



KVALITA ELEKTRONICKÝCH SLUŽIEB POSKYTOVANÝCH NÁRODNÝM POŠTOVÝM OPERÁTOROM V KONTEXTE ROZVOJA DIGITÁLNEJ EKONOMIKY

Simona Jaculjaková¹, Dominik Laitkep², Jana Štofková³

Abstract: In general, the term quality can be characterized as an overall summary of the characteristics and features of a product or service that satisfies anticipated needs. At present, the emphasis is on analyzing the quality of electronic services. For this reason, this article is devoted to analyzing the quality of electronic services at the Citizen's Integrated Service Point. The aim of this article is to carry out primary research aimed at monitoring customer satisfaction with the quality of electronic services of the Integrated citizen service point workplace in Žilina self-governing region.

Keywords: Quality of electronic services, Quality criteria, Integrated citizen service point

Úvod

Vo všeobecnosti by sme mohli charakterizovať kvalitu ako celkový súhrn znakov objektu, ktorými objekt nadobúda schopnosť uspokojovať určené a predpokladané potreby. Pod objektom môžeme rozumiť službu alebo výrobok. V súčasnosti sa kladie dôraz práve na analyzovanie kvality elektronických služieb v rôznych oblastiach ako je verejná správa, poštový sektor, a pod. Z tohto dôvodu je tento článok venovaný práve analyzovaniu kvality elektronických služieb na vybranom pracovisku Integrovaného obslužného miesta občana, ktorý je pod záštitou národného poštového operátora v Slovenskej republike.

1. Kvalita elektronických služieb

Pojem kvalita je charakterizovaná ešte pred našim letopočtom. Podľa Aristotela je kvalita charakterizovaná ako: „*súhrn určitých vlastností odlišujúci daný predmet od iného, významom však podobného predmetu.*“ [1]

Meranie kvality služieb závisí od povahy danej služby. Tým, že elektronické služby sú nehmotného charakteru je veľmi komplikované merať ich kvalitu v porovnaní s výrobkom. Z tohto dôvodu je potrebné všeobecne charakterizovať kritéria hodnotenia kvality služieb u jednotlivých zákazníkov. V nasledujúcej tabuľke č.1 môžeme vidieť dané kritéria.

¹ Ing. Simona Jaculjaková, Žilinská univerzita v Žiline, Fakulta prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov, Katedra spojov, Univerzitná 8215/1, 010 26 Žilina, tel.: +421 41 513 44, email: simona.jaculjakova@fpedas.uniza.sk

² Ing. Dominik Laitkep, Žilinská univerzita v Žiline, Fakulta prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov, Katedra spojov, Univerzitná 8215/1, 010 26 Žilina, tel.: +421 41 513 44, email: dominik.laitkep@fpedas.uniza.sk

³ prof. Ing. Jana Štofková, PhD. Žilinská univerzita v Žiline, Fakulta prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov, Katedra spojov, Univerzitná 8215/1, 010 26 Žilina, tel.: +421 41 513 31 10, email: jana.stofkova@fpedas.uniza.sk

Tabuľka 1. Kritéria hodnotenia kvality služieb

Rozmer služieb	Opis
Prístup	Dostupné služby a rýchle kontaktovanie.
Bezpečnosť	Sloboda od nebezpečia, rizika ale aj pochybnosti.
Zdvorilosť	Slušnosť, rešpekt kontaktného personálu.
Schopnosť reagovať	Ochota pomôcť zákazníkovi a uspokojiť potreby zákazníka.
Hmotný majetok	Vzhľad fyzického zariadenia, vybavenie personálu a pod.
Pochopenie zákazníka	Vytvorenie úsilia za pochopením požiadaviek zákazníka.
Komunikácia	Počúvanie zákazníka, realizovanie poradenstva.
Dôveryhodnosť	Úprimnosť poskytovateľa služieb.
Kompetencie	Vlastnenie zručností a vedomostí na poskytovanie daných služieb.

Zdroj: vlastné spracovanie

Kvalita poskytovania služieb je dôležitým atribútom pre zákazníka v prípade, že si vyberá dodávateľa danej služby. Určitá kvalita služieb musí byť vždy hodnotená z pohľadu zákazníka. Tým, že si zákazník vyberie určitého poskytovateľa služieb, zároveň prijíma normy kvality daného poskytovateľa služieb za predpokladu, že bude uspokojovať jeho požiadavky. [1]

V posledných rokoch je výrazná pozornosť kladená práve na kvalitu internetových služieb a následného hľadania kritérií pre meranie spokojnosti zákazníkov s kvalitou elektronických služieb. [1], [5]

Z tohto dôvodu sme sa zamerali na sledovanie kvality elektronických služieb Integrovaného obslužného miesta občana.

Služby Integrovaného obslužného miesta občana

Pod Integrovaným obslužným miestom občana rozumieme miesto v ktorom sa poskytujú elektronické služby e-Governmentu prostredníctvom národného poštového operátora, ktorým je Slovenská pošta, a. s. Integrované obslužné miesto občana (ďalej „IOMO“), sa poskytuje približne na 600 pracoviskách, Slovenskej pošty a. s., ktoré sú rozmiestnené v rámci Slovenskej republiky. [2], [3]

Slovenská pošta, a.s., poskytuje v rámci pracoviska IOMO tieto základné asistované služby:

- Výpis z obchodného registra na právne účely,
- Výpis z listu vlastníctva na právne účely,
- Výpis z registra trestov,
- Odpis z registra trestov na právne účely. [4]

Medzi doplnkové asistované služby Slovenskej pošty, a. s. v rámci pracoviska IOMO, zaradujeme:

- Zaručenú konverziu,
- Osvedčovanie dokumentov zaručenou konverziou,
- Oznámenie zmeny adresy.[4]

V rámci daného pracoviska bude analyzovaná kvalita už spomínaných elektronických služieb na základe vymedzených parametrov kvality u jednotlivých zákazníkov pracoviska IOMO na Slovenskej pošte, a. s.

2. Cieľ a metodika

Cieľom daného článku bolo realizovanie primárneho výskumu, ktorý bol zameraný na spokojnosť zákazníkov s kvalitou elektronických služieb na pracovisku IOMO, ktoré poskytuje národný poštový operátor v Slovenskej republike. Na uskutočnenie daného cieľa bolo potrebné využiť tieto nasledovné metódy, ktorými sú metóda abstrakcie, primárny výskum, metóda indukcie a dedukcie ako aj metóda syntézy.

Metóda abstrakcie bola využitá pri vymedzení teoretických pojmov ktorými sú kvalita služieb a parametre kvality služieb. Následne bolo potrebné definovať pracovisko IOMO spolu s poskytovanými službami na danom pracovisku. Po teoretickom vymedzení riešenej problematiky bolo potrebné realizovať primárny výskum, ktorý bol realizovaný formou dotazníku. V rámci daného primárneho výskumu bolo potrebné zistiť ako sú jednotliví zákazníci pracoviska IOMO spokojní s kvalitou poskytovaných elektronických služieb. Tento primárny výskum bol realizovaný podľa nasledovného plánu, ktorý môžeme vidieť v tabuľke č. 2.

Tabuľka 2.: Plán primárneho výskumu

Cieľ výskumu	Sledovanie spokojnosti zákazníkov s kvalitou elektronických služieb pracoviska IOMO
Oblasť realizácie výskumu	Žilinský samosprávny kraj
Počet obyvateľov k dátumu 10.09.2020	583 233
Vek oslovených respondentov	od 15 rokov
Výpočet základného výberového súboru	Výpočet vzorky veľkých výberových súborov: $n \geq t_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 \cdot \frac{\sigma^2}{\Delta^2}$ kde: n - je minimálna veľkosť vzorky (minimálny počet respondentov), $t_{1-\frac{\alpha}{2}}$ - je kritická hodnota určená z tabuliek, σ^2 - je rozptyl vypočítaný zo smerodajnej odchýlky, Δ - je maximálne prípustné rozpätie chýb.
Minimálna výberová vzorka	$n \geq \frac{1,64^2}{0,10^2} \times 0,5^2 = 67,24 \approx 68 \text{ respondentov}$ Pri 90 % spoľahlivosti a 10 % rozpätí chýb tvorí minimálnu výberovú vzorku 68 respondentov.
Celkový počet oslovených respondentov	70

Zdroj: vlastné spracovanie

Z danej tabuľky č. 2 vyplýva, že cieľom primárneho výskumu bolo sledovanie spokojnosti zákazníkov s kvalitou elektronických služieb pracoviska IOMO. K dátumu 10. 09. 2020 bolo v Žilinskom samosprávnom kraji 583 233 občanov vo veku nad 15 rokov. Následne bolo potrebné určiť minimálnu výberovú vzorku. Po dosadení jednotlivých hodnôt do vzorca pre výpočet vzorky veľkých základných súborov bolo zistené, že pri 90 % spoľahlivosti a 10 % rozpätí chýb bolo potrebné osloviť minimálne 68 respondentov. Celkový počet oslovených respondentov bolo 70, čo znamená, že sme splnili požiadavku na oslovenie minimálneho počtu respondentov.

Po realizovaní primárneho výskumu boli využité metódy, ktorými sú metóda indukcie a dedukcie. Tieto metódy boli potrebné pri vyhodnotení jednotlivých otázok primárneho

výskumu. Poslednou využitou metódou pri vyhodnotení primárneho výskumu bola metóda syntézy na základe ktorej bolo potrebné určiť jednotlivé závery.

3. Primárny výskum

Primárny výskum bol realizovaný za účelom zistenia ako sú spokojní jednotliví zákazníci s kvalitou elektronických služieb na pracovisku IOMO. V teoretickej časti daného článku sme určili jednotlivé kritéria elektronických služieb. Z daných všeobecných kritérií kvality elektronických služieb bolo vybraných 5 kritérií v rámci ktorých sme realizovali jednotlivé otázky daného dotazníka, ktoré môžeme vidieť v tabuľke č. 3.

Tabuľka 3. Vybrané kritéria hodnotenia kvality služieb IOMO na Slovenskej pošte, a. s.

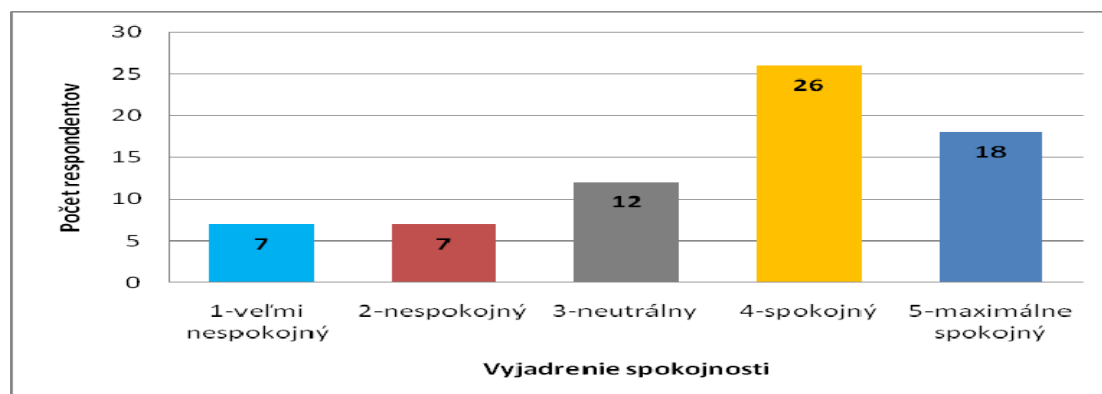
Rozmer služieb	Otázky primárneho výskumu
Prístup	Ako ste spokojný/á s dostupnosťou pracoviska IOMO ?
Bezpečnosť, Dôveryhodnosť	Máte pocit bezpečia pri poskytovaní osobných údajov potrebných pre spracovanie danej služby na pracovisku IOMO ?
Zdvorilosť, Komunikácia	Ako ste spokojný/á so zdvorilosťou a vystupovaním personálu na pracovisku IOMO ?

Zdroj: vlastné spracovanie

V danej tabuľke č. 2 môžeme vidieť vybrané kritéria kvality služieb v rámci, ktorých boli vytvorené jednotlivé otázky primárneho výskumu. Tieto vybrané kritéria kvality služieb sú základom pre hodnotenie spokojnosti zákazníkov s kvalitou elektronických služieb na pracovisku IOMO v Slovenskej pošte, a. s.

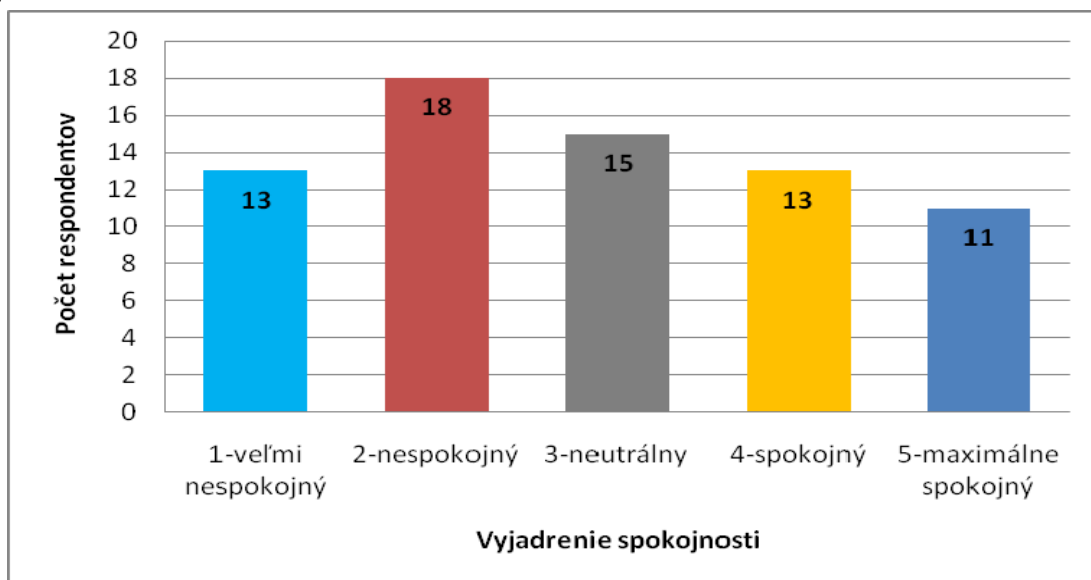
V primárnom výskume, ktorý bol realizovaný prostredníctvom dotazníka boli jednotlivé otázky škálového charakteru čo znamená, že svoju spokojnosť poprípade nespokojnosť vyjadrili jednotliví respondenti v stanovnej škále v rozmedzí od 1 po 5, pričom 1 znamená veľmi nespokojný, 2 – nespokojný, 3 – neutrálny, 4 – spokojný a 5 – maximálne spokojný.

Prvou otázkou daného dotazníka bola: „Ako ste spokojný/á s dostupnosťou pracoviska IOMO ?“. Prostredníctvom tejto otázky bolo potrebné zistiť, či dané pracovisko IOMO je v blízkosti trvalého bydliska daného respondenta alebo nie. Zo 70 opýtaných respondentov uviedlo až 26 respondentov (37,1 %) škálové ohodnotenie 4, čo predstavuje *spokojnosť* s dostupnosťou daného pracoviska IOMO na Slovenskej pošte, a. s. Najviac respondentov, ktorí označili možnosť *spokojný/á* boli muži vo veku 20-29 rokov. Po vyhodnotení danej otázky môžeme konštatovať, že zákazníci pracoviska IOMO na Slovenskej pošte, a. s. v Žilinskom samosprávnom kraji sú spokojní s dostupnosťou daného pracoviska. Grafické znázornenie danej otázky môžeme vidieť na obrázku č. 1.



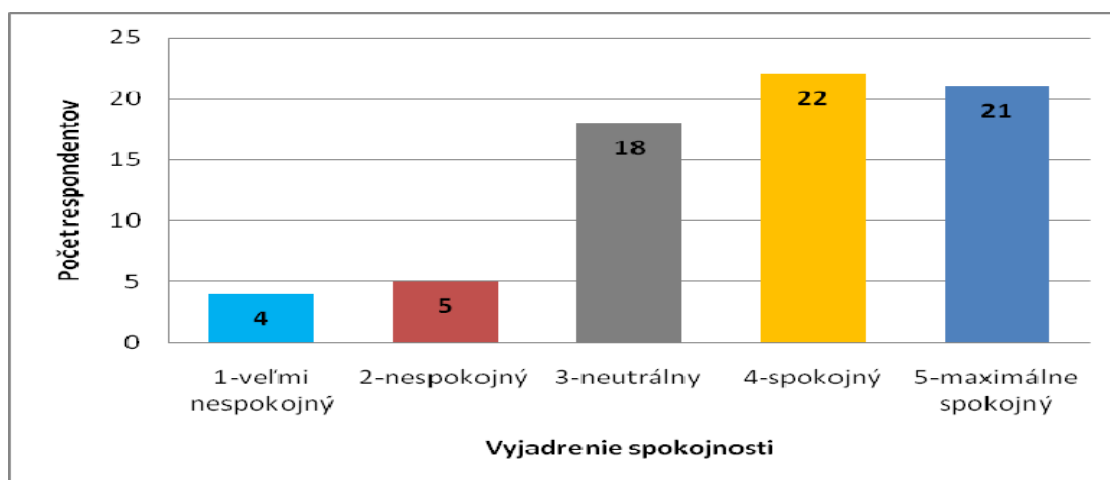
Obrázok 1. Vyjadrenie spokojnosti s dostupnosťou pracoviska IOMO. Zdroj: Autor

Druhá otázka daného dotazníka znela: „Ako ste spokojný/á s časom čakania na vybavenie služby na pracovisku IOMO ?“. Prostredníctvom tejto otázky bolo potrebné zistiť, či jednotliví respondenti čakajú na vybavenie služby IOMO na Slovenskej pošte, a. s. Zo 70 opýtaných respondentov uviedlo, až 18 respondentov (25,7 %), škálového ohodnotenie 2, čo predstavuje *nespokojnosť*. Najviac respondentov, ktorí označili možnosť *nespokojný/á* bolo žien vo veku 20-29 rokov. Následne môžeme konštatovať, že zákazníci pracoviska IOMO na Slovenskej pošte v Žilinskom samosprávnom kraji sú nespokojní s časom čakania na vybavenie daných služieb. Grafické znázornenie danej otázky môžeme vidieť na obrázku č. 2.



Obrázok 2. Vyjadrenie spokojnosti s časom čakania na vybavenie služby IOMO. Zdroj: Autor

Tretia otázka daného dotazníka znela: „Ako ste spokojný/á so zdvorilosťou a vystupovaním personálu na pracovisku IOMO ?“. Prostredníctvom tejto otázky bolo potrebné zistiť, či odborný personál je zdvorilý a ochotný spolupracovať s danými zákazníkmi. Zo 70 opýtaných respondentov až 22 respondentov (31,4 %), uviedlo škálové ohodnotenie 4, čo predstavuje *spokojnosť*. Najviac respondentov, ktorí označili možnosť *spokojný/á* boli ženy vo veku 30 – 39 rokov. Následne môžeme konštatovať, že zákazníci pracoviska IOMO na Slovenskej pošte, a. s. v Žilinskom samosprávnom kraji sú spokojní so zdvorilosťou a vystupovaním personálu. Grafické znázornenie danej otázky môžeme vidieť na obrázku č. 3.



Obrázok 3. Vyjadrenie spokojnosti so zdvorilosťou a vystupovaním personálu IOMO. Zdroj: Autor

Po vyhodnotení primárneho výskumu môžeme konštatovať, že oslovení respondenti sú celkovo spokojní s dostupnosťou pracoviska IOMO. Následne môžeme konštatovať, že poštová sieť pracoviska IOMO je optimálna, čo znamená, že zákazníci daného pracoviska v Žilinskom samosprávnom kraji majú v dostatočnej blízkosti od svojho trvalého pobytu dané pracovisko. Taktiež to znamená, že pre zákazníka je daná sieť jednotlivých pracovísk IOMO postačujúca v rámci Žilinského samosprávneho kraja. Po vyhodnotení druhej otázky sme zistili, že zákazníci pracoviska IOMO v Žilinskom samosprávnom kraji sú spokojní so zdvorilosťou a vystupovaním personálu na danom pracovisku. Tento fakt môžeme pripisovať tomu, že fundovaný personál je odborne zaškolený a informovaný o tom, ako sa má k danému zákazníkovi správať tak, aby mal zákazník pocit, že zamestnanci pracoviska IOMO sú zdvorilí a vedú adekvátne reagovať na danú situáciu. V rámci vyhodnotenia poslednej otázky sme zistili, že zákazníci pracoviska IOMO sú nespokojní iba s časom čakania na vybavenie elektronických služieb. Nespokojnosť s týmto vybraným atribútom môže závisieť od viacerých faktorov. Nespokojnosť s daným kritériom kvality môžeme pripisovať napríklad aj tomu, že niektoré pracoviská IOMO v Žilinskom samosprávnom kraji nie sú iba špecializovanými pracoviskami ale sú skôr orientované na univerzálne priehradkové pracoviská, ktoré poskytujú rôzne poštové služby. Z tohto dôvodu je na takýchto pracoviskách vysoký dopyt po službách, čo môže viesť k vysokému počtu zákazníkov, ktorí nemusia mať potrebu využívať iba služby IOMO ale majú potrebu využívať aj iné poštové služby. Čas čakania na vybavenie služby môže závisieť aj od doby kedy a v aký deň si prichádzajú jednotliví zákazníci vybaviť jednotlivé elektronické služby v rámci pracoviska IOMO. Následne môžeme konštatovať, že z viacerých dôvodov môžu jednotliví zákazníci čakať na vybavenie elektronických služieb na pracovisku IOMO.

Záver

Kvalitu elektronických služieb v poštovom sektore na pracovisku IOMO je potrebné neustále analyzovať. Prostredníctvom primárneho výskumu sme v rámci vybraných kritérií kvality daných služieb zistili, ako sú spokojní jednotliví zákazníci pracoviska IOMO v Žilinskom samosprávnom kraji s týmito kritériami. Následne môžeme konštatovať, že s kritériom akým je dostupnosť pracoviska a spokojnosť s vystupovaním a zdvorilosťou odborného personálu sú zákazníci pracoviska IOMO v Žilinskom samosprávnom kraji spokojní. Naopak svoju nespokojnosť vyjadrili jednotliví zákazníci pracoviska IOMO s časom čakania na vybavenie služby. Tým, že primárny výskum bol realizovaný na malej výberovej vzorke bolo by potrebné analyzovať kvalitu elektronických služieb aj v rámci väčšieho počtu respondentov. Následne je možné konštatovať, že kvalitu elektronických služieb v rámci daného pracoviska je potrebné neustále analyzovať a uskutočňovať určité návrhy alebo odporúčania, ktoré by viedli k väčšej spokojnosti zákazníkov s poskytovanými elektronickými službami na pracovisku IOMO.

Literatúra

- [1] Teoretické východiská manažmentu kvality [online]. [cit. 12. 04. 2020]. Dostupné na internete: <https://www.euroekonom.sk/download2/diplomovka-teoria-manazment/Teoria-Diplomova-praca-Manazment-kvality.pdf?fbclid=IwAR0ZmCO_JiFeTMwsuMJBsDVhj99rwBmptu89-5Ycd9IdylxSdynC4MK59rw>.
- [2] Služby štátu na pošte IOMO. Slovenská pošta, a. s. [online]. [cit.12.04.2020]. Dostupné na internete: <<https://www.posta.sk/sluzby/sluzby-statu-na-poste>>.
- [3] IOMO. Čo je IOMO ? [online]. [cit.12.04.2020]. Dostupné na internete: <<https://www.iomo.sk/>>.

- [4] Obchodné podmienky, Poskytovanie služieb integrovaných obslužných miest, Účinnosť od 01.12.2018 [online]. [cit.12.04.2020]. Dostupné na internete: <<https://www.posta.sk/subory/36690/obchodne-podmienky-poskytovanie-sluzieb-integrovanых-obslužnych-miest.pdf>>.
- [5] Jaculjaková, S. Nové prístupy e-Governmentu poskytované národným poštovým operátorom (2018). Diplomová práca.

Grantová podpora

Tento článok je realizovaný z projektov VEGA 1/0518/19 a KEGA č. 043ŽU-4/2019.