

УДК 656.807

Оценка качества услуг почтовой связи методом POSTSERVQUAL

В статье представлены итоги научного исследования, в результате которого выработана методика оценки качества услуг почтовой связи, предусматривающая оценку уровня удовлетворенности потребителей составляющими качества услуг почтовой связи с учетом значимости каждого показателя для оценивающего. Такой подход позволит операторам связи с минимальными затратами выстраивать гибкую систему мониторинга качества оказываемых услуг, учитывающую требования фактических потребителей, повышая тем самым конкурентоспособность своей деятельности.

Ключевые слова:

качество услуг почтовой связи, ожидания и удовлетворенность качеством услуг почтовой связи, методика оценки качества услуг почтовой связи.

Введение. Оценке качества услуг в последние годы уделяется значительное внимание учеными разных стран. К настоящему времени разработаны и обоснованы методики оценки качества туристических, торговых, медицинских, банковских, телекоммуникационных и многих других услуг. Они учитывают специфику конкретной услуги и в подавляющем большинстве случаев базируются на двуединой оценке качества конечного результата и процесса оказания услуги, в т. ч. взаимодействия потребителя и сервисной организации, что позволяет получить комплексную оценку уровня удовлетворенности потребителя всеми составляющими качества работы оператора.

Вместе с тем на фоне роста числа исследований в данной области комплексная оценка качества почтовых услуг, несмотря на свою актуальность, до недавнего времени оставалась за границами научных

изысканий. Она осуществлялась операторами преимущественно квалиметрическими методами, не учитывающими специфику ни самого нештатного продукта, ни конкретно услуг почтовой связи, ни национальных особенностей их потребления. Поэтому в условиях возрастающей конкуренции на рынке Республики Беларусь, когда именно качество становится одним из важнейших факторов роста доходов операторов почтовой связи, возникла необходимость в разработке универсальной методики, позволяющей всесторонне оценить качество услуг почтовой связи и выработать на ее основе действенные меры обеспечения их конкурентоспособности.



О.В. ДОМАКУР,
кандидат
экономических наук,
ученый секретарь



Е.С. РОМАНОВА,
кандидат
экономических наук,
доцент кафедры
экономики
и управления

УО «Белорусская государственная академия связи»

Выработка методики оценки качества услуг почтовой связи. Целью настоящей статьи является обоснование возможности применения операторами почтовой связи Республики Беларусь метода POSTSERVQUAL, предусматривающего оценку качества услуг почтовой связи потребителями с учетом специфики услуг почтовой связи и ментальных особенностей белорусских потребителей.

Анализ существующих подходов к оценке качества услуг показал, что можно выбирать разные подходы, однако, как отмечалось нами ранее [1], наиболее привлекательным для применения в организациях почтовой связи Республики Беларусь в современных условиях является подход, базирующийся на применении метода SERVQUAL. Данный метод, предложенный А. Парасураманом, Л. Берри и В. Цайтамлем, предполагает оценку ряда показателей качества услуг по принципу «Ожидание Минус Восприятие» и определение уровня (коэффициента) качества по результатам анкетирования различных групп потребителей.

Методика, предложенная А. Парасураманом, Л. Берри и В. Цайтамлем, состоит из 22 вопросов, объединенных в пять групп (по числу оцениваемых составляющих качества), и считается классической. Однако с момента ее создания в 1984 г. другими исследователями было разработано более 30 методик, производных от SERVQUAL и адаптированных к отдельным видам услуг. Широкое применение получили методы LODGSERV для гостиничного бизнеса, DINESERV для услуг общественного питания и шкала качества розничной торговли. Разработаны также модификации метода для здравоохранения, банковской деятельности, телекоммуникационных, библиотечных и информационных услуг, услуг полиции. В последнее время наблюдается стремление адаптировать метод SERVQUAL к национальным особенностям различных стран, и уже появились его модификации для Турции, Австралии, Канады, Хорватии, Индии, США, Кореи, Испании [2].

С учетом данной тенденции и при отсутствии подобных исследований в области почтовых и курьерских услуг нами предпринята попытка преобразования классической версии метода SERVQUAL с учетом специфики услуг почтовой связи и особенностей белорусского менталитета в оценке их качества. Предложенная методика получила название POSTSERVQUAL.

Оценка качества услуг почтовой связи осуществлялась в несколько этапов.

На первом этапе нами были определены оцениваемые показатели качества услуг почтовой связи. Выбор показателей сделан на основании данных

опроса 874 физических и 85 юридических лиц, проведенного в период с 17 июля по 29 августа 2017 г. на всей территории Республики Беларусь.

В числе других вопросов респонденты определяли наиболее важные для них показатели качества услуг почтовой связи, что в результате позволило нам сформировать систему необходимых и достаточных показателей (учитывающих национальные особенности) для оценки их качества методом POSTSERVQUAL (табл. 1). В состав оценочных показателей вошли показатели, позволяющие оценить не только качество оказания почтовых услуг (КУ), качество общения и скорость обслуживания в отделении почтовой связи (КО), но и наличие у операторов почтовой связи возможности осуществлять почтовые (ПЭУ) и государственные электронные услуги (ГЭУ).

Таблица 1 – Система оценочных показателей качества услуг почтовой связи методом POSTSERVQUAL

Группа оценочных показателей	Оценочные показатели качества услуг почтовой связи	Код показателя
Качество общения и скорость обслуживания (КО)	Время ожидания в очереди	КО ₁
	Время оказания услуги	КО ₂
	Компетентность консультаций, полнота и точность ответов	КО ₃
	Отдельное обслуживание юридических лиц	КО ₄
	Наличие терминалов самообслуживания, почтоматов, платежно-справочных терминалов (ПСТ), электронной очереди, их рабочее состояние	КО ₅
Качество оказания услуги почтовой связи (КУ)	Срок пересылки почтовых отправлений	КУ ₁
	Сохранность почтовых отправлений (отсутствие потерь, повреждений вложений)	КУ ₂
	Доставка по указанному адресу	КУ ₃
	Своевременность доставки	КУ ₄
	Доступность получения услуг почтовой связи (количество объектов почтовой связи)	КУ ₅
	Доступность услуг по уровню цен	КУ ₆
Наличие почтовых и государственных электронных услуг (ПЭУ и ГЭУ)	Слежение за почтовыми отправлениями	ПЭУ ₁
	Уведомление на e-mail или по СМС	ПЭУ ₂
	Калькулятор стоимости оказываемых услуг	ПЭУ ₃
	Электронный счет-фактура	ПЭУ ₄
	Электронная марка	ПЭУ ₅
	Онлайн-вызов курьера	ПЭУ ₆
	Онлайн-платежи	ПЭУ ₇
ГЭУ	Оформление заявки и получение справки (разрешения)	ГЭУ ₁
	Оформление заявки и получение документов	ГЭУ ₂

Особенностью предлагаемого метода является вариативность, позволяющая определить качество как всей совокупности предоставляемых почтовых услуг (в т. ч. качество работы отдельного оператора почтовой связи), так и их некоторых видов. В последнем случае система оценочных показателей может включать (рис. 1):

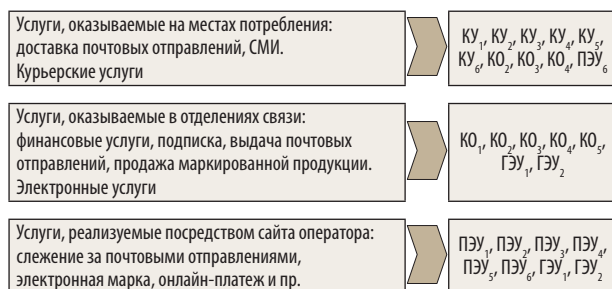


Рисунок 1 – Группировка показателей для оценки разных групп услуг, оказываемых операторами почтовой связи

Апробация данного метода проводилась по первому варианту (оценивалось качество предоставления всей совокупности услуг, оказываемых операторами связи), в связи с чем для оценки было выбрано 16 показателей, которые на **втором этапе** были включены в анкету. Для оценки уровня восприятия качества потребителями была выбрана пятиуровневая балльная шкала (1 балл – полностью неудовлетворен, 2 балла – больше неудовлетворен; 3 балла – затрудняюсь с оценкой; 4 балла – частично удовлетворен; 5 баллов – полностью удовлетворен); ожидание оценивалось как максимально возможное – в 5 баллов. Анкета разрабатывалась с учетом специфики опрашиваемого потребителя – для физических (рис. 2) и юридических лиц. Важность параметра также оценивалась по 5-балльной шкале (1 балл – совершенно неважен, 2 – больше неважен, чем важен; 3 – умеренно важен; 4 – достаточно важен; 5 – очень важен).

№ п/п	Параметры оценки качества услуг почтовой связи	Оцените вашу удовлетворенность в баллах					Оцените важность параметров для вас в баллах				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Ожидание в очереди										
2	Скорость обслуживания персоналом отделения почтовой связи										
3	Компетентность персонала отделения почтовой связи										
4	Юридические лица обслуживаются отдельно от физических лиц										
5	Предлагается использовать средства самообслуживания (платежно-справочный терминал, почтомат)										
6	Сроки пересылки писем, посылок и т. п.										
7	Сохранность писем, посылок и т. п.										
8	Письма, посылки и т. п. доставляются точно по адресу и в указанное время										
9	Отделения (пункты) почтовой связи удобно расположены										
10	Тарифы на услуги почтовой связи доступны										
11	Система слежения за почтой работает исправно и регулярно										
12	Уведомления клиента о событиях, оговоренных при заказе услуги										
13	Тарификатор (калькулятор) расчета стоимости услуг почтовой связи на сайте оператора										
14	Электронная форма для заполнения электронного счета-фактуры, электронной марки, вызова курьера на сайте оператора почтовой связи										
15	Возможность осуществления электронного платежа										
16	Предоставление услуги электронного оформления заявки и получения справок, разрешений и документов, выдаваемых органами государственного управления										

Рисунок 2 – Анкета для оценки качества услуг почтовой связи методом POSTSERVQUAL для физических лиц

При помощи данной анкеты на **третьем этапе** было опрошено 100 физических лиц разного пола, возраста, рода занятий, уровня дохода и места жительства и 22 юридических лица разных видов экономической деятельности и территориальной расположенности. Опрошенные оценивали качество услуг пяти операторов почтовой связи – РУП «Белпочта», ООО «Автолайтэкспресс», ООО «ГлоБел24», ИООО «ДПД Бел», ЗАО «Наша Почта». Опрос проводился преимущественно при помощи сети интернет, где потребители заполняли Google-форму. Использование ресурсов сети интернет позволило также существенно минимизировать затраты на анкетирование, обработку и интерпретацию его результатов.

После проведения анкетирования был определен коэффициент важности j -го показателя качества (W_j) в отношении всей выборки респондентов с целью выявления объективной значимости показателя качества услуг почтовой связи для всех участников анкетирования:

$$W_j = \frac{n_5 + 0,5 \times n_4 - 0,5 \times n_2 - n_1}{(n_5 + n_4 + n_3 + n_2 + n_1)}, \quad (1)$$

где n_5, \dots, n_1 – количество анкет с соответствующей балловой отметкой важности параметра (5, ..., 1).

Далее был рассчитан показатель качества услуг почтовой связи (Q) по каждому оператору в целом, а также в разрезе показателей по формуле:

$$Q = \sum_{k=1}^n W_j \times (E_j - P_j), \quad (2)$$

где P_j – оценка удовлетворенности пользователя по j -му показателю качества, балл; E_j – ожидаемый уровень качества по j -му показателю качества; k – количество оцениваемых показателей качества.

В соответствии с сущностью данного подхода идеальной считается оценка, равная нулю. Следовательно, чем ближе значение полученного показателя к 0, тем выше оценивается качество услуг потребителями.

На **четвертом этапе** при помощи построения различных рейтингов были сделаны соответствующие выводы в части оценки качества услуг почтовой связи.

Результаты оценки качества услуг почтовой связи. Было установлено, что физические и юридические лица в большей степени не удовлетворены качеством услуг почтовой связи по тем показателям, которые для них наиболее значимы (для физических лиц это срок пересылки, компетентность персонала, скорость обслуживания, ожидание в очереди; для юридических лиц – сохранность, скорость обслуживания, сроки пересылки, компетентность персонала). И, напротив, оценка качества почтовых электронных услуг и электронных государственных услуг оказалось достаточно высокой (рис. 3–4).

Аналогичным образом получены и интерпретированы результаты опроса потребителей в разрезе различных групп потребителей, операторов почтовой связи, общей оценки качества почтовых услуг.

По результатам апробации было также рекомендовано установить шкалу оценки по 5 баллам в зависимости от интервала значения оценки качества услуг, а также по отдельным их видам. Например, для оценки качества всей совокупности услуг почтовой связи нами предложена шкала, приведенная на рис. 5.

В соответствии с данной шкалой качество услуг почтовой связи всех оцениваемых операторов на момент проведения анкетирования физические и юридические лица определяют как «высокое», хотя

оценка физических лиц несколько выше (минус 6,52 против минус 7,1), чем юридических лиц. Диапазон оценок физических лиц варьируется по операторам от минус 7,72 до минус 5,17; юридических лиц – от минус 7,79 до минус 4,4, что также позволяет сделать вывод о достаточно высоком уровне восприятия качества потребителями всех операторов почтовой связи.

Заключение. Таким образом, проведенное исследование и апробация его результатов позволяют сделать следующие выводы:

1. Предлагаемый метод POSTSERVQUAL представляет собой модифицированный метод SERVQUAL, учитывающий специфику услуг почтовой связи и ментальные особенности восприятия их качества различными группами потребителей Республики Беларусь.
2. Метод POSTSERVQUAL базируется на комплексной оценке уровня удовлетворенности потребителей составляющими качества услуг

Балловая оценка	Диапазон коэффициента качества				
	0 ÷ -6	-6,1 ÷ -12	-12,1 ÷ -18	-18,1 ÷ -24	-24,1 ÷ -30
	5	4	3	2	1
	Очень высокое качество	Высокое качество	Удовлетворительное качество	Неудовлетворительное качество	Крайне неудовлетворительное качество

Рисунок 5 – Шкала оценки качества методом POSTSERVQUAL



Рисунок 3 – Средняя оценка каждого показателя качества услуг почтовой связи в целом по оцениваемым операторам почтовой связи (физические лица)



Рисунок 4 – Средняя оценка каждого показателя качества услуг почтовой связи в целом по оцениваемым операторам почтовой связи (юридические лица)

почтовой связи (качество оказания услуг почтовой связи, обслуживания потребителей в офисах оператора, в т. ч. наличие почтовых электронных услуг и государственных электронных услуг) с учетом значимости каждого показателя для оценивающего.

3. Метод POSTSERVQUAL предусматривает возможность оценки как отдельных услуг (в т. ч. курьерских услуг), оказываемых оператором почтовой связи, так и качества услуг в отделениях (офисах) почтовой связи, качества сайта оператора (в т. ч. наличие государственных электронных услуг, оказываемых посредством ОАИС), а также совокупную оценку качества услуг каждого оператора, в т. ч. по конкретным населенным пунктам, районам, областям и в целом по Республике Беларусь.
4. Предлагаемый метод прост в применении и не требует существенных затрат на проведение оценки, особенно при автоматизации процесса оценки и обработки результатов анкетирования. Разработка веб-приложения позволит существенно сократить время и расходы на мониторинг качества услуг почтовой связи, а также визуализировать все результаты оценки по разным классификационным группам респондентов и показателям. Открытый доступ к результатам анкетирования и оценки качества услуг почтовой связи создаст условия для повышения мотивации операторов почтовой связи улучшать качество своих услуг в условиях растущей конкуренции.

ЛИТЕРАТУРА

1. Романова, Е.С., Домакур, О.В. Методологические основы оценки качества услуг почтовой связи // Веснік сув'язі. – 2017. – № 6. – С. 50–54.
2. Ватолкина, Н.Ш. Формирование системы оценки качества услуг в организации // Научно-технические ведомости СПбГПУ. Экономические науки. – 2009. – № 2 (75). – С. 54–66.

The article presents the results of a scientific study, which developed a methodology for assessing the quality of postal services. It provides an assessment of the level of satisfaction of consumers with the significance of each indicator for the evaluator. Such an approach will allow postal operators to build a flexible system of quality monitoring of services provided, taking into account the requirements of actual consumers, thereby increasing the competitiveness of their activities.

Получено 28.09.2018.



Один из крупнейших информационных центров Беларуси предлагает специалистам ознакомиться с новыми изданиями по теме «Телекоммуникации и связь»

Технологии современных беспроводных сетей Wi-Fi: учебное пособие для студентов (адъюнктов), обучающихся по основным образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки бакалавриата/магистратуры укрупненной группы специальностей и направлений подготовки 09.00.00 «Информатика и вычислительная техника» / [Е.В. Смирнова и др.]; под общей редакцией А.В. Пролетарского. – Москва: МГТУ им. Н.Э. Баумана, 2017. – 446, [1] с. : ил., цв. ил., схемы, табл.



Изложены основные сведения о современных технологиях беспроводных сетей Wi-Fi и показано поэтапное проектирование беспроводных сетей – от планирования производительности и зоны действия до развертывания и тестирования сети. Подробно рассмотрен стандарт IEEE 802.11, включая управление доступом к среде, а также физический уровень 802.11. Описаны особенности радиочастотного спектра, принципы модуляции, приведены варианты спецификаций 802.11, технологии повышения производительности и механизмы защиты. Подробно рассмотрено подключение клиента к беспроводной сети в инфраструктурном режиме – сканирование, методы аутентификации и ассоциации, а также вопросы безопасности передачи данных в беспроводных сетях (WEP, TKIP, CCMP, WPA, WPA2, WPS). Приведены оценка беспроводной линии связи и пример расчета. Представленные в учебном пособии теоретические положения дополнены лабораторными работами по всем рассмотренным в книге темам. Издание содержит обширный глоссарий. Учебное пособие подготовлено сотрудниками компании D-Link и преподавателями МГТУ имени Н.Э. Баумана. Содержание соответствует курсу лекций, который авторы читают в МГТУ имени Н.Э. Баумана и совместном центре «МГТУ – D-Link».

Для студентов высших учебных заведений, обучающихся по основным образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки бакалавриата/магистратуры укрупненной группы специальностей и направлений подготовки «Информатика и вычислительная техника».

