

حت القطاع البريدي على التقدم منذ ١٨٧٥

# UNION POSTALE

الاتحاد البريدي العالمي ، مؤسسة من المؤسسات  
المتخصصة للأمم المتحدة



ديسمبر/ كانون أول ٢٠١٥ - يناير/


كانون ثان ٢٠١٦ / العدد ٤

الإيرادات البريدية زادت

جولة في اليوم العالمي للبريد

## فلنعمل معًا للمحافظة على سلامة البريد





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: صور غيتي

## 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](http://news.upu.int/insight/world-postal-strategy/doha-postal-strategy)

## ديسمبر/كانون أول ٢٠١٥ - يناير/ كانون ثان ٢٠١٦

رئيسة التحرير: فريال ميرزا (ف.م.)

كاتب من المجلة: دافيد كوش

الكتاب: كلار أوديا (ك.أ.)، إيمانويل دوه (إ.د.)، جوليان ريال (ج.ر.)

الترجمة إلى العربية: ماجدة بكير

التصميم والتنسيق: Die Gestalter, (Switzerland)

الإشترابات: publications@upu.int

الدعاية: faryal.mirza@upu.int

الاتصال: فريال ميرزا

رئيسة الاتصال بالإنابة

Faryal Mirza

Head (a.i.), Communications

International Bureau

Universal Postal Union

P.O. Box 312

3000 Berne 15

SWITZERLAND

هاتف: +41 31 350 35 95

فاكس: +41 31 350 37 11

البريد الإلكتروني:

E-mail: 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 يجابهاها 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 المعنيين 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.

### مقال

٧ المنتدى البريدي الأفريقي يركز على التنمية الاندماجية

غرب أفريقيا يناقش دور البريد

### قصة الغلاف

٨ «أنا طرد إذا تم تأميني وصلت سريعا!»

أكثر من ٤٠ بلدا تقوم بعملية توعية للجمهور بمخاطر إرسال أشياء خطيرة وممنوعة بالبريد

### الإحصاءات

١٦ ارتفاع إيرادات وأوزان الرسائل

الإعلان عن آخر أرقام للاتحاد البريدي العالمي

### اللقاء

٢٠ الانطلاق نحو العمل

المدير التنفيذي لبريد لبنان يتحدث عن عمليات التحول

### اليوم العالمي للبريد ٢٠١٥

٢٢ اليوم العالمي للبريد يحقق أرقاما قياسية جديدة

جولة في كيفية إبراز البلاد للحدث

### جولة في الأسواق البريدية

٢٦ بريد اليابان يوجه اهتمامه للمسنين

الابتكارات التقنية تدعم العلاقات بين البريد وكبار السن

### جولة في الأسواق البريدية

٢٨ أمازون تخطط للتوسع

آخر أنباء من عملاق التجارة الإلكترونية

### الأبواب

٤ بايجاز

٥ كلمة رئيسة التحرير

٢٩ موجز الأنباء

نوعية الخدمة

## ورشة عمل الاتحاد البريدي العالمي تدعم امكانيات المستثمرين البريديين



المشاركون يرحبون بفرصة التعلم كل من الآخر في مانبلا (صورة : أي ستوك)

شجعتنا وألهمتنا فيما يتعلق بكيفية الإبقاء على المعايير المناسبة في عمليات البريد». وعلى وجه الخصوص، لاحظت أن مؤشرات الأداء الرئيسية: «تساعد على إدراك نقاط القوة والضعف في أي بلد وتساعدنا كذلك في تحقيق أقصى درجة من الإنتاجية».

وفي الآونة الأخيرة أشارت التقارير، من كامبوديا، إلى تحسن نتائج نوعية الخدمة ولكن التحديات مازالت موجودة.

«مرت كامبوديا بتجربة النمو السريع ويتسبب ذلك في تغييرات في العناوين بالضواحي»، على حد قولها. «وتؤدي هذه التغييرات إلى تأخير عمليات توزيع بريد الرسائل للزبائن».

وتشكل أي شركة جوية شريكة ينقصها نظام لتبادل الرسائل الإلكترونية، النموذجية للبيانات عقبة أخرى كبيرة، كما قالت. وهناك مشاكل أخرى منها نقص الخبرة لدى الموظفين. و«يبدو أن عددا قليلا للغاية من العاملين يعرف كيفية فهم وتحليل تقارير الأداء المختلفة» حسبما قالت.

وقد منح الاتحاد البريدي العالمي عام ٢٠١٤ كامبوديا شهادة نوعية الخدمة

٢٠١٣-٢٠١٦. ويتم تطبيق ذلك بالاستعانة بخطط يتم تطويرها بمعرفة كل منطقة في العالم ويتم تنفيذها ميدانيا بمعرفة البلاد المقابلة.

وقد تم تصميم ورشة عمل مانبلا بحيث يألف المشاركون حلول الاتحاد البريدي العالمي مثل نظام رصد النوعية QCS. وباستخدام البيانات من الرموز ذات الخطوط، تتيح هذه الأداة للمستثمرين البريديين تحديد الاختناقات المضايقة في النقل الدولي المعروف بـ Leg 2 من السلسلة الاستثمارية (الرجاء الرجوع إلى «الدخول إلى منطقة النوعية»، مجلة الاتحاد البريدي ٢٠١٥/١). وقد أتاحت أيضا للمشاركين فرصة زيارة المصلحة العامة للبريد بمانبلا ومكتب للتبادل في أثناء عمله.

### كامبوديا

من ضمن المشاركين، كانت هناك رودا تيب، مديرة خدمة النوعية لبريد كامبوديا. وعند سؤالها عن فوائد ورشة عمل نوعية الخدمة، قالت إن المتحدثين والمشاركين تقاسموا المعرفة والتجارب المفيدة.

وأضافت أن ورشة العمل: «قد

التقى في الآونة الأخيرة الممثلون البريديون من حوالي ٢٠ بلدا في منطقة آسيا والمحيط الهادي بمانبلا، الفلبين، في ورشة عمل نظمها الاتحاد البريدي العالمي من أجل تحسين العمليات. وقد شكل هذا الحدث الذي انعقد من ٣٠ نوفمبر/ تشرين ثان إلى ٤ ديسمبر/ كانون أول، جزءا من مجموعات ورش عمل تتعقد تحت رعاية الاتحاد البريدي العالمي في كافة أنحاء العالم. ويقوم أكثر من ١٠٠ مستثمر معين بالمشاركة في البرنامج العالمي.

وقال السيد منصور غيبه، منسق خدمة نوعية الخدمة بالمكتب الدولي في الاتحاد البريدي العالمي: «إن نوعية الخدمة جوهرية بالنسبة لكل نوع من أنواع التنظيم بغض النظر عن طبيعة المنتج أو الخدمة المقدمة».

وأشار إلى «أن التحدي بالنسبة للمستثمرين البريديين هو تطبيق خطط العمل لتلبية متطلبات نوعية الخدمة الجيدة».

وقد أقر مؤتمر الاتحاد البريدي العالمي بالدوحة، قطر، بأهمية هذا الموضوع في ٢٠١٢ واعتمد حكما لصالح برنامج لنوعية الخدمة للفترة

## كلمة رئيسة التحرير تحسين السلسلة الاستثمارية

مع قرب انتهاء الاستراتيجية البريدية للدوحة، تسارعت خطوات العمل بالاتحاد البريدي العالمي وتزايد ضغطه. وقد تم التركيز في الجهود المبذولة لتحديث الشبكة البريدية العالمية على ورش العمل الإقليمية المستهدفة من أجل تحسين نوعية الخدمة. ومن الأمثلة في هذا المجال ورشة عمل مانيلا المبينة في هذا العدد. وتقدم شهادة البلاد الدليل على أهمية مثل هذه الدورات التدريبية.

وفي أنباء أخرى، انطلقت حملة توعية الجمهور بالأشياء الخطرة والممنوعة كما يتضح ذلك من قصة الغلاف. وهناك أكثر من ٤٠ بلدا يشارك باستخدام مجموعة أدوات إعلامية لدفع الزبائن للتفكير مرتين قبل إرسال هذه الأشياء من خلال البريد. إن النية هي جعل الشبكة البريدية مكانا أكثر أمانا بالنسبة لجميع الشركاء بالسلسلة الاستثمارية، مع ضمان سير البعثات البريدية في طريقها بأكثر فعالية ممكنة.

وهناك مقال عن اليوم البريدي العالمي ٢٠١٥ يبين الحماس الذي يميز هذا اليوم الدولي عبر العالم. وهناك العديد من الأمثلة على مصالح بريدية تفتح أبوابها للجمهور وتطلق منتجات وخدمات جديدة وتصل إلى كبار السن والمرضى وكذلك مصالح تحتفل بالفائزين في المسابقات القومية لكتابة الرسائل. إنه قد يكون من الرائع أن يتيسر ذكرها كلها.... والشكر لكم جميعا لمواصلة استخدام هذا اليوم لإبراز إيمانكم القوي بأهمية البريد.

فريال ميرزا، رئيسة التحرير

البلاد الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي. ولكن الكثير منهم إما لا يدرك هذه التقنيات أو لم يطبقها بعد.

وقال السيد بوجنانسكي «إن النوعية، من وجهة نظري، لا تتعلق بالمال» وقد أشار هنا إلى تجربة بريد سلوفاكيا حيث يتولى التجارة الإلكترونية. وبين أن النتائج التي حققتها المستثمر البريدي المعين في سلوفاكيا ممتازة بالرغم من أنه لا يمتلك المعدات الأكثر تطورا. «فالأمر يتعلق باستخدام الأدوات

«المتاحة»، حسبما بين. وعلاوة على الأدوات المتوفرة على الخط، ركزت ورشة عمل مانيلا على عمليات الطرود وأساليب الحصول على شهادات نوعية الخدمة من الاتحاد البريدي العالمي. وقد استقبل بريد الفلبين هذه الورشة بالتنسيق مع الاتحاد البريدي العالمي والاتحاد البريدي لآسيا والمحيط الهادي. ذلك.

تتيح له أن يعرف بدقة متى تم شحن الإرسالية»، على حد ما قالت السيدة أوليفيا فالديراما من بريد الفلبين.

وهناك تحديات أخرى تتضمن المشاكل مع أمن البريد خصوصا «استلام البعثات المنتهكة/ الإرساليات التي تم العبث بها». وتطلب أيضا الفلبين عمليات أفضل على الحاسوب لربط البلد، على حد قولها، حيث إن البلد، كما أشارت، مكون من حوالي ٧٠٠٠ جزيرة.

«ويتم الإشراف على تدريبنا لمعرفة كيفية تحسين نوعية الخدمة وفقا للمعايير الدولية. ويتم تحديد الاستراتيجيات والأدوات التي تؤدي إلى وضع المعالم للمشروع».

### النهج الاقليمي

توفر تقارير نظام رصد النوعية قاعدة ممتازة لخطط العمل التي تهدف إلى تحسين النوعية، على حد ما قال السيد يان بوجنانسكي الذي أدار ونظم مجموعات ورش العمل بصفته مشاور للاتحاد البريدي العالمي. وهناك أدوات على الخط مثل نظام رصد النوعية متاحة مجانا للمستثمرين المعينين في

من المستوى ج Level-C وتعتبر تقديرا يبرز التقدم في الإدارة العامة للنوعية من جانب المستثمر البريدي.

### إيران

قال السيد صابر كيراماتي، وهو خبير بريدي من بريد إيران إن المشاركة في مشروعات تحسين نوعية الخدمة مثل «تعلم القيادة». «فورش عمل المشروع تعمل كأنها مدرسة قيادة»، على حد قوله حيث أضاف أن هذه العملية ساعدت البريد على تنمية الخبرة وتحسين العمليات، خصوصا فيما يتعلق بخدمة الزبون.

وفي ٢٠١٤، حصل بريد إيران على شهادة نوعية الخدمة من المستوى ب Level-B التي تركز على عمليات مكاتب التبادل ومراكز الفرز والعلاقات مع الشركاء الرئيسيين بما في ذلك الخطوط الجوية والجمارك وسلطات الأمن والمستثمرين البريديين الآخرين.

### الفلبين

بالنسبة للمستثمر المعين الفلبيني، تعتبر مرحلة النقل الدولي أكبر تحدي لنوعية الخدمة بما أن البريد «يقصه الآلية التي



## «بهجة الحياة» التونسية بمقر الاتحاد البريدي العالمي



السيدة جيسكا شولتز امام جدارية القرصي في الاتحاد البريدي العالمي

الحياة الخيالية تحت الماء ومشاهد لحديقة مع رموز من التراث التونسي الثقافي، على حد ما شرحت السيدة غرشولتز.

ودرس القرصي بمدرسة الفنون الجميلة في تونس من ١٩٤٤ إلى ١٩٤٩ ثم تابع تدريب على السيراميك في باريس بين ١٩٤٩ و ١٩٥٣. وكان عضوا مؤسسا لمدرسة تونس، وهي تتكون من مجموعة من الفنانين التونسيين والفرنسيين والإيطاليين الذين كانوا على رأس الحركة الحديثة في تونس. وكفنان كرمه الاتحاد البريدي العالمي، صمم القرصي أيضا العديد من الطوابع.

وعلاوة على أن الاتحاد البريدي العالمي يمتلك أكبر مجموعة طوابع في العالم، يمتلك أيضا مجموعة فنية كبيرة وهي غالبا مهداة على مدى تاريخه من البلاد الأعضاء ك. او.

### السريالية

يعتبر العمل الجداري الموجود بالاتحاد البريدي العالمي أحد أعمال القرصي الثلاثة الوحيدة الموجودة في أوروبا. ويبين هذا العمل السيريالي، اثنين من عازفي الموسيقى في مركب تحت أشعة الشمس الحمراء، وكان تم تقديمه كهدية للاتحاد البريدي العالمي من قبل إدارة الخدمة البريدية التونسية في ١٩٦٥. وكان معروضا في الأصل بمقر برن القديم قبل نقله إلى مكانه الحالي في ١٩٧٠.

### فنان جداريات السيراميك

وتغطي أكثر أعمال السيراميك دلالة لهذا الفنان في هذه الفترة واجهة القصر الرئاسي في المنستير وتعرض مشاهد شاعرية لخيول وأشجار وحيات بحرية. وترسم الجدارية الموجودة بالاتحاد البريدي العالمي وهي من نفس النوع،

جذب رسم جداري من الطراز الحديث ويوجد بمقر الاتحاد البريدي العالمي في برن اهتماما خاصا في الفترة الأخيرة عندما أنت مؤرخة فنية من الولايات المتحدة لتوثيق العمل الفني المصنوع من السيراميك.

إن السيدة جيسكا غرشولتز، وهي أستاذ مساعد للدراسات الأفريقية والأمريكية من أصول أفريقية في جامعة كانساس، تقوم ببحث لكتاب يتعلق بالحدائق في تونس. وقد جاءت لترى العمل الفني الجداري الأصلي المعنون «بهجة الحياة» الذي أنجزه الفنان التونسي المشهور عبد العزيز القرصي في ١٩٦٣.

وقالت السيدة غيرشولتز «إنني متحمسة حقاً لرؤية عمل جديد للقرصي»، «خصوصاً أحد هذه الأعمال التي تنسم بحالة ممتازة».

# المنتدى البريدي الأفريقي يركز على التنمية الاندماجية

التقى وزراء البريد وقادته في الكوت ديفوار خلال شهر ديسمبر/كانون أول لمناقشة دور المستثمرين البريديين الأفريقيين في التنمية القومية والاندماج المالي البريدي وبصفة عامة «الاتصال والإعلام وإدماج كل مواطن» عبر الشبكة البريدية .



٤٠٠ مشارك اجتمعوا بأبيدجان (صورة أي ستوك)

النص:  
دافيد  
كوش

أبرز السيد برونو كونييه، وزير البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال بكوت ديفوار، الفرص المتاحة أمام المستثمرين البريديين للمشاركة بكامل طاقتهم في التنمية الاجتماعية والاقتصادية. وقال للمندوبين: «تم تنظيم الأمور كلها بحيث يمكن للقطاع البريدي الذي عانى لمدة طويلة من الإهمال أن يقوم بعمله في خدمة النشاط الاقتصادي وخدمة الناس».

وقد شارك أيضا نائب المدير العام للاتحاد البريدي العالمي، السيد باسكال كليفا، وبين في كلمته أن موضوعات المنتدى كانت مناسبة إلى حد بعيد وتندرج في أهداف الاتحاد البريدي العالمي. وقد أبرز وجود السيد كونييه والسيد كليفا وغيرهم من كبار الموظفين في هذا الحدث الذي عقد لمدة يومين تزايد الاعتراف بالبريد كوسيلة للتنمية القومية بأفريقيا. ومن جانبه، شدد السيد كونييه على ضرورة أن يتحول المستثمرون البريديون في أوجه نشاطهم، بحيث يتمركزون كأطراف جوهرية في الاستراتيجيات القومية للتنمية.

«إن البريد يجب عليه اليوم، أكثر من أي وقت مضى، أن يذهب إلى أبعد من مهامه التقليدية ليقدم نفسه كطرف حقيقي في التنمية».

## عمليات فعالة

من ضمن الشخصيات الأخرى التي تحدثت في المنتدى، كان هناك السيد يونس جبرين، الأمين العام للاتحاد البريدي الأفريقي الشامل. وأشار في كلمته إلى أن أهم التحديات التي يواجهها المستثمرون البريديون تتضمن «المنافسة الضارية» الناجمة عن التحرير السريع وعن العدد الهائل للابتكارات الفنية وطلبات المستهلكين التي يتزايد تطورها.

كما أنه انتقد الشركاء البريديين من البلاد الأخرى، وقال إنهم يتسببون في تآكل «قدس أقداس المبادئ التأسيسية» للاتحاد البريدي العالمي ومنها الشمولية والإقليم البريدي الواحد. وأمام كل هذه الصعوبات، طالب المستثمرين البريديين باعتماد رؤية قارية للتجديد والاندماج البريديين خصوصا لمن ليس لديه حساب مصرفي رسمي أو لا يمكنه النفاذ لخدمات مالية أخرى، وتمثل هذه المجموعة، على حد قوله، أكثر من ٧٦ في المائة من السكان الكبار.

وحدث السيد جبرين المستثمرين البريديين على أن يكرسوا أقصى ما يمكنهم من الموارد لتمويل التنمية، بينما يعملون على خفض تكلفة عملية التحويل الباهظة، وعلى سد الفجوة الرقمية وتحسين النفاذ إلى الخدمات الحكومية وخلق الفرص الاقتصادية للسكان المستهدفين- كل ذلك قد يتم مع تحسين نوعية الخدمة والمحافظة عليها.

«إن جميع الأطراف من الخدمات البريدية في أفريقيا يجب أن توحد قواها واستهداف العمل من أجل التكامل الاندماجي والتجديدي والكامل للقارة»، على حد قوله.

وقد حضر المنتدى بأبيدجان، مقر الحكومة في كوت ديفوار، حوالي ٤٠٠ مشارك من ٣١ بلدا، وذلك من ١٠-١١ ديسمبر/كانون أول. د.ك.



# «أنا طرد إذا تم تأميني وصلت سريعاً!»

بالنسبة للمستهلك المتوسط العادي، قد يبدو أنه لا ضرر على الإطلاق من إرسال بطاريات الليثيوم ومزيل طلاء الأظافر بواسطة البريد الدولي، ولكن الحملة التي ينظمها الاتحاد البريدي العالمي تزيد من وعي الجمهور بمخاطر القيام بذلك.

والمكتب الدولي، يبرز البرنامج الإعلامي للمكتب الدولي والذي تم وضعه بطريقة وثيقة مع فريق الأمن البريدي لضمان تنظيم حملة تناسب ما اطلقت من أجله. وتستخدم حملة الاتحاد البريدي العالمي رسالة «أنا طرد إذا تم تأميني وصلت سريعاً!». وتلعب الطرود الدور الرئيسي في مجموعة الأدوات الإعلامية التي تتضمن ثلاثة أفلام فيديو للرسوم المتحركة. وتبرز هذه الأفلام المخاطر المرتبطة بإرسال أدوات متفجرة ومواد قابلة للاشتعال وبضائع مزورة أو مقلدة. وبينما تواصل الطرود «الأمنة» العادية طريقها بسعادة على مسار السلسلة الاستثمارية، فإن الطرود المحتالة التي تمثل سلعا خطيرة ومحظورة فيتم اكتشافها وحجزها. ويمكن للمستثمرين المعنيين الذين يرغبون المشاركة أن يستخدموا ركائز الحملة حيث يرونها ملائمة وتكيفها. فيمكن بسهولة تطبيعها بالأسواق واللغات المختلفة. إن الركائز متوافرة باللغات الإنجليزية والفرنسية والعربية والروسية والصينية والبرتغالية والإسبانية. وتضم المنظمات التي تدعم الحملة اتحاد النقل الجوي الدولي (الإياتا) والمنظمة الدولية للطيران المدني (إيكاو) والمنظمة العالمية للجمارك.

## بطاريات الليثيوم

صارت بطاريات الليثيوم تشغل مكاناً مهماً للغاية في انشغالات الخدمات البريدية فهي منتشرة في كل مكان، في أجهزة المستهلكين الإلكترونية مثل الهواتف الذكية وأجهزة الحاسوب المحمولة والسجائر الإلكترونية. وفي أغلب الأحيان يتم إرسال هذه البعثات عبر الحدود إلى الهواة الذين يبحثون عن البطاريات التي تتميز بقوة شديدة من أجل المنتجات مثل

بما أن البريد يتولى بتزايد توزيع السلع الاستهلاكية، فإن المخاطر صارت أكبر. فقد يكون لاحتراق البطاريات والحوادث المماثلة الأخرى عواقب وخيمة. ويمكن أن تتسبب هذه الحوادث في تأخير له تكلفة وفي تلف الممتلكات. وقد يشعر الزبائن الذي لا يعرفون ما هي القواعد بالنسبة لما يمكن إرساله دولياً بالبريد بالإحباط عندما لا يتم توزيع بعائتهم في المهلة المطلوبة. وقد لا يدركون أن إرسال مثل هذه البعثات قد يهدد صحة العاملين البريديين والشركاء في السلسلة الاستثمارية العالمية والجمهور وقد يشكل مخاطر أمنية بالنسبة لهم. إن حملة الاتحاد البريدي العالمي لا تزيد التوعية فحسب بل أيضاً يفترض أن تساعد في خفض مهلة التوزيع وتبرز اهتمام المستثمرين البريديين المعنيين بسلامة جميع الأطراف في السلسلة الاستثمارية.

## القواعد الدولية

لدى الاتحاد البريدي العالمي أحكام في المادة ١٨ من كتيب بريد الطرود تخص الأشياء الخطرة والسلع المحظورة الأخرى من تدفق البريد ولا يقتصر حظر السلع الخطرة في البريد على المواد المتفجرة فقط ولكنه يشمل أيضاً النسخ طبق الأصل من المتفجرات والمتفجرات الخاملة مثل القنابل اللعبة و/أو الأشياء القابلة للاشتعال أو المشعة.

ومع ذلك وافق أعضاء فريق الأمن البريدي التابع لمجلس استثمار الاتحاد البريدي العالمي على أن القيام بتنظيم حملة إعلامية تستهدف زيادة وعي الجمهور يقدم دعماً مرغوباً للمستثمرين البريديين. ومما قد يثبت التعاون النموذجي في هذا المجال بين البلاد الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي

يقدم  
دافيد  
كوش





المستثمرون البريديون مثل بريد هونغ كونغ أدمجوا ركائز الحملة في مواقعهم الإلكترونية لسهولة الاستخدام

إن الأطراف الفاعلة في السلسلة الاستثمارية الدولية قد طبقت تدابير جديدة لضمان السلامة. وقامت المنظمة الدولية للطيران المدني (إيكاو)، المنظمة الشقيقة للاتحاد البريدي العالمي، بتحديث قواعدها في ٢٠١٣ التي تتطلب من المستثمرين البريديين تلبية الشروط النوعية قبل أن يتيسر لهم شحن المعدات التي تتضمن بطاريات الليثيوم. فالبطاريات يجب دائما أن تكون بداخل المعدات لتجنب تحطمها. وعند كتابة هذا المقال، يكون عدد المستثمرين البريديين الذين حصلوا على موافقة سلطات الطيران المدني لديهم لنقل معدات تتضمن بطاريات ليثيوم قد صار ٢٦ مستثمرا برديا. وفي المعتاد، تعتبر البطاريات التي تنسم بجودة عالية آمنة ولكن البطاريات البديلة الرخيصة أكثر خطورة.

السيارات والطائرات بدون طيار (الدرونز) التي يتم التحكم فيها عن بعد. وقد لاحظ المستثمر المعين في كازاخستان تزايد كميات السجائر الإلكترونية المرسلة من خلال البريد كنتيجة للتجارة الإلكترونية.

وفي الإمارات العربية المتحدة، تشتهر دبي تماما بأنها مركز تجاري مهم وأنها تقوم باستيراد وتصدير الأجهزة الإلكترونية خصوصا إلى شمال وشرق أفريقيا. وقد لاحظت مجموعة بريد الإمارات أن العديد من الزبائن لا يعرفون الفرق بين الليثيوم والبطاريات الأخرى. وقال بهذا الصدد كبير مديري الصحة والسلامة والتفتيش في البريد، السيد جاسم ربيعة العوضي: «لايمكنكم وقف التقنية ولكن هناك حاجة لتبسيط ما يمكن إرساله وما لا يمكن إرساله بالنسبة للمستهلك».

ويستخدم بريد الإمارات ركائز الحملة بثلاث لغات (العربية والانجليزية والأوردو) في المقام الأول لرفع الوعي لدى العاملين عنده متعددي القوميات من ٢٤٠ جنسية. وأشار السيد العوضي مضيفا: «إن الحملة قد أضافت بالفعل إلى أنشطتنا الخاصة من أجل زيادة الوعي ونشكر الاتحاد البريدي العالمي على ذلك». علاوة عليه، أبرز السيد العوضي أن شراكة أكثر وثوقا مع الجمارك تعتبر حيوية.

«هذه خطوة مهمة بما أننا لا نقوم بأنفسنا بعملية التفتيش. ولا يعرف الجمهور أن الجمارك وليس البريد هي التي تفتش الطرود»، على حد ما شرحه.

إن البريد على وشك التوقيع على مذكرة تفاهم مع سلطة الجمارك القومية من أجل إتاحة الفرصة لتعاون شفاف ووثيق.

الأحكام الخاصة بالأشياء الخطرة والبعاث المحظورة في كتيب الاتحاد البريدي العالمي طرود البريد



بالعربية

[http://www.upu.int/uploads/tx\\_sbdownloader/actInFourVolumesParcelPostManualAr.pdf](http://www.upu.int/uploads/tx_sbdownloader/actInFourVolumesParcelPostManualAr.pdf)

بالإنجليزية

[http://www.upu.int/uploads/tx\\_sbdownloader/actInFourVolumesParcelPostManualEn.pdf](http://www.upu.int/uploads/tx_sbdownloader/actInFourVolumesParcelPostManualEn.pdf)

نقل المعدات التي تحتوي على بطاريات الليثيوم

TRANSPORT OF EQUIPMENT CONTAINING LITHIUM BATTERIES

<http://www.upu.int/en/activities/postalsecurity/dangerous-goods.html>



ما بعد نشوب حريق على متن طائرة شحن ملك يو بي إس، شركة البريد الخاصة (صورة: الخدمة البريدية للولايات المتحدة)

وهو أمر يتسم بأهمية خاصة بالنسبة للزبائن الذين يريدون إعادة الأجهزة الإلكترونية مثل أجهزة الآي باد من خلال البريد. وقد استعان المستثمر المعين بخبير خارجي ليعلم الموظفين والإدارة إجراءات رصد السلع الخطرة في البريد وينتهي هذا التأهيل باختبار يتم لكل واحد من العاملين. وقد تحقق أيضا المشاور مما إذا كانت الوكالات المسؤولة عن الحدود وكذلك الموظفون المؤهلون لدى مرسلي البريد المتعاقدين بما في ذلك دور التغليف ومرسلي البريد بالجملة، على وشك الإسراع في تطبيق الأنظمة على حد ما قال السيد ليدجير. وفي النهاية، كان البرنامج يضم قسم «لتأهيل المؤهلين» بحيث يتلقى كل العاملين الجدد التعليم داخل المنشأة. وقال السيد ليدجير: «يجب عليكم أن تمرروا بهذا التأهيل قبل أن يصرح لكم بالعمل على الشباك».

### زيادة الوعي

قام بريد جبل طارق أيضا بحملة توعية للجمهور، بالاستعانة بركائز من حملة الاتحاد البريدي العالمي. فعلى سبيل المثال، يتم تشغيل فيديو الرسوم المتحركة للاتحاد البريدي العالمي بطريقة متواصلة على الشاشات من أجل الزبائن الذين يقفون في الطابور بمكتب البريد ويتم عرض هذه الأفلام على موقعه الإلكتروني.

وهناك ملصق كبير الحجم يزين جدار مكتب البريد ويعرض بالتفصيل «ما يمكن عمله وما لا يمكن». و«قمنا بإزالة كل الإخطارات الأخرى من على الحائط حتى لا تلهي الناس»، على حد ما قال السيد لودجر.

ويوجد على كل صناديق الرسائل الآن لوحة إعلامية تشدد على مسئولية المرسل منه بالنسبة لتصدير السلع الآمنة. وعلى غرار ذلك، شارك بريد مالطة في الحملة الخاصة بالأشياء الخطرة وذلك بتوزيع ركائز حملة الاتحاد البريدي العالمي في كل مكاتبه البريدية الـ ٣٦ في مالطة وغوزو، وهما الجزيرتان الرئيسيتان بأرخبيل البحر المتوسط.

من ضمن الـ ٢٦ مستثمرا بريديا المصرح لهم بنقل المعدات التي تضم بطاريات الليثيوم هو مصلحة البريد الملكي لجبل طارق التي تم التصريح لها القيام بذلك منذ شهر أكتوبر/ تشرين أول ٢٠١٥. فيما أنه يتم استخدامها كإقليم بريطاني فيما وراء البحار شهيرا بتاريخه كقاعدة عسكرية استراتيجية، فهي أيضا أول من يعتمد السياسات الموضوعة للحد من السلع الخطرة والمجزورة من البريد.

ويخدم المستثمر المعين حوالي ٣٢ ألف نسمة وهم السكان المتواجدون بإقليم لا تتعدى مساحته ٦ كم ٢. وتتيح له المساحة الصغيرة تنفيذ السياسات بسرعة كأرضية تجارب، على حد ما قاله السيد دايفيد ليدجر، المدير التنفيذي لبريد جبل طارق. وعندما تم منع العطور من البريد الدولي على سبيل المثال، تم فوراً إرسال العاملين البريديين إلى محلات العطور لإعطائهم النصيحة فيما يتعلق بالقواعد الجديدة بحيث يمكنهم إعلام متسوقي السياحة بخصوص القيود الجديدة.

وفي الآونة الأخيرة، خضع الموظفون لبرنامج تأهيل شامل يتيح لهم تصدير البعثات التي تتضمن بطاريات الليثيوم

### بطاريات الليثيوم

يجب على المستثمرين المعينين الذين يرغبون في نقل معدات تضم بطاريات ليثيوم (ECLB) أن يستوفوا شروطين:

- توافر الإجراءات والتأهيل لديهم لمراقبة قبول بعثات بريدية تتضمن بضائع خطيرة موجهة للنقل الجوي،
- والحصول على الموافقة النوعية من سلطات الطيران المدني القومي لديهم قبل قبول ونقل المعدات التي تتضمن بطاريات الليثيوم (ECLB).





الملصقات الاعلانية تُعرض بطريقة ملحوظة بشبائيك بريد بيلاروسيا (صورة: بيليوشتا)

وللتركيز على التعاون مع الجمهور، عمل البريد على تعليم الزبائن. فقد تم وضع الملصقات بمكاتب البريد وفي التجمعات السكنية وبشوارع هونغ كونغ. وقد تم عرض أفلام فيديو الاتحاد البريدي العالمي عن الأشياء الخطرة - مع الترجمة إلى الصينية- في مكاتب البريد المجهزة بأجهزة التلفاز وكذلك على الموقع الإلكتروني للشركة. وهناك إعلانات في الإذاعة تذكر الناس بأنه يجب إبعاد السلع الخطرة عن البريد. وأفاد المستثمر المعين أن جهوده قد أتت بثمارها بما أنه قد اشتهر بالرقابة الصارمة التي يفرضها على السلع الخطرة وبما أن التجار على الإنترنت يتجنبون إرسال هذه الأشياء خشية عودة بعائتهم دون استرداد أجره البريد.

وفي أوغندا، في هذه الأثناء، برز أمن البريد «كأولوية أمنية قومية خصوصا على ضوء تزايد الإرهاب العالمي والتهديدات المتعلقة به»، حسبما أشار المتحدث باسم لجنة الاتصال بأوغندا، السيد جيمس مبانغو. وقال إن «تحديات الأمن قد زادت إلى حد بعيد مع تزايد عدد المشاركين المؤثرين من القطاع الصناعي، ووفقا لنسبة

إن زيادة التوعية تساعد في تبسيط الخدمات بما أنها تعرف الزبائن بالبعائث التي قد تتلف سلعاً أخرى أو حتى التي قد تضرر بالعمالين أو الجمهور، حسبما قالت السيدة يولاند سبتييري، رئيسة خدمة الزبائن ببريد مالطة. «إن ذلك يساعد في فعالية الشركة وبالتالي في الخدمة المقدمة إلى زبائننا».

ويكمل ذلك أيضا الخطوات التي تم اتخاذها من قبل من أجل الإقلال من السلع الخطرة في البريد. ووفقا للإجراءات التشغيلية النموذجية، على العاملین ببريد مالطة واجب الالتزام بمعرفة قوائم الأشياء الممنوعة بحيث يمكنهم اكتشافها فوراً في نماذج الإقرارات المكرسة للبعائث التي ترسل بالبريد الجوي. كما أن البريد يمر على الأشعة السينية بالموانئ الجوية، ووفقا للسيدة سبتييري التي قالت: «نحن نضع هذه التدابير ضمانا لفعالية حركة البريد وكذلك سلامة الجمهور والعمالين لدينا». ومن ضمن المستثمرين المعينين الذين انضموا أيضا إلى حملة «أنا طرد إذا تم تأميني وصلت سريعا»، هناك المستثمر المعين في بيلاروس. وقد أشار المستثمر المعين إلى أن ركائز حملة الاتحاد البريدي العالمي قد تم توزيعها بمكاتب البريد وبالموقع الإلكتروني للشركة.

وشاركت أيضا في هذه الحملة الإعلامية الخدمة البريدية بباربادوس. وبنت هذه الخدمة أفلام فيديو الرسوم المتحركة للاتحاد البريدي العالمي من خلال الوسائل الإعلامية المجتمعية وتخطط لوضع لوحات إعلان في مكاتب البريد وشاشات تلفاز تعرض أفلام الاتحاد البريدي العالمي الفيديو. وقد أوضح السيد آدم كريستيان من بريد النمسا أنه يوجد في مكاتب البريد الـ ٥٢٠ بالنمسا مخزون وفير من نشرات حملة الاتحاد البريدي العالمي من أجل مساعدة الموظفين على شرح أهمية المحافظة على سلامة البريد للزبائن.

وقال السيد كريستيان بهذا الشأن: «في الواقع إن العاملین لدينا هم الذين أعلمونا أن الركيزة البيانية سوف تساعدهم في إبلاغ المعلومة للزبائن»، وأضاف مشيراً إلى أن التوعية بالأشياء الخطرة يجب زيادتها لدى المرسلين الخواص. ثم بين أن «النشرة المطوية للاتحاد البريدي العالمي تشكل مصدر معلومات جيدا وتعني أنه لا يتحتم علينا أن ننتج نشرتنا الخاصة».

### رقابة صارمة

في هونغ كونغ (الصين)، كان الارتفاع المفاجئ في البريد الصادر خلال السنوات القليلة الماضية مصحوبا بزيادة في أحجام البعائث التي تحتوي على سلع محظورة مثل بطاريات الليثيوم. وبدءا من سبتمبر/أيلول ٢٠١٣، صار المستثمر المعين ينفذ بصرامة عدم قبول بعائث البريد الجوي التي تتضمن العطور والقذاحات وبطاريات الليثيوم، حسبما أشار البريد وترسل البعائث التي يتم قبولها إلى الفحص بالأشعة السينية وأي بعينة لا تقبل بهذا الكشف تفتح في النهاية في مركز البريد الجوي بمعرفة شركة أمن الطيران وهي وكالة الأمن المعنية في الميناء الجوي الدولي لهونغ كونغ ويتم ذلك أمام العاملین البريديين.

ومع ذلك، تشبه العديد من الأشياء بطاريات الليثيوم عندما تمر من خلال الأشعة السينية، بما في ذلك بعض أجهزة تشغيل الحاسوب. والنتيجة هو أن العديد من البعائث تسحب لفتحها مما يتطلب توافر الوقت واليد العاملة.

قصة الغلاف عن معيار الأمن، مجلة الاتحاد

البريدي ٢٠١٢/٢

بالعربية

[http://news.upu.int/fileadmin/\\_migrated/content\\_uploads/revueunionpostale2-2012ar\\_02.pdf](http://news.upu.int/fileadmin/_migrated/content_uploads/revueunionpostale2-2012ar_02.pdf)

بالانجليزية

[http://news.upu.int/uploads/media/union\\_postale\\_2\\_2012\\_en.pdf](http://news.upu.int/uploads/media/union_postale_2_2012_en.pdf)

أفلام الفيديو الخاصة بالحملة

<http://news.upu.int/outreach/keep-mesafe-to-get-me-there-faster/learn-more/>





اعتماد الابتكارات الجديدة في الاتصالات السلكية واللاسلكية والتوسع في تشكيلة المنتجات التي تظهر مع الأبعاد الأمنية الجديدة مثل الأمن الإلكتروني». وتتضمن أكثر الانشغالات بالنسبة للبعائث الصادرة من أوغندا بضائع المخدرات والبضائع غير الشرعية مثل العاج، على حد ما قال. وهذه أمثلة على الطبيعة متعددة الأشكال للأشياء الممنوعة بالنسبة للمستثمرين البريديين.

### معايير السلامة

مع التجارة الإلكترونية التي أدت إلى زيادة الأحجام في الأجهزة الإلكترونية التي تسافر من خلال البريد والعديد منها يتضمن بطاريات الليثيوم، تفاقمت مشكلة السلع الخطرة، على حد ما قال السيد خافيير بوماريس وبويرتاس، رئيس الأمن في المستثمر البريدي الإسباني، كوريوس. «ومن المتوقع حسب التنبؤات استمرار زيادة النمو»، على حد قوله. وقد أقر البريد عدد من التدابير لمراقبة تدفق الأشياء الخطرة من خلال النظام البريدي، وفقا لما بينه. «إن البريد الإسباني، كوريوس، يطبق دائما تدابير المراقبة لمضمون البعائث من خلال إقرارات الزبائن وعدد من الأسئلة الخاصة بمنشأ المنتجات». فإجراءات السلامة مثل الاستكشاف بواسطة الأشعة السينية (سكانز) يتم القيام بها على طول سلسلة الاستثمار كلها.

وأشار إلى «أن كل هذه الاجراءات تم تدعيمها بحملة إعلامية موجهة إلى زبائننا» وأضاف أن العاملين أيضا يخضعون لتدريب خاص. كما لاحظ أن كوريوس تستخدم أدوات من حملة الاتحاد البريدي العالمي للأشياء الخطرة. «إن أداء الاتحاد البريدي العالمي في هذا الموضوع كان أساسيا»، حسب قوله مشيرا إلى أن الاتحاد البريدي العالمي سعى لإقامة العلاقات مع الأطراف المعنية الأخرى في



الأضرار التي تسببها بطاريات الليثيوم (صورة الخدمة البريدية للولايات المتحدة)

السلسلة الاستثمارية للبريد والنقل وأعطى الأولوية للأمن «دون التخلي عن تبادل البعائث بين المنظمات البريديية».

### مخاطر حقيقية

بينما تتم المحاولة في الحملة الإعلامية التواصل مع الجمهور باستخدام أسلوب مرح، يتسم التهديد الذي توجهه السلع الخطرة بطابع خطر للغاية خصوصا إذا ما تعلق الأمر بأمن وسلامة الطيران. وتعتبر هذه التهديدات موضوعات عادية بالنسبة للسيد تريب برنكلي، مدير برنامج الأمن البريدي بالاتحاد البريدي العالمي. فقد عمل رسميا لمدة ٢٥ عاما مع خدمة التفتيش البريدي بالولايات المتحدة.

وتتم عملية اعتراض السلع الخطرة بصفة «أكثر من يومية»، على حد قوله. وقد صارت المشكلة أكثر إلحاحا مع زيادة عدد الأفراد الذي يبيعون البضائع من خلال منصات التجارة الإلكترونية. ويعكس غالبية المصدرين، غالبا ما لا يكون هؤلاء الأفراد معتادين على القواعد التي تحكم البضائع الخطرة والأشياء الممنوعة، على حد قوله.

وأشار إلى حالة حدثت في الولايات المتحدة حيث باع أحد الأشخاص محرك دراجة نارية (كاربوراتور) مازال به وقود وحاول أن يرسله من خلال البريد.

وقال إن «هذه الأدخنة قد أثارت فزعا حقيقيا»، وأشار إلى أن العاملين أبلغوا المفتشين البريديين بعد أن لاحظوا الرائحة. «فالعاملون مدربون على البحث عن البعائث الخطرة أو المشكوك فيها وفي الواقع إنهم يتميزون باستعداد جيد جدا للتعرف عليها واتخاذ الإجراءات اللازمة».

وفي حالة أخرى، حاول نجار أن يرسل غالون من طلاء تلميع الأثاث وقد انكسر وانفتح خلال النقل. وأضاف السيد برينكلي قائلا: «من المرجح أنه لم يفكر على الإطلاق في وجود أي خطر».



طرد به رشح (صورة الخدمة البريدية للولايات المتحدة)



كل صناديق الرسائل في جبل طارق عليها هذه العلامات (صورة: بريد جبل طارق)

## لوح الهوفر بورد

وكان رد فعل الاتحاد البريدي العالمي هو إدخال مشروع معيارين للأمن. وبلغ هذان المعياران مرحلة من المراحل في أكتوبر/ تشرين أول ٢٠١٥ عندما وافق مجلس المعايير على التغييرات الأخيرة. وأرسل المعايير إلى مجلس الاستثمار البريدي للموافقة. وسوف ترفعهما هذه الخطوة الأخيرة إلى وضع «المعايير الموافق عليها».

ويحدد المعيار S58 التدابير الأمنية العامة بالنسبة للخدمات البريدية المهمة مثل مكاتب التبادل أو خدمات الاستكشاف الأمنية. ويتطلب المعيار، على سبيل المثال، خطة أمنية مكتوبة تفصيلية وتقييما سنويا للمخاطر يأخذ بعين الاعتبار من ضمن عوامل أخرى نسبة الجرائم في المنطقة. ويحدد المعيار أيضا الحاجة لتصميم بعض المزايا مثل الإضاءة التي تتيح تحديد هوية الأشخاص والعربات على طول جدران المكان. وتتضمن العناصر الأخرى المبينة في المستندات مراقبة النفاذ إلى خدمات البريد المهمة وتأهيل الموظفين.

ويحدد معيار S59 المتطلبات من أجل استكشاف البريد في خدمات مثل وحدات البريد الجوي. كما يعطي الخطوط العامة لأساليب الاستكشاف بالنسبة للبعائث التي تعتبر عالية المخاطر وكذلك التقنيات التي يجب استخدامها بالنسبة للبعائث الموجودة بالفعل في الأوعية أو في الأكياس. وبالنسبة للبعائث التي لا يمكن التخلص عليها، تم تعريف إجراءات الإشعار. وبالنسبة للبعائث المقبولة، يحدد المعيار المستندات المناسبة. وقد وصف فريق الأمن البريدي التابع لمجلس الاستثمار البريدي والذي طور المعايير بأنها «توافق الأنظمة الأمنية الأخرى» بعد ان تم إجراء عملية مقارنة منهجية مع قواعد المنظمة الدولية للطيران المدني (إيكاو) فيما يتعلق بالشحن الجوي والبريد وقال إن المعايير «مستقرة تماما» وذلك في مستند صدر خلال شهر أكتوبر/ تشرين أول ٢٠١٥.

## جعل البريد أكثر أمنا

يعمل المستثمرون المعينون بطريقة وثيقة مع الخطوط الجوية والجمارك من أجل تبسيط حركة البعثات البريدية حول العالم مع ضمان السلامة والأمن. ولكن تعاون الجمارك ضروري لتجنب دخول البعثات الخطرة في السلسلة الاستثمارية. وبعد نشر رسالة قوية، يمكن للمستثمر المعين أن يساعد في خلق عادات الأمن لدى الجمهور وضمان تدفق فعال للبضائع. د.ك.

للحصول على معلومات أوفى حول الأمن البريدي،  
الاتصال بـ [tripp.brinkley@upu.int](mailto:tripp.brinkley@upu.int)  
وللانضمام إلى حملة توعية الجمهور،  
الاتصال بـ [faryal.mirza@upu.int](mailto:faryal.mirza@upu.int)

التقرير الإضافي بقلم فريال ميرزا.

كان هناك العديد من التقارير عن الحرائق والتفجيرات التي تسببت فيها البطاريات المعيبة بالألواح المتحركة للتنقل الفردي على عجلتين والمعروفة باسم هوفر بورد hoverboards. وقد منع العديد من الشركات الجوية الدولية الركاب من اصطحاب لوح الهوفر بورد في رحلاتها. وفي مثال حديث، لم يُسمح لأبناء ممثل هوليد، راسل كراو، باصطحاب ألواحهم على متن رحلة لفيرجين أستراليا قبل الصعود إلى الطائرة بقليل. وبعد أن أعرب راسل كراو عن استيائه على تويتر، جاءه الرد على تويتر أيضا من الخطوط الجوية حيث قالت فيه: «تحياتنا راسيل، بسبب القلق الذي تثيره السلامة بالنسبة لبطاريات أيون الليثيوم في ألواح الهوفر بورد، فقد تم منعها بجميع الخطوط الجوية الأسترالية الرئيسية وبالعديد من الشركات حول العالم».

إن إمكانية الاشتعال الكامنة لمثل هذه الأدوات قد تؤدي إلى إشعال الحريق على متن طائرة. ففي ٢٠١٠، وقعت كارثة عندما سقطت طائرة بوينغ ٧٤٧ تحمل شحنة بريد من أجل شركة خاصة تعمل في التوزيع السريع (وليس من أجل مستثمر معين) بالقرب من دبي ومات فيها أعضاء طاقم الطائرة الاثنان بعد اندلاع حريق من بين لوحات التحميل في مقصورة الشحن الرئيسية.

ولم يتم استكمال التقرير النهائي للحادث فيما يتعلق بتحديد السبب الدقيق للحريق. فقد تلف الكثير من الإثباتات في الحطام. ولكن ما تمت ملاحظته هو «أن عددا كبيرا من بطاريات الليثيوم» كانت ضمن الشحنة. ولأسباب غامضة، ربما دخلت البطاريات في «انفلات حراري» وهو ظاهرة تحدث عندما تتسبب الحرارة في امتزاج مكونات البطارية من نفسها وتشعل النار ثم يمتد الحريق إلى المواد القابلة للاشتعال الأخرى وفقا لتقرير ٢٠١٠.

## معايير السلامة

جعل مؤتمر ٢٠١٢ معايير الأمن إجبارية بالنسبة للبلاد الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي. وقد جاءت المعايير نفسها كنتيجة للعمل الذي قامت به لجنة الاتحاد البريدي العالمي المشتركة لفريق الأمن. وكانت تتضمن، من بين ما تضمنته، ممثلين من البلاد الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي ومن معظم المنظمات الدولية مثل اتحاد النقل الجوي الدولي (إياتا) والمنظمة الدولية للطيران المدني (إيكاو) والمنظمة العالمية للجمارك ووكالة أمن النقل الخاصة بالولايات المتحدة.

وقام الاتحاد البريدي العالمي بإنشاء الفريق من أجل إحكام المعايير الأمنية بالنسبة للسلسلة الاستثمارية البريدية العالمية بعد أن تم تطبيق إجراءات الاستكشاف الصارمة من طرف واحد من جانب وكالة الولايات المتحدة لأمن النقل على البريد الدولي المسافر إلى الولايات المتحدة في نهاية عام ٢٠١٠. وقد جاء ذلك ردا على اكتشاف رزمتين تحتويان على قنابل في رحلات شركة خاصة للبريد وتستهدف الولايات المتحدة. وكان قد تم اعتراض الرزمتين المرسلتين من اليمن في دبي وبريطانيا العظمى. ثم أطلق الاتحاد البريدي العالمي جهدا مشتركا بين جميع الأطراف المناسبة للخروج بمعايير موحدة للأمن من أجل السلسلة الاستثمارية البريدية العالمية لزيادة أمن البريد الذي يسافر بالجو.

أسئلة وأجوبة

## مستشار الأمن البريدي بريد براغواي، السيد ريكاردو سورا زال، عن مشاكل السلسلة الاستثمارية

**الاتحاد البريدي:** ما هي المخاطر التي تثيرها الأشياء الخطرة والبعائث الممنوعة بالنسبة للبريد لديكم؟  
ريكاردو سورا زال: إن محتوى مثل هذا البريد له تأثير كبير على نوعية خدماتنا. وعندما يتم اكتشافها تلقائياً أو عندما يتم تغليفها بطريقة غير صحيحة، يتم استبعادها من النظام البريدي مما يخلق حالة من عدم الرضاء لدى الزبائن لأننا غير قادرين على تحقيق التزامنا بتوزيع البعثة للمستلم. كما أن الأشياء الخطرة لها تأثير على المصلحة المادية والذهنية للعاملين لدينا وجميع الناس في السلسلة الاستثمارية البريدية.

**كيف تطور هذا الموضوع في السنوات الأخيرة، خصوصاً مع النمو في التجارة الإلكترونية؟**

مع ازدهار التجارة الإلكترونية، نبذل مجهوداً أكبر لضمان عدم دخول الأشياء الخطرة و/أو الممنوعة في النظام البريدي من خلال هذه السوق. ويشهد بلدنا نمواً كبيراً في التسوق على الخط. فكل يوم، يزايد عدد الناس المهتمين بكيفية توزيع هذه البعثات بما أن المنتجات التي يود الناس شراؤها تتضمن في أغلب الأحوال أشياءً خطيرة. ويقوم العاملون بإبلاغهم بكيفية نقل هذه البعثات للتأكد من أنها لا تثير أي خطر لأي جزء من السلسلة الاستثمارية البريدية مع الافتراض أنها لا تصير خطرة إن تم التعامل معها على النحو الصحيح.

**ما هي الأشياء التي تثير أكبر خطورة إن تم إرسالها من خلال البريد؟**

المتفجرات، مثل الألعاب النارية والذخيرة والبارود والشعلات الضوئية، والمفرقات.

الغاز المضغوط في حاويات البروبين، أسطوانات الغوص تحت الماء أو أي بعثة أخرى تحتوي على غاز. السوائل القابلة للاشتعال، بما في ذلك القداحات، سائل القداحة، الدهانات الزيتية، طلاء تلميع الخشب (الورنيش)، الطلاء بالمينا الذي تدخل في تكوينه المذيبات، المواد اللاصقة، العطور ومستحضرات ما بعد الحلاقة، طلاء الأظافر وجيل الأظافر.

المواد الصلبة القابلة للاشتعال مثل أعواد الكبريت والفحم. المواد المؤكسدة بما في ذلك المنتجات الكيميائية المستخدمة في حمام السباحة وبيروكسيد الهيدروجين أو الماء الأوكسجيني ومواد التبييض.

هناك أيضاً المواد السامة والمعدية مثل المبيدات والمواد الكيميائية الزراعية ومكونات الزئبق والبكتيريا والفيروسات.

بالإضافة إلى المعدات المشعة – النفايات المشعة والمصادر المشعة وحساسات الدخان ويجب ألا تغفل المواد المسببة للتآكل مثل البطاريات ذات الخلايا السائلة والزئبق وحمض الهيدروكلوريك (حمض كلور الماء). ثم هناك أشياء مختلفة خطيرة مثل المواد المغنطة والتلج الجاف وبطاريات الليثيوم.

**ما هي الإجراءات التي يتخذها البريد لديكم للاقلال من دخول الأشياء الخطرة في النظام البريدي؟**

نحن ندرب العاملين المتواجدين على خط الجبهة الذين يقلون الطرود بحيث يمكنهم أن يشرحو للزبائن المشاكل التي تتسبب فيها هذه الأشياء عندما تمر من خلال الشبكة البريدية والمخاطر بالنسبة لمن يتداول هذه الصادرات.

وإذا قرر الزبون أن يرسل الطرد على أي حال، فإننا ندرب الأعضاء العاملين على كيفية التغليف اللازم لهذه الأشياء. ومن الجوهرى بالنسبة للعاملين في خط الجبهة أن يتأكدوا من المحتوى الذي يجب تصديره والتأكد من عدم وجود أشياء ممنوعة به.

كما إننا وضعنا عمليات مراقبة صارمة بالتعاون مع الجمارك والإدارة القومية للطيران المدني والأمانة القومية لمكافحة المخدرات، بحيث تؤخذ بعين الاعتبار كل التعليمات الصادرة من المنظمة الدولية للطيران المدني (إيكاف). ويجب أن نلاحظ أنني قد شاركت، بصفتي مستشاراً في الأمن البريدي، في ورش العمل داخل وخارج البلد....ويمكنني أن أنقل ما تعلمته.

**كيف تساهم حملة الاتحاد البريدي العالمي للأشياء الخطرة في جهودكم؟**

إن الحملة تعتبر دائماً مفيدة بالنسبة لنا لأنها تقدم الإجابات عن الأسئلة التي غالباً ما يوجهها الزبائن والعاملون. كما أن المصطلحات المستخدمة والمعلومات التي يجب إبلاغها واضحة مما يساعدنا بدوره في توصيل التوصيات الواردة في المستندات.

ونحن نستخدم كدليل لتعليم الزبائن ما يمكن وما لا يمكن إرساله عبر البريد ولنذكرهم بأن طرودهم سوف تصل أسرع إن لم تكن تحتوي على أشياء خطيرة بما أن احتمال أن تحجز عليها الجمارك أو أي سلطة أخرى مختصة داخل البلد أو خارجها ضعيف. د.ك.



# أنا طرد إذا تم تأميني وصلت سريعاً



هل تعلم أنه يحظر إرسال البضائع الممنوعة والخطرة عن طريق الشبكة البريدية الدولية؟ وتشمل هذه البضائع الأشياء المتفجرة مثل الألعاب النارية والأيروسول والغازات المضغوطة الأخرى وغيار شحن اللواحات والبطور وأعواد الثقاب والمواد القابلة للاشتعال الأخرى وكذلك المواد المسببة للتآكل مثل الزئبق. وكذلك البضائع المزورة والمقلدة. ويجب مراجعة محتويات الطرد قبل الإرسال لمعلومات أوفى، الاطلاع على صفحة

[www.upu.int/colis-securise](http://www.upu.int/colis-securise)  
أو [www.upu.int/keepmesafe](http://www.upu.int/keepmesafe)

أو الاتصال بمكتب البريد  
أو الجمارك لديكم.

# ارتفاع إيرادات وأوزان الرسائل

أبرزت الإحصاءات الأخيرة للاتحاد البريدي العالمي ارتفاع الإيرادات البريدية بالنسبة للمستثمرين المعينين وزيادة وزن البريد.

يقدم  
أندرياس  
بريت  
المعلومات  
البيانية  
دي جيتالتز

## الدخل البريدي

في المجال المالي، مازالت الرسائل تسجل ٤١,٨ في المائة من الدخل البريدي العالمي في ٢٠١٤. أي ما يقرب من ١٣٨ مليار دولار أمريكي. وفي هذه الأثناء، نجم عن خدمات الطرود والخدمات اللوجيستية ١٩,١ في المائة إيرادات (تقريباً ٦٣ مليار دولار أمريكي) بالمقارنة بنسبة ١٨,٦ في المائة عام ٢٠١٣. وحققَت الخدمات المالية ١٧,١ في المائة من متوسط الدخل البريدي (٥٦,٤ مليار دولار أمريكي) في ٢٠١٤ بالنسبة للمستثمرين المعينين وارتفعت عن نسبة ٢٠١٣ التي كانت تبلغ ١٤,٥ في المائة. وقد ساهم بيع السلع الأخرى بمكاتب البريد، من الهواتف الجوالة إلى اللعب والحلويات، في حصة تقريبا بلا تغيير في الإيراد بلغت ٢٢ في المائة عام ٢٠١٤ (٧٢,٦ مليار دولار أمريكي) بالمقارنة بـ ٢٣,٥ في المائة عام ٢٠١٣.

## الشبكة

في الإجمالي، نمت في الواقع الشبكة البريدية في الحجم في ٢٠١٤ بما أن عدد المنافذ البريدية وصل إلى ٦٧٩ ٥٠٤ مما يشكل زيادة قدرها ٠,٥ في المائة. ويشغل موظفو المستثمرين المعينين حوالي ثلثي المنافذ. وقد تراجع عدد المنافذ التي يديرها البريد مباشرة تراجعاً طفيفاً بلغ ١,٥ في المائة، مبيناً تحولاً في النشاط نحو حق الامتياز المقدم إلى الشركاء الخارجيين. وفي عام ٢٠١٤، كان هناك ٥,٢٤ مليون موظف يعمل لدى المستثمرين البريديين مما يمثل انخفاضاً قدره ٢,٤ في المائة عن العام السابق.

## التوزيع بمحل الإقامة

حسب تقديرات الاتحاد البريدي العالمي، ٨٥,٦ في المائة من سكان العالم يحصلون على التوزيع بمحل الإقامة و ١١,٣ في المائة عليهم أن يستلموا البريد من مكاتب البريد و ٣,١ في المائة مازالوا بلا خدمات بريدية. وتعكس هذه الأرقام بطريقة وثيقة الوضع في أمريكا اللاتينية والكارائبي. وفي هذه الأثناء، مازالت نسبة التوزيع في محل الإقامة منخفضة في أفريقيا. فأكثر من نصف الأفريقيين عليهم أن يستلموا بريدهم من مكتب البريد. وشكل النفاذ مشكلة أيضاً بين البلاد العربية حيث يتلقى ٦٣,٣ في المائة من السكان بريدهم بمحل الإقامة. وأقل من ٥ في المائة من السكان في المنطقة العربية بلا خدمات بريدية. وبالعكس، يستلم تقريبا كل الزبائن في آسيا والمحيط الهادي - ٩٨,٥ في المائة - بريدهم بمحل الإقامة. وتبين أيضاً الإحصاءات نسبة مرتفعة من التوزيع بمحل الإقامة في منطقة أوروبا- كومنولث الدول المستقلة وتبلغ النسبة ٩٧,١. ومن ضمن البلاد الصناعية، ٩٦,٦ في المائة من السكان قد استمتعوا بالتوزيع بمحل الإقامة وفقاً للتقديرات. أ.ب.

إن الإيرادات البريدية تتزايد بالنسبة للمستثمرين المعينين وقد بلغت ٢٣٩ مليار وحدة حقوق سحب خاصة (٣٣٠ مليار دولار أمريكي) في ٢٠١٤ ويمثل ذلك زيادة قدرها ٢ في المائة بالقيمة الاسمية عن العام السابق تغذية جزئياً التجارة الإلكترونية. وبينما تراجعَت الأحجام العالمية لبريد الرسائل بـ ٢,٦ في المائة لتصل إلى ٣٢٧,٤ مليار بعبئة، زاد وزن نفس العدد بنسبة ٣١ في المائة سواء بالنسبة لبريد الرسائل أو لبريد الطرود. وتشير الزيادة إلى الشعبية التي تتمتع بها عملية إرسال البعثات والتي غالباً ما يتم شراؤها على الخط وتزن لغاية ٢ كغ لكل بريد رسائل، وهو خيار أرخص من إرسالها من خلال بريد الطرود. في هذه الأثناء، انزلق عدد الرسائل الداخلية بنسبة ٢,٥ في المائة وبلغ ٣٢٣,٩ مليار بعبئة بينما انخفضت الرسائل الدولية بنسبة ٧,٣ في المائة ووصلت إلى ٣,٤٦ مليار .

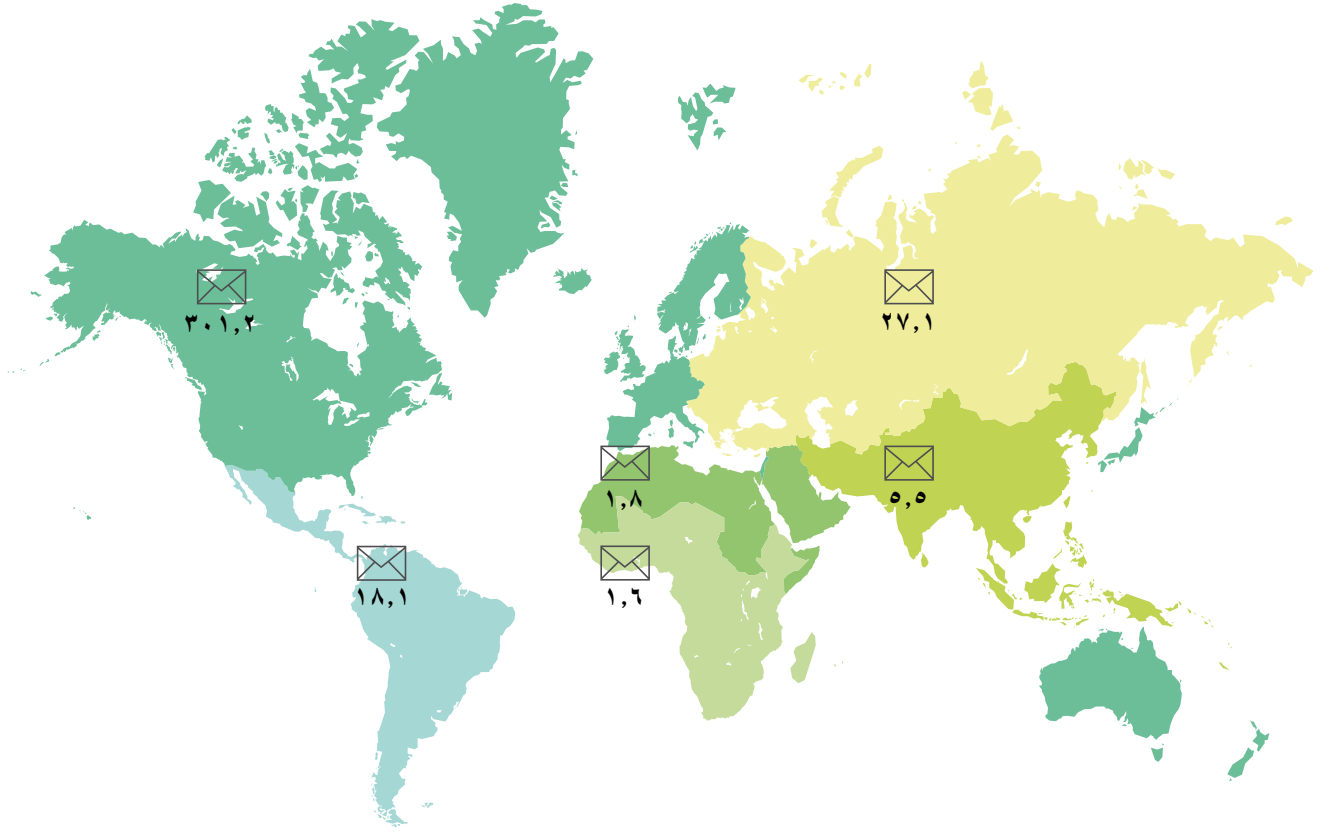
## الطرود

زاد أيضاً عدد الطرود الدولية ووصل إلى ١٠١ مليون بعبئة، أي بزيادة ٥,٧ في المائة. ويعزى ذلك إلى المكاسب في ثلاث مناطق وهي: البلاد الصناعية ومنطقة أمريكا اللاتينية - الكارائبي ومنطقة أوروبا- كومنولث الدول المستقلة. كما أن البعثات المرسله كانت أثقل وقد برز ذلك من الزيادة في الرقم المسجل للوزن بالطن بالنسبة لبريد الطرود الدولية وهو نمو وصل إلى حوالي ١٢ في المائة في ٢٠١٣. وقال السيد خوزيه أنسون، الخبير الاقتصادي بالاتحاد البريدي العالمي: «إن السبب الجوهري وراء الزيادة في عملية تصدير الطرود هو النمو المكون من رقمين في التجارة الإلكترونية سواء على الصعيد الداخلي أو الدولي».

ويعكس النمو في هذه الأرقام استعداد زبون اليوم لدفع ثمن الخدمات البريدية، على حد قوله مضيفاً إن زبائن الغد قد لا يكونوا بالضرورة على استعداد لإدخال نماذج توزيع جديدة مع كبار الأطراف في التجارة الإلكترونية مثل أمازون.

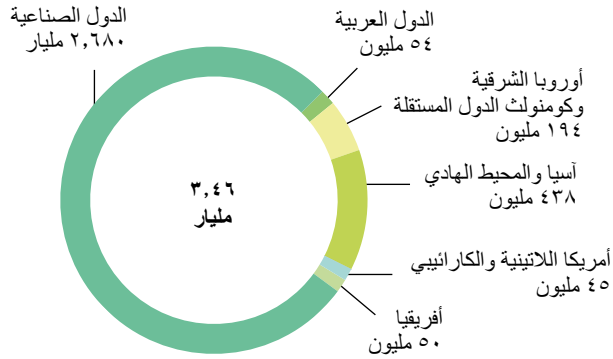
وزاد عدد الطرود الداخلية المرسله في ٢٠١٤ بنسبة ٣,١ في المائة لما يقرب ٧,٣ مليار بعبئة. ومع ذلك، جاءت الزيادة من النمو في منطقتين- البلاد الصناعية وأمريكا اللاتينية والكارائبي- بنسبة تصل إلى ٣,٧ في المائة و ١٨ في المائة على التوالي. وقد انخفضت الأحجام في المناطق الأخرى مع أفريقيا التي سجلت هبوطاً يصل إلى ٣٠ في المائة. ومع ذلك، تحدث أنسون بحذر عن أحجام الطرود وتقلباتها مع مرور السنين وأن نواحي النقص في البيانات تؤثر على إمكانية الثقة في الإحصاءات.

وقد لاحظ أيضاً أن المستثمرين المعينين قد لا يحققوا كل إمكاناتهم الكامنة وأنه يجب توقع نسب نمو سنوية تتجاوز ١٠ في المائة في الظروف الحالية. وقال بهذا الصدد أنسون: «إن الوضع الحالي يفترض أن المستثمرين البريديين لا ينتهزوا تماماً الفرص التي تقدمها التجارة الإلكترونية في الوقت الحالي».



■ أفريقيا  
■ أمريكا اللاتينية والكاريبي  
■ آسيا والمحيط الهادي  
■ أوروبا الشرقية وكمونولث الدول المستقلة  
■ الدول العربية  
■ الدول الصناعية

✉ = بريد الرسائل: عدد البعثات البريدية المودعة (بالنسبة لكل نسمة)  
 المتوسط العالمي في ٢٠١٤ : ٥٤,٤  
✉ = بريد الطرود: عدد البعثات المودعة (لكل ١٠٠٠ نسمة)  
 المتوسط العالمي في ٢٠١٤ : ١٠٢٢,٧



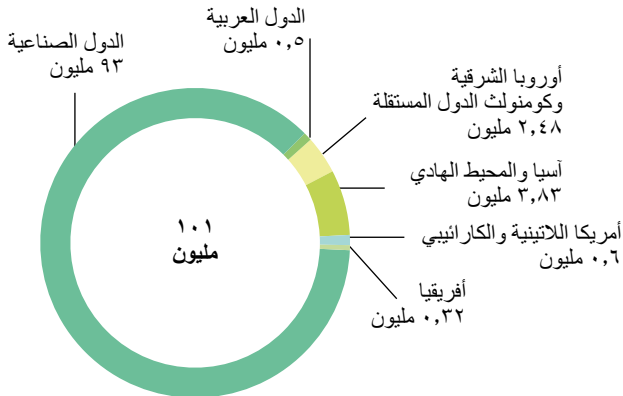
الأحجام الدولية (التقديرات حسب كل منطقة، ٢٠١٤)

## بريد الرسائل ✉

الرواج الإجمالي ٢٠١٤ :  
**٣٢٧,٤ مليار بعبئة**  
 ٢٠١٣-٢٠١٤ : ٢,٦ %

الخدمة الداخلية:  
 ٣٢٣,٩ مليار بعبئة (٩٩,٠٠ % من إجمالي الرواج)  
 ٢٠١٣-٢٠١٤ : ٢,٥ %

الخدمة الدولية:  
 ٣,٤٦ مليار بعبئة (١ % من إجمالي الرواج)  
 ٢٠١٣-٢٠١٤ : ٧,٣ %



الأحجام الدولية (التقديرات حسب كل منطقة، ٢٠١٤)

## الطرود العادية 📦

المتوسط العالمي ٢٠١٤ :  
**١٠,٦١٨**

الخدمة الداخلية:  
 ٧,٢٧٧ مليار بعبئة (٩٨,٦ % من إجمالي الرواج)  
 ٢٠١٣-٢٠١٤ : ٣,١ %

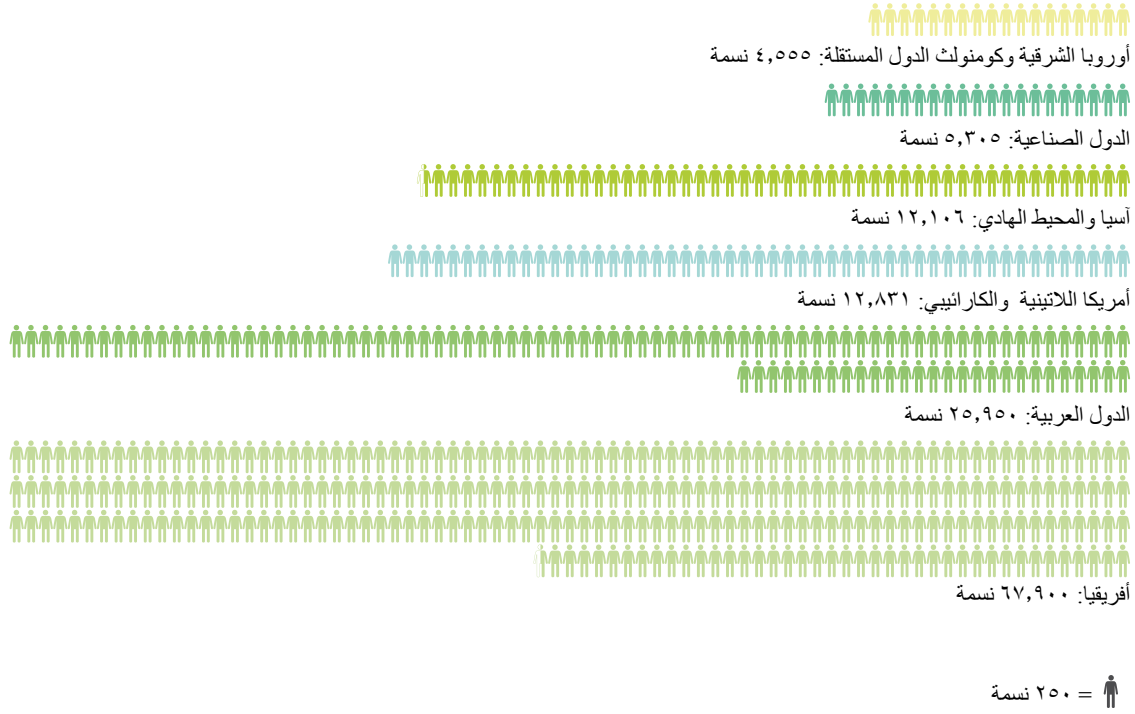
الخدمة الدولية:  
 ١,٠١ مليون بعبئة (١,٤ % من إجمالي الرواج)  
 ٢٠١٣-٢٠١٤ : ٥,٧ %



## عدد السكان لكل مكتب بريد

المتوسط العالمي ٢٠١٤ :

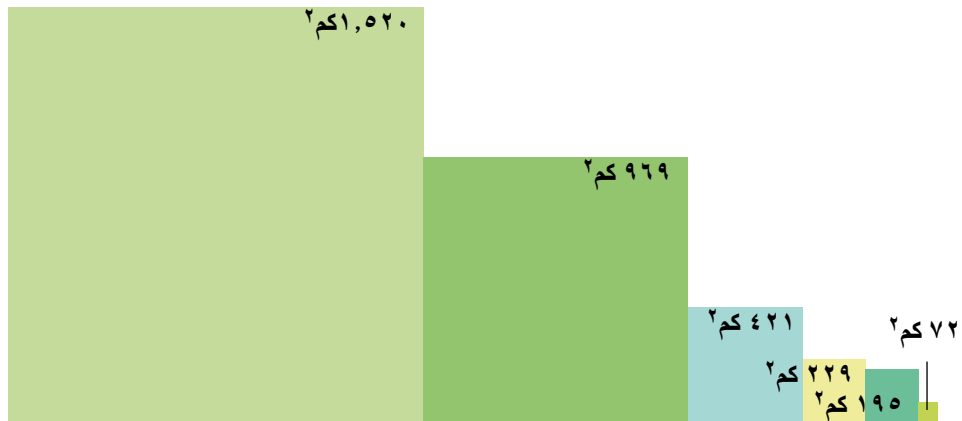
١٠,٨١٦



## متوسط المساحة التي يغطيها مكتب دائم

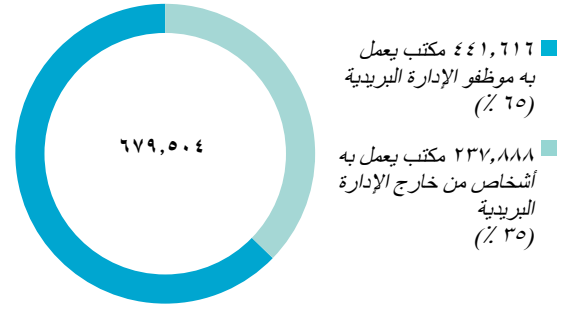
المتوسط العالمي في ٢٠١٤ :

٢ كم

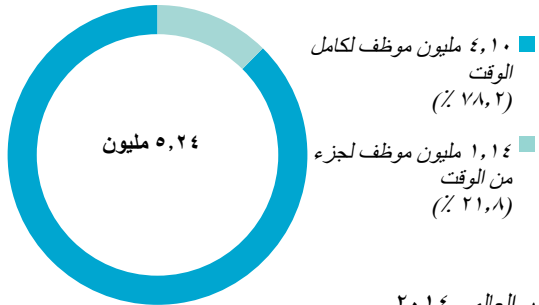


- = أفريقيا
- = أمريكا اللاتينية والكارائيبى
- = آسيا والمحيط الهادي
- = أوروبا الشرقية وكونولث الدول المستقلة
- = الدول العربية
- = الدول الصناعية

## المكاتب البريدية



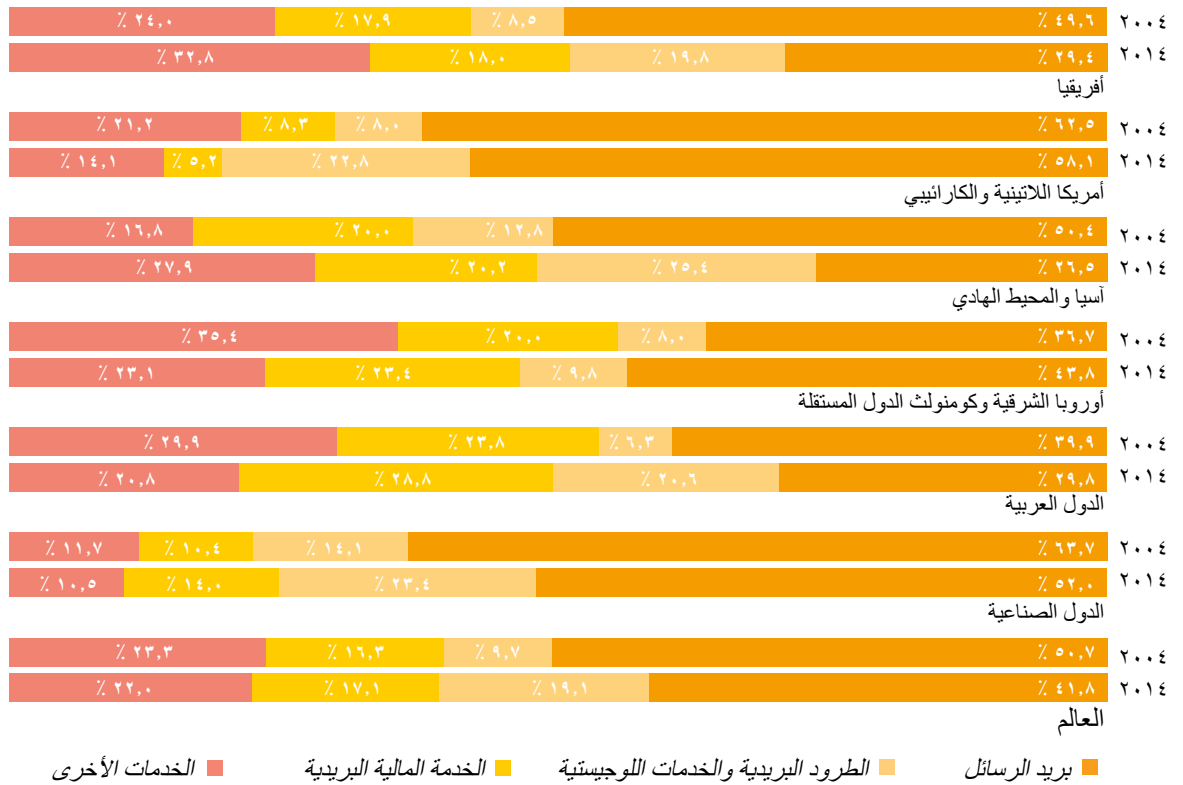
## العاملون البريديون



التقدير العالمي ٢٠١٤

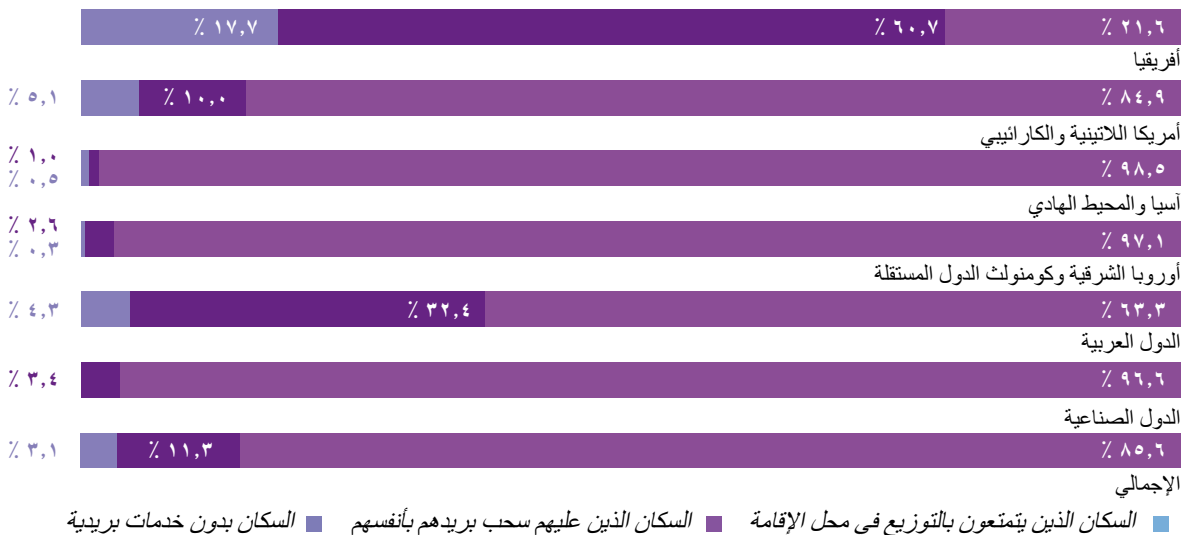
## الدخل البريدي وفقاً لنوع النشاط

الحصة من الدخل حسب المنطقة، ٢٠١٤ و ٢٠٠٤، متوسط بسيط للمستثمرين المعينين في كل منطقة



## أساليب توزيع البريد حسب المناطق

التقدير حسب المنطقة، ٢٠١٤، المتوسط الموزون حسب السكان





## الانطلاق نحو العمل

السيد خالد داوود، المدير التنفيذي لبريد لبنان، يستعرض التغيرات الجذرية لدى المستثمر البريدي المعين في لبنان. وقد زار في الأونة الأخيرة ولأول مرة مقر الاتحاد البريدي العالمي لإلقاء الضوء على الدور المهم الذي تلعبه التقنية في هذا التحول.

نعرف بدقة أين مكانهم وأن نبين ذلك على خريطة إلكترونية  
ليمكن إرسال موزع البريد إلى الزبون في مهلة معينة. وقد تم  
تقريباً الانتهاء من الدراسات ولكن لن يطبق الحل قبل الربع  
الثالث من عام ٢٠١٦.

هل هناك خصائص في السوق اللبنانية تبرر مثل هذه الخدمة؟  
الأمر لا يخص لبنان ولكن التغيير المرغوب إدخاله على  
منظمتنا. واليوم، إذا كان دورنا هو تقديم الخدمة، فيجب أن  
تكون خدمة مميزة وممتازة. لأنه يستحيل أن يأتي الجواب  
التالي «يمكنني أن آتي غدا» من أي شخص يستطيع أن  
يوزع أو يجمع أو يقدم أي خدمة. فالغد لا يناسب بما أن

الاتحاد البريدي: ما هو مبرر التغيير في بريد لبنان؟  
كان على الشركة التوجه بسرعة نحو تنويع نموذج النشاط  
البريدي المطبق منذ ٢٠٠٠ عام لكي يتم أخذ التطورات في  
البيئة والبنية القاعدية والتقنية بعين الاعتبار.

هل تعملون على إدخال نوع من التجديدات التقنية؟  
هناك ظاهرة جديدة في مجال سيارات الأجرة، حيث يوجد  
نظام تلقائي يحدد أقرب سيارة أجرة لمكان الزبون ويرسلها  
إليه. ونحن ننوي أن نفعل شيئاً مشابهاً في عملياتنا. الأمر  
غاية في الصعوبة. ففي لبنان، يتواجد بالشوارع كل يوم  
٤٠٠ شخص يعمل لبريد لبنان. وعليه من المعقد للغاية أن

النص:  
فريال  
ميرزا  
صورة:  
لبنان





الزبون) لديه التزامات ولا يمكنه أن يظل منتظرا في منزله يوما بكامله. إن بريد لبنان يتحرك ليصير شركة خدمات. ولا يمكن الادعاء بأننا شركة خدمات ولا نستطيع استيعاب الاتجاهات الشائعة والتقنية. وكمنظمة، علينا الالتزام بتحديد مواعيد للزيائن وعلينا الحضور في حدود ١٠ دقائق من المهلة المتفق عليها. وليمكننا أن نحدد مثل هذه المواعيد، يتحتم أن يعرف بريد لبنان أين يتواجد العاملون لديه وتوجيههم. ويتطلب ذلك وجود العديد من مسؤولي الإرسال، فيتكفل كل واحد منهم بفريق ويقوم بإرسال الموظفين البريديين إلى الأماكن المختلفة وتحريكهم من مكان لآخر.

هل هناك مشروعات رئيسية في طريقها للإنجاز؟ إن أحد هذه المشروعات هو العنونة. ففي لبنان، العناوين وصفية بما أنه ليس هناك أسماء للشوارع ولا أرقام للمنازل وبالتالي الأمر ليس علميا. وقد أدركنا أن المرجعية الجغرافية قد تكون الحل... فالإنسان يعرف بدقة أين هو بأي مكان من العالم عندما يصف ٣٦ رقما، ١٨ عموديا و١٨ أفقيا. بالنسبة لي، هذا هو شكل العنونة الأكثر تطورا الذي أعرفه. ولكن السؤال هو كيف يمكن تقليص هذه الأرقام الـ ٣٦ وجعلها شيئا أكثر تناسقا. لقد درسنا ذلك ولدينا اليوم حل: خوارزمية تترجمها إلى مزيج من الأبجدية الرقمية. وبذلك، يمكننا الحصول على عنوان علمي، يسهل إنتاجه وتحديده... نحن نعمل الآن على آخر التفاصيل ونأمل أن نطلقه في الربع الأول من ٢٠١٦.

هل هناك جوانب تشابه بين القطاع البريدي والقطاعات الأخرى؟ نعم وأنا أنوي تناول الأشياء بهذه الطريقة. أنا لست رجل بريد ولن أكون ذلك أبدا. فرد فعلي نفس رد فعل الزبون. وعندما أنظر إلى التنظيم ما أراه هو ما يريد الزبون أن يراه وهذا هو ما يدفعني لإدخال التغييرات. فأنا عملت في التنظيم لسنتين، كان يمكنني أن أتبع بعض العادات ولكنني لن أكون قادرا على رؤية ما هو خطأ. إنني أحاول عن قصد أن أحتفظ ببعض البعد في الرؤية. ولدي زملاء أكثر ملاءمة مني من الناحية الفنية ولكنني أوجه الأسئلة لأفهم بعض الجوانب في السياق.

هل هناك جوانب تشابه بين القطاع البريدي والقطاعات الأخرى؟ نعم وأنا أنوي تناول الأشياء بهذه الطريقة. أنا لست رجل بريد ولن أكون ذلك أبدا. فرد فعلي نفس رد فعل الزبون. وعندما أنظر إلى التنظيم ما أراه هو ما يريد الزبون أن يراه وهذا هو ما يدفعني لإدخال التغييرات. فأنا عملت في التنظيم لسنتين، كان يمكنني أن أتبع بعض العادات ولكنني لن أكون قادرا على رؤية ما هو خطأ. إنني أحاول عن قصد أن أحتفظ ببعض البعد في الرؤية. ولدي زملاء أكثر ملاءمة مني من الناحية الفنية ولكنني أوجه الأسئلة لأفهم بعض الجوانب في السياق.

هل يهتم بريد لبنان بأن يصير طرفا في سوق التجارة الإلكترونية؟ نحن في سبيلنا لتطوير منصة التجارة الإلكترونية الخاصة بنا. إن الفكرة هي توفير النفاذ للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي لا يتوافر لديها بصفة عامة حلول تقنية معلومات خاصة بها وإقناعها ببيع بعائتها من خلالها. وسوف يحقق البريد إيرادات من أي بيع يتم بأخذ نسبة مئوية ومن تكاليف الشحن. إن النية هي خلق رابط بمنصات التجارة الإلكترونية للمستثمرين البريديين الآخرين، مثل إيطاليا في محيط مجموعة بلاد يوروميد في ٢٠١٦.

هل هناك جوانب تشابه بين القطاع البريدي والقطاعات الأخرى؟ نعم وأنا أنوي تناول الأشياء بهذه الطريقة. أنا لست رجل بريد ولن أكون ذلك أبدا. فرد فعلي نفس رد فعل الزبون. وعندما أنظر إلى التنظيم ما أراه هو ما يريد الزبون أن يراه وهذا هو ما يدفعني لإدخال التغييرات. فأنا عملت في التنظيم لسنتين، كان يمكنني أن أتبع بعض العادات ولكنني لن أكون قادرا على رؤية ما هو خطأ. إنني أحاول عن قصد أن أحتفظ ببعض البعد في الرؤية. ولدي زملاء أكثر ملاءمة مني من الناحية الفنية ولكنني أوجه الأسئلة لأفهم بعض الجوانب في السياق.

هل هناك جوانب تشابه بين القطاع البريدي والقطاعات الأخرى؟ نعم وأنا أنوي تناول الأشياء بهذه الطريقة. أنا لست رجل بريد ولن أكون ذلك أبدا. فرد فعلي نفس رد فعل الزبون. وعندما أنظر إلى التنظيم ما أراه هو ما يريد الزبون أن يراه وهذا هو ما يدفعني لإدخال التغييرات. فأنا عملت في التنظيم لسنتين، كان يمكنني أن أتبع بعض العادات ولكنني لن أكون قادرا على رؤية ما هو خطأ. إنني أحاول عن قصد أن أحتفظ ببعض البعد في الرؤية. ولدي زملاء أكثر ملاءمة مني من الناحية الفنية ولكنني أوجه الأسئلة لأفهم بعض الجوانب في السياق.

هل هناك جوانب تشابه بين القطاع البريدي والقطاعات الأخرى؟ نعم وأنا أنوي تناول الأشياء بهذه الطريقة. أنا لست رجل بريد ولن أكون ذلك أبدا. فرد فعلي نفس رد فعل الزبون. وعندما أنظر إلى التنظيم ما أراه هو ما يريد الزبون أن يراه وهذا هو ما يدفعني لإدخال التغييرات. فأنا عملت في التنظيم لسنتين، كان يمكنني أن أتبع بعض العادات ولكنني لن أكون قادرا على رؤية ما هو خطأ. إنني أحاول عن قصد أن أحتفظ ببعض البعد في الرؤية. ولدي زملاء أكثر ملاءمة مني من الناحية الفنية ولكنني أوجه الأسئلة لأفهم بعض الجوانب في السياق.

هل هناك جوانب تشابه بين القطاع البريدي والقطاعات الأخرى؟ نعم وأنا أنوي تناول الأشياء بهذه الطريقة. أنا لست رجل بريد ولن أكون ذلك أبدا. فرد فعلي نفس رد فعل الزبون. وعندما أنظر إلى التنظيم ما أراه هو ما يريد الزبون أن يراه وهذا هو ما يدفعني لإدخال التغييرات. فأنا عملت في التنظيم لسنتين، كان يمكنني أن أتبع بعض العادات ولكنني لن أكون قادرا على رؤية ما هو خطأ. إنني أحاول عن قصد أن أحتفظ ببعض البعد في الرؤية. ولدي زملاء أكثر ملاءمة مني من الناحية الفنية ولكنني أوجه الأسئلة لأفهم بعض الجوانب في السياق.

هل هناك جوانب تشابه بين القطاع البريدي والقطاعات الأخرى؟ نعم وأنا أنوي تناول الأشياء بهذه الطريقة. أنا لست رجل بريد ولن أكون ذلك أبدا. فرد فعلي نفس رد فعل الزبون. وعندما أنظر إلى التنظيم ما أراه هو ما يريد الزبون أن يراه وهذا هو ما يدفعني لإدخال التغييرات. فأنا عملت في التنظيم لسنتين، كان يمكنني أن أتبع بعض العادات ولكنني لن أكون قادرا على رؤية ما هو خطأ. إنني أحاول عن قصد أن أحتفظ ببعض البعد في الرؤية. ولدي زملاء أكثر ملاءمة مني من الناحية الفنية ولكنني أوجه الأسئلة لأفهم بعض الجوانب في السياق.

هل هناك جوانب تشابه بين القطاع البريدي والقطاعات الأخرى؟ نعم وأنا أنوي تناول الأشياء بهذه الطريقة. أنا لست رجل بريد ولن أكون ذلك أبدا. فرد فعلي نفس رد فعل الزبون. وعندما أنظر إلى التنظيم ما أراه هو ما يريد الزبون أن يراه وهذا هو ما يدفعني لإدخال التغييرات. فأنا عملت في التنظيم لسنتين، كان يمكنني أن أتبع بعض العادات ولكنني لن أكون قادرا على رؤية ما هو خطأ. إنني أحاول عن قصد أن أحتفظ ببعض البعد في الرؤية. ولدي زملاء أكثر ملاءمة مني من الناحية الفنية ولكنني أوجه الأسئلة لأفهم بعض الجوانب في السياق.



# اليوم العالمي للبريد يحقق أرقاما قياسية جديدة

قد تكون الأنظمة البريدية عالمية ولكن البلاد حول العالم تتسم بالكثير من التنوع في اختيار تنفيذها. وقد احتفلت جميع البلاد في ٢٠١٥ باليوم العالمي للبريد سواء بعطلات عامة أو بتنظيم الاستعراضات أو بإدخال تجديلات مثيرة أو طوابع جديدة أو منتجات أو مسابقات.



بريد ماكاو (الصين) تحتفل بالفائزين في مسابقة كتابة الرسائل

احتفالات عام ٢٠١٥. فقد عملت الخدمات البريدية حول العالم بنشاط لإدماج المحركات الثلاثة للتجديد والتكامل والاندماج والكثير منها انتهزت فرصة اليوم العالمي للبريد ٢٠١٥ لعرض هذه المبادرات.

وأكبر احتفاء باليوم العالمي نظم في ليبيريا. فقد أعلنت الرئيسة السيدة إيلن جونسون سيرليف يوم ٩ أكتوبر/تشرين أول ٢٠١٥ يوم عطلة عمل رسمية اعترافا بالخدمات البريدية.

وأعلن وزير الخارجية في البلد «أنه التزاما بالمهمة العالمية للاتحاد البريدي العالمي، فيجب أن تتم معاملة الزبائن البريديين في كل بلد بنفس القدر من الكياسة والاحترام».

إن اليوم العالمي للبريد يتم الاحتفال به يوم ٩ أكتوبر/تشرين أول من كل عام - وهو عيد تأسيس الاتحاد البريدي العالمي في ١٨٧٤- وهو يبرز أهمية الخدمة البريدية. كما أنه وسيلة للخدمات البريدية حول العالم لتتعلم كل خدمة من الأخرى وتبادل الإلهام.

وفي الرسالة السنوية التي وجهها المدير العام للاتحاد البريدي العالمي، السيد بشار ع. حسين، بمناسبة اليوم العالمي للبريد، أقر بأن التقنية قد وجهت تحديا للبريد بكافة الطرق. ومع ذلك، قال إن «المستثمرين البريديين الناجحين قد اعتبروا هذه التحديات فرصا للتجديد». ويصير ذلك واضحا عندما يلقي الإنسان نظرة على

بقلم  
سعدية  
إقبال



بريد كروانيا ، كشف عن أسطول الدراجات الجديد.



منظم ملاوي يساند مركزا لصحة الأمومة

وقد نشر الوزراء المسؤولين عن الاتصال والمجالات المتعلقة به في الحكومات تصريحات أبرزت اليوم العالمي للبريد في البلاد ومنها الكوت ديفوار وبلغاريا وتنزانيا. وقد أشار المستثمرون المعينون إلى الاحتفالات التي تم تنظيمها في العالم كله من برونيي إلى كوبا. ولذكر بعض الأمثلة، تنظيم معرض وحفل موسيقي في جزيرة تاهيتي ببولينزيا الفرنسية وإصدار الآلاف من البطاقات البريدية التي يمكن إرسالها مجانا من المراكز الحضرية إلى أي مكان بالبلد في كولومبيا وفي الهند كان اليوم جزءا من أسبوع بريدي قومي تضمن زيارات قام بها أطفال المدارس إلى الخدمات البريدية وأحداث عامة أخرى.

### التجديد

تعيد الخدمات البريدية في العالم أجمع تشكيل نفسها باستمرار لتظل متماشية مع العصر الرقمي وقد أبرز اليوم العالمي للبريد ٢٠١٥ كيف يقومون بذلك. في كرواتيا على سبيل المثال، تم خلال اليوم العالمي للبريد ٢٠١٥، إطلاق أسطول مكونا من ١٨٠ دراجة كهربائية سوف يستخدمها العاملون في التوزيع بدلا من الدراجات التي تعمل بالبنزين (المسماة الموبد). وتبين الحسابات أن التحول إلى هذه الدراجات سوف يؤدي إلى وفر سنوي يصل إلى ما يقرب من ٨٦ في المائة وكذلك إلى انخفاض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بحوالي ١٠٠ طن سنويا.

في مالطة، تم في اليوم العالمي للبريد ٢٠١٥ إطلاق برنامج جديد يتغلب على تحدي طويل المدى: مسألة أن الكثير من البائعين على الخط لا يصدرن أي منتجات إلى مالطة. وبموجب البرنامج الجديد، المسمى ساند أون، يقدم بريد مالطة للزبائن عنوانا في الاتحاد الأوروبي (ألمانيا والمملكة المتحدة وإيطاليا) وفي الولايات المتحدة الأمريكية. وعندما تصل البعثة إلى هذا العنوان، سوف يقوم بريد مالطة بسحبها وتوزيعها مباشرة للمستهلك بباب محل إقامته.

### التكامل

وفقا لمدير عام الاتحاد البريدي العالمي، السيد بشار ع. حسين، «سوف يحتاج البريد أن يبني شبكة موحدة متصلة إلكترونيا وماديا ويتوافر لها تواجد محلي ودولي»، ذلك لضمان نجاح التكامل.

### مالاوي - دعم صحة الأمومة

أخذ اليوم العالمي للبريد ٢٠١٥ شكل العمل الخيري في مالاوي. وكونت سلطة تنظيم الاتصالات فريقا مع المستثمر البريدي والمستثمر الخاص للبريد من أجل مساعدة المركز الصحي يوثيني. وقد تضمنت الجهود توفير الطاقة لمركز الأمومة ولأقسام الرعاية ما قبل وما بعد الولادة وتجديد الحمامات ودورات المياه واستبدال النوافذ المكسورة. وقد حصل المركز أيضا على أشياء مفيدة كثيرة بما في ذلك مولد كهرباء و٢٠ سرير مستشفى و٢٢ مرتبة و٤٤ بطانية مسامية و٣١ ستارة للنوافذ و٤٤ ناموسية. وقد لخص وزير الإعلام السيد جوستين سيدي الجهود التي بذلها في هذا اليوم : «إن ذلك يدعم مسألة أن قطاع الاتصالات في البلد يمكن أن يتكاتف ويدخل التغيير في حياة الناس العاديين».





بريد غويانا يقوم بالفحص الصحي لكبار السن.

وفي إيران، كشفت وزارة تقنية الاتصال والإعلام عن طابعين جديدين، يعرضان وجه الشاعر الفارسي الصوفي حافظ، تم إصدارهما للإرسال اليومي للرسائل. وقد قال الشاعر يوما: «إن الكلمات التي تقولها تصير البيت الذي تقيم به».

وفي نفس الوقت، خطت بعض البلاد بما فيها اليابان وماليزيا والبرتغال وتايلاند وأوكرانيا طرح طابع تذكارية. وقام المستثمرون المعينون في جزر الأند أيسلند (فنلندا) وألمانيا وإيطاليا وماكاو ومولدوفا بإهداء الإبطال على الطابع التذكارية.

وقد استغلّت غويانا الفرصة لتنظم فحصا صحيا لكبار السن في هذا اليوم الكريم. وفي بوتسوانا، نظمت مصلحة البريد احتفالا في موليبولول- وهو موقع «شجرة البريد» التاريخية، حيث كان نقطة يتم منها إرسال واستلام البريد خلال الحرب العالمية الثانية وبعدها قبل ظهور مكتب البريد الحديث. وكانت الشجرة معروفة باسم موليبولول. واحتفل بريد بوتسوانا بالشعر والموسيقى التقليدية ومسرحية نظمها فريق الدراما الخاص بالشركة. وتم في معرض صغير عرض منتجات مصلحة البريد القديمة.

وفي مالي، قامت رابطة المرأة العاملة ببريد مالي بتنظيم عرضا فولكلوريا بينما قدمت نظائرها المتقاعدات حفلا موسيقيا على المسرح. وفي صربيا، تم إبراز اليوم العالمي للبريد ٢٠١٥ «باستعراض بريدي» في مدينة بانجا لوكا كفرصة بالنسبة للمواطنين من أجل خلق علاقات اجتماعية والتعرف على العاملين البريديين.

وباستعراض ما قد برز خلال اليوم العالمي للبريد ٢٠١٥، بدا واضحا أن البريد مازال لديه قوة لجذب الجماهير. فقد اشترك الجمهور حول العالم في الاحتفالات وزادت معرفته بالأنظمة البريدية لبلاده واكتشف مجددا إلى أي مدى البريد يناسب حياته اليومية. كما أن اليوم العالمي للبريد يثير الروح الخلاقة لدى الناس بالاستعانة بمسابقات كتابة الرسائل والمسرحيات الدرامية والفن والعروض الأخرى. وبالعديد من الطرق، فإن التجديد والتكامل والاندماج مهمة لكيفية إدارة البريد في العالم. س.ا.

وفي جامايكا، شكل اليوم العالمي للبريد ٢٠١٥ فرصة لتنفيذ خدمات تم تجديد علامتها وهي خدمات جديدة للتوزيع في يوم العمل التالي - Zip Mail - يمكن الآن، وفقا للبريد، أن يقوم الزبائن بسحب البعثات أو استلامها بالتوزيع من الباب إلى الباب في المناطق المنتقة وفي كل المراحل وتتبع تقدم البعثات على الخط.

ويأمل بريد جامايكا، بتعميم هذا النظام، أن يوجه رسالة إلى الموظفين، والجمهور ومناقسيه تبين أن البريد قادر على أن يتجدد وهو مستعد أن ينافس وأن يضع علامته على نشاط البريد الخاص. وبعبارة أخرى، وفقا لموقع الشركة الإلكتروني، «بريد جامايكا موجود هنا ليبقي».

وأطلقت الشركة البريدية لسانت كيتس ونيفيس أيضا «خدمة جديدة لصناديق البريد للولايات المتحدة» بهدف جعل التسوق على الخط أسهل بالنسبة للمحليين وبحيث يتم تسليم البعثات على عنوان في الولايات المتحدة ثم تشحن إلى الكارائيب.

ولكن الشبكات تعتمد في نهاية الامر على الناس وتتجه الاتصالات بين الأشخاص على طريق طويل نحو بناء الشبكات. وهناك طريقة واحدة ليعمل البريد على التكامل وهي ربط المجتمعات المحلية والتوعية بالدور المتكامل الذي يلعبه البريد في حياتهم. ويشكل اليوم العالمي للبريد المنصة لذلك.

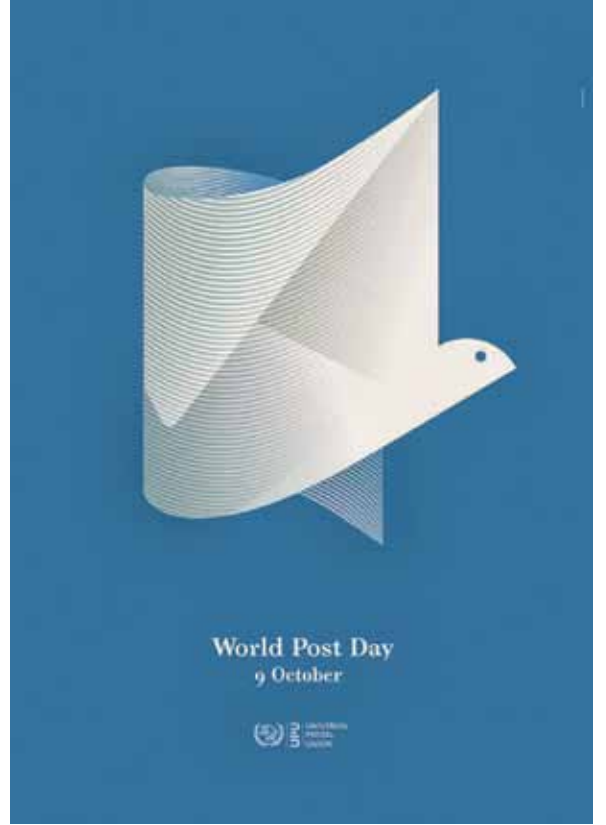
### يوم بريد الحب

وفي هونغ كونغ (الصين)، كانت أنشطة اليوم العالمي للبريد ٢٠١٥ تهدف إلى التكامل بعدد من الطرق. فقد تم إصدار أربعة طابع جديدة تحمل تصميمًا لحمام طائر تم تشكيله بعقد الأيدي والكرة الأرضية، من أجل الرمز إلى المدى العالمي الذي تصل إليه الخدمة البريدية. كما أن بريد هونغ كونغ حدد يوم ٩ أكتوبر/تشرين أول كيوم الحب للبريد من أجل نشر متعة كتابة الرسائل. وفي هذا اليوم، يمكن لكل واحد في هونغ كونغ إرسال رسالة لمتلقي محلي مجانا.

وفي أرمينيا والبرتغال، تم إبراز اليوم العالمي للبريد بمنح الجوائز في كتابة الرسائل للشباب بينما قام المستثمر المعين بالفلبين بتنظيم اليوم القومي الثالث لكتابة الرسائل. كما تم إطلاق المسابقة في كتابة الرسائل المقبلة بجبل طارق.



كرم بريد أرمينيا الفائزة القومية بمسابقة الاتحاد البريدي العالمي في كتابة الرسائل



ما يقرب من ٥٠ ألف ملصق لليوم العالمي للبريد قدمها الاتحاد البريدي وتم عرضها لدى المستثمرين البريديين حول العالم.

## الأعمال الخيرية وهواية طوابع البريد واحتفالات في موريشيوس

كما ينظم بريد موريشيوس كل سنة العديد من المناسبات الخاصة بالأعمال الخيرية من أجل اليوم العالمي للبريد. وفي ٢٠١٥، تضمنت الأعمال زيارات لدور المسنين والمعاقين والأيتام من أجل تقديم الطعام والاحتياجات الأخرى وكذلك تنظيم يوم التبرع بالدم بالتعاون مع رابطة المتبرعين بالدم. وكان هذا العام يوماً خاصاً في بريد موريشيوس إذ أعطت الموظفة به روبرت فرانسواز دمها للمرة الـ ٦٢.

لماذا يتم بذل كل هذا الجهد كل عام في اليوم العالمي للبريد؟

«نحن نريد أن نخلق وعياً أكبر بدور البريد ومسئوليته» على حد ما قال السيد موتيا. «فنحن نريد أن يفهم الناس البريد، إعادة تشكيله وكيف يعتبر البريد مواتياً. فهو فعلاً محل الشباك الواحد. لقد أدخلنا الكثير من التنوع ونريد أن يدرك الجمهور ذلك وأن يأتي إلى البريد ويؤدي أشغاله. فلدينا شيء لكل شرائح المجتمع: الحكومة والقطاع الخاص والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والساكنين وحتى مواطنينا المغتربين في الشتات لأننا نقدم الكثير من الخدمات على الخط».

«إن البريد كيان أعمال»، على حد قوله. «فهو يلعب دوراً مهماً في الحيوية الاقتصادية للبلد وللمنطقة. س.ا.

في جزيرة موريشيوس، تم تخطيط أنشطة اليوم العالمي للبريد قبل هذا اليوم بأسابيع. في المقام الأول، يتمسك بريد موريشيوس باحتفالاته داخل الخدمة فينظم الموسيقى والأغاني وتمثيليات مسرحية للهواة. وحسبما قال المدير التنفيذي للشركة، السيد جياذف موتيا، الهدف هو خلق روح الفريق وكذلك استعراض رسالة اليوم العالمي للبريد الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي مع كل أعضاء العاملين. إن بريد موريشيوس ينظم أيضاً العديد من الأنشطة حول الجزيرة. وهذا العام، كان الحدث الكبير هو افتتاح فرع بريد جديد في مدينة ليسكالييه. وكان السيد روشي يهادين، وزير التقنية والاتصال والابتكار، متواجداً في الافتتاح وكذلك أعضاء مجلس الإدارة والإدارة وأهل القرية المحليين الذين كانوا، حسبما قال السيد موتيا «سعداء جداً بوجود مكتب بريد أكثر اتساعاً لديهم».

علاوة عليه، نظم بريد موريشيوس أنشطة رياضية وأيام مفتوحة بمكاتب البريد والمتحف البريدي. ويرمي أحد الأهداف إلى تشجيع الناس على زيادة المعرفة بهواية طوابع البريد وما تطمح إليه الشركة أيضاً هو إنشاء ناد للشباب حيث يحضر هواة الطوابع ويشرحون عملية جمع الطوابع للشباب.



# بريد اليابان يوجه اهتمامه للمسنين

بالنسبة لأي شركة تعتبر عملياتها راسخة في توزيع البريد منذ عام ١٨٧١، تطور بريد اليابان لتقديم تشكيلة من الخدمات الإضافية بما في ذلك الأعمال المصرفية والنقل والتأمين. ويقوم الآن برعاية كبار السن من المواطنين وذلك بمساعدة شركة أي بي إم وشركة أبل.

يقم  
جوليان  
ريال  
في طوكيو

## تلبية الاحتياجات

إن الجانب السلبي لتحسن طول العمر هو العبء الإضافي الملقى على الخدمات الصحية بسبب هبوط إيرادات الضرائب لدفع الرعاية. وتهتم الحكومة اليابانية بكبار السن ونتفهم هذا الوضع وذلك للمحافظة على استقلالهم وبقائهم في منازلهم الخاصة أطول مدة تجنباً للضغط على النظام الصحي وقد تم تصميم مبادرة ووتش أوفر جزئياً لتسهيل ذلك.

«نحن نريد أن نقدم خدمات جديدة تشجع الاتصال بين الناس وتحسن نوعية المعيشة بالنسبة للمسنين وأسرههم والمساهمة في الصحة العامة والرفاهية الاجتماعية»، على حد قول السيد موراتا.

«نحن نعتمد أحدث التقنيات لهذا البرنامج من ووتش أوفر الذي تم تحديثه والذي تم تصميمه بحيث يمكن إتقانه حتى بالنسبة لكبار السن»، على حد قوله.

«بالاستعانة بهذا «الجهاز الذكي»، نأمل أن يتم قبول خدمتنا من قبل كبار السن على سبيل المزيج مع الخدمات الإنسانية التي تقدمها مجموعة البريد اليابانية».

## أي بي إم وأبل

بدأ بريد اليابان يعمل مع أي بي إم وأبل في آخر ٢٠١٤ من أجل تطوير الخدمة مع الشركات مع تحديد هدف يتراوح فيما بين ٤ مليون و٥ مليون مشترك في ٢٠٢٠. وقد تم تطوير التطبيقات التي تستخدمها الخدمة بمعرفة خدمات أي بي إم غلوبال بزنس سيرفيسز IBM Global Business Services وفرع الشركة الرقمي IBM Interactive Experience، ويتم توزيعها رفق خدمات موبايل فيرست كلاود MobileFirst cloud service من أجل iOS بما في ذلك توفير وإدارة الملايين من الأجهزة، على حد ما قال السيد كيوهيهي سوزوكي من أي بي إم اليابان.

وتتضمن التطبيقات فيستيم والرسائل النصية ورسائل البريد الإلكتروني والصور والمشاركة في صور أي كلاود مع النفاذ إلى محل البرمجيات ومحل أي تيونز ومحل أي بوكز. ويتميز نظام أي أو إس ٨ iOS 8 ببعض الخواص التي تم عند تصميمها التفكير في كبار السن مثل الإعدادات

من ضمن أحدث الإضافات لخدماته نظام ووتش أوفر، الذي يتوقف بموجبه الموظفون في بريد اليابان عند منازل كبار السن للتأكد من أنهم يتمتعون بصحة جيدة ثم يبلغون هذه المعلومة لأقاربهم. وقد تم في البداية إطلاق النظام الذي يركز على الأجر عام ٢٠١٣ وتم التوسع فيه وذلك بإدخال أجهزة الأي بادز التي سوف توصل كبار السن مباشرة بأسرههم ومجتمعهم وموفري الرعاية الصحية ومقدمي الخدمات.

إن الهدف، على حد ما قال بريد اليابان، هو أن يصير «شركة تدعم الحياة في مجملها».

«إن مكتب البريد يمكن أن يكون موفر مهم لدعم الحياة من أجل شعب اليابان وجزءاً مهماً من بنيتنا القاعدية الاجتماعية»، على حد ما قال السيد هيديو موراتا، كبير المديرين للعلاقات العامة في الشركة القابضة للبريد باليابان، شركة متحدة.

«نحن نعتقد أن التوسع في خدماتنا عن طريق شبكة مكاتب البريد، يتيح للمجموعة أن تصير شركة تساند الحياة في مجملها»، على حد ما أضاف.

## شيخوخة الأمة

إن إحدى أكثر المشاكل الجادة والملحة التي تواجهها اليابان في الوقت الحاضر هي مشكلة الشيخوخة السريعة للأمة. إن الناس تعيش هنا مدة أطول أكثر من قبل وذلك إلى حد بعيد بسبب التقدم الكبير في الطب والرعاية الصحية.

وفي ٢٠١٤، أصبح الناس فوق سن الـ ٦٥ عاماً يمثلون أكثر من ٢٥ في المائة من السكان بقليل، مما يعني أن هناك أكثر من ٣٢,٦٨ مليون ياباني فوق سن ٦٥ عاماً. وما هو الأكثر إثارة للقلق، هو عدد المتقاعدين فهو لأول مرة مرتين أكثر من الـ ١٦,٣١ مليون ياباني تحت سن ١٥ ويبرز ذلك السرعة التي تتزايد بها شيخوخة السكان.

بالنظر للتراجع في نسبة المواليد بالأمة، فمن المنتظر أن يصل عدد المسنين لأكثر من ٣٠ في المائة من مجموع السكان وذلك عام ٢٠٢٥. وهذه الأرقام تتكرر على الصعيد العالمي، فمنظمة الصحة العالمية تتنبأ بأن ٢٢ في المائة من سكان العالم سوف يتجاوزون في ٢٠٥٠ سن الستين.





حوالي ٣٣ مليون ياباني تجاوزوا سن الـ ٦٥ عاما (صورة أي ستوك)

ثم قال: «سوف يتم تنزيل البرمجيات مسبقا على الآلة ثم يمكن للمستخدم أن يضبطها حسب ما يفضله كما نفعل جميعا مع أجهزتنا الشخصية».

### التشغيل التجريبي

من المنتظر أن تستهدف الخطة النموذجية ١٠٠٠ مسن ولكن الشركات تتوقع الانتشار الكامل في ٢٠١٦. وبينما اليابان تعمل كأرضية إثبات للتقنية، يتوقع القائمون بالتطوير أن ذلك سوف يجذب الأسواق الأخرى التي تمر بنفس التزايد في عدد المواطنين المسنين.

«إن هذه الشراكة هي الأولى في ضخمتها استهدافا للتقنيات الجوال في الشؤون الاقتصادية والاجتماعية المرتبطة بتزايد شيخوخة السكان»، على حد ما قال السيد سوزوكي.

وقد أضاف مبينا: «نحن نعتقد أن هذا المشروع سوف يوفر نمودجا يمكن تكراره في بلاد أخرى تجابة تحديات مماثلة». ج. ر.

من أجل ضعاف النظر وضعاف السمع. وتتضمن الخواص الأخرى المصممة للمسنين والتي أوصت بها أي بي إم إعدادات التذكير والإنذار بخصوص الأدوية والتمارين وأسلوب تناول الطعام وكذلك النفاذ المباشر إلى التفاصيل في أوجه النشاط المجتمعي وخدمات المساندة مثل شراء مواد البقالة.

وتقوم شركة أي بي إم أيضا بتدريب العاملين في بريد اليابان على كيفية استخدام النظام بحيث يمكنهم نقل المعرفة المذكورة إلى المستخدم النهائي.

«سوف تسهل التطبيقات الوظائف اليومية بالنسبة للمواطنين كبار السن مثل الاتصال بمن يحبونهم على أي باد عبر فيس تايم وتحديد ميعاد لخدمة سيارة الأجرة ويتم إدخال التذكير بالأدوية أو التوقيع لعمل تطوعي أو قصير المدة والاتصال بالعاملين بمكتب البريد في اليابان وفي التأمين والبنوك»، على حد قول سوزوكي.

وأضاف أنهم «يتوقعون أن يتوسع النظام البيئي لموفري الخدمة إلى حد بعيد مع الوقت».

# أمازون تخطط للتوسع

لا يبدو أن سعي أمازون لتكثيف عمليات التصدير والتوزيع لديها يتباطأ. إن هذا التاجر العملاق على الخط يتوسع بقوة في شبكته الممتدة وذلك بغرض توفير توزيع مناسب وسريع.

بقلم  
إيمانويل  
دوه

**توصيل الطعام**  
قامت أمازون بنشاط حديث يتضمن خدمة توصيل الطعام. ففي سبتمبر/أيلول، أطلقت الشركة خيار توصيل الوجبات في سياتل بالاستعانة ببرمجيات التوزيع في غضون ساعة، Prime Now، وأدخلت منذ ذلك الحين الخدمة في المناطق الأخرى من الولايات المتحدة. ويستخدم زبائن برايم ناو برمجيات الهاتف الجوال لتقديم طلبات الطعام من المطاعم المحلية التي يمكن تتبعها خلال قيام سائقي برايم ناو باستلام الوجبات وتسليمها.

**استلام الطرود**  
هناك تطور آخر بالنسبة لأمازون وهو توفير الراحة في عملية استلام الطرود بأستراليا. فبالنسبة لمن يعمل طوال اليوم، قد تشكل تجربة توزيع الطرود واستلامها غير مريحة. ولجعل عملية استلام الطرود أكثر راحة وأكثر ملاءمة لأساليب الحياة المشحونة، أقامت أمازون شراكة مع بارسيل بوينت، وهي مؤسسة أسترالية لجمع الطرود، بحيث يتيح تخصيص أكثر من ألف موقع من مواقعها لأمازون «كنقاط استلام».

ويتيح ذلك للزبائن أن يوجهوا طلباتهم لمحلات أمازون في شبكة بارسيل بوينت مثل الصيدليات والمرافق الصحية بدلا من إرسالها إلى منازلهم. فهذه الأماكن مفتوحة في وقت متأخر وخلال عطلات نهاية الأسبوع حسبما بين بارسيل بوينت. ا.د.

تتضمن الخطط إقامة شبكة توزيع للطرود أكثر متانة في ألمانيا، التأجير التامليكي للطائرات من أجل شحن البضائع دون عوائق وخدمات التوصيل من أجل المطاعم. كما أن الشركة تقوم بالتشارك مع خدمة أستراليا لجمع الطرود من أجل التوسع في أماكن الاستلام.

## العمليات الألمانية

حسب التقارير، تستخدم أمازون مركزا للتوزيع في أولخنغ بالقرب من ميونيخ كنقطة انطلاق من أجل التوسع في شبكتها الألمانية للطرود. تنوي الشركة إقامة مراكز توزيع بالقرب من المراكز الحضرية لكي تصير أقل تبعية تجاه شركاء التوزيع وأكثر مرونة في توزيع الطرود وفقا لتصريح موظف رسمي في الشركة للصحافة الألمانية. ومع ذلك، يبدو أن شركاء التوزيع المحليين مازالوا يمثلون أهمية بالنسبة لعمليات توزيع أمازون، مع ست شركات توزيع محلية أو إقليمية تعمل مع خدمة أولخنغ حسبما أشارت هذه الشركة.

## الشحن الجوي

بما أنه قد تم التركيز على تحقيق عملية توزيع فعالة وتنافسية، فإن أمازون تعمل على تجنب التأخير في توصيل الشحن الجوي لأيدي الشركاء في العملية اللوجيستية بالولايات المتحدة. وحسب التقارير، يقوم التاجر على الخط، الذي يقع مقره في سياتل، بواشنطن، بالتفاوض حاليا من أجل التأجير التامليكي لـ ٢٠ طائرة بوينغ ٧٦٧ من أجل خدمة توصيل الشحن الجوي.

«إن أمازون قد ملت للغاية من ناقلي الطرف الثالث واختناقات نموهم»، على حد قول السيد كولين سيباستيان، محلل مالي، تم ذكره في مجلة سياتل تايمز. وكمقدمة لهذه العملية، قامت أمازون حسب التقارير بتجربة مشروع الشحن الجوي انطلاقا من بيلمنغتون، في أوهايو.



## النمسا

**بريد النمسا** افتتح مكتب بريد الخدمة الذاتية الـ ٣٠٠ حيث يقدم النفاذ إلى خزائن الطرود ٢٤ / ٧ وآلات تخليص وخدمات البريد الذي يتم انتقاؤه.

## كندا

رفض مجلس **البريد الكندي** دعوة الحكومة الليبرالية للمدير التنفيذي ديباك شوبرا للاستقالة الطوعية. وقد جاء الرفض ردا على رسالة يطلب فيها من المعينين من قبل رئاسة مجلس الوزراء أن يرفضوا تجديد تعيينهم لمدة تفويض لخمس سنوات جديدة تم استلامها من الحكومة المحافظة السابقة.

## الصين/أستراليا

وقعت **مجموعة علي بابا** اتفاقا مع البريد الأسترالي. ويركز الاتفاق على موقع التجارة الإلكترونية للبيع بالجملة والخاص بعلاقات التجارة الإلكترونية، com.1688، ويتيح توزيع بطاقات الشراء Alipay من خلال محلات بريد أستراليا. ويهدف الاتفاق إلى ربط المستهلكين الأستراليين بالمصانع الصينية بينما يتم تشجيع الاستهلاك الصيني للمنتجات الأسترالية.

## الصين/تركيا

أعلنت شركة **دي إتش إل غلوبال فوروردنغ** عن رواق سكك حديد جديد جنوبي بين الصين وتركيا. ويشكل رابط السكة الحديد جزءا من المبادرة الصينية «حزام واحد طريق واحد» التي ينتظر أن ينجم عنها أكثر من ٢,٥ تريليون دولار أمريكي في التجارة السنوية خلال السنوات العشرة القادمة. وفي هذه الأثناء، حشد بنك الصين للادخار البريدي ٧ مليار دولار أمريكي من عشرة مستثمرين من الداخل ومن الخارج قبل الاكتتاب العام الأول المخطط. وحسب التقارير، يعتبر بيع حصة ١٧ في المائة لأهم المستثمرين بما فيهم يو بي إس وجي بي مورغان أكبر عملية حشد للأموال في عمليات الحشد الخاص بالقطاع المالي الصيني.

## فرنسا

أدخل البريد **لابوست** خدمة جديدة اسمها دومينو صممت لتتيح للمستخدمين إرسال الطرود بمجرد الضغط على زر. فيضع الزبائن البعائث التي يرغبون إرسالها في صندوق بريدهم المجهز بزر ثم يقوم المستثمر البريدي بجمع الرزم ويوزعها. كما أن المستثمر المعين الفرنسي قد أقام شراكة مع شركتين تقنيتين ناشئتين وهما كالتس وثرديسلاش، من أجل تطوير «موقع إلكتروني جديد للابتكار وإنشاء بالأبعاد الثلاثة (D-3)» بغرض عرض ما يمكن إنجازها بطباعة من ثلاثة أبعاد، وعرض تشكيلة واسعة من البعائث ثلاثية الأبعاد من مصممين متواجدين حول العالم.

## فنلندا

وقعت **بوستي** اتفاقا مع الشركة الفنلندية **أنتيلا أوي** لتقديم خدمات سلسلة الإمدادات في فنلندا من

أجل إدارة المحلات والتجارة على الخط لديها. وتخطط **بوستي** لتولي خدمات تتضمن التخزين ونقل المنتجات إلى المحلات والزبائن وعودة منتج المحل على الخط.

## ألمانيا

بدأت مجموعة بريد **دويتشه بوست دي إتش إل** تجربة توزيع الطرود في نفس اليوم بالاستعانة بشبكة حافلاتها للمسافات الطويلة، بوست باص. ويتم حاليا تجربة الخدمة في برلين وهامبورغ ومن المنتظر التوسع فيها لتغطي المدن الأخرى. ويقدم أيضا البريد خدمة جديدة من أجل البائعين الألمان في نطاق التجارة الإلكترونية تسمى لاندرناخفايس الهدف منها القيام بعملية أكثر شفافية للتتبع وتحديد مكان البضائع عبر الحدود. وتستخدم الشركة لصائق نظام تحديد الهوية بالترددات الراديوية RFID الموضوعة على البعائث أو داخلها لتقديم صورة أوضح للمرسلين والزبائن عن وضع بعائثهم.

## ألمانيا/فرنسا

في هذه الأثناء، ينوي **البريد الألماني** شراء حصة صغيرة من **ريليه كولي RELAIS COLIS** وهي شركة فرنسية متخصصة في لوجيستيات التجارة الإلكترونية. ويقتني البريد ٢٧,٥ في المائة حصة في الشركة في عملية تجارية تهدف إلى منح **دي إتش إل** نفاذا أكبر لسوق التجارة الإلكترونية في فرنسا.

## إيرلندا

تهدف **إن بوست** إلى جعل التسوق على الخط أسهل مع صناديق توزيع قدمت لأكثر من ١٥٠٠ منزل ومؤسسة في جنوب شرق إيرلندا، ويخطط المستثمر المعين التوسع في صناديق مقاومة للماء لتوزيع الطرود والرسائل لتغطي الزبائن في كل البلد.

## ليتوانيا

أدخل **بريد ليتوانيا** نظام خدمة ذاتية إلكتروني يتيح للزبائن إرسال بعائثهم المسجلة وتتبعها. ويتطلب النظام من الزبائن إدخال البيانات على الخط ووضع ملصق مطبوع خصيصا على البعائث الصادرة التي تسلم عندئذ إلى الموظف البريدي المحلي. وقد بدأ البريد أيضا في فترة تجربة لخزائن الطرود الفردية، داعيا ١٠٠ متطوع لتجربة الخدمة الجديدة مجانا. وقد تم تركيب خزائن الطرود الشخصية بالقرب من محل إقامة المتطوعين.

## هولندا

قام **بريد هولندا** بمعالجة وتوزيع أكثر من ١,٤ مليون طرد في يوم واحد وهو يوم ٢٢ ديسمبر/ كانون أول ٢٠١٥ مما يمثل زيادة تبلغ ٣٠ في المائة بالمقارنة بالعام السابق، وكان ذلك وفقا للبريد ١٠٠ ألف أكثر من أول ديسمبر/كانون أول،

اليوم القياسي السابق.

## رومانيا

ينوي **بريد رومانيا** استثمار ما يقرب من ١٧ مليون يورو (١٨,٤ مليون دولار أمريكي) هذا العام في تحديث شبكة تقنية المعلومات والاتصال لديه. وسوف يرفع هذا الاستثمار عدد مكاتب البريد المزودة باتصال شبكة خاصة افتراضية VPN من ألف إلى ألفين وفقا للبريد.

## إيطاليا

أطلقت الحكومة الإيطالية أول طرح للاكتتاب العام في **البريد الإيطالي**. ونظمت حملة ترويجية خلال شهر أكتوبر/ تشرين أول إلى جانب بيع أسهم للعاملين في البريد. وقالت الخزانة الإيطالية إنه سوف يتم عرض حصة قدرها ٣,٨٪. وتم تقدير القيمة المبدئية بـ ٨,٨ مليار يورو.

## سويسرا

قام **بريد سويسرا** بمعالجة أكثر من ١٨ مليون طرد في ديسمبر/ كانون أول لغاية عيد الميلاد وفقا للمستثمر المعين. وهذه هي السنة الرابعة المتتالية التي تتحقق فيها أحجاما قياسية فقد سجلت الشركة حوالي ١٧ مليون طرد في ٢٠١٣ وما يقرب من ١٨ مليون في ٢٠١٤.

## المملكة المتحدة

بين تحري أجرته **اي باي ويوغوف** للتعرف على إمكانات النشاط التجاري على الخط أن المؤسسات الصغيرة في المملكة المتحدة متفائلة بشأن ٢٠١٦، مع توقع العديد زيادة فرص العمل والتصدير والعروض لمنتجاتهم. وقالت نصف المؤسسات تقريبا إنها متفائلة بالنسبة للإمكانات الموجودة بينما كانت نسبة ٢٢ في المائة متشائمة فيما يتعلق باقتصاد المملكة المتحدة.

اقتنى **البريد الملكي** شركة **نت ديسباتش**، منصة التصدير وإدارة بيانات الطرود ووضع اللصائق من أجل الناقلين البريديين وناقلي الطرود. ووفقا للبريد، سوف يساعد هذا الاقتناء على إمداد الزبائن بحلول متكاملة للتجارة الإلكترونية من أجل إدارة التصدير وتتبع الطرود. بلغت **مصلحة البريد** مرحلة الـ ٥٠٠٠ فرع حديث مع افتتاح منفذ جديد في كيترويز بإنجلترا. وقد أدى برنامج الاستثمار إلى ساعات افتتاح أطول للزبائن وبالتالي زيادة متوسط المبيعات بالتجزئة في هذه الفروع بـ ١٠ في المائة حسبما أشارت الشركة.

## الولايات المتحدة

بدأت **الخدمة البريدية بالولايات المتحدة** في نشر الـ ٩ آلاف شاحنة التوزيع الجديدة Ram ProMaster الـ ٢٥٠٠ التي تم في الأونة الحديثة اقتناؤها والتي وردتها شركة فيات كرايسلرز. ويتم استخدام هذه الشاحنات لجمع البريد وتوزيع الرزم والنقل



منافسة بوجه خاص» وأن المعاملة لن يكون لها تأثير سلبي على المستهلك الأوروبي. وتعمل الشركات الآن مع سلطات التنظيم للحصول على الموافقات من البلاد المتبقية الأخرى على وجه الخصوص البرازيل والصين حسبما ورد في بيان أصدرته الشركتان معاً.

جميع الموضوعات بقلم إيمانويل دوه

المناخية القاسية قد تتسبب في التأخير. **يو بي اس** تقول إنها تمون أسطولها في ممفيس، تينيسي وجاكسون، ميسوري بغاز طبيعي متجدد من مقالب النفايات. ويشكل القرار جزءاً من اتفاق متعدد السنوات مع ممفيس لايت وغاز أند ووتر واتموس إينيرجي ماركتينغ. وسوف يغذي الغاز الطبيعي أكثر من ١٤٠ سيارة شحن وفقاً لشركة البريد الخاص.

### الولايات المتحدة / الاتحاد الأوروبي

وافقت اللجنة الأوروبية «بدون شروط» على اقتناء **فيديكس** لـ **ان تي اكسبريس**. وقد خلصت اللجنة إلى أن الشركات البريدية الخاصة «ليست

المرحلي لما تم إيداعه. يتوسع البريد أيضا في خدمة «التوصيل المعلوم» وهي تتضمن صور ترسل إلكترونيا للجزء الخارجي من الرسائل إلى الزبائن قبل التسليم. والخدمة مجانية وهي موجودة في بعض الأنحاء من شمال فيرجينيا ويتم التوسع فيها لتشمل منطقة مترو مدينة نيويورك. أعلنت **فيديكس** أن الزيادة الكبيرة في عمليات تصدير التجارة الإلكترونية في آخر لحظة هي السبب في التأخير الذي يحدث في عمليات توزيع الطرود خلال أعياد الميلاد مع وجود أحجام تتجاوز إلى حد بعيد الأرقام القياسية السابقة. وكانت الشركة قد حذرت من قبل من أن الظروف

## هل أن أوان الاشتراك؟

انضموا الآن إلى صفوف الآلاف من القراء الذين يشعرون بالرضاء. يمكنكم التوقيع للحصول على أربعة أعداد في السنة من مجلتنا المتميزة وذلك بإحدى اللغات السبعة.

يمكن للمشاركين الأفراد في أي مكان في العالم الاشتراك مقابل ٥٠ فرنكا سويسريا في السنة. وتطبق أسعار خصم خاصة على البلاد الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي.

أرسلوا فاكس بطلبكم الآن على رقم ٣٧ ١١ ٣١ ٤١ ٠٠ أو يمكن إرسال بريد إلكتروني إلينا على العنوان [faryal.mirza@upu.int](mailto:faryal.mirza@upu.int) مع تحديد التفاصيل التالية:



|                           |                  |
|---------------------------|------------------|
| الاسم :                   | اللغة المطلوبة : |
| الوظيفة :                 | الإنجليزية       |
| المنظمة/ المستثمر :       | الفرنسية         |
| العنوان البريدي بالكامل : | العربية          |
|                           | الصينية          |
|                           | الألمانية        |
| البريد الإلكتروني :       | الروسية          |
| الهاتف :                  | الإسبانية        |
| فاكس :                    |                  |



# تقنية مبتكرة لمعرفة النوعية



## GMS

Global Monitoring System

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

للحصول على معلومات أوفى، الرجاء متابعة فيلم الرسوم المتحركة  
أو الاتصال بـ:

<http://www.tinyurl.com/gmsfilm>

or contact [gms@upu.int](mailto:gms@upu.int).



UPU  
UNIVERSAL  
POSTAL  
UNION

# HAPPY



POSTAL AND LOGISTICS SOLUTIONS

At the heart of your business is customer satisfaction and we entirely share this goal. Our solutions and services ensure that your distribution process is optimised and your recipients are better served.

Serving your customers – Together.

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

