

العدد ٢ / ٢٠٠٦

ابريل / نيسان
مايو / أيار
يونية / حزيران ٢٠٠٦

2

NOUVEAU UNION POSTALE

الغلاف

معالجة وتسليم ٦٥ ٪ من البعثات الدولية وفقا لمعيار يوم + ٥ اعتبارا من الان وحتى عام ٢٠٠٨ سنتان بعد اقرار هذا الهدف وهذا المعيار بمؤتمر بوخارست ، كيف تتدبر للبلاد الاعضاء في هذا المجال ؟

المقدمة

٢ النوعية تجذب اهتمامنا كله

رسائل القراء

٣ القراء يتبادلون الاراء والنصائح والافكار

بايجاز

٤ لمحة عن اوجه نشاط الاتحاد البريدي العالمي والقطاع البريدي

نوعية الخدمة

٨ القياس الدقيق

١١ النفقات الختامية ونوعية الخدمة : الجزر في طرف العصا

١٢ صندوق تحسين نوعية الخدمة : خمس سنوات مرت ١٠٠٠ والمشروعات كثيرة

الاصلاح البريدي

١٤ الاصلاح البريدي بالجزائر : مسألة استراتيجية

الابتكارات التقنية

١٧ بريد كندا : تصويت بالثقة للنظام البريدي الدولي IPS

١٩ قريبا التشغيل المشترك للاختام البريدية الالكترونية

٢٠ الختم البريدي الرقمي علي الطريقة الايطالية

الاحداث البريدية

٢٢ هل تعتبر الخدمات البريدية جذابة بالنسبة للمستثمرين ؟

الاجواب

الحوار مع القادة البريديين

٢٤ ارتيور كافاندو ، مدير عام سونابوست

مكتب بريد تحت الاضواء

٢٧ اقدم مكتب بريد في العالم (سانقوهار ، اسكوتلندا)

منتدى هواية طابع البريد

٢٩ قسيمة الجواب الدولية : شكل جديد عشية العيد المثوي

النوعية ، تجذب اهتمامنا كله

حوالي ٦٠ ادارة بريد نظام IPS الخاص بالاتحاد البريدي العالمي لتابعة البريد وتحديد مكانه ، وما زال يوجد في خزنة صندوق تحسين نوعية الخدمة اكثر من ٤٩ مليون دولار امريكي فنسبة تبلغ ٧٥٪ من البلاد المستفيدة لم تقدم بعد أي مشروع ، ويحتفل صندوق تحسين نوعية الخدمات هذا العام بمرور خمس سنوات .

ان الوسائل والادوات اللازمة موجودة لقياس وتحسين السرعة وامكانية الوثوق والانتظار في معالجة البريد وتسليمه التي يشترط الزين وجودها ، وعلي غرار بلاد الخليج ، فان التحالفات الاقليمية قد تشكل وسيلة الخلاص .

فربما لا يوجد لدي جميع الادارات البريدية الوسائل الموجودة لدي المستثمرين الآخرين - مثل يوناييتد بارسيل سرفيس الذي يوظف مليار دولار سنويا في التقنية - ولكن اذا لم نستثمر اكثر الوسائل بساطة المتوفرة لدينا ، فسوف يتحقق التقدم ببطء شديد ، وفي عالم تؤدي فيه عملية التحرير الي زيادة فتح السوق للمنافسة وتتسابق فيه الاطراف المؤثرة بضرارة شديدة للحصول علي نصيبها من السوق ، فهل يمكن ان نظل ننتظر طويلا لتحقيق تحسين المستوي؟

قسم التحرير

(ترجمة الي العربية ماجدة بكير)

قبل المؤتمر البريدي العالمي القادم بسنتين ، وما زال هناك الكثير مما يمكن القيام به في مجال النوعية . ففي عام ٢٠٠٥ ، قامت ادارات البريد في العالم اجمع بتسليم اكثر بقليل من ٦٢٪ من البريد الدولي ، او حسب البيانات المستخدمة ، ٥٩٪ منه وذلك مع الالتزام بمعيار يوم + ٥ . والهدف هو بلوغ نسبة ٦٥٪ اعتبارا من الان وحتى مؤتمر نيروبي عام ٢٠٠٨ . كما ان اربع ادارات بريد كبري بالبلاد الصناعية لم تحقق ، العام الماضي ، نسبة الـ ٨٥٪ المستهدفة في نوعية الخدمة الدولية (وفقا لقياس تولته انترناشيونال بوست كوربوريشن) وهي النسبة التي تعطيها الحق في الحصول علي اقصي اجر من النفقات الختامية منذ البدء في تنفيذ عملية الربط بين هذه النفقات ونوعية الخدمة .

هل السبب هو انعدام الارادة ؟ ام عدم توافر الادوات اللازمة لقياس الاداء وتحديد النقص في الخدمة ؟ ام هو النقص في الاموال اللازمة لتمويل التقنية الضرورية لتابعة البريد؟ من المؤكد ان الاسباب متعددة وصالحة فهناك عوامل عديدة تؤثر علي الوضع الخاص للبلاد الا انه بالرغم من تشكيلة الادوات التي يوفرها الاتحاد البريدي العالمي للمساعدة في رفع مستوي نوعية الخدمة ، هناك عدد لا بأس به ما زال لا يستفيد منها . فعدد الادارات التي تشارك في ٢٠٠٦ في المراقبة المتواصلة لا يتعدى الـ ١٠٥ وتستخدم

صندوق الرسائل

مزايا الخطة المتكاملة للإصلاح والتنمية البريدية
لقد شاركت في الآونة الاخيرة في المائدة المستديرة الثالثة التي عقدت من اجل متخذي القرار البريديين الافارقة والمانحين والتي نظمها الاتحاد البريدي الافريقي الشامل في الحمامات بتونس، وقدمت بهذه الندوة، عرضا نيابة عن فريق عمل التنمية البريدية بينت فيه مهمة هذا الفريق وتفويضه وتناوله للإصلاح البريدي، وفي العدد الاخير من مجلة الاتحاد البريدي، وقد وجدت ان المقال الذي نشرتموه حول الخطة المتكاملة للإصلاح والتنمية البريدية المعنون: " في سبيل الإصلاح البريدي الجذري والعام " مفيد جدا فقد امكنني ان اطلع به علي لمحة تفصيلية عن هذه الخطة وعن الاسباب التي ادت الي انشائها، وامكنني ان ادرك هذه المسألة في العرض الذي قدمته ومناقشته بطريقة اكثر تعمقا، وفي الواقع انني رغبت التحدث عن ان هذه الخطة لاتدخل في تفويض فريق العمل فحسب بل عن انه من الاساسي ان تفهم الادارات البريدية اهميتها والمزايا المرتبطة باستخدام مثل هذه الطريقة في التناول في اطار الإصلاح البريدي. ■

ليديا سعد

مستشارة قانونية، ادارة بريد كندا
(ترجمة الي العربية ماجدة بكير)

شركة البريد الفلبينية تعمل علي انعاش هواية طوابع البريد

في النصف الاول من القرن الماضي، قبل ظهور قاعات اللعب الالكترونية والعب الفيديو، كانت هواية طوابع البريد تشكل تسلية مستحبة للغاية بالنسبة لأهل الفلبين، وتقوم شركة البريد الفلبينية بفضل دورها النشط في مجال الترويج لهواية طوابع البريد وتنميتها، بانعاش هذا النشاط، وبالنسبة للفرد العادي، لاتمثل الطوابع سوي قطع صغيرة من الورق تستخدم لدفع الخدمات البريدية، اما بالنسبة لهاوي الجمع، فهي تحمل قيمة خفية قوية لدرجة انها تجذب ٥٠ مليون نسمة حتي يومنا هذا، واذا ما حسبنا وزن الوحدة منها، نجد ان طابع البريد يشكل المادة الاكثر سعرا في العالم (فالطوابع النادرة للغاية قد تصل الي اكثر من مليون دولار امريكي) ، وتبين الدراسات ان الطلبة الذين يجمعون طوابع البريد يعرفون جغرافيا وتاريخ العالم اكثر من غيرهم ويهتمون بعالمنا اكثر مما يهتم به نظرائهم من غير هواة الجمع، وقد انعشت شركة البريد الفلبينية مرة اخري هذه الهواية بتنظيم معارض ونوادي هواية طوابع البريد من اجل اعادة احياء هذه التسلية الجذابة في البلد.

انطونيوا، فيدلسون

موظف الاعلام، الشركة الفلبينية

بايجاز

ولاعضائه • وتتعلق هذه المعايير بصفة خاصة بمجالات تقنية الاعلام والاتصال مثل ترميز البيانات والمعالجة وادارة عمليات التبادل والتخزين والامن المعلوماتي والتجارة الالكترونية. كما ان هناك معايير لها علاقة بالخدمات المصرفية والمالية ومعايير اخري تتعلق بمجالات التموين والتهيئة. وقد وضع ايضا الاتحاد البريدي العالمي معايير بريدية عديدة • واتفق السيدان آلان برايدن وادوارد ديان علي ضرورة قيام المنظمة الدولية للتوحيد القياسي والاتحاد البريدي العالمي بتكثيف تعاونهما. وسوف تقدم المنظمة الدولية للتوحيد القياسي قائمة بالمجموعات المفتوحة لمشاركة الاتحاد البريدي العالمي يقوم بعدها الاتحاد البريدي العالمي بفحص اعمال واوجه نشاط المنظمة الدولية للتوحيد القياسي في مجال التصديق ويحدد كيفية استخدام المعايير الموجودة في هذه المنظمة •

دبي ٢٠٠٦ : سجلوا انفسكم الان وساهموا في رسم مستقبل القطاع البريدي !

ان التسجيل في المؤتمر الاستراتيجي ٢٠٠٦ للاتحاد البريدي العالمي الذي سوف يساهم في رسم مستقبل القطاع البريدي مفتوحا. ان هذه المناسبة سوف تضم جميع اطراف القطاع البريدي بما في ذلك قادة المنظمات الدولية وممثلي السلطاع الحكومية ومدراء عموم الشركات البريدية والمؤسسات الشريكة • وسوف تتناول المناقشات الموضوعات الحالية مثل المنافسة والعولة ونماذج الاستثمار الجديدة والملكية والشراكات والاصلاح والتنمية المستدامة والتقنيات الجديدة • ويتم تشجيع المشاركين المحتملين علي التسجيل مقدما بموجب قسيمة التسجيل المتوفرة بالموقع الالكتروني للاتحاد البريدي العالمي www.upu.int وفي هذه الاثناء اطلقت الامارات العربية المتحدة كبلد مضيف للمؤتمر موقعا الكترونيا مكرسا للمؤتمر www.dubaiupu2006.com يقدم معلومات عن الفنادق وطلبات التأشيرة •

نيروبي ٢٠٠٨ : الاعمال التحضيرية الجارية

ان اعمال تحديث المنشآت قد بدأت بمركز المؤتمرات الدولي في كينيا بنيروبي حيث يعقد مؤتمر عام ٢٠٠٨ للاتحاد البريدي العالمي • ومن جهة اخري، وقعت كينيا علي الاتفاق الرسمي مع الاتحاد البريدي العالمي الذي يحدد مسؤوليات كل طرف من الاطراف في تنظيم هذا المؤتمر • وقد عينت كينيا السيد سيروس كيبيرا مابنا، رئيسا معيننا

الاتحاد البريدي العالمي يدعم موقفه علي الساحة الدولية

بعد محاولة استمرت لمدة تتجاوز الخمس سنوات، حصل الاتحاد البريدي العالمي علي لائحة الملاحظ لدي منظمة التجارة العالمية في ابريل / نيسان ٢٠٠٦ • وبالتالي، يمكن للاتحاد منذ الان فصاعدا ان يشارك في جميع اجتماعات هذه المنظمة التي تتناول الخدمات البريدية • وقد تحقق هذا التقدم اثر اجتماع عقد اخيرا بمقر منظمة التجارة العالمية في جنيف بين السيد ادوارد ديان، المدير العام ونظيره بمنظمة التجارة العالمية السيد باسكال لامي • وقد اقر مديرا المنظمين بضرورة وجود ترابط اكبر في القواعد المتضمنة في اتفاقاتهما المقابلة كما اقرا بضرورة التعاون لدعم الاتصال بين الاعضاء بصفة خاصة بالنسبة للمسائل المتعلقة بمبدأ البلد الاكثر حظا (والتي تخص عدم التمييز او المساواة في الاجر) وهي نقطة غير واضحة في المفاوضات التجارية لمنظمة التجارة العالمية •

وقد تمت ايضا الاشارة الي الدور الهام الذي يلعبه القطاع البريدي في عمليات تحويل الاموال ابان الاجتماع بين منظمة التجارة العالمية والاتحاد البريدي العالمي والاجتماع بين المنظمة الدولية للهجرة والاتحاد البريدي العالمي • وقد التقى السيد برونسون ماكينلي، المدير العام للمنظمة الدولية للهجرة والسيد ادوارد ديان، في ابريل/ نيسان، بجنيف لتحديد مجالات التعاون و القي السيد ديان كلمة بالدورة غير العادية لهذه المنظمة، في بداية شهر يونية / حزيران، مبرززا الدور الرئيسي الذي يضطلع به القطاع البريدي العالمي وما يوفره للسكان المهاجرين في مجملهم من امكانية الحصول علي خدمات مضمونة ويمكن الوثوق فيها ورخيصة لتحويل الاموال • ويري السيد ماكينلي ان قوة الشبكة البريدية تشكل مزية رئيسية ووصف الاتحاد البريدي العالمي والمنظمة الدولية للهجرة بأنهما " شريكان طبيعيين" في الجهود المبذولة لمعالجة المسائل المرتبطة بعمليات تحويل الاموال • وقد حصل ايضا الاتحاد البريدي العالمي علي لائحة الملاحظ لدي هذه المنظمة •

واخيرا، قام السيد آلان برايدن، الامين العام للمنظمة الدولية للتوحيد القياسي بزيارة لمقر الاتحاد البريدي العالمي ببرن من اجل مناقشة دعم التعاون بين المنظمين مع السيد ادوارد ديان وفريق الاتحاد البريدي العالمي المكلف بمسائل التوحيد القياسي • ان المنظمة الدولية للتوحيد القياسي تضم ١٥٦ عضوا قوميا وقد وضعت بعض المعايير الفنية المناسبة للاتحاد البريدي العالمي

المديرة العامة لأكسبريس ديليفري اند لوجستيك اسوسيايشن والعضوة في اللجنة الاستشارية.

ويري السيد شارلز بريسكوت، رئيس اللجنة الاستشارية، ان المسائل التي تتعلق بالخدمة الشمولية، سواء كانت في وضع الاحتكار او في وضع التنافس، اساسية، في المستقبل، بالنسبة للمرسل منهم وللزبن وادارات البريد ومنافسيها والمجتمع المدني، علاوة عليه، وبصفته نائب رئيس تنمية الاعمال الدولية والشئون الحكومية في محيط الرابطة الامريكية للتسويق المباشر، شرح قائلاً: " ان تحرير الخدمات البريدية التابعة للدولة وخصخصتها، علي وجه الخصوص في اوروبا، ابرز الجوانب المتعلقة بالمجتمع التي ربما لن تتمتع بالدعم الذي تستحقه، فما سوف يكون مفيداً لمصالح المجتمع والمؤسسات والمستهلكين في العالم اجمع فهو الفحص العميق لمصالح جميع الاطراف التي تستفيد حالياً من الخدمة الشمولية المدعومة من قبل الحكومة، وبفضل اللجنة الاستشارية، نأمل نعطى الكلمة للزبن ولكل من لن يتسنى له ان يكون ممثلاً في المناقشات دون ذلك، والفكرة هي تجميع المسائل لمساعدة متخذي القرار في قراراتهم المقبلة في الاسواق المحررة وذلك ليس فقط بالنسبة لبعض المسائل ولكن بالنسبة لغالبيتها"، وتجري ايضا اللجنة الاستشارية دراسة عن الاتصال المباشر من جانب الانظمة البريدية والزبن بشبكات ادارات البريد الاخرى ومن المقرر اجراء دراسة اخري عن انظمة تغيير العنوان .

تخيل ان الموطن الذي تقطنه مهدد بسبب التطورات في البيئة واكتب رسالة !

وقع اختيار المكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي علي البيئة كموضوع للمسابقة الدولية في كتابة الرسائل للشباب عام ٢٠٠٧ . وقد تمت دعوة الشباب من سن ١٥ عاما علي اقصي تقدير الي التخيل انهم حيوان يري موطنه مهددا بسبب التطورات في المناخ او البيئة وبناء عليه يكتب رسالة الي المواطنين في العالم اجمع ليشرح لهم كيفية مساعدة هذا الحيوان علي البقاء.

ان المسابقة التي دخلت عامها السادس والثلاثين تشكل الفرصة لتوعية الشباب بالدور الهام الذي تلعبه الخدمات البريدية في حياتهم اليومية وتشجيعهم علي الكتابة والترويج لمحو الامية، ويدعم الموضوع الذي تم اختياره لمسابقة عام ٢٠٠٧ هدف الالفية الذي حددته الامم المتحدة في مجال التنمية من اجل اقامة بيئة مستدامة، ويتصادف ايضا مع الاحتفال بالسنة القطبية الدولية ٢٠٠٧ / ٢٠٠٨ التي تهدف الي توعية الجمهور العريض

للمؤتمر، ان السيد ماينا اداري بالمهنة ويتمتع بخبرة واسعة في تنسيق الانشطة الحكومية والخدمات العامة وفي اوجه نشاط الاتصال بين السلطات ومنظمي المؤتمرات الدولية، وفي بداية شهر يونية / حزيران، قام السيد ماينا بزيارة لمقر الاتحاد البريدي العالمي للاضطلاع علي اوجه النشاط الاستراتيجية للمنظمة وعلي الاجراءات المرتبطة بعقد المؤتمر.

واطلقت كينيا ايضا موقعا الكترونيا مكرسا للمؤتمر وهو www.nairobicongress.com

الخدمة البريدية بليبيريا : المساعدة مطلوبة

ان ١٥ عاما من الحرب الاهلية دمرت الخدمة البريدية بليبيريا. وقد اطلق السيد وزير البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية، السيد جاكسون ا. ديو، نداء للمساعدة الي البلاد الاعضاء في الاتحاد البريدي العالمي ابان زيارة قام بها للمكتب الدولي في شهر مايو/ أيار . " نحن في حاجة للمساعدة، علي حد ما قال رجل الاقتصاد، انني زرت المنشآت ووجدت ان الوضع رهيب " . فمن ضمن مكاتب البريد البالغ عددها ١٦٠ مكتبا، لاتعمل اليوم سوي سبعة مكاتب، وبالنسبة لمكتب بريد مونروفيا الرئيسي والذي نهب اثناء الحرب فيجب القيام باعمال تجديد واسعة مثلما يجب القيام بذلك في منشآت الشبكة الريفية،بالاضافة الي ان العديد من اهل المهنة قد تركوا البلد او توفوا، وعلي البلد اليوم اعادة بناء اليد العاملة لديه . " نحن في حاجة للتأهيل " كما بين السيد دوو، عند مروره ببرن علي اثر زيارة قام بها للولايات المتحدة حيث حصل علي ما يقرب من ثلاثين منحة تأهيلية من معهد الولايات المتحدة للتدريب علي الاتصالات السلكية واللاسلكية United States Telecommunications Training Institute وعلي ما يقرب من عشرين عربة من مؤسسة هواية طوابع البريد فيما بين الحكومات Inter-Governmental Philatelic Corporation وقد تم تعيين السيد دوو بمعرفة السيدة ايلين جونسون - سيرليف، اول سيدة تقود هذا البلد المكون من ٣ر٥ مليون نسمة، واعلن ان الرئيسة قد وجهت اهتمامها الي القطاع البريدي منذ لحظة انتخابه.

صوت جديد للخدمة الشمولية

شكلت اللجنة الاستشارية فريق عمل للخدمة الشمولية، وقد تم انشاء هذا الفريق ابان اجتماع اللجنة الاستشارية التي عقدت خلال الدورة الاخيرة لمجلس الاستثمار البريدي وسوف يتيح تقديم مساهمة القطاع الخاص في مداولات الاتحاد البريدي العالمي حول هذه المسألة، ان رئيسة الفريق هي السيدة سو بريستي،

قريبة لايا الصغيرة التي يقطنها ١٢٠٠ نسمة والتي تقع في شمال بهوتان الي وزير الاعلام والاتصال ببلدهما بمناسبة اطلاق مشروع e-Post/VSAT الرسمي في ٢٠ مارس / آذار ٢٠٠٦ . وبالرغم من المئات الكيلومترات التي تفصل لايا عن ثيمفو الا انه لم يلزم سوي خمس دقائق لكي تصل الرسالة الي المرسل اليه وذلك بفضل جهود الاتحاد الدولي للاتصالات السلكية واللاسلكية والاتحاد البريدي العالمي وحكومتي الهند وبهوتان التي كونت شراكة في سبيل امداد ست مناطق نائية بتقنية VSAT التي جعلت الخدمات البريدية الالكترونية تشغيلية بالنسبة لمواطني لايا بل ايضا لمواطني منجيونونغ ولوانا وشينغخار- لوري وسومبيخا وميراك . ان الرسائل يتم توجيهها بالطريق الالكتروني ويتم طبعها في اقرب مكتب بريد من جهة المورد ليتم يتوزيعها علي شكل رسائل . وكل العملية لاتستدعي سوي بضعة دقائق وليس الاسابيع التي كانت تستغرقها من قبل عندما كان يجب توجيه البريد برسمة هذه المناطق سيرا علي الاقدام عبر طرق يصعب سلوكها .

(ترجمة الي العربية : ماجدة بكير)

باهمية المناطق القطبية لمناخ الكرة الارضية وللبيئة والانظمة البيئية والمجتمع البشري .

وقد تمت دعوة الادارات البريدية للمشاركة في المسابقة وذلك بتنظيم مسابقات قومية ثم بعرض رسالة الفائز لديها ابان المسابقة الدولية . وقد تم تحديد تاريخ الالاقفال ب ٣٠ ابريل ٢٠٠٧ . وسوف تحصلون علي معلومات اكثر بهذا الصدد من العنوان التالي : www.upu.int/letter_writing/fr/index.shtml .

بهوتان تم رسميا توصيلها

” مند بضعة شهور فقط ، كانت منطقة لايا احدي المناطق النائية والاكثر انعزالا ببهوتان . وبفضل البدء في الخدمات البريدية الالكترونية (ايه -بوست e-Post) اليوم و بفضل الانظمة التي تعمل بالاقمار الصناعية VSAT تم توصيل هذه المنطقة بباقي البلد . وفجأة، مثل المعجزة، صار العالم الخارجي قريبا” . هذه هي الرسالة التي ارسلها كادين تشيه وتاشي ديليك وهما من سكان

الصور

- صورة ١- مسبوكة منظمة التجارة العالمية .
- صورة ٢- مسبوكة المنظمة الدولية للهجرة .
- صورة ٣- مسبوكة الاتحاد الدولي للتوحيد القياسي .
- صورة ٤- بدون تعليق .
- صورة ٥- السيد موتاهي كاغويه، الوزير الكيني للاعلام والاتصالات والسيد ادوارد ديان، المدير العام، وقعا الاتفاق الرسمي الخاص بالمؤتمر الرابع والعشرين خلال دورة ٢٠٠٦ لمجلس الاستثمار البريدي . وسوف يتم عقد المؤتمر من ١٣ اغسطس/ آب الي ٣ سبتمبر/ ايلول ٢٠٠٨ .
- صورة ٦- السيد جاكسون ايه . دوو .
- صورة ٧- مدير مركز التقنيات البريدية: مدير جديد لمركز التقنيات البريدي : بعد حياة مهنية تقارب الثلاثين عاما في المعالجة الالكترونية للبيانات (المعلوماتية) والمشورة والادارة- اساسا في القطاع الخاص- تولي السيد هارلد فييريك من المانيا وظيفته كمدير جديد لمركز التقنيات البريدية في الاتحاد البريدي العالمي في بداية ابريل / نيسان ٢٠٠٦ . ” يتوفر لدي الاتحاد البريدي العالمي حلول متطورة يتمني الكثير من موردي البرامجيات توفرها لديهم . فالنفقات العامة المرتبطة باوجه نشاط التسويق والبيع لاتيح لاي وحدة تجارية تقديم حلول وخدمات يمكن مقارنتها بخدمات المركز . وبالنسبة لادارات البريد الاقل تقدما، تمثل هذه الخدمات الوسيلة لتابعة ايقاع التطور في العصر الالكتروني وتجنب زيادة اتساع الفجوة الرقمية ” .
- صورتان ٨ و ٩ - بدون تعليق .
- صورة ١٠ - فلنتواصل ! قررت الاتحادات المحدودة في الاتحاد البريدي العالمي دعم الاتصال والمشاركة في المعلومات وذلك بالاجتماع مرتين في السنة ببرن بمناسبة اجتماعات مجالس الاتحاد البريدي العالمي . وقد شاركت ثمانية اتحادات محدودة في الاجتماع الاول الذي عقد تحت رئاسة بوستيوروب خلال دورة ابريل/نيسان لمجلس الاستثمار البريدي . وقامت هذه الاتحادات بتبادل المعلومات حول تنفيذ قرارات ومشروعات الاتحاد البريدي العالمي وناقشت المسائل المتعلقة بنوعية الخدمة وتنمية الاسواق وزيادة احجام البريد والنفقات الختامية واصلاحات الاتحاد البريدي العالمي . وسوف يعقد الاجتماع القادم خلال دورة شهر اكتوبر/ تشرين اول لمجلس الادارة .

صورة ١١- تعيين جديد: تم تعيين السيد جيمس غاندرسون مديرا للشئون الاقتصادية والتنظيمية بالمكتب الدولي بدلا من السيد غاري هالبيين الذي يتقاعد في يوليو/ تموز. ان السيد جيمس غاندرسون يتولي وظائف المدير لمكتب المدير العام والتخطيط الاستراتيجي والاتصال الخارجي منذ عام ٢٠٠٢ .
صورة ١٢- بدون تعليق .

القياس الدقيق

بقلم ريبال لبيب

لنوعية الخدمة قام بها الاتحاد البريدي العالمي في بلاد الخليج علي مدي خمسة شهور، اتفقت المملكة العربية السعودية والبحرين والامارات العربية المتحدة والكويت وعمان وقطر علي وضع معيار للخدمة الاقليمية تحاول بموجبه ان تسلم ٨٥٪ من البريد المنقول بين بلادها في ٢٠٠٦ وفقا للمعيار ي + ٤ وتسلم نسبة ٨٥٪ منه وفقا للمعيار ي+٣ في ٢٠٠٧ اما في ٢٠٠٨ فتسلم نسبة ٩٠٪ وفقا لمعيار ي+٣، وابتداء من هذا العام، سوف يدعو البريد القطري الذي بدأ بهذا المشروع والذي يعتبر انه له الريادة في نوعية الخدمة في منطقة الخليج منذ ان اقام مركز ادارة نوعية الخدمة لديه والذي حصل ايضا علي جائزة ورلد ميل الشهيرة باريس في مايو/ايار الماضي، عشرين بلدا عربيا لوضع معايير مماثلة بالنسبة لشمال افريقيا والشرق الاوسط، " ان الفكرة في مجملها هي ان نحسن انفسنا في كل منطقة سوا وفي نفس الوقت" علي حد ما شرحت كاتينا اغايان، المسؤولة عن نوعية الخدمة ببريد قطر، " ان التناول الاقليمي يجعل المجهود اكثر بساطة وفعالية لانه يمكننا ان نتقاسم بين البلاد مهارتنا وذلك بطريقة افضل، وهو مما يؤفر الي تحقيق الوفرة في الاموال والوقت ويقلل من مخاطر التجارب السيئة".

وفي الواقع ان التناول الاقليمي صار وسيلة عمل بالمكتب الدولي سواء تعلق الامر بتنفيذ خطط متكاملة للاصلاح والتنمية البريدية (مجلة الاتحاد البريدي العدد الاول من عام ٢٠٠٦) او بادخال التحسينات علي نوعية الخدمة. هكذا، سوف تكون القارة الافريقية اول من يستفيد هذا العام من خطة عمل معدة خصيصا لها ونأمل ان تصير نموذجا يحتذي.

تناول الموضوع بأسلوب منهجي

القياس والقياس والقياس، فوفقا للسيد اكيو مياجي، هذه هي الطريقة الوحيدة لتحسين الخدمة اجمالا، " يجب علينا اولا تحديد اهداف يمكن قياسها ثم اقرار اسلوب تناول منهجي لتقييم نوعية الخدمة كما تفعل ذلك خدمة البريد العاجل الدولي علي سبيل المثال، ولكن يجب قبل كل شئ ان يكون هناك ادوات لمتابعة البريد وتحديد مكانه، فبدون هذه المعدات الاساسية لا يمكننا ان نقيس اي شئ، ان جميع ادارات البريد يجب ان تكون لديها هذه التقنية " وفقا لهذه الفلسفة وبموجب حكم مؤتمر بوخارست، فان فريق

ي + ٥ في معالجة وتسليم ٦٥٪ من البعثات الدولية هو المعيار المنشود بدءاً من الآن وحتى عام ٢٠٠٨ كيف تتدبر البلاد الاعضاء بالاتحاد البريدي العالمي هذا الموضوع، بعد سنتين من اقرار هذا الهدف وهذا المعيار بمؤتمر بوخارست؟

وفقا لعملية تقييم النوعية التي قام بها الاتحاد البريدي العالمي في عام ٢٠٠٥، فان نسبة ٦٢٫٦٪ من البريد الدولي قد حققت معيار ي + ٥ مقابل ٦٢٫٢٪ عام ٢٠٠٤. نبأ جيد، اليس كذلك؟ في الواقع ان الامر يتوقف علي كيفية النظر الي الكوب، هل يملأه الماء لنصفه او انه فارغ لنصفه. من المؤكد ان النتيجة مشجعة اذا اكتفينا بالنظر في الـ ٢٩١ صلة التي تخضع للمراقبة المتواصلة. ولكن اذا ما اخذنا بعين الاعتبار الـ ٤٤٢ صلة كلها، فان نتيجة عام ٢٠٠٥ تصل الي ٥٩٪ فقط. وهذا يعني ان الطريق امام المجتمع البريدي لبلوغ الـ ٦٥٪ في عام ٢٠٠٨ مازال طويلا.

واذا كان العديد من البلاد النامية، مثل بوركينا فاسو او تنزانيا قد نجح في تحقيق نتائج طيبة في مجال نوعية الخدمة الدولية، الا ان الوضع يظل بصفة عامة مقلقا في افريقيا وامريكا اللاتينية حيث يتم بيع بعض الصلات توزيع نسبة تقل عن ٢٠٪ من البعثات وفقا لمعيار ي + ٥. واما هذه الحقيقة، هل يمكننا ان نأمل ان تجعل ادارات البريد التحدي المحدد لها حقيقة ابتداء من الان وحتى عام ٢٠٠٨؟ فان لم تتمكن، فسوف تستمر الاحجام والايادات وحصص السوق في التآكل.

وباقرارها هذا الهدف، من المؤكد ان البلاد الاعضاء في الاتحاد البريدي العالمي لا تنقصها النوايا الحسنة كما لاتنقص المكتب الدولي الذي اضفي علي موضوع نوعية الخدمة الاولية، " انها في قلب اوجه نشاطنا " كما قال السيد ادوارد ديان، المدير العام، الذي انشأ عند وصوله منصب منسق في نوعية الخدمة يشغله اليوم الياباني السيد اكيو مياجي، " ان نوعية الخدمة مفتاح التنمية وعلينا مساعدة البلاد للاتجاه الي بلوغ المستوي الافضل، ويمكن تحقيق ذلك كما اثبتت بلاد الخليج فهي توزع اليوم ٧٠٪ من البريد الدولي وفقا لمعيار ي+٥".

وفي الواقع، ان منطقة الخليج اثبتت تصميمها والتزاما يستحقان الاعتراف بهما. وفي عام ٢٠٠٥، اثر عملية مراقبة متواصلة

بين مؤسسات التقنية لكي تطور حلولاً فنية مبتكرة ومربحة تسهل هذا التقييم .

ويوصي السيد ريتشارد ويشارت أيضاً بإجراء عملية مستقلة لمراقبة نوعية الخدمة من طرف لطرف ويعتقد ان الاتحاد البريدي العالمي يمكنه تحديد المعايير الفنية والنوعية. "يجب استطلاع رأي المنظمين والرابطات التي تمثل الزين لتحديد احتياجاتهم وادراجها في الحل الذي يضعه الاتحاد البريدي العالمي".

ان الزين لديهم دون ادني شك فكرتهم الصغيرة عن المسألة. ويرى السيد جينيه ديل بوليتو، المعلق البريدي لرابطة التجارة البريدية والتي يقع مقرها في الولايات المتحدة ان الخدمة البريدية تتميز بنفس الاهمية التي تتميز بها أي خدمة عامة اخرى. ولكنه يشعر ان البريد لا يتمتع بنفس الثقة او الانتظام اللذين تتمتع بهما الخدمات الاخرى. "فعندما تضغطون علي مفتاح الاشعال لاتتسألون عما اذا كان النور سوف يضيء. فبممنتهي البساطة تجدون النور يعم. وعندما تفتحون الحنفية، لاتتسألون عما اذا كان الماء سوف يسيل. فهو يسيل. ولكن عندما تودعون بريداً بالبريد، ليس لديكم شعوراً مؤكداً بأن البريد سوف يسلمه في يوم واحد او في يومين او ثلاثة ايام او اكثر. ومن المؤكد ان الخدمة البريدية (ملحوظة لقسم التحرير: ويتعلق الامر في هذه الحالة الخاصة بالخدمة البريدية للولايات المتحدة) تراقب توزيع البريد الاولوي من المرتبة الاولى ولكن لا يتوفر لديها اي وسيلة لقياس ادائه بصفة عامة. وعندما يطلب مرسلو البريد التجاري ان يتم قياس اداء البريد، فهم لا يطلبون سوي المعلومات التي تقابل ما ينتظرونه علي ارض الواقع ."

وربما يتم تحقيق امنية هؤلاء قبل ما هو منتظر لو كان فريق مشروع نوعية الخدمة للنشرات يستطيع ان يقول كلمته. فتحت اشراف الفريق القطاعي "النشر" بالاتحاد البريدي العالمي، اجري هذا الفريق لمدة سنتين تقييماً لنوعية الخدمة بالنسبة لتسليم المجلات والنشرات الاخرى علي الصعيد الدولي. وتم اجراء هذه العملية بطريقة مستقلة بمعرفة IBM واحرزت نجاحاً كبيراً لأنها تمت بالاستناد الي البريد الحقيقي (بدلاً من الاعتماد علي بعائث الاختبار) واتاحت للمشاركين الحصول علي معلومات ملموسة عن نوعية الخدمة التي تم الحصول عليها. وقد صرح السيد روبرت هاريسون، الذي تنشر دار النشر ماكغرو هيل التي يملكها مجلة بيزنس ويك قائلاً "لاول مرة، وصلتنا معلومات دقيقة وحيادية عن تسليم منتجنا". ثم اضاف مشيراً الي " ان

مشروع " نوعية الخدمة " يعمل علي وضع بطاقات تقييم لكل بلد عضو في الاتحاد البريدي العالمي من اجل بيان مستوي الاداء الذي تم التوصل اليه في تشكيلة الخدمات البريدية المقدمة كلها بما في ذلك الرسائل والطرود وخدمة البريد العاجل الدولي، الخ. ويتم استلهاً هذه الفكرة من بطاقات التقييم التي وضعتها تعاونية البريد العاجل الدولي والتي تمثل عامل تحفيز ومنافسة سليمة بين ادارات البريد.

وبما ان المراقبة المتواصلة تشكل الوسيلة الرئيسية لتقييم نوعية الخدمة من طرف لطرف في الصلات خلاف تلك الموجودة بين البلاد الصناعية (والتي قام بقياسها نظام يونكس التابع لمؤسسة البريد الدولية)، فمن المهم ان يشارك اكبر عدد من ادارات البريد في البرنامج. وفي عام ٢٠٠٦، تشارك ١٠٥ منها ويتم تقييم عدد ٥٥٠ صلة دولية بواسطة ٢٥٠.٠٠٠ بعيثة يتم التصديق علي صلاحيتها.

ان المراقبة المتواصلة تندرج فيها أيضاً المراقبة التشخيصية أي استخدام المراجاب (المرسال- المجواب او الترانسبوندر) وبوابات المراقبة لتسجيل التصدير والورود للبعائث الاختبارية وذلك خلال التوجيه. وللتوسع المنهجي في المراقبة التشخيصية، سوف يشجع المكتب الدولي الادارات البريدية في البلاد النامية علي استخدام مواردها علي ذمة صندوق تحسين نوعية الخدمة من اجل اقامة بوابات مراقبة في مكاتب التبادل لديها. ويقوم فريق السيد اكيو ميباجي باستكشاف امكانية جعل المراقبة المتواصلة مشروعاً من مشروعات صندوق تحسين نوعية الخدمة علي الصعيد العالمي ليصير اكثر استقراراً ولدعم امكانية الثقة في نتائجه.

وحسب المستشار البريطاني ريتشارد ويشارت يتركز التحدي الرئيسي في اقامة نظام لتقييم نوعية الخدمة يكون في متناول اليد ويسهل الوصول اليه بالنسبة لجميع البلاد. واذا كان نموذج يونكس لمؤسسة البريد الدولية قد اثبت جدارته بين البلاد الصناعية (٩٣٪ من البريد الاوروبي عابر الحدود كان يتم تسليمه في ي + ٣ عام ٢٠٠٤)، الا ان هذا النظام بالغ التطور مكلف للغاية لعملية التقييم من طرف لطرف من مستوي أقل ولعملية انتشار علي الصعيد العالمي، غير ان هناك العديد من الخيارات التقنية علي حد ما قاله " فعلي الصعيد الدولي، قد تنفق ادارات البريد اكثر من ٢٠ مليون دولار امريكي سنوياً لقياس مردود بريد الرسائل الاولوي. ان الاتحاد البريدي العالمي يشغل موقعا جيداً يتيح له تحديد السياق الاستراتيجي لتقييم اشكال الاداء المختلفة بالنسبة للبريد وتنشيط المنافسة السليمة

ديان هذا العام بنظيره في المنظمة الدولية للتوحيد القياسي واتفقا علي العمل سويا بصفة وثيقة •

ومنذ انشاء برنامج الاعتماد الذي يقيس مدي تطبيق اجراءات ادارة النوعية في هياكل الادارات البريدية، منح الاتحاد البريدي العالمي الشهادة بالاعتماد لست ادارات بريدية • وسوف يستمر البرنامج في عام ٢٠٠٦ •

وبما ان عام ٢٠٠٨ يقترب، فان موضوع نوعية الخدمة سوف يشكل مركز الاهتمام • وخلال فترة الاستراحة لتناول القهوة والشاي ابان دورة ابريل / نيسان ٢٠٠٦ لمجلس الاستثمار البريدي، بينت السيدة شهرزاد بوشملة، المسئولة عن نوعية الخدمة في بريد الجزائر ادراكها للتحديات • وكانت تتحدث بحماس عن مشروع وضع معيار اقليمي بالنسبة للبلاد العربية فيما يتعلق بتسليم البريد وعن الاسباب التي حثت البريد الجزائري علي المشاركة في المراقبة المتواصلة للاتحاد البريدي العالمي • " فعلينا ان نعرف عيوبنا ليمكننا ادخال تحسينات " •

تفكير واضح فعلا • فبمعرفة نواحي الضعف يمكننا التقدم • اليس كذلك ؟ ■

(ترجمة الي العربية : ماجدة بكير)

هذه الاداة مفيدة للغاية واتاحت لنا ان نصحح الاخطاء المصلحية بمجرد ظهور المشاكل " •

ويري تيدو بريسترز، رئيس فريق الادارة • ان الاتحاد البريدي العالمي يمكنه الان ان يصل الي ابعد من ذلك • " ففي استقصاء قمنا باذاعته، ابدي العديد ممن اجابوا اهتمامهم بنظام يقيس نوعية الخدمة بالنسبة للبعائث المرسله بالجملة • وهو امر لبس بمددهش بما ان هذه البعائث تشكل في العديد من البلاد نسبة تصل الي ٩٠ ٪ من احجام البريد " • وقد تم تكليف لجنة الاسواق بدراسة هذه المسألة •

اجراءات تشجيعية

ان الربط بين نوعية الخدمة والاجر علي ذمة النفقات الختامية يشجع ايضا الادارات البريدية علي بذل جهود مضاعفة علي صعيد نوعية الخدمة • وفي الوقت الحاضر، لا يخص النظام سوي البلاد الصناعية والبلاد النامية التي تشارك اختياريًا في نظام متابعة النوعية الخاص بالاتحاد البريدي العالمي ولكنه سوف يستمر في التطور لحين يشمل عدد اكبر من البلاد (ينظر المقال صفحة ١١) •

ان عملية تحسين نوعية الخدمة تتم علي كافة الجبهات وعليه كمسئول عن نوعية الخدمة مع خدمات المكتب الدولي المكلفة بالتوحيد القياسي والاعتماد • علاوة عليه، التقى السيد ادوارد

علينا ان نحسن انفسنا بطول السلسلة • والمشاركة في المراقبة المتواصلة، فرصة لنعرف اين يوجد النقص •

الصور

صورة ١ - بدون تعليق •

صورة ٢ - احرز بريد قطر في الاونة الاخيرة جائزة " النوعية " بمناسبة منح جوائز البريد العالمية World Mail Awards الاخيرة في باريس • ونري السيدة كاتينا اغايان، المسئولة عن نوعية الخدمة في بريد قطر (الثانية من اليمين) وهي تشارك فرحتها مع السيد حماد الفهيدة والسيد مريم البادية والسيدة مني قطيفان وكلهم من مركز ادارة النوعية •

صورة ٣ - نائب مدير عام بريد باربادوس، السيد دوركاس سانتليبوري، وهو يتسلم من السيد ادوارد ديان شهادة اعتماد البريد العاجل الدولي من المستوى " الذهبي " للسنة الثانية علي التوالي • وفي عام ٢٠٠٢، سجلت الخدمة البريدية بباربادوس معدل تسليم وفقا للمهلات يصل الي حوالي ٥٠ ٪ • ويفضل بطاقات التقييم وبرنامج التحسين الخاص بتعاونية البريد العاجل الدولي، استطاع هذا البلد الصعود مرة اخري من اجل تسليم ٩٥ ٪ من بعائث البريد العاجل الدولي وفقا للمهلات في ٢٠٠٥ •

صورة ٤ - اصبح البريد السويسري ثاني بريد من البلاد الصناعية يحصل علي اعلي مستوى من الاعتماد في مجال ادارة نوعية الخدمة بمنحه الاتحاد البريدي العالمي • ان نظام شهادة الاعتماد المذكور والذي يقيس مستوى تطبيق اجراءات ادارة النوعية في هياكل الادارات البريدية يهدف لان يكون عامل تشجيع علي تحسين النوعية •

النفقات الختامية ونوعية الخدمة الجزر في نهاية العصا

بقلم ريال لبيلان

في ان النظام الجديد سوف يحقق تحسنا اجماليا في نوعية الخدمة. اما ما يشغله فهو بالاحري الوقت اللازم لتكييف هذا النظام المعقد للنفقات الختامية بالخطط الموضوعة منذ عدة سنوات بهدف جعله اكثر تكييفا بخصائص كل بلد وجعله في نفس الوقت يعكس بطريقة افضل التكاليف الحقيقية للخدمة ابتداء من الان ولغاية ٢٠١٣. وبالفعل، امام البلاد النامية التي تشارك في النظام الانتقالي لغاية ٣١ ديسمبر/كانون اول ٢٠١٣ لكي تتطور في اتجاه النظام المستهدف او صورة مبسطة منه. و اشار السيد الارادات الي: " ان هناك اعتبارات فنية مولدة لتكاليف ويجب اعلام البلاد والتماس مشاركتها مع اقناعها بصحة النظام الذي نعرضه "

وسوف تتم المحاولة اعتبارا من ٢٠٠٧ للتوسع تدريجيا في المشاركة الطوعية للبلاد النامية بصفة خاصة البلاد التي تبلغ فيها الاحجام السنوية للرسائل الواردة ٥٠٠ طن علي الاقل، في نظام مراقبة نوعية الخدمة الذي تستخدمه البلاد الصناعية. وحسبما قال السيد يورن الارادات، من المهم بالنسبة للبلاد النامية من النظام الانتقالي ان تفهم جيدا ان مشاركتها في نظام متابعة نوعية الخدمة لايمكن سوي ان يؤدي الي وضع يحقق النجاح بالنسبة لها. "لاتواجه هذه البلاد خطر انخفاض الاجر الذي تتلقاه علي ذمة النفقات الختامية لان الحد الذي يحق لها بصفة عامة مضمون. وبالعكس، اذا ماشاركت وبلغت الهدف المحدد او تجاوزه، فسوف تحصل علي مزيد من الاموال. والهدف ليس معاقبة البلاد ولكن تشجيعها علي العمل كلها سويا لرفع نوعية الخدمة وعرض منتجات وخدمات افضل "

ان ليتونيا ومالطة مقتنعتان من ناحيتهما بالاقتراح. و تنويان الاستفادة من النظام الجديد فهما تشعران ان لديهما الامكانية التي تسمح لهما المساهمة في تحسين نوعية الخدمة علي الصعيد العالمي. " ان نوعية الخدمة تعتبر بالنسبة لنا امرا هاما للغاية. وفي الواقع، انه لايقدر بثمن، " علي حد ما قال السيد جوزيف ازوباردي، رئيس التأمين علي النوعية في بريد مالطة. (ترجمة الي العربية: ماجدة بكير)

ان ليتونيا ومالطة هما اول بلدين ناميين بنضمان برغبتهم الي نظام متابعة نوعية الخدمة المرتبطة بالاجر المدفوع عن النفقات الختامية وهي التسمية الجديدة لنظام دفع النفقات الختامية بين البلاد الصناعية المشاركة في النظام المستهدف والذي صار ساريا يوم اول يناير/ كانون ثان ٢٠٠٦.

وقد صرح السيد هنري غوسي، رئيس العلاقات الدولية ببريد مالطة بما يلي: " نحن نتمتع بنوعية طيبة في الخدمة وقررنا المشاركة في نظام المتابعة لكي نجرب انفسنا ". ان بريد مالطة يتجاوز الي حد بعيد هدف الـ ٧٨٪ المحدد له بسبب ظروفه الخاصة في مجال نوعية الخدمة الدولية وسوف يتم رفع هذه النسبة الي ٨١٪ في عام ٢٠٠٧. فيجب علي البلاد الصناعية بالنظام المستهدف بلوغ ٨٥٪ في ٢٠٠٦ و ٨٦٪ في ٢٠٠٧ من اجل الاستفادة بالحوافز المرتبطة بالنفقات الختامية.

ففي مؤتمر بايجنغ، تم اقرار حكم يربط بين نوعية الخدمة والمدفوعات التي تتم بين البلاد بالنسبة لمعالجة بريد الرسائل الوارد وتوزيعه. وقد تم، اعتبارا من عام ٢٠٠٥، تفعيل النظام الجديد بالنسبة للبلاد الصناعية: ٢٠ ادارة بريد تابعة للنظام المستهدف من ٢٤ حصلت بهذا علي الاجر الاقصى علي ذمة النفقات الختامية بسبب علاوة قدرها ٢٥٪ عن مشاركتها وعلاوة اخري قدرها ٢٥٪ لبلوغها هدف الـ ٨٥٪ او تجاوزها هذا الهدف.

ان الحق في دفع يتم حسب نوعية الخدمة يهدف، علي غرار المثل الذي يتحدث عن الجزر المعلق في طرف العصا، الي تحفيز الادارات البريدية علي التقدم دائما الي الامام من اجل الزين. ويوجد هذا الشكل من اشكال التحفيز علي تحسين نوعية الخدمة من قبل بالاتحاد البريدي العالمي بالنسبة للطرود ولخدمة البريد العاجل الدولي.

وقد اعرب السيد يورن الارادات، الرئيس المشارك في فريق مشروع " الصلة بين نوعية الخدمة والنفقات الختامية"، عن ثقته

صورة ١ تطور الصلة بين نوعية الخدمة والنفقات الختامية.

صندوق تحسين نوعية الخدمة خمس سنوات مرت ٠٠٠ والمشروعات كثيرة

اللاتينية في شهر يونية / حزيران بينما.

” تمتلك اربعة بلاد ما يقرب من ١٠ ٪ من ال ٥٠ مليون التي مازالت متوفرة بينما يحق لخمسة عشر بلدا آخرا الحصول علي نصف الاموال الحالية تقريبا، ومن الضروري تنشيط هذه البلاد وتشجيعها علي اقتراح مشروعات “، حسبما قال البرتغالي السيد ميغل سلفا، رئيس مجلس امناء الصندوق وهو يتحدث عن اولويات مجلس الامناء اعتبارا من الان وحتى مؤتمر نيروبي، “اننا نعتقد ان جميع البلاد المرتبطة بصندوق تحسين نوعية الخدمة سواء البلاد الصناعية او النامية او الاقل تقدما سوف تشعر حتي ذلك الحين بالرضاء عن العمل الذي تم بمجهودها الخاص “.

تمويل اكيد ومستقر

مشيرا الي الاحتفال بعيد صندوق تحسين نوعية الخدمة، اشار المدير العام السيد ادوارد ديان الي ان الطابع الابتكاري للصندوق يرجع لان التمويلات مؤمنة وان اجمالي الاموال المجمعة تتم اعادة توزيعها علي البلاد، “ ان مبادرتنا لاتواجه المصاعب التي تعاني منها المبادرات التي تدعمها الصناديق الطوعية، فبينما تتسأل منظمة الامم المتحدة حول الممارسات النموذجية التي يجب اقرارها لتمويل المساعدة علي التنمية، فان الصندوق اثبت نجاحه وهو يشكل اليوم مصدرا للتمويل المستقر والاكيد بالنسبة للبلاد النامية والبلاد الاقل تقدما “.

وقد استطاع الاتحاد البريدي العالمي بفضل الصندوق مضاعفة ثمان مرات المساعدة الممنوحة للتنمية ويتم منذ الان فصاعدا تخصيص ٦٠ ٪ من ميزانيته السنوية (٣٧ مليون فرنك سويسري، أي اكثر من ٢٩ مليون دولار امريكي) لمشروعات تقام في البلاد النامية.

واذا كانت معظم المشروعات لاتخص بصفة عامة سوي بلد واحد، فان صندوق تحسين النوعية يشجع ايضا اسلوب التناول الاقليمي، وقد مول الصندوق فعلا ١٣ مشروعا اقليميا يسمح لعدد معين من البلاد دعم مواردها المالية من اجل اقامة مشروع مشترك تنعكس فوائده علي كل المنطقة.

ويكمن احد هذه المشروعات في انشاء شبكة اقليمية فرعية

ان ضحايا الهزة الارضية المدمرة التي حدثت عام ٢٠٠٣ في بام بايران سوف يسترجعون الخدمة البريدية التي كانت موجودة من قبل، و في بنين لم يعد من الضروري بالنسبة لسكان ضواحيكوتونو التنقل لعشرات الكيلومترات من اجل الحصول علي بريدهم فصناديق البريد قد ركبت بالقرب منهم، اما في كولومبيا، فقد امسكت الشرطة ببعائث محتوية علي مخدرات بعد تركيب جهاز كشف بالاشعة السينية بمعرفة البريد في الميناء الجوي لبوغوتا، ان الحديث يدور حول ثلاثة بلاد تقع في انحاء مختلفة من العالم ومايجمع بينها هو انه قد تم تمويلها كلها بواسطة صندوق تحسين النوعية الخاص بالاتحاد البريدي العالمي والذي احتفل في ابريل / نيسان بمرور خمسة اعوام عليه.

ان صندوق تحسين نوعية الخدمة اداة مبتكرة لتمويل التنمية وهو قد يسر في الفترة الواقعة فيما بين ابريل/ نيسان ٢٠٠١ ومارس/ آذار ٢٠٠٦، تنفيذ ٢٧٩ مشروعا يستهدف تحسين الخدمة البريدية في البلاد النامية والبلاد الاقل تقدما : ٢٨ ٪ في اوروبا وآسيا الشمالية و ١٧ ٪ في امريكا اللاتينية و ١٦ ٪ في منطقة آسيا والمحيط الهادي و ٢٢ ٪ في افريقيا و ٩ ٪ في البلاد العربية و ٨ ٪ في الكاريبي.

وقد بلغ تمويل هذه المشروعات ٣٩٦ مليون دولار امريكي ومازال هناك مايقرب من ٥٠ مليون دولار امريكي تحت تصرف البلاد المستفيدة من اجل المشروعات الجديدة.

وعلي مدي الخمس سنوات، تم تمويل الصندوق من الزيادة في النفقات الختامية التي تدفعها بصفة خاصة البلاد الصناعية، وبسبب التغييرات التي تم اقرارها بمؤتمر بوخارست بخصوص ترتيب البلاد وفقا لتصنيف برنامج الامم المتحدة للتنمية، تساهم الان بعض البلاد النامية في ايرادات الصندوق بموجب نظام النفقات الختامية، ويتم ايضا ضمان توزيع اكثر عدلا للموارد المالية بين البلاد التي في حاجة اليها ومنها البلاد الاقل تقدما.

ولشرح الانظمة الجديدة لصندوق تحسين نوعية الخدمات وتشجيع البلاد علي اقتراح مشروعات قوية، عقد فريق من المكتب الدولي مجموعة من الندوات في جميع مناطق العالم خلال عامي ٢٠٠٥ و ٢٠٠٦، وكان من المقرر عقد آخر ندوة لبلاد امريكا

مترابطة لوضع التعرفة بالنسبة للمنتجات والخدمات التي يشكل تحسين نوعية الخدمة بالنسبة لها احد اهم المتغيرات .

وعلي أي حال ، قدمت العديد من البلاد مواردها في صندوق تحسين النوعية كمنحة لبلاد كانت في حاجة اكبر لها . فقد اعطت الصين وجمهورية كوريا في الاجمالي ١٥٠ ٠٠٠ دولار امريكي لمشروعات اغاثة لصالح البلاد التي اصابها تسونامي في ٢٠٠٤ أي المالديف واندونيسيا وسريلانكا .

لانه علاوة علي التحسينات المقدمة لنوعية الخدمة البريدية العالمية، فان التعبير عن التضامن بين البلاد شكل احدي النتائج الواضحة لصندوق تحسين نوعية الخدمات . وهذا وحده يستحق الاحتفال به .

(ترجمة الي العربية : ماجدة بكير)

للتوجيه البري للبريد بين البلاد الاعضاء في المجموعة الاقتصادية لدول افريقيا الغربية . ويقوم فريق بتقييم طرق التوجيه الممكنة مميزا مسارين رئيسيين وهما (لاغوس-كوتونو- اكر- ابيدجان- سانكييل) و(داكار- بانجول- بيساو- كوناكري- كاناكان- سانكييل) بالاضافة الي ثلاث مسارات ثانوية .

ومن جانبها ، سوف تقوم فيدجي وكيريباتي وناورو وبابوازي - غينيا الجديدة وساموا وجزر سالومون وتونغا وتوفالو وفانواتو بترشيد الانظمة الداخلية لمعالجة البريد من اجل تحسين نوعية الخدمة في البريد الدولي . وتقوم بعض هذه البلاد نفسها بالاتفاق مع بلاد مثل افغنستان وبهوتان وكامبوديا ومالديف وميانمار ونيبال وتيمور- ليست بارساء نظام محل ثقة للمحاسبة التحليلية تتيح لها احتساب التكاليف بطريقة افضل وتحليل الربحية الشاملة للمؤسسة . وبهذا يتاح للبلاد وضع سياسة

الصور

- صورة ١ - شرائح تبين نسبة المشروعات في كل فئة .
- صورة ٢ - شرائح تبين نسبة المشروعات حسب البلاد .

الاصلاح البريدي في الجزائر مسألة استراتيجية

بقلم جبروم دويتشمان

والبيها يرجع امر تحديد الاطار القانوني والتنظيمي الجديد لبريد الجزائر وتوزيع الموظفين والممتلكات وعقود الاداء واللوائح، الخ. وكذلك مسألة وضع استراتيجية اجمالية تستند الي تقييم التكاليف الناجمة عن الخدمة البريدية الشمولية .

ويمول القرض الي حد بعيد معونة فنية تركز علي تقنيات الاعلام والاتصال وتسد بذلك الفجوة الرقمية وتنمي التجارة الالكترونية وتطبيقات الخدمات الادارية الالكترونية التي تعتبر اساسية في الجزائر لتوعية المواطن بالدور الاجتماعي للبريد.

وتنشد مساعدة مؤسسة بريتون وودز هدفا ثانيا وهو استدامة الاصلاح وبالتالي استدامة استثماراتها أي التوازن المالي والجودي المالية للمستثمر القومي .

استراتيجية المساعدة القطرية

اعتبارا من عام ٢٠٠٣، وضع البنك الدولي والجزائر "استراتيجية المساعدة القطرية" التي تحدد في آن واحد الموازنة الاقتصادية والاجتماعية والصناعية للبلد المقترض وكذلك استراتيجية التنمية علي مدي اربع او خمس سنوات الخاصة بالبنك الدولي . واجمالا، تسمح الاستراتيجية بتحديد المجالات الرئيسية التي تساهم فيها مساعدة البنك الدولي بطريقة اكثر فعالية علي الاقلال من الفقر .

وقد اشارت السيدة ايزابيل سيغني، الاخصائية في المسائل البريدية بالبنك الدولي الي " ان أي مشروع اقراض يتم توقيعه مع الحكومة ينشأ له حافظة يتم التفاوض بشأنها، أي ان هناك مرحلة تحديد وتحضير تعمل خلالها فرق البنك الدولي مع المقترض ومع الوكالات المعنية وتحدد بدقة اوجه النشاط التي يجب تمويلها . وقد يتطلب ذلك في بعض الحالات لغاية ١٨ شهرا للتحضير . اما فيما يتعلق بالجانب المالي، فان المكون البريدي من المشروع الجزائري يمثل ١٤ ٪ من اجمالي القرض البالغ ٩ ملايين وقد وصل في النهاية المبلغ الحقيقي للمصروفات المربوطة والمدفوعة الي ١٨ مليون دولار امريكي ."

وبالنسبة للفترة ٢٠٠٤-٢٠٠٥، يقدم البنك الدولي دعمه للجزائر علي شكل تعاون غير مادي وليس علي اساس توفير الاموال: مشورة، تبادل البيانات والمهارات، عمل تحليلي واستشاري، ارشاد العاملين حول هذه العملية .

هل يمكن ان تكون المساعدة علي الاصلاح البريدي مجرد مسألة استراتيجية ؟ ردا علي هذا التساؤل، اجابت الحكومة الجزائرية بادراج اصلاحها للقطاع في اطار سياسة الانعاش الاقتصادي لديها . وتبعته في ذلك الجهات الدولية .

ولنصف المنظر المحيط : كانت من عواقب الاحداث المأسوية التي ضربت الجزائر لمدة عشر سنوات ممتدة تجميد العديد من المشروعات الكبيرة . ومنذ عام ٢٠٠٠، اتاحت نهاية الازمة وحسن اداء الحسابات العامة بالاضافة الي النمو غير العادي في ايرادات النفط والغاز للجزائر ان تنجز الاصلاحات الهيكلية اللازمة لانعاش النشاط الخاص والتنوع في الاقتصاد الجزائري .

وبالنسبة للاصلاحات، فان الخدمات البريدية المدمجة مع الاتصالات السلكية واللاسلكية كانت في حاجة ماسة اليها . وهكذا اصبحت عملية الفصل بين البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية احد اكبر الاعمال تحت رئاسة السيد عبد العزيز بوتفليقة والشرط الحتمي لسياسة تنمية تستفيد من القروض او من دعم بنك او منح متعدد الاطراف او سلطة تتجاوز القوميات . وكان لا يمكن لمشروع اصلاح بهذا الحجم ان يتحقق دون مساعدة الخبراء علي كافة المستويات .

الفصل المؤسسي

في المقام الاول، يوم ٥ اغسطس/آب ٢٠٠٠، تم وضع قانون يحدد القواعد العامة لفصل النشاطين ويعرف الشروط العامة للاستثمار بالنسبة للمستثمرين . وتشكل عملية الفصل المؤسسي بين وظائف المستثمرين (انشاء شركة اتصالات الجزائر و بريد الجزائر) ووظائف المنظم المستقل ووظائف وزارة البريد وتقنيات الاعلام والاتصال نقطة الانطلاق في الاستراتيجية القطاعية للتنمية الاقتصادية علي المدي الطويل .

وفي هذا السياق المحدد وامام الهدف المزدوج المعلن والذي ينشد خلق بيئة تسهل الحصول علي خدمات فعالة وفي متناول اليد وفتح اوجه النشاط البريدي للمنافسة وللمشاركة الخاصة، قدم البنك الدولي دعمه لاستراتيجية التنمية المذكورة .

وقد تم تخصيص ٩ مليون دولار امريكي لمدة خمس سنوات ونصف لوزارة الاعلام وتقنية الاتصال المكلفة بتوزيع هذا المبلغ .

بالمؤسسة، وقد تم اقتناء المعدات والبرمجيات والتي وصلت الي مبلغ ٥٧٥ ٠٠٠ يورو عند تركيب البرنامج البييني (الانترفيس) للشبكة الداخلية لاجهزة الحاسوب ووضع نظام مرجعي لعمليات المحاسبة التحليلية، ان الوضع المحاسبي لبريد الجزائر الذي كان يتصف بالعجز في ٢٠٠٣ اصبح الان لا يسجل سوي الارقام السوداء.

ان النتائج المرئية لاجهه النشاط التي تم انجازها في اطار برنامج ميذا هي نوعية خدمة افضل تم تحقيقها باعادة التنظيم الاجمالي لشبكة التوجيه والفرز واطلاق تشكيلة جديدة من المنتجات المعروضة بالشبابيك وادوات ادارة جديدة تسمح بادارة العاملين في مكاتب البريد، وهناك فرق تجارية قد تم تكوينها ودراسات سوقية تم تحقيقها بالنسبة لكل شريحة وتم تحديد استراتيجيات المؤسسة علي اساس سياسة مهنية.

استراتيجية قطاعية

وفي المقابل لمساعدة هذه المؤسسات " يتم كل ثلاثة شهور اعداد التقارير ويقوم كل ستة شهور خبراء البنك الدولي بالتوجه الي الجزائر ليطلعوا واقعيا علي تقدم المشروع " علي حد ما أكدت السيدة صالحة سيحاح، المسئولة عن وحدة التنسيق والمتابعة بمشروع اصلاح القطاع بالوزارة، وقد ذكرت من ناحية اخري بان مشروع اصلاح البريد وقطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية قد تم تصنيفه من قبل البنك الدولي " افضل مشروع لعام ٢٠٠٤ " في الجزائر.

وللاستفادة من دعم مالي علي صعيد يتجاوز القوميات، علي الحكومة ان تتزود باستراتيجية قطاعية حقيقية تندرج في سياسة تنمية طويلة المدى، ومن المهم ان يكون المحاورون مع ادارات البريد من هيئات الاشراف المالية وان يحدد طلب المساعدة المقدم بدقة العلاقات السببية بين النتائج التي يجب احرازها ومجموع الوسائل الموضوعة لهذا الغرض، " ان ادارات البريد يجب ان تتواصل علي الصعيد المؤسسي ليتمكن تحديد الاصلاح البريدي في اعلي من قبل خبراء حكوميين سوف يمارسون سياسة ضغط تصل الي اعلي المستويات في الدولة، فلن تفرج المؤسسات الدولية عن الموارد سوي في هذا الاطار " علي حد حددت السيدة ايزابيل سيغني، فالاموال متوفرة ولكن غالبا ماتنقص الخطط الاستراتيجية، ذلك لا يحدث في الجزائر حيث استراتيجية وطموح يسيران سويًا.

(الترجمة الي العربية : ماجدة بكير)

وتتناول اخيرا مساعدة البنك الدولي تحديث وتنمية الخدمات المالية البريدية التي تمثل اليوم مايقرب من ٨٠٪ من جملة المبيعات الخاصة ببريد الجزائر، ولاتخص المساعدة مباشرة المستثمر البريدي ولكن تنصب علي تنمية البنيات القاعدية المصرفية القومية، وبهذا الصدد، يبدو بريد الجزائر كأنه المستفيد غير المباشر من هذه المساعدات لانه يستفيد من نظام للدفع فيما بين البنوك مدعوما بالنسبة للمعاملات الهامة ومن تحديد المعايير للمدفوعات ضعيفة القيمة.

المساعدة الاوروبية

مستندة الي هذه التجربة الناجحة مع البنك الدولي وما ان تم ترسيخ الفصل الاداري بين الكيانات، استعانت الوزارة بالمثل الاوروبي للبنك الدولي، أي برنامج ميذا MEDA التابع للاتحاد الاوروبي، ويوفر هذا البرنامج الاموال التي يمنحها الاتحاد الاوروبي لبلاد المطلة علي البحر المتوسط والموقعة علي اعلان برشلونة في ١٩٩٥.

ولقبول المشروعات المرشحة، يجب ان يدرج بها احد البرامج الارشادية القومية وهو مستند توجيهي في احد مجالات التحول الاقتصادي الذي سبق تحديده بمعرفة ميذا وفي هذه الحالة الدعم للاصلاح الهيكلي.

وفي الجزائر، يتعلق الامر بدعم مالي قدره ٥ ملايين يورو تتم جدولته علي اربع سنوات فيما بين شهر فبراير/ شباط ٢٠٠٣ وفبراير/ شباط ٢٠٠٧، ويستخدم هذا المبلغ كدعم فني للاصلاح ويغطي ثلاث مجالات: المعونة الفنية والتأهيل ومعدات وبرمجيات.

وتكمن المساعدة الفنية في تدخل الخبراء الدوليين والجزائريين الذين يتم تنسيق خدماتهم بواسطة خبير مقيم طوال فترة العمل، وقد تم انتداب الخبير المعني وهو السيد دانييل جوناس من سوفريبوست وهي فرع من المجموعة الفرنسية للبريد لابوست، "اقوم بتنسيق توزيع الخبراء الدوليين وجدول عملهم وهم يقدمون المعونة الفنية بالنسبة لكافة الجوانب الخاصة بالمؤسسة: الاستراتيجية، الاطار القانوني، المحاسبة، نوعية الخدمة، اطلاق المنتجات والخدمات الجديدة، العمل التجاري، الموارد البشرية والمعلوماتية والمراجعة الداخلية للحسابات".

وقد اتاحت ميزانية قدرها ٨٠٠ ٠٠٠ يورو تأهيل ١٢٠٠ كادر وفني في مجال تحديات الاصلاح بتعليمهم طرائق الادارة الخاصة

الصور

- صورة ١ - مكتب البريد الرئيسي بالجزائر العاصمة .
- صورة ٢ - بالنسبة للبنك الدولي ولبريد الجزائر ، يجب ان يدرك جميع العاملين مسألة تحديث الخدمات البريدية وان يفهموها . واليوم ، استفاد اكثر من ٤٠٠٠ شخص من التأهيل الهادف الي جعلتهم يتأقلمون مع النظام الداخلي والاتفاقية الجماعية وجدول المرتبات والمساهمة كل علي مستواه في نجاح الاصلاح .
- صورة ٣ - يكرس بريد الجزائر نفسه الي حد بعيد لاقامة نظام نقدي فيما بين البنوك ولنشر البطاقة المصرفية . وقد تم توزيع اكثر من مليون بطاقة سحب علي اصحاب الحسابات البريدية .
- صورة ٤ - ان اعادة تنظيم شبكة التوجيه والفرز قد اتاحت فيما بين ما اتاحته تحسين نوعية الخدمة .

بريد كندا : التصويت بالثقة للنظام البريدي الدولي IPS

بقلم ريان لبيلان

الخاصة بالنفقات الختامية مع الخدمة البريدية للولايات المتحدة وذلك بطريقة اكثر دقة وعلي اساس شهري، ان الشريكين التجاريين يتبادلان الرسائل الالكترونية بشأن البريد الدولي الوارد ويتم التصديق علي هذه الرسائل فور وصولها ويتم تسجيلها مباشرة في نظام المحاسبة من اجل المعالجة السريعة والتسوية الدقيقة لقوائم الحساب .

ان القليل من البلاد الصناعية يستخدم النظام البريدي الدولي IPS علي حد ما قال السيد تيري دان مضييفا . وعليه استفسرت الكوادر العليا ببريد كندا عن قرار الشركة باتخاذ هذا النظام لتلبية احتياجاتها، ووضح قائلاً : " كنا نعرف ان هناك مخاطر ولكن بفضل التعاون الوثيق مع مركز التقنيات البريدية، فهمنا ان النظام يمكن تكييفه بمتطلباتنا . ان المرونة كانت اساسية بالنسبة لنا، ففي عالم بريدي في حالة تطور سريع، كنا نرغب في نظام يسمح بادراج التغييرات وكان النظام البريدي الدولي IPS يوفر هذه الامكانية . وهنا تكمن قيمته الحقيقية" .

علاوة عليه، يعطي نموذج المحاسبة الخاص بالنظام البريدي الدولي IPS لبريد كندا شفافية مالية اكبر وهو امر يعتبر اساسي لارضاء المراجعين الخارجيين . " وفي مجال حسن الادارة، نهتم اساسا باعتماد عملياتنا المالية وكانت امكانية متابعة العملية لغاية اعداد قائمة الحساب هامة بالنسبة لنا" .

دعم اساسي

بسبب تناوله الصارم للغاية لعملية ادارة المشروعات، يُخضع بريد كندا النظام لما يسميه بمرحلة الاستقرار . فالفترة التالية للتنفيذ تستخدم لعلاج أي ضعف محتمل، وبالتالي، امكن مستخدمو النظام ببريد كندا بما في ذلك العاملين في قطاعات العمليات والمحاسبة الدولية والاستعلامات وخدمة الزين وادارة المنتجات والشئون المالية وغيرهم الاشارة الي أي مسألة يمكن ان تخضع للتحسين .

ويشعر السيد تيري دان بالرضاء عن النظام وعن الدعم الذي قدمه مركز التقنيات البريدية، وهو يري ان العالم الحالي يتسم بتغييرات مستمرة ويجب ان يكون الاتحاد البريدي العالمي قادرا علي التأقلم بسرعة . وقال ان مسألة التعاون مع مركز التقنيات

من الاساسي اثبات المرونة وتوفير المساعدة الفنية لجذب اهتمام زبون مثل بريد كندا، وقد اثبت مركز التقنيات البريدية بالاتحاد البريدي العالمي انه قادر علي ذلك وصار بريد كندا في الآونة الاخيرة ثالث بريد من البلاد الصناعية، بعد بريد استراليا واليونان، يقر النظام البريدي الدولي IPS .

غالبا ما تستخدم ادارات البريد النظام البريدي الدولي IPS لتبادل البيانات المعالجة الكترونيا وكذلك لمتابعة وتحديد مكان بعائث البريد العاجل الدولي والرسائل والطرود . ومع ذلك، رغب بريد كندا في التوجه الي ابعد من ذلك وسلوك طريق مختلف قليلا . وكان بريد كندا الذي يعمل اساسا مع العديد من قواعد البيانات يحاول تنمية نموذج جديد للتسوية المالية مع الخدمة البريدية للولايات المتحدة، شريكه التجاري الرئيسي في المجال البريدي وذلك ضمنا للتوصيلة المباشرة مع نظامه SAP . وفي النهاية، تعاون بريد كندا ومركز التقنيات البريدية لمدة سنتين لانشاء نموذج محاسبة مكيف يلبي احتياجات هذا البريد ويمكن استخدامه من قبل بلاد اخري ترغب في سلوك نفس الطريق .

وقد اشار السيد جون مارك كوفيك، رئيس المشروع لدي مركز التقنيات البريدية انه عند اعداد البرنامج الالكتروني المذكور لم يكن دائما من السهل التعرف بدقة علي متطلبات ادارات البريد وان التعاون مع بريد كندا اتاح لهذا المركز ان يصمم وان يهذب نموذج المحاسبة بطريقة فعالة . وقال مضييفا : " ان بريد كندا كان متشددا للغاية في متطلباته ولكنه قدم لنا مساعدة كبيرة . واذا كانت هناك ادارة بريد اخري تأمل في اعتماد النظام البريدي الدولي IPS لاجراض محاسبية معينة، فلدينا الوسائل لتلبية طلبها" .

دقة التسويات وسرعتها

تم تشغيل نموذج المحاسبة للنظام البريدي الدولي IPS الخاص ببريد كندا خلال شهر ابريل / نيسان وهو يثير الرضاء التام . وقد حدد السيد تيري دان، المدير العام للعلاقات الدولية، ان هذا النظام يشكل تغييرا اساسيا بالمقارنة بما كان موجودا من قبل . علاوة عليه، فان بريد كندا فوجئ مفاجأة ظريفة بوظائف النظام البريدي الدولي IPS . ويتيح النموذج للمستثمر البريدي ان يسوي بفعالية حساباته

ويأمل مركز التقنيات البريدية تسهيل عمليات التبادل بين ادارات البريد والمساهمة في تنمية عناصر تكميلية بالنسبة لبعض التطبيقات الالكترونية التي يمكن ان تفيد الآخرين. ويشكل مشروع بريد كندا المثال ونحن نتناقش حاليا مع ادارات بريد اخري بالبلاد الصناعية تهتم بكيفية استخدامها هذا النموذج المحاسبي " .

(ترجمة الي العربية : ماجدة بكير)

البريدية من اجل ايجاد حل قد يفيد بلاد اخري تشكل وسيلة جيدة بالنسبة لكندا للمساهمة في اعمال الاتحاد. فبالنسبة له، يجب ليضا تحية الخدمة البريدية بالولايات المتحدة للجهود التي تبذلها وللارادة في المشاركة في هذه الشراكة.

و صرح السيد هارالد فييريتش، مدير مركز التقنيات البريدية قائلا: " اننا في حاجة لعدد اكبر من المشروعات من هذا النوع .

الصورة

صورة ١ - نموذج النظام البريدي الدولي IPS يتيح لادارة بريد كندا تسوية حساباتها الخاصة بالنفقات الختامية بفعالية مع الخدمة البريدية للولايات المتحدة وذلك بطريقة اكثر دقة وعلني اساس شهري .

نظام بريد الرسائل الجديد قريبا التشغيل المشترك للاختام البريدية الالكترونية

الصعيد الدولي جزء لا يتجزأ من وثائق الاتحاد البريدي العالمي ويطبق علي البلاد الاعضاء في الاتحاد البالغ عددهم ١٩٠ بلدا ٠ ان الاحكام التي تخص الختم البريدي الالكتروني سوف تسهل الان مهمة زيادة تنمية سوقه ٠

ويشهد الختم البريدي الالكتروني (المعيار S43 للاتحاد البريدي العالمي) علي حقيقة حدث الكتروني يأخذ شكلا محددًا في لحظة معينة ويضم طرفا واحد او عدة اطراف ٠ وهو ينقل للمستندات الالكترونية كل مزايا الختم البريدي التقليدي ويعمل ، بفضل تحديد الساعة والتاريخ و تسجيل المعرف الرقمي والتحقق من المضمون والتشفير، علي اثبات ان مضمون الرسالة الالكترونية لم يتم تعديله ٠ ومن الناحية القانونية، يبين من وقع ماذا ومتي ٠

” من المقرر في النظام الجديد التشغيل المشترك للختم البريدي الالكتروني بين ادارات البريد وهو ما سوف يخلق عددا متزايدا من المعاملات الدولية وبالتالي النمو في القطاع ” كما قال السيد بوب مضييفا ٠

وقد اقر ايضا الاتحاد البريدي العالمي احكاما جديدة تخص البريد المختلط الذي يمر بنمو هائل في السوق البريدية ٠ ووفقا للاتحاد البريدي العالمي، ٢ مليار من ال ٤٣٦ مليار بعبئة بريد رسائل من النظام الداخلي والدولي تتم معالجتها كل سنة علي الصعيد العالمي تشكل بريدا مختلطا ٠

(ترجمة الي العربية : ماجدة بكير)

تم اجتياز مرحلة هامة في مارس/أذار الماضي عندما اقر مجلس الاستثمار البريدي ٢٠٠٦ التنظيم الخاص بالختم البريدي الالكتروني، فقد اصبح هذا الختم تحت تصرف كل المجتمع البريدي الدولي ٠

” ان الامر يتعلق بخطوة كبيرة الي الامام لانه لدينا الان سياسة تشغيلية مثل في حالة البريد المادي وتحدد هذه السياسة القواعد والمعايير التي يمكن بناء عليها لادارات بريد العالم اجمع ان تتحقق فيما بينها من صحة الاختام البريدية الالكترونية المتبادلة” علي حد ما قال السيد دين بوب ، رئيس مجموعة ”المنتجات والخدمات الالكترونية ” الذي اقترح النص الجديد لنظام بريد الرسائل الخاص بالاتحاد البريدي العالمي ٠ وسوف يتيح هذا الاجراء لادارات البريد ان ترسي ثقة الزبن تجاه الخدمات الالكترونية ” ٠

وسوف يكون عدد يصل لغاية ٥٠ مليون عملية كل عام مصحوبا بختم بريدي الكتروني مثل الختم الذي طورته ادارات بريد كندا والولايات المتحدة الامريكية اوفرنسا وايطاليا والبرتغال او السويد ٠ ان اعمال هذه الادارات الرائدة هي الاصل الذي وضع علي اساسه النظام الذي تم اقراره ٠ ان مؤتمر بوخارست ٢٠٠٤ اقر الختم البريدي الالكتروني كخدمة بريدية اختيارية جديدة ولكن كان يجب بعد ذلك اعداد الانظمة التي تحكم استخدامه بالنسبة للبلاد الاعضاء في الاتحاد البريدي العالمي واقرارها ٠

ويشكل نظام بريد الرسائل الذي يحكم تبادل الرسائل علي

الختم البريدي الرقمي علي الطريقة الايطالية

الخدمة بالنسبة لاتصالاتها الالكترونية ، ويعمل البريد الايطالي حاليا علي ادراج حل يستند الي الختم البريدي الرقمي في خدمة البريد الالكتروني المعتمد صلاحيتها ، والهدف هو تبسيط وتأمين الاتصال بين الادارات العامة وخفض المصروفات العامة .

اما بالنسبة للبريد المختلط ، فيتيح البريد المسجل الالكتروني Posta Raccomandata Online المدرج في البرنامج التطبيقي مايكروسوفت اوفيس للذين ان يرسلوا بعائث مسجلة تحمل ختما بريديا رقميا من جهاز الحاسوب دون الحاجة لان يمرروا بمكتب بريد ، ويقوم الزين بكتابة مستنداتهم علي برنامج مايكروسوفت وورد او برنامج اكسل ويرسلونه بفضل مفتاح "Poste Italiana" المبين بمسطرة الادوات اعلي المستند . ويتسلم البريد الايطالي الرسائل الالكترونية ويضع عليها الختم البريدي الرقمي ويطبعا ويرسلها الي المرسل اليهم .

الامكانيات الجديدة التي يجب استكشافها

يبحث ايضا البريد الايطالي امكانية عرض خدمة للاختام البريدية الرقمية لتلبية احتياجات الاتصال الناجمة عن اجراءات تجارية اخري . وتبين الدراسات التي اجريت ان العديد من قطاعات النشاط تهتم بالتحقق من الصحة الرقمية بصفة خاصة في مجال ادارة الطلبات والاستعلامات الخاصة بالطلبات وخدمة ما بعد البيع وقوائم الحساب ، وهناك امكانيات اخري يمكن النظر فيها بصفة خاصة التصديق علي صحة الاتصالات عابرة الحدود بين الشركات متعددة القوميات علي سبيل المثال او التسويق الالكتروني والمبادرات في مجال الخدمة المقدمة للذين .

ويقوم البريد الايطالي منذ الان بتجارب في قطاع الصحة ، ان خدمات الصحة الايطالية سواء العامة او الخاصة تولد حوالي ١٢٥ مليون شهادة طبية سنويا منها ٥٠ ٪ تخص المرضى الخارجيين ، وقد انشأ البريد الايطالي خدمة Poste Check-up evoluzione تسمح للمرضي استلام شهاداتهم الطبية بالعنوان المادي او الالكتروني الذي يختارونه ، وفي هذه الحالة الاخيرة ، يحمل المستند الختم البريدي الرقمي ، وقد تتيح الخدمة ، التي تتم تجربتها في مستشفى ايطالي كبير ، للمراكز الطبية تسليم الشهادات للمرضي الخارجيين بطريقة اكثر فعالية والاقبال من عبء العمل بالشباك ومن التكاليف وتقديم خدمة للمرضي اسرع واكثر راحة .

(ترجمة الي العربية : ماجدة بكير)

في السنوات الاخيرة ، استهدف العديد من الادارات البريدية الخدمات الالكترونية ولكن القليل منها قام بذلك يملؤه الدافع الذي اظهره البريد الايطالي .

ان البريد الايطالي احد ارباب العمل الرئيسيين بالبلد فلديه عدد ١٥٠ ٠٠٠ موظف وهو يبذل جهودا ضخمة لتوفير الشبكات المادية والرقمية المتكاملة علي اساس التقنيات الجديدة ولا يراز دوره كسلطة تصديق وطرف ثالث محل ثقة في السوق الرقمية .

ويعرض البريد الايطالي حاليا تشكيلة كاملة من الخدمات بفضل الختم البريدي الرقمي وهو معيار بريدي دولي جديد للاتصالات الالكترونية ، وكعضو في فريق " المنتجات والخدمات الالكترونية" لمجلس الاستثمار البريدي ، شارك البريد الايطالي بنشاط في اعداد نظام بريد الرسائل الذي تم اقراره في الآونة الأخيرة حول الختم البريدي الرقمي (ينظر المقال الوارد ص ١٨) ويعمل حاليا علي وضع مسبوكة دولية للختم الرقمي .

الامكانيات الكامنة في المجال الرقمي

وفقا للسيد ماسيمو سارمي ، رئيس ومدير عام البريد الايطالي ، لا يمكن للشركة ان تستمر علي طريق النجاح دون ارادة قوية في التغيير ودون توجه في اوجه النشاط نحو تجديدات المستقبل . بهذه الروح ، اطلق البريد الايطالي خدمة @Posteitaliane.mail في نهاية عام ٢٠٠٥ ، وتتيح الخدمة التي تستهدف الافراد والبيروقراطية المهنية والشخصية التحقق من سلامة المستندات الالكترونية والتصديق علي صحة تاريخ وساعة تسليمها للبريد الايطالي ، ان زبن هذه الاسواق يرسلون كل عام عددا من الرسائل الالكترونية يقدر بـ ١٦ مليار منها الملايين التي تتضمن بيانات حساسة تستدعي وجود خدمة للتصديق علي صلاحيتها .

وتلبية للانظمة الايطالية في مجال الاتصالات الرقمية والتصديق علي صحة الاتصالات ، يعد البريد الايطالي حلولا اخري تركز علي الختم البريدي الرقمي بالنسبة للقطاعين الخاص العام ، وتعتبر اليوم خدمة البريد الالكتروني المصدق عليها (Posta Elettronica Certificata) الخدمة البريدية الوحيدة المعترف بها قانونا بموجب القانون الايطالي بالنسبة للاتصالات الرقمية ، وتعتبر المقابل الالكتروني للبريد المسجل التقليدي وتستعين جميع الاجهزة العامة لزاما منذ اول يناير/ كانون ثان ٢٠٠٦ بهذه

الصور

- صورة ١- خدمة Poste Check-up evoluzione رسم بياني يبين طريقة عمل الخدمة
- صورة ٢- في اطار خدمة @Posteitaliane.mail يتم منح رمز وحيد للمستند الرقمي ثم يتم استخدامه للتحقق من سلامة مضمون المستند
- وبمقارنة الختم المستلم بالختم المحفوظ في البريد الايطالي ، يمكن للزبون ان يتأكد من أنه استلم مستندا مماثلا تماما للاصلي

هل للخدمات البريدية جاذبية بالنسبة للمستثمرين؟

بقلم ريال لبيلان

لشركة CVC Capital Partners ، وهي شركة قد حصلت بالشراكة مع بريد الدانمرك ، علي ٥٠٪ من البريد البلجيكي ويقول : " ان القطاع البريدي قطاع كبير ، ولا يدرك الناس حقا امكانياته الكامنة ، انه تجارة ناضجة وهناك تغييرات في الافق قد تقلب طبيعته ، وتعتبر التقنيات الجديدة علي سبيل المثال والادارة الجيدة اساسية ، نحن نريد ان نستثمر في هذا النوع من الحالات .

ومع اشتداد تنافسية السوق ، تزايد عدد ادارات البريد التي تحاول ايجاد وسائل تتيح توليد رأس المال الذي تحتاجه لارساء وضعها الاستراتيجي ، وقد صرح السيد هلغيه اسراييلسن ، مدير البريد الدانمركي ، بأن الشراكة مع شركة CVC Capital Partners كانت الفرصة التي ينتظرها لرفع قيمة مؤسسته والتوسع في نشاطها ، فنحن لم نكن نستطيع ان نستثمر في البريد البلجيكي دون وجود شكل جديد من اشكال المشاركة في المؤسسة " .

تحديد الاحتياج

ان ما يهم اولاً بالنسبة للمستثمرين هو وجود تاريخ متين في مجال حسن الادارة كما اكد السيد يان ستويت ، مدير الادارة والاصول لدي ABN Amro الذي قال : " ان قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية اكثر جاذبية من قطاع البريد الا ان الاستثمار في قطاع البريد له جاذبيته " .

وما يجذب السيد جيمس روند من شركة مورغان ستانلي في القطاع البريدي فهو الالتقاء المتزامن للمصطلحات الثلاثة منافسة وتقنيات جديدة وتفكيك الانظمة : " ليس هناك قطاعات كثيرة عليها ان تتغلب علي هذه العقبات الثلاثة في نفس الوقت ويومياً " ، ان التجارة البريدية لها جدوي كما يراها ولكن بشرط البدء في تحديد احتياجات الزين علي نحو صحيح واقامة نشاط يلبي هذه الاحتياجات بطريقة مرضية وذلك بالنظر لان احجام بريد الرسائل قد ثبتت علي الصعيد العالمي ، " من كان يستطيع ان يتخيل اننا سوف نحتاج جوجل Google او أي بود iPod ؟ ان القطاع البريدي يجب ان يظل قريباً من زبنيه واكتشاف ماهي احتياجاته والنشاط سوف يأتي من نفسه " .

هل يمثل المستثمرون الخواص بركة ام رأس حربة خادعة؟ ان الاراء تتراوح ، ومن الواضح ان القطاع البريدي قد دخل في عصر جديد تشكل فيه المنافسة والتقنية والتنظيم المحركات الرئيسية

في الماضي ، كانت السوق المالية لاتلقي حتي نظرة واحدة نحو القطاع البريدي ، ولكن مع زيادة تنافسية المؤسسات البريدية وزيادة ربحيتها ، بدأ المستثمرون في متابعة البريد باستدارته ومنحياته ، وهناك عدد محدود من ادارات البريد ومعظمه من البلاد الصناعية قد ترك حضان الدولة في نطاق مناقصة عامة اولي لشراءه او في نطاق شراكة مع مستثمرين خواص ، من كان يمكنه ان يتخيل من عشرين عاما ان ادارات البريد سوف تتطور في هذا الاتجاه ؟ وقد ظهرت نماذج لتنمية الخدمات البريدية جديدة كما امكن للمشاركين ان يدركوا ذلك في المؤتمر رفيع المستوى المنعقد بمقر الاتحاد البريدي العالمي يوم ٢٨ ابريل / نيسان ٢٠٠٦ .

ان بريد هولندا قد تحول الي قطاع خاص منذ عشرين عاما مضت ولاتزال الدولة الالمانية تمتلك حصة في البريد الالمني Deutsche Post World Net (DPWN) بينما الاساسي يمتلكه المستثمرون الخواص والمؤسسيون من العالم اجمع وسوف ينتهي الامرازا ما تم تنفيذ خطط الخصخصة الكاملة بان يمتلك هؤلاء كل الحصة ، وباع بريد الدانمرك اكثر من ٢٢٪ من رأسماله لـ CVC Capital Partners وهي اكبر شركة اوروبية للصناديق الخاصة للاستثمار ، اما الحكومة اليابانية فتستعد من جانبها لتحويل البريد الياباني الي قطاع خاص عام ٢٠٠٧ .

لماذا كل هذا الاهتمام بالنشئون البريدية ؟ وفقا للسيد مارتن زيغنبالغ ، مدير العلاقات مع مستثمري ادارة البريد الالمانية ، فان القطاع البريدي يجذب بدهاة المستثمرين بسبب احتياجاته في مجال النقل ، وبالنسبة للمشاوور البريدي السيد فيليب دوبنبيرغ ، الاجابة اكثر بساطة : يوجد منذ اليوم كما سوف يوجد في الغد امكانية تحقيق ربح مالي من الاعمال البريدية .

وقد اكد قائلاً : " شركات الاستثمار الخاصة معروفة بأنها لا تستثمر في مؤسسات غير مربحة ، فهي تعرف كيف تتعرف علي القيمة المتصاعدة لاي مؤسسة وتعرف كيف تحرر هذه القيمة من الطوق الذي يحيط بها ، وقد حسن الدور والنشاط الذي تلعبه شركات الاستثمار المباشر في القطاع البريدي الي حد بعيد جاذبية ومصداقية هذا القطاع بسوق المؤسسات " .

ويشاطره الرأي السيد سورن فيسترغارد ، المدير العام

سبعة بلاد خلاف هولندا قد ابقت علي سعر الطوايع علي مستوي
اقل من مستوي التضخم وتمر بمعدل نمو يبلغ ٢٠٪ . انقل
المعلومة الراححة! —
(ترجمة الي العربية : ماجدة بكير)

بالقطاع كما اشار السيد مايك ريتشاردسون، مدير العلاقات مع
المستثمرين ب TPG ، والطريقة الوحيدة لمواصلة السباق في رأيه
هي الابتكار والروح الخلاقة والاتجاه الي التوسع . وهذه صيغة
تبدو علي أي حال ناجحة بشركته بما ان المؤسسة المتواجدة في

حديث مع ارتور كافاندو

حديث اجراه ريال ليبلان

حسن الاداء الموقع مع الدولة يجبرنا علي انشاء مكاتب بريد، لاغني عنها بالنسبة للسكان الريفيين، في الدوائر الادارية الجديدة. وبظل امامنا اربعة مناطق علينا ان نغطيها من الآن وحتى عام ٢٠٠٩. ولاننشر مؤكدا بأن هذه المكاتب من الممكن ان تكون مربحة ولكن الدولة يجب وفقا للعقد ان تدعم انشاء هذه البنيات القاعدية. وسوف يتم تكثيف الشبكة البريدية في المناطق الحضرية التي سريعا ما تزدهم وذلك لاجتذاب الزين الكامينين. ان السكان يشعرون بالحاجة لوجود بنية قاعدية مثل البريد من اجل التواصل والقيام بتحويل الاموال. وعلي سبيل المثال، فتحنا لتونا مكتبا في منطقة زراعة القطن بها امكانيات كامنة ثرية للغاية. ان بوركيننا فاسو ومالي وبنين والكويت ديفوار وتشاد بلاد منتجة للقطن كبيرة. ويتوفر لدي العاملين ايرادات ضخمة بعد الحصاد، ولكن ليس هناك هياكل للاحتفاظ بهذه الاموال. وعليه يعرض عليهم البريد خدماته.

الا ان معركة النجاح سوف تدور مع الزين التجاريين. فهناك احتياجات جديدة والاحجام تزداد ولكن المنافسة ضارية. ان المؤسسات تريد صيغا كاملة مثل العملية الكاملة لجمع بريدهم وتوجيهه وتسليمه. وقد اطلقنا اذن خدمة تكمن في التوجه مباشرة الي المؤسسة لآخذ البريد ومعالجته وارساله. كما نقوم بامداد المؤسسات بآلات التخليص وقد رأينا ايراداتنا تتزايد تزايدا كبيرا. وحددنا ايضا اسعارا مواتية بالنسبة للجراند والمطبوعات. وفي المستقبل، سوف نركز علي المؤسسات التي يتطلب حجم البريد لديها عمليات تخليص هامة.

الاتحاد البريدي : هل يواجه بريد بوركيننا فاسو منافسة شديدة؟

ارتور كافاندو: نحن نواجه المنافسة علي كافة الجبهات. فقد ادخلت شركات نقل الركاب نفسها في عملية جمع البريد الخاضع للاحتكار وتوزيعه. فمن السهل لاي مواطن من بوركيننا فاسو ان يستلم او ان يقبل أي ظرف عندما ينتقل من نقطة لآخري. فهو لايتسأل حول موضوع الامن او المسؤولية التي يتحملها وهو يقوم بذلك. وعلي أي حال، طلبت منا العديد من مؤسسات نقل الرسائل الدولية اعتمادها لتسليم بريد التوزيع السريع القومي. فهل تتخيلوا مدي الضغط الذي يخضع له البريد بصفة خاصة من جانب المنافسة الهيكلية؟ بالنسبة للخدمات المالية، فلا احتكار: نحن نتنافس مباشرة مع المصارف والانظمة المالية اللامركزية

أقل مايمكننا ان نقوله هو ان السيد ارتور كافاندو جرى ان المدير العام لسوناپوست SONAPOST الذي يشغل هذا المنصب منذ عام ٢٠٠١ اخرج المستثمر البريدي العام في بوركيننا فاسو من الركود المالي الذي كان يعاني منه موجهها المؤسسة بتصميم نحو المستقبل وذلك بالاهتمام بالتحديث والربحية ونوعية الخدمة واستخدام التقنيات الجديدة وقرب الخدمات البريدية. وقد ابرزت الصحافة المحلية هذه المؤسسة واعتبرتها مؤسسة عام ٢٠٠٥ فسوناپوست سجلت ربحا صافيا قدره ٣٨٤ مليون فرنك CFA اي تقريبا ٧٦٤ ٠٠٠ دولار امريكي في هذا العام، وهذا يعني نموا يتجاوز ١٤٦٪ بالمقارنة بالعام السابق. ان السيد ارتور كافاندو يهتم اهتماما كبيرا بالتقنيات الحديثة وبنوي ان يستغلها الي حد بعيد في مواصلة مشروعات التحديث الخاصة به. ولكنه لن يفعل ذلك ابداء علي حساب مهمته الاولي وهي تأمين الخدمة البريدية العامة والاقتراب من زبنة حتي وان كان من الضروري احيانا انشاء مكاتب بريد في مناطق قليلة الربحية.

الاتحاد البريدي : ما هي العوامل التي ساهمت في تحقيق النتائج الطيبة لعام ٢٠٠٥؟

ارتور كافاندو: اولاً، نحن قمنا بتحسين انتاجيتنا ونوعية الخدمة. ثم اقمنا زبنا بجودة الشروط التي تتم بموجبها معالجة بريدهم وانه يتم توجيهه بأمان وسرعة وانتظام. تدريجيا، عادت اليهم الثقة فينا. كما ان الخدمة الجديدة بوست اكليز ذات المهلة المضمونة قد اثرت ايضا علي نحو ايجابي في الجمهور. واخيرا، بالنسبة للخدمات المالية، قمنا بتأمين ادخار الاطراف الثالثة رفعا ربحيته بواسطة عمليات توظيف للاموال مباشرة. وكل هذه العناصر ادت عند ربطها بادارة افضل للخزانة لدينا وببذل الجهد من اجل الاقلال من اعبائنا، الي تحقيق نتائج طيبة.

الاتحاد البريدي : ما هي التطورات في احتياجات الزين ببلدكم؟

ارتور كافاندو: مثلما يحدث في مناطق آخري: احتياجات في مجال السرعة والنوعية والتجديد. ان رقم المبيعات الذي يأتي من الافراد قد تراجع قليلا بسبب تطور تقنيات الاعلام والاتصال الجديدة. وقد تحولت الاحتياجات في اتجاه الاتصال الاسرع - اي الهاتف المحمول، الانترنت، الخ. وبالرغم من ذلك، فان عقد

ولكن في رأي نحن نندبر امرنا بلباقة.

والطروود IPS Light ، ان هذه التقنيات قد عملت علي تحسين نوعية خدماتنا ومما جعل زيننا يشعرون بثقة اكبر تجاهنا.

الاتحاد البريدي : ماذا حدث في اكشاك الانترنت التي اقيمت منذ ثلاث سنوات بالتعاون مع البريد الفرنسي ؟

ارتور كافاندو : يعمل هذه الاكشاك في مكثبي بريد اوغادوغو وزينيار . ويقوم احد هذين الموقعين بتأمين التأهيل الالكتروني بين مدرستين ثانويتين مهنيتين، واحدة في فرنسا والاخري في بوركينا فاسو . ان اقامة كشك للانترنت سهل ولكن التقنية مازالت مكلفة . لقد غيرالبريد الفرنس توجهه بالنسبة للاكشاك الالكترونية ولكن التجربة بينت لنا انه من الممكن في بلد لاتصل فيه البنية القاعدية للاتصالات السلكية واللاسلكية الي جميع المناطق والتي تكون فيه الوسائل محدودة، اقامة حل انترنت . وسوف نعمل علي توعية السلطات والاطراف الفاعلة في التنمية المحلية بامكانية توحيد احتياجات الشركاء الكامنين مثل المستشفيات او المدارس الثانوية او تجمعات القرويين في المناطق التي لا يوجد بها احيانا سوي البريد . ان هذا النوع من الشراكة يمكن ان يكون مبشرا بالنسبة للتنمية المحلية .

الاتحاد البريدي : في عام ٢٠٠٥، كانت النتائج التي تم تحقيقها في مجال نوعية الخدمة الدولية والتي قام الاتحاد البريدي العالمي بقياسها مثالية بالمقارنة ببلاد افريقية اخري . فما هي الاجراءات التي تتخذونها لتحسين نوعية الخدمة ؟

ارتور كافاندو : مازال البريد المادي هو مهنتنا الاساسية . لذا فنحن نركز علي التحسين المتواصل لادارة البريد . وقد اقمنا نظاما افضل من اجل تنظيم توجيه البعثات يسمح لنا بخدمة المدن الكبرى والمدن الثانوية كل يوم وضمان الصلة بين المراكز الحضرية الكبرى مرتين يوميا . واليوم، يتم توزيع ٨٠ ٪ من البريد بين المدن الكبرى وفقا لمعيار يوم +١ . ومن بوركينا فاسو الي فرنسا والي كوت ديفوار ، وهما قطبان رئيسيان في الرواج لدينا، نؤمن خمس عمليات ارسال اسبوعيا . كما اننا قد وحدنا قياسيا الاجراءات ودرينا موظفينا من اجل تحسين معارفهم فيما يتعلق بنشاط البريد . واخيرا، نستثمر جميع الامكانيات المقدمة من جانب الخطوط الجوية بالنسبة للاتصالات الدولية والاقليمية الفرعية .

الاتحاد البريدي : لغاية ٦٠ ٪ من نتائج البريد تأتي من الخدمات المالية . فكيف تنوون تنمية خدمات نقل الاموال ؟

ارتور كافاندو : هذا صحيح . ان سونابوست تؤمن ادارة مراكز

الاتحاد البريدي : ما هو حجم البريد الذي تنقله هذه المؤسسات الخاصة ؟

ارتور كافاندو : بما ان هذه المؤسسات تمارس نشاطها بطريقة غير شرعية ولعدم وجود المنظم، لاتتوفر لدينا أي معلومات اكيدة بهذا الصدد . الا اننا نعرف ان احدي مؤسسات النقل البارزة تحقق ايرادات تتجاوز ٣٠٠ مليون فرنك CFA بفضل نقل البريد وبالمقارنة بما نحققه من عملية التخليص أي ٩٤٧ مليون فرنك CFA (فرنك الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب افريقيا) فهي تعتبر منافسا قويا .

الاتحاد البريدي : الا يمكنكم اللجوء الي القضاء ؟

ارتور كافاندو : هناك مرسوم يعطينا احتكار الرسالة التي يقل وزنها عن ٢ كجم والمطبوعات والجرائد التي تقل عن ١ كجم . ومع ذلك، لا يبدو ان ذلك يشكل بالنسبة لهم امرا رادعا . لقد التقيت شخصا بجميع مؤسسات النقل لأبين لهم الحد الذي يستطيعون الوصول اليه وطلبنا من السلطات ان تساعدنا في القيام بعمليات مراقبة . وحتى الان، لم يحقق ذلك نتائج كافية . فمن المفروض ان اصلاح البريدي وانشاء منظم يثبتان العلاقات بين المستثمر العام والمستثمرين الخواص . واكثر ما ارغب فيه هو ان يتم اقرار القانون الجديد الخاص بالقطاع البريدي لكي يمكننا ان نري طريقنا بوضوح اكبر .

الاتحاد البريدي : اين وصل هذا العمل ؟

ارتور كافاندو : تعمل وزارة البريد وتقنيات الاعلام والاتصال مع البنك الدولي لتحديد استراتيجيات اصلاح القطاع ووضع قانون للتنظيم يستند علي الاعلان عن السياسة القطاعية للحكومة وتحديد شروط اعتماد المنظم واقتراح خطة اصلاح مؤسسية للخدمات المالية البريدية . ان هذا البرنامج سوف يدعم اصلاح الذي تم البدء فيه وسوف يشكل مزية بالنسبة لتحديث بريدنا .

الاتحاد البريدي : ماهي الامكانيات الجديدة التي توفرها التقنيات الحديثة ؟

ارتور كافاندو : ان احد اكبر تحدياتنا هو جعل البريد مؤسسة حديثة باستخدام التقنيات الجديدة التي تشكل فرصة اكثر مما تشكل تهديدا . لذا فنحن قد اقمنا اكثر من عشرة مراكز بريد الكترونية (مساحات للملاحة الالكترونية) في المكاتب الهامة بالبلد التي اصبحت نقاط التقاء بالنسبة لجميع طبقات السكان . ومن جهة اخري، نستثمر نظام تحويل الاموال IFS ونظام متابعة وتحديد امكان البعثات المسجلة والارساليات

الرضاء. انني احب الاتحاد البريدي العالمي فهو قد تخيل الحل عندما بدأ التخلي عن الحوالة البرقية. بدون نظام IFS، لظلنا نبحث عن طريقنا ولفقدنا حصصا من السوق. ولكن الحل يجب ان يكون حلا جيد الاداء. فبالنسبة للاطراف الرئيسية في نظام IFS يجب ان يكون الجهد المبذول متواصلا لكي تكون جودة الخدمة في جهة المورد ممتازة. ان تنمية انظمة التحويل تتم بسرعة كبيرة ولكن عند انعدام النوعية، يتجه الزبن الي انظمة اخري .

الاتحاد البريدي : ماذا يخبرني لكم المستقبل ؟ وماهي اكبر التحديات التي عليكم مجابتهها في السنوات الخمسة المقبلة؟

ارتور كافاندو : ليس هناك سوي العمل جيد الانجاز والدقة المتناهية اللذين يتيحان للمؤسسات البريدية التقدم الي الامام. اننا يجب ان ندير ادارتنا البريدية كمؤسسات خاصة بالرغم من التزامنا كخدمة عامة . ان خطتنا الاستراتيجية توفر لنا هذه المحاور وسوف نعمل علي تنفيذها . فسوف نحافظ علي مهمتنا كخدمة عامة وسوف نصير خدمة جوار حقيقية مع خلط هذا الهدف بالربحية . وسوف نستمر في دعم نوعية الخدمة وفي تحسين تنافسية المؤسسة . وعلينا ايضا ان ننقذ فرص العمل . فنحن بلاد نتميز بنمو سكاني كبير يتكون من صغار الشباب ومن هنا تظهر مشكلة العمل . وكمؤسسة عامة، يجب مساندة سياسة العمل الخاصة بالحكومة . واذا ما حققنا هذه الاهداف بدقة، فانني علي ثقة من انه مع الاصلاحات سوف نكون في مهلة خمس سنوات مؤسسة حديثة ونموذجية تستخدم التقنيات الجديدة كحافز علي التنمية .

(ترجمة الي العربية : ماجدة بكير)

صندوق الادخار والشيكات البريدية وتؤمن علاوة عليه خدمات تحويل الاموال. وهي الخدمات البريدية الاساسية الاولي التي تقدم للسكان. والثقة مستمرة مع زيادة الايداعات ولكن عرضنا يجب ان يلبي علي وجه افضل ماينتظره الزبن. ان الايداعات في مركز الشيكات البريدية يصل الي اكثر من ١٠ مليارات فرنك CFA (فرنك الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب افريقيا) والايدياعات في صندوق الادخار القومي الي اكثر من ٤٦ مليارا. وقد زاد عدد حقوق العمولة عن تحويل الاموال بواسطة حوالة Teliman (الخدمة القومية) وزاد مبلغها لما يقرب من ٤٠٠٪. فيما بين الاعوام ٢٠٠٣ و٢٠٠٥ وهدفنا في المستقبل هو اعادة هيكلة مراكزنا المالية لجعلها مؤسسات مالية حقيقية.

وعلي الصعيد الدولي، ابرمنا اتفاقات مع بعض البلاد من اجل استخدام شبكة IFS الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي كما اننا وكيل لويسترن يونيون. ونعتزم ايضا استخدام اي نظام تحويلات لازم لتلبية احتياجات مواطني بوركينافاسو المغتربين. فعلي سبيل المثال، هناك ٣ ملايين يعيشون في الكوت ديفوار، فهذا البلد هو شريكنا الرئيسي بالنسبة لتحويل الاموال. واليوم، يشكل بالنسبة لنا وقف خدمات الحوالات الخاصة بنا مع بريد الكوت ديفوار جزءا قويا . علاوة عليه، نحن نستخدم خدمة ماني اكسبرس Money Express علي امل استئناف العلاقات مع بريد الكوت ديفوار في المستقبل القريب .

الاتحاد البريدي : انكم تستخدمون IFS . فما هو رأيكم بخصوص هذا النظام ؟

ارتور كافاندو : (ضحك) مشاعري خليط من الود ومن عدم

الصور

صورة ١ - السيد ارتور كافاندو، المدير العام لسونابوست.

صور ٢ الي ٤ - بدون تعليق.

اقدم مكتب بريد في العالم

بقلم لين لوندي

منذ عام ١٧١٢ مما يجعله اقدم مكتب في العالم.

وكما يقول كن طومسون، مالك المكتب ومستثمره منذ سبعة عشر عاما: " كان الزمن زمنا آخر وطريقة مختلفة للنظر الي الحياة لم يعد لها وجود اليوم " .

في ذلك العصر الذي بدأ فيه مكتب البريد في العمل، لم يكن تاج اسكتلندا وتاج انجلترا قد توحدوا سوي من زمن قليل. وعليه كانت المنطقة الواقعة علي الحدود تتميز بالنشاط الشديد وكانت احدي الاسر الاكثر اهمية والاكثر نفوذا في المنطقة هي اسرة كريشتون التي تملك قصر سنقوهار .

وفي ١٧١٢، بدأت في العمل خدمة للبريد بواسطة الجياد لتأمين تبادل المراسلات بين ملاك الاراضي من طرفي الحدود الانجليزية الاسكتلندية. وحسبما يقول السيد كن طومسون، كان الامر يتعلق في الواقع بشبكة من الجواسيس وكانت في هذه الحالة افضل نقطة انطلاق للعبور هي سنقوهار، مقر الاسرة ذات النفوذ كريشتون والتي تقع بين مدينتين من اكثر المدن اهمية وهي دمفريس وكامنوك وكان موقعها بذلك موقعا مريحا.

" انها اول اشكال الخدمة البريدية وكانت مخصصة للارستقراطية. ان هذا المنزل كان في الاصل نقطة تناوب للبري : فقد كانت تتوقف به العربات لتغيير الجياد بجياد غير متعبة وتستلم البريد. وكان ملكا للكريشتون ولم يكن يشبه ابدا ما عليه البريد اليوم. ولم يكن ايضا الاول من نوعه فهو فقط الاقدم الذي مازال متماسكا. لقد قمنا بعمل كثير فنحن هنا منذ البداية" كما قال السيد طومسون .

وفي نهاية القرن الثامن عشر فقدت اسرة كريشتون حظوتها وصارت اسرة بيوكلوش من ثورنهيل المالك الرئيسي للاراضي في المنطقة. الا انه في هذا العصر، كانت الخدمة البريدية قد اندرجت في التقاليد وكما يقول طومسون: " انتقل هذا المبني من حياة مكتب بريد الي حياة اخري دون ان يلفت النظر" .

وكان روبرت بورنز، الشاعر القومي الاسكتلندي، الذي عاش في نهاية القرن الثامن عشر، صديقا مقربا لملك مكتب بريد سنقوهار ونجد ان مدفاة قاعة الاستقبال مصنوعة من خشب الدردار الذي

ان مدينة سانقوهار Sanquhar الصغيرة في ادومفريسشاير لها سمات مشتركة مع العديد من المدن الاسكتلندية الصغيرة وهي اصولها البعيدة فهي ترجع الي القرن الثامن وقد مرت منذ زمن بعيد لحظة مجدها. ومن هذا الماضي الثري، مازالت المدينة التي تقع في بيئة رائعة تحتفظ بأنقاض قصر ملفت للنظر. خلاف ذلك، لم تعد سانقوهار اليوم سوي مدينة صغيرة هادئة وعادية .

نعم مدينة عادية مالم تأخذوا الوقت اللازم لاستكشافها. فبعد المرور بسرعة علي الطابع النظيف لوسط المدينة بمحلاته ومحل شرب الشاي به واجهزة توزيع الاوراق المصرفية، يتوقف النظر عند مبني يقع بالشارع الكبير. ان هذا المبني له الفخر بوجود عنصر فريد لانكم اذا ما ارسلتم بطاقة بريدية من سنقوهارفسوف ترسلونها من اقدم مكتب بريد في العالم .

ويعتبر هذا احدي السمات الصغيرة غير المعروفة التي تلفت نظركم وتجعلكم تتسألون : لماذا هنا؟ هناك المئات من مكاتب البريد التي نجدها في مدن وقرى العالم اجمع، فلماذا يوجد اقدمها في مدينة صغيرة مميزة تقع في حضان وادي النيث باسكتلندا؟ ليس هناك رد حقيقي علي هذا السؤال. فلم يتم تخطيط هذا الوضع وعلي غرار العديد من الاحداث والارقام الغريبة، نجد ان الوضع ببساطة دون سبب معين. الا ان وجود هذا المكتب يرجع لوجود مجتمع - اختفي منذ زمن بعيد - كانت الارستقراطية المحلية تتمتع فيه بنفوذ قوي وكان الموقع الاستراتيجي لمدينة مثل سنقوهار (وتنطق سنكر) له اهمية حيوية .

ان سكان هذه المدينة يفخرون بتاريخ مدينتهم. فمكتب البريد يعمل بها منذ عام ١٧١٢ اكثر من اقرب منافس له وهو مكتب استكهولم في السويد بثمان سنوات. ونجد في المرتبة الثالثة، مكتب سنتياغو في شيلي الذي تم فتحه ستين عاما بعد مكتب سنقوهار (سنكر) .

ان هذا المكتب يحمل منذ زمن بعيد لقب اقدم مكتب بريد ببريطانيا العظمي وكان من المعتقد ان تاريخه يرجع الي عام ١٧٦٣ الي ان اظهرت الابحاث التي اجريت منذ خمسة عشر عاما بمعرفة مؤرخ البريد السيد جيمس ماكاي انه يعمل في الواقع

بريطانيا العظمى المصرح له ان يضع علي الرسائل والبطاقات البريدية المرسله من مكتبه ختم تاريخ يحمل عبارة "سنقوهار" ١٧١٢ "درومفريستشير" (ترجمة الي العربية : ماجدة بكير)

يأتي من الاشجار الموجودة بمزرعة بورنز في ايليسلاند بالقرب من دومفريس .
ويقر البريد الملكي بالاهمية التاريخية لمكتب بريد سنقوهار وفي الواقع ان السيد كن طومسون هو مدير مكتب البريد الوحيد في

وقائع وارقام

يخدم مكتب بريد سنقوهار الذي يستخدم ايضا كسكن للسيد كن طومسون منطقة ريفية بها حوالي ٢٥٠٠ نسمة . وهو مفتوح كل الايام ماعدا يوم الاحد ويومي الخميس والسبت حيث يفتح نصف يوم . وعلاوة علي خدمات بريد الرسائل والطرود البريدية ، فان المكتب يؤمن ايضا دفع المعاشات ويعرض الخدمات المصرفية ومنتجات الادخار والتأمين ويخصص ارقام ترخيص السيارات . ويقع المكتب علي طريق الجولة السياحية الكبيرة التي تربط بين ميناء بورت باتريك ببحر ايرلندا وكوكسبورنبات علي بحر الشمال لذا يمر عليه الكثير من السائحين . ويشرف السيد طومسون علي ستة موزعي بريد ومساعد اداري وعاملين بالشباك . ويصل المكتب كل اسبوع من ٢٠ ٠٠٠ الي ٣٠ ٠٠٠ بعيثة و ٢٠٠٠ مظروف كبير و ٢٠٠ وحوالي ٧٠ بعيثة ذات توزيع خاص .

الصور

- صورة ١- بدون تعليق .
- صورة ٢- كل البريدي الصادر بما في ذلك البريد الدولي يحمل هذا الختم الخاص .
- صورة ٣- بدون تعليق
- صورة ٤- من اليسار الي اليمين : مدير مكتب بريد سنقوهار ، السيد كن طومسون بصحبة موزعي البريد السيدين دافيد ماغريغور ويان نلسون .

شكل جديد بمناسبة مرور مائة عام

بقلم جيروم دويتشمان

للنظام الداخلي وكان يقتصر علي بضعة سطور للمراسلة وفقا للمساحة التي يوفرها الخالص البريدي . وكان يجب النظر في حل يناسب الصعيد الدولي ويسمح ان يستبدل مكتب بريد في بلد اجنبي قسيمة الجواب الدولية بطابع بريد .

وقد اتخذ القرار خلال مؤتمر روما ١٩٠٦ الذي ارسى استخدام قسيمة الجواب الدولية التي كان يمكن في هذا العصر تبادلها مع طوابع بريد تصل الي ٢٥ سنتيم ذهب في البلاد الاعضاء الموقعة علي " الاتفاق " .

وعلي مر المؤتمرات، تمت بتوسع مناقشة صلاحيتها وسعر بيعها الادني وكذا مفهوم تبادل طوابع البريد ولم يتم الاتفاق بين البلاد علي توحيد قسيمة الجواب الدولية وعلي توحيد نصها وقيمتها المحاسبية المحددة بفرنك ذهب واحد سوي في ١٩٧٤ . وفي عام ١٩٩٤ ، تم تحديد قيمة تبادلها بحقوق السحب الخاصة التي تعتبر اداة نقدية دولية محددة وفقا لسلة من العملات . الا ان كل بلد يحدد سعر البيع لديه حسب اجور التخليص المقابلة لرسالة جوية عادية وزنها ٢٠ غراما مرسله الي الخارج .

قسيمة مختلفة في ١٩٩٩

ان ركيزة القسيمة وعلامتها المائية قد مرا ايضا بتطور . فالنسيج الليفي الرقيق والابيض الذي يوجد به علامات مائية تم استبداله بالورق التقليدي الاكثر صلابة والذي يمكن معالجته آليا . ان العلامة المائية كانت تتم طباعتها في الاصل بواسطة اسطوانة - نشافة ثم طبق اسلوب اللوحة . وقد استمر استخدام رمز نصف الكرة الارضية والحمامة اللذين رسمهما غراسيه منذ البداية الي ان تم اقرار نموذج بايجنج رقم ١ عام ١٩٩٩ . وعندئذ مرت قسيمة الجواب الدولية بالعديد من عمليات التحديث العميقة مثل اللون الجديد لتمييزها عن المجموعة السابقة والشكل الاكبر (١٠٣ x ١٤٨ مم) و الكتابة الخطية " الاتحاد البريدي العالمي " لدعم السلامة وشعار جديد : " الرسالة ، وسيلة لمحو الأمية " . وكان يتم ايضا طباعة اسم البلد الاصلي ورمز مكون من خطوط موحدة قياسيا ويخص الاتحاد العالمي ويضم رمز المنظمة الدولية للتوحيد القياسي الخاص بالبلد وتاريخ الطباعة وسعر البيع الذي يحدده المكتب الدولي علي القسائم . وسوف يستمر بيع هذا النموذج حتي ٣١ اغسطس / آب ٢٠٠٦ وتم تحديد تاريخ تبادله الاقصي ب ٣١ ديسمبر / كانون اول ٢٠٠٦ .

ان قسيمة الجواب الدولية تجدد شكلها . فالصورة تبين اصبعين علي وشك ان يلتقيا داخل اطار طابع بريد وقد تم استلها من هذا الرسم من العمل الشهير للرسام مايكل انجلو الذي يزين سقف كنيسة السكستين ، وتعبر الصورة عن الرمزية البريدية في الاتصال والتبادل التي تتسم بها هذه المعاملة البريدية . ويصور هذا الرسم المنتج البريدي الذي يستعد في سنة ٢٠٠٧ للاحتفال بمرور مائة عام عليه .

وقد تم اختيار العمل الذي قدمته اوكرانيا من ضمن ١٥ عرضا تم تقديمها من قبل الادارات البريدية المشاركة في المسابقة التي نظمتها المكتب الدولي لعمل رسم لقسيمة الجواب الدولية . وقد تم الاختيار بمعرفة البلاد الاعضاء في مجلس الاستثمار البريدي البالغ عددهم ٤٠ بلدا وذلك ابان عملية تصويت جرت في ٦ ابريل / نيسان الماضي .

والرسام هو السيد فولوديمير تاران خريج المعهد الهندسي بكيف . وهو فنان تخطيطي محترف وقد رسم العديد من الاعمال القصصية للاطفال وشارك في تصميم افلام كرتون ورسم بالزيت وانجز ديكورات داخلية وصمم الاثاث . وفي الفترة الاخيرة ، حصل علي جائزتين متتاليتين من المسابقة الدولية لتصميم النقود المعدنية المنظمة باليابان لتصميمه قطع نقدية . وقد استلهم الفنان الاوكراني من رسم مايكل انجلو لتحقيق موضوع المسابقة وهو : " طابع البريد ، وسيلة الاتصال " .

ان هذه القسيمة الجديدة التي تسمى نموذج بايجنج رقم ٢ يتم تسويقها في اكثر من ٧٠ بلدا اعتبارا من اول يوليو / تموز ٢٠٠٦ . ويمكن استبدالها لغاية ٣١ ديسمبر / كانون اول ٢٠٠٩ في جميع البلاد الاعضاء في الاتحاد .

القليل من التاريخ

وفقا لحدث الارقام ، تباع هذه القيمة البريدية التي يمكن تبادلها مع طابع بريد واحد او عدة طوابع كل سنة في العالم بواقع ٢٠٢ مليون نسخة . ولكن ما هو اصلها ؟

ابتداء من القرن التاسع عشر ، تكرر مسألة الدفع المقدم للاجرة البريدية للمراسل المنتظر ان يرد . وقد شكل الخالص البريدي المصحوب باجابة مدفوعة الحل ولكنه لم يكن يصلح سوي

الدولية تحتفل بـ١٠٠ عام! ٠ ان هواة الجمع وهواة طوابع البريد والمشتريين المقبلين سوف يقدرّون هذه المبادرة ٠ فالامر يتعلق فعلا باشياء فريدة تستحق الجمع يمكن اقتناؤها من مكتب البريد في العام القادم ٠ =
(ترجمة الي العربية : ماجدة بكيير)

قريباً مائة عام

في ٢٠٠٧، سوف تحتفل قسيمة الجواب الدولية بعيدها المئوي ٠ فبالفعل طرح المكتب الدولي للتداول اول قسيمة جواب دولية في اول اكتوبر/ تشرين اول ١٩٠٧ ٠ ولايراز هذا الحدث، تستطيع البلاد ان تدرج التوشيح الخاص " ١٩٠٧ - ٢٠٠٧ - قسيمة الجواب

الصور

صورة ١ - بدون تعليق ٠

تصحيح

العدد ١ من عام ٢٠٠٦ النسخة العربية، صفحة ٢، الفقرة الاخيرة، ورد ان البلاد التي شاركت في المرحلة الاولى من خطة الاصلاح والتنمية البريدية المتكاملة هي ١٨ بلدا والصحيح هو ١٩ بلدا وعليه يجب قراءة النص في النسخة العربية علي النحو التالي: "والحقيقة اننا في حاجة لهذه الافاق، فقد شاركت ١٩ بلدا في المرحلة الاولى ٠٠٠ الخ" ٠ فرجاء المعذرة ٠

الاتحاد البريدي - قسيمة الاشتراك

الاشتراك السنوي

سويسرا
البلاد الاخرى١٢ فرنكا سويسريا
٢١ فرنكا سويسريا

للادارات البريدية الحق في تعرفات خاصة وللحصول علي معلومات اوفي، الرجاء الاتصال بالمكتب الدولي.

اود ان اكتب في اشتراكا سنويا (اشتراقات سنوية)

يتم الدفع

- بحوالة بريدية
 بشيك مصرفي (بالفرنكات السويسرية مسحوبا علي بنك سويسري)
 بتحويل بريدي (٣٠-٨٢٠-٤ برن)
 بتحويل مصرفي (١٤٣٩٩٦-٦١-١٠، كريدي سويس، برن)

بطاقة ائتمان امريكان اكسپرس فيزا يورو/ ماستركارد
رقم البطاقة..... تاريخ انتهاء صلاحيتها.....
اسم صاحب البطاقة.....
اسم المشترك..... الاسم الاول.....
العنوان البريدي.....
البلدية.....
البلد.....
الرمز البريدي.....
التوقيع.....
ترسل الي :

Rédaction Union Postale, Union PostaleUniverselle, Case postale, 3000 Berne 15, Suisse

الاتحاد البريدي
مجلة ربع سنوية للاتحاد البريدي العالميUnion Postale, Bureau International, Union Postale Universelle, Case postale 3000 Berne 15, Suisse
الهاتف: ٤١٣١ ٣٥٠٣٣ ١٠ فاكس: ٤١٣١ ٣٥٠ ٣١٧٧ انترنت: rheal.leblanc@upu.intلغات اخرى: الفرنسية والالمانية والانجليزية والصينية والاسبانية والروسية
مديرة النشر: جوليانا نل
رئيس التحرير: ريبال لوبلان
محرر مساعد: جيروم بوتشمانمراجعة النسخة الانجليزية: بامبلا ايسوت -برايسون ومارك بروسر
سكرتيرة التحرير: جيزيل لوبيليالاشتراقات: publications@upu.int
الطبعة: بنتلي هالفاغ دروك آوغ برنان الآراء المعرب عنها بالمقالات المنشورة لاتعكس لزاما آراء الاتحاد البريدي العالمي، ويمكن نشر مقاطع من النشرة طالما يتم ارفاقها
بعبارة Union Postale de l'UPU