UNION POSTALE

الاتحاد البريدي العالمي
UPU

حث القطاع البريدي على التقدم
منذ ١٨٧٥

يوليو "تموز" ٢٠١٨ | العدد ٢٠١٧/٤

قوة هائلة: كبار القادة في المؤسسات ينشدون بناء تحالف

١٠ ركن المتحدثين

١٤ قصة الغلاف

٢١ تَصوُّر المستقبل البريدي

UPU Extraordinary Congress . *Addis Ababa*

٣ إلى ٧ سبتمبر "أيلول" ٢٠١٨
أديس أبابا - إثيوبيا

يعقد الاتحاد البريدي العالمي في أديس أبابا خلال شهر سبتمبر "أيلول" مؤتمره الاستثنائي الثاني والذي يضم حوالي ألف مندوب من بلاده الأعضاء الـ ١٩٢. وسوف يتخذ المندوبون قرارات حاسمة فيما يتعلق بمستقبل الاتحاد البريدي العالمي وقطاعه البريدي، بمافي ذلك:

- **تنفيذ خطة المنتجات المتكاملة وخطة الاجور المتكاملة**
- **إصلاح الاتحاد البريدي العالمي**
- **إصلاح النظام المطبق على المساهمات من جانب البلدان الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي**
- **إستدامة صندوق تأمين المعاشات**

سوف يشارك أيضاً الوزراء الحكوميون وكبار متخذي القرار الآخرين من كافة أنحاء العالم في مؤتمر وزاري استراتيجي خاص يُعقد في ٦ و٧ سبتمبر "أيلول". وسوف يناقشون كيف يمكن للقطاع البريدي أن يخدم بطريقة أفضل الأمم والمواطنين وأن يراجع تنفيذ الاستراتيجية البريدية العالمية للاتحاد البريدي العالمي التي أُقرت في مؤتمر إسطنبول عام ٢٠١٦.

التسجيل مفتوح الآن. الرجاء زيارة موقع الاتحاد البريدي العالمي على الإنترنت للحصول على تفاصيل أكثر عن المناسبة ومعلومات من أجل المشاركين

الرجاء المتابعة على وسيلة الإعلام الاجتماعية: **#postaldialogue**

www.upu.int

المحتويات

المقدمة
٦ من أعلى،الرؤية أبعد: سوياً يمكن لرؤساء مجالس الإدارات أن يرسموا مستقبلاً بريدياً ايجابياً

كلمة رئيسة التحرير
٧ إلقاء الضوء على الرؤساء التنفيذيين

بايجاز
٨ ماهو تفكير القادة البريديين في العالم بخصوص المنتدى العالمي للرؤساء التنفيذيين الخاص بالاتحاد البريدي العالمي؟

١٣ بريد تركيا يعلن عن طابع تذكاري

٢٧ موجز الأنباء

ركن المتحدثين
١٠ مجلة الاتحاد البريدي تلتقي مع الرؤساء التنفيذيين من أجل إلقاء نظرة حصرية على أهدافهم ووضع مؤسساتهم البريدية والرسائل التي يودون تبادلها مع نظرائهم.

اللقاء
تَصوُّر المستقبل البريدي
٢١ تطور المنتدى العالمي للرؤساء التنفيذيين الخاص بالاتحاد البريدي العالمي وتحول خلال سنوات قليلة من مجرد نبتة أفكار إلى حدث مميز للمنظمة. وقد ألقى مدير عام الاتحاد البريدي العالمي، السيد بشار عبد الرحمن حسين بعض الضوء على كيفية انطلاق المناسبة وكيفية تطورها وأين يراها ويرى القطاع البريدي يتحرك في المستقبل.

مقال
خواطر المضيف
٢٣ سنتان فقط بعد استضافة المؤتمر البريدي العالمي السادس والعشرين، تقدم البريد التركي منتهزاً الفرصة لاستضافة مناسبة مهمة أخرى للاتحاد البريدي العالمي: المنتدى العالمي الثالث للرؤساء التنفيذيين الخاص بالاتحاد البريدي العالمي. مجلة الاتحاد البريدي التقت مع الرئيس التنفيذي للشركة ورئيس مجلس الإدارة، السيد كنعان بوزغَييك، للتعرف على رؤيته للمناسبة.

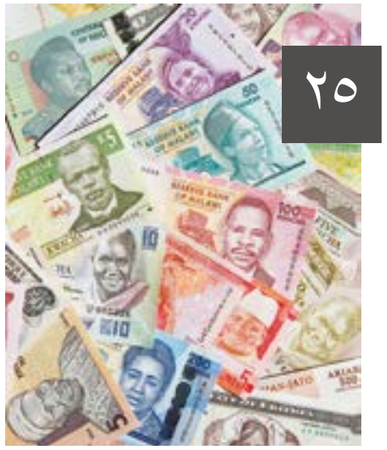
الآفاق
المستثمرون يمكنهم خفض تكلفة إرسال النقود
٢٥ يمكن للنقود التي يرسلها المقربون العاملون بالخارج أن تُبدِّل مستوى معيشة الأسرة. فمن ألبانيا إلى استراليا ومن البحرين إلى بنغلادش، تدعم الجسور الأساسية المقامة بين البلدان نتيجة لعمليات التحويل أسر المهاجرين وتحافظ على الأطفال في التعليم الضروري.

قصة الغلاف

14

قوة هائلة: الرؤساء التنفيذيون يتطلعون لبناء تحالف

دعت المناقشات خلال المنتدى العالمي للرؤساء التنفيذيين ٢٠١٨ الخاص بالاتحاد البريدي العالمي هؤلاء القادة إلى التطلع سوياً لمستقبل رقمي.



UNION POSTALE

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

تنشر المجلة بانتظام مقالات معمقة عن موضوعات نوعية يجابهها القطاع، وكذلك لقاءات مع القادة في القطاع. ويتم توزيعها على الآلاف من متخذي القرار في الحكومات ولدى المستثمرين البريديين وكذلك الأطراف البريدية المعنية الأخرى في ١٩٢ بلداً عضواً بالاتحاد البريدي العالمي. يعتبر الجميع المجلة مصدراً قيماً للمعلومات عن الاتحاد البريدي العالمي والقطاع البريدي بصفة عامة.

وتصدر مجلة الاتحاد البريدي أيضاً باللغات الفرنسية والعربية والصينية والألمانية والروسية والإسبانية.

ولا يتحمل الاتحاد البريدي العالمي مسؤولية أي منتجات أو خدمات يروج لها أي طرف ثالث من المعلنين ولا يضمن صدق أي شيء تدعيه هذه الإعلانات ولا تعكس الآراء المعرب عنها في المقالات لزاماً آراء الاتحاد البريدي العالمي.

من الممنوع منعاً باتاً إعادة نشر أي جزء من مجلة الاتحاد البريدي) بما في ذلك النصوص أو الصور أو الرسم) دون الحصول مسبقاً على إذن بذلك.

يوليو "تموز" ٢٠١٨
العدد ٢٠١٧/٤

رئيسة التحرير:
كايلا ردستون

الكُتّاب: أوليفيا مورافيوفا (أ. م)،
فلة رباحي (ف.ر)
مساعدو التحرير: دافيد دادج (د.د)،
أوليفيا مورافيوفا (أ. م)
الترجمة إلى العربية: ماجدة بكير

التصميم والتنسيق: UPU GRAPHIC ARTS UNIT
الاشتراكات: PUBLICATIONS@UPU.INT
الإعلانات: KAYLA.REDSTONE@UPU.INT
الاتصال:
UNION POSTALE
INTERNATIONAL BUREAU
UNIVERSAL POSTAL UNION
P.O. BOX 312
BERNE 15 3000
SWITZERLAND
رقم الهاتف: 11 31 350 31 41+
البريد الإلكتروني: kayla.redstone@upu.int
الموقع على الإنترنت:
news.upu.int/magazine

الاتحاد البريدي

حث القطاع البريدي على التقدم
منذ ١٨٧٥

من أعلى، الرؤية أبعد:
سوياً يمكن للرؤساء التنفيذيين أن يرسموا مستقبلاً بريدياً إيجابياً

"إن الرؤساء التنفيذيين يكرسون نشاطهم للسير إلى الأمام بروح من التفاؤل وبالاستفادة من التقدم التقني في القرن الواحد والعشرين"

إن جمع الرؤساء التنفيذيين البريديين في العالم لم يشكل أبداً نوعاً من الرفاهية، بل كان ضرورة حتمية سواء بالنسبة للقطاع أولمستقبل بريدي مشترك. فهم يتمتعون بدور قيادي ويتحملون مسؤلية مطلقة في الإدارة اليومية للقرارات وتطبيق الاستراتيجية بعيدة المدى الخاصة بمستثمريهم البريديين.

ومع ذلك فإن الرؤساء التنفيذيين سفراء أيضاً لمستثمريهم والصوت الرئيسي في تحديد كيفية تحرك هذا القطاع نحو الأمام وامساكه بالمستقبل. وفي نطاق هذا القطاع المتنوع عن حق والممتد، ليس هناك أدنى شك في أنهم، من بين الجميع ومن موقعهم الأعلى يتمتعون بالرؤية الأبعد. ورؤيتهم النافذة وقدرتهم على إدراك الاتجاهات المقبلة والتطورات التي تبرز في الأفق البعيد هي ما يأمل الاتحاد البريدي العالمي حشده خلال منتدى الرؤساء التنفيذيين.

وفي تركيا، في ثالث منتدى عالمي للرؤساء التنفيذيين الخاص بالاتحاد البريدي العالمي، أعتقد أننا قد رأينا بدايات هذا المستقبل تتخذ شكلاً ولكن أيضاً الاثبات البين على اتحاد الرؤساء التنفيذيين لاستجلاء التحديات والفرص التي تواجهها هذه الصناعة. وقد جاء التأكيد على ذلك من خلال جلسات اللجان المتعددة ولكن أيضاً من خلال المناقشات الأقل رسمية والحوارات التي عقدت على هامش المنتدى.

ومن حيوية هذه المناقشات، شعرت أن الرؤساء التنفيذيين خرجوا لتوهم من فترة طويلة من التفكير الشخصي في التحديات وبدأوا في إيجاد الحلول. وقد شعرت بثقة متجددة تنبثق من الرؤساء التنفيذيين بخصوص المستقبل، وهو تفاؤل يصاحبه اعتقاد متزايد في إمكانية التجارة الإلكترونية والتحول الرقمي الوصول بنا إلى المستوى الرفيع للنجاح والمردودية.

إن مثل هذا التنوع، مشتملاً خدمات مالية، لا يمكن أن يشكل مجرد كلمات فارغة، فيجب أن يتم اقراره كمبدأ تنظيمي للمستثمر البريدي. وبالضبط عند هذه الحد، في مفترق الطرق هذا بين قيم الإضافة والخصم، تصير نقطة البيع الفريدة للاتحاد البريدي العالمي بديهية.

فمع تركيزنا المتزايد على الخدمات المالية والتحول الرقمي واهتمامنا بالتقنية والقوة متعددة الأطراف لمعاهدتنا وعلاقتنا في آن واحد مع نظام الأمم المتحدة والحكومات، نشغل موقعاً جيداً لمساعدة المستثمرين البريديين على التحرك نحو المستقبل.

وأعتقد أن المنتدى قد نجح في المساعدة على دعم الانطباع بأننا أقوى سوياً مما لو كنا منفردين. هذا هو السبب الذي يدفعني لانهاء مقدمتي برسالة بسيطة للغاية.

سوياً تغلبنا على فترة صعبة ولكننا إذا ازدهرنا تحت سماوات أكثر وضوحاً، فيجب أن نشكل تحالفاً قوياً بين رؤساء تنفيذيين يركزون على التقدم بروح من التفاؤل ويستفيدون من التقدم التقني في القرن الـ ٢١.

إن المنتدى العالمي الثالث للرؤساء التنفيذيين الخاص بالاتحاد البريدي العالمي ساعد إلى حد بعيد في جعل ذلك حقيقة ولكننا في حاجة لأن نتقدم بسرعة أكبر وفي حاجة لأن نقوم بذلك سويا.

بشار عبد الرحمن حسين، المدير العام للاتحاد البريدي العالمي.

رئيسة التحرير تلقي الضوء

إلقاء الضوء على الرؤساء التنفيذيين

سوف يلاحظ القراء أننا قد أنجزنا شيئاً مختلفاً في هذا العدد فقد كرسناه لموضوع المنتدى العالمي للرؤساء التنفيذيين الخاص بالاتحاد البريدي العالمي والذي انعقد في إسطنبول، بتركيا.

وسوف يقدم لكم هذا العدد الخاص المناسبة التي صارت من أهم المناسبات في القطاع البريدي حيث يلتقي قادة هذا القطاع على أساس سنوي للتفاعل في شبكة وتوجيه أبصارهم نحو بناء شبكة بريدية صلبة من أجل المستقبل.

ومن خلال هذه الصفحات، سوف تلقون نظرة حصرية على أفكار الرؤساء التنفيذيين البريديين انطلاقاً من اللقاءات معهم ومن قصة الغلاف المنشورة حول المناقشات في المنتدى. وهناك مقدمة ومقال افتتاحي للمدير العام للاتحاد البريدي العالمي، السيد بشار عبد الرحمن حسين، يلقي فيهما الضوء على الاتجاه الاستراتيجي للمنظمة.

وسوف يلاحظ أيضاً المشتركون المنتظمون أننا قد أضفينا على مجلتنا المهمة تصميماً جديداً. وبما أن البريد يتحول، فيجب أيضاً أن تتحول **مجلة الاتحاد البريدي**.

كايلا ردستون، رئيسة التحرير

كيف يرى القادة البريديون في العالم المنتدى العالمي للرؤساء التنفيذيين للاتحاد البريدي العالمي؟

”أصبح منتدى الرؤساء التنفيذيين للاتحاد البريدي العالمي مناسبة سنوية رئيسية بالنسبة للرؤساء التنفيذيين البريديين حول العالم. فهو يتيح لنا أن نتفهم بقدر أكبر توقعات كل فرد وأن نتناقش حول اتجاهات القطاع واستراتيجياته. كما أنه يوفر مساحة كافية لتبادل الأفكار فيما يتعلق بتطورات هذا القطاع ولتبادل خبراتنا. وقد حفزت مناسبة ٢٠١٨ حول موضوع "العائد الرقمي البريدي: استثمار جديد أم أداء أفضل أم مهمة أعيد تحديدها؟"، مناقشات نشطة حول دور المستثمرين البريديين في الاقتصاد الوطني.

وقد أتاح أيضاً فرصة القاء الضوء على الممارسات والنماذج الاقتصادية التي يمكن للكيانات البريدية أن تقرها من أجل تحسين أدائها في الوقت الذي يحتاج فيه المستثمرون البريديون التطور للتأقلم بالعولمة والتقدم التقني. وصار منتدى الاتحاد البريدي العالمي للرؤساء التنفيذيين مناسبة يتم الاعداد لها باهتمام كبير من جانب كبار المدراء الذي يريدون تبادل الأفكار والحلول من أجل تحقيق تطوارات فعالة ومستدامة في القطاع البريدي. وأود أن أشكر الاتحاد البريدي العالمي على هذه المبادرة الممتازة والتي اتمنى ان تستمر.“

أمين بنجلون التويمي، المدير العام، بريد المغرب

”إنه في هذا المنتدى تلتقي الخبرة مع الأفكار الجديدة. فكل لقاء مع زميل من بلد آخر قد يأتي بمنظور جديد في معالجة تحديات النشاط. وتعتبر العلاقات المهنية التي توثق هنا منصة كبيرة للتعاون في المستقبل.“

ايفان تشولو، الرئيس التنفيذي، بريد كرواتيا

”ما حثني على الاشتراك في مثل هذه المناسبة القيمة كان في المقام الأول هو الفكرة العظيمة بجمع كل الرؤساء التنفيذيين لمقدمي الخدمة البريدية في العالم أجمع في لقاء واحد. وفي المقام الثاني، جدول الأعمال. ففي كل مرة كنا نجد أنه ثري للغاية ويعالج مشاكلنا ويتعامل مع العقبات التي نجابهها كل يوم في أنشطتنا. أما المقام الثالث فهو الشبكة التي تنشأ وفرصة خلق علاقات مع الزملاء الآخرين حول العالم.“

خالد لحام، المدير العام، الشركة البريدية الأردنية

”إن المنتدى العالمي للرؤساء التنفيذيين الخاص بالاتحاد البريدي العالمي هو المناسبة الوحيدة في العالم التي تجمع سوياً كل الرؤساء التنفيذيين للمستثمرين البريديين من كافة القارات. وهذه فرصة ليس فقط للاكتشاف المتبادل خصوصاً بالنسبة للرؤساء التنفيذيين الجدد ولكن أيضاً للانخراط في عمليات التبادل التي تبرز التغييرات والتجديدات في نطاق القطاع البريدي. ويعتبر الأمر مناسبة توحي بالتقدم ورغبة في المضي قدماً. وأسعدني للغاية المشاركة بخبرتي في منتدى ٢٠١٧ ومنتدى ٢٠١٨. وأشجع كل الرؤساء التنفيذيين على الاشتراك في اجتماع ٢٠١٩.“

نابي ايسا كوليبالي، المدير العام، سونابوست

”إن المنتدى العالمي للرؤساء التنفيذيين هو المكان المثالي لعمليات التبادل بين المستثمرين البريديين في العالم. وهو يعتبر فرصة لمناقشة تجارب المستثمر البريدي واستراتيجياته ورؤيته مع نظرائه. وهذه هي المرة الثانية التي يشارك فيها البريد الجزائري في هذه المناسبة التي نعتقد أنها مهمة لأسباب عديدة. فهي تقدم لنا فرصة التعرف على الفرص الجديدة المقدمة للمستثمرين البريديين من أجل تطوير نوعية الخدمة وتحسينها والاطلاع على التحديات التي قد يجابهها المستثمرون البريديون في السنوات المقبلة. إن المنتدى فضاء قيم بالنسبة لنا ونعتقد أنه سوف يكون دائماً من المهم المحافظة على مثل هذا المكان للتبادل بين رؤساء المستثمرين البريديين حول العالم.“

عبد الكريم دحماني، المدير العام، بريد الجزائر

”إنني سعيد للغاية لتواجدي مع زملائي في إسطنبول من أجل حضور منتدى الرؤساء التنفيذيين. فهو فرصة جيدة جداً للقاء ولفهم آفاق كل الرؤساء التنفيذيين حول العالم.“

فالح النعيمي، رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب، بريد قطر

”هذه هي المرة الأولى بالنسبة لي في منتدى الرؤساء التنفيذيين. وكانت فرصة لي أن أشارك وأن أتعرف على الناس من البلدان الأخرى وأن أشارك في تجربة الاطلاع على كيفية تغلبهم على الوضع الذي مروا به في السنوات القليلة السابقة وهو أمر يشابه ما نمر به نحن الآن.“

انريكه برادو لوبيز دي رومانيا، رئيس مجلس الإدارة، سيربوست

ركن المتحدثين

مجلة الاتحاد البريدي

التقت بالرؤساء التنفيذيين من أجل القاء نظرة حصرية على أهدافهم والوضع في مؤسساتهم البريدية والرسالة التي قد يودون تبادلها مع نظرائهم.

فالح النعيمي
رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب،
بريد قطر

استقبلت قطر مؤتمر الاتحاد البريدي العالمي في ٢٠١٢، فما هو التغيير الذي لاحظتموه في الاتحاد البريدي العالمي منذ ذلك الحين؟
كنا نشعر بالفخر والتميز لاستقبالنا مؤتمر الاتحاد البريدي العالمي في ٢٠١٢ وقد رأينا النتيجة في مؤتمر إسطنبول عام ٢٠١٦. وأهم شئ بالنسبة لي هو بدء تفاعل الاتحاد البريدي العالمي مع المطالبة بالإصلاح ونرى الآن نتائج ملموسة بدرجة أكبر في هذا الصدد. وأنا سعيد للغاية لذلك.

ما الذي اكتسبته من المناقشات التي دارت في المنتدى؟
كانت المناقشات ملهمة للغاية وكان هناك عدد من الموضوعات التي أثارت اهتمام الجميع كرؤساء تنفيذيين. وآمل أن يتم إبلاغ الاتحاد البريدي العالمي برسائلنا بحيث يتحرك ويعمل على تنمية شبكتنا ونوعية الخدمة لدينا وإنجازاتنا.

ما هو أكبر تحدي يواجهه بريدكم اليوم؟
مثل أي بريد آخر، يواجه بريد قطر اليوم تحدي التحول إلى مؤسسة تركز على الزبون. فقد مر زمن طويل منذ أن تغير العالم وزاد تحوله الرقمي. ونحن نحاول أن نواكب الظروف والتغييرات الحالية في البيئة وطلبات الزبون وتلبية المتطلبات الجديدة للسوق. هذا هو التحدي بالنسبة لنا جميعا.

ماهي الرسالة التي تودون تبادلها مع زملائكم من الرؤساء التنفيذيين؟
أعتقد أننا يجب أن نحقق حداً أمثل. ونحن في حاجة لأن نوازن وأن نركز على تخصصاتنا الأخرى. فنحن نعرف جميعاً أن الرسائل تتراجع وهي تشكل الآن ٣٨ في المائة من الحجم فقط. وهناك فرصة عظيمة من ناحية التجارة الإلكترونية خصوصاً فيما يتعلق بالطرود والرزم الصغيرة. وهناك فرصة للخدمات المالية. والفرصة المتاحة قد تكون أفضل إذا ما قمنا بعملية التسهيل للخدمات الحكومية.

وإنني على يقين أنه إذا ما اتخذنا الخطوات الصحيحة فإن الشبكة البريدية سوف تكون الأكثر قوة والأكثر فعالية والأكثر قيمة بالنسبة للزبون.

خالد اللحام
مدير عام،
شركة البريد الأردني

ما الذي تأمل أن تكتسبه من المناقشات التي تدور في المنتدى؟
إنني أتوقع مستوى رفيع في المشاركة وتوافر الحظ في فرص أعمال جديدة مع زملائنا وشركائنا. وآمل أن أرى الطريقة الصحيحة لدراسة النماذج التجارية الجديدة وإقرار التقنيات الجديدة التي يقوم الآخرون بإقرارها في الأنحاء الأخرى من العالم من خلال التحولات التي وقعت بالفعل ونقل هذه الخبرة لشركة البريد الأردني من أجل بلوغ أهدافنا الاستراتيجية.

ما هو أكبر تحدي يواجهه بريدكم اليوم؟
هناك تحديات مشتركة نواجهها سوياً بوصفنا مقدمي خدمة بريدية. وبالنسبة للبريد الأردني أكبر تحدي يتعلق بالموارد البشرية. فلدينا في الشركة البريدية الأردنية ١١٠٠ موظف في حاجة لزيادة تدريبهم وتحسينه من أجل تجهيز هم لخطة الأعمال الجديدة التي أقرتها الشركة. وقد أطلقنا استراتيجية ٢٠١٧-٢٠١٩ وهي تتضمن نموذج أعمال تجارية جديد للشركة يركز على تدخل الخدمات المالية ويقدم الخدمات جديدة لزبائننا ويلبي تطلعاتهم ويحاول أن يتنافس مع مقدمي الخدمة الآخرين في الأردن.

ما هو الدور المهم الذي تلعبه مثل هذه المناسبات التي ينظمها الاتحاد البريدي العالمي في أساليب عمل القطاع البريدي؟
هناك الكثير من المردود المهم الناتج عن هذه المناسبات والمنتديات التي ينظمها الاتحاد البريدي العالمي حيث أنها تجمع أعضاء الاتحاد البريدي العالمي في العالم كله وتتيح اللقاءات بينهم ومناقشة مشاكلهم. وهي تساعدنا على اكتساب أفكار جديدة واتجاه جديد بالنسبة للاتحاد البريدي العالمي بحيث يتم توحيد مواقفنا في العديد من الحالات مثلاً في الإصلاح أو في أي مشروع آخر يعرضه الاتحاد البريدي العالمي.

لذا، يلعب الاتحاد البريدي العالمي دوراً حيوياً في تحول الشركات البريدية حول العالم. كما أنه يساعدنا بطريقة مهمة للغاية فهو يوجه رسالة للحكومات في العالم أجمع ليقول لها كيف أن الشركات البريدية مهمة للغاية لشبكاتها وأنها تعمل على تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية والأهداف الوطنية التي أقرها كل بلد.

ما هي الرسالة التي تريدون أن تتبادلوها مع زملائكم من الرؤساء التنفيذيين بما في ذلك الزملاء الذين لم يشاركوا؟
نحن في حاجة للمزيد من الجهد فيما يتعلق ببناء القدرات لدى العاملين البريديين لأن البلدان ليست كلها متساوية. نحن على استعداد ونأمل أن نحصل على المزيد من الدعم فيما يتعلق ببناء قدرات العاملين لدينا.

أما بالنسبة لمن لم يشارك، فأقول لهم أنه يجب أن يشاركوا وأن يطلعوا على القيمة المضافة من لقاء شركائهم وزملائهم والفرصة المتاحة لهم ليطلعوا على نماذج الأعمال والمشروعات الجديدة التي توفرها الشركات الأخرى.

أنريكيه برادو لوبيز دي رومانيا
رئيس مجلس الإدارة،
بريد صربيا

ما هو دور مثل هذا المنتدى بصفته هذه في ضمان استمرار قطاعنا في تحسين الخدمات المقدمة للزبائن؟
أعتقد أن هذا المنتدى يشكل فرصة عظيمة لتبادل الخبرات. فقد اكتشفنا في إحدى اللجان وجود وجهتي نظر متعارضتين حول الكيفية التي يجب أن تعمل بها الخدمات البريدية وأعتقد أن ذلك يُثري إلى حد بعيد الحديث لأنه ليس هناك أي موقف صحيح أو خاطئ. فذلك يتوقف على الوضع في بلدكم فيما يتعلق بمدى التطور لديكم ومدى قدم خدمتكم البريدية ومدى ثرائها.

إن قيمة هذا المنتدى هو إمكانية لقاء هؤلاء الناس والتعرف على الأوضاع لديهم ومشاركتهم خبراتهم والحصول على أفضل ما لديهم.

ما هو دور الاتحاد البريدي العالمي في جمع الأطراف البريدية المعنية؟
أعتقد أنه يلعب دوراً مهما لأنه المنظمة التي تجمع سوياً الخدمات البريدية على النطاق العالمي. وإن لم يكن هناك منظمة مركزية فسوف يكون من الصعب للغاية لكل من البلدان تنظيم أو لقاء كل المشاركين الآخرين على أساس اللقاءات الفردية من أجل الاتفاقات الثنائية أو ما يشابهها. وأعتقد أن الاتحاد البريدي العالمي يقوم بعمل كبير في جمعنا كلنا في نفس الوقت وفي نفس المكان لمدة يومين، والتركيز فقط على الأوضاع المعقدة للخدمات البريدية في كافة الأنحاء.

جون لوك ديلكروا
المدير،
بريد موناكو

ما الذي تأمل أن تكتسبه من المناقشات التي تدور في المنتدى؟
إن منتديات الاتحاد البريدي العالمي وخصوصاً منتديات الرؤساء التنفيذيين، تتسم بقيمة كبيرة لأن الزملاء يستطيعون التجمع ومناقشة الموضوعات التي تخص بعضهم البعض. ويصير من الواضح أن مشاكلنا متشابهة أيا كان البلد أو القارة. وفي بعض الأحيان يتيح ذلك لنا تنفيذ الحلول التي تم استخدامها من قبل بمعرفة البلدان الأخرى.

ما هو أكبر تحدي يواجهه بريد موناكو اليوم؟
إن أكبر تحدي اليوم هو إدماج العناصر الرقمية في الأعمال التجارية البريدية التقليدية. والموضوع رئيسي. شخصياً أعتقد أننا في قلب ثورة صناعية مثلما حدث مع ظهور القطارات والطائرات والسفن. إن هذه الطرق الجديدة في الاتصال يجب أن تدمج في نشاطنا البريدي. ومن المهم التذكر أن القطاع البريدي كان متواجداً لمدة ٧٠٠ عام تقريباً. واستمر سائداً بالرغم من مختلف الثورات والتحديات.

ماهي الفرص التي تودون اقتناصها؟
إن هدفنا الحالي هو ضمان الفعالية الاقتصادية من أجل تمويل الخدمة العامة. وأعتقد أن البريد يمكنه ويجب عليه أن يكون فعالاً ولكنني أرى أنه من المهم أن يقدم أيضاً خدمة عامة للمواطنين في أي بلد كان. وفي إحدى اللجان، رأينا أنه في بعض البلدان تعتبر الخدمة العامة مهمة بل وأساسية.
والنصيحة التي أود تقديمها لبلدان الاتحاد البريدي العالمي هي محاولة التوفيق بين التطور الاقتصادي ومفهوم الخدمة العامة كخدمة شمولية. فكلاهما يتميزان بالأهمية. وقد يكون تركيز الاهتمام على الأعمال التجارية فقط أمراً جيداً ولكن لا يمكن للخدمة البريدية أن تهمل مهمتها الأكبر وهي خدمة المواطنين. ففي بعض البلدان، لا يستطيع السكان في المناطق النائية النفاذ إلى الخدمات وهنا يلعب البريد دوراً رئيسياً في الترابط الاجتماعي. وأعتقد أن البريد يضطلع أيضاً بدور في التحرك الاجتماعي بكل البلدان.

عبد الكريم دحماني
المدير العام، بريد الجزائر

ما هو الشكل الذي سوف يبدو عليه بريد الجزائر في ٢٠٢٠؟
إن بريد الجزائر مستثمر بريدي عام يمر بتحول كامل. وتغطي خطتنا الاستراتيجية لـ ٢٠١٨- ٢٠٢٠ أهدافاً طموحة فيما يتعلق بالتحول الرقمي وبتحسين نوعية الخدمة. ووفقا لهذا العصر الرقمي الجديد، طور بريد الجزائر خطة استثمارية على العديد من الجبهات.

في المقام الأول، نستثمر في دعم شبكتنا البريدية بعبارة أخرى، في الجوانب المادية للشبكة البريدية. كما أننا نستثمر في التحول الرقمي للخدمات وفي تقديم خدمات إلكترونية جديدة مثل الخدمات عن بعد من أجل تلبية أفضل لاحتياجات الزبائن متزايدة المطالب فهم في حاجة لخدمات سريعة وجديرة بالثقة وتفاعلية. ونحن نريد أن نواكب هذه التغييرات لذا نعمل على تطبيق هذه الاستراتيجية الجديدة من أجل تلبية احتياجات زبائننا بطريقة أفضل.

هل هناك ما تريدون قوله لتشجيع الرؤساء التنفيذيين الآخرين على المشاركة في المنتدى؟
في المقام الأول، أود أن أشكر كل الرؤساء التنفيذيين الذين شاركوا في هذه المناسبة والذين اتفقوا على تبادل الأفكار فيما بين البلاد الصناعية والبلاد النامية. إن المنتدى فضاء مهم للتعاون والتبادل.
وأود أيضاً أن أشجع كل رئيس تنفيذي لم يتمكن من المشاركة في المناسبة على الحضور للمتابعة والمشاركة في المناقشات الخاصة بالموضوعات المهمة وهي ترد بالتفصيل بجدول أعمال منتدى الرؤساء التنفيذيين. وأعتقد أن نظرائنا يجب أيضاً تشجيعهم ليأتوا ويشاركوا بخبراتهم.
فكل فرد يطرح تجارب فريدة. وتختلف تجربة كل بلد ونموذجه لذا يجب أن نتبادل معرفتنا من أجل بلوغ هدفنا المشترك أي: تحسين نوعية الخدمة وإرضاء زبائننا.

"إنني على يقين أنه إذا ما اتخذنا الخطوات الصحيحة فإن الشبكة البريدية سوف تكون الأكثر قوة والأكثر فعالية والأكثر قيمة بالنسبة للزبون."

فالح النعيمي، رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب، بريد قطر

روهانا ابيارانتيه
المدير العام للبريد، مصلحة البريد، سريلانكا

ما الذي جعلك تعود للمشاركة مرة ثانية في المنتدى العالمي للاتحاد البريدي العالمي من أجل الرؤساء التنفيذيين؟
هذه فرصة كبيرة بالنسبة لنا جميعاً نحن الرؤساء التنفيذيين. فنحن نمثل مختلف أنواع البلاد، البلاد المتطورة والبلاد النامية ويمكننا أن نتبادل خبراتنا هنا ويمكننا أن نتبادل وجهات نظرنا حول الموضوعات التي يجب معالجتها. أن هذا منتدى مفتوح لمناقشة كل شيء. وهو يقدم دعماً كبيراً للاتحاد البريدي العالمي في تخطيط خارطة الطريق وتصميمها للسنة المقبلة. كما أنها فرصة كبيرة لإقامة شبكة مع جميع المستثمرين البريديين الآخرين.

هل لديكم مثل على شيء اكتسبتموه من المشاركة في المنتدى؟
في الفترة الأخيرة، شاركت في هذا المنتدى بموسكو وأمكنني أن أشكل شبكة كبيرة بين الرؤساء التنفيذيين ومازلت أتبادل كل أفكاري مع المستثمرين البريديين الآخرين مما يعد مكسباً كبيراً لنا.

ماذا يفعل البريد لديكم للاستفادة من فرص التحول الرقمي على وجه الخصوص؟
إن بريد سريلانكا يقوم حالياً بعملية التحول الرقمي (الرقمنة). ومايهم بريد سريلانكا الآن هو الاستثمار. لقد عرضنا بالفعل على البنك الدولي اقتراحاً بإنشاء منصة رقمية من أجل القطاع البريدي في سريلانكا. وتتم الآن مراجعته. وآمل أن يتاح لنا ادخال وإقامة منصتنا الرقمية العام المقبل.

إن هذه اللقاءات قد تمت مراجعتها وتنقيحها للطول والوضوح. تقرير لفلة رباحي وكايلا ردستون مع ملفات أولينا مورافيوفا.

بريد تركيا يكشف النقاب عن طابع تذكاري

أعلى: الطابع التذكاري وأسفل: وزير البريد والاتصالات اللاسلكية في ليبيريا، السيد كوبر و. كرواه يوقع على إصدار مظروف اليوم الأول بينما نرى وزير النقل والشئون البحرية والمواصلات، السيد أحمد أرسلان (على اليسار) والرئيس التنفيذي للبريد التركي، السيد كنعان بوزغييك (على اليمين) يتفرجون.

أبرز البريد التركي للإشادة بدوره كمضيف للمنتدى الثالث للرؤساء التنفيذيين للاتحاد البريدي العالمي هذه المناسبة بإصدار طابع بريد خاص.
وقد كشف البريد النقاب عن الطابع خلال حفل افتتاح المنتدى في ٩ مايو "أيار" في وجود المدير العام للاتحاد البريدي العالمي، السيد بشار عبد الرحمن حسين والرؤساء التنفيذيين من المستثمرين البريديين في العالم أجمع والضيوف المتميزين ووسائل الإعلام التركية.
ويعرض الطابع مسبوكة منتدى ٢٠١٨ وعلامته بما في ذلك بعض العناصر المميزة للمباني بأفق إسطنبول مثل برج غالاتا وبرج مايدين وجسر البوسفور الشهير (المعروف رسمياً باسم جسر شهداء ١٥ يوليو "تموز") والذي يصل بين أوروبا وآسيا ويحيط بالمباني الموجودة بالأفق زهرتا تيوليب تركيتان كتوقيع.
وتمت دعوة وزير النقل والشئون البحرية والمواصلات، السيد أحمد أرسلان والضيوف من الوزراء المسئولين عن البريد، بما فيهم وزراء باكستان وليبريا ونائب وزير إيران إلى الصعود على المسرح للتوقيع على إصدار مظروف اليوم الأول من أجل إطلاق الطابع إلى جانب السيد بشار عبد الرحمن حسين والوزير التنفيذي للبريد التركي، السيد كنعان بوزغييك.
وقد وزع بريد تركيا ١٠٠ ألف نسخة من الطابع التذكاري الذي يحمل قيمة ٤ ليرات تركية (٠,٨٤ دولار أمريكي).
ويمكن لمن يهتم أن يشتري الطابع عن طريق متجر هواية طوابع البريد الإلكتروني التابع للبريد التركي www.filateli.gov.tr

ك.ر

قوة هائلة:
الرؤساء التنفيذيون ينشدون بناء تحالف

المناقشات خلال المنتدى العالمي ٢٠١٨ للرؤساء التنفيذيين الخاص بالاتحاد البريدي العالمي دفعت الرؤساء التنفيذيين سوياً إلى التطلع نحو مستقبل رقمي.

نص: كايلا ردستون
الصور: أوغور تشوبانوغلو

أطلق الاتحاد البريدي العالمي المنتدى العالمي للرؤساء التنفيذيين في باريس عام ٢٠١٦ وذلك بهدف تلبية لضرورة وجود مساحة تتيح لمتخذي القرار في هذا القطاع الصناعي تبادل خبراتهم وأفكارهم لخلق قطاع بريدي ينبض بالحياة. ومنذ ذلك الحين، تحول الاجتماع السنوي إلى إحدى أهم المناسبات وفرصة حصرية للاستماع إلى قادة الصناعة البريدية.

"إن الهدف من وجود الاتحاد البريدي العالمي هو المساعدة في تحديد القطاع البريدي ومساعدته على النمو والازدهار. وليس هناك طريقة أفضل من القيام بذلك سوياً مع متخذي القرار الرئيسيين للمستثمرين البريديين أي الرؤساء التنفيذيين"، على حد ما قال مدير عام الاتحاد البريدي العالمي، السيد بشار عبد الرحمن حسين، خلال افتتاح مناسبة ٢٠١٨.

واستقبل البريد التركي الدورة الثالثة للمنتدى في ٩ و١٠ مايو "أيار" في إسطنبول. وتم جمع الرؤساء التنفيذيين من كافة أنحاء العالم لتبادل وجهات نظر القطاع البريدي لديهم تحت عنوان "العائد الرقمي البريدي: مشروع جديد أو أداء أفضل أو مهمة أُعيد تحديدها؟".

وقضى قادة البريد يوماً ونصف منطلقين في تبادل الحديث عن الكيفية التي تتيح لهم أن يتولوا رعاية ما صار أحد أكبر التحديات في القطاع وإحدى أكبر الفرص: التحول الرقمي (الرقمنة).

"إن قطاعنا قد مر بعملية تحول ووصلنا الآن إلى منعطف. ونحن بين أيديكم القادرة"، على حد ما قال الرئيس التنفيذي للبريد التركي، السيد كنعان بوزغَييك وهو يتحدث مع نظرائه ومدعويه.

ولم يحرز الموضوع دعم الرؤساء التنفيذيين فحسب بل أيضاً دعم جميع القادة القطاعيين. وقد حضر الوزراء المسئولون عن البريد من العديد من البلاد وشاركوا كضيوف متميزين.

وفي حديثه خلال افتتاح المناسبة، ألقى وزير النقل والشئون البحرية والمواصلات التركي، السيد أحمد أرسلان، الضوء على القيمة الاجتماعية التي قدمها المستثمرون البريديون.

"إن (البريد التركي) مهم للغاية بالنسبة لبلدنا ويتمتع بتاريخ يرجع إلى أكثر من ١٧٨عاماً، ويتمتع ببنيان مؤسسي قوي ويقدم العديد من الخدمات. بحيث يجعل كل يوم الحياة أسهل بالنسبة لمواطنينا"، على ما أضاف.

"إن الهدف من وجود الاتحاد البريدي العالمي هو المساعدة في تحديد القطاع البريدي ومساعدته على النمو والازدهار. وليس هناك طريقة أفضل من القيام بذلك سويا مع متخذي القرار الرئيسيين للمستثمرين البريديين أي الرؤساء التنفيذيين"

تبادل الحديث

إن أحد المفاتيح لافتراض أن دور الخدمة العامة المركزية هو القدرة على التحول مع احتياجات الجمهور، على الرغم من توفير الخدمات الإلكترونية والجوالة التي يطلبها الزبائن.

وقد شدد الرئيس التنفيذي لبريد روسيا ومضيف المنتدى العالمي للرؤساء التنفيذيين لعام ٢٠١٧، السيد نيكولاي بودغوتسوف على هذه النقطة في رسالة أذيعت بالفيديو على الحضور في منتدى ٢٠١٨.

"خلص المشاركون إلى أن التغييرات التقنية لا تنطوي فقط على بعض المخاطر إنما توفر أيضاً فرصا أكبر للمستثمرين البريديين مما قد يساعدهم في تأمين دور مقدم الخدمات العامة"، على حد ما رأى السيد بودغوتسوف، مذكراً بمناقشات العام السابق.

وقد تم التركيز في مناقشات هذه المناسبة حول النمو متعدد الأبعاد مع هدف تحديد نماذج الأعمال التجارية الناجحة من أجل تلبية احتياجات الأطراف البريدية المعنية على أن يوجه الرؤساء التنفيذيون رسالة موحدة وهي: لا يمكن تجاهل التحول الرقمي (الرقمنة).

وبالرغم من أنه يتم النظر في أغلب الأحيان للتحول الرقمي على أنه أحد أكبر التحديات أمام البريد، شدد مدير عام الاتحاد البريدي العالمي على أن إقرار التغييرات التقنية أمر قام به البريد من البدايات الأولى لتاريخه.

"نحن لانخشى التقنيات الجديدة بل نقرها ونستخدمها لتقديم خدمة أفضل لمواطنينا"، على حد ما قال السيد بشار عبد الرحمن حسين.

"هذا هو السبب الذي يجعل من المهم للغاية إصلاح شبكاتنا وإصلاح استراتيجياتنا وإصلاح خطط أعمالنا التجارية بل وإصلاح العاملين لدينا. نحن في حاجة للارتفاع بمستوى أنظمتنا بحيث يمكننا أن نوفر الخدمات التي يبحث عنها جيل الشباب والزبائن الحديثون".

كما بين أن المسألة، على حد شرحه، هي السرعة التي سوف يتيسر بموجبها للبريد اليوم إقرار التقنيات الجديدة التي يطلبها الزبائن. وما سوف يحدد ذلك، حسبما واصل قائلاً، هو الأولوية والتمويل وجهود الإصلاح التي يوجهها كل مستثمر نحو التحول الرقمي.

> "نحن لا نخشى التقنيات الجديدة بل نقرها ونستخدمها لتقديم خدمة أفضل لمواطنينا"

اكتساب رؤيا

حسبما قالت المنسقة المقيمة للأمم المتحدة والممثلة المقيمة لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي في تركيا، السيدة ايرينا فوجاتشوكوفا-سولورانو، لا يقتصر الأمر على الزبائن الذين يطالبون بخدمات حديثة توفر للبريد فرصة بل هناك أيضاً هؤلاء الذين ربما تخلفوا عن الاندفاع العالمي نحو التحول الرقمي.

وشرحت أنه كان هناك فرصة بالنسبة للمستثمرين البريديين "لإعادة اكتشاف السوق". وأثارت هذه النقطة خلال اللجنة الثانية للمنتدى حول موضوع "الآفاق العالمية: نمو صعب بالرغم من تحسن البيئة "، حيث فكر المشاركون في سبب ركود النمو البريدي بالرغم من التحسينات في الاقتصاد العالمي.

وفي كوريا، استمر الفصل بين الناتج المحلي الإجمالي والإيرادات البريدية لأكثر من عشر سنوات، على حد ما قال رئيس البريد الكوري السيد سيونغ جيو كانغ، الذي أشار أيضاً إلى أن هذه الثغرة تشكل إحدى الثغرات التي يواجهها المستثمرون البريديون في البلدان النامية والبلدان الصناعية على حد سواء.

كافح البريد الكوري من أجل تطبيق التقنيات الجديدة مثل التوزيع بواسطة الطائرات دون طيار (درونز) لمواكبة السوق ولكن السيد كانغ شرح أن هذه الجهود أتت مع حصته العادلة ليس فقط من التقنية ولكن أيضاً من القانون والحواجز المؤسسية.

وفي حالة الطائرات بدون طيار (الدرونز)، لاحظ السيد كانغ أن البريد يجب أن يأخذ بعين الاعتبار أنظمة السلامة والأمان والخصوصية. وقد يتطلب إقرار التقنيات الجديدة استثماراً ضخماً مع عائد بطيء ولكنه أكد أن البريد لديه سوف يواصل تطبيق التحول الرقمي بالرغم من هذه العقبات.

ودعا الرئيس التنفيذي لمجموعة مصلحة البريد في جنوب أفريقيا، السيد مارك بارنز، نظرائه إلى مواصلة تحديث الملف البريدي بالعمل في المقام الأول على تغيير عقلية منظماتهم.

وشرح قائلا: "لاتخاذ قرار، نستغرق أربعة شهور، بينما القطاع الخاص يتخذه في أربع دقائق. ولا يمكن أن تكون ممارستنا على مستوى متكافئ". وما أن يصل المستثمرون البريديون إلى الثقافة التي تتيح التجديد لدى القطاع الخاص، فان التجديد الحقيقي يمكن أن يحدث.

"نحن في حاجة لأن يتوفر لدينا مشروع متنوع ومتنامي بنفس القدر ويتجاوز عملنا التجاري البسيط قبل أن يتيسر لنا حتى الربط بالناتج المحلي الإجمالي"، على حد ما قال السيد بارنز.

توزانات دقيقة

دعت اللجنة التالية الرؤساء التنفيذيين إلى تبادل وجهات النظر حول مشروع بريدي متوازن تماماً. إن هذا التوازن، حسبما أشار الرؤساء التنفيذيون، أمر يمكن أن يكون متغيراً من بلد لآخر حسب حالة النمو. وأعرب الرؤساء التنفيذيون من العالم النامي عن قلقهم من أن خطوات التغيير التقني تجاوزت خطوات التغيير في قدراتهم.

> "يجب أن يوجد توازن بين الخدمات البريدية التقليدية والخدمات المبتكرة"

حذر المدير العام لبريد الجزائر، السيد عبد الكريم دحماني، المستثمرين البريديين من التشتت لتتبع مشروعات متنوعة. "يجب أن يكون هناك توازن بين الخدمات البريدية التقليدية والخدمات المبتكرة"، على حد قوله.

في الوقت الحاضر، تمثل الخدمات المالية البريدية وهي تمثل الخدمات المالية البريدية حوالي ٦٦٪ من النشاط البريدي، على حد ما قال وأضاف أن الشركة تركز الآن في جهودها على التجديد في هذا الميدان، وتعمل على تطوير البطاقات المصرفية الإلكترونية.

وكان وجود مستويات متنوعة للنفاذ الرقمي في مختلف أنحاء بوركينا فاسو يعني أن المنتج المادي ما زال يتضمن ٨٠٪ من المحفظة البريدية بالبلد بينما يتم التركيز في ٢٠٪ منه على المنتجات الرقمية، على حد ما شرح المدير العام لسونابوست، السيد نابي ايسا كوليبالي.

"في بوركينا فاسو، مازال السكان يريدون اللمسة الإنسانية في خدماتهم ولايريدون أن تستقطع التقنية ذلك"، على حد ما قال السيد كوليبالي.

وقد أبرز وضع إستونيا أن الإجابة قد تكمن في القفز مباشرة طالما أن البريد يعمل بحيث يحرك معه عدداً أكبر من الزبائن التقليديين.

بما أن كل ساكن في إستونيا يستقبل في المتوسط أقل من ١٠ رسائل بريدية ويرسل بالكاد ١,٣ بعيثة بريد رسائل في السنة، اضطرت الشركة لإقرار منتجات رقمية جديدة، وفقاً لرئيس مجلس الإدارة السابق والرئيس التنفيذي، السيد جوونا سالوفير. وقال إن تحريك ذلك يرجع إلى حد بعيد للشباب ولكن الشركة لم تنسى زبائنها الأكبر سناً. على سبيل المثال، خزائن الطرود.

عندما أدخل بريد أومينيفا في البداية محطات الخدمة الذاتية منذ ٦ أو ٧ سنوات مضت كان لا يتم استخدامها تقريباً، كما أشار السيد سالوفير. أما الآن فهناك حوالي ٨٠ في المائة من سكان إستونيا يقولون إنهم يفضلون التوزيع بواسطة خزائن الطرود. والسبب في هذا النجاح، هو أن البريد عمل على التأكد من أن زبائنه قد تدربوا.

"فنحن نعين كبار السن ليقوموا بالشرح لكبار السن الآخرين كيفية استخدام الآلات بحيث (لتحقيق التغيير) لا يصير ذلك بالنسبة لهم أمراً مخيفا"، على حد قوله.

كما بيَّن أنه منذ أن أدخل البريد عروضاً رقمية جديدة في خدماته تسارع الطلب على هذا النوع من المنتجات والخدمات المبتكرة.

التوزيع الآن

إن ما يرغب الزبائن الحصول عليه هو أحدث التقنيات بل ويتوقعون أيضاً خدمة" عندما أريدها وحيث أريدها". فتوفر الإنترنت قد أتاح للمستهلكين حول العالم النفاذ إلى عدد لا يحصى من مقدمي الخدمات. ولا يتوفر أمامهم خيارات أكثر فحسب ولكن أيضاً فرصاً أكثر لتبادل الخبرات بالاستعانة بمقدمي خدمة مختلفين وإمكانية انتقاء الخدمة التي تناسب على أفضل وجه احتياجاتهم.

كيف يجب على المستثمرين البريديين التعامل مع طلبات الزبائن المتغيرة باستمرار؟

> "التحدي بالنسبة لنا هو التفكير مثل الزبون والتحرك مثل شركة ناشئة"

"يجب باستمرار مراجعة الأنظمة من أجل توفير الفعالية. وعلينا أن نعيد الهيكلة على الدوام لأننا لا نستطيع أن نتنبأ بالتغيير"، حسبما أشار الرئيس التنفيذي لبريد لبنان، السيد خليل داوود خلال مناقشات لجنة كان المشاركون فيها متعادلين بخصوص التغييرات في العلاقة بين المستهلك ومقدم الخدمة وتحديد الحلول التي تتيح لهم تقديم المعاملات السريعة والمتوقعة والآمنة التي يطلبها الزبائن.

وقد أكد السيد داود أن موجة التحول الرقمي قد بدأت لتوها في الارتفاع وأن كل يوم يتم تجميع أطراف جديدة وللمنافسة، اقترح أن يغير المستثمرون البريديون طريقة تفكيرهم. ك.ر

"إن التحدي بالنسبة لنا هو التفكير مثل الزبون والتحرك مثل شركة ناشئة"، على حد قوله.

وبالنسبة لبريد لبنان، تضمن ذلك التحول من الاتصال الجماهيري للاتصال الفردي المباشر مع الزبائن وإدارة قاعدة بيانات لضمان إمكانية تحليل احتياجات الزبون المتغيرة بدقة.

وقد اتفق الرؤساء التنفيذيون على أن البريد لا يجب أن يقدم تشكيلة الخدمات الرقمية التي ينتظرها الزبائن فحسب ولكن أن يحافظ أيضاً على مستوى النوعية التي يطلبونها. وقد أشاد المدير العام لبريد جورجيا، السيد ليفان تشيكفايدز، بدور الاتحاد البريدي العالمي كقوة لمساعدة المستثمرين البريديين على الإنجاز.

وأعرب السيد تشيكفايدز عن ثقته في أن المستثمرين البريديين يمكنهم أن يقدموا خدمة أسرع وبناء سلاسل لوجستية وإقامة الاتصالات الدولية اللازمة لإرضاء الزبائن ولكن ليس بمفردهم. إن الانتماء للاتحاد البريدي العالمي يتميز بقيمة وهي إمكانية جمع المستثمرين سوياً. وقد ردد السيد داود نفس الملاحظة وأشار إلى أن الاندراج في النظام البريدي الدولي IPS للاتحاد البريدي العالمي، وهو بمثابة برنامج تطبيقي لإدارة البريد الدولي تم تصميمه لتقديم لمحة شاملة عن حركة البريد بين المصدر والمقصد، شكل إحدى الطرق لمراقبة نوعية الخدمة.

وقد تكون الشراكة خياراً أيضاً كما عرض الرئيس التنفيذي لبريد بوروندي، السيد بنجامين نيكوييندي، الذي قال إن المستثمر يعمل بالفعل مع البنوك والمؤسسات المالية الأخرى فيما يتعلق بالخدمات المالية ومع شركات النقل بخصوص الجوانب اللوجستية. وقد أتاح التعاون مع الاتحاد البريدي العالمي والمنظمة الدولية للهجرة للبريد تطوير خدمة سوف تعمل على تحسين مستويات المعيشة للشتات البوروندي بتوفير النفاذ لهم للقيام بتحويلات نقدية بأسعار معقولة.

المهمة مقابل الهوامش

تناول المشاركون أيضاً الشراكة خلال المناقشة في لجنة تتعلق "بإعادة تعريف الالتزام بالخدمة الشمولية: توزيع العبء".

يواجه البريد اليوم أزمة هوية، فهو اليوم يجد نفسه بين ضرورة تلبية طلبات الزبائن الذين يريدون التجديد والتزام تفرضه الحكومات بتقديم تشكيلة من الخدمات العامة التي غالباً ما تكون غير مربحة. وقد اتفق الرؤساء التنفيذيون على أن الالتزام بالخدمة الشمولية لعب دوراً مهماً في نشر الشمول الاجتماعي والمالي والاقتصادي من أجل المواطنين عبر العالم أجمع ومن ناحية أخرى وصفوا المعركة التي يواجهونها للبقاء مالياً.

هذه هي المشكلة التي يشعر بها حتى معظم المستثمرين البريديين المتقدمين، كما أبرز الأستاذ في الاقتصاد بجامعة باشكنت، الأستاذ أوغور ايميك. وقد لاحظ أن الالتزام بالخدمة الشمولية قد تسبب في خسارة بكندا، على سبيل المثال، حيث أنه كان وراء تحول البريد هناك من خدمة الباب للباب إلى صناديق الرسائل المجتمعية. وفي حالات أخرى، اضطر المستثمرون المعيَّنون لخفض أيام الخدمة لديهم، على حد قوله.

"في هذه الظروف، يلزم الأمر إعادة تعريف الالتزام بالخدمة الشمولية. وهناك إشكالية بريدية جادة، فمن ناحية، أنتم تحملون راية الالتزام بالخدمة الشمولية ومن ناحية أخرى هناك ضغط مفرط على المستثمرين البريديين لمواصلة العمل وتحقيق أرباح"، حسبما شرحت المديرة العامة لبريد باكستان، السيدة روبينا طياب.

وقالت إنه بالرغم من الضغوط، تتردد العديد من الحكومات أمام السماح للمستثمرين البريديين بزيادة أسعارهم من أجل التوافق مع أسعار السوق ولم تضع الشروط المالية أو القانونية اللازمة للتجديد. وعلى حد قول السيدة طياب، إحدى الوسائل للتغلب على هذه المشكلة هو التركيز على الشراكة بين القطاع العام والقطاع الخاص.

> "الطيور لا يمكن أن تطير بجناح واحد، وعليه نعرف إن رضاء العاملين مهم بقدر أهمية رضاء الزبون. وإذا كان العاملون سعداء فزبائننا سوف يكونون أيضاً سعداء"

واقترح المدير العام لبريد جيبوتي، السيد بهنان علي مايدال، أنه يمكن للمستثمرين البريديين أن يحرزوا النجاح إذا ما ركزوا بطريقة أكبر على التعاون فيما بينهم في إطار سياق الاتحاد البريدي العالمي.

وقدم السيد بارنز دعمه لتعليقات الحضور، وأضاف أن المستثمرين البريديين قد بدأوا، من خلال تحولهم، في الإخلال بالقطاعات المريحة للحكومات وكذلك الأمر بالنسبة للأطراف من القطاع الخاص. وقال إن المستثمرين البريديين في العالم يجب أن يركزوا على تكاملهم وألا يعتبر كل واحد منهم الآخر منافساً.

ودعا نظرائه إلى تخيل الإمكانية الكامنة للتحول إلى "العامل الديناميكي للتقنية البريدية" إذا ما دمج المستثمرون مواردهم بدلاً من محاولة تناول موضوعاتهم بطريقة منفردة.

وقال المدير العام للاتحاد البريدي العالمي أن فكرة تشكيل تحالف بريدي يمكن أن يتحقق لو أن الإرادة السياسية والتفكير الثوري اللازمين للقيام بذلك منتشران لدى جميع البلدان الأعضاء الـ ١٩٢.

التقدم إلى الأمام

في النهاية، طلب من المشاركين أن يعدوا سوياً بعض الرسائل الرئيسية يمكن للمشاركين استخدامها من أجل التقدم إلى الأمام.

> "أنتم، قادة هذه الصناعة، الذين سوف يأتون بالحلول اللازمة للحفاظ على قطاعنا كطرف رئيسي في الاقتصاد"

وأشار السيد متين تركاي، الأستاذ في الهندسة بجامعة كوتش بتركيا، إلى أن القيمة في القرن الواحد والعشرين سوف تنتقل من البنية القاعدية إلى الإعلام.

وقال: "إنكم أكثر الناس حظاً في العالم". "فالناس تدفع أموالاً طائلة لجمع البيانات بينما تتوفر ثروة من البيانات في نظامكم".

وقد تم التركيز في الختام على ضرورة تحول الثقافة البريدية بدءاً بالناس.

ومن ناحيته، أشار المدير العام لبريد الأردن، السيد خالد لحام، إلى أنه بالرغم من صعوبة الالتفاف حول ثقافة الخدمة العامة التقليدية للقطاع البريدي، فان المعركة هي المعتادة التي يتشارك فيها جميع المستثمرين البريديين.

"الطيور لا يمكن أن تطير بجناح واحد وعليه نعرف أن رضاء العاملين مهم بقدر أهمية رضاء الزبون. وإذا كان العاملون سعداءً فزبائننا سوف يكونون أيضاً سعداءً"، على حد قول السيد بوزغَييك.

ومن ناحيته، أشاد مدير عام الاتحاد البريدي العالمي بالرؤساء التنفيذيين لمشاركتهم في المنتدى وأضاف قائلا: "أنتم، قادة الصناعة، سوف تأتون بالحلول اللازمة للحفاظ على صناعتنا كطرف أساسي في الاقتصاد".

وحثهم على مواصلة المشاركة في المناسبة السنوية وطلب منهم النظر في الإمكانية الكامنة لدعم التحالفات بينهم.

وقد تسأل عما إذا كانت هناك "إمكانية لنتجمع كي نطلق قوة هائلة يستحيل التغلب عليها؟ فهل هذا ممكن وإذا كان ممكناً فكيف يتسنى لنا القيام بذلك؟".

وأكد المدير العام أن نتائج المنتدى سوف تؤخذ بعين الاعتبار في المؤتمر الوزاري الاستراتيجي الذي سوف يعقد خلال المؤتمر الاستثنائي بإثيوبيا خلال شهر سبتمبر "أيلول" المقبل.

"وسوف يشكل ذلك فرصة للرؤساء التنفيذيين للمساهمة مباشرة في تصميم الاستراتيجية المقبلة للبريد"، على حد ما قال السيد بشار عبد الرحمن حسين.

سوف يتم قريباً الإعلان عن مكان وتاريخ المنتدى العالمي للرؤساء التنفيذيين الخاص بالاتحاد البريدي العالمي لعام ٢٠١٩. ك ر

تصوُّر المستقبل البريدي

إن المنتدى العالمي للرؤساء التنفيذيين للاتحاد البريدي العالمي نبت من فكرة بسيطة ليصير إحدى المناسبات الرئيسية للمنظمة في غضون سنوات قليلة. وقد قدم المدير العام للاتحاد البريدي العالمي السيد بشار عبد الرحمن حسين بعض اللمحات حول الكيفية التي بدأت بها هذه المناسبة وكيف تطورت وأين يراها هي والقطاع البريدي تتحرك في المستقبل.

لقاء اجرته: كايلا ردستون
الصور: أوغور كوبانوغلو

لقد اختتمنا الآن المنتدى العالمي الثالث للرؤساء التنفيذيين للاتحاد البريدي العالمي. فكيف بدأت هذه الفكرة؟

إن تنظيم هذا المنتدى فكرة بزغت لي شخصياً ولنائب المدير العام من ثلاث سنوات. كنا نحاول تلبية بعض الاحتياجات وبعض الطلبات من جانب البلاد الأعضاء التي كانت تتساءل حول دور الاتحاد البريدي العالمي وهدفه. ولم نكن نرى الحكومات منخرطة في الاتحاد البريدي العالمي ولم نكن نرى الرؤساء التنفيذيين للمستثمرين البريديين.

هؤلاء الناس لديهم مشاغل ولا يمكن أن يبعدوا عن أعمالهم لمدة ثلاثة أسابيع للحضور إلى برن ولقائنا. ولم يكن هناك أي منتدى يتيح لنا أن نستمع لوجهات نظر هؤلاء القادة الكبار الذين يديرون قطاعهم وتطلعاتهم. وانطلاقاً من هذه الرغبة وهذه الثغرة قررنا، أنا ونائب المدير العام، أنه يجب أن ننظم منتدى رفيع المستوى بحيث يمكن للرؤساء التنفيذيين أن يلتقوا مرة في السنة وأن يتيسر لهم تبادل وجهات النظر.

في كلمة الافتتاح، أشرتم إلى أنكم قد رأيتم هذه المناسبة وهي تنضج. فما رأيكم في نمو منتدى الرؤساء على مدى اللقاءات الثلاثة؟

لقد بدأنا بباريس، ولم نكن ندري كيف يمكن أن تسير الأمور لأول مرة. وكان علينا أن نجد بلداً يمكنه أن يتولى القيادة لأن الأمر كان يتطلب موارد. وكنا نريد تواجد بلدان ذات مواصفات مرتفعة لتولي القيادة في تنفيذ المنتديات الأول والثاني والثالث. وكنت سعيداً للغاية عندما تقدمت فرنسا لتقر الاقتراح الأول للاتحاد البريدي العالمي. وشاركنا سوياً في استضافة منتدى ٢٠١٦. وفي هذا اللقاء، كان هناك أكثر من ٥٥ رئيساً تنفيذياً مجتمعين وكان اجتماعاً ناجحاً تماماً.

ثم أعرب الرئيس التنفيذي لبريد روسيا عن رغبته في استضافة لقاء ٢٠١٧ وشعرنا بفخر كبير عندما ذهبنا إلى موسكو. ومرة أخرى كان العدد مماثلا فقد قارب الـ ٦٠ رئيساً تنفيذياً اجتمعوا هناك. وكان النجاح ملحوظاً للغاية في موسكو أيضاً. وهناك أعرب السيد بوز غَبيك، الرئيس التنفيذي للبريد التركي، عن رغبته في استضافة لقاء ٢٠١٨ هنا في إسطنبول.

آفاق إقليمية

لأول مرة خلال المنتدى العالمي للرؤساء التنفيذيين للاتحاد البريدي العالمي، يقوم اثنان من قادة الاتحادات المحدودة في القطاع البريدي، خلال جلسة فرعية خاصة، بعرض وجهات نظرهما بخصوص منطقتيهما.

فقد عرض الأمين العام لبوست يوروب السيد بوتوند سزبيني لمحة عن أعضاء اتحاده الـ ٥٢ في المنطقة الأوروبية. وبين أن هناك تراجعاً في أحجام بريد الرسائل يتراوح فيما بين ٤ و٥٪ عبر أوروبا.

وقال إن الخسارة قد شكلت ضغطاً على البنية القاعدية المادية للمستثمرين البريديين وأنها قد طرحت تساؤلاً حول الاستدامة طويلة المدى للالتزام بالخدمة الشمولية التي كان قد تم تصميمها في وقت كان فيه بريد الرسائل هو مركز الاهتمام في النشاط التجاري.

وألقى الضوء على النمو المكون من رقمين في التجارة الإلكترونية وأضاف أن "البنية القاعدية التي كان قد تم تصميمها لنقل بريد الرسائل يجب تحويلها لتخدم الاقتصاد الرقمي". أما الأنباء الجيدة، على حد قوله، فهي أن الأرقام الإقليمية تبين قيام البريد بتوزيع ٧٠٪ من بعائث التجارة الإلكترونية عبر أوروبا.

وبالنسبة للمستقبل، أضاف أن المنطقة عليها أن تواكب البرنامج التنظيمي الأوروبي الجديد بما في ذلك القواعد الجديدة الخاصة بحماية البيانات، والأعباء الجمركية المفروضة على الواردات الدولية وآثار البريكست (أو خروج بريطانيا من الاتحاد الأوروبي).

وتظل البنية القاعدية المناسبة حاجزاً كبيراً أمام الخدمات الرقمية في أفريقيا، وفقا للأمين العام للاتحاد البريدي الأفريقي الشامل، السيد يونس جبرين.

وأشار ملاحظاً أنه بالرغم من أن أعضاء الاتحادات المحدودة يخدمون أكثر من ١,٥ مليار نسمة على مساحة ٣٠ مليون كيلومتر مربع، فهم يقومون بذلك عبر ٤٠ ألف منفذ بريدي فقط. علاوة على ذلك، ٣٠ في المائة من مصالح البريد الأفريقية ينقصها كلها الكهرباء.

وفي ملحوظة إيجابية، قال السيد جبرين أن المستثمرين البريديين في المناطق يواصلون تنويع محافظهم ويقوم العديد منهم بتقديم الخدمات التعليمية أوخدمات الرعاية الصحية أو الخدمات الزراعية وخلافه. وعلى سبيل المثال أشار إلى أوغندا وكينيا وزيمبابوي ومالاوي وتونس والمغرب حيث قامت الحكومة بالدفع لجعل مكاتب البريد مراكز حيوية لتوزيع الخدمات العامة.

وقال إنه بالرغم من تحديات البنية القاعدية، سوف تستمر مساهمة المستثمرين البريديين الأفريقيين في التنمية الاجتماعية والاقتصادية ببلدانهم. ك.ر

عندما أتحدث عن المنتدى قائلاً إنه نضج، ما قد أعنيه هو أن الموضوع قد بدأ أولاً كفكرة ثم رأيناه يتحقق مرة ومرة ثانية ومرة ثالثة ويبين ذلك لكم أنه كان أمراً ضرورياً وكان شيئاً ناقصاً. وأعتقد أننا قد تركنا مساحة ومنصة لرؤسائنا التنفيذيين وقادة المستثمرين المعيَّنين لإعطائهم الفرصة تتيح لهم أن يعبروا عن وجهات نظرهم بحيث يتاح لنا أن نغترف من أفكارهم وتجاربهم القيادية وذلك يسمح لنا أن نثري المجتمع البريدي العام.

"كنا نحاول تلبية بعض الاحتياجات وبعض الطلبات من جانب البلدان الأعضاء التي كانت تتساءل حول دور الاتحاد البريدي العالمي وهدفه"

خلال المنتدى، تحدثتم عن شبكة واحدة فريدة. فما هو دور الاتحاد البريدي العالمي في تحقيق ذلك؟

ما الذي نفعله، نحن الاتحاد البريدي العالمي، لدعم هؤلاء الـ ١٩٢ بلداً؟ نحن نتفهم أنهم بلدان مختلفة بقواعد مختلفة وأنظمة مختلفة وشبكات مختلفة وقدرات مختلفة وموارد مختلفة وتحديات مختلفة. إن ذلك يرد في اتفاقيتنا وهو رؤية آبائنا المؤسسين أي أن الهدف هو أن يصير الاتحاد البريدي العالمي إقليماً بريدياً واحداً. وماذا يعني ذلك؟ إن معناه يتجاوز ما يعبر عنه.

فهو يعني أن البريد أو الطرد أو البعيثة البريدية، أيا كان، يجب أن يكون صالحاً لعبور الحدود دون قيود بأرخص طريقة ممكنة دون أي انحراف وبالطبع بأسرع وسيلة ممكنة مع مواصفات الأمن اللازمة. هذا هو ما خلق الثقة في علامة الاتحاد البريدي العالمي خلال وجوده الممتد لـ ١٤٣ عاماً. وهذه قوة تشعرنا بفخر كبير.

وهناك أيضاً فرصة خلقها وجود هذه العلامة العالمية وهي علامة تتمتع بالثقة. وهناك فرص يمكنها أن تقدم للحكومات والمواطنين في هذه البلدان الشمول المالي والشمول الاجتماعي والشمول الرقمي من أجل الملايين والملايين من البشر الذين لا يتوفر لديهم النفاذ لخدمات أخرى. هذا هو الكنز الذي يشغل اهتمام الاتحاد البريدي العالمي.

ويمكنني القول بكل ثقة أن الاتحاد البريدي العالمي مماثل لمنظمات أخرى تمس حياة مواطني هذا العالم. لذلك أعتقد أننا نريد فقط دعم الاتصال المتبادل القطاع البريدي عالمياً. والاتحاد البريدي العالمي هو المنتدى المعني بذلك. فهو المؤسسة الحكومية الدولية التي يتوفر لديها الأهلية والإطار القانوني وفي الخلفية المعاهدات الدولية التي تجعلها قادرة على أن تخلق اتصالاً مهماً من أجل تلك البلدان الأعضاء. ولدينا دور هام للغاية يجب أن نضطلع به في مساعدة البلدان الأعضاء بالمشورة والخدمات الفنية وبناء القدرات وتبادل المعلومات وحفظ البيانات والموارد الفكرية الأخرى التي يحتاجونها لمساعدتهم على تطوير خدماتهم.

"إن ذلك يرد في اتفاقيتنا وهو رؤية آبائنا المؤسسين أي أن الهدف هو أن يصير الاتحاد البريدي العالمي إقليماً بريدياً واحداً"

ما هي رؤيتكم للمستقبل البريدي وكيف نتوصل لذلك كقطاع؟

إن مستقبل البريد موضوع نفكر فيه على الدوام بتعمق كبير في المكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي. وننظر إلى القطاع البريدي بمجمله. ونتفحص الاتجاهات. وننظر إلى النشاط نفسه. ونتفحص التنافس. ونتفحص البيئة الاقتصادية. ثم نشكل ما يتم تسميته تحليل (سووت) فنتفحص ما هي مواطن القوة والضعف لدينا ونبحث في الفرص والمخاطر التي علينا مجابهتها. كما أننا ننصت للأطراف الرئيسية لدينا.

"ونحن في طريقنا للمؤتمر الاستثنائي في أديس أبابا، سوف يتيسر لأمانة المكتب الدولي أن تكشف النقاب عن خطة ٢٠٣٠ للاتحاد البريدي العالمي"

في إسطنبول، كان منتدى الرؤساء التنفيذيين للمستثمرين البريديين في العالم ممتازاً. وما كنا نتحدث عنه خلال هذين اليومين أتاح لهم أن يعبروا عن التحديات التي يجابهونها في هذا المجال والفرص الوفيرة وكيف يمكننا شحذ كل هذه الطاقة وكل هذا الفكر وهذه الأفكار من أجل جعلها ملموسة في استراتيجية مقبلة وخارطة طريق للاتحاد.

كيف يبدو لكم مستقبل الاتحاد البريدي العالمي؟

إذا سألتني ما هو شكل مستقبل الاتحاد البريدي العالمي، فالأمر واضح في فكري: يجب علينا تحقيق تحول هائل في نشاطنا التجاري. وينبغي تحسين السلسلة الاستثمارية وعلينا أن ندخل الرقمنة على أنظمتنا ويجب أن نستمع لزبائننا وعلينا أن نكون قادرين على تلبية تطلعاتهم. وإن لم نفعل ذلك، فلن نكون مناسبين للغرض ومن ثم تستفيد المنافسة. هذا هو ما نحاول تنفيذه.

أنا متفائل للغاية أنه يمكننا أن نبني على النجاحات التي حققناها في عملية الإصلاح التي بدأت في مؤتمر إسطنبول منذ سنتين. ونحن في طريقنا للمؤتمر الاستثنائي في أديس أبابا، سوف يتيسر لأمانة المكتب الدولي أن تكشف النقاب عنما نعتبره خطة ٢٠٣٠ للاتحاد البريدي العالمي التي تعتبر خارطة طريق استراتيجية لتقدم الاتحاد. ك ر

خواطر المضيف

بعد سنتين فقط من استضافة المؤتمر البريدي العالمي السادس والعشرين، سارع البريد التركي بتحمل مسؤولية استضافة مناسبة رئيسية أخرى للاتحاد البريدي العالمي: المنتدى العالمي الثالث للرؤساء التنفيذيين للاتحاد البريدي العالمي. وقد التقت **مجلة الاتحاد البريدي** مع الرئيس التنفيذي للشركة ورئيس مجلس إدارة الاتحاد البريدي العالمي، السيد كنعان بوزغَييك، للتعرف على رؤيته بالنسبة لهذه المناسبة.

لقاء اجرته: فلة رباحي
الصور: أوغور كوبانوغلو

استقبل البريد التركي لتوه المنتدى الثالث العالمي للرؤساء التنفيذيين الخاص بالاتحاد البريدي العالمي. ما الذي حثكم على تحمل هذه المسؤولية؟

نشعر بسعادة عميقة لأننا قد استضافنا فريق الاتحاد البريد العالمي والمشاركين في المنتدى العالمي للرؤساء التنفيذيين بتركيا. نحن، كتركيا، تحملنا مسؤولية ضخمة في تنظيم هذا المنتدى. فلقد تم عقد المؤتمر البريدي العالمي السادس والعشرين بتركيا عام ٢٠١٦ وأطلق على الاستراتيجية التي نجمت عنه للسنوات الأربع المقبلة تسمية "الاستراتيجية البريدية العالمية لإسطنبول". وقد حملنا ذلك بعض المسؤولية. وبما إننا كنا ندرك حجم هذه المسئوليات وكنا نعتقد أن المنتدى العالمي الثالث يجب أن يكون منظماً تنظيماً متقناً تماماً، فقد حققنا نتيجة جيدة للغاية.

وبفضل العمل الدقيق الذي قام به المديرون لدينا والزملاء الذين كانوا مسئولين عن التنظيم في تركيا وكذلك زملاؤنا من المكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي، أعتقد أننا قد نفذنا تعاونا ومنتدى منتجاً للغاية.

وبصفتك رئيس تنفيذي، ماهي الفرصة التي تأملون الحصول عليها أنتم ونظرائكم في هذا المنتدى؟

إن هذا السؤال يتسم بأهمية بالغة. فأهمية منتدى الرؤساء التنفيذيين الخاص بالاتحاد البريدي العالمي بالنسبة لنشاط القطاع البريدي ترتكز على مسألة أن كل الرؤساء التنفيذيين يعملون كقادة قطاعيين في بلدهم الخاص. وكنتيجة لهذه الوظيفة، فهم متخذو القرار على أعلى مستوى. ويشكل ذلك عاملاً مهماً في مستقبل قرارات الاتحاد البريدي العالمي إذا ما اشترك متخذو القرار من أعلى المستويات بفعالية في هذا النوع من الاجتماعات لتبادل الآراء والأفكار.

إن هذه المناسبة تعتبر بالنسبة لنا طريقة للاستكشاف ليس فقط من خلال اجتماعات مجلس إدارة الاتحاد البريدي العالمي ومجلس الاستثمار البريدي ولكن أيضاً في كل الأعمال التي تقوم بها الإدارة العامة للبريد التركي. وفي هذا الصدد، نعلق أهمية كبيرة على الآراء والأفكار التي يتبادلها الرؤساء التنفيذيون في هذا المنتدى السنوي. وأعتقد أن هذه النتائج سوف ترشد قطاعنا في المستقبل.

وهناك لحظات ومنصات يقوم فيها وبها القادة في قطاعنا بالاجتماع ولا يتبادلون أفكارهم وآرائهم حول الفرص التجارية في المستقبل فحسب بل أيضاً يقيمون علاقات طيبة. وفي منتدى الرؤساء التنفيذيين، انتهز الرئيس التنفيذي لدينا الفرصة لخلق صداقات عبر الحدود وإقامة تعاون جديد.

خلال هذين اليومين، ناقشنا موضوعات مهمة للغاية وتفاوضنا أيضاً حول الفرص المقبلة للتعاون في الاجتماعات ثنائية الأطراف كلما كان ذلك ممكناً. ونحن، كبريد تركيا، حققنا نتائج كبيرة جداً من هذه المناقشات والمفاوضات.
وما هو أهم، شكلنا تعاوناً جديداً. ووقَّعنا على مذكرات تفاهم مع مجموعات من البلاد التي نعتبرها مهمة بالنسبة لنا. وآمل وأرجو أن نتعاون في الكثير من النقاط، خصوصاً في التجارة الإلكترونية.

ما هي الرسالة التي تودون تبادلها مع البلاد الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي إثر المنتدى؟

هذا حقاً شيء يجب إبرازه. وقد تمت مناقشة التغيير والإصلاح في الاتحاد البريدي العالمي لعدة سنوات، خصوصاً خلال الـ ٤٠-٥٠ سنة الماضية. وقد آن الأوان لتحقيق النقاط التي أثيرت في المناقشة. ولذا، فإن القرارات المتخذة في إسطنبول تلعب دوراً حيوياً وتاريخياً وتعتبر الاستراتيجية البريدية العالمية لإسطنبول الأهم في التغيير والتحول.

ويُعتبر الأمر من غير العدل حقاً إن لم أُبرز هذا الجانب، وهو أن كل المديرين في الاتحاد البريدي العالمي، خصوصا المدير العام ونائب المدير العام وكذلك رؤساء الوحدات في المكتب الدولي، قدموا مساهمة وجهود لا تقدر بثمن من أجل تحقيق هذا الإصلاح. كما أننا قد توسعنا في دعمنا واهتمامنا ليس خلال اجتماعات مجلس الإدارة فحسب ولكن أيضاً في كل اجتماع أيا كان مستواه. وأعتقد أن هذا التغيير سوف يتم تسجيله في تاريخ الاتحاد البريدي العالمي. ■

تمَّت مراجعة وتنقيح اللقاء للطول والوضوح.

المستثمرون البريديون يمكنهم خفض تكلفة إرسال النقود

إن النقود التي يتلقاها أهل من يعمل في الخارج يمكن أن تبدل مستوى معيشة أي أسرة. فمن ألبانيا إلى أستراليا ومن البحرين إلى بنغلادش، تدعم الجسور الرئيسية المبنية بين البلدان بفضل التحويلات تدعم أسر المهاجرين وتحافظ على وجود الأطفال في نظام تعليمي ضروري للغاية.

النص: بشار عبد الرحمن حسين

إن النقود التي يتلقاها أهل الأحباء العاملين في الخارج يمكن أن تبدّل مستوى معيشة أي أسرة. فمن ألبانيا إلى أستراليا ومن البحرين إلى بنغلادش، تدعم الجسور الرئيسية المبنية بين البلدان بفضل التحويلات أسرالمهاجرين وتحافظ على وجود الأطفال في نظام تعليمي الحاجة ماسة اليه.

ومع ذلك، بالنسبة لبعض الأجزاء في أفريقيا، تصل بعض الحوالات التي تحسن مستوى المعيشة مقابل ثمن باهظ. وتعتبر أفريقيا جنوب الصحراء من أكثر المناطق تكلفة لإرسال الأموال إلى الوطن. وقد دفع الأفريقيون في العام الماضي، رسوماً تبلغ في المتوسط ١٠ سنت تقريباً عن كل دولار يتم إرساله وهذه التكلفة الباهظة تلحق الضرر الأكبر بالأكثر فقراً خصوصاً في المناطق الريفية.

خدمات التسليم

أكثر من ٢٠٠ مليون نسمة في أفريقيا يعتمدون على مدفوعات تأتي من الخارج وحوالي ٨٠ مليون منهم يعيشون في المناطق الريفية. وقد يجعل انعدام الطرق والجسور وبعض البنيات القاعدية الرئيسية الأخرى النفاذ شديد الضرورة إلى الخدمات المالية عملية مليئة بالتحدي. كما أن هناك تكاليف كبيرة خفية بما في ذلك رسوم النقل والأخطار الكامنة على طول الطريق والاحتكارات على الخدمات المقدمة.

إن كل هذه المشاكل ترفع التكاليف وتجعل عملية استلام التحويلات في المنطقة تعجيزية. والسؤال بالنسبة للحكومات والمنظمات الدولية ومجموعات المستهلكين تتعلق بكيفية خفض هذه التكاليف بإيجاد مقدم خدمة بديل وقادر على أداء خدمة تكون مفيدة من ناحية التكلفة وتكون جديرة بالثقة.

ويمكن أن يتخذ الحل الفعال شكل شيء كان أساسياً في حياة المجتمع الأفريقي لمدة تتجاوز مئات السنين وهو مكتب البريد المحلي المتواضع ولكن الصامد. إن البصمة التاريخية لمكتب البريد والثقة المتأصلة في هذه الخدمات الاجتماعية مفيدة في دعم ملاءمتها.

تغييرات سريعة

في بعض بلدان جنوب الصحراء، توجد مكاتب البريد على بعد يقل عن ١٠ دقائق سيراً على الأقدام بالنسبة لـ ٤٢ في المائة من زبائنها ويبين قربها أن المستثمرين البريديين يشغلون موقعاً جيداً لتقديم الخدمات المالية لزبائنهم. والواقع يتحدث عن نفسه: في بنين ومدغشقر، على سبيل المثال، ٦٧ في المائة ممن يتلقون حوالات يسيرون على الأقدام إلى مكتب البريد لاستلام نقودهم وفي السنغال وغانا تبلغ نسبتهم ٦٢ في المائة و٥٧ في المائة على التوالي.

إن الرقمنة تزحف مكتسحة عبر أفريقيا، ربما بسرعة أكبر مما هي في العديد من الأنحاء الأخرى من العالم. وتفرض هذه الاتجاهات تغييرات سريعة في سوق التحويلات وتحدث ثورة في أنظمة الدفع. وتعتبر الفرص بالنسبة للمستثمرين البريديين في تنمية شبكات مالية مستدامة تدعم أسر المهاجرين وبالتالي الخدمات المالية هائلة.

الفئات الأكثر فقراً

إن نتائج مبادرة الخدمات المالية البريدية الأفريقية وهي قصة نجاح للتحويلات بالبريد في أفريقيا، تدعم هذه الاستنتاجات وتبرز سمة الإلحاح التي يتسم بها الوضع. وقد أعد التقرير بالاشتراك بين الصندوق الدولي للتنمية الزراعية وشركائه بما فيهم الاتحاد البريدي العالمي. وهو يبين أنه ليس في وسعنا أن نتجاهل تأثير التكلفة الباهظة على أكثر الفئات فقرًا في المجتمع.

وترد التخفيضات في تكلفة التحويلات على قائمة الأولويات العالمية لكل واحد. فخطة ٢٠٣٠ للتنمية المستدامة تدعو، في الهدف ١٠، الخاص بالحد من عدم المساواة، إلى إدخال تخفيضات عميقة تصل لأقل من ٣٪ في تكاليف المعاملة الخاصة بحوالات المهاجرين والتخلص من قنوات التحويلات المالية التي تبلغ تكلفتها أكثر من ٥ في المائة.

استراتيجية بعيدة النظر

إن المستثمرين البريديين يشغلون موقعاً جيداً يتيح لهم المساعدة في بلوغ هذا الهدف: فلديهم الشبكات والوسائل اللوجستية والروابط القوية مع الحكومات. وإذا ما تم ربط هذه الاتصالات باستراتيجية بعيدة النظر والتزام بتوفير خدمات مالية شمولية، فيمكنه-م النجاح في هذا التحدي. إلا أنه قد آن أوان العمل. ويحتاج المستثمرون البريديون إدراك فرصة الجيل هذه وانتهازها.

في الاصل مقال نشرته "ديلي نيشون"، www.nation.co.ke

أستراليا

يقوم بريد أستراليا بالتحول في النقل، كجزء من الجهود التي يبذلها للإقلال من الانبعاثات في هذا المجال، إلى عمليات توزيع مبتكرة بالاستعانة بعربات توزيع كهربائية تسير على ثلاث عجلات. ويمكن لهذه الدراجات الجديدة سويسرية الصنع أن تحمل ١٩٥ كغ إجمالياً مما يعني ثلاث مرات كمية البريد الذي تنقله الدراجات النارية البريدية المعتادة. وبعكس الدراجات، يمكن ترك هذه المركبة الجديدة بدون رقابة بما ان صندوق التخزين يغلق تلقائياً متى تم تعطيل العربة.

إستونيا

أقامت شركة بريد أومنيفا وشركة الاتصالات اللاسلكية ليفيرا ثلاثة صناديق بريدية ذكية في مقاطعة هارجو. وقد تم تركيب صناديق رسائل مزودة بتقنية إنترنت الأشياء (IoT) التي تقدم معلومات في زمن حقيقي عن استخدام صناديق البريد وتبلغ متى يجب إفراغها. وتساعد التقنية على خفض التكلفة وتوفر الوقت.

ويخطط البريد للتوسع في هذه التقنية من خلال العمليات اللوجيستية وذلك لإدارة عملياته بطريقة أفضل.

فرنسا

يجرب البريد لابوست عربة تسوق تعمل تلقائيا (robot cart) اسمها "موزع التوزيع المساعد" وسوف تساعد موزعي البريد في تسليم رسائل والرزم بنانت. ويسير هذا المساعد الذكي وراء العامل البريدي على مسافة ٥٠ سم بالاستعانة بتقنية تستكشف سيقانه. وعند مقارنته بالعربة التقليدية التي تحتوي لغاية ٤٥ كغ بريد، يمكن لهذا الموزع أن يحمل١٥٠ كغ على حد أقصى، محسناً ظروف العمل للعاملين البريديين.

الهند

أطلقت مجموعة البريد الألمانية دي إتش أل، نظام التتبع الذكي DHL SmarTrucking، وهو حل مبتكر للنقل البري في الهند. وتهدف الشركة لخلق أسطول إنترنت أشياء (IoT)، مكون من ١٠ آلاف عربة معدة في الهند في ٢٠٢٨، بما في ذلك توظيف أكثر من ٢٠ ألف سائق. وسوف يساعد الحل الجديد على خفض زمن العبور لغاية ٥٠ في المائة بالمقارنة بالعربات المعتادة وتضمن الموثوقية بنسبة تتجاوز ٩٥ في المائة نظراً للرؤية من طرف لطرف بالزمن الحقيقي وإمكانيات السيطرة على درجة الحرارة. ويمكن أيضاً أن يساعد ذلك الشركات الهندية على الوصول إلى الزبائن والأسواق بأسلوب أسرع وأكثر أمنا.

إيرلندا

آن بوست وزعت مليون طرد من خلال خدمة AddressPal، التي تتيح للمتسوقين الأيرلنديين الشراء على الخط الإلكتروني من الشركات الأمريكية والبريطانية التي لا توزع في إيرلندا. وقد وقع بالتقريب ٢٠٠ ألف زبون إيرلندي على هذه الخدمة، أي أكثر من ٧٠ في المائة من تلك الطرود مصدرها المملكة المتحدة غير أن الأحجام من الولايات المتحدة واصلت النمو. وفي شهر يونيو "حزيران"، تلقت جائزة Retail Customer Access Award في حفل الجوائز العالمية للبريد والطرود World Post & Parcel Awards في لندن.

كازاخستان

يقوم بريد كازاخستان بتدريب المواطنين على الكتابة والقراءة الرقمية كجزء من تطبيق برنامج "كازاخستان الرقمي". وسوف يتم تنظيم دورات التدريب في كل مناطق كازاخستان من شهر يونيو "حزيران" إلى شهر أغسطس "آب" ٢٠١٨. وهذه الدروس مجانية وتغطي أربعة مجالات: المهارات الرقمية الأساسية، الحكومة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية العامة والحكومة المفتوحة والتجارة الإلكترونية.

كوريا

فتح بريد كوريا مركزاً للبيانات الضخمة تم تصميمه لإدارة قاعدة بيانات تتعلق بـ ٣,٨ مليار عملية توزيع بريد سنوياً. ويعمل أيضاً المستثمر البريدي في الوقت الحاضر على تكييف الذكاء الاصطناعي والطائرات بدون طيار (الدرونز) لتطوير نظام توزيع جديد قد يساعد في الوصول إلى أكثر المناطق النائية في البلد. وصرح البريد أن مثل هذه الجهود لازمة من اجل "القيام بطريقة تفاعلية بالتحول مع وصول الثورة الصناعية الرابعة".

ماليزيا

ادخل بريد ماليزيا أحدث مشروعاته الرقمية، بطاقة التهنئة رايا بالصورة المجسمة Hologram ثلاثية الأبعاد (3D). ويريد المستثمر البريدي أن يدخل تجديداً يمزج بين الوسائل الإعلامية الرقمية والبطاقات البريدية التقليدية. وتنتج البطاقة من تصميمين وبها أفلام فيديو. ويمكن للزبائن أن يشاهدوا ٣٠ فيلماً مجسما ثلاثي الأبعاد بالاستعانة بتطبيق جوال مناسب يعمل بواسطة جهاز عرض معلق بهاتفهم الذكي.

نيوزلندا

يقوم بريد نيوزلندا بتدريب العاملين لديه على استخدام عربات التوزيع باكستر الجديدة. وسوف تحل العربات ذات اللونين الأحمر الفاقع والأصفر محل الدراجات الـ mopeds والدراجات العادية ويمكن أن تحمل ٢٠٠ كغ من البريد بينما تستمر بطارياتها لمسافات تصل إلى ٩٠ كم. وتعتبر الباكسترز استثماراً في المستقبل بالنسبة للمستثمر البريدي بما أنها محاولة للتكيف بأحجام الطرود المتزايدة.

باكستان

أطلق بريد باكستان عدداً من الخدمات على الخط من أجل تلبية الاحتياجات الحديثة للزبائن إلكترونيا بموجب مبادرة الرقمنة الحالية. وسوف يتوفر للزبائن الآن نفاذاً على الخط لجميع الخدمات المالية التي يقدمها المستثمر البريدي بالاستعانة حل البرمجيات المركزية الجديد Centralized Software Solution (CSS) لديه أي مدفوعات معاش التقاعد وادخارات الحساب البريدي.

سنغافورة

سوف يدير بريد سنغافورة ٣٩ موقع خزائن مبتكراً في بونغول تقع على بعد ٢٥٠ متراً من مجموعة مباني سكنية ومن محطات Mass Rapid Transit (MRT) وسوف يتاح للمقيمين أن يستلموا طرودهم من الخزائن الجديدة ليلاً نهاراً بتسجيل المعلومات المطلوبة على شاشاتهم الرقمية. وسوف يشجع المستثمر البريدي هذا الابتكار ويقدم للزبائن الإرشادات التي تعلمهم كيفية استخدام الخزائن.

السويد

أطلق بريد السويد POSTNORD STRÅLFORS بوابة لحلول الطباعة ثلاثية الأحجام (3D) الحديثة. وقد دخلت الشركة في تعاون مع 3YOURMIND وهي شركة برمجيات طباعة ثلاثية الأحجام ألمانية، وذلك في بداية العام. ووفقاً لبوست نورد، تعمل الشركة جاهدة لتكون شريك رقمنة لزبائنها لكي يستفيدوا من الفرص التي خلقها التطور الرقمي.

سويسرا

توسّع البريد السويسري في عمليات تسليم العينات الطبية العاجلة بواسطة الطائرات بدون طيار (درونز) من لوغانو إلى برن ويهدف إلى تطبيق هذا المشروع قريباً في زيوريخ. ويحاول المستثمر البريدي ومصنع الطائرات بدون طيار (الدرونز)، ماتيرنت، تقييم الخط بين المستشفى الجامعي اينزل ومستشفى تيفيناو. وتنقل الدرونز عينات المعمل بفاعلية وبسرعة وتوفر وقتاً كبيراً للأطباء والمرضى بالمقارنة بعمليات التسليم بالبريد.

تايلند

أطلق بريد تايلند خدمة جديدة تتيح لتجار التجزئة على الخط توزيع منتجاتهم في الخارج بتعرفة تقل بنسبة ٢٠ في المائة بالمقارنة بالمنافسين العالميين. وربط المستثمر البريدي بوابته بإي بيي eBay لأكثر من ١٠ آلاف تاجر تايلندي. ووفقاً للبريد، سوف يساعد ربط خدماته بإي بيي "تجار التجزئة التايلنديين الاستفادة بالتجارة عبر الحدود بأسعار منخفضة". وأطلق أيضا المستثمر البريدي خدمة الرزم الإلكترونية ePacket من أجل تعزيز تنافسية التجار التايلنديين على الخط. وتستهدف هذه الخدمة الشركات التي ترسل طروداً من ٢ كغ إلى ١٦ بلداً بما فيها اليابان والصين وسنغافورة وكوريا الجنوبية والولايات المتحدة.

أوكرانيا

فتح بريد أوكرانيا قناة توزيع سريع فريدة مع JD.com، وهو من أكبر تجار التجزئة في العالم. وسوف تتيح القناة توزيع السلع الواردة من الصين في غضون ١٤ يوماً بينما يمكن أن تستغرق عمليات التسليم المعتادة مع JD حوالي ٤٥ يوماً. كما أن بريد أوكرانيا قد توسع في مشروعه التعليمي المجاني "E-Export School" الذي يساعد المئات من المقاولين الأوكرانيين على تعلم التجارة الإلكترونية والدخول على الأسواق الأجنبية على الخط.

الإمارات العربية المتحدة

تلقت مجموعة البريد الإماراتي جائزة أفضل أداء من شركة Saba Software Talent Management Solutions. وتطبيقاً لاستراتيجية الحكومة الإلكترونية الخاصة بالإمارات العربية المتحدة، أحل البريد البرمجيات الإلكترونية للتقدير "Talent Platform" محل نظام تقدير الأداء الذي يعتمد على الورق وذلك يتيح لهم إدارة أداء موظفيهم وتقييمهم بطريقة أكثر فاعلية. إن المنصة المتوفرة باللغتين العربية والإنكليزية تحسن التواصل بين المديرين والعاملين وتربط مؤشرات الأداء الفردي بالأهداف الاستراتيجية للمستثمر المعيَّن بحيث تصير الأهداف الشخصية واضحة.

الولايات المتحدة

طورت أمازون حلاً جديداً للتوزيع أسمته "Hub by Amazon" وسوف يوفر إقامة خزائن للطرود في المباني السكنية ويستخدم أكثر من ٥٠٠ ألف مقيم في البلد بالفعل هذا التجديد لاستلام ما يتم توزيعه من أي مكان وليس فقط من أمازون. إن هذا المركز يسهل عمليات التوزيع ويقدم للمقيمين نفاذاً آمناً للرزم ليلاً نهاراً. وبالنسبة للموزعين يقدم ذلك مكاناً فريداً ملائماً لتوزيع الطرود.

زيمبابوي

أطلق بريد زيمبابوي خدمتين رقميتين جديدتين لراحة الزبائن. ويتعلق الأمر بمكتب البريد الافتراضي الذي يعتبر بوابة إلكترونية تفاعلية حيث يمكن للزبائن على الخط القيام بجولة في مكتب البريد وتوجيه أي سؤال واستخدام جميع الخدمات التي توفرها مكاتب البريد المادية. وهناك خدمة ثانية، معروفة باسم Zimpost Mall، وهي منصة تسويق على الخط حيث يمكن للزبائن شراء السلع ومقارنة الأسعار بين مختلف التجار المحليين والدوليين.

كل الموضوعات بقلم أولينا مورافيوفا.

FOLLOW US

We're SOCIAL!

UPU_UN

universalpostalunion

universalpostalunion

UPU_UN

universal_postal_union

Universal Postal Union

UPU_UN

universalpostalunion

POST-EXPO 2018

POSTAL • COURIER • EXPRESS

UNIVERSAL POSTAL UNION'S WORLD POSTAL BUSINESS FORUM

9 – 11 OCTOBER 2018, HAMBURG, GERMANY

Come and join us at the World Postal Business Forum, co-organised with Post-Expo. This year, the UPU is offering an exciting programme that is both more interactive and devoted to giving something back to the participants. Visit the Post-Expo website for full programme details:

www.postexpo.com

Stay abreast of our latest technologies by visiting the **UPU stand on the upper floor,** where our postal experts eagerly await your questions and can update you on matters of postal supply chain management, inclusive e-commerce and cloud solutions

Why not participate in our selfie stamp photo contest?

Simply take a photo of yourself at the stand and register your entry with your email address. By entering this contest, you could win a travel voucher worth 1,000 Swiss Francs. Results of the winner will be announced via email, after the event.

Travel voucher must be reserved through Carlson Wagonlit, von Werdt-Passage 5 | 3001 Bern (Switzerland) office.

الاتحاد البريدي العالمي

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 للمشتركين الأفراد في أي مكان في العالم الاشتراك مقابل ٥٠ فرنكاً سويسرياً في السنة. وتطبق أسعار خصم خاصة على البلاد الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي.

أرسلوا فاكس بطلبكم الآن على رقم **+41 31 350 37 11**
أو يمكن إرسال بريد إلكتروني إلينا على العنوان:
publications@upu.int
مع تحديد التفاصيل التالية ←

اشتركوا الآن:

الاسم:

الوظيفة:

المنظمة/المستثمر:

العنوان البريدي بالكامل:

البريد الإلكتروني:

الهاتف:

فاكس:

اللغة المطلوبة

○ الإنكليزية ○ العربية ○ الألمانية ○ الإسبانية

○ الفرنسية ○ الصينية ○ الروسية

solystic.com

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.

photo © Fotolia Andy Dean

THE GLOBAL COMPACT
WE SUPPORT

SOLYSTIC
a NORTHROP GRUMMAN company

MAIL AUTOMATION PARCEL AUTOMATION LIFECYCLE SERVICES