حث القطاع البريدي على التقدم منذ ١٨٧٥

UNION POSTALE

الاتحاد البريدي العالمي،
مؤسسة من المؤسسات المتخصصة للأمم المتحدة

ديسمبر "كانون الأول" ٢٠١٧/العدد ٣

شراكة جديدة مع فيزا "Visa"

اليوم العالمي للبريد ٢٠١٧

القادة يتحدثون عن الاستراتيجية

الغلاف: الاتحاد البريدي العالمي

٨ **قصة الغلاف**
الرؤساء التنفيذيون يتحدثون حول استراتيجية تؤدي للنجاح

١٣ **اللقاء**
العمل سعياً نحو أهداف مشتركة

١٧ **اليوم العالمي للبريد**
المكتب الدولي يحتفل بأناقة

٢٠ **المسابقة الدولية في كتابة الرسائل ٢٠١٧**
الرسالة الفائزة

٢٥ **جولة في الأسواق البريدية**
البريد السويسري يكشف عن تصميم جديد لمكتب البريد

الأبواب ٤
بإيجاز

٥ كلمة رئيسة التحرير

٢٦ موجز الأنباء

ديسمبر "كانون الأول" ٢٠١٧

رئيسة التحرير: كايلا ردستون (ك.ر.)
الكُتّاب: سونام برنارد (س.ب.)، دافيد كوش (د.ك.)، فلة رباحي (ف.ر.)
الترجمة إلى العربية: ماجدة بكير
التصميم والتنسيق: Die Gestalter، سويسرا
الاشتراكات: publications@upu.int
الإعلانات: kayla.redstone@upu.int
الاتصال:
Union Postale
International Bureau
Universal Postal Union
P.O. Box 312
3000 Berne 15
SWITZERLAND
هاتف: 11 31 350 31 41+
البريد إلكتروني: kayla.redstone@upu.int
الموقع على الويب: news.upu.int/magazine

إن مجلة الاتحاد البريدي تحمل شعلة الاتحاد البريدي العالمي منذ ١٨٧٥ وهي تُنشَر كل ثلاثة شهور بسبع لغات وتغطي أنشطة الاتحاد البريدي العالمي والأنباء الدولية والتطورات في القطاع البريدي.

ويتم بانتظام نشر مقالات معمَّقة في المجلة عن موضوعات فنية تواجه هذه الصناعة وكذلك لقاءات مع القادة في القطاع. ويتم توزيعها على ١٩٢ بلدا عضوا في الاتحاد البريدي العالمي بما في ذلك الآلاف من متخذي القرار في الحكومات ولدى المستثمرين البريديين وكذلك الأطراف البريدية المعنية الأخرى في القطاع حيث يعتبرها الجميع مصدرا ثمينا للمعلومات. وتصدر مجلة الاتحاد البريدي باللغات الألمانية والإنجليزية والعربية والصينية والإسبانية والفرنسية والروسية.

ولايدعم الاتحاد البريدي العالمي أي من المنتجات أوالخدمات التي يعرضها أي طرف ثالث من المعلنين ولا يضمن صدق أي ادعاء في هذا المجال. ولا تعكس الآراء المعرَب عنها في المقالات لزاماً آراء الاتحاد البريدي العالمي. ومن الممنوع صراحة إعادة نشر أي جزء من مجلة الاتحاد البريدي (بما في ذلك النصوص أو الصور أو الرسوم) دون الحصول على أذن بذلك مسبقا.

The WADP Numbering System (WNS)

Postage stamps? Let's get real!

Find every legal stamp issued by the world's issuing authorities, with easy access to online philatelic stores worldwide.

Collect with confidence!
The WNS is managed by the World Association for the Development of Philately (WADP), through the Universal Postal Union.

More information:
www.wnsstamps.post

UPU UNIVERSAL POSTAL UNION

التعاون على التنمية

الاتحاد البريدي العالمي يطلق استراتيجية تدريبية جديدة من خلال ورشة عمل تجريبية

زملاء من تسعة بلدان اجتمعوا في ورشة عمل تدريبية بالمكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي في برن، بسويسرا

شارك في الأونة الأخيرة مصممو دورات بريدية من تسعة بلدان وهي الصين واليونان وجامايكا وباكستان وسريلانكا والسودان وتايلند وترينداد وتوباغو وتركيا في ورشة عمل بالاتحاد البريدي العالمي تستهدف تحسين التدريب البريدي عبر العالم.

وقام برنامج التدريب الخاص بالاتحاد البريدي العالمي بتطوير ورشة العمل المذكورة وأطلقها لمساعدة خبراء التدريب البريدي في تصميم دورات تلبّي في آن واحد احتياجات التدريب في بلدانهم وتطبيق معايير التدريب الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي بحيث يمكن للأعضاء الآخرين في شبكة التدريب البريدية Trainpost استخدامها.

وقد تعلم الزملاء خلال أسبوعَي الدورة التدريبية نهج التدريب البريدي Trainpost في تصميم الدورات - بدءاً من تحديد الموضوعات التشغيلية ومرورا بتصميم وتنفيذ برنامج التدريب ولغاية معالجة هذه الموضوعات وحلها. وقال المشاركون أن ورشة العمل قد أمدتهم بقدرات واستراتيجيات جديدة هم جاهزون لتطبيقها في بريدهم.

"إن ما تعلمته من (ورشة العمل) هو التسلسل في كيفية تصميم دورة وتطويرها. وعندما أعود، عندي خطة في ذهني لتهذيب الدورات التي ندرسها في مدرسة تنظيم التعاون الاقتصادي للموظفين البريديين. وعندي أيضا خطة لتنظيم ورشة عمل من نفس النوع في المدرسة من أجل الموظفين العاملين عندي بحيث يمكننا أن نشكل فريقا من المدربين في بلدنا"، حسبما أشار المشارك السيد محمد زاهر الذي يعمل مديرا بالبريد الباكستاني.

استراتيجية جديدة

تمثل ورشة العمل أحد أوجه النشاط في استراتيجية التدريب الجديدة بالاتحاد البريدي العالمي لدورة ٢٠١٧- ٢٠٢٠، والتي تهدف إلى خلق بيئة تدريبية أكثر توازنا وضمان شبكة للمدربين قابلة للتشغيل المتبادل.

"كما للقطاع البريدي شبكة مادية أومالية، لديه أيضا شبكة تدريبية يجب علينا دعمها"،على حد ما قال السيد بووران بارامباث، خبير التدريب في الاتحاد البريدي العالمي.

"ونأمل خلق بيئة يمكن لزملائنا أن يتعلموا فيها الواحد من الآخر وأن يصمموا دروسا للمستثمرين المعيَّنين لديهم"، كما شرح.

إن هذه الورشة على وجه الخصوص سوف تساعد في التعامل مع التحديات التي يواجهها برنامج التدريب من أجل تحيين نظام التدريب البريدي Trainpost وسط التوجهات الاستراتيجية للمنظمة وفي سياق سوق بريدية تتطور بسرعة. وقال السيد بارامباث أن المشاركين في ورشة العمل قد يصبحون يوما ما مصممون لدورات Trainpost بما أنهم قد أصبحوا الآن مجهزين بمنهجية تصميم دوراته.

وفي نطاق الاستراتيجية، يخطط الاتحاد البريدي العالمي لإطلاق أوجه نشاط أخرى للتغلب على ثغرات أخرى، مثل النقص في معلمي التدريب البريدي وخبراء التدريب. وسوف يتم عرض هذه الأنشطة خلال ماتبقى من الدورة.

ك.ر.

كلمة رئيسة التحرير

جمع الأطراف المعنية الرئيسية سويا

خلال الشهور التي مضت منذ صدور آخر عدد لمجلة الاتحاد البريدي، نظم الاتحاد البريدي العالمي العديد من المناسبات المهمة التي استهدفت الأطراف المعنية الرئيسية.

فقد ضم منتدى الرؤساء التنفيذيين لعام ٢٠١٧، والوارد بقصة الغلاف، حوالي ٦٠ رئيسا تنفيذيا بريديا إلتقوا في موسكو بروسيا خلال شهر سبتمبر "أيلول" السالف. وكما ستقرأون، وفر لهم المنتدى فرصة حصرية لتقييم تحديات القطاع والفرص والتخطيط للخطوات المقبلة. وفي المنتدى العالمي للمؤسسات البريدية بمعرض البريد (بوست إكسبو)، أتيحت للمنظمة فرصة الاتصال بالقادة التنفيذيين في عالم اللوجيستيات والبدء في حوارات مهمة حول التجارة الإلكترونية والتقنية والشبكة البريدية. وإبان احتفال جديد تم إعداده هذا العام من أجل اليوم العالمي للبريد، جمع الاتحاد البريدي العالمي المستثمرين المعيَّنين الواردين في القائمة الخاصة بالأبطال المتفوقين على صعيد المؤشر المتكامل للتنمية البريدية 2IPD والمجتمع الدبلوماسي والفائزة بمسابقة كتابة الرسائل من أجل الاحتفال بالقيمة التي يضيفها المستثمرون البريديون في العالم لمجتمعاتهم.

ونود أيضا في هذا العدد أن نكرس لحظة لتذكر أحد أعضاء أسرتنا البريدية الذي وافته المنية، السيد دافيد روبرتز. أن السيد روبرتز قدَّم مساهمات عديدة في القطاع البريدي عندما كان رئيسا لاتحاد كومنولث الإدارات البريدية. وسوف نفتقده بحزن.

كايلا ردستون ، رئيسة التحرير

التجارة الإلكترونية

إطلاق مشروع أولوي في جميع المناطق

أطلق الاتحاد البريدي العالمي مشروعا شاملا يهدف إلى تحسين الفعالية التشغيلية للمستثمرين المعيَّنين في تنمية التجارة الإلكترونية على الصعيد العالمي. ويهدف المشروع وهو الاستعداد للتجارة الإلكترونية من الناحية التشغيلية (ORE) إلى التعامل مع التحديات التي تثيرها سوق التجارة الإلكترونية في كل من المناطق النامية الستة وهي أفريقيا والمنطقة العربية وآسيا-المحيط الهادي والكاريبي وأوروبا/رابطة الدول المستقلة وأمريكا اللاتينية- وذلك خلال الأربع سنوات المقبلة.

لأهدافه ثلاثة جوانب: التعامل مع الحواجز التي تمنع الزبائن من القيام بمعاملات إلكترونية عابرة للحدود ووضع حلول أكثر تركيزا على الزبون ومساعدة المستثمرين البريديين على تحديث عملياتهم وبالتالي إنشاء سلسلة إمدادات متكاملة ومساعدتهم في استخدام أدوات تقنية المعلومات موحدة قياسيا والأنظمة من طرف لطرف المطلوبة لتسهيل التجارة الإلكترونية مثل تبادل البيانات الإلكترونية (EDI) بين المستثمرين البريديين والأطراف المعنية الأخرى.

وبوصفه مشروعا استراتيجيا في نطاق خطط التنمية الإقليمية للاتحاد البريدي العالمي لدورة ٢٠١٧- ٢٠٢٠، فان المشروع ORE سوف يمتد عبر دورة إسطنبول.

نهج جديد

باتباع منهجية جديدة في العمل، قامت إدارة التعاون على التنمية في الاتحاد البريدي العالمي بتطوير مشروع ORE بالتعاون مع إدارة العمليات البريدية باستخدام نهج أكثر تكاملا وبساطة يساعد على خفض الفئات والتداخل في نطاق المعونة الفنية التي يوفرها الاتحاد البريدي العالمي للتجارة الإلكترونية.

وسوف يضم المشروع أيضا مركز التقنياءات البريدية كشريك رئيسي بما يعني أن كل أعمال الاتحاد البريدي العالمي التي تخص التجارة الإلكترونية في المناطق سوف تندرج تحت مظلة المشروع. وسوف يساعد ذلك على استهداف احتياجات البلدان الأعضاء بفعالية أكبر.

ويتم إنجاز المشروع بسلسلة من الدورات التدريبية وورش العمل والتحريات الميدانية وأوجه نشاط التوأمة طوال مدة دورة العمل. وسوف يتم القيام بهذه الأنشطة بالتناسق مع الاتحادات المحدودة والشركاء في سلسلة إمدادات التجارة الإلكترونية وأطراف معنية أخرى مثل الخطوط الجوية وخدمات المعالجة الأرضية والسلطات الجمركية.

وكخطوة أولى، نظم الاتحاد البريدي العالمي سلسلة من ورش العمل الاستهلالية في كل منطقة خلال ٢٠١٧ بما في ذلك موسكو ونيروبي وتونس وبانكوك وبريدجتاون ومونتفيديو.

ك.ر.

نوعية الخدمة

الاحتفال بمشروعات صندوق تحسين نوعية الخدمة

أنشأ الاتحاد البريدي العالمي صندوق تحسين نوعية الخدمة في ٢٠٠١ لتمويل المشروعات التي تهدف إلى تحسين نوعية الخدمات البريدية في البلدان النامية على وجه الخصوص.

وبالرغم من أن أغلب المشروعات تتضمن في المعتاد بلدا واحدا فقط، يشجع صندوق تحسين نوعية الخدمة النهج الإقليمي والتضامن بين البلدان. ويتيح ذلك لمجموعات المستثمرين تجميع مواردهم المالية من أجل إنشاء المشروعات المشتركة لصالح منطقتهم بكاملها.

إن جوائز صندوق تحسين نوعية الخدمة التي أطلقت في ٢٠١٠ تم منحها لأكثر من ٧٠ مستثمرا تقديرا لمشروعات نوعية الخدمة الوطنية الاستثنائية التي غطت مجالات متنوعة مثل تحسين التوزيع الدولي للنشرات ودعم الشروط الأمنية وإقامة مكاتب بريد متنقلة في المناطق الريفية وتطبيق برامج حساب التكلفة. ويتم تقييم المشروعات ميدانيا بناءً على أدائها مقابل الأهداف والامتثال بالميزانيات والأنظمة المالية والجداول الزمنية والاستمرارية على المدى الطويل. وقد تم هذا العام انتقاء ثمانية مستثمرين معيَّنين للحصول على جوائز لمشروعات تم تقييمها في ٢٠١٥ وهم المغرب وفييت نام وسريلانكا وكوستاريكا وجمهورية كوريا الديمقراطية الشعبية وأوغندا وكرواتيا.

مشاركة نظام الرصد العالمي GMS

في ٢٠١٦، قرر مجلس أمناء صندوق تحسين نوعية الخدمة التوسع في تقديم الجوائز لتغطية مشروعات نظام الرصد العالمي تكريما للمشاركة الناجحة طويلة المدى للمستثمرين المعيَّنين. وبالتشاور مع فريق النظام المعني، قامت أمانة صندوق تحسين نوعية الخدمة بتقييم مشروعات سابقة واقترحت تمييز المغرب وفييت نام لتطبيقهما مشروع المشاركة الخاص بنظام الرصد العالمي في ٢٠١٢ و٢٠١٣. واستند القرار على معايير مثل التحسين المستمر في الأداء والعناية بالمعدات خلال تطبيق المشروع واستدامة النتائج.

وصل البريد المغربي إلى المستوى الأمثل في عملياته الاستثمارية وعالج الثغرات في نوعية الخدمة لديه لكي تصير مهلة توزيع البريد مطابقة لما ينتظره الزبائن. وقال السيد عبد العظيم المسعودي، مدير قطب البريد بالبريد المغربي، أن البيانات الموضوعية التي قدمها نظام الرصد العالمي قد ساعدت في تحديد النقطة في المسار التشغيلي التي يلزم إدخال التحسينات عليها فيما يتعلق بالنوعية. وقد أمكن ذلك بفضل تقنية التعرف بواسطة الترددات الراديوية التي أقامها بريد الغرب في ٣٨ موقع معالجة وتوزيع من البلد. وفي هذه الأثناء، دعمت فييت نام، التي شاركت لأول مرة في نظام الرصد العالمي في ٢٠١٠، أداؤها في التوزيع ورفعته من ٨, ٧٧ في المائة إلى ٣, ٨٢ في المائة متخطيةً هدفها بـ ٧٥ في المائة.

مشروعات أخرى

في مشروع آخر، نجح بريد سريلانكا في تحسين توزيع البريدي بالمناطق التي ضربها التسونامي في الإقليم الشرقي من البلد. ومما ساعدها في جهودها هو اقتناؤها لأربع شاحنات صغيرة. وتستطيع سريلانكا الآن، بفضل صندوق تحسين نوعية الخدمة، توزيع البريد المحلي في ي+١وقد تخطت أيضا هدفها في ي+٢ بالنسبة للبريد الدولي، الذي كان فيما قبل ي+٥.

وتم أيضا إمـداد كوسـتاريكا وجمهورية كوريا الشعبية الديمقراطية وجمهورية الكونغو بعربات توزيع ليمكنها تحسين الأداء والموثوقية في شبكات توزيع بريدها.

وساعد مشروع تم تنفيذه في أوغندا في تحسين معالجة البريد وأمنه. وقام بريد أوغندا بزيادة عدد الرسائل المعالجة في الدقيقة من ٣٠ إلى ٤٠ واستعان بفريق أمني لمراقبة مرافقه ليلا نهارا وأثبت بذلك التزامه بحماية البريد.

وفي النهاية، تلقَّى بريد كرواتيا تمويلا من أجل مشروع يهدف إلى رصد النوعية من طرف لطرف مع تحسين دقة القياسات في مجال النوعية، وقد تم مؤخرا تقييمها بـ ٩٥ في المائة. وهناك هدف ثان للمشروع وهو توزيع ٨٥ في المائة من البريد الأولوي في ي+١ و٩٥ في المائة من البريد الأولوي في ي+٢ و٩٥ في المائة من البريد غير الأولوي في ي + ٣. ف.ر

شخصية من الاتحاد البريدي العالمي

رجل واحد وعدة أدوار

الاسم: **هوبر مونو**
الادارة: **المالية**
المنصب: **مساعد، حسابات**
الجنسية : **سويسرية**

السيد هوبر مونو محاسب تجاري وتتطلب منه وظيفته بالاتحاد البريدي العالمي مراقبة حسابات الاتحاد. وقد التحق بالاتحاد في ٢٠٠١ للعمل في صندوق تحسين نوعية الخدمة ثم انضم إلى فريق الحسابات في ٢٠٠٦. وهو الآن مسؤول عن التعامل مع الديون المستحقة للاتحاد ومتابعة الأعضاء المتأخرين في دفع وحدات مساهمتهم أو اشتراكاتهم في منتجات أو خدمات الاتحاد البريدي العالمي.

ومع ذلك، يقوم السيد مونو بعملين في الاتحاد البريدي العالمي- فقد مدَّ في الآونة الأخيرة يد العون من أجل تنسيق بعض المناسبات الخاصة بالمنظمة. ويبدو الأمر كأنه تحوُّل كبير في المهام إن لم نكن نعرف هوايته وهي تخطيط مهرجان الرياضات العنيفة Free4Style في بلدته ايستافاييه-لي لاك، بسويسرا. وقد عمل في هذا المهرجان من ١٩٩٨ إلى ٢٠١٤ للمسـاعدة فـي زيادة عـدد المتفرجين إلى أن وصلوا إلى رقم كبير وهو ٢٥ ألف نسمة.

"إنني أحب الأدرينالين الذي يتسبب في إفرازه التخطيط للمناسبة. فالأمر يتطلب رد فعل سريع للغاية"، على حد ما بين السيد مونو الذي قارن بين هذه التجربة وما يشعر به الرياضيون عندما يتنافسون في هذه المناسبة.

وحيث أن الإدارة العامة للاتحاد البريدي العالمي كانت تدرك حماس مونو لتخطيط المناسبات، فقد طلبت منه المساعدة في إدارة أوجه النشاط الاجتماعي التي نُظِّمت على هامش المؤتمر البريدي العالمي في إسطنبول العام الماضي. وقد اضطلع بدور رئيسي في تنسيق الاستراحات فيما بين الجلسـات الموضوعـة تحت رعاية الأعضاء والرحلات والمناسبات الاجتماعية التي نُظِّمت خلال الأسابيع الثلاثة التي انعقد فيها المؤتمر والذي ضم حوالي ٢٠٠٠ مندوب.

وفي الآونة الأخيرة، أتيحت له فرصة المساهمة بخبرته مع فريق الاتحاد البريدي العالمي المكلف بتصميم مفهوم جديد لجناح معرض البريد والطرود وقطاع التوزيع بالسريع "بوست إكسبو" وقد قرروا تطبيق شاشات جديدة تعمل باللمس ومزودة ببرمجيات خاصة تم تصميمها لهذه المناسبة وساعد ذلك على عرض الكيفية التي تدخل بها منتجات الاتحاد البريدي العالمي وخدماته في العمل خلال رحلة البعيثة البريدية. وما كان على الزوار سوى الضغط على الأجزاء المختلفة من سلسلة الإمدادات لمعرفة المزيد.

"وقد أردنا هذا العام أن نجرب شيئا مختلفا عما سبق "، على حد شرحه. وقال أنه سعيد بالغوص في تخطيط مناسبة في العمل من آن لآخر ولكن إلى أن يتم طلبه مرة أخرى، أصر السيد مونو على أنه مسرور للغاية بالتركيز على الأرقام.

ك.ر

الرؤساء التنفيذيون يتحدثون عن استراتيجيات تؤدي إلى النجاح

اجتمع ما يقرب من ٦٠ رئيسا تنفيذيا من كافة أنحاء العالم في موسكو خلال شهر سبتمبر "أيلول" بمناسبة الدورة الثانية للمنتدى العالمي للرؤساء التنفيذيين من الاتحاد البريدي العالمي حيث حددوا المسارات نحو خلق قطاع بريد متين.

النص: كايلا ردستون

ابتدع الاتحاد البريدي العالمي فكرة استضافة منتدى حصري لقادة المستثمرين المعيَّنين في ٢٠١٦. وكانت الخطة تهدف إلى إتاحة فرصة للرؤساء التنفيذيين مناقشة التحديات والفرص الرئيسية التي تجابه البريد وإرساء مسار ينقل القطاع نحو الأمام.

وخلال الدورة الأولى، التي استضافتها مجموعة لابوست في باريس، تحدث الرؤساء التنفيذيون عن "تحفيز النمو البريدي في سياق بيئة ابتكار كاسحة" وذلك بالتركيز على التحديات والفرص التي يوفرها الاقتصاد الرقمي وتنمية الخدمات المالية البريدية واستغلال مجموعة البيانات الضخمة.

وكانت مناسبة هذا العام، التي استضافها البريد الروسي في موسكو، مبنية على مناقشات العام السابق وأعطت فرصة أكبر للرؤساء التنفيذيين لتبادل الخبرات وأفضل الممارسات والحلول الكامنة من أجل تحول القطاع في العصر الرقمي.

"مع التقدم التقني السريع وتغير احتياجات الزبون، يجب علينا أن نستمر في إعادة تعريف دور الاتحاد البريدي العالمي وموقع البريد في التجارة العالمية. ويعتبر المنتدى العالمي للرؤساء التنفيذيين للاتحاد البريدي العالمي إحدى أفضل الفرص للتعامل مع هذا الموضوع"، على حد ما قال المدير العام، السيد بشار عبد الرحمن حسين.

ومن جانبه، أبرز الرئيس التنفيذي للبريد الروسي، السيد نيكولاي بودغوزوف، أهمية خلق بريد أكثر استقرارا. وشرح قائلا: "أن الموقع الذي تشغله الخدمة البريدية جيد للغاية ويضعها في مقدمة معالجة الاقتصاد العالمي فهي تنظيم فريد يواجه السكان ويمكن أن يقدم لهم الخدمات ومن المرجح أن ذلك يعتبر من أكبر مزاياها في اقتصاد عالمي يتميز بالرقمنة".

بما أن موضوع "تشجيع النمو متعدد الأبعاد: كيف ولماذا الاستراتيجية البريدية" هو الذي كان يوجه الرؤساء التنفيذيين، فقد أمضوا يوما ونصف في تشخيص السياق الاقتصادي العالمي الذي يعمل في نطاقه البريد وقاموا بفحص الكيفية التي ينجز بها المستثمرون البريديون خدماتهم بغية تلبية احتياجات الأطراف المعنية والمساهمين وتحديد نماذج اقتصادية ناجحة يمكنهم تطبيقها للازدهار.

الوضع العالمي

مع النمو الاقتصادي وعودة التجارة إلى مواصلة طريقها بعد فترة من الركود، حدثت زيادة مفاجئة وكبيرة في الطلب على التجارة الإلكترونية واللوجستيات الخفيفة.

"إن انطلاق التجارة الإلكترونية تعتبر إمكانية رائعة بالنسبة لجميع الخدمات البريدية" حسبما أشار الرئيس التنفيذي لمجموعة لابوست، السيد فيليب فال الذي تابع مبينا: "لدينا أنظمة تعمل بالفعل بإتقان هذا هو السبب الذي جعلها الإمكانية الأولى المتوفرة لنا لتغيير عملنا الاقتصادي".

وبينما مازالت التجارة الإلكترونية تمثل فرصة هائلة بالنسبة للبريد في المناخ الاقتصادي الحالي، يجب على القادة البريديين الاحتفاظ دائما في مقدمة ذاكرتهم ما يحدث من تغييرات في الجوانب السكانية والعوائق الكامنة، كما نبه السيد غابرييل دي بيلا، الممثل المقيم لصندوق النقد الدولي في الاتحاد الروسي. وقد أشار إلى أن المناطق التي تتميز بعائد ديموغرافي يجب أن تقوم بإصلاحات لتضمن أن الخدمات المالية والبنى القاعدية الأخرى المطلوبة للإمساك بفرصة التجارة الإلكترونية متاحة لجميع المواطنين لكي يستفيدوا منها. وقال السيد دي بيلا: "في عالم ينتشر فيه الإنترنت، سوف ينخفض نشاط المراسلات الشخصية. ولكن لا يجب اعتبار التجارة الإلكترونية أمرا مضمونا لأنه يتوقف على توفر بطاقات الائتمان وما يشابهها".

وقد أعرب المسؤولون البريديون أيضا عن وجهات نظرهم بخصوص التحديات والفرص التي وفرتها هذه التحولات العالمية في النواحي الديموغرافية.

أحلام رقمية

بينما يشكل الشباب ١,٨ مليار من سكان العالم، تزايد الطلب على الخدمات الرقمية والجوالة. وقد لاحظوا على وجه الخصوص انتقال الاتصال بين الناس إلى شخص-بعيثة، وبعيثة-بعيثة، حيث يتوفر للزبائن الاختيار وإمكانية مراقبة كيف ومتى وأين يتم توزيع بعائثهم.

وقد اتفق الرؤساء التنفيذيون على أن البريد في حاجة للاستمرار في تطوير الحلول التقنية المبتكرة التي يطلبها الزبائن البريديون الحديثون إلا أن البعض عبَّر عن تحفظه بخصوص ترك من يعتمد على الخدمات المادية التقليدية خلف الركب. وبينما بلغ عدد الأفراد الذين يستخدمون الإنترنت في البلدان المتطورة ٨١ في المائة وفقا لإحصاءات الاتحاد الدولي للاتصالات، فان أقل من ٥٠ في المائة من إجمالي سكان العالم يمكنه النفاذ ٤١,٣ في المائة في البلدان النامية وفقط ١٧,٥ في البلدان الأقل تطورا.

"نحن في حاجة لانتهاز هذه الفرصة كبلدان نامية للتعلم من (الرؤساء التنفيذيين الآخرين) ما يمكننا أن نقابله في المستقبل ولكن حاليا نحن نعيش في واقع مختلف"، على حد ما قال الرئيس التنفيذي لبريد مدغشقر، السيد ستيفانويل رازافيمانانتسوا الذي أضاف أن البريد يجب أن يلبي أيضا احتياجات من هم ليسوا على الخط.

"سوف يلعب هذا المنتدى دورا إيجابيا في تنمية القطاع البريدي وسوف يوفر لنا جميعا القدرة على تسهيل تعاوننا وتبادل الخبرات وأفضل الممارسات." - السيد رشيد إسماعيلوف، نائب وزير الاتصالات السلكية واللاسلكية ووسائل الإعلام، الاتحاد الروسي.

"البريد شيء يوجد في بعض الأماكن التي لا يوجد بها أي شيء آخر. ولا يمكننا أن نعيش دون البريد." - السيد أركادي دفوركوفيتش، نائب رئيس الوزراء في الاتحاد الروسي.

العلاقات مع الحكومة

استرعى المنتدى انتباه عدد من القادة من المستوى الرفيع في الحكومة الروسية بما فيهم نائب رئيس الوزراء السيد أركادي دفوركوفيتش ونائب وزير الاتصالات السلكية واللاسلكية ووسائل الإعلام السيد رشيد إسماعيلوف وقام الاثنان بإلقاء الضوء على أهمية البريد في التنمية الوطنية.

"يتسم الاقتصاد الرقمي بنسب نمو وسوف يصبح المحرك الرئيسي للنمو في السوق العالمية وإدماج السكان مما يعني أنه من الضروري وجود تنمية في البنية القاعدية لمواكبة هذا الوضع"، على حد ما شرح السيد دفوركوفيش في ملاحظاته الافتتاحية.

وقال: "إن البريد شيء يوجد في بعض الأماكن التي لا يوجد بها أي شيء آخر، ولا يمكننا أن نعيش دون البريد".

وأضافت السيدة ليودميلا كونونوفا، النائب الأول لرئيس مجلس اللجنة الاتحادية للسياسة الاجتماعية، أن الحكومة لم تكن في المعتاد تنظر إلى البريد الروسي كمؤسسة ولكن كرابط بين المواطنين والدولة. وهو مسؤول عن تقديم عدد من الخدمات الاجتماعية في هذا البلد الشاسع بما في ذلك معاشات التقاعد وقد لاحظت أنه من بين ٤٢ مليون متقاعد، يعيش الثلث في المناطق الريفية حيث البريد فقط هو الذي يوزع المعاشات بدون رسوم.

وشدد العديد من الرؤساء التنفيذيين على أهمية علاقة البريد بالحكومة في دوره كموفر للخدمة العامة. فالتزام الخدمة الشمولية للبريد USO التي تحددها الحكومة هو ما يعطيه التفويض بتقديم خدمات يمكن النفاذ إليها على نطاق واسع. على سبيل المثال، في جنوب أفريقيا، يسهل البنك البريدي الإدماج المالي فهو يمنح القروض حيث لا تقوم أغلب البنوك التجارية بذلك. وقال الرئيس التنفيذي لمصلحة البريد بجنوب أفريقيا، السيد مارك بارنز، إنه يفتخر بالاضطلاع بهذا الدور.

"إن مقياس النجاح لدينا ليس الأرباح الفورية ولكن خلق طبقة متوسطة. والتحول إلى قطاع خاص ليس العلاج السحري الذي يحقق النجاح بل هو يخلق المزيد من عدم المساواة"، كما أضاف قبل أن يتابع محددا: "أنه إذا دعمت الحكومات البريد، فيمكنها أن تخلق مواطنين مستقرين اقتصاديا".

علاوة عليه، أشار العديد من القادة إلى أن انعدام الدعم المالي والسياسي من جانب الحكومات جعل من الصعب بالنسبة لمستثمريهم البريديين وضع نموذج مستدام للأعمال. وقد بين الرؤساء التنفيذيون أن حكوماتهم غالبا ما تتوقع أن يُبقي البريد على شبكته الممتدة مع تقديم خدمات غير مربحة بسعر منخفض ينجم عنه القليل إن لم يكن لا شيء يمكن أن يستخدم في تطوير الخدمات التجديدية.

وقال السيد بارنز بهذا الصدد: "إن التحدي لدينا هو إقناع الحكومة أن ذلك لا يعتبر نفقات ولكن استثمار".

أما الاختيار الآخر فهو البحث عن التمويل في اتجاه آخر ومع ذلك لا تعطي العديد من الحكومات للمستثمرين البريديين حرية إدارة رأس مالهم الخاص بل وأحيانا تقيد إمكانياتهم في الدخول في شراكات مشتركة.

"إن مقياس النجاح لدينا ليس الأرباح الفورية ولكن خلق طبقة متوسطة." - السيد مارك بارنز، الرئيس التنفيذي، مصلحة البريد في جنوب أفريقيا.

"يجب أن نصير شركاء في الإنتاج، وأن نجعل الناس تشارك بحيث يمكنهم أن يصيروا جزءا من نماذج الأعمال الجديدة."- السيد باسكال كليفا، نائب مدير عام الاتحاد البريدي العالمي.

"كل موظف في البريد يجب أن يشارك في تحوُّل البريد، وعملنا هو بيع التجديد." - السيد إيزاك غنامبا-ياو، المدير العام، بريد كوت ديفوار.

الفرص

كما لم يتجنب الرؤساء التنفيذيون تحديد التحديات، لم يمتنعوا عن تبادل الحلول الكامنة التي تسد الثغرة بين توقعات الأطراف المعنية وما ينجزه المستثمرون البريديون.

وبينما أقروا بفجوة في التنمية بين البلدان بل وفي داخلها، اقترحوا أن يضطلع المستثمرون البريديون بدور أكثر نشاطا لإشراك السكان في عملية االتحوُّل. على سبيل المثال، وصف المدير العام لبريد كوت ديفوار، السيد إيزاك غنامبا-ياو وسائل تجديدية يستخدمها بريده من أجل اتصال العاملين الزراعيين بالتقنيات المبتكرة: منصة جوالة سوف تتيح لهؤلاء العاملين طلب الأسمدة والبذور من على الهاتف الذكي بحيث يمكنهم المشاركة في الاقتصاد الرقمي وزيادة إنتاجية نشاطهم الاقتصادي.

وقال السيد غنامبا-ياو أن: "الاقتصاد العالمي يتغير ويتحرك ومن المهم إدماج الإنسان في هذه التنمية".

وهذا لا يعني الزبائن فقط ولكن العاملين أيضا. "فكل موظف في البريد يجب أن يشارك في تحوُّل البريد، وعملنا هو بيع التجديد" على حد قوله.

واتفق المشاركون على الحاجة للتحرك بعيدا عن الرسائل وتنويع النشاط الاقتصادي ولكن ذلك لا يعني فقط الخدمات التجارية فقد قال الرؤساء التنفيذيون أن شبكة المستثمرين البريديين وثقة المواطنين تجعل من التنويع في الخدمات الاجتماعية فرصة كبيرة للمستقبل. على سبيل المثال، خدمات الحكومة الإلكترونية أو موظفو خدمات الرعاية لكبار السن.

ومع ذلك، ومن أجل جذب ثقة الزبائن الجدد الأصغر، يجب أن يكتسب البريد ثقتهم الرقمية.

وبالنسبة للاستثمارات في البنية القاعدية المكلفة، اقترح الرؤساء التنفيذيون أن تعيد الحكومات تعريف الالتزام بالخدمة الشمولية بحيث يحدث التوازن بين البريد وهو يقوم بدوره كمقدم للخدمة العامة وهو يلبي احتياجات زبائنه التجاريين. وما هو أهم، يجب أن يخلق البريد علاقات تعاونية مع الشركات الخاصة مثل الشركات الصاعدة ولكن أيضا بين الشركات وبعضها. وهنا يأتي الدور المهم للاتحاد البريدي العالمي.

"إن الاتحاد البريدي العالمي منظمة حيوية مهمة يمكن أن تساعدنا في تحويل المنافسة إلى تنافس تعاوني" على حد ما قال السيد بودغوتسوف.

واتفق الرؤساء التنفيذيون على أن الاتحاد البريدي العالمي هو الطرف المثالي لتسهيل تبادل المعلومات وأفضل الممارسات بين المستثمرين البريديين. ويضطلع أيضا بدور في توفير الحلول الفنية اللازمة والمعونة للمستثمرين البريديين الذين يحتاجون تحسين البنية القاعدية.

العمل سعياً نحو أهداف مشتركة

خلال دورة شهر أكتوبر "تشرين الأول" لمجلس الإدارة، أعلن الاتحاد البريدي العالمي أنه قد تم في الآونة الأخيرة إنشاء مرفق المساعدة التقنية في مجال الإدماج المالي Financial Inclusion Technical Assistance Facility (FITAF)، الذي يهدف إلى التقدم في تحقيق الإدماج المالي بالإسراع برقمنة الخدمات المالية البريدية وزيادة استخدامها وصولا إلى الزبائن والشركات في الجزء الأخير من المسار. وانضمَّت فيزا "Visa" لمؤسسة بيل أند ميليندا غيتس Bill & Melinda Gates Foundation لتمويل هذا المرفق وسوف تقدم منحة خيرية لمدة ثلاث سنوات. وأبرزت السيدة أمينة تيرانا، كبيرة المديرين في مؤسسة فيزا، أهمية التقنية بالنسبة للمستثمرين البريديين وتحدثت عن رؤية هذه المؤسسة الخاصة بالشبكة الرقمية الشاملة التي سوف تفيد المجتمعات في مجملها.

لقاء أجراه:
سونام برنارد

صورة:
أمينة تيرانا

الرؤساء التنفيذيون من كافة أنحاء العالم اجتمعوا من أجل المناقشات.

متابعة مهمة

"بعد اجتماع الرؤساء التنفيذيين لدينا للمرة الثانية، يصير من الواضح أن هذا المنتدى فرصة حيوية مهمة بالنسبة لهم ليفكروا سويا من أجل العثور على وسائل تسمح لهم بدفع القطاع إلى الأمام. ومع كل المشاركين من كافة الأنحاء في العالم الحاضرين في هذا المنتدى، استمعنا لاستراتيجيات متنوعة أثبتت جدارتها ويمكن للرؤساء التنفيذيين أخذها معهم عند عودتهم إلى مؤسساتهم."، حسبما قال المدير العام للاتحاد البريدي العالمي.

ومن جانبه، أضاف السيد بودغوتسوف: "كانت المناقشات مثمرة للغاية خلال الأيام القليلة الماضية. ومن المهم بالنسبة لنا بعد المنتدى أن تفيد الأفكار التي تم تبادلها هنا كل بريد وأن تتحول إلى مشروعات تجارية وأن تخلق انسجاما أكبر بحيث يمكننا أن نصير أقوى وأكثر فعالية."

وفي دورة ٢٠١٨ سوف تتم استضافة المنتدى العالمي للرؤساء التنفيذيين التابع للاتحاد البريدي العالمي في إسطنبول بمعرفة البريد التركي (البريد والبرق والهاتف).

"يجب على المستثمرين البريديين أنفسهم الالتزام بدورهم كوكلاء للإدماج المالي."

إن شعار فيزا هو "كل الناس في كل مكان." فكيف يتم تطبيق هذا الشعار على الإدماج المالي؟

إن الشعار معبّر تماما- فنحن نريد خدمة كل الناس، ولا يهم من هم أو أين هم. ويتضمن ذلك المليارَي نسمة حول العالم ممن أغفلوا في النظام المالي الرسمي وهو أمر نحن ملتزمون بتغييره وذلك بتقديم منتجات وخدمات مصممة خصيصا لهم ومن خلال الشراكات مع المنظمات مثل الاتحاد البريدي العالمي والمستثمرين البريديين في بلدانه الأعضاء البالغ عددهم ١٩٢، والذين لديهم من قبل علاقات مع أصحاب الدخل القليل ومع من لا يتعاملون مع المصارف والشركات الصغيرة.

إن البعض من شركاء فيزا المتعددين يتضمن الحكومات. فكيف تتعاملون في هذا الشأن معها وكيف تساندونها؟

تعمل فيزا مع الحكومات وتساندها بالعديد من الطرق الأساسية. على صعيد البلد، أبرمت فيزا شراكة مع الحكومات لتقديم حلول للدفع تتراوح من مرتبات العاملين في مصر إلى الرفاهية في جمهورية الدومنيكان ثم إلى الفوائد الصحية في الولايات المتحدة والمساعدة في الطوارئ بباكستان والفلبين. وفي هذه العملية، ساعدت فيزا الحكومات على الانتقال من توزيع الأموال نقدا أو بواسطة شيكات إلى الأشكال الرقمية. ولكل من هذه الأمثلة حلول مكيَّفة باحتياجات كل حكومة على حدة وأهدافها. ويقدم ذلك وفرا كبيرا بالنسبة للفعالية في التكاليف الإدارية ويأتي بأمن وراحة أكبر لمتلقي هذه الخدمة. وفي عدد من الحالات، تمثل أيضا هذه الحلول التجربة الأولى للمواطنين مع النظام المالي الرسمي.

وعلى الصعيد العالمي، تشتغل فيزا مع الحكومات من خلال شراكتها مع المنظمات الدولية بما في ذلك Alliance for Financial Inclusion (التحالف الدولي للشمول المالي) وتحالف Better Than Cash Alliance والآن الاتحاد البريدي العالمي، وتساند فيزا الثلاثة بمنح خيرية. ويتم ذلك أيضا عبر المنظمات الدولية بما في ذلك البنك الدولي والمؤسسة المالية الدولية والهيئات العالمية المعنية بوضع المعايير المالية.

ومن خلال كل هذه الشراكات الوطنية والعالمية، نتبادل الرؤى الخاصة بتجاربنا في أكثر من ٢٠٠ سوق من أجل المساعدة في التركيز على البيئة المواتية التي تتسم بأنها اندماجية وآمنة وتشجيع التجديد والاندماج المالي.

في ٢٠١٥، التزمت فيزا علنا بفتح حسابات خاصة بالمدفوعات لـ ٥٠٠ مليون شخص آخرين ممن لا يتعاملون مع المصارف وذلك في إطار دعوة البنك الدولي لضمان النفاذ الشامل إلى الخدمات المالية في عام ٢٠٢٠. فأين وصلتم الأن وكيف تتوافق مساندة فيزا لمرفق المساعدة التقنية في مجال الإدماج المالي؟

في نهاية ٢٠١٦، أضافت فيزا ١٦٢ مليون حساب مدفوعات جديد منها ٥٦٪ تملكها النساء و٤٦٪ السكان الريفيون و٤٧٪ الأُسَر ذات الدخل المنخفض. وسوف نقدم تقريرا مرة أخرى في نهاية ٢٠١٧، ولكن تقارير المتابعة الوسيطة تفترض أننا قطعنا فعلا أكثر من منتصف الطريق في اتجاه هدفنا. وتتطابق مساندة فيزا لمرفق المساعدة التقنية في مجال الإدماج المالي مع مهمتنا الإجمالية للتقدم في هذا المجال.

بالنظر لأن ١٩٪ من السكان البالغين في العالم لديهم حسابات بالبريد، فما هو الذي يمكن القيام به لدعم دور المستثمرين البريديين الذي يتميز أساسا بالأهمية في الإدماج المالي؟

يجب على المستثمرين البريديين أنفسهم الالتزام بدورهم كوكلاء للإدماج المالي والأعمال اللازمة للاضطلاع بهذا الدور.

ونحن نعرف ان هذا الدور قد يمثل تحديا خصوصا عندما يغيب الفهم الواضح لما يعنيه هذا الالتزام أو كيفية تحقيقه أو ما هي الفوائد التي قد تنجم عنه. وبالتالي، سوف يتسم عمل الاتحاد البريدي العالمي في سبيل رفع الوعي بالإمكانية الكامنة لدى المستثمرين البريديين لإنجاز خدمات الإدماج المالي بقيمة كبيرة خصوصا عندما ترتبط هذه الإمكانية الكامنة بالأهداف الوطنية الخاصة بالتخفيف من حدة الفقر وبالنمو الاقتصادي وتأتي بمعلومات عملية عن الكيفية التي يمكن للمستثمرين أن يعملوا بها. وأخيرا، يمكن للشراكات التي تساعد في إعداد ملفات حالات الاستخدام والتدريب ودعم القدرات أن تكون مفيدة للغاية.

أبرزت دراسة أجراها الاتحاد البريدي العالمي/هيئة الأمم المتحدة للمرأة ٢٠١٥، أن المستثمرين البريديين لديهم عدد من النساء كزبائن في الخدمات المالية ضعف عددهن لدى البنوك. ما أهمية البعد الخاص بالمساواة بين الجنسين في الإدماج المالي بالنسبة لفيزا وكيف ترين المستثمرين البريديين يساهمون في ذلك؟

لقد انبهرت عندما قرأت هذه الدراسة! فهذه الرؤية أثارت العديد من الأفكار. الوصول إلى المرأة أمر أساسي. ويبين لنا البحث أن تحقيق أي عدد من أهداف التنمية، بدءا بصحة الأسرة وبازدهار المجتمع يتوقف على التمكين المالي للمرأة. ومع ذلك ومع كل التقدم في الإدماج المالي، مازالت الفجوة في المساواة بين المرأة والرجل مستمرة مع تأخر المرأة خلف الرجل بـ ٩ نقاط في المائة بالنسبة للنفاذ عالميا. وقد تعلمنا أنه في العديد من الأماكن، تشعر المرأة بالراحة عندما تستخدم مكاتب البريد، ويجب أن يكون فهمنا لهذه الديناميكية أفضل وأن نرتكز عليها في البناء من أجل الإسراع باندماج المرأة.

أتاح التقدم المحرز في الإعلام وفي التقنيات الرقمية للملايين في البلدان النامية أن يتجاوزوا العديد من البنى القاعدية وقيود التنمية التي يجابهونها وقد تمكنوا أن يصبحوا مواطنين يتمتعون بالاتصال ومنتجين. فما هو دور الرقمنة في تيسير الإدماج المالي وكيف يمكن للمستثمرين البريديين أن يروجوا للجوانب الإيجابية من هذا الدور؟

إن أحد الأشياء التي أجدها رائعة فيما يتعلق بالإدماج المالي هو كم التجديد الذي يخلقه في الأسواق النامية والناشئة. من خمس سنوات، التقيت بامرأة كبيرة في السن بالمنطقة الريفية من مالي تشارك في تعاونية للنساء تقوم بصناعة العصير والغذاء من الفاكهة. وكانت لا تستطيع أن تكتب وتقرأ سوى القليل وكانت تكافح ماليا. ولكنها كانت تعرف كيف تتلقى النقود من ابنها في المدينة عبر هاتفها المحمول. وكانت المدفوعات تأتي بسرعة وبموثوقية وكان يمكنها أن تحصل النقود فورا من أحد الوكلاء. فيما قبل، كان الموضوع يستمر أسابيع وفي الكثير من الأحيان كانت النقود تفقد أو تسرق عندما ترسل بواسطة حافلة. وقد خلق ذلك فرقا كبيرا في رفاهيتها. وكانت أيضا فخورة حقا بأنها من الأوائل في التعاونية ممن استعملن النقود عبر الهاتف المحمول. وعليه فإنه من المؤكد أن التقنية تُعتبر عامل تغيير في قواعد اللعبة الخاصة بالإدماج المالي، فهي تساعد في التغلب على العراقيل في النفاذ المادي وتزيد من الراحة والأمن وتخفض التكلفة لكل من يشارك خصوصا إذا ما تمت المقارنة مع الخدمات المصرفية التقليدية والتكلفة الحقيقية المرتفعة للنقود السائلة.

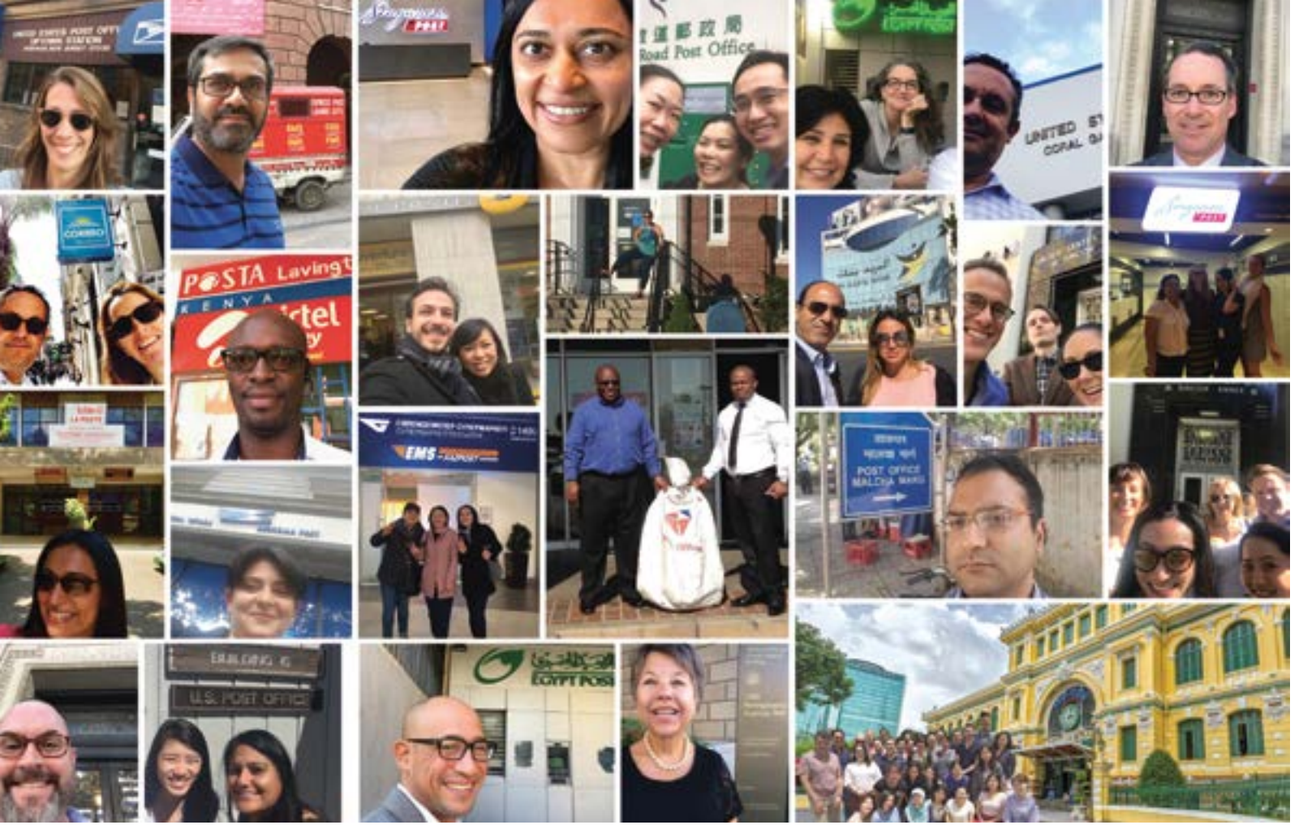
إن الاستفادة من التقنية الرقمية سوف تكون مهمة من أجل زيادة الفرص بالنسبة للمستثمرين البريديين. وقد رأينا العديد من الأمثلة حول الكيفية التي تتيح بها التقنية الأنواع الجديدة من الحلول، وبعضها مصمم خصيصا حسب الغرض منه. ويمكن أيضا للرقمنة والتقنية مساعدة مكاتب البريد في تقديم الخدمات المالية حسب المستوى، وإتاحة الحلول طويلة المدى والاستثمار والتجديد المستدامين. وبالطبع الأمر ليس حلا سحريا وليس سهلا. ولكن عندما يتم مزجه بالفهم الجيد لاحتياجات المستهلك والشركاء المناسبين والالتزام، نرى في الواقع نتائج مثيرة. ومع التوسع، تخلق المدفوعات الرقمية بنية قاعدية مالية أكثر متانة ومستخدمين أكثر ثقة وأكثر وثوقا. وهي تؤدي إلى زيادة استخدام منتجات أخرى، مثل التوفير والائتمان والتأمين التي تعتبر مهمة في تحسين الحياة والمعيشة.

س.ب.

هذا اللقاء قد تمت إعادة صياغته تجنبا للإسهاب الطويل وحفاظا على الوضوح.

للمزيد حول هذا الموضوع:

http://bit.ly/2huE67s



العاملون في فيزا في العديد من البلدان احتفلوا باليوم العالمي للبريد والشراكة مع الاتحاد البريدي العالمي- من الولايات المتحدة إلى مصر ومن كينيا إلى كازاخستان وبلدان أخرى!

المستثمرون البريديون عليهم الإسراع في استخدام التقنيات

تركت المناقشات التي دارت في المنتدى العالمي للمؤسسات البريدية الخاص بالاتحاد البريدي العالمي المنعقد في جنيف خلال شهر سبتمبر"أيلول" رسالة واضحة مدوية للقطاع البريدي: يجب على المستثمرين البريديين استخدام التقنيات لصالحهم تماما من أجل تقديم خدمات تركز على الزبون.

النص: كايلا ردستون

ضم المنتدى الخبراء التشغيليين من الاتحاد البريدي العالمي ومن البريد والقطاع الخاص لمناقشة موضوع "الربط بين النقاط: التجارة الإلكترونية والتقنية والقطاع البريدي".

"إن منتدى المؤسسات البريدية مصدر مهم للأفكار نستوحي منه عند التخطيط للاجتماعات مع الأطراف المعنية المختلفة في المستقبل"، على حد ما قال نائب المدير العام، السيد باسكال كليفا، في الكلمة التي ألقاها في الختام.

وقد تابع قائلا: "بالطبع نحن في حاجة لأن ندفع بالمستثمرين المعيَّنين إلى مقدمة الفضاء الرقمي ... فالكل يدرك اليوم أن القطاع البريدي هو أحد آخر قطاعات الخدمة الشمولية الحقيقية".

التحرك السريع حتمي

انصب حوار المشاركين في الندوة على التحديات المتعلقة بسلسلة امدادات اللوجيستيات العالمية وكيفية التغلب على العقبات التي تواجه التجارة الإلكترونية العابرة للحدود والحلول الخاصة بالدفع وتأثير تقنيات الحوسبة السحابية cloud والتكنولوجيا الجوالة mobile tech. واتفقوا على أن المستثمرين البريديين لم يسارعوا في اعتماد هذه الحلول التي يمكن أن تساعدهم في التعامل مع تحديات التجارة الإلكترونية في حين أن هذه التقنيات تفيض وجاهزة للتطبيق.

وقد أشار المتحدثون إلى أن منافسة الشركات الصاعدة start-up التي تقدم خدمات يمكن تكييفها بالزبون تتزايد مما يعني أنه على المستثمرين البريديين استعمال نهج يرتكز محوره على المستخدم. وقد اقترحوا أن يعتمد المستثمرون بسرعة التقنيات التي تتيح للمستهلكين تتبع بعائثهم وتتيح لهم أن يراقبوا التوزيع في الجزء الأخير، سواء كان ذلك يتم بتطوير الأدوات بمعرفتهم أو بالشراكة مع الشركات الصاعدة. وقد اتفقوا على أنه يمكن استخدام على حد سواء مجموعة البيانات التشغيلية الضخمة والخاصة من أجل تقديم خدمة أفضل للزبون.

المتحدثون بما فيهم مدير مركز التقنياءات البريدية في الاتحاد البريدي العالمي، السيد هارالد فاييريش (على أقصى اليمين) تناقشوا حول التغلب على العقبات خلال الاجتماع الثاني للمنتدى العالمي للمؤسسات البريدية.

التقدم التقني

لاحظ المتحدثون أيضا أن التقنية مهمة أيضا في التغلب على العقبات التي تواجهها حاليا التجارة الإلكترونية عابرة الحدود كانعدام الاتصال بين الشركاء في سلسلة الإمدادات مثل وكلاء النقل والجمارك. وأكد خبراء الاتحاد البريدي العالمي أن المنظمة عملت بالفعل في هذا الاتجاه وذلك بتطوير المعايير بين المنظمات ونشر التقنيات، مثل نظام الاقرار الجمركي CDS تسهيلا لعمليات التبادل التجاري المعنية.

وشرح نائب المدير العام قائلا:" إن تقديم حلول تقنية معقولة التكلفة أمر مهم للغاية بالنسبة لنا بما أن دورنا هو ضمان وجود هذه الحلول". وأبرز أن الاتحاد البريدي العالمي متواجد لمساعدة البلدان المهتمة على تطبيق هذه التقنيات والانصات للطلبات المتغيرة للمستثمرين البريديين.

علاوة عليه، أكد أن الاتحاد البريدي العالمي سوف يواصل عمله مع المنظمات الشريكة في سلسلة الإمدادات تسهيلا للتجارة الإلكترونية العالمية للجميع.

وقال السيد كليفا " إن المناسبة تبين أن الاتحاد البريدي العالمي نفسه بمثابة منتدى يتيح فتح الحوار والتأكد من أننا ننصت للأطراف المعنية لدينا في كل القطاع ووضع حلول متعددة الأطراف من خلال هذه المناقشات ".

بوست إكسبو

يتم تنظيم المنتدى السنوى من قبل الاتحاد البريدي العالمي في نطاق سياق معرض بوست - اكسبو المكرس للبريد والطرود والرسائل، وقد جمع هذا العام بمركز المؤتمرات بالاكسبو في جنيف مندوبين من أكثر من ١٣٥ بلدا.

وعلاوة على استضافة المنتدى، شارك أيضا الاتحاد البريدي العالمي في المعرض. وبالنسبة لهذا العام، أطلق الاتحاد البريدي العالمي مفهوما جديدا وحديثا للجناح يرتكز على منتجاته وخدماته التقنية من خلال أربع دعائم: التجارة الإلكترونية والحوسبة الجوالة والحوسبة السحابية ومجموعة البيانات الضخمة.

واستطاع المندوبون متابعة رحلة بعيثة من المرسل منه إلى المستلم عبر العديد من المنتجات والخدمات التي يوفرها الاتحاد البريدي العالمي وذلك بالاستعانة بتطبيق برامجيات تم تصميمها من أجل الشاشات الجديدة التي تعمل باللمس والمعروضة في الجناح.

ك.ر.

الفائزون بالجائزة والضيوف من كبار الزوار يقومون بالاستمتاع باللحظة.

اليوم العالمي للبريد ٢٠١٧

حفلات افتتاح وجولات إرشادية في مكاتب البريد والتبرع بالدم بين العاملين البريديين وإصدار طوابع بريد خاصة، لم يحدث هذا العام أي تقصير في الفكر الابتكاري على صعيد النشاط المنظم من أجل اليوم العالمي للبريد في ٩ أكتوبر "تشرين الأول". ومع ذلك، الهدف لم يتغير وهو: زيادة الوعي بين الجمهور والمؤسسات بالدور الذي تلعبه الخدمة البريدية في حياته اليومية وفي التنمية الاجتماعية والاقتصادية العالمية.

النص: سونام برنارد

إختار أيضا المكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي الاحتفال بالمناسبة بطريقة جديدة وذلك بتنظيم احتفال لمنح الجوائز في برن تكريما للفائزين في المسابقة الدولية السادسة والأربعين في كتابة الرسائل للشباب وكذلك لأكثر البلدان تفوقا في الأداء بالمؤشر المتكامل للتنمية البريدية 2IPD.

وكان من بين الضيوف ممثلون رفيعو المستوى من المستثمرين المعيَّنين ومن المنظمين والأمم المتحدة وكذلك سفراء ووزراء والسلطات السويسرية. كما استجاب العاملون في المكتب الدولي للدعوة التي وجهتها الإدارة العامة التي انتهزت الفرصة لشكر الموظفين على عملهم وإخلاصهم.

فهم إنساني

إن المسابقة الدولية في كتابة الرسائل للشباب تُخلِّد فنا قديما في وقت "يتزايد فيه النفاذ إلى الإنترنت كل سنة ويحول الطريقة التي يتفاعل بها المواطنون والتي يتواصلون بها ويقومون بأنشطتهم التجارية"، حسبما لاحظ المدير العالم للاتحاد البريدي العالمي، السيد بشار عبد الرحمن حسين. إن المسابقة قد تم تصميمها لتشجيع القراءة والكتابة بين الشباب وتنمية قدراتهم على التعبير بوضوح عن أفكارهم بالكتابة. كما أنها تهدف إلى زيادة وعيهم بأهمية الخدمات البريدية.

ويضع حوالي ١,٢ مليون شاب من ٤٩ بلدا مختلفا أنفسهم مكان مستشار أمين عام الأمم المتحدة، كما يقترح موضوع ٢٠١٧، وذلك من أجل المساعدة في حل مشكلة عالمية ملحة.

من أزمة اللاجئين إلى التنمية المستدامة وإلى استئصال العنف، هذا لمجرد ذكر البعض من الموضوعات، فقد قدمت الموضوعات التي تناولها المتسابقون الـ ٤٩ الذين وصلوا إلى النهائيات الإثبات على الشعور الإنساني الحقيقي والالتزام البيّن تجاه التعاون الدولي، كما أشار السيد أنطونيو غوتيريس في رسالته التي تمت قراءتها في بداية الحفل.

كلمات الأبطال بمناسبة الفوز في المؤشر المتكامل للتنمية البريدية 2IPD

المركز الأول، سويسرا

"إن حصولنا على الجائزة التي تُمنح للمركز الأول في المؤشر المتكامل للتنمية البريدية يملؤنا بالفخر ويؤكد لنا أن استراتيجية البريد السويسري تسير على الدرب الصحيح. ويشجعنا ذلك على مواصلة تحسين خدماتنا وعلى البقاء بالقرب من زبائننا الذين نريد أن نجعل حياتهم أسهل."

السيدة سوزان رووف ، المديرة العامة، بريد سويسرا

المركز الثاني، فرنسا

"تقر هذه الجائزة بالمقاومة التي يتمتع بها نموذج النشاط الاقتصادي لبريد لابوست وملاءمة قراراتنا الاستراتيجية. إن المؤشر المتكامل للتنمية البريدية يمكن حقا أن يحفز جميع المستثمرين وأن يُستخدم كأساس جيد يستطيعون انطلاقا منه التطور والاستمرار في الاضطلاع بدور اقتصادي واجتماعي مهم في المستقبل."

السيدة بياتريس رو، مديرة الشؤون الدولية، مجموعة لابوست.

المركز الثالث، اليابان

"إن هذه الجائزة تثبت التزامنا في المحافظة على دورنا الاجتماعي - حتى بعد التحول إلى قطاع خاص - وتُبين أننا قد عملنا بجدية كبيرة لتحسين نوعية الخدمة لدينا."

السيد ماساهيكو ميتوكي، النائب الأعلى لرئيس الشؤون الدولية، اليابان

قلم وصوت متـألقان

لقد سافرت إيفا جوردانو بالاسيوس البالغة من العمر ١٤ عاما من توغو، حيث فازت في المسابقة الوطنية قبل أن تحصل على الميدالية الذهبية من لجنة التحكيم بالاتحاد البريدي العالمي، وهزَّت إيفا شعور الحضور بعمق بعد أن قرأت رسالتها المؤثرة عن زواج الأطفال.

فقد صرحت أن " الحل، الحل الوحيد لموضوع زواج الأطفال هو التعليم. فالتعليم يتيح لأطفال اليوم وكبار الغد أن يفهموا أن التقاليد التي تعود لأزمنة بعيدة والتي تأمرهم بتزويج بناتهم غير عادلة وأن الفقر ليس مبررا.".

وتتميز إيفا بأنها قوية الإرادة ومليئة بالحماس ولديها شغف بالأدب. وقد تبعت قرأتها بأغنية كتبتها حول نفس الموضوع ووقف الحضور يصفقون لها تصفيقا حارا. وكان التساؤل الذي أطلقه السيد بشار عبد الرحمن حسين معبرا تماما عن الوضع: "هل يمكن للأمين العام أن يكون لديه مستشار أفضل من إيفا؟".

وبدوره، هنأ السيد ياكوليي كوكو جونسون، سفير توغو في سويسرا، إيفا على رسالتها، التي وصفها بأنها "عمل يتسم بالمشاعر الحساسة والإنسانية تجاه الفتيات.". وقال السفير أنه يعتقد أن "الخدمة البريدية هي من أفضل العروض للبراعة الإنسانية في مجال الاتصال سواء بالنسبة لمصدرها أو لقدرتها على التكيف بالبيئة." وقال أيضا "إن الرسالة تُعتبر من أفضل الاختراعات التي تنم عن عمق الفهم الإنساني كما أنها نتيجة للإلهام والتفكير. وهي تُعبر عن قوة شخصية الكاتبة وعن الحقائق التي مرت بها والتي شعرت بها.".

وإذا كانت الرسائل تبدو كأنها بالية في مجتمعاتنا التي يتزايد فيها الاستخدام الرقمي، إلا أن هؤلاء الصغار قد أثبتوا من خلال موهبتهم التي لا جدال فيها أن كتابة الرسالة لها مستقبل براق.

طالبت إيفا الأمين العام للأمم المتحدة، دعم البلدان المتأثرة ماليا من أجل وضع حد نهائي لزواج الأطفال بكسر الحلقة المفرغة للجهل والفقر.

مؤشر الامتياز

لا يقتصر عمل المستثمرين البريديين على ختم الرسائل فقط ولكنه يتعلق أيضا، كما شرح السيد بشار عبد الرحمن حسين، "بتسهيل التنمية الاندماجية، وهم يشكلون جزءا مهما من الاقتصاد العالمي.". وبإقراره هذه الحقيقة، اتَّخذ الاتحاد البريدي العالمي خطوة حاسمة وبعيدة النظر بإنشاء المؤشر المتكامل للتنمية البريدية 2IPD بمؤشراته الفرعية الأربعة وهي الموثوقية وإمكانية النفاذ والملاءمة والمقاومة.

وتم في حفل الافتتاح منح جوائز 2IPD للبلدان الثلاثة الأعلى تفوقا في الأداء وهي سويسرا وفرنسا واليابان والأبطال الإقليميين الخمسة وهم بولندا في أوروبا الشرقية ورابطة الدول المستقلة وسنغافورة في آسيا والمحيط الهادي وموريشيوس في أفريقيا والبرازيل في أمريكا اللاتينية والإمارات العربية المتحدة في المنطقة العربية. وتثبت نتائجهم المشجعة أن البنية القاعدية الاجتماعية والاقتصادية والبريدية المتينة يمكن أن تساعد في بلوغ أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة.

وقد صعد كبار ممثلي هذه البلدان بالدور إلى المنصة لاستلام جوائزهم من السيد بشار عبد الرحمن حسين والسيد باسكال كليفا، نائب المدير العام. وقد هنأهم المدير العام ونائب المدير العام بحرارة لأدائهم وشجعهم على الاستمرار على هذا الدرب. فالجوائز شهادة على روح الامتياز والتجديد لهؤلاء المستثمرين البريديين.

واستلمت السيدة سوزان رووف، المديرة العامة للبريد السويسري، الجائزة باسم سويسرا الحاصلة على درجة الكمال في المؤشر. وانتهزت الفرصة لتحية العاملين الذين يقدمون خدمة من نوعية رفيعة يوما بعد يوم.

وأشارت السيدة بياتريس رو، مديرة الشؤون الدولية بمجموعة لابوست في كلمة القبول التي ألقتها إلى الدور الاجتماعي الذي يضطلع به البريد الفرنسي حيث أنه يقوم بتطوير خدمات تهدف إلى ضم الزبائن الضعاف مثل كبار السن.

وبالنسبة للسيد ماساهيكو ميتوكي، نائب الرئيس الأعلى للشؤون الدولية في بريد اليابان، تتصادف هذه الجائزة تقريبا مع العيد العاشر لتحول المستثمر إلى قطاع خاص وهي بمثابة اقرار بكل المجهود الذي قاموا ببذله حتى الآن.

ويكفي القول بأن المؤشر المتكامل للتنمية البريدية سوف يشجع المستثمرين البريديين على زيادة تحسين درجاتهم ويعطيهم الأمل في تلقي جائزة أخرى العام القادم، حسبما قال البطل الإقليمي بولندا.

س.ب.

الفيديو الخاص بالمؤشر المتكامل للتنمية البريدية 2IPD:
http://bit.ly/2zSjzFq

صور الألبوم
http://bit.ly/2yHd4Bb

الرسائل الفائزة والتقريظ الخاص:
http://bit.ly/2AIQaNZ

الفائزون بالجائزة وأصحاب المقامات الرفيعة والموظفون اجتمعوا كلهم لنفس الهدف: الاحتفال بكافة جوانب الخدمة البريدية.

مسابقة الاتحاد البريدي العالمي الدولية السادسة والأربعون
في
كتابة الرسائل للشباب (٢٠١٧)

الجائزة الأولى

إيفا جيوردانو بالاسيوس

١٤ عاما (توغو)

السيد الأمين العام،

إن اسمي إيفا بالاسيوس وعمري ١٣ عاما وأعيش في لومي بتوغو. ومثل أي فتاة شابة أحلم بالعرس المثالي والثوب الأبيض الذي يخطف الأبصار والشاب المثالي بجانبي وبمائدة الطعام المفتوحة والممتدة إلى ما لا نهاية، وبنفسي وأنا أرمي باقة الزهور وبخاتم زواج أجمل من الماس. إنني أحلم بالعرس المثالي ولكنه مجرد حلم لأن أمامي الكثير من الوقت قبل أن أتزوج وأنا سعيدة بذلك! فهو مجرد حلم بالنسبة لي ولكن بالنسبة لأخريات الحقيقة مرعبة. فكل يوم هذا هو الواقع بالنسبة للفتيات الفقيرات اللواتي لا تستطعن الدفاع عن أنفسهن. وكل عام أكثر من ١٥ مليون فتاة سنهن ١٥ عاما وأقل تُجبرن على الزواج من رجل ضعف عمرهن بثلاث مرات.

وبدون أدنى شك أنكم فهمتم، يا سيادة الأمين العام، أنني اليوم أود أن أتحدث اليكم بخصوص زواج الأطفال.

إن زواج الأطفال هو بمثابة تزويج طفل لم يبلغ بعد سن الزواج لا من الناحية القانونية ولا من الناحية العاطفية. فهذا النوع من الزواج هو نتيجة لتقاليد راسخة بعمق أو نتيجة للفقر أو الجهل أو الحمل المبكر أو غياب القانون. وفي أغلب الأحيان الأكثر تأثرا هي البلدان الأقل تقدما والفقيرة وفي المعتاد الضحايا من الفتيات من سن الـ ١٥ وأقل. ويتم تزويجهن من أجل إرساء تحالفات وشراكات استراتيجية مع عائلات أخرى. يتم تزويجهن بسبب التقاليد التي لا تعطي لوالديهن أي خيار حيال هذا الأمر. يتم تزويجهن لأن الأهل يعتبروهن عبئا وفماً آخرا يجب إطعامه. يتم تزويجهن لأن... ولأن... ولأن...

والحل، التعليم هو الحل الوحيد لزواج الأطفال. التعليم يسمح لأطفال اليوم أي كبار الغد، أن يفهموا انعدام العدالة في التقاليد العتيقة التي تفرض عليهم تزويج بناتهن، وأن الفقر ليس مبررا خصوصا عندما يكون الرجل طاعنا في السن بالنسبة لهن. ولكن التعليم غير ممكن دون إمكانيات ودون نقود. وغالبا ما تكون البلدان الأقل تقدما فقيرة وينقصها إمكانيات بناء خدمات تعليم جيدة وتعيين معلمين مؤهلين. فيتجهون نحو المدارس ذات الأداء الضعيف. وعليه من الحتمي زيادة المساعدة للبلدان الأقل تقدما بحيث يمكنها أن تعوض ما فقدته في مجال المعلمين والبنية القاعدية على حد سواء. ولكن حاليا، يجب تشجيع هذه البلدان على دعم قوانينها فيما يتعلق بزواج الأطفال. فعندما ينتهي الأمر بالأسرة في المحكمة لأنها قامت بتزويج طفلتها الصغيرة للغاية، غالبا ما يتم إطلاق سراح هذه الأسرة دون أي اتهام بما أنه يمكنها دفع رشوة للقاضي ولرجل الشرطة. هذا دون ذكر كيف يمكن أن يكون النظام القانوني متساهلا للغاية في هذا النوع من الحالات. وللسخرية، بالرغم من أن نقص المال هو الذي يدفع الآباء في المقام الأول إلى تزويج ابنتهم، إلا أن عليهم أن يجدوا المال لرشوة السلطات القانونية. فهم محصورون في حلقة مفرغة وأنت فقط، سيادة الأمين العام، الذي يتوفر لديه النفوذ لمساعدتهم على التحرر اليوم.

السيد الأمين العام، آمل أن تقدم لسيادتكم مساهمتي الصغيرة المساعدة بما أنكم تقومون بالتخطيط في عملكم لسنوات قادمة وأن تضعوا حدا نهائيا لكل الممارسات غير الإنسانية والعتيقة في زواج الأطفال.

مع تحياتي،
إيفا بالاسيوس

تعميم الشغف بالرسائل

في ٢٠١٣، إنطلق تلميذ بريطاني وهو توبي ليتل مع والدته سابين في مشروع صيفي يهدف إلى كتابة رسالة لجميع الدول الأعضاء في الأمم المتحدة الـ ١٩٣. وبعد أربع سنوات تحولت هواية عطلته إلى مشروع جاري.

النص:
كايلا ردستون

عندما كان توبي في سن الخامسة قرأ كتاب أطفال عن رحلة رسالة من إنجلترا إلى نيوزلندا، وأوحت إليه هذه القراءة البدء في إرسال رسائل إلى كل بلد في العالم. وبمناسبة قرب العطلة الصيفية، فكر توبي ووالدته أن كتابة الرسائل حول العالم قد تشكل مشروعا مسليا للصيف.

وبعد سنين عديدة، كتب توبي ذو التسع سنوات أكثر من ١١٠٠ رسالة وتلقّى أكثر من ٥٠٠ إجابة من أصدقاء ومن أغراب على حد سواء عبر العالم. وهو يضع صور رسائله والردود عليها على الخط من خلال موقع المشروع الإلكتروني writingtotheworld.com. وتساعد سابين أيضا ابنها في تبادل أخبار مشروعه عبر الفيس بوك وتويتر.

تم نشر رسائل توبي في مجلة Dear World, How Are You? (عزيزي العالم، كيف حالك؟) المتوفرة الآن بعدة لغات مختلفة.

وعندما تم سؤاله لماذا يفضل هذه الوسائل الأكثر تقليدية للاتصال في المجتمع الحالي الذي يسود فيه الإنترنت، قال توبي الأمر يتعلق بالترقب والصدق. "فمع الرسائل، يمكن أن تتساءل مع نفسك ما سوف تكون عليه الإجابة وتنتظرها وتكون منفعلا عندما تصل فهي تجعلك صبورا للغاية. ومع الرسالة الحقيقية، يصلك أيضا طوابع مبهرة وملونة ومثيرة ولكن مع البريد الإلكتروني ما يصلك هو موضوع وبعض الكلمات."، على حد ما شرح.

أكثر رسالة يعتز بها توبي هي رد جاءه من جريدة لبنانية على شكل نموذج لصفحة أولى تجريبية.

التأثير التربوي

بينما أشارت سابين إلى أنه من غير المعقول أن نفترض أن توبي يمكنه تذكر كل تفصيلة جمعها لمجرد كتابته لكل بلد، قالت إلا أنه من المؤكد أن المشروع قد دعم اهتمامه بالتعلم. "المشروع ملأه بتعطش كبير للمعرفة وللغات والتقاليد والطعام والناس والحيوانات،" على حد قولها. "ويعتبر هذا النهم في حد ذاته نقطة انطلاق كبيرة في الحياة،" على حد ما قالت مواصلة.

ويردد توبي نفس الحديث ويشرح أن البحث في كل بلد وتبادل الأفكار حول الأسئلة الجديدة التي يجب توجيهها يُعتبر الجزء المفضل من عملية كتابة الرسالة. وقال إنه يأمل أن تؤدي مساعدته لأتباعه على معرفة كافة أنحاء العالم إلى إلهامهم التعاطف مع الآخرين.

وشرح ذلك قائلا: "من خلال كتابة الرسائل وتوجيه الأسئلة، الأمل هو أن يتعارف الناس وأن يعرفوا ما يشعر به الآخرون ... إذا عرفت كيف يفكر أو يشعر الآخر فربما يكون من الأسهل فهمه واستلطافه وآمل أن يساعد ذلك على منع الناس من العراك الواحد مع الآخر،".

وعندما طلبنا منه أن يختار البعض من إجاباته المفضلة، وصف توبي ردا جاءه من جريدة لبنانية أجابته على شكل نموذج صفحة أولى تجريبية في جريدة، وهي رسالة من موظف في متحف هنري فورد بميتشيغان أهدى فيما بعد توبي وسابين جولة سياحية في رحلة عائلية للولايات المتحدة وردا من باحث في أنتاركتيكا (القارة الجنوبية القطبية) أرسل صورة "عيد ميلاد سعيد" خاصة من القطب الجنوبي بمناسبة عيد ميلاد توبي السادس.

البلدان الناقصة

بالرغم من محاولاته، إلا أنه مازال هناك ٢٠ بلدا لم يتلق توبي منها أي إجابة حتى الآن وهي: أنغولا وأرمينيا وبوروندي وجمهورية وسط أفريقيا وكوبا وغينيا الإستوائية وغينيا وغينيا بيساو وكوت ديفوار وكيريباتي وموريتانيا وباكستان وبنما والصومال والسودان وسوريا وطاجيكستان وتونغا وتونس وتوفالو.

ومع ذلك، يبدو أنه قد أعطى لنفسه الكثير من الوقت وتحلى بالصبر في انتظار الرسائل من هذه البلدان المتبقية: "لا أعرف متى سوف أنتهي من المشروع ولكنني آمل على الأقل أن أواصل حتى أصير كبيرا،" على حد ما قال. "إن اهتمامي يغذيه اهتمام توبي"، حسبما أضافت والدته وتابعت قائلة: "طالما يريد أن يواصل، أنا سعيدة بدعمه. وأعتقد أنه من المدهش اهتمام الكثير من الناس ورغبتهم في المساعدة - فقد نبت مجتمع جميل حول مشروع توبي وهو مكون من أفراد ومعلمين وآباء وأطفال يريدون استكشاف العالم معه".

ك.ر.

لمن يهتم بقراءة رسائل توبي أو من يود المساهمة فيمكنه زيارة الموقع الإلكتروني للمشروع www.writingtotheworld.com

وبالنسبة لمن يفضل القراءة على ركيزة ورقية فقد تم نشر رسائل توبي في كتاب. Dear World, How Are You (عزيزي العالم ، كيف حالك؟) متوفر بعدة لغات.

ليتوانيا تستبدل مكاتب البريد الريفية بموزعي بريد متنقلين

مع تراجع عدد السكان في ريف ليتوانيا، أغلق المستثمر المعيَّن المئات من مكاتب البريد الريفية، واستبدلها بموزعي بريد متنقلين "mobile posties"، وهم يتولون نقل الرسائل ومجهزون بالتقنيات المحمولة وينقلون المعاملات البريدية لغاية باب الزبون. وبالرغم من أن المشروع سوف يتضمن انخفاضا في القوى العاملة، إلا أن البريد قال إن النموذج الجديد لازم لاستدامة الخدمات الريفية في سياق التغير الديموغرافي.

النص: دافيد كوش

يبحث الشباب عن فرص اقتصادية في المراكز الحضرية وفي الخارج مما جعل مكاتب البريد في المناطق الريفية "غير مربحة وغير قابلة للاستدامة،"، حسبما قال السيد ميكاس جوفايساس، رئيس الاستراتيجية وتنمية الأعمال الاقتصادية في بريد ليتوانيا. " لقد اكتشفنا أن كل عام يبلغ التراجع في حجم الخدمة من خمسة إلى عشرة في المائة.".

وقد تم إغلاق سبعة وسبعين مكتب بريد كجزء من المرحلة الأولى في المشروع ومن المنتظر أن يحل موزعو البريد المتنقلون محل ٣٧٥ مكتب بريد في المناطق الريفية عبر البلد. وفي الوقت الحالي، يتم فتح هذه المكاتب لمدة ساعتين إلى أربع ساعات يوميا - وجاءت ساعات العمل القليلة نتيجة لإجراءات اتُّخذت سابقا للتوفير في التكلفة، على حد ما قال السيد جوفايساس.

ويمكن للزبائن استعمال الخدمة بالاتصال بمركز اتصالات هاتفية والاتفاق على توقف موزع بريد متنقل لديهم في ميعاد محدد مسبقا، على حد قوله. ويمكن أيضا مناداة موزعي البريد المتنقلين أثناء مرورهم في دورتهم.

كما أن ناقلي الرسائل يتوقفون في أماكن معيَّنة خلال اليوم - في المعتاد في وسط القرية في موقع يكون قريبا من المكان السابق لمكتب البريد - حيث ينتظرون الزبائن فيما بين ١٥ إلى ٢٠ دقيقة. والهدف هو تلبية احتياجات السكان الضعفاء الذين ينقصهم إمكانية النفاذ إلى أي هاتف والذين يحتمل أن يصيروا معزولين دون ذلك.

ويتم إمداد ناقلي الرسائل بحاسوب لوحي (تابلت) وبهاتف محمول وطابعة إيصالات وميزان صغير لوزن البعائث البريدية. وهناك ثلاثة أنواع من العربات التي تتم تجربتها الآن وهي فولكسفاغن كادي وسسانغ يونغ تيفولي ورينوه كانغو. ويتوقف موزعو البريد في المتوسط ٢٦ مرة ويغطون ما يقرب من ١٠٠ كيلومتر يوميا. وتتضمن مساراتهم أساسا عمليات التوزيع بما أن المبيعات قليلة: فهؤلاء الموزعون المتنقلون يستلمون في المعتاد طلبا واحدا فقط كل يومين أو ثلاثة أيام.

إن الهدف من المشروع هو توفير المال بمزج دور ناقل الرسائل مع مهام المبيعات التي يقوم بها في المعتاد العاملون في مكتب البريد. ووفقا للبريد، سوف يقلل النموذج من تكاليف التشغيل في المناطق الريفية المتأثرة بنسبة ١٥ في المائة.

وسوف يتم تخفيض النفقات بما في ذلك إيجار المرافق البريدية حيث أصبح العديد منها في حالة سيئة ويحتاج لإصلاحات كبيرة. وبينما ينجم معظم التوفير عن مرتبات العاملين الذين تحل هذه الخدمة محل وظائفهم، يؤكد السيد جوفايساس أن خفض العمالة يتيح للشركة التي يملكها القطاع العام دفع مرتبات أعلى للعاملين الذين يستمرون في العمل كموزعي بريد متنقلين وتكون هذه الزيادة بمقدار ٢٠ في المائة لهم وسوف يعملون في أغلب الأحيان لكامل الوقت.

د.ك.

البريد السويسري يجرب "فرع المستقبل"

إن مدينة إنترلاكن معروفة منذ زمن بعيد لمتسلقي الجبال أنها بوابة جبال الألب السويسرية. وهي اليوم أيضا العتبة لنهج جديدة في خدمات البيع البريدية بما أن البريد السويسري يجرب تصميما جديدا في مكتب بريده الواقع في هذا المكان.

يتلقى الزبائن ترحيبا حارا في مكتب الاستعلامات الموسَّع بالبريد السويسري وهو مكتب بريد "المفهوم الجديد" في إنترلاكن.

النص: دافيد كوش

يمكن أن يستخدم مكتب البريد الواقع في قلب إنترلاكن كنموذج تجريبي "لفرع المستقبل" الذي يعتمد على كيفية رد فعل الزبائن على التصميم الجديد.

وما إن يدخل الزبون إلى مكتب البريد ذي التصميم المفتوح يلتقي فورا بمكتب استعلامات ممتد مكتوبا عليه "grüessech" - وهو تعبير يعني أهلا أو مرحبا بكم في اللهجة الألمانية التي يتحدث بها أهل برن. ويشكل مكتب الاستعلامات والمشورة سمة أساسية لمكتب البريد التجريبي.

وقالت المتحدثة باسم البريد السويسري، السيدة جاكلين بيولمان: "في مكتب المشورة، يشرح العاملون المنتجات للزبائن ويبينوا لهم كيف يقومون بمعاملاتهم البريدية بفعالية".

وشرحت السيدة جاكلين بيولمان أن هؤلاء العاملين "floor managers" وهو وظيفة جديدة مازال يجب تحديدها يعملون كمضيفين للزبائن في مكتب البريد ويتم تدريبهم ليألفوا كل منتجات وخدمات البريد السويسري.

"ويعمل الـ floor manager في المساحة المخصصة للزبون ويتعامل مع الأنشطة (كتقديم المعلومات والعروض والنصائح والشروح والمبيعات) بالنسبة لكل المنتجات والخدمات غير المتضمنة في المعاملات التي تتم مباشرة عبر المكتب".

على سبيل المثال، يمكن للمضيفين أن يساعدوا الزبائن في تسجيل واستخدام تطبيق برمجيات البريد السويسري على أجهزة الهاتف المحمول التي تخصهم (الفرع يقدم اتصالا لاسلكيا بالإنترنت Wi-Fi مجانيا). ويمكنهم أيضا أن يقدموا الإرشادات الخاصة بكيفية استخدام خزائن الطرود التي تُعرف باسم "terminals 24 My Post ". وتنتشر هذه الخزائن في كل البلد في أماكن مثل محطات القطار أو بجانب محلات البقالة وهي تتيح للزبائن أن يودعوا الطرود أو أن يستلموها خارج ساعات العمل المنتظمة لمكتب البريد.

ويمكن أيضا للمضيفين أن يبينوا للزبائن كيف يقومون بالمعاملات بصفة مستقلة في مناطق الخدمة الذاتية حيث يضعون بعيثتهم على ميزان ثم يطبعون ويلصقون الطابع اللازم وذلك باستخدام شاشة تفاعلية تعمل باللمس. وبعد إعداد البعيثة للإرسال بهذه الطريقة، يمكن للزبائن أن يدفعوا بالخصم بالاستعانة بخدمة تعمل بالأداء التلقائي أو أن يتوجهوا للخروج. (تتواجد أيضا شبابيك الخدمة الذاتية في أماكن مثل محلات البقالة بمناطق أخرى من البلد).

وبمناقشة احتياجات الزبائن وبعرض الحلول، يساعد المضيفون في بناء علاقة مع هؤلاء الزبائن وزيادة الوعي العام للجمهور بمنتجات البريد المادية والرقمية.

وهناك سمات أخرى في مكتب البريد وهي تتضمن شباك يمر عليه الزبائن بالسيارة ليودعوا بعائثهم الجاهزة للإرسال. وبينما هذا النوع من الخدمة موجود من قبل من أجل زبائن الشركات، فان فرع إنترلاكن هو النموذج الأول في البريد السويسري لخدمة الإيداع من السيارة مع الزبائن من القطاع الخاص الذين يمكنهم القيام بمعاملاتهم دون ترك السيارة. ويمكن أن يكون ذلك مفيدا بالنسبة للزبائن كبار السن الذين لديهم مشاكل في الحركة.

وقالت السيدة بيولمان أنه حتى الآن، يقوم تقريبا ٢٠ زبونا من الشركات وخمسة زبائن من القطاع الخاص يوميا باستخدام خدمة المعاملة البريدية من السيارة وتُعتبر فترة بعد الظهر هي أكثر الأوقات ازدحاما في اليوم.

إجمالا، يبدو أن الهدف يخلق بيئة أكثر متعة وراحة بالنسبة للزبائن المشغولين. فبدلا من الوقوف في الصف، يمكن للزبائن أن يأخذوا رقما وأن ينتظروا جالسين في مقعد مريح ويمكن للأطفال أن يتعلموا إرسال الرسائل في مكان للعب مخصصا للأطفال ومجهزا بمعدات الكتابة وبصندوق بريد لعبة صغير.

ويخطط البريد لتحليل نتائج هذه التجربة الأولى قبل احتمال تعميم التصميم في الفروع النموذجية الأخرى في البلد. إن الأفكار التي تتم تجربتها في إنترلاكن يمكن أن تستخدم كنموذج لخدمات بريدية تركز في محورها على الزبون.

د.ك

أستراليا

طبّق البريد الأسترالي (Australia Post)، خدمة الاشتراك في التسوق على الخط "Shipster" على صعيد البلد. إن هذه الخدمة توفر للمتسوقين النفاذ للشحن المجاني مع ٥٠ تاجرا بالتجزئة من أكبر التجار على الخط بالنسبة للمشتريات التي تتجاوز ٥٠ دولاراً أسترالياً (١٩دولارا أمريكياً).

الصين

أشارت مصلحة البريد التابعة للدولة في الصين (The State Post Bureau of China)، إلى زيادة في البعائث بالتوزيع السريع المودعة خلال اليوم الصيني "Double 11"، فقد تم توزيع ٣٣١ مليون بعيثة بمعرفة الشركات البريدية وشركات التوزيع السريع هذا العام. ويمثل ذلك ٣١,٥ في المائة زيادة بالمقارنة بعام ٢٠١٦. ويوم "Double 11" مناسبة للتجارة الإلكترونية يتم الاحتفال بها في ١١ نوفمبر "تشرين الثاني" من كل عام.

كرواتيا

وقّع البريد الكرواتي (Croatian Post)، اتفاق شراكة مع دي أتش أل DHL، للتعاون في مجال توزيع الطرود مع التركيز في المقام الأول على السوق الذي يعمل من الشركات إلى الزبون. وكجزء من الاتفاق، سوف ينضم البريد الكرواتي إلى البلاد الأوروبية الـ ٢٦ كجزء من شبكة الاتصال للطرود الخاصة بدي أتش أل DHL.

فرنسا

أعلنت مجموعة لابوست (Le Groupe La Poste)، نيتها إنشاء شركة مشتركة مع SUEZ الشركة الفرنسية لإدارة المخلفات من أجل جمع مخلفات المكاتب وإعادة تدويرها في فرنسا القارية. والمشروع يخضع للموافقة المسبقة من جانب سلطة المنافسة الوطنية.

ألمانيا

تعاونت مجموعة البريد الألماني دي أتش أل DEUTSCHE POST DHL GROUP (DPDHL)، مع المورّد في مجال صناعة السيارات ZF and AI computing company NVIDIA، بغية إطلاق أسطول تجريبي جديد من حافلات التوزيع المستقلة في ٢٠١٨. وسوف تركز التجربة على نقل الطرود بما في ذلك التوزيع لغاية الكيلومتر الأخير. وسوف تتضمن أيضا تزويد أسطول المجموعة الموجود بحساسات لتغذية نظام ZF's AI system بالبيانات عن المسارات المختلفة.

مجموعة البريد الألماني دي أتش أل (DPDHL)، لها أيضا خطط للاستثمار في السكان بإطلاق فرص تدريبية جديدة لأخصائيين في البريد والتوزيع السريع والخدمات البريدية عام ٢٠١٨. وسوف يوجّه التدريب الجديد للمرشحين الأكبر سنا الذين يتمتعون بتجربة سابقة في العمل. وتُوفر الشركة التدريب في ١٨ مجالا مهنيا وبـ ١٣ فترة دراسية مزدوجة.

إيرلندا

اتَّخذ البريد الإيرلندي (An Post)، خطوة نحو الأمام لجعل عملية عودة البريد أسهل بالنسبة للمستهلكين فقد أطلق خدمة جديدة أسماها ReturnPal. ويمكن للمستهلكين بعد إنزال هذا التطبيق من محل Apple Store أو محل Google Play Store، أن يسجلوا ببساطة العنوان الذي يريدون أن يتم استلام طردهم عليه ويقوم البريد الإيرلندي بطباعة بطاقة العودة وإرجاعها للتاجر. وسوف يتيح لهم أيضا التطبيق تتبع طردهم المعاد إلى أن يصل إلى التاجر.

كازاخستان

أعلن بريد كازاخستان (Kazpost)، أنه سوف يتوسع في مراكز الخدمة الذاتية عبر البلد "سوبرماركت الطرود". إن المفهوم، الذي أُطلق لأول المرة في ٢٠١٥، يسهّل وصول الزبائن إلى خدمات إرسال الطرود واستلامها باستخدام محطات الحاسوب الإلكترونية وهي متوفرة على الأقل ١٤ ساعة في اليوم سبعة أيام في الأسبوع. ويوجد حاليا ٧٤ "سوبر ماركت" ولكن البريد ينوي إضافة ٥٤ محلا إضافيا في نهاية عام ٢٠١٧.

ليتوانيا

أعلن فرع بريد ليتوانيا (Lithuanian Post)، LP EXPRESS، أنه سوف يتوسع في شبكة محطات الطرود ذاتية الخدمة عبر البلد للتجاوب مع التطور في سوق التجارة الإلكترونية. وسوف تقيم الشركة ٤٠ محطة في كل المدن الكبيرة والصغيرة وتزيد بذلك الشبكة بحوالي ١٦٠ في المائة.

ملديف

أطلق بريد ملديف (Maldives Post)، خدمة ذاتية جديدة للطرود واسمها PikPost. ومن خلال هذه الخدمة، يمكن للزبائن النفاذ ٢٤ ساعة في ٢٤ سبعة أيام في الأسبوع إلى خزائن استلام الطرود وذلك باستخدام رمز يرسل بواسطة الرسائل الهاتفية النصية ما إن يصل الطرد.

سويسرا

انضم بريد سويسرا (Swiss Post)، للعديد من الشركات السويسرية الأخرى بما في ذلك البنوك ومقدمي الخدمات المالية وموفري الاتصالات السلكية واللاسلكية وشركات التأمين والخطوط الحديدية الفيدرالية - حيث تم التوقيع على مذكرة تفاهم من أجل إنشاء شركة مشتركة تهدف إلى تطوير بطاقة الهوية الشخصية الرقمية للمواطنين السويسريين. وسوف تساهم هذه الهوية الرقمية في تسهيل نفاذ المواطنين إلى الخدمات على الخط. وقد أعلن البريد أن الشركة الجديدة التي تسمى SwissSign Group AG، سوف تُطور "حلا وضعه القطاع الخاص ولكنه معتمد من الدولة".

الولايات المتحدة

أطلقت شركة أمازون خدمتها الجديدة Amazon Key service، في الولايات المتحدة وهي خدمة تتيح الآن لموظف التوزيع أن يضع الطرود داخل منزل الزبون. إن هذه الخدمة المتوفرة للأعضاء في أمازون برايم تتضمن النفاذ إلى تطبيق برمجيات يسمح للزبون أن يتابع طرده وهناك قفل ذكي يعطي لمن يقوم بالتوزيع إمكانية النفاذ إلى المنزل وكاميرا للأمن تسمح للزبون أن يراقب التوزيع.

كل الأنباء بمعرفة كايلا ردستون

Poststempel

Validieren und Entwerten im Postamt

Mail Daters

For validation or cancelling in the post office

Dateurs postaux

Pour valider et oblitérer au bureau de poste

REINER
www.reiner.de

Ernst Reiner GmbH & Co. KG | Baumannstr. 16
78120 Furtwangen/Germany | Phone +49 7723 657-0 | reiner@reiner.de

Innovation bringing value

Every single day, hundreds of millions of parcels, packages and mailpieces move around the world, along the roads to our houses. In more than 20 countries, on 5 continents, a large part of them is sorted, routed, tracked, prepared for delivery by our solutions. SOLYSTIC provides operators of postal and parcel industry with solutions for e-commerce logistics, B2C delivery preparation, "mixed" mail sorting and automatic resolution of delivery addresses. We help our customers to meet growing demand, to be ahead of the competition, to make their business profitable. SOLYSTIC: we always try to think creatively.

Innovative solutions for the mail and parcel industry.

ginette. 03/17. Picture: Betty Studio

SOLYSTIC
a NORTHROP GRUMMAN company

THE GLOBAL COMPACT
WE SUPPORT

MAIL AUTOMATION
PARCEL AUTOMATION
LIFECYCLE SERVICES