



## MOBILNÁ POŠTA – NÁSTROJ PRE PLNENIE KVALITATÍVNYCH POŽIADAVIEK UNIVERZÁLNEJ POŠTOVEJ SLUŽBY

Lucia Madleňáková\*

### Úvod

Jedným z nástrojov ako zvýšiť efektívnosť, kvalitu služieb a zároveň prispieť k optimalizácii poštovej siete je aj využívanie mobilnej pošty. Jej úlohou je zabezpečiť funkčnosť nového spôsobu doručovania zásielok v obciach s minimálnym dopytom po poštových službách za podmienky naplnenia požiadaviek na rozsah a kvalitu poskytovania univerzálnej poštovej služby a to v prípade, že v danom sídelnom celku dôjde ku zrušeniu stacionárnej pošty.

### 1. Mobilná pošta

Je samostatná mobilná prevádzkareň, ktorá vzniká ako náhrada za zrušenú poštu alebo poštu Partner s cieľom zabezpečiť dostupnosť poštových služieb. Je kontaktným miestom k univerzálnym poštovým službám. Doba obsluhy mobilnej pošty je v rozsahu 0 - 2 hodiny (0,20 - 2 hod.) na jednom stanovišti v danom sídelnom celku. Doba státia je charakterizovaná dopytom po poštových službách (spravidla 15 a 30 min). Informácia o príchode do obce, kde má mobilná pošta stanovište sa poskytne signalizáciou. [4]

Cieľom zavádzania mobilných prevádzkarní je predovšetkým zabezpečiť poskytovanie univerzálnej poštovej služby v rozsahu a kvalite určenej licenciou, a to najmä v sídelných celkoch, kde dochádza k rušeniu stacionárnych zariadení z dôvodu ich neefektívneho fungovania.

#### **Rozsah poskytovania služieb mobilnou poštou [8]**

*Vyberanie* - všetkých zásielok univerzálnej služby (povinné poskytovanie služieb) v súlade s prílohou č.2 Poštových podmienok a nepovinných poštových služieb – Bankové služby (príjem a výplata z osobného účtu), SIPO, predaj tovaru – žreby, známky, telefónne karty,...(podľa návrhu RPC)

*Doručovanie* - všetkých poštových zásielok v súlade s prílohou č.2 Poštových podmienok a dôchodky NO,OO, objem doručovaných balíkov v danej lokalite je rozhodujúci pre výber dopravného prostriedku.

#### **Spôsob prevádzky mobilnej pošty**

*Vysunutá priehradka materskej pošty* [4]

Najjednoduchším spôsobom realizácie je vysunutá priehradka materskej pošty, z ktorej mobilná pošta vychádza. Tu sa realizuje aj kompletne vyúčtovanie.

---

\* Ing. Lucia Madleňáková, PhD., Katedra spojov, Fakulta prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov, Žilinská univerzita v Žiline, Univerzitná 1, 010 26 Žilina  
tel.: +421/41/513 3125, fax: +421/41/5655 615  
e-mail: [Lucia.Madlenakova@fpedas.uniza.sk](mailto:Lucia.Madlenakova@fpedas.uniza.sk)

### *Zmluvná prevádzkareň [4]*

Ďalším spôsobom realizácie mobilnej pošty je mobilná prevádzkareň. Systém funguje podobne ako 1. spôsob, no vykonáva ho zmluvný partner, čo môže komplikovať samotnú realizáciu. Najväčším nedostatkom je nepripravenosť partnera ako aj nedôvera klientely.

### **Požiadavky na prevádzku**

Na prevádzku mobilného doručovania je potrebné zvoliť vhodné technické, bezpečnostné a prevádzkové zabezpečenie, vyhovujúce požiadavkám doručovateľov i klientom Slovenskej pošty, a.s.. Vozidlá v zmysle potrieb konkrétnej aplikácie „Mobilnej pošty“ sa volia z nasledovných typov:

- VW CADDY – ložná plocha 3,2 m<sup>3</sup> cena cca 483 000 Sk
- Škoda Fabia – COMBI, ložná plocha 1,2 m<sup>3</sup> cena 300 000 Sk

### **Bezpečnostné a prevádzkové požiadavky**

*Vnútorne vybavenie:* signalizácia, mobilný telefón, prijímací pult, schránka na cennosti, váhy (keďže vyberá aj balíky), registračná pokladnica (zmeny technológie), kalkulačka, denná pečiatka (samonamáčacia s dátumovkou), okresná pečiatka.

*Ďalšie vybavenie:* príprava na prepravu bicykla (požiadavka podľa konkrétneho doručovacieho rajóna), v prípade že mobilná pošta bude poskytovať aj nepovinné služby, napr. bankové služby – POSTERMINÁL, čítačku na platobné karty (požiadavku na definuje RPC v závislosti na využití bankových produktov).

## **2. Poskytovanie poštových služieb formou mobilnej pošty – SWOT analýza**

Na základe skúseností získaných zo zavádzania mobilnej pošty (MP) do procesu poskytovania poštových služieb je možné poukázať na niektoré silné a slabé stránky tejto činnosti a tým aj naznačiť určité príležitosti a ohrozenia.

### ***Silné stránky mobilnej pošty***

- rozsah a stabilita služieb a produktov
- dlhodobá tradícia a skúsenosti na trhu služieb
- relatívne nízke a jednotné ceny
- služby platené v hotovosti (eliminované riziko vzniku pohľadávok)
- ľudský kapitál
- skúsenosti a zručnosti zamestnancov
- systém odborného vzdelávania
- mobilná sieť prístupových a kontaktných miest
- know – how
- jednotná technológia
- denný kontakt so zákazníkmi

### ***Slabé stránky mobilnej pošty***

- veľký rozsah služieb (problémová orientácia v portfóliu)
- produktový kanibalizmus (duplicita)
- regulované ceny
- neexistencia elektronických platieb
- nízke mzdy
- nevyhovujúce pracovné podmienky MP
- nedostatočná vybavenosť MP
- nedôstojné podmienky pre zákazníkov (hlavne v zimnom období)
- nejednotnosť a kultúrnosť MP

***Príležitosti mobilnej pošty***

- implementovanie nových produktov
- zvyšovanie kvality služieb
- zjednodušenie technológie
- zavedenie efektívnych platieb
- realizácia hmotnej stimulácie (závislosť od výkonu)
- posilnenie firemnej kultúry
- stabilizácia zamestnancov
- hodnotenie zamestnancov prepojiť na kariérny rast
- možnosť získania nových potenciálnych zákazníkov
- štandardizácia prístupových miest
- doručovanie balíkov (vidiek)
- využitie MP na zberné jazdy

***Ohrozenia mobilnej pošty***

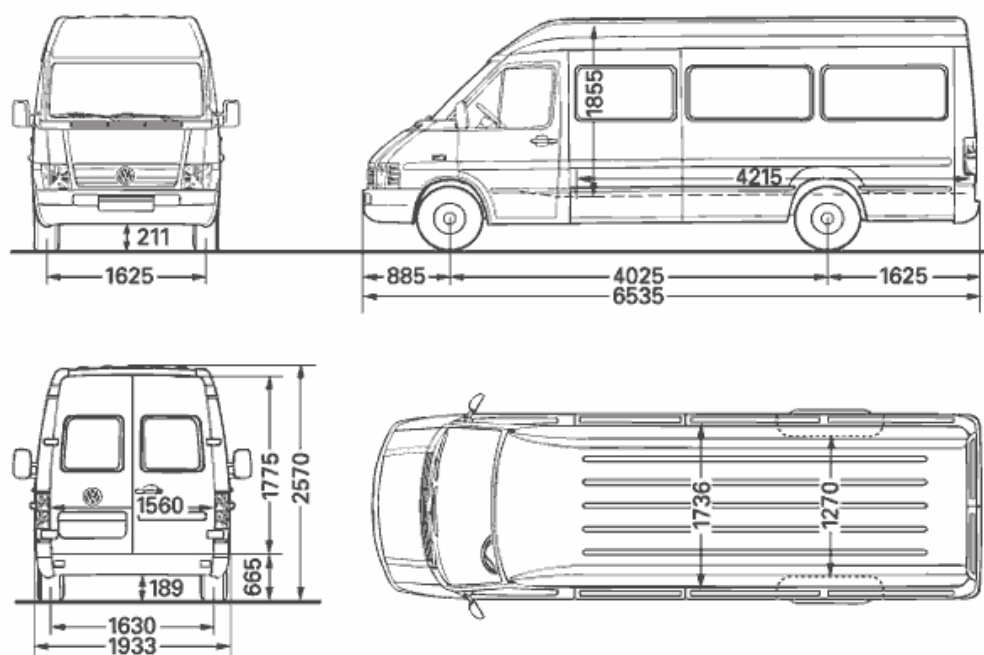
- rast konkurencie a jej produktov
- elektronická substitúcia
- nepochopenie náhrady stabilnej prevádzkarne MP (zo strany zákazníkov)
- postoj starostov príslušných obcí (stret záujmov)
- rast cien v dôsledku zavedenia DPH
- odchod skúsených a odborne vzdelaných zamestnancov (v dôsledku nízkej mzdy)
- limitované prevádzkové kapacity
- nedostatočná kvalita služieb (z pohľadu zákazníkov)
- konanie a postup regulátora.

**3. Návrhy na zlepšenie technickej vybavenosti mobilnej prevádzkarne**

Z uvedenej SWOT analýzy je možné vyvodit' niekoľko návrhov a nápravných opatrení na elimináciu slabých stránok a ohrození a naopak na podchytenie a využitie silných stránok a javiacich sa príležitostí.

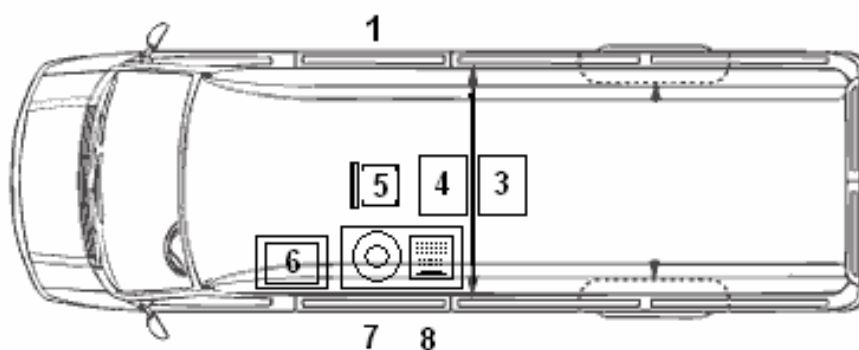
Ak sa pozrieme bližšie na spôsob poskytovania poštových služieb prostredníctvom mobilnej pošty, tak ich úroveň bude pramenit' najmä z jej organizácie. Najväčší podiel na celkovej úrovni poskytovaných služieb bude mať predovšetkým spôsob oznamovania príchodu mobilnej prevádzkarne, čas a doba poskytovania služieb a tiež prostredie v akom sa budú poštové služby poskytovať. Na základe skúsenosti s už realizovanými projektmi poskytovania poštových služieb prostredníctvom mobilných prevádzkarní je možné konštatovať, že vyššie uvedené dopravné prostriedky používané na tieto účely sú nevyhovujúce ako pre zamestnancov, tak i pre zákazníkov a neumožňujú zabezpečiť primeraný komfort (diskrétna zóna a pod.) a kvalitu. Ako zlepšenie je vhodnejšie využiť pre potreby zariadenia mobilnej prevádzkarne nasledujúce riešenie.

Spomedzi úžitkových áut ponúkaných na našom trhu sa ako vhodné javí vozidlo Volkswagen LT 35. Ide o skriňovú dodávku poháňanú dieselovým motorom 2,5 TDI s veľmi priaznivou spotrebou 8,3 (l/100 km). Po technickej stránke je toto vozidlo taktiež najvyhovujúcejšie nakoľko rázvorom osí kolies LR = 4025mm poskytuje veľkorysý vnútorný priestor s dĺžkou až 4215 mm, šírkou 1736 mm a výškou 1855 mm. Tieto parametre zabezpečujú maximálny komfort ako pre nástup zákazníkov i zamestnancov (viď obrázok 1). Nakoľko je SP, a. s. stálym odberateľom značky VW a je zaradená medzi flotilových zákazníkov VW, cena tohto modelu by sa pohybovala okolo 840 000,- Sk, prípadne menej.



Obrázok 1 Vnútorne a vonkajšie rozmery VW LT 35 LR [1]

Do vozidla by bolo vhodné nainštalovať samostatné nezávislé kúrenie + klimatizáciu, nakoľko v zimnom období, nie je vykurovaná ložná plocha vozidla, v ktorom sa budú poskytovať poštové služby. Naopak v lete je klimatizácia vo vozidle nevyhnutná. Takéto vybavenie vozidiel pošty je v západných krajinách EÚ samozrejmosťou. Ceny spomínaných zmien sa pohybujú okolo: 40 000 – 50 000 Sk. Vnútorne vybavenie vozidla by sa už prispôbilo v opravárenských dielňach SP a.s.. Ložný priestor vozidla by sa predelil na dve časti. Prvá časť automobilu, do ktorej by bol prístup len cez bočné dvere vozidla by slúžila ako pracovný priestor pre zamestnanca MP teda priehradka. Druhá časť do ktorej by sa vstupovalo cez zadné dvojkrídlové dvere automobilu by slúžila ako vstup pre zákazníkov MP. Vozidlo je potrebné vybaviť tiež prevádzkovými prostriedkami nevyhnutnými na zabezpečovanie základných úkonov vyplývajúcich z poskytovania poštových služieb a to či už na začiatku celého poštového reťazca teda pri vyberaní zásielok, alebo tiež na jeho konci, čiže pri doručovaní. MP musí byť teda vybavená váhami pre zistenie hmotnosti listových zásielok a balíkov, registračnou pokladnicou, schránkou pre ceniny a pečiatky. Komunikáciu je možné zabezpečiť prostredníctvom mobilného telefónu a to najmä v prípade overovania výplat PB, a.s. a prijímania PPPH, PPPU.



Legenda:

- 1 – bočný vstup
- 2 – zadný vstup
- 3 – pult pre zákazníkov
- 4 – pult pre zamestnanca MP
- 5 – stolička pre zamestnanca MP
- 6 – pult so schránkou na ceniny
- 7 – pult na váhy a stojan SAT
- 8 – registračná pokladnica

Obrázok 2 Vybavenie pracovného priestoru MP [1]

#### 4. Význam a zhodnotenie zavádzania mobilnej pošty

Zavádzanie mobilných pôšt do sídelných celkov, kde dochádza k rušeniu stabilných pôšt je z pohľadu ich prevádzkovateľa nie len omnoho efektívnejším riešením, ale často krát aj jediným možným riešením z dôvodu povinnosti zabezpečiť nepretržité poskytovanie univerzálnej poštovej služby v zmysle stanovených podmienok. Zo strany starostov dotknutých obcí to však býva často nepochopený a nedobrovoľne akceptovaný krok. Toto negatívne chápanie sa často krát prenáša na samotného zákazníka. Snahou by teda malo byť predovšetkým presvedčiť dotknuté strany o dôležitosti týchto opatrení, a to najmä zvýšením kvality a komfortu poskytovania poštových služieb. Riešenie tohto problému otvára priestor pre aktívny prístup pracovníkov oddelenia marketingu a obchodu. [2]

Mobilné pošty by mali zabezpečovať nielen zvýšenie kvality na strane doručovania poštových zásielok (doručenie v dopoludňajších hodinách, doručovanie balíkov, dôchodkov národného či okresného okruhu a pod.) v obvodoch kde stacionárna pošta bola zrušená, ale tiež na strane vyberania zásielok. [3]

Najväčším problémom MP sú však nevyhovujúce pracovné podmienky ich zamestnancov a to vzhľadom na skutočnosť, že priestor (auto), v ktorom sa poskytujú služby je nevyhovujúci, nakoľko nezodpovedá hygienickým normám. Vzhľadom na túto skutočnosť možno hovoriť aj o nevyhovujúcich podmienkach pre zákazníkov. Tak ako už bolo spomínané nejde len o potrebu dodržiavať diskretnú zónu, ale ide tiež o problém znášania poveternostných vplyvov a pod. Zväčšenie pracovného priestoru a následne lepšiu vybavenosť MP ako pre potreby zamestnancov a tak i zákazníkov je možné dosiahnuť jedine zmenou mobilného priestoru (auta) za primerane väčší.

Na jednej strane výhoda mobilnej prevádzkarne dostať sa do všetkých sídelných celkov môže byť tiež hrozbou, nakoľko ide o limitované prevádzkové kapacity a to najmä v prípade dopravnej nehody.

Ak chceme presvedčiť zákazníkov o význame a potrebe zavádzania mobilných pôšt, mali by sme brať ohľad aj na ich individuálne potreby. Je teda nevyhnutné v zmysle udržania si zákazníka, prípadne i zabezpečenia zvýšenia dopytu po poskytovaných poštových službách realizovať aj prieskumy pre zistenie potrieb a požiadaviek zákazníkov. Nakoľko však možnosti mobilných prevádzkarní sú často krát prevádzkovo obmedzené, aj napriek tomu pri súčasných technologických možnostiach by bolo vhodné uvažovať aj zavádzaní elektronických služieb a to najmä v zmysle bezhotovostných platieb (zvýšenie bezpečnosti MP – zníženie objemu hotovosti). Ako najvhodnejšie riešenie sa javí využitie nového produktu Poštovej banky – tzv. Všade platí karta, kde po vyriešení riešiteľných technologických problémov by bolo možné realizovať elektronické platby aj na MP. Výborným marketingovým ťahom by bola aj možnosť poskytovania „internetu na kolesách“.

#### Záver

Poskytovanie poštových služieb prostredníctvom pošty Partner či formou mobilných pôšt je vo vyspelých krajinách západnej Európy samozrejmosťou. Na jednej strane prispieva k úspore nákladov poskytovateľa univerzálnej služby v oblastiach s nízkym dopytom po poštových službách, na druhej strane často krát vedie k zvýšeniu spokojnosti s poskytovaním poštových služieb tým, že funguje na princípe „Pošta vždy a všade“.

Rozvoj MP môže vo výraznej miere ovplyvniť aj regulátor. Je len na SP, a.s., aby ho presvedčila, že toto je správna cesta, ktorou je možné uspokojiť požiadavky zákazníkov, dodržať kvalitatívne požiadavky, pritom rozširovať prístupové a kontaktné miesta a to všetko formou zefektívňovania činnosti poštového operátora.

## Literatúra

- [1] KUŠVARA, M.: Mobilná pošta – zmena spôsobu poskytovania poštových služieb. Diplomová práca, Katedra spojov, ŽU v Žiline, 2006
- [2] MADLEŇÁK, R.: K možnostiam organizácie pružnej poštovej prepravnej siete. In: Perner's Contacts [elektronický zdroj]. - ISSN 1801-674X. - Roč. 2, č. 1 (2007), s. 68-75. - Spôsob prístupu: [http://pernerscontacts.upce.cz/PC\\_052007.pdf](http://pernerscontacts.upce.cz/PC_052007.pdf).
- [3] PAVLIČKO, M.: Využitie požiadaviek na kvalitu poskytovania univerzálnej poštovej služby pri optimalizáciach siete. In: Perner's contact 2003 : IV. ročník odborného semináře posluchačů doktorského studia a mladých vědeckých pracovníků s mezinárodní účastí, Pardubice 11.-12.2. 2003 : sborník příspěvků. II. část. - Pardubice: Univerzita Pardubice, DFJP, 2003. - ISBN 80-7194-524-2. - S. 110-120.
- [4] Interný materiál Slovenskej pošty, a.s., 2005 - Projekt Mobilná pošta
- [5] Zákon č. 507/2001 Z. z. o poštových službách v znení zákona č. 15/2004 Z. z.
- [6] Poštová licencia
- [7] Požiadavky na kvalitu univerzálnej služby
- [8] Poštové podmienky SP, a.s.

## Grantová podpora

I15-07-140 Optimalizácia a vizualizácia prepravnej siete verejného poštového operátora na regionálnej úrovni

VEGA 1/4573/07 Možnosti, ohraničenia a vývojové tendencie koncepcie univerzálnej služby v pošte a telekomunikáciách v procese globalizácie