

Grażyna Wolska  
Uniwersytet Szczeciński

## Obszary działania wybranych publicznych operatorów pocztowych w UE – z uwzględnieniem usług logistycznych

Operatorzy pocztowi, działający w konkurencyjnym otoczeniu, zmuszeni są do stałego poszukiwania efektywnej oferty produktowo – usługowej. Wybór jej wariantu przez świadczeniodawców, teoretycznie rzecz biorąc, może ograniczać się między oferowaniem bardzo ograniczonej liczby usług (np. tradycyjnych: przesyłki listowe, paczki pocztowe, przekazy pocztowe), a dużą ich liczbą (np. wprowadzeniem szerokiej gamy usług elektronicznych, logistycznych, finansowych). Z praktyki wynika, że zakres dywersyfikacji oferowanych usług jest bardzo różnicowany. Można jednak przyjąć, że do podstawowych jej kierunków, poza usługami powszechnymi<sup>1</sup>, należą przede wszystkim: wybrane usługi logistyczne, usługi kurierskie za pomocą Internetu, e-commerce oraz usługi bankowe i marketingu bezpośredniego<sup>2</sup>.

Syntetyczne ujęcie dywersyfikacji usług przez operatorów pocztowych prezentuje tab. 1.

Pod wpływem liberalizacji rynku usług pocztowych w Unii Europejskiej, operatorzy publiczni o silnej pozycji rynkowej wchodzi również ze swoją działalnością na rynki zagraniczne. Przykładem takich działań są publiczne poczty w Niemczech, Austrii, Wielkiej Brytanii i Szwecji. Analiza aktywności operatorów publicznych na rynkach zagranicznych wskazuje, że przedmiotem ich zainteresowania są podstawowe cztery obszary, które zaprezentowano w tab. 2.

Z analizy danych, zawartych w tab. 2 wynika, że najbardziej aktywny, działający we wszystkich segmentach rynku usług pocztowych, w tym również w segmencie usług logistycznych, jest operator niemiecki. Większość pozostających pocztowych operatorów publicznych krajów UE nie jest obecna we wszystkich segmentach badanego rynku usług pocztowych. Jest to wynikiem słabej pozycji na europejskim rynku usług pocztowych oraz przyjętej strategii rozwoju, struktury własnościowej, a także braku środków finansowych na inwestycje zagraniczne.

Tab. 1. Dywersyfikacja usług na przykładzie wybranych, pocztowych operatorów publicznych.  
Źródło: opracowanie własne na podstawie raportów rocznych badanych operatorów pocztowych.

Kraj pocztowego operatora publicznego	Usługi listowe i paczkowe	Logistyka	Usługi kurierskie	Marketing bezpośredni	Usługi bankowe	Usługi ubezpieczeniowe	Internet	E-commerce	Usługi turystyczne
Austria	x	x	x	x	x	x	x	x	-
Czechy	x	x	x	x	x	-	x	-	x
Hiszpania	x	x	x	x	x	-	x	x	-
Niemcy	x	x	x	x	x	x	x	x	-
Słowacja	x	-	x	-	-	-	x	-	-
Szwecja	x	x	x	x	x	-	x	x	-
Wielka Brytania	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Polska	x	-	x	x	x	x	x	-	x

Uwaga: x - oznacza świadczenie wskazanych usług  
- - oznacza brak świadczenia danych usług

W krajach Unii Europejskiej w dalszym ciągu największym i najbardziej atrakcyjnym segmentem działalności dla publicznych operatorów pocztowych jest rynek przesyłek listowych. Rynek ten niemal zawsze charakteryzował się ciągłym wzrostem popytu. Z prognoz Światowego Związku Pocztowego wynika jednak, że popyt na tego rodzaju usługi będzie

stałych pocztowych operatorów publicznych krajów UE nie jest obecna we wszystkich segmentach badanego rynku usług pocztowych. Jest to wynikiem słabej pozycji na europejskim rynku usług pocztowych oraz przyjętej strategii rozwoju, struktury własnościowej, a także braku środków finansowych na inwestycje zagraniczne.

Tab. 2. Obszary działania pocztowych operatorów publicznych na rynkach zagranicznych  
Źródło: opracowanie własne na podstawie raportów rocznych badanych operatorów pocztowych.

Obszary działania na rynkach	Operatorzy publiczni
Rynek paczek	austriacki, szwedzki, niemiecki, brytyjski
Rynek przesyłek ekspresowych	niemiecki, brytyjski
Rynek druków bezadresowych	niemiecki
Rynek usług logistycznych	niemiecki, szwedzki

<sup>1</sup> Chociaż jest sprawą oczywistą, że usługi powszechne muszą być zapewnione społeczeństwu, to nie jest jednoznacznie określone, jakie usługi powinny bezwzględnie do nich należeć. Nie tylko w Polsce definicja usługi powszechnej jest nieprecyzyjna. Również w pozostałych krajach UE do tej pory nie zdefiniowano tego pojęcia. Pomimo jednak braku jednolitej definicji usług pocztowych o charakterze powszechnym we wszystkich krajach UE zalicza się do nich przyjmowanie, przewóz i doręczanie przesyłek listowych i paczek pocztowych. W Polsce do usług o charakterze powszechnym należą usługi polegające na: a) przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu: przesyłek listowych do 2 000 g, w tym przesyłek poleconych i przesyłek z zadeklarowaną wartością; paczek pocztowych do 10 000 g, w tym z zadeklarowaną wartością; przesyłek dla ociemniałych, b) doręczaniu nadeszłych z zagranicy paczek pocztowych do 20 000 g, c) realizowaniu przekazów pocztowych.

Są one świadczone w obrocie krajowym i zagranicznym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w sposób jednolity, na porównywalnych warunkach i po przystępnych cenach, z zachowaniem wymaganej prawem jakości oraz z zapewnieniem co najmniej jednego opróżnienia nadawczej skrzynki pocztowej i doręczania przesyłek co najmniej w każdy dzień roboczy i nie mniej niż przez 5 dni w tygodniu. Ustawa z dnia 12 czerwca 2003 roku Prawo pocztowe. Dz. U. Nr 130, poz. 1188; Ustawa z dnia 18 marca 2004 roku o zmianie ustawy Prawo pocztowe. Dz. U. Nr 69, poz. 627.

<sup>2</sup> Usługi marketingu bezpośredniego i usługi bankowe z uwagi na zupełnie odmienną specyfikę ich świadczenia w porównaniu z tradycyjnymi usługami pocztowymi, usługami kurierskimi i logistycznymi, nie będą omawiane w niniejszym artykule.

Tab. 3. Minimalny, procentowy wzrost liczby przesyłek listowych do 2009 i 2014 r. w wybranych krajach Unii Europejskiej (informacje szacunkowe)  
 Źródło: opracowanie własne na podstawie materiałów źródłowych operatorów pocztowych oraz Main Developments in the European Postal Sector – final report. WIK-Consult. Bad Honnef, July 2004; Main Developments in the European Postal Sector. Appendices: WIK-Consult. Bad Honnef, July 2004; Monitoring developments in the postal market – market survey. Final report. POSTCOMM London, April 2004; ECONOMICS OF POSTAL SERVICES: FINAL REPORT. A Report to the European Commission DG-MARKT. Prepared by NERA, July 2004, London.

Kraj	2009	2014
Austria	-15	-20
Czechy	4	30
Hiszpania	-5	-15
Niemcy	-4	-8
Słowacja	15	20
Szwecja	-4	-8
Wielka Brytania	8	15
Polska	20	30

po 2009 r. sukcesywnie spadał. Na zmniejszenie się poziomu obrotu tradycyjnych przesyłek listowych duży wpływ będzie wywierał rozwój poczty elektronicznej. Stąd spadek obrotu przesyłek listowych nastąpi zwłaszcza w krajach wysoko rozwiniętych, o wysokim stopniu wykorzystania technologii informacyjnych. W tab. 3 dokonano szacunku minimalnego procentowego wzrostu oraz spadku liczby przesyłek listowych w perspektywie do 2009 i 2014 r. w wybranych krajach UE.

Analiza zaprezentowanych w tabeli 3 szacunkowych danych potwierdza prognozy wskazujące na duży potencjał rozwojowy polskiego, czeskiego i słowackiego rynku przesyłek listowych, a więc krajów średnio rozwiniętych gospodarczo. Można też zauważyć znaczny ich spadek w krajach bogatszych, w tym na rynkach austriackim, hiszpańskim, szwedzkim i niemieckim.

Obecnie jednak grono operatorów pocztowych, świadczących największą liczbę przesyłek listowych w UE, wywodzi się z krajów, które mają wysoki poziom PKB na jednego mieszkańca. Natomiast w krajach o niższym PKB ich liczba jest znacznie mniejsza. W tab. 4 dokonano szacunku liczby przesyłek listowych (w mln sztuk) w wybranych krajach UE w latach 2001 – 2003. W tab. 5 zaprezentowano zaś liczbę przesyłek listowych przypadającą na jedną osobę. Z zestawienia wynika,

Tab. 4. Liczba przesyłek listowych w wybranych krajach Unii Europejskiej.  
 Źródło: jak w tabeli 3.

Kraj	2001	2002	2003
Austria	1 141	1 124	1178
Czechy	698	739	852
Hiszpania	5 145	5 324	5 461
Niemcy	9 521,52	9 543,30	9 557,29
Słowacja	324	236	274
Szwecja**	3490 (5990)	3338 (5141)	3267 (5283)
Wielka Brytania*	19 883	20 090	21384
Polska	1 778	1 674	1 774

\* Przesyłki adresowane i bezadresowe łącznie

\*\* Przed nawiasem podano szacunek liczby przesyłek listowych na szwedzkim rynku dokonany przez regulatora. W nawiasie podano liczbę wszystkich obsłużonych przesyłek listowych według danych operatora publicznego

Tab. 5. Liczba przesyłek listowych w sztukach na osobę w wybranych krajach UE latach 2001-2003  
 Źródło: jak w tabeli 3.

Kraj	2001	2002	2003
Austria	141	139	146
Czechy	68	72	84
Hiszpania	127	132	135
Niemcy	115	116	116
Słowacja	60	44	51
Szwecja*	390	373	365
Wielka Brytania*	332	336	357
Polska	47	44	46

\*Przesyłki adresowane i bezadresowe łącznie

że liczba przesyłek listowych na osobę w Polsce, na Słowacji i w Czechach jest najmniejsza spośród analizowanych państw. W tab. 6 przedstawiono liczbę przesyłek listowych przypadających na 100 euro dochodu narodowego brutto w latach 2001 – 2003. Z zestawienia wynika, że analizowany wskaźnik dla Polski, Słowacji i Czech kształtuje się powyżej przeciętnej dla wybranych krajów. Można więc przyjąć, że w przypadku poprawy wyników gospodarczych liczba przesyłek listowych powinna sukcesywnie zbliżać się do średniej unijnej.

Istotnym zagadnieniem, na które należy zwrócić uwagę rozpatrując ofertę podażową na rynku usług pocztowych, jest rynek obrotu paczkami. W tym segmencie rynku usług pocztowych już od początku lat 80. XX w. wzmagają

Tab. 6. Liczba przesyłek listowych przypadających na 100 euro dochodu narodowego brutto w wybranych krajach UE w latach 2001 – 2003  
 Źródło: jak w tabeli 3.

Kraj	2001	2002	2003
Austria	5	5	5
Czechy	10	9	11
Hiszpania	8	8	7
Niemcy	5	5	4
Słowacja	14	9	9
Szwecja	14*	13*	12*
Wielka Brytania	12*	12*	13*
Polska	9	8	10

\*Przesyłki adresowane i bezadresowe łącznie

się procesy konkurencyjne ze strony międzynarodowych koncernów, m.in. takich operatorów kurierskich, jak UPS, DHL, TNT oraz mniejszych lokalnych operatorów. W tab. 7 przedstawiono liczbę paczek ekonomicznych, priorytetowych i ekspresowych (w mln sztuk), nadanych w wybranych krajach UE przez prywatnych oraz publicznych operatorów pocztowych. Natomiast w tab. 8 przedstawiono liczbę paczek ekonomicznych, priorytetowych i ekspresowych przypadających na osobę w badanych krajach.

Rynek przesyłek paczkowych w krajach Unii Europejskiej w dalszym ciągu charakteryzuje się dużą dynamiką. Jego wzrost w latach 1999 – 2003 kształtował się na poziomie 8% w stosunku rocznym. Najintensywniej rozwinął się segment usług kurierskich i ekspresowych, zwłaszcza w obszarze B2B, który charakteryzuje się najsilniejszymi tendencjami rozwojowymi i generuje najwyższy zysk. Również pozostałe obszary, w tym B2C, wykazują wysoki potencjał oraz strategiczne znaczenie<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Raport Komisji dla Parlamentu Europejskiego i Rady na temat przyjęcia Dyrektywy pocztowej 97/67/EC. Bruksela 25.11.2002. COM (2002) 632 ostateczna wersja.

Dlatego, podobnie jak w przypadku przesyłek listowych, w krajach posiadających wysoki poziom PKB na jednego mieszkańca generowany jest największy popyt na przesyłki paczkowe.

Jak wcześniej wspomniano, praktyka gospodarcza na rynkach państw europejskich potwierdza wzrost zainteresowania operatorów pocztowych nie tylko segmentem usług tradycyjnych, lecz również nowych form działalności. Wprowadzanie nowych usług, wykorzystywanie nowoczesnych technologii i dywersyfikowanie działalności przez operatorów pocztowych w nowych uwarunkowaniach rynkowych, wynika z następujących, podstawowych powodów:

- o sukcesie rynkowym każdej firmy przesądza jakość świadczonych usług i umiejętność dostosowania ich oferty do potrzeb klientów
- bez wdrażania nowoczesnych technologii i oferowania nowych usług firmie pozostaje w praktyce konkurowanie tradycyjnymi usługami, często o niezbyt wysokiej jakości, które w warunkach rosnącej konkurencji z natury rzeczy nie mogą być oferowane z marżą zadowalającą producenta.

Zwłaszcza wprowadzanie nowych technologii umożliwia nie tylko oferowanie nowych usług, ale często dzięki dywersyfikacji produkcji lepsze wykorzystywanie posiadanej infrastruktury, przyczyniając się w konsekwencji do obniżki kosztów jednostkowych świadczonych usług i wzmocnienia konkurencyjnej siły operatorów pocztowych na rynku. Dlatego operatorzy pocztowi w UE korzystają coraz szerszego wachlarza możliwości, jakie daje współczesny rozwój technologii elektronicznych. Obserwuje się również coraz częstsze przechodzenie z tradycyjnych, własnych rozwiązań zarządzania usługami do korzystania z outsourcingu. Decyzje te w połączeniu z rozwojem technologicznym były jednym z głównych powodów pojawienia się nowych rodzajów usług w postaci poczty hybrydowej i e-commerce. W tym miejscu należy zaznaczyć, iż trendy gospodarcze pobudzone przez e-commerce stwarzają dla operatorów pocztowych kolejne obszary potencjalnej aktywności m.in. w zakresie:

- świadczenia usług transportowych i logistycznych. Rozwój e-commerce zwiększa sprzedaż na rynkach odległych na przykład w relacjach międzynarodowych
- budowania silniejszych więzi z klientami. Cel ten zostaje osiągnięty przez świadczenie nowoczesnych usług oferujących więcej komfortu i innowacji (np. dokonywanie opłat

Tab. 7. Liczba paczek ekonomicznych, priorytetowych i ekspresowych w mln sztuk nadanych w badanych krajach Źródło: jak w tabeli 3.

Kraj	2001	2002	2003
Austria	84 (38,9)	91 (40,3)	94 (42)
Czechy	30 (13)	32 (11,5)	35 (12,5)
Hiszpania	150 (19,8)	158 (20,6)	164 (21,6)
Niemcy	1590 (682)	1601 (896)	1635 (978)
Słowacja	13 (5,33)	14 (5,12)	15 (5,12)
Szwecja	94 (46,5)	100 (58,5)	120 (62)
Wielka Brytania	640 (min. 40*)	670 (min.40)	685 (min.40)
Polska	50 (max.15)	63 (max.14)	69 (max.14)

W nawiasach podano liczbę paczek doręczanych przez operatorów publicznych.  
 \* Wielkość ta odnosi się wyłącznie do rynku brytyjskiego – podmioty grupy kapitałowej Poczty Brytyjskiej doręczają w 30 krajach europejskich blisko 290 mln paczek rocznie

<sup>4</sup> Raport Komisji dla Parlamentu Europejskiego i Rady na temat przyjęcia Dyrektywy pocztowej .... op. cit.

<sup>5</sup> Tamże.

Tab. 8. Liczba nadanych paczek ekonomicznych, priorytetowych i ekspresowych w sztukach w badanych krajach przypadających na osobę w latach 2001 – 2003 Źródło: jak w tabeli 3.

Kraj	2001	2002	2003
Austria	10,4	11,3	11,7
Czechy	2,9	3,1	3,4
Hiszpania	3,7	3,9	4,1
Niemcy	19,3	19,4	19,8
Słowacja	2,4	2,6	2,8
Szwecja	10,5	11,2	13,4
Wielka Brytania	10,7	11,2	11,4
Polska	1,3	1,6	1,8

pocztowych lub operacji bankowo – finansowych przez Internet, internetowe frankowanie listów, możliwość bieżącego śledzenia przebiegu nadanej przesyłki)

- możliwości świadczenia nowego typu usług powiązanych z najnowszą techniką, takich jak np. z pocztą hybrydową. Poczty publiczne, pośrednicząc w wykonywaniu usług typu e-commerce, często wykorzystują w tym celu zakreślony w świadomości klientów wizerunek tradycyjnej i wiarygodnej instytucji
- usprawniania wewnętrznych procesów technologicznych. Wielcy operatorzy pocztowi – poprzez wprowadzanie elektronicznego przepływu informacji – mają możliwość nawiązywania szybkiego i sprawnego kontaktu z przedsiębiorstwami – córkami i kooperantami.

Rozwój nowych rodzajów usług na rynku usług pocztowych sprzyja wzrostowi dochodów świadczeniodawców, które po 2000 r. wzrosły średnio o ok. 66%. Wzrost ten publiczni operatorzy pocztowi zawdzięczają przede wszystkim procesom prywatyzacji, aktywności na subrynkach o silnych tendencjach rozwojowych (paczki, usługi kurierskie i ekspresowe, usługi elektroniczne, logistyczne) oraz ekspansji na nowe rynki. Do wzrostu dochodów przyczyniło się zwłaszcza doskonalenie działalności w zakresie usług logistycznych<sup>4</sup>. O dochodowości segmentu usług logistycznych świadczy fakt, że w 2002 r. ponad 10% dochodu uzyskanego przez publicznych operatorów pocztowych w krajach UE pochodziło z tej sfery działalności<sup>5</sup>.

Na zakończenie warto podkreślić raz jeszcze, że rozszerzanie asortymentu świadczonych usług przez publicznych operatorów pocztowych zostało wymuszone przez postępujący proces liberalizacji europejskiego rynku usług pocztowych. W efekcie podjętych działań wzrósł bowiem stopień natężenia współzawodnictwa operatorów pocztowych w tradycyjnych segmentach rynku usług pocztowych. W tej sytuacji publiczni operatorzy pocztowi byli zmuszeni swoje historycznie uwarunkowane przewagi wspierać poszukiwaniem nowych sposobów jej utrzymania. Był nim rozwój działalności na subrynkach usług logistycznych, kurierskich i poczty elektronicznej. Rozwój ten został wymuszony także wzrastającym popytem na tego rodzaju usługi. Natomiast istotnym motywem podjętego kierunku działań operatorów pocztowych jest świadomość, że wartość firmy i jej wizerunek pozostają w coraz większej mierze ściśle związane z innowacyjnością stosowanych technologii, elastycznością oraz atrakcyjnością oferowanych usług.