



## KVALITA POŠTOVÝCH SLUŽIEB

Karol Achimský<sup>1</sup>

**Kvalita, v zmysle normy STN EN ISO 9000/2000, je definovaná ako miera s akou súbor vlastných charakteristík spĺňa očakávané požiadavky.** Táto definícia platí tak pre výrobky ako aj služby. Ako je všeobecne známe na kvalitu výrobku, či služby jestvujú minimálne dva pohľady a to zo strany výrobcu, či poskytovateľa služby alebo spotrebiteľa výrobku, či užívateľa služby. Pokiaľ výrobca, či poskytovateľ služby chápe kvalitu ako súhrn vlastností výrobku alebo služby ním **stanovenej** úrovne a meranie takto vnímanej kvality sa uskutočňuje na základe **objektívnych kritérií**, spotrebiteľ, či užívateľ služby chápe kvalitu ako súhrn vlastností výrobku alebo služby ním **očakávanej** úrovne a meranie takto vnímanej kvality sa uskutočňuje na základe **subjektívnych kritérií**.

Keď hovoríme o kvalite ako o miere treba si uvedomiť, že každá **miera je vlastne zobrazenie**

$$\varphi: \mathcal{E} \rightarrow R^+,$$

kde  $\mathcal{E}$  je „vhodná štruktúra“ javov, ktoré môžu nastať.

Z teórie informácie je známe, že v každom prípade sú zabezpečené požiadavky na štruktúru javov ak  $\mathcal{E}$  je  $\sigma$ -algebra.

Definícia  $\mathcal{E}$  ako  $\sigma$ -algebry vyžaduje, aby bola uzavretá na zjednotenie a rozdiel a obsahovala celý možný priestor t.j.

- 1)  $\forall E, F \in \mathcal{E} \Rightarrow E \cup F \in \mathcal{E},$
- 2)  $\forall E, F \in \mathcal{E} \Rightarrow E - F \in \mathcal{E},$
- 3)  $X \in \mathcal{E}.$

Dovolím si ešte pripomenúť, že existuje veta, ktorá zjednodušuje overovanie vhodnosti štruktúry, v našom prípade  $\sigma$ -algebry, ktorá hovorí, že  $\mathcal{E}$  je  $\sigma$ -algebra, ak je uzavretá na zjednotenie a doplnok t.j.

- 1)  $\forall E, F \in \mathcal{E} \Rightarrow E \cup F \in \mathcal{E},$
- 2)  $\forall E \in \mathcal{E} \Rightarrow E' \in \mathcal{E}.$

Tieto pravidlá by mali byť dodržané u rôznych meraní realizovaných akýmkoľvek spôsobom.

<sup>1</sup> prof. RNDr. Ing. Karol Achimský, Csc. Katedra spojov, Fakulta prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov, Žilinská univerzita v Žiline, Univerzitná 1, 010 26 Žilina, Slovenská republika, tel.: +421415133112, fax: +421415655615 e-mail: Karol.Achimsky@fpedas.utc.sk

Samozrejme ďalšou požiadavkou u rôznych meraní, zisťovaní, či dotazníkových prieskumov je požiadavka na konštrukciu otázky v dotazníku týkajúcej sa nejakého javu. Ideálnym stavom je ak celý priestor javu (všetky možné stavy vytvárajúce vhodnú štruktúru) môžeme rozložiť na konečný počet elementárnych stavov t.j.

- 1)  $X = E_1 \cup E_2 \cup \dots \cup E_n$ ,
- 2)  $\forall E_i, E_j \in \varepsilon, i \neq j \Rightarrow E_i \cap E_j = \emptyset$ .

Požiadavku optimálnosti otázky z pohľadu získavaného maximálneho množstva informácie vyjadruje nasledujúca veta z teórie informácie:

Entropia (stredné množstvo informácie) je maximálna ak celý priestor otázky (všetky možné stavy v otázke vytvárajúce vhodnú štruktúru) môžeme rozložiť na konečný počet stavov s rovnakou pravdepodobnosťou, potom

$$X = E_1 \cup E_2 \cup \dots \cup E_n, p(E_i) = \frac{1}{n} \Rightarrow H(X) = \log n.$$

Aby som však celkom neotrúvil čitateľov prejdem k výsledkom v praxi a vo vhodnom okamihu vyuzijem i uvedenú teóriu.

Možno konštatovať, že tak v minulosti ako aj v súčasnosti v medzinárodnom porovnaní najväčší poskytovateľ poštových služieb v SR Slovenská pošta, ale aj zodpovední za reguláciu a dohľad nad kvalitou ponúkaných služieb na trhu, teda MDPT SR a PRÚ, venujú neustálu pozornosť sledovaniu úrovne kvality poskytovaných poštových služieb. Samozrejme, že pozornosť je sústredená najmä na poskytovateľa univerzálnej služby t.j. SP a.s.

V súčasnosti hodnotenie úrovne kvality poskytovaných služieb u poskytovateľa univerzálnej služby t.j. SP a.s. je realizované viacerými meraniami a prieskumami. Dovolím si pripomenúť najmä tie, ktoré realizovali pracoviská ŽU ako sú Merania plnenia lehoty prepravy zásielok (listy 1. triedy, listy 2. triedy, balíky a hotovostné poštové platobné poukazy) metódou End to End, Hodnotenie úrovne verbálnej a neverbálnej komunikácie a odbornosti priehradkových zamestnancov metódou Skúšobný zákazník a Meranie indexu spokojnosti zákazníka.

Rozsahom i obsahom, ale i výsledkami uvedených prieskumov sa SP a.s. radí medzi tých národných poštových operátorov na trhu v rámci krajín EU, ktorí patria k hornej polovici krajín EU z pohľadu záujmu o kvalitu nimi poskytovaných služieb.

Zároveň badať zvýšenú snahu o nadviazanie a udržanie vzťahu podnikov ponúkajúcich svoje služby so zákazníkom čo je primeranou odpoveďou na narastajúcu mieru saturácie príslušných trhov služieb.

Ak sa pokúsime porovnať tieto tri používané metódy k overovaniu úrovne kvality poskytovaných služieb je nevyhnutné si uvedomovať určité rozdiely.

Merania plnenia lehoty prepravy zásielok sa venuje výlučne úrovni prepravy od odosielateľa až po adresáta ako služby poskytovateľom **stanovenej** úrovne a meranie takto vnímanej kvality sa uskutočňuje na základe **objektívnych kritérií**.

Hodnotenie úrovne verbálnej a neverbálnej komunikácie a odbornosti priehradkových zamestnancov metódou Skúšobný zákazník v sebe obsahuje hodnotenie služby poskytovateľom **stanovenej** úrovne a meranie takto vnímanej kvality sa uskutočňuje na základe **objektívnych kritérií**, ale zároveň v sebe obsahuje hodnotenie služby zákazníkom **očakávanej** úrovne a meranie takto vnímanej kvality sa uskutočňuje na základe

**subjektívnych kritérií.** Tento stav lepšie vystihuje názov **Kvalifikovaný zákazník** ako Skúšobný zákazník.

Meranie indexu spokojnosti zákazníka užívateľ služby chápe kvalitu ako súhrn vlastností výrobku alebo služby ním **očakávanej** úrovne a meranie takto vnímanej kvality sa uskutočňuje na základe **subjektívnych kritérií.**

Samozrejme vypovedaciu schopnosť získaných výsledkov okrem objektívnosti, či subjektívnosti kritérií ovplyvňuje významne aj spôsob realizácie.

Pokúsme sa nahliadnuť do výsledkov minulých rokov v hodnotení úrovne verbálnej a neverbálnej komunikácie a odbornosti priehradkových zamestnancov metódou Skúšobný zákazník:

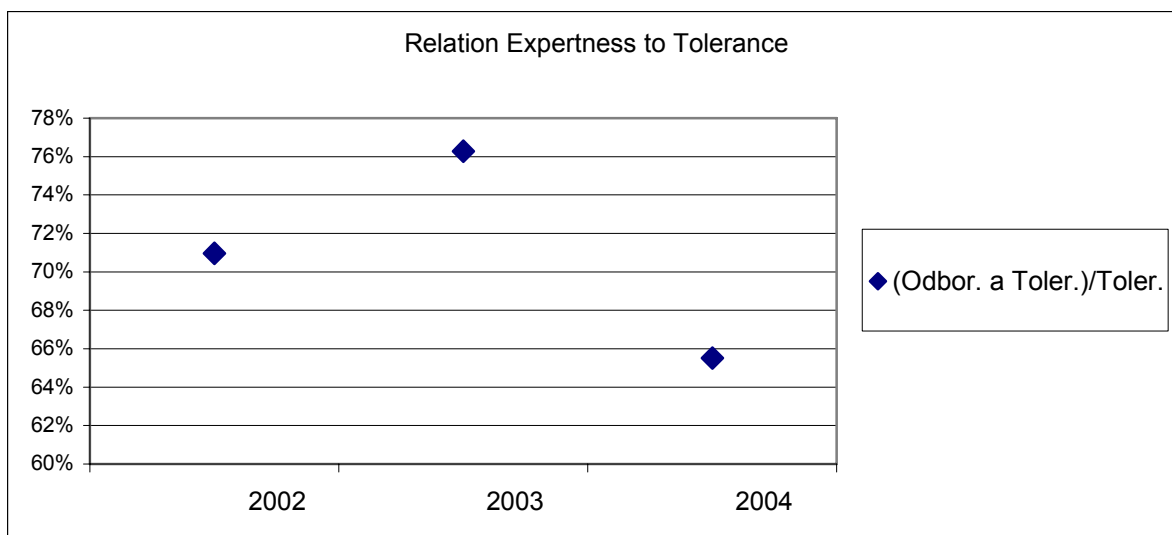
Rok	2002		2003		2004	
Hodnotenú oblasť	Pozitívne	Pozitívne [%]	Pozitívne	Pozitívne [%]	Pozitívne	Pozitívne [%]
Očný kontakt	297	99,00	578	96,33	624	96,30
Mimika a tón hlasu	293	97,67	566	94,33	616	95,06
Pozdrav	259	86,33	457	76,17	498	76,85
Odbornosť	167	55,67	296	49,33	327	50,46
Tolerancia	269	89,67	541	90,17	619	95,52
Počet pozorovaní	300	100,00	600	100,00	648	100,00



Grafické výsledky posledných troch rokov naznačujú významnú koreláciu u jednotlivých hodnotených prvkov. Zároveň potvrdzujú najvýznamnejšie nedostatky v odbornej príprave priehradkových pracovníkov. Tu však meranie možno považovať za najobjektívnejšie vzhľadom na relatívne dobrú merateľnosť uvedeného prvku.

Výsledky v hodnotení pozdravu sú tiež relatívne objektívne a treba pripomenúť, že všetky hodnotené prvky mali len dva možné stavy (vyhovujúci, nevyhovujúci) a u pozdravu sa za vyhovujúci stav považoval aj odzdravenie priehradkového zamestnanca na pozdrav Skúšobného zákazníka.

Zaujímavá je tolerancia a jej vzťah k odbornosti, presnejšie povedané následná intolerancia po neodbornosti.



Výsledky ukazujú, že vyskytujúce sa nedostatky v odbornosti nemajú väzbu ani na rozčlenenie poskytovaných poštových služieb na služby Listové, Balíkové, Peňažné a Obstarávateľské.

názov/rok	2002	2003	2004
Listová	50,67	48,76	40,70
Balíková	50,70	35,67	49,47
Peňažná	57,97	51,42	50,62
Obstarávateľská	62,35	64,25	63,28



### Literatúra:

[1] Achimský K., Kajánek B., Rostášová M., Kaštánek P., Košťálová A., Kováčiková M., Kremeňová I., Majerčáková M., Hodáková M., Strenitzerová M., Štofková J., Madleňáková L., Mikušová M., Moravčík M., Vaculík J., Achimská V., Paďourová A., Achimská A.,: **Skúšobný zákazník, Žilina, r. 2002, 2003, 2004.**

**Abstract:** This article is about quality monitoring of postal services in Slovakia.