهبط للغاية أحجام الرواج وتصير الوفورات الضخمة والوفورات في التشكيلة غير ذات دلالة.

## متعدد القطاعات أم متخصص؟

في الواقع إن المسألة المتعلقة بالاستحقاق المنظم متعدد القطاعات بالمقارنة بمنظم متخصص مازالت مفتوحة. وبالنظر لاتجاه السياسة نحو اقتصاد يعتمد على المعرفة وعلى تقنية المعلومات

## أسئلة مفتوحة

في هذا التحليل، وتجاوزاً للضرورة الملحة لإتقان اختصاصات الدراسات الاقتصادية والسوق، أثرت بعض الأسئلة ويجب معالجتها بعمق في دراسة الحالات. فما هو تأثير مستوى التنمية على اختيار نظام للتنظيم مناسب وكذلك على تنظيم السوق، بما في ذلك البلاد التي خرجت لتوها من نزاعات؟ وكيف يلزم معالجة النفاذ إلى الشبكة والاتصال المتبادل في حالة وجود عجز شديد في البنية القاعدية؟ تحديد كيفية تمويل أنشطة التنظيم. أما تحديد من يقوم بالتمويل فهذا تحدٍ آخر. كما يستحسن التفكير في الطريقة التي يمكن بموجبها إدماج المعارف الموجودة في مجال التنظيم على الصعيد الإقليمي والإقليمي الفرعي لتسهيل التبادل البناء. م.ب.

## ماري - أوديل بيليه

كخبيرة في التنظيم البريدي والاقتصاد في الاتحاد البريدي العالمي، تتمتع السيدة ماري أوديل بيليه بخبرة طويلة في العمل بالقطاع العام والقطاع الخاص. وقد تم أخذ النص أعلاه من نشرة للاتحاد البريدي العالمي عنوانها «استراتيجيات التنمية للقطاع البريدي: آفاق اقتصادية»، فصل معنون: «التنظيم البريدي في أفريقيا جنوب الصحراء».

المسح الضوئي (سكانر) للرمز QR الذي يستخدم في تنزيل الكتاب أو الاتصال بجوزيه أنسون للحصول على معلومات أوفى.

Jose.anson@upu.int





# مساعدة رئاسية للخدمة البريدية بالولايات المتحدة

انخفاض أحجام الرسائل بما أن المستهلكين يتحولون نحو الاتصالات على الخط.

## التراجع

ومع ذلك، لم تتجح إحدى مبادراتها الجديدة، وهي توزيع الطرود في نفس اليوم بسان فرانسيسكو، في تلبية المنتظر. وقد تخلى البريد عن التجارب الخاصة بهذه الخدمة في مارس/آذار، أي سنة بعد إطلاقها. لو كانت هذه التجربة نجحت لكان نظر البريد في إمكانية التوسع في الخدمة لتغطي مجالات أخرى في كل الولايات المتحدة. وقد ألقى المشرف العام على الخدمة البريدية للولايات المتحدة اللوم على انعدام المشاركة من جانب كبار التجار. فمن المفترض أن يرسل هؤلاء التجار حدا أدنى يصل إلى ٢٠٠ طرد يوميا عبر الخدمة ولكن لمدة خمسة شهور تم إرسال ٩٥ طردا كمتوسط يومي فقط. وتتضمن الأسباب التي جعلت التجار يترددون نقص التأكيد على التوقيع وعدم إمكانية دفع مبالغ دقيقة للتوزيع.

وعلى حدة، أعلنت الخدمة البريدية للولايات المتحدة أنها قد استثمرت في ٧٥ ألف جهاز جديد مسح ضوئي (سكانر) للزرمة. وسوف تتيح هذه الأجهزة عملية تتبع الطرود بالزمن الحقيقي وفعالية استثمارية أفضل. وسوف يستلم العاملون في التوزيع الأجهزة الجديدة بعد نهاية هذا العام. وقد جاء هذا الاستثمار بينما يحاول البريد أن يحافظ على نفسه في نطاق سوق توزيع تجارة إلكترونية تنزايد تنافسياتها. ك.م.

اقترح الرئيس باراك أوباما إدخال تغييرات على الخدمة البريدية للولايات المتحدة قد تمكنها من توفير المليارات من الدولارات. وتتضمن الاقتراحات، الواردة في خطة ميزانية، إنهاء توزيع البريد أيام السبت وإعادة ما يقرب من ١٠,٩ مليار دولار أمريكي كانت دفعها الخدمة البريدية للولايات المتحدة بالزيادة في حساب فيدرالي للتقاعد. وقد جاءت الاقتراحات بينما كانت الخدمة البريدية للولايات المتحدة تواصل الخسارة، كل ثلاثة أشهر. وفي الربع الأول من عام ٢٠١٣، في ٣١ ديسمبر/كانون أول، أعلن المستثمر خسارة قدرها ٣٥٤ مليون دولار أمريكي.

وقد أقرت الخدمة البريدية للولايات المتحدة بنتائج السيئة وأشارت إلى أنها كانت الخسارة التاسعة عشر في غضون ٢١ ربع سنة. وقد اشتكت الشركة من تدهور خدمة البريد من الدرجة الأولى لديها، ومن «المهام القانونية المجحفة» ومن النماذج «غير المرنة» التي تواجهها في النشاط الاقتصادي وفي الإدارة الرشيدة.

وبالرغم من هذه التحديات، نجحت الخدمة البريدية للولايات المتحدة في زيادة الإيرادات وتهديب مصروفات التشغيل خلال ربع السنة الضريبية الأول، مما ساعد على الإقلال من الخسائر. ومع ذلك، طالب المدير العام للبريد والرئيس التنفيذي، السيد باتريك دوناوييه، بإقرار تشريع من أجل الإصلاح البريدي الشامل لضمان استمرارية الشركة في المستقبل. ومثل المستثمرين البريديين في العالم أجمع، تبحث الخدمة البريدية للولايات المتحدة عن نموذج لنشاط اقتصادي جديد لتعويض

## الخسائر تضرب بريد كندا

القليل فقد زادت بنسبة ٠,٤ في المائة لتصل إلى ٧,٥٦ مليار دولار كندي. أما الإيرادات الناجمة عن وحدة بريد كندا فهي تمثل ٧٨٪ من المبيعات الإجمالية للمجموعة التي حققت زيادة طفيفة فوصلت ٥,٨٨ مليار دولار كندي في ٢٠١٣ بعد أن كانت ٥,٨٧ مليارات العام السابق. أما أحجام الرسائل وقوائم الحساب والكشوف فقد انخفضت بنسبة ٥,٣ في المائة. وارتفعت إيرادات الطرود بـ ٧,٢ في المائة عام ٢٠١٣.

ويحاول البريد الكندي الاستمرار في السيطرة على التكاليف من أجل تحسين شؤونه المالية. وهو يخطط لوقف التوزيع في محل الإقامة عبر كندا هذا الخريف والاستعاضة عنه بما يسمى الصناديق المجمعدة لمدة خمس سنوات. وسوف يتأثر بذلك خمسة ملايين عنوان يتم فيها توزيع البريد بمحل الإقامة أكثر مما يتم توزيعه بنقطة مركزية مثل ساحة البريد أو مكتب البريد. ويبدأ البريد الكندي بـ ١١ مجتمعا بما في ذلك المدن الكبيرة مثل كالغاري ووينيبيغ وأوتاوا في نفس الوقت مع مدن أصغر مثل روزمير وشارليومانيو. وقد يوفر هذا الإجراء ٤٠٠ إلى ٥٠٠ مليون دولار كندي سنويا. ويشكل هذا التحرك الذي يدخل في خطة عمل مكونة من خمس نقاط تم الكشف عنها في شهر ديسمبر/كانون أول لضبط الحقيقة الرقمية الجديدة. وتتضمن أيضاً الخطة إدخال الأداء التلقائي على فرز الرسائل بما يحقق انخفاضا في أعداد اليد العاملة بسبب التقاعد وزيادة رسوم التخلص على الرسائل. ك.م.



الصناديق المجمعدة في كندا (صورة: بريد كندا)

أعلنت مجموعة بريد كندا عن خسائر تصل إلى ٢٩ مليون دولار كندي (٢٧ مليون دولار أمريكي) في ٢٠١٣ مقارنة بالـ ٨٣ مليون دولار كندي العام السابق. وقد ساعد بيع الممتلكات العقارية بالوحدة الرئيسية بالبريد الكندي خصوصا بموقع معالجة البريد في فانكوفر على الإقلال من الخسائر، على حد ما قال البريد. ولم تتغير الإيرادات الناجمة عن عمليات المجموعة سوى

# مجموعة علي بابا تشتري حصة شركة سنغبوست

ذلك هذه المجموعة أكبر طرف تجاري إلكتروني في العالم بالحجم الإجمالي للبضائع.

والهدف من هذه الصفقة هو ترشيد المعاملات الإلكترونية العابرة للحدود، على حد ما قال السيد دانييل تساهنغ، رئيس الاستثمار في مجموعة علي بابا، الذي أضاف: «نحن نأمل خلق فوائد ملموسة للبائعين والمشتريين لدينا عبر البحار بتحسين تجربة المستخدم وبتوفير نفاذ أكبر لمجموعة من الحلول والمنتجات التجارية الإلكترونية الدولية».

ويتضمن ذلك احتمال إدخال ما يسمى بوب استيشنز POP Stations أو «Pick Own Parcel Stations» (وهي محطات مخصصة ليسحب المرسل إليه طرده منها). وهذه الخدمة موجودة من قبل بالفعل في سنغافورة (مراجعة العدد ٣ من مجلة الاتحاد البريدي، سبتمبر/أيلول ٢٠١٣). وتتيح الخدمة للمستهلكين طلب البضائع من على الخط واختيار المحطة التي يتم تسليمها فيها حيث يجدون البيعة في خزنة بعد استلام إشعار بالبريد الإلكتروني أو برسالة نصية على الهاتف الخليوي (الموبايل). وربما يجري حالياً نشرها إقليمياً.

ويهدف بريد سنغافورة إلى دعم إيراداته من التجارة الإلكترونية لديه بما أنه يعاني حالياً من «ضغط شديد» بسبب التدهور الحالي في أحجام الرسائل. ومع ذلك، ما زال البريد الداخلي له الأولوية لدى البريد، على حد ما بين السيد باير.

وتقوم الشركة حالياً بإحلال آلات الفرز لديها وأسطول التوزيع كجزء من الجهد المبذول لتحسين خدمة العملاء والانتاجية. «سوف نستمر في الاستثمار بالرغم من أحجام بريد الرسائل التي توصل التراجع، من أجل تلبية الاحتياجات البريدية لسنغافورة والالتزام بمعايير التوزيع الصارمة»، على حد قوله د.ك.

من المنتظر أن تدعم الصفقة البالغة عدة ملايين دولار التي عقدت بين بريد سنغافورة ومجموعة علي بابا، المجموعة الصينية العملاقة للتجارة الإلكترونية، قطاع التجارة الإلكترونية الذي ينمو بسرعة بما أن البريد يرفع استثماراته ليخترق الأسواق الإقليمية المزدهرة.

وسوف تأخذ مجموعة علي بابا في البريد حصة قدرها ١٠,٣٥٪ بعد شراء ٣١٢,٥ مليون دولار أمريكي أسهماً وفقاً للخطة التي أعلن عنها خلال شهر مايو/أيار. وكجزء من الصفقة، سوف يصدر بريد سنغافورة أكثر من ١٩٠ مليون سهم جديد لمجموعة علي بابا التي سوف تشتري أيضاً ٣٠ مليون من الأسهم المحتفظ بها من جانب البريد. وقد يتم إنشاء شركة جديدة إثر اتفاق سنغبوست وعلي بابا على البدء في المناقشات حول احتمال إنشاء شركة مشتركة.

وقد قال السيد فولغانغ باير، رئيس ومدير بريد سنغافورة إن المستثمر البريدي يهدف إلى إعادة تنظيم عملياته مع نمو السوق الإلكترونية التجارية المتواصل في آسيا والمحيط الهادي. ثم أشار إلى: «إن الأموال من هذا الاستثمار تقدم لسنغبوست المرونة المالية ويتيح لنا أن ندعم خدمتنا اللوجيستية الخاصة بالتجارة الإلكترونية». وقد أضاف: «إننا سوف نسرع بالاستثمار في إمكانياتنا الإقليمية، خصوصاً التقنية والبنية القاعدية».

وتتضمن البنية القاعدية جمع الطرود، التخزين، النقل، التخليص الجمركي، دعم التوزيع والتوزيع لغاية آخر المسار. مع إعطاء الأولوية للمشتريين والبائعين من مجموعة علي بابا وهي مجموعة تجارية مقرها الصين تتضمن أكثر من ست أسواق إلكترونية. وإجمالاً، حققت هذه الشركات ما يقرب من ٢٥٠ مليار دولار أمريكي مبيعات في العام الماضي. وقد جعل

## إعادة تسمية كورير



كورريوس إن إدخال اختيارات باق Paq options سوف توفر خدمة «شاملة» للعملاء. إن عملية إعادة التسمية جاءت نظراً لمحاولة المنافسين، مثل تورلاين إكسبرس وسيور وفيديكس، الانتشار في السوق الإسبانية. كما أدخل كورريوس إكسبرس حلاً تقنيّة جديدة للزبائن بما في ذلك نظام يوفر الإنذار بميعاد التوزيع ك.م.

قرر المستثمر البريدي القومي في أسبانيا، كورريوس، إعادة تسمية نشاطه في التوزيع السريع، كرونواكسبرس، ليصير كورريوس إكسبرس Correos Express كي يضيف عليه صورة تتميز «بالباطع الحديث والحيوية وإمكانية النفاذ». ويمثل اللوجو الجديد تحولا من اللون الأصفر الذي كان يستخدمه تقليدياً من قبل كورريوس لعلامته. وسوف يقدم الآن كورريوس إكسبرس للعملاء ثلاث إمكانيات رئيسية: التوزيع قبل الساعة العاشرة صباحاً أو الثانية بعد ظهر اليوم التالي أو في غضون ٢٤ ساعة. وسوف يقوم النشاط الرئيسي للشركة أيضاً بتوزيع الطرود في غضون ٤٨ ساعة إلى ٧٢ ساعة. وقالت



## أستراليا

أدخل **بريد أستراليا** طابع امتياز يتيح لـ ٥,٧ مليون أسترالي من ذوي الدخل الضعيفة أن يشترخوا طابعهم الداخلية بأسعار مخفضة. وهذا الطابع الجديد، الذي تم إدخاله في نهاية شهر مارس/آذار يبلغ ٠,٦٠ دولار أسترالي (٠,٥٦ دولار أمريكي) وسوف يكون ساريا لغاية عام ٢٠١٧. وقد تم تطبيق هذا الإجراء نظرا لأن البريد قام برفع أسعار الطابع الداخلية لديه من ٠,٦٠ دولار أسترالي لتصل إلى ٠,٧٠ دولار أسترالي لتغطية تأثير تراجع أحجام الرسائل.

وقد يخضع **البريد الأسترالي** لتغيير كبير بعد أن قدمت اللجنة القومية للمراجعة توصية للحكومة بتحويل المستثمر البريدي إلى قطاع خاص مع ممتلكات أخرى للدولة. وقد اقترح التقرير على الحكومة بيع البريد على «المدى المتوسط».

## فنلندا

قامت **إينيتلا** بتحسين تواجدتها في التجارة الإلكترونية بالاستعانة بنظام جديد سوف يعمل على توزيع البضائع المشتراة على الخط في غضون يوم واحد. ويتضمن المشروع البالغ ١٠ ملايين يورو (١٤ مليون دولار أمريكي) بناء مخزن جديد يتم الانتهاء منه العام المقبل. وتستهدف الخدمة المحلات الإلكترونية التي تريد أن تعتمد على **إينيتلا** لمعالجة التخزين والانتقاء والتوزيع وإعادة البضائع.

وقد يخفض البريد عدد وظائف التوزيع بـ ١٢٠٠ بعد سنة ٢٠١٣ تتميز «بتحدي كبير». فقد انزل الربح إلى ٧,٧ مليون يورو (١٠,٦ مليون دولار أمريكي) عام ٢٠١٣ بالمقارنة بالـ ١٤,١ مليون يورو العام السابق بسبب هبوط الإيرادات في وحدة البريد لديها والتكاليف الاستثنائية البالغة ٤٠,٥ مليون يورو. وقال **بريد إينيتلا** الذي بدأ المفاوضات من أجل تخفيض عدد الوظائف خلال شهر يناير/كانون الثاني، إنه ينتظر أن بعض هذا الخفض سوف يتم بفضل التناقص بسبب التقاعد الطبيعي والاستقالات والرحيل الطوعي.

## فرنسا

عوض قرض ضرائب الخسائر التي سجلتها مجموعة **لايوس** في ٢٠١٣ وقد أعلنت زيادة قدرها ٣١٪ في ربحها الصافي البالغ ٦٢٧ مليون يورو العام الماضي. وبدون قرض الضرائب المذكور، لكان الربح قد تراجع بنسبة ٣٠٪. أما الإيرادات فقد ارتفعت بنسبة ٢٪، فالطلب الأكثر قوة على خدمات الطرود والخدمات المصرفية قد غطت تراجع أحجام الرسائل.

## ألمانيا

زاد عدد أسطول العربات غير الملوثة التي يستثمرها **البريد الألماني دي اش ال DHL**، والمكونة من عربات كهربائية وعربات مختلطة وتعمل بالوقود الحيوي عام ٢٠١٣ من ٤ آلاف إلى ١٠ ٥٠٠ وحدة. ويدخل هذا الاستثمار البيئي في مبادرة جو جرين GoGreen التي تهدف إلى خفض بصمة الكربون الخاصة بها بنسبة ٣٠٪ لغاية عام ٢٠٢٠ (بناء على مستوى ٢٠٠٧).

## إيطاليا

إن أرباح **البريد الإيطالي** ظلت مستقرة العام الماضي بفضل زيادة الإيرادات والخدمات المالية والتأمين بالرغم من تراجع أحجام الرسائل. وقد سجل البريد الإيطالي ربحا بلغ مليار يورو عام ٢٠١٣ مقابل ١,٠٣ مليار يورو عام ٢٠١٢. وقد تصاعدت الإيرادات بنسبة ٩٪ خلال هذه الفترة ومنها ١٧٪ زيادة في الإيرادات الناجمة عن الخدمات المالية. ومن جهة أخرى، تغيرت إدارة البريد الإيطالي مع قيام رئيس الوزراء الإيطالي السيد ماتيو رينزي بتعيين قادة جدد على رأس العديد من المؤسسات العامة الرئيسية. فرانشيسكو كايو، المسمى «السيد أجنده المؤسسة» بدلا من ماسيمو سارمي. وكان السيد فرانشيسكو كايو فيما قبل مديرا لأفيو أير. وقد تم تعيين السيدة لويزا توديني، رئيسة مؤسسة وعضوة سابقة بالبرلمان الأوروبي، رئيسة مجلس الإدارة.

## جبريس

قام **بريد جبريسي** في الآونة الأخيرة برفع تعرفاته البريدية لتعويض الآثار السلبية للنفقات الأكثر ارتفاعا، ولتراجع أحجام بريد الرسائل وإلغاء في عام ٢٠١٢ المساعدة المقدمة للبعائث ذات القيمة الضئيلة فيما يتعلق بالمنتجات المرسله من الجزر البريطانية الواقعة في بحر المانش. وقد زادت الأسعار بالنسبة للرسائل التي يقل وزنها عن ١٠٠ غرام ببيني واحد وصار سعرها ٠,٤٦ جنيه أسترليني بالنسبة للبريد المحلي و٠,٥٦ بالنسبة للبريد برسم المملكة المتحدة وجزر المانش الأخرى وجزيرة مان.

## زيلندا الجديدة (نيوزيلندا)

عهدت سلسلة المتاجر المتخصصة في الإلكترونيات ديك سميث بتوزيع منتجاتها وبضمان خدمات تمويها **للبريد بزيلندا الجديدة** في توسعها في منطقة أستراليا وآسيا. ومن المقرر في الاتفاق، الممنوح بالشراكة مع بريد أستراليا، أن يدير بريد نيوزيلندا مخزن السلسلة في ساوث أوكلاند وأن يمد متاجر ديك سميث في البلد

بالمنتجات وأن يوزع البضائع التي يتم شراؤها من على الخط على الزبائن.

وقد أعلن **بريد نيوزيلندا** أنه قد انفصل عن لوكاليسست وهو موقع ويب يقدم المعلومات عن الشركات المحلية مقابل مبلغ غير معلن. وقد أوضح المستثمر البريدي أنه باع لوكاليسست ليركز على أنشطته الرئيسية وهو كان قد أطلق لوكاليسست في أوكلاند عام ٢٠١١.

## هولندا

حسبما أشارت **بوستنيل**، أتاح قرارها التوقف عن التوزيع أيام الإثنين الابتعاد بأرقامها عن اللون الأحمر والعودة إلى اللون الأسود في الربع السنوي الأول من عام ٢٠١٤. وقد سجل المستثمر ربحا صافيا قدره ٥٤ مليون يورو (٧٤,٦ مليون دولار أمريكي) بينما حقق خسارة بلغت ٤١٠ مليون يورو في ٢٠١٣. وقد أتاح الاكتفاء بخمسة أيام توزيع توفير ٤١ مليون يورو خلال ربع السنة، حسبما أشار البريد.

## بولندا

أطلق **بريد بولندا** خدمة رقمية جديدة تسمح للزبائن بإرسال الرسائل وبطاقات المعايدة والبطاقات البريدية واستلامها على الصعيد الدولي وذلك بتعرفة منخفضة. ويفضل منصة البريد التقنائية الإلكترونية أنفيلو، يمكن للمستخدمين أن يرسلوا بريدا رقميا يحوله بريد بولندا إلى رسائل مادية قبل التوزيع. وتستهدف هذه الخدمة الزبائن في سوقه الداخلية والمجتمعات البولندية المقيمة بالخارج التي ترغب في إرسال رسائل برسم بولندا.

## سنغافورة

باع **بريد سنغافورة** موقعه على الويب لبيع المنتجات الفاخرة كلاوت شوب لشركة ريبونز. فسوف يركز المستثمر البريدي على تأدية الخدمات اللوجيستية في إطار التجارة الإلكترونية من أجل الزبائن، وذلك من التخزين إلى التوزيع والإعادة. كان بريد سنغافورة قد أطلق كلاوت شوب في ٢٠١١ بينما كان المستثمر يتوسع في أنشطته التجارية الإلكترونية. ومنذ ذلك الحين، تطورت استراتيجيته وتعتبر المؤسسة نفسها الآن كمسهل للتجارة الإلكترونية أكثر مما هي تعمل في التجارة.

## السويد

انهارت أرباح **POSTNORD AB**، المستثمر البريدي بالسويد والدانمرك، بنسبة ٤٥٪ في الربع الأول من عام ٢٠١٤ لتصل إلى ١٠٠ مليون كورونة سويدية

المناخية «الصعبة» التي ضربت البلد مما أدى إلى نفقات أكثر ارتفاعا بالنسبة للمرتبات وإزالة الثلوج كما نجم عنه نمو أقل في المبيعات. أما الأنشطة الدولية فهي في حال أفضل مع زيادة الربح الاستثماري بنسبة ١٢٪ من جراء زيادة الطلب في أوروبا.

جميع الأنباء بقلم كاترين مالكين

على الصعيد الأوروبي. ويوضح البريد الملكي أن عليه تحسين فعاليته لأن إرسال الرسائل من جانب الأفراد والمؤسسات يقل بتزايد.

ويمكن لزبائن بنكي ناتويست ورويال بنك أوف سكوتلاند أن ينجزوا معظم عملياتهم المصرفية في مكاتب البريد بكل المملكة المتحدة. وفي الواقع أن البريد قد توسع في شراكته مع الجهتين لينتج لزبائنه القيام بإيداع وسحب النقود السائلة ومراجعة رصيد حساباتهم في أي مكتب من مكاتبه البالغ عددها ١١ ٥٠٠ مكتب.

#### الولايات المتحدة الأمريكية

هبطت أرباح UPS الاستثمارية لتصل إلى ١,٥ مليار دولار أمريكي في الربع الأول من عام ٢٠١٤، أي انخفاض قدره ١٠,٦ مليون دولار أمريكي بالمقارنة بعام ٢٠١٣. وقد برر هذا البريد نتائجه السيئة بالظروف

(١٥,٢ مليون دولار أمريكي). وقد أرجع البريد هذا الهبوط إلى التكاليف الناجمة عن إعادة الهيكلة التي أدت إليها عملية إلغاء الوظائف وانخفاض أحجام البريد والضغط المتزايد على أسعار أنشطته اللوجيستية. وقد كشف البريد عن هيكل تنظيمي جديد هذا العام يهدف إلى تحسين ربحيته. ويتضمن إنشاء وحدة تركز على تنمية خدمات التجارة الإلكترونية على وجه الخصوص.

#### بريطانيا العظمى

أعلن البريد الملكي إلغاء ١٦٠٠ وظيفة توفيراً لـ ٥٠ مليون جنيه أسترليني (٦١,٤ مليون دولار أمريكي) كل سنة. وتؤكد المؤسسة أن هذه الاستقطاعات في الوظائف سوف تركز على الكوادر المتوسطة بما في ذلك الكوادر بالمقر أكثر من موزعي البريد. ولن ينعكس الإلغاء على جي ال اس GLS، المؤسسة المكلفة لديها بخدمات النقل السريع للأشياء الصغيرة

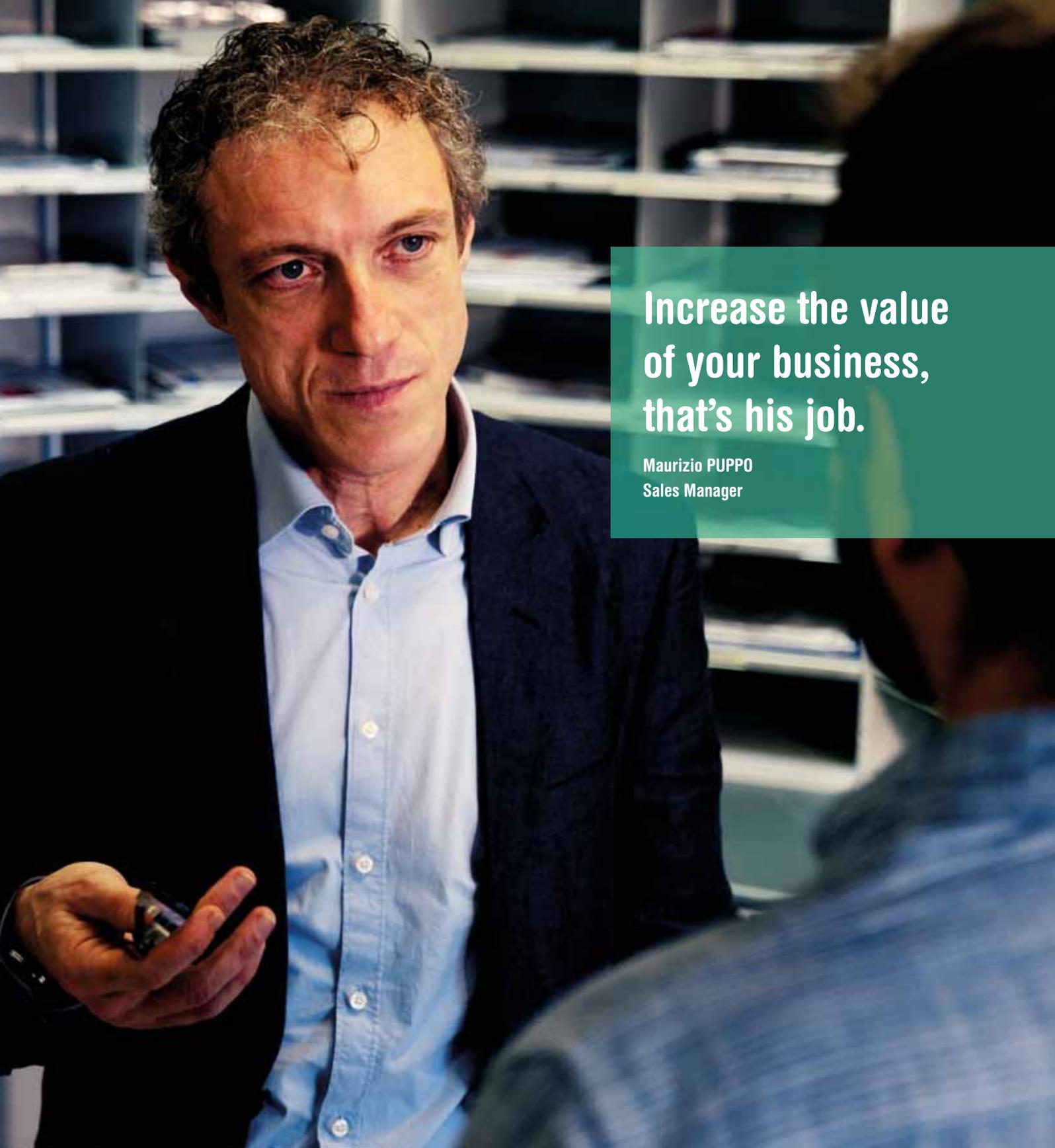
## استراتيجية ٢٠٢٠ تستهدف الطرود

وفي خط متواز، أطلقت المؤسسة نظاماً لخزائن الطرود (Paketkasten) من أجل الأفراد في ألمانيا. ومن الممكن إيجار خزنة بدءاً من ١,٩٩ يورو شهرياً أو شراء واحدة بدءاً من ٩٩ يورو. وحجة البيع الرئيسية: يمكن لملاك المنازل أن يتلقوا وأن يرسلوا طروداً عاجلة دي اتش ال DHL من الخزائن الخاصة بهم المقامة مباشرة في محل إقامتهم مما يجنبهم الانتقال غير الضروري إلى مكتب البريد. وتعمل هذه الخزائن بالاستعانة بتقنية تحديد الهوية بمساعدة التردد الراديوي مما يتيح للمالك ولل موظف التوزيع دي اتش ال DHL النفاذ إلى خزينة الطرود. ومنذ إطلاق هذه الخدمة في مايو/أيار، تلقت المؤسسة أكثر من ١٠٠ طلب يومياً، حسبما أشارت السيدة دنيا كوهلمان.

إن بريد ألمانيا يؤجر حالياً ٢٦٥٠ خزينة طرود تلقائية في ألمانيا في مناطق متنوعة مثل المتاجر الكبرى (السوبر ماركت) أو محطات التزود بالوقود. وأعلنت المؤسسة أن عدد المستخدمين المسجلين بلغ أكثر من خمسة ملايين ك.م.

قام البريد الألماني DHL بالتوسع في شبكة محطات الطرود في ألمانيا وفي الخارج توقعاً لتزايد أحجام الطرود في المستقبل. وقد أعلن المستثمر البريدي أنه يخطط لزيادة عدد محطات الطرود إلى ٣٠٠ في ألمانيا فقط حتى نهاية ٢٠١٤ واختراق السوق في هولندا وإيطاليا حيث تعتبر التجارة الإلكترونية «متطورة للغاية»، على حد ما صرحت المتحدث باسمه السيدة دنيا كوهلمان.

وبالنظر للازدهار الملحوظ في الطرود، أعلن البريد الألماني DHL أنه يريد إعادة تنظيم أنشطته خلال أبريل/نيسان في إطار خطته الاستراتيجية لـ ٢٠٢٠. وعليه نقل عمليات الطرود الخاصة به في بولندا وجمهورية التشيك وبلجيكا وهولندا ولوكسمبرغ والهند من دي اتش ال DHL إلى وحدة البريد السابقة (ميل MAIL) لديه الذي أعاد تسميتها قسم طرود التجارة الإلكترونية في البريد وتأمل المؤسسة أن ترفع الوحدة الجديدة أرباحها الاستثمارية بنسبة ٣٪ في المتوسط كل سنة حتى عام ٢٠٢٠ بفضل ازدهار الطرود.



Increase the value  
of your business,  
that's his job.

Maurizio PUPPO  
Sales Manager

C O N S U L T | D E S I G N | I M P L E M E N T | S U P P O R T | A D D V A L U E

For several years now, SOLYSTIC has been engaged in providing a complete process offering. From upgrading your processing equipment, optimising operational process, enabling the expansion of your service offering and maximising the opportunities we find together along the journey. With careful market analysis, our teams offer strategic solutions tailored to your needs.

With SOLYSTIC, progress through change.

[www.solystic.com](http://www.solystic.com)



Postal and logistics solutions