

Nummer 2/2006

April

Mai

Juni 2006

UNION POSTALE 2

In dieser Nummer...

Seite

Titelseite

Bearbeitung und Zustellung von 65% aller Auslandssendungen innerhalb eines Zeitraums von J + 5 bis zum Jahre 2008. Wo stehen die Mitgliedsländer des WPV zwei Jahre nach Verabschiedung dieser Zielsetzung und dieses Standards durch den Weltpostkongress in Bukarest?

Vorwort

Qualität ist unser höchstes Ziel

2

Unser Briefkasten

Leserbriefe

3

In aller Kürze

Was gibt es Neues beim WPV?

4

Dienstqualität

Massgerecht

Endvergütungen und Dienstqualität: Zuckerbrot als Peitsche

Fonds zur Verbesserung der Dienstqualität: Schon fünf Jahre ... und so viele Projekte!

7

10

11

Postreform

Die Postreform in Algerien: Eine Frage der Strategie

13

Neue Technologien

Kanadische Post: Vertrauensvotum für das IPS

Neue Bestimmungen zur wechselseitigen Anerkennung des digitalen Poststempels

Der digitale Poststempel auf italienische Art

16

18

19

Besondere Ereignisse bei der Post

Ist die Post für Investoren interessant?

20

Regelmässige Kolumnen

Im Gespräch mit Führungskräften der Post

Gespräch mit Athur Kafando, Generaldirektor von SONAPOST

22

Ein Postamt im Scheinwerferlicht

Das älteste Postamt der Welt (Sanquhar, Schottland)

25

Philatelieforum

Internationaler Antwortschein: Zum hundertsten Jahrestag ein neues Gesicht

27

Wenn nicht anders angegeben, beziehen sich die in der Zeitschrift *Union Postale* verwendeten Ausdrücke Generaldirektor und Vize-Generaldirektor auf den Generaldirektor und den Vize-Generaldirektor des Internationalen Büros des Weltpostvereins.

Qualität ist unser höchstes Ziel

Schon in zwei Jahren findet der nächste Weltpostkongress statt, und noch bleibt im Bereich der Dienstqualität sehr viel zu tun. Im Jahre 2005 haben die Postbetreiber in aller Welt etwas mehr als 62%, bzw. je nach betrachteter Datenquelle, 59% aller Auslandssendungen spätestens am Tag J + 5, d.h. am fünften Werktag nach Aufgabe, zugestellt. Bis zum Kongress in Nairobi, also bis 2008, sollen es 65% sein. Vergangenes Jahr haben laut Erhebungen der International Post Corporation vier der grossen Postunternehmen in Industrieländern die seit Einführung der Bindung der Endvergütungen an die Dienstqualität für die höchste Stufe der Endvergütungen festgesetzte Vorgabe von 85% internationaler Dienstqualität, nicht erreicht.

War dies schlechter Wille? Fehlen die für die Leistungserfassung und Feststellung der Fehlerquellen erforderlichen Instrumente? Fehlt das Geld zur Finanzierung der für die Verfolgung der Sendungen erforderlichen Technologie? Die Gründe dafür mögen vielfältig sein, es gibt in den einzelnen Ländern sicherlich besondere Umstände – doch Tatsache ist, dass die zahlreichen vom WPV zur Verbesserung der Dienstqualität angebotenen Hilfsmittel von vielen der 190 Mitgliedsländer noch immer nicht in Anspruch genommen werden. Nur 105 Postunternehmen beteiligen sich im Jahre 2006 an den regelmässigen

Laufzeiterhebungen. Sechzig davon setzen für Track and Trace ihrer Sendungen die IPS-Anwendung des WPV ein. Mehr als 49 Millionen USD liegen noch beim Fonds zur Verbesserung der Dienstqualität, weil 7,5% der berechtigten Länder noch immer keine Projekte vorgelegt haben. Und der Fonds zur Verbesserung der Dienstqualität besteht nunmehr seit fünf Jahren!

Die für die Erfassung der von den Kunden geforderten Verbesserung der Geschwindigkeit, Verlässlichkeit und Regelmässigkeit der Bearbeitung und Zustellung der Sendungen erforderlichen Mittel und Instrumente stehen durchaus zur Verfügung. Die Golfstaaten haben wohl mit der Bildung ihrer regionalen Allianz einen besonders guten und beispielgebenden Lösungsansatz entwickelt.

Postunternehmen verfügen wohl nicht immer über Mittel, wie vergleichbare Betreiber – United Parcel Service z. B. investiert jährlich eine Milliarde USD in seine Technologie – doch werden existierende einfachere Mittel nicht richtig eingesetzt, sind keine Fortschritte zu erwarten. Müssen wir uns in einer Welt, in der die Liberalisierung den Markt immer stärker der Konkurrenz öffnet, in der unsere Gegenspieler alles tun, um sich Marktanteile zu sichern, nicht möglichst rasch auf den neuesten Stand bringen?

Der Herausgeber

Leserbriefe

Die Philippinische Post gibt der Philatelie neuen Aufschwung

Zu Beginn und Mitte des vorigen Jahrhunderts, lange vor Einführung elektronischer Spiele und Videospiele, war die Philatelie in den Philippinen das wichtigste Hobby. Heute haben die Sammler vielleicht mehr Freude an ihrer Leidenschaft als je zuvor, weil das Postunternehmen der Philippinen das Sammeln von Briefmarken immer stärker fördert. Für den Mann der Strasse ist die Briefmarke ein kleines Stück Papier, das die Bezahlung des Beförderungsentgelts für eine Sendung nachweist. Für einen Philatelisten enthalten Briefmarken verborgene Werte, und diese begeistern immer noch fünfzig Millionen Menschen in aller Welt. Die Briefmarke ist ihrem Gewicht nach das teuerste käufliche Gut der Welt – besonders seltene Exemplare erreichen Preise von mehr als einer Million USD. Studien belegen dass junge Briefmarkensammler bessere Geographie- und Geschichtskenntnisse haben, unsere Welt besser kennen und verstehen als ihre Kameraden, die sich dafür nicht interessieren. Das Postunternehmen der Philippinen setzt grosses Vertrauen in die Philatelisten und veranstaltet daher Briefmarkenausstellungen, organisiert Markensammlerklubs und trägt damit zu einer echten nationalen Auferstehung dieses aufregenden Zeitvertreibs bei.

*Antonio. E. Fidelson, Informationsbeauftragter
des Postunternehmens der Philippinen*

Der Integrierte Reform- und Entwicklungsplan der Post (PIDEP/IPDP) bietet grosse Vorteile

Beim jüngst vom Panafrikanischen Postverein (UPAP/PAPU) in Zusammenarbeit mit der Tunesischen Post in Hammamet, Tunesien, veranstalteten dritten Treffen der Entscheidungsträger der afrikanischen Postunternehmen mit Geldspendern hielt ich im Namen der Aktionsgruppe zur Postentwicklung (GADP/PDAG) einen Vortrag über deren Aufgaben und Arbeitsweise im Rahmen einer Postreform. Der Artikel «Der Reform- und Entwicklungsplan der Post für eine grundlegende Postreform» in der letzten Ausgabe der *Union Postale* war mir dabei mit seinen gründlichen Einblicken in die Ziele des PIDEP/IPDP und seine Entstehungsgeschichte besonders nützlich. Ich habe diese Informationen in meinen Vortrag eingebaut und ausführlich dargestellt. Meiner Ansicht nach ist es wichtig, darauf hinzuweisen, dass der PIDEP/IPDP nicht ausschliesslich in den Aufgabenbereich der Aktionsgruppe für Postentwicklung fällt, sondern dass auch Postverwaltungen seine Bedeutung und die Vorteile einer solchen Vorgangsweise bei der Postreform erkennen.

*Lydia Saad,
Rechtsberaterin bei der Kanadischen Post*

In aller Kürze

Der WPV stärkt seine Position in der internationalen Arena

Mehr als fünf Jahre lang bemühte sich der WPV um den Beobachterstatus bei der WTO. Im April 2006 war es schliesslich so weit, und der WPV ist nunmehr bei allen Tagungen der WTO zugelassen, die sich mit postalischen Angelegenheiten befassen. Dies ist eine Folge einer jüngst am Sitz der WTO in Genf abgehaltenen Besprechung von Generaldirektor Edouard Dayan mit Pascal Lamy, seinem Gegenpart bei der WTO. Die Leiter beider Organisationen zeigten sich von der Notwendigkeit überzeugt, die Bestimmungen der Verträge ihrer jeweiligen Organisationen aufeinander abzustimmen. Auch ist eine engere Zusammenarbeit erforderlich, vor allem aber eine bessere Kommunikation mit den Mitgliedern, insbesondere hinsichtlich der Fragen zur Meistbegünstigungsklausel (d.h. Verhinderung der Diskriminierung bzw. gleichberechtigte Behandlung), die bei den Handelsverhandlungen der WTO noch immer zu wenig Beachtung finden.

Die bedeutende Rolle des Postsektors bei der Übermittlung von Geldbeträgen wurde anlässlich der Besprechung von WTO und WPV, aber auch bei einem Treffen der Internationalen Migrations-Organisation (OIM/IOM) mit dem WPV im April angesprochen. Brunson McKinley, Generaldirektor der OIM/IOM, und Edouard Dayan, Generaldirektor des Internationalen Büros des WPV einigten sich bei einem Treffen in Genf auf jene Bereiche, in denen eine Zusammenarbeit der beiden Organisationen wünschenswert wäre. Anfang Juni sprach Edouard Dayan bei der ausserordentlichen Tagung der OIM/IOM in Genf über die bedeutende Rolle des Postsektors in aller Welt, der Migranten Zugang zu sicheren, verlässlichen und erschwinglichen Geldüberweisungsdiensten bietet. Brunson McKinley sprach von den grossen Vorteilen des weltumfassenden Postnetzes und meinte, WPV und OIM/IOM seien «ideale Partner» bei der Lösung von Geldüberweisungsfragen. Der WPV hat nunmehr auch bei der OIM/IOM Beobachterstatus.

Auch Alan Bryden, Generalsekretär der Internationalen Normungsorganisation (ISO), besuchte den Sitz des WPV in Bern, um mit Generaldirektor Edouard Dayan und seinem mit Standardisierungsangelegenheiten befassten Team die Möglichkeit einer verstärkten Zusammenarbeit beider Organisationen zu besprechen. Die 156 Mitgliedsländer der ISO haben bereits mehrere

für den WPV und seine Mitglieder wichtige technische Standards eingeführt. Es handelt sich vor allem um Normen zu Informationstechnologien und Kommunikation, wie Datencodierung, Bearbeitung und Verwaltung des Datenaustauschs, EDV-Sicherheit und e-Commerce. Von der ISO wurden auch verschiedene Normen zu Bank- und Finanzdiensten sowie solche zu anderen Bereichen der Logistik und Verpackung ausgearbeitet. Der WPV hat seinerseits zahlreiche Poststandards entwickelt. Alan Bryden und Edouard Dayan vereinbarten eine verstärkte Zusammenarbeit von ISO und WPV. Die ISO wird dazu eine Liste jener Ausschüsse erstellen, an denen sich der WPV beteiligen könnte, dann wird sich der WPV mit der Tätigkeit der ISO im Bereich der Authentifizierung von Unterschriften befassen und feststellen, wie bestehende ISO-Normen von ihm umgesetzt werden könnten.

Dubai 2006: Melden Sie sich jetzt an und beteiligen Sie sich damit an der Gestaltung der Zukunft des Postsektors!

Die Anmeldefrist zur Strategiekonferenz 2006 des WPV zur Vorbereitung der Zukunft des Postsektors, die wichtigste Veranstaltung des Postsektors in diesem Jahr, läuft bereits. Aus diesem Anlass werden alle am Postsektor Interessierten, wie die Leiter internationaler Organisationen, Regierungsvertreter und Generaldirektoren von Postunternehmen und Partnerfirmen zu Beratungen über aktuelle Themen – Wettbewerb, Globalisierung, neue Investitionsmodelle, Eigentumsfragen, Partnerschaften, Reform, nachhaltige Entwicklung und neue Technologien – zusammentreten. Potentielle Teilnehmer werden eingeladen, sich des auf der Webseite des WPV (www.upu.int) veröffentlichten Anmeldeformulars zur Voranmeldung zu bedienen. Die Vereinigten Arabischen Emirate haben als Gastland der Konferenz eine Webseite (www.dubaiupu2006.com) mit Hinweisen zur Hotelunterbringung und zu Visumsanträgen eingerichtet.

Nairobi 2008: Die Vorbereitung ist im vollen Gange

Im internationalen Kenyatta-Kongresszentrum in Nairobi, dem Tagungsort des Weltpostkongresses 2008, sind die Modernisierungsarbeiten voll angelaufen. Kenia hat ausserdem die offizielle Vereinbarung mit dem WPV über die Zuständigkeitsbereiche der beiden Partner bei der Durchführung dieser Veranstaltung unterzeichnet.

Kenia hat Cyrus Kibera Maina als Präsidenten des Kongresses vorgeschlagen. Dieser Verwaltungsfachmann hat grosse Erfahrung in der Koordination von Regierungsmassnahmen und öffentlichen Dienststellen, aber auch als Verbindungsmann zwischen Behörden und Veranstaltern internationaler Konferenzen. Cyrus Kibera Maina besuchte im Juni dieses Jahres den Sitz des WPV um sich über die strategischen Massnahmen der Organisation und die zur Durchführung des Kongresses erforderlichen Verfahren zu informieren.

Kenia hat weiters eine dem Kongress gewidmete Webseite eingerichtet: www.nairobicongress.com.

Die Post von Liberia braucht dringend Hilfe

Nach fünfzehn Jahren Bürgerkrieg liegt die Post von Liberia danieder. Jackson E. Doe, Post- und Telekommunikationsminister, rief anlässlich seines Besuches im Internationalen Büro im Mai die Mitgliedsländer des WPV zur Hilfe auf. «Wir brauchen Ihre Hilfe», erklärte der Wirtschaftsfachmann, «alle Einrichtungen, die ich besuchen konnte, befinden sich in einer verzweiferten Lage.» Von den 160 Postämtern im Lande sind heute nur sieben kleinere Geschäftsstellen in Betrieb. Das Hauptpostamt von Monrovia wurde während des Krieges völlig zerstört und ausgeraubt und erfordert, wie auch die Dienststellen auf dem Land, gründliche Wiederaufbauarbeiten. Viele Handwerker haben das Land verlassen, wenn sie nicht gar umgekommen sind. Das Land muss nunmehr neue Fachkräfte ausbilden. «Was wir brauchen, ist Ausbildung», meinte Doe bei einem Kurzaufenthalt in Bern nach einem Besuch in den Vereinigten Staaten, wo ihm vom Telekommunikationsausbildungszentrum der Vereinigten Staaten dreissig Ausbildungsstipendien und von der Inter-Governmental Philatelic Corporation etwa zwanzig Kraftfahrzeuge in Aussicht gestellt wurden. Doe, der von Ellen Johnson-Sirleaf, der ersten Frau an der Spitze dieses 3,5 Millionen Einwohner zählenden Landes, mit seinem Ministeramt betraut wurde, erklärte, die Präsidentin hätte schon sehr bald nach ihrer Amtseinführung besonderes Interesse am Postsektor zum Ausdruck gebracht

Eine neue Stimme für den Universaldienst der Post

Die anlässlich der Sitzung des Konsultativrates (CC) während der letzten Tagung des Rates für Postbetrieb geschaffene Arbeitsgruppe zum Universaldienst der Post ermöglicht die Teilnahme des Privatsektors an den Verhandlungen des WPV zu diesem Thema. Sue Presti,

Generaldirektorin der Express Delivery and Logistics Association, und Mitglied des CC, wurde mit der Leitung dieser Gruppe betraut.

Der Vorsitzende des CC Charles Prescott ist der Meinung, dass Fragen des Universaldienstes unabhängig davon, ob es sich um Monopolbetriebe oder eine Wettbewerbsgesellschaft handelt, für Absender, Kunden, Postunternehmen, ihre Konkurrenten, aber auch die Gesellschaft im allgemeinen in Zukunft noch an Bedeutung gewinnen werden. Als Vizepräsident von International Business Development and Government Affairs (AMD), der amerikanischen Direktvermarktungsvereinigung erklärte er: «Liberalisierung und Privatisierung staatlicher Postdienste, vor allem in Europa, haben gesellschaftliche Auswirkungen die möglicherweise nicht richtig eingeschätzt werden. Eine gründliche Überprüfung der Interessen all jener, die derzeit über einen staatlich gestützten Universaldienst verfügen, liegt daher im Interesse von Gesellschaft, Unternehmen und Benützern in aller Welt. Der Konsultativrat wird es uns ermöglichen, der Stimme von Kunden und all jener, die sich sonst nicht an den Diskussionen beteiligen können, Gehör zu verschaffen. Wir wollen alle Probleme erfassen, um die Entscheidungsträger vor allem, aber nicht ausschliesslich in liberalisierten Märkten bei ihren künftigen Beschlüssen zu unterstützen.» Der CC führt weiters eine Studie zum Direktzugang zu Netzen anderer Postunternehmen durch Postgesellschaften aber auch Kunden, sowie eine weitere Studie zu Anschriftsänderungssystemen durch.

Stell Dir vor, die Umweltentwicklung bedroht Deinen Lebensraum. Schreibe dazu einen Brief

Der vom Internationale Büro des WPV ausgeschriebene internationale Briefschreibwettbewerb 2007 steht unter dem Motto der Umwelt. Kinder und Jugendliche bis zum Alter von 15 Jahren werden eingeladen, sich vorzustellen, sie seien ein Tier dessen Lebensraum durch klimatische oder andere Veränderungen der Umwelt gefährdet ist, und davon ausgehend einen Brief an Menschen in aller Welt zu schreiben, in dem sie erklären, wie das Überleben dieses Tieres gesichert werden kann.

Dieses 36. Preisausschreiben soll Kinder und Jugendliche auf die bedeutende Rolle der Post in ihrem Leben aufmerksam machen, sie zum Schreiben ermuntern und ihre Lese- und Schreibfähigkeit fördern. Das Thema des Preisausschreibens des Jahres 2007 unterstützt das von den Vereinten Nationen ausgerufene Millenniumsziel der Schaffung einer nachhaltigen Umwelt. Es fällt weiters

mit der Veranstaltung des Internationalen Polarjahres 2007/2008 zusammen, das der Allgemeinheit die Bedeutung der Polargegenden für das Klima der Erde, die Umwelt, die Ökosysteme und die menschliche Gesellschaft bewusst machen soll.

Alle Postunternehmen werden eingeladen, sich durch Veranstaltung nationaler Preisausschreiben und Bekanntgabe der Namen ihrer jeweiligen Preisträger an das internationale Wettbewerbskomitee am internationalen Briefschreibwettbewerb zu beteiligen. Letzter Einsendetermin für Beiträge ist der 30. April 2007. Weitere Informationen zu diesem Thema finden sich unter: www.upu.int/letter_writing/en/index.shtml.

Bhutan nunmehr offiziell an die Welt angeschlossen

«Noch vor wenigen Monaten war Laya ein völlig abgeschiedener Ort in Bhutan. Mit Einführung der elektronischen Postdienste (e-Post) und von satellitengestützten Systemen (VSAT) ist dieses Gebiet nunmehr an die übrigen Teile des Landes angeschlossen. «Ganz plötzlich hat sich uns die Aussenwelt wie durch ein Wunder geöffnet.»

Dies ist die Botschaft, die Kadin Che und Tashi Delek, Bewohner von Laya, einem 1200 Seelen-Dorf im Norden Bhutans, dem Informations- und Kommunikationsminister anlässlich der offiziellen Eröffnung des e-Post/VSAT-Projektes am 20. März 2006 übermittelten. Wohl liegen zwischen Laya und Thimphu hunderte Kilometer, doch brauchte die Botschaft dank den Bemühungen der Internationalen Telekommunikationsunion, des Weltpostvereins und der Regierungen von Indien und Bhutan – die sich zur Ausstattung von sechs besonders abgeschiedenen Gebieten (Laya, Menjiwong, Luana, Shingkar-laurie, Sombeykha und Merak) mit der zur Inbetriebnahme elektronischen Postdienste erforderlichen VSAT-Technologie zusammengeschlossen haben – kam diese Botschaft kaum fünf Minuten nach Absendung beim Empfänger an. Die Nachrichten werden zwar elektronisch übermittelt, werden aber zur Zustellung im dem Bestimmungsort am nächsten gelegenen Postamt ausgedruckt. Der gesamte Vorgang dauert nur wenige Minuten und nicht mehr lange Wochen, wie bisher, als für diese isolierten Gebiete bestimmte Sendungen nur zu Fuss auf engen, gewundenen Saumpfadern befördert werden konnten.

Fotos:

Abb. 1. – Mutahi Kagwe, Informations- und Kommunikationsminister von Kenia, und Generaldirektor Edouard Dayan bei Unterzeichnung der offiziellen Vereinbarung zum XXIV. Weltpostkongress anlässlich der Tagungsperiode 2006 des Rates für Postbetrieb.

Der Kongress ist für die Zeit vom 13. August bis 3. September 2008 einberufen.

Abb. 2. – Jackson E. Doe.

Abb. 3. – Das Posttechnologiezentrum hat einen neuen Leiter: Nach nahezu dreissig Jahren als Berater und Manager im Informatikbereich – vor allem im Privatsektor – trat der Deutsche Harald Weyerich Anfang 2006 den Posten des Leiters des Posttechnologiezentrums des WPV an. «Der WPV bietet spitzentechnologische Lösungen an, über die viele Softwareanbieter gerne selbst verfügen würden. Hinsichtlich der Allgeminkosten von Marketing und Vertrieb könnte keine kommerzielle Einrichtung vergleichbare Lösungen und Dienstleistungen anbieten. Diese Leistungen bieten den Postunternehmen der am wenigsten entwickelten Länder die Möglichkeit, Anschluss an das elektronische Zeitalter zu finden und damit eine Vergrösserung des Ungleichgewichts im digitalen Bereich zu vermeiden.»

Abb. 4. – Lasst uns miteinander kommunizieren! Die Engeren Vereine des WPV haben sich entschieden, durch jeweils anlässlich der Sitzungen der Räte des WPV alle sechs Monate veranstaltete Tagungen in Bern die Kommunikation miteinander zu verstärken und Kenntnisse und Erfahrungen auszutauschen. Acht engere Vereine nahmen während der Apriltagung des Rates für Postbetrieb am ersten derartigen Treffen teil. Den Vorsitz hatte dabei PostEurop. Es kam zu einem Informationsaustausch über die Umsetzung der Beschlüsse und Projekte des WPV und zur Besprechung von Fragen der Dienstqualität, der Entwicklung der Märkte, der Anhebung des Postaufkommens, der Endvergütungen sowie der Reform des WPV. Die nächste Veranstaltung dieser Art wird im Rahmen der Oktobertagung des Verwaltungsrates stattfinden.

Abb. 5. – Ernennung: James Gunderson wurde zum Direktor für Wirtschafts- und Rechtsangelegenheiten im Internationalen Büro ernannt. Er übernimmt den Posten von Gary Halpin, der im Juli in den wohlverdienten Ruhestand tritt. James Gunderson ist seit 2002 Leiter des Sekretariats des Generaldirektors und ist für die strategische Planung und Kommunikation nach aussen zuständig.

Massgerecht

Rhéal LeBlanc

Auslandssendungen bis 2008 zu 65% normgerecht bis zum Tage J + 5 zustellen – wo stehen die Mitgliedsländer des WPV zwei Jahre nach Verabschiedung dieses Ziels und dieses Standards durch den Kongress von Bukarest?

Laut den vom WPV 2005 durchgeführten Laufzeitkontrollen entsprechen 62,6% aller Auslandssendungen diesem J + 5 Standard, 2004 dagegen waren es noch 62,2%. Ist das eine gute Nachricht? Je nachdem, ob man das Glas als halb voll oder halb leer ansieht. Das Ergebnis ist bei Betrachtung der laufend überprüften 291 Verbindungen erfreulich, doch nimmt man alle 442 Verbindungen, fällt die Zahl auf knappe 59%, d.h. dem Postsektor bleibt noch viel zu tun, will er das gesetzte Ziel bis 2008 erreichen.

Mehrere Entwicklungsländer wie Burkina Faso und Tansania haben wohl im Auslandsverkehr gute Ergebnisse zu verzeichnen, doch besorgniserregend bleibt die Lage in Afrika und Lateinamerika, Regionen in denen bei manchen Verbindungen nur weniger als 20% aller Sendungen innerhalb des Standardzeitraums von J + 5 zugestellt werden. Angesichts dieser Tatsache ist die Frage berechtigt, ob die einzelnen Postunternehmen ihr Ziel bis 2008 erreichen können. Sollte dies nicht der Fall sein, besteht die Gefahr einer weiteren Erosion des Sendungsaufkommens, der Einnahmen und der Marktanteile.

Die Mitgliedsländer, die sich nun einmal dieses Ziel gesetzt haben, sind sicherlich alle guten Willens, genau so wie auch das Internationale Büro, das der Dienstqualität absoluten Vorrang eingeräumt hat. «Sie steht im Mittelpunkt unserer Tätigkeit», unterstreicht Generaldirektor Edouard Dayan, der schon zu Beginn seines Mandats die Stelle eines Koordinators für Dienstqualität einrichtete, die dem Japaner Akio Miyaji anvertraut wurde. «Dienstqualität ist der Schlüssel zur Entwicklung, und wir müssen verschiedene Länder bei ihren Bemühungen um Leistungsverbesserung unterstützen. Dies ist, wie es die Golfstaaten bewiesen haben – in denen bereits 70% aller Auslandssendungen normgerecht innerhalb des Zeitraums J + 5 zugestellt werden –, durchaus möglich.»

Die Golfstaaten zeigen einen überaus lobenswerten Willen und grosses Engagement. Im Jahre 2005 vereinbarten Saudi-Arabien, Bahrain, die Vereinigten Ara-

bischen Emirate, Kuwait, Oman und Katar nach einer fünfmonatigen Laufzeitkontrolle des WPV in der Region eine regionale Dienstnorm mit der sie sich verpflichten, untereinander ausgetauschte Sendungen im Jahre 2006 zu 85% nach dem Standard J + 4, 2007 zu 85% nach dem Standard J + 3 und 2008 zu 90% nach dem Standard J + 3 zuzustellen. Bereits in diesem Jahr wird die Post von Katar, die in der Golfregion seit Schaffung ihres im Mai 2006 in Paris mit dem berühmten World Mail Award ausgezeichneten Qualitätsmanagementdienstes im Qualitätsbereich federführend ist, etwa zwanzig arabische Länder auffordern, für Nordafrika und den mittleren Osten ähnliche Normen aufzustellen. «Grundsätzlich geht es darum, gemeinsam und parallel Qualitätsverbesserungen in der Region zu erzielen», erläutert die für die Dienstqualität bei der Post von Katar zuständig Catina Aghayan. «Eine regionale Vorgangsweise vereinfacht die Dinge, weil wir unser Know-how besser austauschen können, was zu finanziellen und zeitlichen Einsparungen führt und die Gefahr von Enttäuschungen verringert.»

Die regionale Vorgangsweise wurde auch im Internationalen Büro zum *modus operandi* bei Umsetzung integrierter Reform- und Entwicklungspläne der Post (*Union Postale* 2006/1), aber auch im Bemühen um die Verbesserung der Dienstqualität befürwortet. Der Afrikanische Kontinent wird noch dieses Jahr als erster einen eigens für ihn ausgearbeiteten Aktionsplan bekommen und damit hoffentlich beispielgebend werden.

Systematische Vorgangsweise

Daten erfassen, Daten erfassen und immer wieder Daten erfassen. Akio Miyaji ist der Meinung, dies sei die einzige Möglichkeit zur weltweiten Verbesserung der Dienstqualität. «Wir müssen vor allem messbare Ziele festlegen, dann bei der Bewertung der Dienstqualität systematisch vorgehen, wie dies z.B. beim EMS-Dienst geschieht. Vor allem aber brauchen wir Track und Trace- Instrumente. Ohne Grundausstattung kann nichts erhoben werden. Alle Postunternehmen sollten über diese Technologie verfügen können.»

In Anwendung dieser Grundsätze und eines Beschlusses des Kongresses von Bukarest bemüht sich die Projektgruppe «Dienstqualität» um die Schaffung von Bewertungsblättern für jedes Mitgliedsland des WPV,

in die die bei allen angebotenen Postdiensten – Briefe, Pakete, EMS usw. – erzielten Leistungen eingetragen werden. Es ist dies eine Vorgangsweise, die mit den Bewertungsblättern der EMS-Kooperative eingeführt wurde, um die Postunternehmen zu motivieren und eine gesunde Konkurrenz zu fördern.

Da laufende Kontrollen das beste Mittel zur Bewertung der End-zu-End-Dienstqualität der Verbindungen ausserhalb der Industrieländer (in denen die Erfassung mittels dem Unex-System der International Post Corporation erfolgt) sind, müssen sich möglichst viele Postunternehmen am Programm beteiligen. Im Jahre 2006 sollen etwa 105 Postunternehmen mit 550 Auslandsverbindungen mittels 250 000 Kontrollsendungen beobachtet werden.

Laufende Kontrollen umfassen die diagnostische Kontrolle, d.h. die Verwendung von Transpondern und Erfassungseinrichtungen zur Registrierung von Abgang und Ankunft der Testsendungen im Zuge ihrer Beförderung. Zur systematischen Verbreitung der diagnostischen Kontrolle wird das Internationale Büro der Postunternehmen der Entwicklungsländer veranlassen, ihre Mittel aus dem Fonds zur Verbesserung der Dienstqualität (FAQS/QSF) zur Errichtung von Erfassungseinrichtungen in ihren Auswechslungsämtern einzusetzen. Das Team von Akio Miyaji prüft übrigens die Möglichkeit, die laufende Kontrolle zu einem weltweiten FAQS/QSF-Projekt auszugestalten, um damit die Erfassungsergebnisse sicherer und verlässlicher zu gestalten.

Der britische Konsulent Richard Wishart ist der Meinung, dass die grösste Herausforderung darin besteht, ein für alle Länder erschwingliches und zugängliches Bewertungssystem der Dienstqualität einzuführen. Das Modell Unex von IPC hat sich wohl in den Industrieländern bewährt (93,7% der europäischen grenzüberschreitenden Sendungen wurden 2004 entsprechend dem Standard J + 3 zugestellt), doch ist dieses komplexe System für eine nicht so hochrangige End-zu-End-Erhebung bzw. für einen weltweiten Einsatz zu kostspielig. Seiner Ansicht nach gibt es zahlreiche technische Lösungen für dieses Problem. «Im Auslandsverkehr wenden die Postunternehmen jedes Jahr mehr als zwanzig Millionen USD zur Erfassung ihrer Leistungen im Bereich der Vorrangsendungen auf. Der WPV ist durchaus in der Lage, das strategische Umfeld der Bewertung der Leistungen festzulegen und eine gesunde Konkurrenz der verschiedenen Technologieunternehmen zu fördern, die dazu führen soll, neue und rentable technische Lösungen für derartige Erhebungen zu entwickeln.»

Richard Wishart empfiehlt weiters eine unabhängige Erhebung der End-zu-End-Dienstqualität und meint, der WPV könnte die dazu erforderlichen technischen Normen und Qualitätsstandards festlegen. «Regulatoren und Kundenorganisationen sind zur Feststellung ihrer Bedürfnisse heranzuziehen. Diese sind dann in die WPV-Lösung einzuarbeiten.»

Die Kunden haben sicherlich eine Meinung zu dieser Frage. Gene Del Polito, Postkommentator für den Verband für Posthandel mit Sitz in den Vereinigten Staaten ist der Meinung, der Postdienst sei genau so wichtig wie jeder andere öffentliche Dienst, doch arbeitet die Post seiner Ansicht nach nicht so verlässlich und regelmässig, wie diese anderen Dienste. «Betätigen Sie einen Schalter, sind Sie sicher, dass das Licht angeht. Drehen Sie den Wasserhahn auf, wissen Sie, dass Wasser rinnen wird. Geben Sie aber einen Brief auf, wissen Sie nie, ob er in einem, zwei, drei oder mehr Tagen zugestellt wird. Die Post (Anmerkung der Redaktion: im vorliegenden Fall handelt es sich um die Post der Vereinigten Staaten) kontrolliert wohl die Zustellung der Vorrangsendungen erster Kategorie, doch gibt es absolut kein Mittel zur Erfassung der allgemeinen Dienstleistungen. Die Absender kommerzieller Briefe die die Erfassung der Leistung der Post verlangen, verlangen nur Informationen, die ihren Erwartungen in der realen Welt entsprechen.»

Ihr Wunsch wird möglicherweise früher als erwartet in Erfüllung gehen, wenn das Projektteam PUMAQS (Dienstqualität für Veröffentlichungen) etwas mitzureden hat. Als Unterausschuss der Arbeitsgruppe «Herausgeber» des WPV hat dieses Team über einen Zeitraum von zwei Jahren eine internationale Qualitätsbewertung der Zustellung von Zeitschriften und anderen Druckwerken durchgeführt. Diese von der IBM unabhängig durchgeführte Studie war sehr erfolgreich, da sie mit echt laufenden Sendungen (und nicht Testsendungen) durchgeführt wurde, sodass die Teilnehmer wirklich Auskunft über die Dienstqualität erhielten. «Erstmals erhielten wir genaue und unvoreingenommene Informationen über die Zustellung unseres Produktes», erklärte Robert Harrison, dessen Verlag McGraw-Hill die Zeitschrift *Business Week* herausgibt. «Dieses ausserordentlich nützliche Instrument hat es uns ermöglicht, Fehler zu korrigieren, sobald ein Problem auftrat.»

Der Vorsitzende der Gruppe Tiddo Brester meint, dass der WPV jetzt noch weiter gehen sollte. «In einem von uns ausgesendeten Fragebogen haben sich viele Kontaktpersonen für die Einführung eines Qualitätserfassungssystems für Massensendungen ausgesprochen.»

Das ist wohl nicht besonders überraschend, wenn man bedenkt, dass diese Sendungskategorie in einigen Ländern bis zu 90% des Gesamtaufkommens ausmachen.» Der Marktausschuss wurde mit der Prüfung dieser Frage befasst.

Anreize

Die Koppelung der Dienstqualität an die Zahlung der Endvergütungen bringt die Postunternehmen dazu, sich hinsichtlich der Dienstqualität besonders anzustrengen. Heute kommt dieses System nur in den Industrieländern und in den freiwillig am Qualitätskontrollsystem des WPV teilnehmenden Entwicklungsländern zum Einsatz, doch soll letzteres weiter entwickelt und damit auch in anderen Ländern eingeführt werden (siehe den Artikel auf Seite 10).

Da die Verbesserung der Dienstqualität zahlreiche Aspekte umfasst, weitet das Internationale Büro auch seine Arbeiten in den Bereichen Standardisierung und Zertifizierung aus. In seiner Eigenschaft als Verantwortlicher für Dienstqualität, arbeitet Akio Miyaji eng mit den für Standardisierung und Zertifizierung zuständigen Stellen des Internationalen Büros zusammen. Ausserdem

sprach Edouard Dayan dieses Jahr seinen Gegenpart der Internationalen Standardisierungsorganisation mit dem er eine engere Zusammenarbeit vereinbarte.

Seit Einführung des Zertifizierungsprogramms zur Überprüfung der Umsetzung der Qualitätsmanagementverfahren im Organisationsablauf der Postunternehmen wurden vom WPV sechs Unternehmen zertifiziert. Das Programm läuft auch im Jahre 2006 weiter.

2008 ist nicht mehr weit, und die Dienstqualität wird mehr denn je im Mittelpunkt des Interesses stehen. In einer Kaffeepause anlässlich der Apriltagung 2006 des Rats für Postbetrieb bewies Chahrazed Bouchemla, Leiterin der Abteilung Dienstqualität bei der Algerischen Post, dass sie sich der Herausforderung voll bewusst ist. Sie erklärte sich vom Plan zur Schaffung einer Regionalnorm der arabischen Länder zur Sendungszustellung begeistert und führte die Gründe an, die die Algerische Post bewogen haben, sich den Laufzeitkontrollen des WPV anzuschliessen. «Wir müssen unsere Mängel kennen, wenn wir sie beheben wollen.»

Besser kann man es wohl kaum ausdrücken. Ermöglicht nicht gerade die Kenntnis der eigenen Schwächen Fortschritte?

Verbesserungen sind in der gesamten Beförderungskette erforderlich. Die Beteiligung an ständigen Laufzeitkontrollen zeigt auf, wo die Fehler liegen.

Fotos:

Abb. 1. – Die Post von Katar wurde vor kurzem in Paris mit dem Qualitätspreis World Mail Awards ausgezeichnet. Catina Aghayan, Leiterin des Qualitätsmanagements der Post von Katar (zweite von rechts), teilt ihre Freude mit Hamad Al Fahida, Mariam Al Badia und Mona Qutaifan, Mitarbeitern des Qualitätsmanagementzentrums.

Abb. 2. – Dorcas Scantlebury, Vize-Generaldirektorin der Post von Barbados, empfängt bereits zum zweiten Mal in Folge aus der Hand Edouard Dayans die EMS-Zertifizierung in Gold. Im Jahre 2002 stellte die Post von Barbados rund 50% aller Sendungen innerhalb der vorgegebenen Frist zu. Die Bewertungsblätter und das Verbesserungsprogramm der EMS-Kooperative haben es diesem Land ermöglicht, seine Schwächen zu überwinden und im Jahre 2005 95% aller EMS-Sendungen fristgerecht zuzustellen.

Abb. 3. – Die Schweizerische Post erhält als zweites Postunternehmen eines Industrielandes vom WPV die höchste Zertifizierung für ihr Dienstqualitätsmanagement. Das Zertifizierungssystem erfasst die Anwendung der Qualitätsmanagementverfahren im Organisationsablauf der Post und dient als Ansporn zur Qualitätsverbesserung.

Endvergütungen und Dienstqualität

Zuckerbrot als Peitsche

Rhéal LeBlanc

Lettland und Malta sind die beiden ersten Entwicklungsländer, die sich freiwillig bereit erklärt haben die Zahlung ihrer Endvergütungen an das Laufzeitkontrollsystem zu koppeln, ein Verfahren, das von den Industrieländern bereits seit längerem eingesetzt wird. Sie haben sich damit für das Zielsystem entschieden, das am 1. Januar 2006 in Kraft gesetzt wurde.

«Wir bieten eine gute Dienstqualität und haben uns daher entschlossen uns am Laufzeitkontrollsystem zu beteiligen, um uns selbst zu testen», meint Henry Gauci, Leiter der Abteilung für Auslandsbeziehungen der Post von Malta. Diese überschreitet bei weitem das ihr aufgrund besonderer Bedingungen zugestandene Ziel einer Dienstqualität von 78% im Auslandsverkehr, das übrigens im Jahre 2007 auf 81% hinaufgesetzt werden soll. Die Industrieländer dieses Zielsystems müssen im Jahre 2006 einen Qualitätsstandard von 85% erreichen, 2007 einen solchen von 87%, wollen sie sich das Anrecht auf die Prämien bei den Endvergütungen bewahren.

Der Kongress von Beijing verabschiedete eine Resolution zur Verbindung von Dienstqualität und Zahlungen der Länder aneinander für Bearbeitung und Zustellung internationaler Briefsendungen im Zugang. Das neue System wurde für die Industrieländer schon 2005 eingeführt: 20 der 24 angepeilten Postunternehmen erhielten so die höchsten Endvergütungen, d.h. eine Prämie von 2,5% für ihre Teilnahme am System und weiteren 2,5% dafür, dass sie das gesetzte Ziel von 85% erreicht bzw. sogar überschritten haben.

Als Zuckerbrot als Peitsche-Methode dient der Anspruch auf Bezahlung aufgrund der Qualität der Ermutigung der Postunternehmen zu immer besseren Kundendienstleistungen. Diese Art des Ansporns zur Verbesserung der Dienstqualität wurde vom WPV bereits früher für Pakete und EMS eingeführt.

Jörn Allardt, einer der Präsidenten des Projektteams «Verknüpfung von Dienstqualität und Endvergütungen», ist davon überzeugt, dass das neue System zu einer weltweiten Verbesserung der Dienstqualität führen wird. Besorgt ist

er jedoch über den Zeithorizont für die Abstimmung des komplexen Endvergütungssystems nach bereits vor Jahren entwickelten Plänen zur besseren Anpassung an die Eigenheiten der einzelnen Länder und zur genaueren Darstellung der tatsächlich auflaufenden Kosten bis zum Jahre 2013. Die Entwicklungsländer, für die ein Übergangssystem geschaffen wurde, haben nämlich bis zum 31. Dezember 2013 Zeit um sich dem angestrebten System bzw. einer vereinfachten Fassung davon anzupassen. «Es gibt technische Probleme, die sich als recht kostspielig erweisen könnten, daher müssen alle Länder richtig informiert und zur Teilnahme aufgefordert werden, gleichzeitig aber müssen sie von der Richtigkeit des vorgeschlagenen Systems überzeugt werden», meint Allardt weiter.

Schon ab 2007 soll die freiwillige Teilnahme der Entwicklungsländer, vor allem jener, deren jährliches Briefaufkommen im Zugang sich auf mindestens 500 Tonnen beläuft, am Laufzeitkontrollsystem der Industrieländer gefördert werden. Laut Jörn Allardt müssen die am Übergangssystem beteiligten Entwicklungsländer unbedingt verstehen, dass ihre Teilnahme am Laufzeitkontrollsystem für sie nur gewinnbringend sein kann. «Die an diese Länder bezahlten Endvergütungen werden keineswegs herabgesetzt, denn der Schwellenwert auf den sie Anspruch haben wird garantiert eingehalten. Wenn sie sich dagegen am neuen System beteiligen und die festgesetzten Ziele erreichen oder sogar überschreiten, werden ihnen höhere Beträge ausbezahlt. Es geht nicht darum, Länder zu bestrafen, sondern vielmehr darum, sie aufzufordern, gemeinsam an der Qualitätsverbesserung und am Angebot besserer Produkte und Dienstleistungen mitzuwirken.»

Lettland und Malta sind bereits davon überzeugt und rechnen fest damit, vom neuen System zu profitieren. Auch sind sie der Ansicht, dass sie besonders geeignet sind, weltweit an der Verbesserung der Dienstqualität mitzuwirken. «Für uns ist die Dienstqualität sehr wichtig, kein Preis ist dafür zu hoch», fasst Joseph Azzopardi, Leiter der Qualitätssicherung bei der Post von Malta zusammen.

Entwicklung der Koppelung der Endvergütungen an die Dienstqualität

Einführung der Koppelung	Zielsystem ¹	Zielsystem	Zielsystem
PI <-> PI PI: Industrieland	PI + LV + MT ² LV: Lettland MT: Malta (Übergangssystem)	PI/LV/MT + PED PED: Freiwillig teilnehmendes Entwicklungsland mit einem jährlichen Briefaufkommen von mindestens 500 Tonnen	Alle Mitgliedsländer des WPV
2005	2006	2007/2008	2013

¹ Zielsystem: Satz je Sendung und Kilogramm aufgrund des Inlandsentgelts: + 2,5% für die Teilnahme, + 2,5% bei Erreichen oder Überschreiten des Qualitätsziels.

² Da Lettland und Malta in das Übergangssystem gereiht wurden, beteiligen sie sich freiwillig am Qualitätskontrollsystem.

Fonds zur Verbesserung der Dienstqualität

Schon fünf Jahre ... und so viele Projekte!

Die Einwohner von Bam im Iran, die im Jahre 2003 ein zerstörerisches Erdbeben erlebten, werden wieder genau so gute Postdienste erhalten, wie sie sie damals kannten. Die Menschen der Umgebung von Cotonou im Benin müssen nicht mehr dutzende Kilometer laufen, um ihre Post abzuholen, da in der Nähe ihrer Wohnstätten Postfächer eingerichtet wurden. Kurze Zeit nach Aufstellung eines Röntgengerätes der Post im Flughafen von Bogota hat die Polizei von Kolumbien Sendungen beschlagnahmt, die Drogen enthielten. Drei sehr weit voneinander entfernte Länder in denen die Verbesserung der Postdienste eines gemein haben: all diese Massnahmen wurden vom im April vor fünf Jahren gegründeten Fonds zur Verbesserung der Dienstqualität (FAQS/QSF) des WPV finanziert.

Der FAQS/QSF, ein einmaliges Instrument zur Entwicklungs-Finanzierung, ermöglichte von April 2001 bis März 2006 die Durchführung von 279 Projekten zur Verbesserung des Postdienstes in Entwicklungsländern und am wenigsten entwickelten Ländern: 28% davon in Europa und Nordasien, 17% in Lateinamerika, 16% im Asiatisch-Pazifischen Raum, 22% in Afrika, 9% in den arabischen Ländern und 8% in der Karibik.

Die Finanzierung dieser Projekte belief sich auf 39,6 Millionen USD, und annähernd 50 Millionen USD stehen den berechtigten Ländern noch für neue Projekte zur Verfügung.

Seit fünf Jahren wird dieser Fonds durch eine Anhebung der vor allem von den Industrieländern bezahlten Endvergütungen gespeist. Aufgrund der vom Kongress von Bukarest verabschiedeten Änderung der Klassifizierung der Länder in Angleichung an jene des Entwicklungsprogramms der Vereinten Nationen werden sich nunmehr einige Entwicklungsländer ebenfalls über das Endvergütungssystem an der Finanzierung des Fonds beteiligen. Eine gerechtere Aufteilung der Mittel auf die Länder, die deren am meisten bedürfen – darunter auch die am wenigsten entwickelten Länder – ist damit sichergestellt.

Ein Team des Internationalen Büros hat in den Jahren 2005 und 2006 mehrere Seminare in allen Gegenden der Welt zur Erläuterung der neuen Bestimmungen des Fonds zur Verbesserung der Dienstqualität und zur Aufforderung der Länder, genau umschriebene Projekte

vorzulegen, veranstaltet. Im Juni soll ein letztes Seminar dieser Art für die Länder Lateinamerikas in Panama stattfinden.

«Vier Länder verfügen bereits über 10% der 50 Millionen, die noch im Fonds liegen, fünfzehn weitere haben Anspruch auf nahezu die Hälfte der vorhandenen Mittel. Verschiedene Länder müssen dynamischer werden, es gilt, sie zur Vorlage von Projekten aufzufordern», meinte der Portugiese Miguel Silva, Vorsitzender des Kuratoriums des FAQS/QSF bei Darstellung der vorrangigen Aufgaben des Kuratoriums bis zum Kongress von Nairobi. «Wir sind davon überzeugt, dass bis dahin alle am FAQS/QSF beteiligten Länder – Industrieländer, Entwicklungsländer und am wenigsten entwickelte Länder – mit ihren eigenen Leistungen zufrieden sein werden.»

Sichere Finanzierung

In seinen Glückwünschen zum Jahrestag der Gründung des Fonds zur Verbesserung der Dienstqualität wies Generaldirektor Edouard Dayan auf die Einmaligkeit des Fonds hin, die darin liegt, dass die Finanzierung der jeweiligen Projekte sichergestellt ist, aber auch alle eingehenden Gelder an die betreffenden Länder weitergegeben werden. «Unsere Initiative ist frei von den Gefahren privat unterstützter auf Freiwilligkeit beruhender Fonds. Die Vereinten Nationen suchen noch immer nach beispielgebenden Vorgangsweisen zur Finanzierung der Entwicklungshilfe, der FAQS/QSF dagegen hat sich bewährt und ist heute eine sichere Finanzierungsquelle für Projekte in Entwicklungsländern und besonders benachteiligten Ländern.»

Mit diesem Fonds konnte der WPV die Entwicklungshilfe verachtfachen, und heute sind 60% seines Jahresbudgets (37 Millionen CHF bzw. über 29 Millionen USD) Projekten in Entwicklungsländern vorbehalten.

Wohl werden die meisten Projekte in jeweils einem Lande durchgeführt, doch fördert der Fonds auch regionale Massnahmen. Der FAQS/QSF hat bereits dreizehn Regionalprojekte finanziert und es damit mehreren Ländern ermöglicht, ihre finanziellen Mittel zusammenzulegen und so Gemeinschaftsprojekte, die einer ganzen Region zugute kommen zu verwirklichen.

Eines dieser Projekte betrifft die Schaffung eines subregionalen Postbeförderungsnetzes auf dem Landweg zur

Verbindung der Mitgliedsländer der Westafrikanischen Wirtschaftsgemeinschaft. Ein Team prüft die möglichen Verbindungswege, wobei zwei Hauptverkehrsadern (Lagos-Cotonou-Accra-Abidjan-Sanniquelle) und Dakar-Banjul-Bissau-Conakry-Kankan-Sanniquelle) sowie drei Nebenverkehrsadern ins Auge gefasst wurden.

Fidji, Kiribati, Nauru, Papua-Neuguinea, Samoa, die Salomonen, Tonga, Tuvalu und Vanuatu ihrerseits werden ihre Systeme zur Postbearbeitung im Inland rationalisieren und damit die Dienstqualität im Auslandsverkehr anheben. Einige dieser Länder führen weiters, so wie auch Länder wie Afghanistan, Bhutan, Kambodscha, die Malediven, Myanmar, Nepal und Timor-Leste, sichere Kostenrechnungssysteme ein, um so ihre Kosten besser berechnen zu können und einen Überblick über die Gesamtrentabilität ihrer Unternehmen zu erhalten.

Damit werden diese Länder in die Lage versetzt, ihre Produkte und Dienstleistungen richtig auszuweisen, wobei die Verbesserung der Dienstqualität besonders berücksichtigt werden soll.

Mehrere Länder haben die ihnen zustehenden Mittel des Fonds Ländern abgetreten, die deren noch mehr bedurften als sie selbst. China und die Republik Korea haben insgesamt 150 000 USD für Notprojekte in den am stärksten vom Tsunami des Jahres 2004 betroffenen Länder – Malediven, Indonesien und Sri Lanka – gespendet.

Der Fonds zur Verbesserung der Dienstqualität hat nicht nur die Dienstqualität der Post in aller Welt angehoben, er gründet sich ja auf Solidarität und seine Schaffung hat den Zusammenhalt der Länder gestärkt. was wohl eine Feier wert ist.

1. Graphik

FAQS/QSF-Projekte nach Tätigkeitsbereichen geordnet

Schnelligkeit und Verlässlichkeit – 68%
Qualitätsentwicklungsplan – 5%
Sicherheit – 6%
Haftung und Bearbeitung der Nachforschungen bei der Post – 7%
Kundenzufriedenheit – 4%
Zugang zu den Diensten – 8%
Kostenkontroll- und Entgeltfestlegungssysteme – 2%

2. Graphik

FAQS/QSF-Projekte, Einteilung nach Regionen (April 2001 bis März 2006)

Europa und Nordasien – 28%
Arabischer Raum – 9%
Asien/Pazifik – 16%
Afrika – 22%
Lateinamerika – 17%
Karibik – 8%

Die Postreform in Algerien

Eine Frage der Strategie

Jerôme Deutschmann

Ist die Unterstützung zur Postreform nur eine strategische Angelegenheit? Die Algerische Regierung beantwortete diese Frage durch Integration der Reform des Postsektors in den Rahmen ihrer Politik zugunsten eines wirtschaftlichen Aufschwungs, und die internationalen Finanzierungsorganisationen sind ihr darin gefolgt.

Schauen wir uns das ganze einmal an: Die tragischen Ereignisse, die Algerien zehn Jahre lang lähmten, verhinderten die Durchführung zahlreicher grosser Projekte. Ab dem Jahr 2000 ermöglichten das Ende der Terrorakte und günstige wirtschaftliche Daten im öffentlichen Haushaltswesen, aber auch die ausserordentliche Steigerung der Einnahmen aus Erdöl- und Erdgaslieferungen Algerien die Durchführung der für den Aufschwung des Privatsektors und die Diversifizierung der Wirtschaft des Landes erforderlichen Restrukturierungsmaßnahmen. Eine Reform der noch an den Telekommunikationssektor gebundenen Post war dringend notwendig. Die Trennung dieser beiden Tätigkeitsbereiche wurde zu einer der ersten grossen Aufgaben der Präsidentschaft von Abdelaziz Bouteflika und zur *conditio sine qua non* einer Entwicklungspolitik, die nur mit Hilfe von Darlehen bzw. Unterstützung einer Bank, eines multilateralen Darlehensgeber oder einer supranationalen Behörde möglich war. Ein Reformprojekt dieser Grössenordnung erforderte das Eingreifen von Experten unterschiedlichster Fachrichtungen.

Restrukturierung durch Trennung beider Unternehmen

Am 5. August 2000 wurde ein Gesetz zur Trennung der beiden Tätigkeitsbereiche und Festlegung der allgemeinen Betriebsbedingungen der jeweiligen Betreiber verabschiedet. Diese Trennung der Aufgabenbereiche beider Betreibereinrichtungen (d.h. die Schaffung von Algérie Télécom und Algérie Poste), der unabhängigen Regulierungsbehörde (ARPT) und des Ministeriums für Post, Informationstechnologien und Kommunikation war Ausgangspunkt einer langfristigen Strategie zur Entwicklung des Sektors.

Angesichts dieser Sachlage und des zweifachen Ziels der Schaffung angemessener Bedingungen zur Vereinfachung

des Zugangs zu effizienten und erschwinglichen Dienstleistungen im Zuge der Öffnung des Postmarktes für Wettbewerb und Privatbeteiligungen unterstützte die Weltbank diese Entwicklungsstrategie.

Neun Millionen USD wurden dem Ministerium für Information und Kommunikationstechnologie über einen Zeitraum von fünf Jahren zur Aufteilung zur Verfügung gestellt. Das Ministerium hatte die rechtlichen Rahmenbedingungen für die algerischen Post festzulegen, Personal und Güter aufzuteilen, Lieferverträge vorzubereiten, Statuten auszuarbeiten usw., auch war eine auf Erhebungen der Kosten des Universaldienstes der Post gestützte Gesamtstrategie in Angriff zu nehmen.

Das Darlehen diente zum grossen Teil der Finanzierung der technischen Hilfe mit Schwerpunkt Informations- und Kommunikationstechnologien zur Überwindung der digitalen Rückständigkeit und zur Entwicklung von elektronischem Handel und Online-Verwaltungsdiensten, die in Algerien besonders wichtig sind, da sich damit die gesellschaftliche Rolle der Post besonders gut darstellen lässt.

Die Unterstützung der Bretton Woods-Gruppe verfolgte noch ein weiteres Ziel: die Nachhaltigkeit der Reform und damit die Nachhaltigkeit dieser Investitionen, d.h. finanzielles Gleichgewicht und finanzielle Überlebensfähigkeit des nationale Betreibers.

Landesunterstützungsstrategie

Schon im Jahre 2003 entwickelten die Weltbank und Algerien eine «Landesunterstützungsstrategie». Diese umfasste sowohl die wirtschaftliche, soziale und Industriebilanz des Darlehensnehmers, als auch die Entwicklungsstrategie der Weltbank über einen Zeitraum von vier bis fünf Jahren. Ganz allgemein erlaubte diese Strategie die Feststellung jener umfassenden Bereiche, in denen die Unterstützung der Weltbank am effizientesten zur Bekämpfung der Armut eingesetzt werden konnte.

«Jedes mit einer Regierung vereinbarte Darlehensprogramm wird nach eingehenden Verhandlungen – d.h. einer Phase der Feststellung und Vorbereitung der erforderlichen Massnahmen, während derer Teams der Weltbank mit dem Darlehensnehmer und den mitwirkenden Organisationen die zu finanzierenden

Massnahmen genau ausarbeiten – beschlossen. In manchen Fällen ziehen sich diese Vorbereitungen über einen Zeitraum von achtzehn Monaten», meint Isabelle Segni, Spezialistin für Angelegenheiten der Post bei der Weltbank. «Finanziell standen für Postprojekte in diesem algerischen Projekt 14% des Gesamtdarlehens von neun Millionen zur Verfügung. Tatsächlich beliefen sich die Gesamtausgaben auf 1,18 Millionen USD.»

Während des Zeitraums von 2004 bis 2006 half die Weltbank Algerien immateriell, und nicht mehr durch Bereitstellung finanzieller Mittel: Beratung, Daten- und Know-how-Austausch, Analysen sowie Information der Mitarbeiter über die durchgeführten Prozesse.

Schliesslich betraf die Hilfe der Weltbank die Modernisierung und Entwicklung der Finanzdienste der Post, die heute nahezu 80% des gesamten Umsatzes der Post erwirtschaften. Die Unterstützung wurde nicht unmittelbar dem Postbetreiber gewährt, sondern diente der Entwicklung der nationalen Bankeninfrastruktur; daher profitierte die algerische Post indirekt von dieser finanziellen Hilfe, da sie für grosse Transaktionen ein verbessertes Zahlungssystem von Bank zu Bank nutzen kann. Ausserdem wurden Standards für die Zahlung kleinerer Beträge ausgearbeitet.

Europäische Hilfsprogramme

Aufgrund der guten Erfahrungen mit der Weltbank und nach der administrativen Trennung nunmehr gut verankerter Organisationen wandte sich das Ministerium an den europäischen Gegenpart der Weltbank, das MEDA-Programm der Europäischen Kommission. Es ist dies ein Programm, das den Mittelmeerländern, die 1995 der Erklärung von Barcelona beigetreten sind, Mittel der Europäischen Union zur Verfügung stellt.

In das Programm aufgenommen werden Länder, die eines der vorgegebenen nationalen Programme, ein Leitdokument für einen Bereich des vom MEDA vorgegebenen wirtschaftlichen Übergangsprogramms – im vorliegenden Fall zur Unterstützung der strukturellen Anpassung – vorlegen.

Im Falle Algeriens geht es dabei um eine Finanzhilfe in Höhe von fünf Millionen Euro über einen Zeitraum von vier Jahren, von Februar 2003 bis Februar 2007. Dieser Betrag wird für die technische Unterstützung der Reform in drei Bereichen eingesetzt: Technische Hilfe, Aus- und Weiterbildung und Hard- und Software.

Die technische Hilfe wird von internationalen und algerischen Experten erbracht, deren Dienstleistungen während der gesamten Dauer der Massnahmen von

einem an Ort und Stelle eingesetzten Spezialisten koordiniert werden. Dieser, Daniel Jaunas, wurde von Sofrepost, einer Tochter des französischen Postkonzerns abgestellt. «Ich bin mit der Koordinierung des Einsatzes und der Programme der internationalen Experten im Bereich der technischen Hilfe in allen für ein Unternehmen wichtigen Bereichen zuständig, und zwar Strategie, rechtlicher Rahmen, Buchhaltung, Dienstqualität, Einführung neuer Produkte und Dienstleistungen, kommerzielle Massnahmen, Personalfragen, Einsatz der EDV sowie interne Rechnungsprüfung.»

Mit einem Budget von 800 000 EUR konnten 1200 Führungskräfte und Techniker auf die wesentlichen Aspekte der Reform, vor allem aber die Unternehmenseigenen Managementmethoden, vorbereitet werden. Der Erwerb von Hard- und Software um den Betrag von 575 000 EUR erlaubte die Einrichtung einer Internet-Schnittstelle und die Ausarbeitung eines Kostenrechnungs-Handbuchs. Die algerische Post, die noch 2003 defizitär arbeitete, schreibt heute schwarze Zahlen.

Sichtbares Ergebnis der im Rahmen des MEDA-Programms durchgeführten Massnahmen sind eine bessere Dienstqualität dank umfassender Restrukturierung des Ableitungsnetzes samt Sortierung, die Einführung neuer Produkte, die am Schalter verkauft werden, sowie neuer Managementinstrumente zum besseren Einsatz des Personals in den Postämtern. Es wurden kommerzielle Teams geschaffen, Marktstudien zu den einzelnen Tätigkeitsbereichen durchgeführt und eine berufsbezogene Unternehmensstrategie eingeführt.

Strategie für die einzelnen Sektoren

Im Gegenzug zur Unterstützung der angeführten Organisationen «werden vierteljährlich Berichte vorgelegt, weiters kommen alle sechs Monate Experten der Weltbank nach Algerien, um sich selbst vom Stand des Projektes zu überzeugen», erläuterte die im Ministerium für die Koordinations- und Beobachtungsabteilung des Reformprojektes zuständige Saliha Sayah. Sie erwähnte auch ausdrücklich, dass das Reformprojekt der Post und der Telekommunikation von der Weltbank zum «besten in Algerien durchgeführten Projekt des Jahres 2004» erklärt wurde.

Supranationale finanzielle Unterstützung wird einer Regierung nur dann gewährt, wenn sie über eine echte, nach Sektoren gegliederte Strategie im Rahmen einer langfristigen Entwicklungspolitik verfügt. Grosser Wert wird darauf gelegt, dass die Vertreter der Post laufend

Kontakt zu den Geldgebern halten und in ihren Anträgen genau erläutern, welche Ergebnisse sie mit den beantragten Mitteln zu erzielen gedenken. «Die Postunternehmen müssen engen Kontakt mit den Behörden halten, um eine korrekte Definition der Postreform durch Regierungsexperten sicherzustellen, da nur diese in der Lage sind, politischen Druck auf die Staatsspitze auszuüben, denn nur so geben internationale Organisationen die erforderlichen Mittel frei», meint Isabelle Segni. Die Mittel sind vorhanden, doch oft fehlen strategische Pläne, nicht jedoch in Algerien, wo Strategie und Ehrgeiz eng miteinander verbunden sind.

Fotos:

Abb. 1. – Das Hauptpostamt von Alger.

Abb. 2. – Für die Weltbank und für die Post von Algerien sind Verständnis und Engagement aller Mitarbeiter für die Modernisierung der Post unerlässlich. Bisher nahmen mehr als 4000 Mitarbeiter an Kursen über innerbetriebliche Regeln, Kollektivverträge, Gehaltsschema usw. teil, was es ihnen erlaubt, zum Erfolg des Reformprozesses in ihrem eigenen Bereich beizutragen.

Abb. 3. – Die algerische Post konzentriert sich derzeit auf die Einrichtung eines Geldtransfersystems zwischen den Banken und die Ausgabe von Bankkarten. Mehr als eine Million dieser Karten wurden bereits an Inhaber von Konten bei der Post ausgegeben.

Abb. 4. – Durch umfassende Restrukturierung des Ableitungssystems, des Sortiernetzes usw. wurde die Dienstqualität stark verbessert.

Kanadische Post: Vertrauensvotum für das IPS

Rhéal LeBlanc

Zur Gewinnung eines Kunden wie die Kanadische Post sind Flexibilität und technische Unterstützung unerlässlich. Das Posttechnologiezentrum des WPV hat bewiesen, dass es darüber durchaus verfügt, und die Kanadische Post hat jüngst als drittes Unternehmen eines Industrielandes nach der Australischen und der Griechischen Post das Internationale Postsystem (IPS) übernommen.

Postunternehmen nutzen das IPS meist zum Datenaustausch und zu Track and Trace von EMS-Sendungen, Briefen und Paketen. Die Kanadische Post wollte noch weiter gehen und einen etwas anderen Weg einschlagen. Das Unternehmen, das bereits mehrere Datenbanken betreibt, wollte ein neues System des Finanzausgleichs mit der Post der Vereinigten Staaten, seinem grössten kommerziellen Partner im Postbereich, einführen, um einen direkten Zusammenschluss mit seinem SAP-System zu ermöglichen. Die Kanadische Post und das Posttechnologiezentrum des WPV haben zwei Jahre lang an der Entwicklung eines massgeschneiderten, den Bedürfnissen des Unternehmens angepassten Abrechnungssystems zusammengearbeitet. Das System ist aber durchaus auch für den Einsatz in anderen Ländern geeignet, die ähnlich vorzugehen planen.

Jean-Marc Coeffic, Projektleiter im Technologiezentrum meinte im Zuge der Softwareentwicklung sei es nicht immer einfach, die Forderungen des Postunternehmens richtig zu erfassen, doch habe die Zusammenarbeit der Kanadischen Post mit seinem Zentrum die Ausarbeitung eines sehr effizienten Verrechnungssystems ermöglicht. «Die Kanadische Post hat hohe Anforderungen gestellt, hat uns aber auch bei unserer Entwicklungsarbeit gut unterstützt. Sollte ein anderes Postunternehmen das IPS für besondere Abrechnungszwecke einzusetzen wünschen, verfügen wir nunmehr über die Mittel, einen derartigen Auftrag entgegenzunehmen», fügte er hinzu.

Genau und beschleunigte Zahlungen

Das IPS-Verrechnungssystem der Kanadischen Post wird nun seit April mit ausgezeichneten Ergebnissen eingesetzt. «Es ist eine grosse Veränderung im Vergleich zum früher eingesetzten System, und wir sind angenehm

von der Funktionalität des IPS überrascht», erklärt Terry Dunn, Leiter der Abteilung für Auslandsbeziehungen.

Das System ermöglicht dem Postbetreiber eine besonders genaue und effiziente monatliche Abrechnung der Endvergütungen mit USPS. Die beiden Partner tauschen elektronische Nachrichten über Auslandssendungen im Zugang aus, der Eingang der betreffenden Sendungen wird unverzüglich nach Eingang bestätigt und unmittelbar in das Verrechnungssystem eingegeben, wo eine rasche Bearbeitung erfolgt, was die ordnungsgemässe Bezahlung der Rechnungen ermöglicht.

«Nur wenige Industrieländer nutzen das IPS, daher war unsere Unternehmensführung nicht begeistert, als wir beschlossen, zu prüfen, ob IPS unseren Bedürfnissen entspricht», meint Terry Dunn. «Wir waren uns der Risiken bewusst, doch haben wir schliesslich eng mit dem Posttechnologiezentrum zusammengearbeitet und waren daher sicher das IPS genau an unsere Bedürfnisse anpassen zu können. Besonders wichtig war uns Flexibilität. Da der Postbereich sich laufend verändert, galt unser Interesse vor allem den Möglichkeiten zur Durchführung von Veränderungen am System, und diese sind beim IPS zweifellos vorhanden. Das ist natürlich sehr wertvoll.»

«Ausserdem erlaubt das IPS-Verrechnungssystem der Kanadischen Post eine grössere finanzielle Transparenz, was besonders von externen Rechnungsprüfern geschätzt wird», meint Terry Dunn weiters. «Wir konzentrierten uns auf die für das Management besonders wichtigen Aspekte wie Kontrolle der finanziellen Transaktionen und Verfolgung aller Prozesse bis zur Rechnungslegung.»

Unterstützung ist der Schlüssel zum Erfolg

Angesichts der strengen Vorgangsweise der Kanadischen Post beim Projektmanagement, musste das IPS eine sogenannte Stabilisierungsphase durchlaufen. Diese Probezeit nach Einführung dient der Korrektur möglicher Schwachstellen. Die IPS-Benutzer der Kanadischen Post – Mitarbeiter im Betrieb, der Abteilungen Auslandsverrechnung, Nachforschung und Kundendienst, Produktmanagement, Finanzen usw. – wurden aufgefordert, Verbesserungsvorschläge vorzulegen.

«Das IPS stellt uns absolut zufrieden, ebenso die Unterstützung durch das Technologiezentrum», meint

Terry Dunn. «Wir leben in einer sich rasch verändernden Welt, und der WPV muss sich ebenso rasch anpassen können.»

Terry Dunn meint auch, die Möglichkeit bei der Suche nach Lösungen, die auch für andere Länder von Interesse sein könnten, eng mit dem Posttechnologiezentrum zusammenzuarbeiten, habe Kanada Gelegenheit zu einem wertvollen Beitrag zur Arbeit des Vereins geboten. Auch dankt er dem USPS für seine Unterstützung und seine Bereitschaft, sich auf diese Partnerschaft einzulassen.

«Wir brauchen noch weitere derartige Projekte», sagt der Leiter des Posttechnologiezentrums Harald Weyerich. «Das Posttechnologiezentrum beabsichtigt die Förderung des Austauschs zwischen Postunternehmen und die Unterstützung jeglicher für besondere Anwendungen verfügbarer Zusatzentwicklungen, die auch anderen nützen könnten. Das Projekt der Kanadischen Post ist ein solcher Musterfall, und derzeit sind wir mit einigen anderen Postunternehmen in Industrieländern in Verhandlungen, die prüfen wollen, wie sie dieses Verrechnungssystem einsetzen könnten.»

Foto:

Das IPS-System erlaubt der Kanadischen Post eine genaue monatliche Abrechnung und Bezahlung der Endvergütungen aus dem Verkehr mit der Post der Vereinigten Staaten.

Demnächst bei Ihrer Post

Neue Bestimmungen zur wechselseitigen Anerkennung des digitalen Poststempels

Im März dieses Jahres verabschiedete der Rat für Postbetrieb neue Bestimmungen zur Verwendung des digitalen Poststempels, und das war sicherlich ein bedeutender Schritt zur Verbreitung seiner Verwendung durch die internationale Postgemeinschaft.

«Es ist dies ein grosser Fortschritt, denn nun verfügen wir über eine Betriebspolitik, die so wie im Falle klassischer Sendungen, nach Regeln und Normen vorgeht, mit denen Postunternehmen in aller Welt wechselseitig ihre digitalen Poststempel anerkennen», meinte Dean Pope, Vorsitzender der Gruppe Elektronische Produkte und Dienstleistungen, die diese neuen Bestimmungen vorgeschlagen hat. «Es ist dies sehr wichtig, denn damit stärken die Postunternehmen das Vertrauen der Bevölkerung in elektronische Dienstleistungen.»

Etwa fünfzig Millionen Transaktionen erfolgen jährlich unter Verwendung der von Frankreich, Italien, Kanada, Portugal, Schweden und den Vereinigten Staaten entwickelten digitalen Poststempel. Die angeführten Länder haben den Weg zu neuen Bestimmungen geebnet. Der Weltpostkongress 2004 in Bukarest hat dem digitalen Poststempel als neuen freiwillig eingeführten Dienst zugestimmt, doch mussten danach noch die Bestimmungen zu seiner Verwendung durch die Mitglieder des WPV ausgearbeitet und verabschiedet werden.

Die Briefpostbestimmungen zum internationalen Sendungsaustausch sind Bestandteil der Vertragwerke des

Weltpostvereins und sind für die 190 Mitgliedsländer der Organisationen verbindlich. Die neuen Bestimmungen ermöglichen nunmehr die Entwicklung des Marktes für digitale Poststempeldienste in aller Welt.

Der digitale Poststempel (WPV-Norm S43) gilt als Nachweis eines zu einer bestimmten Zeit durchgeführten elektronischen Vorgangs bestimmter Art, an dem eine oder mehrere Parteien beteiligt sind. Er bietet für elektronische Dokumente alle Vorteile des traditionellen Poststempels, beweist durch Datums- und Zeitangaben, Erfassung der digitalen Identität, Überprüfung des Inhalts und Verschlüsselung, dass die Nachricht nicht verändert wurde. Der digitale Poststempel wird als rechtsgültiger Nachweis der Echtheit des Unterzeichners und des Fertigungsdatums angesehen.

«Die Bestimmungen sichern die wechselseitige Anerkennung des digitalen Poststempels durch die Postunternehmen, und damit kann sich der Sektor weiter entwickeln, denn das ermöglicht immer mehr internationale Transaktionen», merkt Dean Pope weiters an.

Der WPV hat auch neue Bestimmungen zur Hybridpost verabschiedet, einem Tätigkeitsbereich der Postunternehmen, der immer stärker an Bedeutung gewinnt. Die Statistiken des WPV zeigen, dass zwei der 436 Milliarden weltweit jährlich in aller Welt behandelten Briefsendungen im In- und Auslandsverkehr heute schon der Hybridpost zuzurechnen sind.

Der digitale Poststempel auf italienische Art

In jüngster Zeit haben sich mehrere Postunternehmen immer stärker dem elektronischen Dienst verschrieben, doch nur wenige haben den Schwung gezeigt, den die Italienische Post an den Tag legt.

Die Italienische Post, mit mehr als 150 000 Mitarbeitern einer der grössten Arbeitgeber Italiens hat durch Einsatz neuer Technologien hart an der Integration ihrer traditionellen und digitalen Netze gearbeitet, um damit ihrer Rolle als vertrauenswürdiger Zertifizierungsbehörde auf dem digitalen Markt gerecht zu werden.

Die Italienische Post bietet derzeit eine ganze Palette von Dienstleistungen unter Verwendung des digitalen Poststempels an, einem neuen Poststandard für elektronische Kommunikation. Als Mitglied der Arbeitsgruppe Elektronische Produkte und Dienstleistungen des Rats für Postbetrieb hat die Italienische Post aktiv an der Ausarbeitung der in jüngster Zeit verabschiedeten Bestimmungen der Briefpostvorschriften zum digitalen Poststempel (siehe den Artikel auf Seite 18) mitgewirkt und bereitet derzeit die Schaffung eines internationalen Logos für den digitalen Poststempel vor.

Chancen im digitalen Bereich

«Für einen fortgesetzten Erfolg braucht unser Unternehmen einen eisernen Willen zu Veränderungen, Zukunftsorientierung und Innovation», meint Massimo Sarmi, Generaldirektor der Italienischen Post. Angesichts dieser Tatsache hat die Italienische Post Ende 2005 *Posteitaliane.mail@* geschaffen. Dieser Dienst wendet sich an Konsumenten und den Markt für gewerbliche und private Nutzer, überprüft für sie die Integrität elektronischer Dokumente und authentifiziert Datum und Zeit der Übergabe dieser Nachrichten an die Italienische Post. Die Kunden dieses Marktsegments versenden jährlich 1,6 Milliarden e-Mails, von denen einige Millionen sensible Informationen enthalten, die authentifiziert werden müssen.

Zur Einhaltung der italienischen Bestimmungen zur digitalen und authentifizierten Kommunikation entwickelt die Italienische Post weitere, auf den Poststempel gestützte digitale Lösungen für die Geschäftswelt und den öffentlichen Sektor. Die auf digitale Kommunikation gestützte *Posta Elettronica Certificata* (authentifizierte elektronische Post) ist heute der einzige in Italien gesetzlich zur Beglaubigung berechtigte Postdienst. Es ist dies das digitale Äquivalent der traditionellen Einschreibsendungen, das von allen öffentlichen Einrichtungen seit dem 1. Januar 2006 verpflichtend für ihre elektronischen

Mitteilungen benützt werden muss. Die Italienische Post befasst sich derzeit mit der Einführung einer auf den digitalen Poststempel gestützten Lösung für den elektronischen Nachrichtenübermittlungsdienst. Ziel ist die Vereinfachung und Sicherung der Kommunikation mit öffentlichen Verwaltungsdienststellen und die Senkung der öffentlichen Ausgaben.

Im Bereich Hybridpost ermöglicht die auf Microsoft Office laufende *Posta Raccomandata Online* (Online-Einschreibdienst) den Kunden den Versand mit einem digitalen Poststempel versehener eingeschriebener Sendungen unmittelbar von ihrem Computer aus, sie müssen also nicht auf das Postamt gehen. Kunden schreiben ihre Dokumente mittels Microsoft Office Word oder Excel und versenden sie durch Betätigung der Taste «*Poste Italiane*» auf der Tastenleiste. Die elektronischen Briefe gehen bei der Italienischen Post ein, werden mit einem digitalen Poststempel versehen, ausgedruckt und an die Empfänger übermittelt.

Auf der Suche nach neue Tätigkeitsbereichen

Die Italienische Post prüft ebenfalls die Möglichkeit des Angebots digitaler Poststempel zur Befriedigung von Kommunikationsbedürfnissen für eine Reihe anderer Geschäftsvorgänge. Studien zeigen, dass sich verschiedene Geschäftsbereiche für die Authentifizierung mittels Poststempel interessieren, unter anderem auch Bestellungsmanagement, Nachforschung nach Bestellungen, Kundendienst und Rechnungslegung. Weitere Chancen bieten unter anderem die grenzüberschreitende authentifizierte Kommunikation zwischen multinationalen Unternehmen oder das e-Mail-Marketing und Kundenbetreuungsinitiativen.

Derzeit testet die Italienische Post einen dem Gesundheitssektor anzubietenden Dienst. Die italienischen öffentlichen und privaten Gesundheitsdienste stellen jährlich etwa 125 Millionen ärztliche Zeugnisse aus, davon 50% für ambulante Patienten. Die Italienische Post hat den Dienst *Poste Check-up evoluzione* (postalische Check-up-Entwicklung) eingeführt, dank dem Patienten ihre ärztliche Zeugnisse wahlweise an ihre Anschrift oder auf elektronischem Wege erhalten. In letzterem Fall sind die entsprechenden Dokumente mit einem digitalen Poststempel versehen. Dieser in einem grossen italienischen Krankenhaus derzeit einem Testlauf unterzogene Dienst verspricht ärztlichen Dienststellen eine effizientere Ausstellung von Gesundheitszeugnissen an ambulante Patienten, was die administrative Arbeitsbelastung der Arztpraxen mindert, aber auch einen beschleunigten und kundenfreundlichen Ablauf gewährleistet.

Foto:

Posteitaliane.mail@ ist ein einmalig vergebener Code für ein digitales Dokument und dient dem Nachweis der Unversehrtheit des Inhalts des betreffenden Dokuments. Durch Abgleich des eingegangenen Codes mit jenem, der bei der Italienischen Post aufliegt, kann sich der Kunde vergewissern, dass das eingegangene Dokument genau dem Original entspricht.

Ist die Post für Investoren interessant?

Rhéal LeBlanc

Einst schenkten die Finanzmärkte dem Postsektor keine Beachtung. Mit der Zeit wurden die Postunternehmen jedoch immer Wettbewerbsfähiger und Gewinnträchtig, sodass Investoren die Post nunmehr besonders reizvoll finden. Einige Postunternehmen, vor allem in Industrieländern, wurden aus dem staatlichen Besitz nach und nach, erst durch öffentliche Kaufangebote, später durch Partnerschaft mit Privatinvestoren, entzogen. Wer hätte noch vor zwanzig Jahren gedacht, dass die Entwicklung der Post in diese Richtung gehen würde? Die Teilnehmer an einer am Sitz des WPV am 28. April veranstalteten Tagung auf höchster Ebene konnten feststellen, dass jetzt neue Entwicklungsmodelle für die Post entstehen.

TPG, die Post der Niederlande, wurde bereits vor fast zwei Jahrzehnten privatisiert. Der deutsche Staat hält noch Anteile an Deutsche Post World Net (DPWN), doch noch mehr befinden sich in Händen institutioneller und privater Investoren aus aller Welt, die wohl irgendwann alle Aktien übernehmen werden, da bereits Pläne für eine vollständige Privatisierung vorliegen. Die Dänische Post hat mehr als 22% ihres Kapitals CVC Capital Partners, den grössten privaten europäischen Investitionsfonds, abgetreten. Die japanische Regierung ihrerseits plant die Privatisierung ihrer Post im Jahre 2007.

Woher kommt eigentlich dieses grosse Interesse am Postwesen? Martin Ziegenbalg, bei DPWN Leiter der Abteilung für Beziehungen mit den Investoren, erklärte während der Konferenz, dass sich Investoren aufgrund ihres Transportbedarfs für den Postsektor interessieren. Philip Dobbenberg seinerseits hat eine einfachere Erklärung: Die Post ist schon heute, vor allem aber in Zukunft, überaus gewinnträchtig.

«Private Investitionsfirmen investieren bekanntlich nie in Verlustgeschäfte», meinte er. «Sie wittern den künftigen Wert eines Unternehmens und wissen, wie man diesen freisetzen kann. Die aktive Rolle dieser Geldgeber im Postsektor», sagte er weiter, «führte zu verstärkter Attraktivität und Glaubwürdigkeit des Postsektors in der Geschäftswelt.»

Sören Vestergaard, Generaldirektor von CVC Capital Partners, einem Unternehmen das im Wege seiner Partnerschaft mit der Dänischen Post 50% der Anteile an der Belgischen Post erwarb, ist der gleichen Meinung. «Der

Postsektor ist äusserst wichtig und interessant. Heute wird sein Potential noch nicht richtig eingeschätzt. Es handelt sich ja um ein voll entwickeltes Geschäft, das aber durch bedeutende Neuerungen grundlegend erweitert werden kann. Doch sind unter anderem neue Technologien und gutes Management unverzichtbar. Darin wollen wir investieren.»

Auf einem Markt, der immer stärker der Konkurrenz ausgesetzt ist, suchen viele Postunternehmen nach Möglichkeiten zur Beschaffung des Kapitals das sie brauchen um ihre strategische Stellung zu festigen. Helge Israelsen, Generaldirektor der Dänischen Post, meinte die Partnerschaft mit CVC Capital Partners sei die Gelegenheit gewesen nach der er suchte, um den Wert seiner Firma zu steigern und das Geschäft auszuweiten. «Ohne eine neue Form der Beteiligung am Unternehmen hätten wir sicher nicht bei der Belgischen Post investieren können.»

Bedarfsfeststellung

Für Investoren ist vor allem gutes Management mit nachweislichem Erfolg wesentlich, unterstrich Jan Stuyt, bei ABN Amro für Management und Aktiva zuständig. «Die Telekommunikation scheint vielleicht interessanter als der Postsektor, doch sind Investitionen in diesen durchaus interessant.»

Für James Runde von Morgan Stanley ist der Postsektor besonders interessant, weil er sich gleichzeitig der Konkurrenz, der Entwicklung neuer Technologien und der Deregulierung zu stellen hat. «Es gibt nicht viele Bereiche, die täglich mit all diesen Problemen konfrontiert sind.» Er ist davon überzeugt, dass Postunternehmen geschäftlich durchaus lebensfähig sind, doch angesichts der weltweiten Stagnation des Briefaufkommens geht es jetzt darum, die Kundenbedürfnisse richtig einzuschätzen und Möglichkeiten zu ihrer Befriedigung zu finden. «Wer wusste früher, dass ein Bedarf nach Google oder iPod besteht? Der Postsektor muss sich nahe am Kunden bewegen und seine Bedürfnisse herausfinden, und damit sind Geschäfte zu machen.»

Wenn sich nun private Investoren am Postsektor beteiligen, soll man das als einen Glücksfall betrachten oder in ihnen einen Wolf im Schafspelz sehen? Hier gehen die Meinungen auseinander, doch ist es klar, dass die Post in eine neue Ära eingetreten ist, meinte Mike Richard-

son, bei TPG für Beziehungen zu Investoren zuständig. Ausserdem meinte er, Wettbewerb, Technologie und Deregulierung könnten der Post neuen Schwung geben. Die einzige Erfolgchance dabei stützt sich seiner Ansicht nach auf Erneuerungsgeist, Kreativität und Expan-

sionswillen. Diese Formel scheint für das Unternehmen zu funktionieren, das in sieben Ländern ausserhalb der Niederlande tätig ist, den Preis für Briefmarken unterhalb der Inflationsrate hielt und ein Wachstum von 20% ausweist. Daher ist Geld dort gut investiert!

Herausgeber: Juliana Nel

Chefredakteur: Rhéal LeBlanc

Redakteur: Jérôme Deutschmann

Redaktionssekretärin: Gisèle Läubli

Deutsche Übersetzung: Brigitta Novotny und Jeanne Gauster-Glaubauf

Graphische Gestaltung und Photographie: Gil Bez und Alexandre Plattet

Abonnements: publications@upu.int

Druck: Benteli-Hallwag Druck AG, Bern

Weitere Sprachen: Arabisch, Chinesisch, Englisch, Französisch, Russisch, Spanisch

Anschrift:

Union Postale

Internationales Büro

Weltpostverein

Postfach

3000 BERN 15

SCHWEIZ

Telefon: (+41 31) 350 33 10

Fax: (+41 31) 350 31 77

E-Mail: rheal.leblanc@upu.int

Die in den einzelnen Artikeln zum Ausdruck gebrachten Meinungen entsprechen nicht unbedingt jener des WPV. Nachdruck, auch auszugsweise, mit Angabe des © UPU *Union Postale* gestattet.

Gespräch mit Arthur Kafando Generaldirektor von SONAPOST

Interview von Rhéal LeBlanc

Man kann sicherlich nicht behaupten, es mangle Arthur Kafando an Unternehmungsgeist. Er ist seit 2001 Generaldirektor von SONAPOST und hat seither den öffentlichen Postbetreiber des Burkina Faso aus dem finanziellen Sumpf gezogen und das Unternehmen in eine glänzende Zukunft geführt, und zwar durch Modernisierung und Steigerung der Rentabilität und der Dienstqualität, durch Einsatz neuer Technologien und Kundennähe der Post. Die örtliche Presse hat SONAPOST, das Unternehmen, das im Jahre 2005 einen Reingewinn von 384 Millionen XOF (an die 764 000 USD) erwirtschaftete – ein Wachstum von mehr als 146% im Vergleich zum Vorjahr – zum Unternehmen des Jahres gekürt. Arthur Kafando, der sich ausserordentlich für neue Technologien interessiert, will diese einsetzen, um seine Modernisierungsprojekte fortzuführen. Doch soll dies nicht auf Kosten seiner Hauptaufgabe geschehen, der Sicherung eines öffentlichen Postdienstes und der weiteren Annäherung an die Kunden, auch wenn dies bedeutet, Postämter auch in Gegenden einzurichten, die kaum Gewinn versprechen.

Union Postale: Welche Faktoren haben zu den ausgezeichneten Ergebnissen des Jahres 2005 geführt?

Arthur Kafando: Als erstes haben wir unsere Produktivität und die Dienstqualität verbessert. Dann haben wir unsere Kunden davon überzeugen können, dass ihre Sendungen richtig bearbeitet und sicher, schnell und regelmässig befördert und zugestellt werden. Nach und nach haben sie wieder Vertrauen zu uns gefasst. Der neue *Post'Eclair*-Dienst mit garantierten Zustellzeiten ist beim Publikum sehr gut angekommen. Bei den Finanzdiensten haben wir die Ersparnisse Dritter durch eine gesunde Investitionspolitik sicherer und rentabler gestaltet. Diese Massnahmen sowie ein gutes Finanzmanagement und Bemühungen um die Senkung unserer Kosten führten zu diesen guten Ergebnissen.

Union Postale: Wie entwickeln sich die Kundenbedürfnisse in Ihrem Land?

Arthur Kafando: Eigentlich nicht anders als in anderen Ländern: verlangt werden Schnelligkeit, Qualität und Innovation. Der Umsatz, den wir mit Privaten machen, geht wegen der Verbreitung neuer Technologien und

Informations- und Kommunikationsmedien geringfügig zurück. Private Bedürfnisse haben sich in Richtung einer rascheren Kommunikation entwickelt – Mobiltelefonie, Internet usw. Trotzdem verpflichtet uns der mit dem Staat abgeschlossene Leistungsvertrag zur Einrichtung von für die Landbevölkerung unverzichtbaren Postämtern in weiteren Verwaltungsbezirken. Bis zum Jahre 2009 müssen wir noch vier weitere Verwaltungsbezirke abdecken, wobei keine Garantie dafür besteht, dass diese Dienststellen gewinnbringend arbeiten können, doch laut dem oben angeführten Vertrag muss der Staat die Schaffung dieser Infrastrukturen unterstützen. Im städtischen Bereich, in dem immer mehr Menschen leben, müssen wir das Postnetz verdichten, um mögliche Kunden zu erreichen. Zur Kommunikation und zur Geldüberweisung braucht die Bevölkerung Infrastrukturen wie die Post. Wir haben zum Beispiel gerade ein Postamt in einer potentiell sehr reichen Baumwollgegend eingerichtet. Burkina Faso, Mali, Benin, die Côte d'Ivoire und Tschad sind wichtige Baumwollproduzenten. Die Arbeiter dort verfügen nach der Ernte über sehr viel Geld, doch gibt es dort keine Möglichkeit, Geld anzulegen, und daher muss die Post gerade dort ihre Dienste anbieten.

Der Erfolg unseres Kampfes hängt jedoch von unseren kommerziellen Kunden ab. Es gibt neue Bedürfnisse und das Aufkommen wächst, doch ist die Konkurrenz sehr hart. Die Unternehmen verlangen Gesamtlösungen wie die Übernahme von Abholung, Beförderung und Zustellung ihrer Sendungen in einer Hand. Daher haben wir einen Dienst geschaffen, mit dem wir die Sendungen im Unternehmen direkt abholen, sie bearbeiten und abfertigen. Wir richten auch bei Unternehmen Frankiermaschinen ein, und das alles führte zu einer beträchtlichen Steigerung unserer Einnahmen. Weiters haben wir günstige Preise für Zeitungen und Drucksachen eingeführt. In Zukunft werden wir uns besonders um jene Unternehmen kümmern, deren Sendungsaufkommen grosse Gewinne verspricht.

Union Postale: Hat die Post von Burkina Faso starke Konkurrenten?

Arthur Kafando: Die Konkurrenz lauert überall. Personenbeförderungsunternehmen haben angefangen, Sen-

dungen selbst abzuholen und zuzustellen, obwohl diese noch dem Monopol unterliegen. Für einen Burkinabé ist es kein Problem, eine Sendung zur Beförderung von einer Stelle zur anderen zu übernehmen. Er stellt sich nicht Fragen zur Sicherheit oder zur Verantwortung, die er dabei übernimmt. Viele internationale Kurierfirmen haben bei uns die Zustimmung zur Zustellung nationaler Expresssendungen eingeholt. Können Sie sich die Zwangslage der Post vorstellen, wenn sie sich einer strukturierten Konkurrenz gegenüber sieht? Im Bereich der Finanzdienste gibt es kein Monopol. Wir stehen im unmittelbaren Wettbewerb mit den Banken und dezentralen Finanzsystemen, doch habe ich das Gefühl, dass wir uns ganz gut durchsetzen.

Union Postale: Wie hoch ist das von den Privatunternehmen beförderte Sendungsaufkommen?

Arthur Kafando: Da diese Firmen illegal tätig sind und da es keine Regulierungsbehörde gibt, verfügen wir über keine gesicherten Zahlen. Wir wissen jedoch, dass eines der bedeutendsten Transportunternehmen aus der Beförderung von Sendungen mehr als 300 Millionen XOF lukriert. Angesichts der Tatsache, dass wir 947 Millionen XOF aus Beförderungsentgelten einnehmen, ist dies doch eine grosse Konkurrenz.

Union Postale: Können Sie rechtlich nichts dagegen unternehmen?

Arthur Kafando: Einem Dekret gemäss haben wir das Monopol auf Briefe im Gewicht bis höchstens zwei Kilogramm und auf Drucksachen und Zeitungen bis zu einem Kilogramm. Das scheint aber niemanden zu stören. Ich habe persönlich mit allen Transportunternehmen Kontakt aufgenommen, um sie über die Situation aufzuklären, und wir haben die Behörden ersucht, Kontrollen durchzuführen. Bisher hat dies aber nichts genützt. Die erwartete Postreform und die Einsetzung einer Regulierungsbehörde dürften zu gesünderen Beziehungen zwischen öffentlichem und privaten Betreibern führen, daher strebe ich eine möglichst rasche Verabschiedung des neuen Postgesetzes an, um damit die Lage ein für alle Mal zu klären.

Union Postale: Wie weit ist diese Angelegenheit gediehen?

Arthur Kafando: Das Post-, Informationstechnologie- und Kommunikationsministerium arbeitet gemeinsam mit der Weltbank an einer Strategie zur Reform des Sektors, an der Vorbereitung eines Regulierungsgesetzes

aufgrund der Regierungserklärung zur Bereichspolitik, an der Festlegung der Bedingungen für die Schaffung einer Regulierungsbehörde sowie an einem Plan zur Restrukturierung der Finanzdienste der Post. Dieses Programm dient der Förderung einer bereits eingeleiteten Reform und ist sicherlich der Modernisierung unseres Unternehmens ausserordentlich dienlich.

Union Postale: Welche neuen Möglichkeiten eröffnet der Einsatz der neuen Technologien?

Arthur Kafando: Eine der grossen Herausforderungen, vor denen wir stehen, besteht in der Umwandlung der Post in ein modernes Unternehmen. Dabei wollen wir die neuen Technologien einsetzen, die für uns eher eine Chance als eine Bedrohung sind. Wir haben übrigens in den grössten Postämtern des Landes etwa ein Dutzend Cyberstellen (Internet-Zugangspunkte) eingerichtet, die von allen Schichten der Bevölkerung eifrig genutzt werden. Wir setzen aber auch IFS für Geldtransfers und IPS Light für die Lokalisierung und Verfolgung von Einschreibsendungen, Kartenschlüssen und Paketen ein. Der Einsatz dieser Technologien hat die Qualität unserer Dienstleistungen verbessert, was zu grösserem Vertrauen seitens unserer Kunden führte.

Union Postale: Was geschieht mit den vor drei Jahren gemeinsam mit der Französischen Post eingerichteten Cyberkiosks?

Arthur Kafando: Sie funktionieren in zwei Postämtern in Ouagadougou und Ziniare. Einer dient Fernkontakten zwischen zwei Berufsschulen einer in Frankreich, der anderen in Burkina Faso. Es ist nicht schwierig, einen Cyberkiosk einzurichten, doch handelt es sich dabei um eine teure Technologie. Die Französische Post hat ihre Einstellung zu den Cyberkiosks geändert, doch hat uns die Erfahrung gelehrt, dass es durchaus möglich ist, in einem Land, in dem nicht alle Orte an die Telekommunikations-Infrastruktur angeschlossen sind, Internet-Lösungen einzuführen. Wir bemühen uns, die Behörden und alle an der lokalen Entwicklung Interessierten für die Möglichkeit zu interessieren, den Bedürfnissen allfälliger Partner wie Spitäler, Schulen oder Dorfgemeinschaften dort, wo es manchmal nur die Post gibt, entgegenzukommen. Solche Partnerschaften sind sicherlich für die örtliche Entwicklung besonders vielversprechend.

Union Postale: Im Jahre 2005 waren Ihre Ergebnisse hinsichtlich der vom WPV erhobenen internationalen Dienstqualität im Vergleich zu denen anderer afrika-

nischer Ländern hervorragend. Welche Massnahmen setzen Sie zur Verbesserung der Dienstqualität ein?

Arthur Kafando: Die klassische Post ist noch immer unser Kerngeschäft, daher konzentrieren wir uns auf die laufende Verbesserung des Sendungsmanagements. Wir haben die Ableitung der Sendung besser organisiert, so dass in grossen und mittleren Städte täglich zugestellt werden kann, aber auch zwei Verbindungen täglich zwischen grossen städtischen Räumen eingerichtet. Heute werden 80% aller zwischen grossen Städten ausgetauschten Sendungen normgerecht am Tag J + 1 zugestellt. Zwischen Burkina Faso und Frankreich bzw. der Côte d'Ivoire, unseren wichtigsten Verkehrspartnern, wurden fünf Abfertigungen pro Woche eingerichtet. Wir haben die Verfahren standardisiert und unsere Mitarbeiter so ausgebildet, dass sie mit den Abläufen bei der Post wirklich vertraut sind. Schliesslich prüfen wir alle Möglichkeiten zur Nutzung des Flugverkehrs für unsere internationalen und subregionalen Verbindungen.

Union Postale: Die Finanzdienstleistungen schlagen mit knapp 60% aller Einnahmen der Post zu Buche. Wie sollen die Geldtransferdienstleistungen entwickelt werden?

Arthur Kafando: Ja, SONAPOST verwaltet zusätzlich zu ihrer Dienstleistung Geldtransfers Sparkassen- und Postscheckkontenzentren. Es sind dies die wichtigsten im ganzen Land angebotenen Grunddienste der Post. Die Bevölkerung vertraut ihnen immer mehr, wie man an der steigenden Zahl und Höhe der Einlagen feststellen kann, doch müssen wir uns noch besser auf die Erwartungen unserer Kunden einstellen. Die Einlagen beim Postscheckzentrum belaufen sich auf mehr als zehn Milliarden XOF, jene bei der nationalen Sparkasse auf mehr als 46 Milliarden. Anzahl und Höhe der Kommission je Teliman-Postanweisung (es ist dies ein nationaler Dienst) stieg von 2003 auf 2005 um nahezu 400%. In Zukunft wollen wir unsere Finanzzentren in echte Finanzinstitute umstrukturieren.

International gesehen haben wir mit einzelnen Ländern Abkommen zur Benützung des IFS-Netztes des WPV abgeschlossen. Ausserdem sind wir Vertreter der Western Union. Wir planen auch die Nutzung jeglichen erforderlichen Transfersystems zur Erfüllung der Bedürfnisse der Burkinabé-Diaspora. Mit drei Millionen Gastarbeitern aus Burkina Faso z.B. ist die Côte d'Ivoire unser wich-

tigster Partner für Geldüberweisungen. Derzeit leiden wir sehr unter der Einstellung unserer Überweisungsdienste mit der Post der Côte d'Ivoire. Wir nutzen auch den Money Express-Dienst und hoffen, dass sich unsere Beziehungen mit der Post der Côte d'Ivoire schon bald wieder normalisieren werden.

Union Postale: Sie Nutzen IFS. Was halten Sie von diesem System?

Arthur Kafando: (Lachen) Da habe ich gemischte Gefühle. Ich gratuliere dem WPV, der eine Lösung gefunden hat, als die telegraphische Postanweisung eingestellt wurde. Ohne IFS hätten wir bis jetzt noch keine Lösung für das Problem gefunden und so Marktanteile verloren. Es muss sich dabei aber um eine leistungsstarke Lösung handeln. Die wichtigsten am IFS Beteiligten müssen sich unaufhörlich um eine ausgezeichnete Dienstqualität im Zielland bemühen. Die Transfersysteme entwickeln sich rasant, und wenn die Qualität nicht stimmt, sehen sich die Kunden unweigerlich anderweitig um.

Union Postale: Wie sehen Sie die Zukunft? Welche grossen Herausforderungen erwarten Sie in den nächsten fünf Jahren?

Arthur Kafando: Nur gute Arbeit und äusserste Präzision sichern die Zukunft von Postunternehmen. Wir müssen unsere Post wie Privatunternehmen managen, auch wenn wir dem öffentlichen Dienst verpflichtet sind. Unser Strategieplan gibt uns die Grundelemente vor, und wir werden alles zu seiner Umsetzung erforderliche tun. Wir wollen unserem Auftrag als öffentlicher Dienstleister nachkommen und vor allem den Bedürfnissen der Kommunen Rechnung tragen, dabei aber auch die Rentabilität nicht aus den Augen verlieren. Wir werden auch in Zukunft die Dienstqualität verbessern und damit die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens steigern. Auch müssen wir Arbeitsplätze erhalten. In unseren Ländern gibt es ein bedeutendes Bevölkerungswachstum, die Menschen hier sind sehr jung und brauchen daher Arbeitsplätze. Als öffentliches Unternehmen müssen wir die Beschäftigungspolitik der Regierung unterstützen. Ich bin davon überzeugt, dass wir in fünf Jahren dank der Reform und unserer strengen Ausrichtung auf unsere Ziele ein mustergültiges Unternehmen sein werden, das die neuen Technologien zugunsten der Entwicklung einzusetzen in der Lage ist.

Foto:

Arthur Kafando, Generaldirektor von SONAPOST.

Das älteste Postamt der Welt

Iain Lundy

Das Städtchen Sanquhar in Dumfriesshire ähnelt so mancher Kleinstadt in Schottland. Es ist alt – gegründet wurde es bereits im achten Jahrhundert – und hat seine beste Zeit hinter sich, aber es hat eine grosse Geschichte, besitzt eine erstaunliche Burgruine und liegt in einer wunderschönen Landschaft. Dieser ruhige Flecken, den heute nichts besonders auszeichnet, hat eine glorreiche Vergangenheit.

Der Ort hat nichts Besonderes an sich solange man sich nicht Zeit nimmt, genauer hinzuschauen. Nach einem Rundgang durch die hübsche Innenstadt mit ihren Geschäften, dem Teehaus und den Geldausgabeautomaten kommen wir zu einem besonderen Gebäude an der Hauptstrasse, das etwas Einmaliges birgt. Will man nämlich im Postamt von Sanquhar eine Postkarte aufgeben, hat man gerade das älteste Postamt der Welt betreten.

Es ist dies eines der Geheimnisse, bei denen man sich fragt, warum gerade hier? Warum befindet sich unter hunderttausenden Postämtern in Städten und Dörfern in aller Welt gerade das älteste in einem ruhigen malerischen Städtchen im Tal der Nith in Schottland? Darauf gibt es eigentlich keine Antwort, geplant war es sicherlich nicht, und wie so viele wunderliche Dinge, ist es reiner Zufall. Doch verdankt es seine Existenz einer vor langer Zeit untergegangenen Gesellschaft, in welcher die örtliche Aristokratie grossen Einfluss hatte, und die strategisch günstige Lage von Orten wie Sanquhar (Sanker ausgesprochen) spielte dabei zweifellos eine wichtige Rolle.

Die Menschen in Sanquhar sind stolz auf die Geschichte ihrer Stadt. Das Postamt existiert ohne Unterbrechung seit 1712, acht Jahre länger als sein nächster Konkurrent in Stockholm, der schwedischen Hauptstadt. An dritter Stelle steht das Postamt von Santiago in Chile, das ganze sechzig Jahre nach jenem von Sanquhar eröffnet wurde.

Das Postamt von Sanquhar galt lange als das älteste in Grossbritannien, als man dachte, es stamme aus dem Jahr 1763, doch ergaben Nachforschungen des Posthistorikers James Mackay vor fünfzehn Jahren, dass es bereits im Jahre 1712 gegründet wurde, sodass es tatsächlich das älteste Postamt der Welt ist.

Ken Thompson, seit siebzehn Jahren Besitzer und Betreiber des Postamtes meint: «Wir haben es hier mit

einer anderen Geschichte, einer Sicht auf das Leben zu tun, die es heute nicht mehr gibt.»

Zur Zeit der Gründung des Postamtes waren die Kronen von England und Schottland gerade vereinigt worden. Im Grenzgebiet beider Länder war sehr viel los, und eine der wichtigsten und einflussreichsten Familien waren die Crichtons, die Besitzer des Schlosses von Sanquhar.

1712 wurde ein Nithsdale Cross-Post-Dienst mit Postreitern eingerichtet, der die Nachrichten zwischen den Landedelleuten auf beiden Seiten der schottisch-englischen Grenze übermittelte. Thomson ist der Meinung, dass es sich dabei um ein «Spionagenetz» handelte, und wo hätte seine Zentrale besser hingepasst als in Sanquhar, dem günstig zwischen den grösseren Städten Dumfries und Cumnock gelegenen Sitz der einflussreichen Crichtons.

«Es war die Frühform der Post, deren Dienstleistungen sich aber auf die Aristokratie beschränkten», erklärt Thompson. «Das Haus war ursprünglich eine auf den Empfang von Sendungen eingerichtete Pferdewechselstation. Es gehörte der Crichton-Familie und entsprach natürlich absolut nicht einem heutigen Postamt, auch war es nicht das erste seiner Art, doch ist es die älteste, das ohne Unterbrechung bis zum heutigen Tage betrieben wurde. Wir haben immer weiter gemacht und blieben von Anfang an im selben Gebäude.»

Die Crichtons fielen Ende des XVIII. Jahrhunderts in Ungnade, die Buccleuchs aus Thornhill wurden zu den alles beherrschenden Landbesitzern der Region. Damals wurde die Post zu einem wichtigen Dienst und, wie es Thompson ausdrückt: «Wechselte dieses Gebäude ganz unauffällig von einer Art des Postdienstes zur anderen.»

Der schottische Nationaldichter Robert Burns, der Ende des XVIII. Jahrhunderts lebte, war eng mit dem Besitzer des Postamtes von Sanquhar befreundet, und das Ulmenholz für den Bau des Kamins in der Halle des Gebäudes kam von Burns' Ellisland Farm in der Nähe von Dumfries.

Die historische Bedeutung des Postamtes von Sanquhar wird von Royal Mail durchaus gewürdigt. Thompson ist der einzige Postamtsvorstand in Grossbritannien, der Briefe und Postkarten mit dem Vermerk «Sanquhar <1712> Dumfriesshire» abstempeln darf.

Fakten und Zahlen

Das Postamt von Sanquhar, in dem Ken Thompson auch wohnt, betreut einen Landbereich mit etwa 2500 Einwohnern. Das Postamt ist täglich ausser Sonntag geöffnet, an Donnerstagen und Samstagen nur halbtags. Zusätzlich zu den Brief- und Paketdiensten zahlt das Postamt Pensionen aus, bietet Bankdienste, Spar- und Versicherungsprodukte an, und gibt Kraftfahrzeugkennzeichen aus. Da es am Wanderweg von Port Patrick an der Irischen See nach Cocksburnpath an der Nordsee liegt, besuchen viele Touristen und Wanderer das Postamt. Thompson ist Chef von sechs Postzustellern, einem Büroassistenten und zwei Schalterbediensteten. Das Postamt bearbeitet wöchentlich 20 000 bis 30 000 Sendungen, 2000 Flats, etwa 200 Pakete und 70 Sondersendungen.

Fotos:

Abb. 1. – Alle abgehenden Sendungen – auch jene ins Ausland – werden mit diesem Sonderstempel versehen.

Abb. 2. – Das Postamt von Sanquhar.

Abb. 3. – Von links nach rechts: Ken Thompson, Leiter des Postamtes von Sanquhar mit den Zustellern Davie McGregor und Ian Nelson.

Abb. 4. – OT-Stempelabdruck für örtliche Sendungen.

Zum hundertsten Jahrestag ein neues Gesicht

Jérôme Deutschmann

Der Internationale Antwortschein erhält ein neues Gesicht. Zwei Finger, die sich fast berühren, im Hintergrund eine symbolische Briefmarke – ein Bild, das seine Inspiration dem berühmten Werk Michelangelos an der Decke der Sixtinischen Kapelle verdankt – stehen für die von der Post geförderte Kommunikation, für den Austausch, Inbegriff des internationalen Antwortscheins. Dieses Bild zielt das Postprodukt, das im Jahre 2007 hundert Jahre alt wird.

Bei einem vom Internationalen Büro veranstalteten Wettbewerb zum Design des neuen Internationalen Antwortscheines wurde das von der Ukraine vorgelegte Werk unter fünfzehn weiteren von Postunternehmen vorgestellten Beiträgen ausgewählt. Die vierzig Mitgliedsländer des Rates für Postbetrieb haben diese Wahl durch Abstimmung am 6. April dieses Jahres getroffen.

Volodymyr Taran, der Autor des neuen Designs, hat sein Diplom im polytechnischen Institut von Kiew erworben. Als Graphiker hat er zahlreiche Kinderbücher illustriert, an Zeichentrickfilmen mitgearbeitet, gemalt, Innenausstattungen geplant und Möbel entworfen. In jüngster Zeit wurden seine Entwürfe für Münzen zwei Mal beim von Japan veranstalteten internationalen Wettbewerb für Münzdesign prämiert. Der ukrainische Künstler nahm sich zur Illustration des Wettbewerbsthemas «Die Briefmarke als Kommunikationsträger» das Werk von Michelangelo zum Vorbild.

Der neue Internationale Antwortschein, als Beijing Modell Nr. 2 bezeichnet, wird ab dem 1. Juli 2006 in mehr als 70 Ländern zum Verkauf angeboten. Er bleibt in allen Mitgliedsländern des Vereins bis zum 31. Dezember 2009 gültig.

Kleiner historischer Abriss

Die neuesten Zahlen zeigen, dass jedes Jahr in aller Welt 2,2 Millionen dieses Postwertzeichens, das gegen eine oder mehrere Briefmarken eingetauscht werden kann, verkauft werden. Wie aber begann seine Geschichte?

Schon Ende des XIX. Jahrhunderts wurde immer wieder nach einer Möglichkeit zur Vorauszahlung der Postgebühr für die Rückantwort eines Korrespondenten gesucht. Eine Lösung war die Postganzsache mit bezahlter Antwort, aber diese galt nur im Inland und bot nur Raum für einige kurze Zeilen. Gesucht war eine inter-

national anwendbare Lösung, d.h. die Einlösung eines Internationalen Antwortscheines durch jedes Postamt im Ausland.

Der Kongress von Rom 1906 schuf den Internationalen Antwortschein, der damals gegen Briefmarken im Wert von 25 Goldcentimes in allen Mitgliedsländern eingewechselt werden konnte, die der «Vereinbarung» beigetreten waren.

Im Laufe der Jahre wurden anlässlich der Weltpostkongresse Gültigkeitsdauer, Mindest-Verkaufspreis sowie der Austausch gegen Briefmarken immer wieder diskutiert, doch erst im Jahre 1974 einigten sich die Länder auf den Standard-Internationalen Antwortschein, auf den aufgedruckten Wortlaut und den Verrechnungspreis von einem Goldfranken. 1994 wurde der Tauschwert des Internationalen Antwortscheines in Sonderziehungsrechten festgelegt, einem internationalen Währungsinstrument, das sich auf einen bestimmten Währungskorb stützt. Jedes Land legte damals jedoch seinen eigenen Verkaufspreis aufgrund des Beförderungsentgelts für einen gewöhnlichen Flugpostbrief von 20 Gramm nach dem Ausland fest.

Das Jahr 1999 bringt einen neuen Antwortschein

Auch der Antwortschein selbst und sein Wasserzeichen haben sich verändert. Das Wertzeichen aus feinem, weissem Hanffasergewebe wurde durch widerstandsfähigeres Papier ersetzt, das auch einer mechanischen Bearbeitung standhält. Ursprünglich wurde das Wasserzeichen mit einer Abtropfrolle eingearbeitet, später wurde dazu eine Platte eingesetzt. Die von Grasset schon für das erste Exemplar entworfenen Symbole der Hemisphäre mit Briefftaube hielten sich bis zur Einführung des Beijing-Modells Nr. 1 im Jahre 1999. Es kam zu einem totalen Lifting des Internationalen Antwortscheins: neue Farbe zur Unterscheidung von der alten Serie, grösseres Format (148 x 103 mm), Hologramm «UPU» zur grösseren Sicherheit, aber auch neue Devise: «La lettre, une voie vers l'alphabétisation» (Der Brief als Weg zur Alphabetisierung). Die Bezeichnung des Ausgabelandes sowie ein vom WPV standardisierter Strichcode mit dem ISO-Code des betreffenden Landes, das Druckdatum und der vom Internationalen Büro festgelegte Verkaufspreis werden ebenfalls auf den Internationalen Antwortschein aufgedruckt. Dieses Modell kommt bis zum 31. August

2006 zum Verkauf, letzter Termin für dessen Eintausch ist der 31. Dezember 2006.

Bald hundert Jahre alt

Im Jahre 2007 wird der Internationale Antwortschein hundert Jahre alt, da der erste Internationale Antwortschein am 1. Oktober 1907 vom Internationalen Büro in Umlauf gebracht wurde. Aus diesem Anlass soll den

Ländern die Möglichkeit geboten werden, einen Sonderaufdruck «1907 – 2007 – Le CRI fête ses 100 ans!» (Hundert Jahre Internationaler Antwortschein) anbringen zu lassen. Sammler, Philatelisten und künftige Käufer werden diese Initiative zweifellos zu schätzen wissen, da es sich um einmalige Sammlerobjekte handeln wird, die nur nächstes Jahr im nächstgelegenen Postamt erworben werden können.

Union Postale Bestellschein

Jahresabonnement: Schweiz CHF 12 Andere Länder CHF 21

Den Postverwaltungen können Sondertarife gewährt werden. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an das Internationale Büro.

Ich bestelle _____ Jahresabonnement(s)

Zahlungsweise: Postanweisung
 Bankscheck (in Schweizer Franken und auf eine Bank in der Schweiz ausgestellt)
 Postüberweisung (30-820-4 Bern)
 Banküberweisung (143996-61-10, Credit Suisse, Bern)

Kreditkarte: American Express Visa Euro-/Mastercard

Kartenummer _____ Verfalldatum _____

Karteninhaber _____

Name des Abonnenten _____ Vorname _____

Postanschrift _____

Ort _____ Postleitzahl _____

Land _____ Unterschrift _____

Bitte senden an: Redaktion *Union Postale*, Weltpostverein, Postfach, 3000 BERN 15, SCHWEIZ
