

Anna Stolarczyk, Marek Sylwestrzak

Instytut Łączności – Państwowy Instytut Badawczy
Zakład Analiz i Rozwoju Rynku ICT
e-mail: a.stolarczyk@itl.waw.pl, m.sylwestrzak@itl.waw.pl

Elektroniczne usługi pocztowe świadczone przez operatorów wyznaczonych w krajach UE. Stan zaawansowania według wskaźników UPU

Kod JEL: O31

Słowa kluczowe: e-administracja, e-government, operator wyznaczony, pocztowe e-usługi, wskaźnik Global PES Index

Streszczenie. W artykule przedstawiono analizę wybranych zagadnień elektronicznych usług pocztowych, świadczonych przez wyznaczonych operatorów, a także wskaźników pomiaru ich zaawansowania – PES Index (*Postal Electronic Services Index*), które zostały zdefiniowane przez Światowy Związek Pocztowy (UPU). Tłem dla przedmiotowych rozważań jest ogólna charakterystyka problemu świadczenia usług cyfrowych przez operatorów pocztowych w opinii wybranych przedstawicieli środowisk naukowych i specjalistycznych, jak również autorów.

Wprowadzenie

Rozwijająca się dynamicznie gospodarka cyfrowa przekształciła wiele branż, co spowodowało wzrost produktywności, zwiększenie możliwości wyboru dla konsumentów, a także niższe ceny. Również w sektorze pocztowym cyfrowe platformy komunikacji stymulują wzrost konkurencji. Oczywiście stało się zmniejszanie tradycyjnego wolumenu przesyłek pocztowych, a wzrost wolumenu i wartości usług doręczeniowych. Cyfrowy świat stwarza możliwości podmiotom publicznym, prywatnym oraz różnym organizacjom w zakresie poszerzenia oferty świadczonych usług. Na ten fakt zwracają uwagę również Gądek-Hawlena i Wróbel (2015, s. 82), podkreślając, że technologie informatyczne wykorzystywane są nie tylko do przetwarzania danych, ale również do kreowania nowych wartości dla odbiorców w formie innowacyjnych produktów i usług

oraz różnych modeli biznesu. Ponadto zastosowanie technologii mobilnych u operatorów pocztowych umożliwia szybszą i bardziej efektywną komunikację, gromadzenie i przetwarzanie danych, na podstawie których możliwa jest dalsza zmiana sposobu zarządzania (Štrbac, Grgurović i Milutinović, 2014). Należy także zauważyć, że rozwój e-commerce jest jednym z istotnym czynników, który wywiera wpływ na funkcjonowanie operatorów pocztowych (Drab-Kurowska, 2015). Chociaż wielu operatorów pocztowych na całym świecie wykorzystuje już taką szansę (dla innych jest to jeszcze wyzwanie), a oferowanie pocztowych e-usług skutkuje poprawą jakości już istniejących oraz wprowadzaniem nowych – o wartości dodanej, to należy pamiętać, że poza rozwojem usług „uszytych na miarę” współczesnego klienta, jawi się konieczność współpracy wyznaczonych operatorów ze swoimi rządami. Ponadto rynek pocztowy ma strategiczny charakter w ramach funkcjonowania państwa, gdyż skupia podmioty, które prowadzą zbliżoną działalność w tym samym obszarze, przy czym funkcjonują one w skali mikro oraz makro (Fraś, Siwkowski, Matulewski, 2015). Jak podkreśla Finger (2016), gdyby operatorzy pocztowi mogli (i chcieli) łączyć fizyczny świat z cyfrowym, zajęliby doskonałą pozycję na rynku, z powodzeniem konkurując z dostawcami (tylko) cyfrowych platform. Są oni także często postrzegani, jako instytucja zaufania społecznego. Ponadto, dysponują rozległą siecią placówek pocztowych oraz infrastrukturą o największym zasięgu w kraju, mogą stać się doskonałym partnerem w świadczeniu usług e-administracji, co wiąże się z wykorzystaniem technologii informatyko-komunikacyjnych (ICT) w celu wzmocnienia rozwoju wydajnych struktur rządowych. Warto jednak pamiętać, że do niedawna administracje rządowe były klientami operatorów pocztowych, natomiast bycie „partnerem” to zupełnie inna sprawa i może nadal pozostawać w sferze życzeń (Finger, 2014).

Jak wspomniano wcześniej, platformy pocztowe, na których świadczone są elektroniczne usługi pocztowe mogą być wykorzystane również do komunikacji obywatela z urzędami, co znacznie obniżyłoby koszty świadczenia usług e-administracji, która ma wspierać sektor publiczny w świadczeniu większej liczby lepszych usług przy mniejszych zasobach (Budziejewicz-Guźlecka, Drab-Kurowska, 2012). Bukovc (2014) zaobserwował tu zbieżność interesów, bo z jednej strony operatorzy pocztowi szukają możliwości, aby zmaksymalizować wyniki finansowe poprzez dywersyfikację działalności, zaś z drugiej strony – administracja dąży do „ciąćcia” kosztów i obniżania wydatków. Jest to jeden z głównych powodów rezygnowania z tradycyjnej korespondencji i przechodzenia do cyfrowej komunikacji z obywatelami i przedsiębiorcami. Na ekonomiczne aspekty funkcjonowania e-administracji zwracają również uwagę Tomaszewicz i Buko (2015) podkreślając, że funkcjonalność e-administracji w znacznym stopniu zależy od stworzenia modelu ekonomicznego obiektywnej oceny zasadniczości i ekonomicznych rozwiązań teleinformatycznych w administracji publicznej. Jak pokazuje praktyka, bez takiego modelu administracja najczęściej forsuje systemy drogie, o proporcjonalnie niskiej użyteczności.

Przedmiotem rozważań przedstawionych w artykule jest analiza (w wybranych przez autorów obszarach) elektronicznych usług pocztowych, świadczonych przez operatorów wyznaczonych, a także wskaźników pomiaru ich zaawansowania – PES Index (*Postal Electronic Services Index*), które zostały zdefiniowane przez Światowy Związek Pocztowy (*Universal Postal Union – UPU*)¹ i przedstawione w opracowaniu Corredera (2015). Tłem dla przedmiotowych rozważań jest ogólna charakterystyka problemu świadczenia usług cyfrowych przez operatorów pocztowych w opinii wybranych przedstawicieli środowisk naukowych i specjalistycznych, jak również autorów.

1. Usługi pocztowe online według Światowego Związku Pocztowego (UPU) – wykaz elektronicznych usług pocztowych

Rozpoczynając rozważania na temat e-usług pocztowych i ich mierników należałoby wrócić do „historycznych” rozważań Stolarczyk i Sylwestrzaka (2012). Otóż, Światowy Związek Pocztowy wprowadził termin e-poczta dla podkreślenia faktu, że nowe technologie teleinformatyczne powinny być stosowane w celu stymulowania rozwoju rynku pocztowego przez oferowanie nowoczesnych usług, dających nowe możliwości w postaci wartości dodanej do tych tradycyjnych. Obok usług doręczania przesyłek z korespondencją i paczek, poszerzonych o nowe elementy (np. powiadomienie o przesyłce za pomocą SMS), usług logistycznych oraz finansowych, operatorzy coraz częściej oferowali usługi online. Należały one do grupy usług ułatwiających korzystanie z oferty operatorów pocztowych, eliminowały bowiem, konieczność bezpośredniej obecności konsumenta w placówce pocztowej. Poniżej przedstawiono listę usług, według UPU, z wykorzystaniem internetu, które były udostępniane klientom do 2010 roku przez publicznych operatorów pocztowych (obecnie – wyznaczonych operatorów) w UE:

1. Usługi logistyczne.
2. Usługi publicznego dostępu do internetu².
3. Usługi świadczone online, w tym:
 - opłaty pocztowe przez internet,
 - wpłaty na rachunki przez internet,

¹ UPU jest jedną z agend Organizacji Narodów Zjednoczonych, realizującą współpracę między administracjami pocztowymi oraz operatorami świadczącymi powszechne usługi pocztowe. Organy statutowe UPU, to: Rada Administracyjna, Rada Eksploatacji Pocztowej i Biuro Międzynarodowe odbywają cykliczne spotkania w siedzibie związku – Bernie, których celem jest zapewnienie sprawnego funkcjonowania ogólnoswiatowej sieci pocztowej. Najwyższym organem związku z jest Kongres, którego obrady odbywają się raz na cztery lata.

² Jednym z elementów upowszechniania dostępu, potencjalnych klientów poczty, do usług cyfrowych, preferowanym przez Światowy Związek Pocztowy była inicjatywa tworzenia Telecentrów – połączenie w jednym miejscu działalności agencji pocztowej, wiejskiej biblioteki i kawiarenki internetowej.

- poczta elektroniczna,
- zamawianie towarów przez internet,
- *track and trace* – śledzenie przesyłki,
- elektroniczne stemplowanie,
- znaczki cyfrowe,
- elektroniczny podpis,
- sprzedaż produktów filatelistycznych,
- wyszukiwarka kodów pocztowych,
- informacje na temat opłat pocztowych,
- zmiana adresu,
- zamawianie subskrypcji czasopism,
- inne usługi³.

Aby zmierzyć rozwój e-usług pocztowych w krajach należących do UPU, powinny być one najpierw zidentyfikowane i zdefiniowane. W tym celu wybrano 87 operatorów wyznaczonych wśród państw członkowskich UPU. Za e-usługi uznano te, które są świadczone bezpośrednio lub na podstawie umów ze stronami trzecimi, za pomocą cyfrowych kanałów klientom indywidualnym, biznesowym oraz administracji państwowej w danym kraju. Głównym kanałem dostarczania e-usług jest internet, ale też uwzględniono telefony komórkowe, tablety, *call center* oraz telewizję. W tym przedsięwzięciu pomogli członkowie Grupy Rozwoju Produktów i Usług (PSDG) UPU, którzy uaktualnili wykaz e-usług w porównaniu do pierwszej iteracji badania w 2010 roku. Usługi, które utraciły przydatność zostały usunięte, o podobnej funkcjonalności zostały połączone, a nowe – dodane. W ten sposób powstał aktualny katalog 42 e-usług skategoryzowanych w czterech grupach:

1. Elektroniczne usługi pocztowe i e-government.
2. Usługi z zakresu e-commerce.
3. Elektroniczne usługi finansowe i (rozwiązania) płatnicze.
4. Elektroniczne usługi wsparcia (pomocnicze).

Opracowując nowy zestaw e-usług skupiono się na cyfrowych funkcjonalnościach usług, wykluczono zaś ich „fizyczne” aspekty (związane, np. z doręczaniem lub logistyką). Zastosowano taką strukturę podziału, możliwe było porównywanie rozwoju elektronicznych usług pocztowych na podstawie danych monitorowanych do 2010 roku.

Definiowanie i kategoryzacja pocztowych e-usług nie była łatwym zadaniem, ponieważ niektóre z nich są zintegrowane (np. usługi e-commerce wymagają również usługi

³ W tym wypadku, pod pojęciem „inne usługi”, operatorzy oferowali m.in. informowanie o nadejściu korespondencji, przewodniki po produktach pocztowych; e-commerce, Eurogiro, Western Union; krajowy e-telegram, agencję certyfikującą, elektroniczną archiwizację, elektroniczne karty pocztowe; wyszukiwarkę sklepów, wyznaczanie trasy listu i paczki pocztowej, hybrydowe przesyłki listowe, sprzedaż adresów; projektowanie karty pocztowej przez Internet, a następnie jej tradycyjne doręczenie, *Send me Now* (zamawianie m.in. próbek towarów, gadżetów czy broszur informacyjnych, zarówno przez internet, jak i za pomocą SMS).

płatności e-finance). Szeroki zakres konsultacji z ekspertami pocztowymi oraz z innych branż zaowocował utworzeniem katalogu usług, który przedstawiono w tabeli 1. Szczegółowe definicje poszczególnych e-usług, jak również wiele innych zagadnień towarzyszących, zostało przedstawione w opracowaniu Corredera (2015).

Dla tak sklasyfikowanych usług, Światowy Związek Pocztowy przeprowadził badanie wśród 192 podmiotów pocztowych (zrzeszonych w UPU), otrzymano zwrotnie 45% wypełnionych kwestionariuszy, czyli od 87 wyznaczonych operatorów, co było podstawą dla wieloaspektowego studium w zakresie rozwoju pocztowych e-usług. Należałoby więc zwrócić uwagę na globalne ujęcie rozwoju tych usług, według diagramu Corredera (2015, s. 23) ukazującego penetrację e-usług, tylko 5 z 42 usług zostało zaimplementowanych przez ponad 50% operatorów, którzy odpowiedzieli na to pytanie. Najpopularniejsze są usługi *śledzenia przesyłek* (90%), informacje online na temat usług i taryf oraz infrastruktury pocztowej (odpowiednio 83% i 74%), ponadto *kontakt i obsługa klienta online* (74%) i zakup znaczków i produktów pocztowych online (54%). Najbardziej popularne spośród pierwszej grupy e-usług (e-poczta i e-government), to poczta hybrydowa i elektroniczna skrzynka pocztowa (49% i 33%). Z kolei, wśród usług finansowych i płatniczych – elektroniczne przesyłanie należności, e-płatności oraz opłacanie rachunków online, odpowiednio – 37%, 27% i 24%. Można też przypuszczać, że usługi z udziałem poniżej 20% (m.in. e-administracja, cyfrowe archiwum, deklaracje celne, usługi depozytowe, uwierzytelniania, odwróconej poczty hybrydowej) są w stadium rozwoju.

Z perspektywy rozwoju pocztowych e-usług w poszczególnych krajach, autorzy niniejszego artykułu opracowali matrycę dla 14 państw UE uwzględnionych badaniu UPU, a następnie zestawienie liczby usług w poszczególnych kategoriach (tab. 2.). Wynika z niej że w pierwszej grupie usług (e-poczta i e-government) najaktywniejszy jest operator z Francji – 14 usług, jednocześnie zajmuje drugie miejsce w ogólnym rankingu – 29 usług. W zakresie e-commerce, wśród 8 usług, 7 świadczy poczta fińska, która również „przoduje” – razem z Holandią – w grupie usług pomocniczych – 12 (z 13), co pozycjonuje ją na czele 14 analizowanych krajów UE (30 usług z 42 ogółem). Usługi finansowe były prawdopodobnie najmniej rozwiniętą grupą e-usług w czasie badania, jedynie Grecja wykazała świadczenie wszystkich usług z tego zakresu (Francja i Włochy po 4). Operator polski wykazał świadczenie: 9 e-usług w pierwszej grupie, 2 – w drugiej, 0 – w trzeciej oraz 6 – w ostatniej, co lokuje go na 8 pozycji ogółem – 17 usług, obok Słowenii i Węgier. Najmniejszą liczbę pocztowych e-usług ogółem świadczy operator bułgarski – 7.

Tabela 1. Wykaz elektronicznych usług pocztowych

I. Elektroniczne usługi pocztowe i e-government			
1.	Elektroniczna skrzynka pocztowa	9.	Usługi online wspierające pocztę hybrydową
2.	Przesyłki reklamowe	10.	Elektroniczny pocztowy znak certyfikacyjny
3.	Elektroniczna poczta rejestrowana	11.	Podpis cyfrowy
4.	E-karty pocztowe	12.	Usługi cyfrowej identyfikacji
5.	Biurofaks online	13.	Usługi uwierzytelniania
6.	E-fakturowanie	14.	Archiwum cyfrowe
7.	Poczta hybrydowa	15.	E-zdrowie
8.	Odwrócona poczta hybrydowa	16.	E-administracja: zamawianie i rejestracja dokumentów online
II. Usługi e-commerce			
1.	Zakup znaczków i produktów pocztowych online	5.	Raporty i analizy nt. e-handlu
2.	Pocztowy portal zakupowy online	6.	Międzynarodowa baza adresów e-sklepów
3.	Deklaracje celne online	7.	Kalkulacja ogólnych kosztów zakupu towarów online
4.	Integracja pocztowych usług sieciowych z serwisami handlowymi/sklepami internetowymi, np. API	8.	Zarządzanie online dokumentami i opcjami doręczania towarów
III. Usługi finansowe i płatnicze			
1.	Elektroniczne zarządzanie kontem	4.	Różne metody e-płatności
2.	Elektroniczne przesyłanie należności	5.	Usługi depozytowe dla e-commerce
3.	Opłacanie rachunków online		
IV. Usługi pomocnicze			
1.	Publiczne punkty dostępu do internetu w urzędach pocztowych	8.	Możliwość wstrzymania online doręczania poczty
2.	Informacje na temat usług i opłat pocztowych	9.	Usługi elektronicznej weryfikacji adresów
3.	Wyszukiwarka: kodów, adresów i urzędów pocztowych	10.	Elektroniczne faktura za usługi i produkty pocztowe
4.	Kontakt i obsługa klienta online	11.	E-znaczkii pocztowe
5.	Śledzenie przesyłek	12.	Spersonalizowane elektroniczne znaczki pocztowe
6.	Powiadamianie o doręczeniu	13.	Możliwość ustalenia online odbioru przesyłki
7.	Możliwość zmiany adresu online		

Źródło: opracowanie własne na podst. Corredera (2015).

Oczywiście oceniając stan analizowanych usług, należy mieć na uwadze, że są to wyniki badań przeprowadzonych w określonym czasie (przypuszczalnie dane dotyczą 2014 r.) i warunkach (np. uwzględniono tylko 87 krajów, w tym 14 z UE).

Tabela 2. Liczba e-usług w poszczególnych kategoriach, świadczonych w wybranych krajach UE

	Austria	Bułgaria	Czechy	Finlandia	Francja	Grecja	Hiszpania	Holandia	Polska	Portugalia	Słowacja	Słowenia	Węgry	Włochy
I. Elektroniczne usługi pocztowe i e-government (16 usług)	11	3	9	9	14	2	7	5	9	10	3	11	7	11
II. Usługi e-commerce (8 usług)	6	1	3	7	3	4	0	5	2	3	5	3	1	5
III. Usługi finansowe i płatnicze (5 usług)	1	0	0	2	4	5	3	1	0	2	1	0	0	4
IV. Usługi pomocnicze (13 usług)	10	4	7	12	8	4	8	12	6	5	5	3	9	8
Ogółem	28	7	19	30	29	15	18	23	17	20	14	17	17	28

Źródło: opracowanie własne na podst. Corredera (2015).

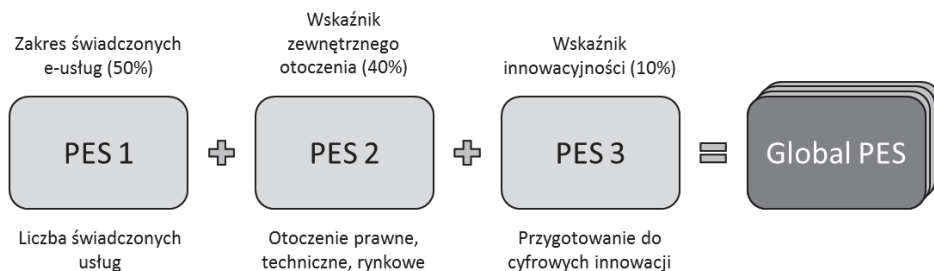
Jak już wcześniej wspomniano, rozwój ICT wymusił na podmiotach pocztowych zmianę zakresu oferty świadczonych usług, co wiąże się również z opracowaniem nowych strategii. Warto więc zasygnalizować zidentyfikowane przez UPU różne profile działalności stosowane/przyjęte przez niektórych operatorów, wyznaczone wobec e-wyzwań. Mogą one też stanowić elementy kompleksowej strategii w tym zakresie, a mianowicie:

- cyfrowe produkty/usługi, jako kanał interakcji nadawca–odbiorca, np. możliwość wyszukania kodu pocztowego przez aplikację mobilną,
- cyfrowe produkty/usługi, jako wartość dodana do podstawowej działalności biznesowej, postrzegana jako dodatkowy strumień dochodów, np. API dla e-sklepów,
- cyfrowe produkty, jako wartość dodana generująca przychody, np. elektroniczna skrzynka pocztowa.

2. Wskaźniki elektronicznych usług pocztowych

Do określenia poziomu zaawansowania świadczenia elektronicznych usług pocztowych przez wyznaczonych operatorów, Światowy Związek Pocztowy zastosował holistyczne/całościowe podejście do badań w tym zakresie i zaproponował zestaw trzech podstawowych wskaźników elektronicznych usług pocztowych (*Postal Electronic Services Index*, *UPU PES Index*) oraz będącego ich wypadkową – *Global PES Index*

(rys. 1.). 87 podmiotów pocztowych, oceniało e-usługi w trzech obszarach: zakres świadczonych usług (PES 1), otoczenie zewnętrzne (PES 2) oraz możliwości innowacyjne (PES 3).



Rysunek 1. Struktura globalnego wskaźnika elektronicznych usług pocztowych (*Global PES Indeks*)

Źródło: opracowanie własne na podst. Corredera (2015).

Wskaźnik PES 1 (zakres świadczonych e-usług) uwzględnia ocenę aktualnie świadczonych e-usług przez operatorów wyznaczonych w wybranych państwach oraz jakie strategie są stosowane w odniesieniu do świadczenia e-usług ogółem, oraz ich poszczególnych kategorii (e-pocztą i e-government, e-commerce, cyfrowe finansowe i płatnicze rozwiązania, usługi wsparcia/pomocnicze). W odniesieniu do danej e-usługi, odpowiedzi zostały skwantyfikowane następująco: tak = 1, nie = 0, w trakcie rozwoju = 0,5.

Wartości te zostały uśrednione i przeliczone dla każdego kraju uczestniczącego w badaniu. Wartość wskaźnika wskazuje ile razy odchylenie standardowe różni się od średniej oraz służy do porównania rozkładu przy różnych średnich. Następnie wartość wskaźnika zostaje znormalizowana określając pozycję dla każdego kraju w rankingu.

Wskaźnik PES 2 (wskaźnik otoczenia zewnętrznego), uwzględnia ocenę parametrów odzwierciedlających zewnętrzne siły (otoczenie technologiczne, prawno-regulacyjne oraz rynkowo-konkurencyjne), które wywierają bezpośredni wpływ na możliwości wejścia operatorów na cyfrowy rynek pocztowy i uzyskania znacznego udziału (z uwzględnieniem barier wejścia i głównych graczy w tym segmencie). Miarą tego wskaźnika są zagregowane wartości m.in. wskaźnika infrastruktury telekomunikacyjnej (TI Index) oraz danych zebranych w badaniu.

Wskaźnik PES 3 (wskaźnik możliwości/zdolności innowacyjnych), odzwierciedla rzeczywisty poziom rozwoju pocztowych e-usług – łączy w sobie wartości dotyczące: poziomu gotowości do cyfrowych innowacji (kapitał ludzki, infrastruktura IT, finansowe i organizacyjne skutki transformacji cyfrowej), stosowanych strategii oraz globalnego wskaźnika innowacyjności (*Global Innovation Index*).

Tabela 3. Wskaźniki elektronicznych usług pocztowych (PES) w wybranych krajach UE

	Global PES Index		PES 1 Index		PES 2 Index		PES 3 Index	
	pozycja	wartość	pozycja	wartość	pozycja	wartość	pozycja	wartość
Finlandia	1	0,88	2	0,99	3	0,91	61	0,20
Austria	4	0,80	5	0,86	11	0,77	26	0,61
Czechy	5	0,75	4	0,86	18	0,67	41	0,49
Włochy	9	0,71	13	0,68	4	0,87	64	0,18
Portugalia	11	0,70	9	0,74	26	0,64	14	0,73
Francja	12	0,69	12	0,68	10	0,77	48	0,43
Węgry	15	0,67	11	0,69	16	0,67	38	0,51
Holandia	16	0,67	18	0,61	9	0,80	52	0,40
Grecja	22	0,57	23	0,56	21	0,65	59	0,29
Polska	23	0,56	24	0,55	33	0,6	36	0,52
Słowenia	24	0,56	27	0,5	27	0,63	23	0,64
Bułgaria	32	0,49	56	0,27	6	0,85	78	0,13
Hiszpania	37	0,47	30	0,45	43	0,53	56	0,34
Słowacja	51	0,41	42	0,38	53	0,46	47	0,43
Wlk. Bryt.	78	0,16	87	0,00	63	0,40	86	0,04

Źródło: opracowanie własne na podst. Corredera (2015).

W pewnym stopniu odzwierciedleniem liczby świadczonych pocztowych e-usług w analizowanych krajach UE jest zestawienie dla nich wartości poszczególnych wskaźników PES (tab. 3). Globalny wskaźnik PES, jednoznacznie wskazuje na Finlandię, jako lidera wśród 87 krajów zrzeszonych w UPU (potwierdza to także czołowe miejsce pod względem wartości PES1 i PES2). Również Austria i Włochy znalazły się w pierwszej dziesiątce, natomiast Polska – na 23 miejscu.

Warto zwrócić uwagę na stosunkowo niskie pozycje krajów europejskich o rozwiniętych gospodarkach – najwyższe miejsce (14) zajęła Portugalia – w odniesieniu do wskaźnika innowacyjności (PES3). Wiele z nich zajmuje miejsca poniżej 50 pozycji. Zapewne jedną z przyczyn takiego stanu rzeczy jest już osiągnięty wysoki poziom rozwoju i w związku z tym wykazują mniejszy potencjał innowacyjności niż kraje mniej zaawansowane technologicznie. Według badań UPU, na pierwszych miejscach w tym rankingu, znalazły się m.in. – pomijając Chiny – Iran, Mauritius, Tunezja. Państwa należące do UE od 2004 roku zajmują miejsca od 23 do 47, zaś Bułgaria – 78.

Podsumowanie

Rozwój e-usług spowodował rozszerzenie tradycyjnych granic w sektorze usług pocztowych, ale wielu operatorów zaskoczyła wielkość jego wzrostu (Štrbac, Grgurović, Milutinović, 2014). Zdefiniowane przez UPU wykaz oraz wskaźniki elektronicznych usług pocztowych wskazuje, że polski operator wypada w miarę korzystnie w tych zestawieniach, ale istnieją jeszcze obszary, jak usługi e-commerce, usługi finansowe i płatnicze czy innowacyjność, które powinien intensywniej rozwijać. Należy też zwrócić uwagę, że w opinii wielu specjalistów i ludzi nauki, elektroniczne usługi pocztowe o wysokiej jakości stanowią ogromny potencjał operatorów wyznaczonych, jako partnerów administracji państwowej w rozwoju usług z zakresu e-government. Jest to zagadnienie na tyle ważne w wymiarze społecznym, że warto byłoby temu poświęcić oddzielny artykuł. Jeśli chodzi o krajowy rynek pocztowy, to w połowie lipca 2015 roku Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji wybrało **Pocztę Polską Usługi Cyfrowe Sp. z o.o.** jako partnera do wspólnego przygotowania i realizacji przedmiotowego projektu „Jedno okienko obywatela do komunikacji z administracją publiczną i nie tylko”. Ów projekt jest zgodny z koncepcją *One-stop government*, postulowaną przez Drobiazgiewicz (2015) który ma na celu umożliwienie dostępu do usług publicznych z jednego punktu, nawet jeśli usługi te świadczone przez różne organy publiczne. Koncepcja jednego okienka jest efektem ważnych zmian organizacyjnych w administracji publicznej, związanych z tworzeniem struktury zorientowanej na klienta (petenta). Ponadto Poczta Polska podejmuje liczne działania w zakresie rozwoju innowacyjnych usług, tak aby w dobie e-substytucji oraz e-administracji móc w niedalekiej przyszłości pełnić rolę Narodowego Operatora Cyfrowego. Polski operator wyznaczony prowadzi także rozmowy z Ministerstwem Cyfryzacji związane z możliwościami integracji platform ePUAP i Envelo, jak również kwestiach e-skrzynek i e-doręczeń dostępnych dla obywateli i przedsiębiorców.

Bibliografia

- Budziejewicz-Guzlecka, A., Drab-Kurowska, A. (2012). E-administracja w Polsce. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Ekonomiczne Problemy Usług*, 703, 366–373.
- Bukovc, B. (2014). Postal Operators and Governments: a Difficult Relationship with tremendous Opportunities. *The Postal Industry, Innovations & Markets*, 2 (1), 3–4.
- Corredera, D.N. (2015). *Measuring postal e-services development. A global perspective Version 2.0*. Berne: Universal Postal Union.
- Drab-Kurowska, A. (2015). Oddziaływanie rynku e-commerce na rynek pocztowy. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Ekonomiczne Problemy Usług*, 117, 349–357.
- Drobiazgiewicz, J. (2015). One-stop government jako kierunek rozwoju administracji publicznej. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Ekonomiczne Problemy Usług*, 852, 476–485.

- Finger, M. (2014). Posts' Ambiguous Relationship with Government. *The Postal Industry, Innovations & Markets*, 2 (1), s. 5.
- Finger, M. (2016). Platform Revolution. *The Postal Industry, Innovations & Markets*, 4 (2), 3–4.
- Fraś, J., Siwkowski, M., Matulewski, M. (2015). Zarządzanie dystrybucją usług na rynku pocztowym. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Finanse. Rynki Finansowe. Ubezpieczenia*, 74 (2), 295–302.
- Gądek-Hawlena, T., Wróbel, M. (2015). Operatorzy pocztowi w sieciowym środowisku współczesnej gospodarki na przykładzie Poczty Polskiej SA. *Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu*, 64 (7), 82–93.
- Stolarczyk, A., Sylwestrzak, M. (2012). Usługi świadczone on-line jako wkład publicznych operatorów pocztowych w rozwój społeczeństwa informacyjnego w krajach Unii Europejskiej. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Ekonomiczne Problemy Usług*, 703 (2), 810–816.
- Štrbac, S., Grgurović, B., Milutinović, J. (2014). Mobile Technologies as a Way of Generating the Development of Postal Services. *Journal of Behavioural Economics, Finance, Entrepreneurship, Accounting and Transport*, 2 (5), 116–120.
- Tomaszewicz A., Buko J. (2015). Determinanty rozwoju e-administracji publicznej w Polsce. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Ekonomiczne Problemy Usług*, 852, 644–651.

ELECTRONIC POSTAL SERVICES PROVIDED BY DESIGNATED OPERATORS IN THE EU, ACCORDING TO UPU INDICATORS

Keywords: e-administration, e-government, Designated Operator, postal e-services, Global PES Index

Summary. The article presents an analysis of selected electronic postal services provided by designated operators problems, as well as indicators to measure their advancement – PES Index (Electronic Postal Services Index), which are defined by the Universal Postal Union. The background for these considerations is the general characteristics of the problem of the provision of digital services by designed operators in the opinion of representatives of the scientific and professional, as well as authors.

Translated by Anna Stolarczyk

Cytowanie

Stolarczyk, A., Sylwestrzak, M. (2017). Elektroniczne usługi pocztowe świadczone przez operatorów wyznaczonych w krajach UE. Stan zaawansowania według wskaźników UPU. *Ekonomiczne Problemy Usług*, 1 (126/2), 427–437. DOI: 10.18276/epu.2017.126/2-42.