

Zmiany w metodzie badania terminowości przesyłek listowych

Ryszard Kobus

Opisano zmiany w metodzie badania terminowości pojedynczych przesyłek listowych, umożliwiające prowadzenie badań w warunkach uwolnionego rynku pocztowego. W nowej metodzie badania uwzględniano przewidywane zmiany charakterystyki ruchu pocztowego i wykonywanie badań w środowisku wielu operatorów pocztowych.

usługi pocztowe, jakość usług, normalizacja

Wprowadzenie

Badania terminowości przesyłek listowych nierejestrowanych, określanych często jako listy zwykłe, są wykonywane w Polsce od wielu lat, a od 2005 r. zgodnie z normami europejskimi, opracowanymi przez Komitet Techniczny CEN-TC331 Europejskiego Komitetu Normalizacyjnego (European Committee for Standardization).

Badania terminowości różnych przesyłek listowych powinny być przeprowadzane według następujących norm:

- PN-EN 13850: dla przesyłek listowych priorytetowych [1], [2], [3];
- PN-EN 14508: dla przesyłek listowych ekonomicznych (niepriorytetowych) [4];
- PN-EN 14534: dla przesyłek listowych masowych [5].

Metodyka prowadzenia badań terminowości, opracowana w latach 2002–2003, była dostosowana do badania jakości usług świadczonych przez dużych operatorów działających na terenie jednego kraju i systemów pocztowych realizujących pocztowe usługi międzynarodowe.

Przyjęcie do Unii Europejskiej nowych krajów członkowskich, w których przepływy pocztowe są znacznie mniejsze, a także planowane uwolnienie rynku pocztowego wymusiły zmiany w metodyce badania, a tym samym nowelizację norm. W niniejszym artykule omówiono wybrane zmiany w normie EN 13850 [3], będącej podstawową normą do badań terminowości przesyłek listowych.

Zasady badania terminowości pojedynczych przesyłek

Przesyłanie listów nierejestrowanych, określanych często jako listy zwykłe, jest zaliczane do usług powszechnych. Są to przesyłki, których nadanie, przesyłanie i doręczenie nie jest rejestrowane w żadnej formie przez operatora pocztowego, dlatego jedyny sposób pomiaru czasu przesyłania wymaga nadawania przesyłek testowych, których data nadania i doręczenia jest rejestrowana przez zespół

wykonujący badanie. W badaniach można korzystać z elektronicznych systemów śledzenia trasy przesyłek testowych, wykorzystując technologię RFID^①, ale nie jest to bezwzględnie wymagane.

Obowiązkowymi badaniami są objęte pojedyncze przesyłki priorytetowe (tzw. najszybszej kategorii) i przesyłki ekonomiczne, czyli takie, dla których przewiduje się dłuższy czas przesyłania. Przesyłki te najczęściej są nadawane poprzez nadawcze skrzynki pocztowe lub w okienkach urzędów pocztowych. Celem prowadzonych badań jest ocena jakości usług pocztowych świadczonych zarówno osobom prywatnym, jak i przedsiębiorstwom, które nie są tzw. nadawcami masowymi.

Pomiary są realizowane przez grupę nadawców/odbiorców, rozmieszczonych w umownych obszarach pocztowych w miastach i na wsiach, na terytorium objętym badaniami. Członkowie grupy badawczej nadają i odbierają przesyłki testowe zgodnie z opracowanym harmonogramem, jednak są zobowiązani do szczegółowej rejestracji daty, czasu nadania oraz daty doręczenia przesyłki. Organizacją badania, w tym opracowaniem jego szczegółowego projektu, zajmuje się niezależna instytucja badawcza, która również zarządza grupą nadawców/odbiorców oraz zbiera i opracowuje wyniki badania. W normach wymaga się, aby badanie było kontrolowane przez niezależną i kompetentną w tej dziedzinie instytucję, co określane jest jako audyt badań.

W celu zapewnienia dużej dokładności pomiaru rozkład przesyłek testowych powinien możliwie wiernie odzwierciedlać ruch rzeczywistych przesyłek pocztowych. W normach zaleca się podział ruchu testowego na relacje uwzględniające rodzaj miejsca nadania i doręczenia (miasto lub wieś) oraz odległość przesyłania. Rozkład przesyłek testowych powinien też uwzględniać parametry charakterystyczne przesyłki pocztowej, takie jak: wymiary, masa, sposób adresowania, sposób opłacania itp.

Aby odzwierciedlać uśrednioną w skali rocznej jakość świadczonej usługi, badania powinny być prowadzone w sposób ciągły przez wszystkie miesiące, dni tygodnia oraz specyficzne okresy, takie jak: wakacje, okres święta Bożego Narodzenia itp. Nie oznacza to jednak, że każdy z nadawców musi codziennie nadawać przesyłki testowe. Z nadawania przesyłek testowych są wyłączone dni ustawowo wolne od pracy, czyli święta państwowe i kościelne, niedziele oraz soboty, jeżeli nie jest prowadzone zbieranie przesyłek przez operatora. W Polsce nadawanie przesyłek odbywa się od poniedziałku do piątku.

Ocena wyników badania

Czas przesyłania przesyłki, od momentu nadania do momentu jej doręczenia, jest określany w dniach i zapisywany jako $J+n$ ^②, co oznacza, że przesyłkę doręczono po n dniach od nadania. Wymaga się przy tym, żeby przesyłka została nadana przed godziną graniczną, publikowaną przez operatora. W obliczaniu czasu przesyłania są pomijane niedziele, święta państwowe i soboty (jeżeli operator w soboty nie doręcza przesyłek).

W normie [3] określano osiągnięcie terminowości przesyłek pocztowych jako: „*odsetek przesyłek pocztowych z danym czasem przebiegu i spełniającym wymagania specyfikacji*”.

Badanie terminowości pojedynczych przesyłek priorytetowych jest obowiązkowe w krajach UE. Raporty z badań wykonywanych w Polsce są publikowane przez Urząd Komunikacji Elektronicznej (UKE^③). Natomiast badania terminowości poczty międzynarodowej na obszarze Europy są

^① RFID (Radio Frequency Identification) jest to system kontroli, wykorzystujący fale radiowe, stosowany często do kontroli przemieszczania przesyłek przez rejestrowanie informacji generowanych przez bramki kontrolne, zainstalowane w sortowniach przy przejściu przesyłek testowych z układami elektronicznymi.

^② W polskich regulacjach stosuje się zapis $D+n$.

^③ Strony WWW UKE, <http://www.uke.gov.pl>

nadzorowane przez Międzynarodową Korporację Poczтовую (International Post Corporation – IPC), która roczne raporty publikuje na swoich stronach internetowych^①.

Metodykę prowadzenia badań terminowości przesyłek listowych opisano w [6], [7] i [8].

Kierunki zmian w normie EN 13850

Zakres stosowania normy

Norma EN 13850 [3] dotyczy pomiaru terminowości pojedynczych przesyłek priorytetowych. W nowelizowanym projekcie wprowadzono termin SPPM (*Single Piece Priority Mail*), oznaczający pojedynczą priorytetową przesyłkę pocztową, zdefiniowany jako przesyłka opłacana zgodnie z taryfą jednoskładnikową (*Single Piece Tariff – SPT*) [9]. Spowodowało to znaczne uproszczenie procedury identyfikacji przesyłek, uniezależniając ją od operacji technologicznych nadawania. Jednak, ze względu na nie zmienioną definicję przesyłek masowych [5], określenie granicy między przesyłką pojedynczą a masową staje się teraz niejednoznaczne. Potwierdzają to zacytowane definicje.

Pojedyncze przesyłki pocztowe [3] są to „przesyłki pocztowe nadawane i dystrybuowane jako usługi pocztowe opłacane na podstawie „taryfy jednoskładnikowej”, określonej zgodnie z ogólnymi warunkami usług pocztowych operatora pobierającego opłatę. Wylączone są wszystkie usługi pocztowe, które zawierają dodatkowe wymogi dotyczące nadawania, jak na przykład rejestracje przesyłek, minimalny wolumen lub sortowanie wstępne. UWAGA. Pojedyncze przesyłki mogą być nadawane przy stosowaniu różnych metod opłacania, ale nadawanie indywidualnych przesyłek nie powinno podlegać ograniczeniom.”

Przesyłki masowe [5] są to „wielkie ilości przesyłek mających podobne parametry, nadanych przez pojedynczego nadawcę w tym samym punkcie wprowadzania. UWAGA: Klienci zwykle biorą udział w opracowywaniu wysyłkowym przez segregowanie i sortowanie przesyłek masowych celem umożliwienia operatorowi pocztowemu pominięcia wstępnych etapów sortowania.”

Innym problemem jest definicja przesyłki priorytetowej. W dyrektywie 97/67/WE [10] odwołano się do pojęcia przesyłki najszybszej kategorii, ale go nie zdefiniowano. W dyrektywie pocztowej określono jedynie terminowość międzynarodowych przesyłek priorytetowych, dla których cel terminowości powinien wynieść $J+3$ [10; zał. 11]. Natomiast definicje krajowej przesyłki priorytetowej różnią się nieco w poszczególnych krajach. Na przykład, Niemcy stosują jeden standard dla wszystkich przesyłek listowych, Szwecja zaś wydłużyła cel terminowości z uwagi na niską gęstość zaludnienia. Nie we wszystkich krajach jest wymagana terminowość $J+1$, dlatego pełna definicja krajowej przesyłki priorytetowej musi zostać sformułowana na podstawie regulacji krajowych [10; zał. 2].

Nowelizacja normy [3] rozszerzyła znacznie zakres jej stosowania w krajowych systemach pocztowych. Norma EN 13850:2002 [1] była przeznaczona do stosowania w systemach pocztowych z jednym operatorem pocztowym, obsługującym duże przepływy pocztowe. Rozszerzenie A1 [2] umożliwiło badanie systemów pocztowych o mniejszych przepływach, ale nadal dla jednego operatora krajowego. Natomiast znowelizowana norma EN 13850 [3] będzie umożliwiać stosowanie jej w systemach pocztowych praktycznie o dowolnych przepływach i działających na ograniczonych obszarach w jednym lub kilku krajach. Są w niej określone następujące obszary studium, w których przepływy pojedynczych przesyłek pocztowych mogą zostać objęte badaniami.

^① Strony WWW IPC, <http://www.ipc.be>

Dla przesyłek krajowych jest to:

- jeden operator wprowadzający przesyłki do systemu w danym kraju,
- jeden operator wprowadzający przesyłki do systemu w części obszaru kraju,
- grupa operatorów wprowadzających przesyłki do systemu w danym kraju.

Dla przesyłek międzynarodowych jest to:

- jeden operator wprowadzający przesyłki w relacji z kraju do kraju,
- jeden operator wprowadzający przesyłki do jednego operatora doręczającego,
- jeden operator wprowadzający przesyłki do grupy operatorów doręczających,
- grupa operatorów wprowadzających przesyłki do jednego operatora doręczającego,
- jeden operator wprowadzający przesyłki do kraju doręczenia,
- jeden kraj do jednego operatora doręczającego,
- jeden operator wprowadzający przesyłki do grupy krajów,
- grupa krajów do jednego operatora doręczającego,
- jeden kraj do jednego kraju.

Warto dodać, że nie wszystkie wymienione przepływy między operatorami mogą być objęte badaniami z uwagi na wielkość rzeczywistych przepływów. Oznacza to, że np. w ruchu międzynarodowym przepływ od jednego operatora wprowadzającego przesyłki w kraju A do jednego operatora doręczającego w kraju B nie może zostać objęty badaniami, a przepływ z kraju A do kraju B może zostać objęty tymi badaniami.

Odzwierciedlenie rozkładu ruchu rzeczywistego w ruchu testowym

W celu zapewnienia dużej dokładności pomiarów badania terminowości przesyłek, charakterystyka poczty testowej powinna możliwie wiernie odzwierciedlać charakterystykę poczty rzeczywistej.

W normie EN 13850:2002 [1] osiągnięto to przez wybranie dziesięciu zdefiniowanych relacji i przyporządkowanie im współczynników wagowych, odzwierciedlających parametry ruchu rzeczywistego. Podział na relacje uwidacznia wpływ na terminowość przesyłek takich parametrów, jak:

- odległości między nadawcą a adresatem,
- rodzaj miejscowości nadania,
- rodzaj miejscowości doręczenia przesyłki.

Doświadczenia zdobyte w trakcie stosowania normy wykazały, że nie wszystkie parametry charakterystyczne mają istotny wpływ na terminowość przesyłek. Na podstawie przeprowadzonej ankiety w krajach europejskich wytypowano parametry charakterystyczne przesyłki pocztowej, mające znaczący wpływ na terminowość doręczenia przesyłki. Są to:

- wymiary koperty,
- masa przesyłki,
- dzień tygodnia nadania,

- miasto, wieś,
- godzina, miejscowość nadania,
- sposób nadawania (skrzynka pocztowa, urząd pocztowy...),
- sposób adresowania (pismo maszynowe, odręczne).

Ankieta wykazała nieznaczny wpływ odległości na wyniki. Zgodnie z opracowywanym projektem [3] nie będzie również konieczności badania ruchu lokalnego. Sortowanie przesyłek coraz częściej odbywa się w dużych zautomatyzowanych sortowniach, co powoduje, że ścieżka technologiczna dla przesyłek – zarówno lokalnych, jak i przesyłanych na odległość kilkudziesięciu kilometrów – jest identyczna.

Zmiany mają na celu lepsze dostosowanie rozkładu poczty testowej do ruchu rzeczywistego przy minimalnych kosztach badania.

Studium poczty rzeczywistej i metody alternatywne

W normie EN 13850:2002 [1] współczynniki wagowe dla poszczególnych relacji obliczono na podstawie studium ruchu rzeczywistego. Normę przystosowano do stabilnego rynku usług pocztowych. Jako wystarczające uznano prowadzenie studium ruchu rzeczywistego i aktualizację współczynników wagowych co 3 lata.

Po całkowitym otwarciu rynku usług pocztowych przewiduje się występowanie szybkich zmian przepływów pocztowych w trakcie transformacji rynku. Dodatkowym utrudnieniem będzie uzależnienie przepływów pocztowych dla poszczególnych operatorów od ich obszaru działania. Biorąc to pod uwagę i wysoki koszt prowadzenia studium poczty rzeczywistej, w projekcie nowelizacji [3] przedstawiono następujące rozwiązania.

Jako podstawę projektu badania nadal przyjmuje się studium poczty rzeczywistej. Powinno ono być prowadzone przed rocznym cyklem badania terminowości, co oznacza, że wyniki studium będą wykorzystane do określenia przepływów poczty testowej w następnym cyklu pomiarowym. Zaleca się, aby studium poczty rzeczywistej uwzględniało tylko przesyłki pojedyncze na zadanym obszarze studium. Powinna być przy tym określona dokładność oszacowania każdego ze współczynników wagowych parametrów charakterystycznych.

Biorąc pod uwagę szybkie zmiany na rynku pocztowym oraz możliwość realizacji pomiarów na różnym obszarze studium, dopuszczono alternatywne metody oszacowania współczynników wagowych parametrów charakterystycznych. Proponuje się stosowanie takich źródeł i metod, jak:

- przybliżenie charakterystyki na podstawie danych logistycznych operatora pocztowego, np. na podstawie liczby ciężarówek transportujących przesyłki w poszczególnych relacjach;
- analizy podziału rynku pocztowego na przesyłki pojedyncze między poszczególnymi operatorami działającymi na danym obszarze;
- zastosowanie stałych współczynników wagowych, gdyż szacuje się, że w warunkach szybkich przekształceń mogą one zapewnić największą możliwą do uzyskania dokładność pomiaru;
- dane demograficzne do oszacowania ruchu generowanego przez klientów indywidualnych i na podstawie tzw. gęstości biznesowej; takie modelowanie ruchu powinno być przeprowadzone sprawdzonymi metodami i kontrolowane przez niezależnego audytora; źródła danych powinny być wykazane w raporcie.

Współczynniki wagowe mają znaczny wpływ na dokładność badania. Dlatego przyjęcie współczynników wagowych oszacowanych na podstawie ruchu rzeczywistego jednego operatora w badaniach terminowości innego operatora może być źródłem dużych błędów.

Dostosowanie normy do zmniejszonych przepływów pocztowych

Normę EN 13850:2002 [1] opracowano do badań terminowości operatorów działających na terenie całego kraju i obsługujących duże wolumeny przesyłek. W związku z przystąpieniem do UE nowych krajów członkowskich, w tym Polski, w 2004 r. rozpoczęto prace nad dostosowaniem norm do stosowania w krajach o mniejszych przepływach pocztowych. W wyniku prac powstało rozszerzenie A1 [2].

W rozszerzeniu A1 zaproponowano dwa rozwiązania badania terminowości w systemach pocztowych o mniejszych przepływach, przy zachowaniu identycznej dokładności pomiaru.

W pierwszym rozwiązaniu dzieli się próbę testową na 3 lata. Roczny raport z badania będzie publikowany na podstawie przesyłek nadawanych w okresie trzech lat. Przewiduje się następujący scenariusz, dotyczący raportów:

- po pierwszym roku badania: bez raportu z badań;
- po drugim roku badania: bez raportu z badań;
- o trzecim roku badania: raport zbiorczy za okres lat od 1 do 3;
- o czwartym roku badania: raport zbiorczy za okres lat od 2 do 4;
- dalej podobnie.

Rozwiązanie takie zapewnia dużą dokładność pomiaru przy zmniejszonej wartości rocznej próby testowej, ale przez pierwsze dwa lata wyniki nie mogą być publikowane, mimo prowadzenia badań.

Druga propozycja wykorzystuje zależność wartości bezwzględnego błędu pomiaru od wartości terminowości.

W rozszerzeniu A1 zaleca się dwie kategorie badania w zależności od wielkości rzeczywistych przepływów. W rozwiązaniu tym próba testowa jest znacznie mniejsza od pełnej próby testowej (9000 przesyłek) i wynosi dla kategorii drugiej 5000, a dla kategorii trzeciej 3500 przesyłek, jednak jego wadą jest zmniejszenie dokładności badania przy osiągnięciu terminowości poniżej 85% (dla kategorii drugiej) lub 90% (dla kategorii trzeciej).

Zaproponowane w rozszerzeniu A1 rozwiązania uznano za niewystarczające do prowadzenia badań na uwolnionym rynku pocztowym.

W projekcie znowelizowanej normy [3] uwzględniono możliwości badania operatorów działających na ograniczonym obszarze jednego kraju, ograniczonych obszarach w kilku krajach UE i przesyłających bardzo małe wolumeny przesyłek. W tym celu proponuje się:

- wprowadzenie małego panelu badawczego, złożonego z mniejszej liczby, od 10 do 90, uczestników badania;
- podział obszaru działania operatora na mniejszą liczbę, od 4 do 30, umownych obszarów pocztowych.

Dla systemów pocztowych przesyłających duże wolumeny przesyłek nadal będzie się korzystać z dużego panelu badawczego, liczącego co najmniej 90 uczestników, rozmieszczonych w co najmniej 30 obszarach pocztowych. Takie założenia umożliwiają objęcie badaniami praktycznie dowolne systemy pocztowe.

Zapewnienie wymaganej dokładności pomiarów

Zapewnienie dokładności badań 1% dla systemów pocztowych działających na ograniczonych obszarach okazało się trudne, a w wielu przypadkach nie do zrealizowania. Obliczenia wielkości próby statystycznej są prowadzone przy założeniu, że będzie to zwykła próba losowa (*Simple Random Sample – SRS*). Niedokładności tego odwzorowania, wynikające między innymi z rozmieszczenia respondentów, są korygowane przez zwiększenie próby, zgodnie z tzw. współczynnikiem projektowym DF, który przyjmuje się od 1,2 do 1,5 dla typowych badań systemów pocztowych przesyłających duże wolumeny przesyłek. Zespół statystyków biorących udział w nowelizacji normy oszacował, że w badaniach systemów pomiarowych o małych przepływach poczty, dla zachowania dokładności pomiaru 1%, współczynnik projektowy może osiągnąć wartość około 5–6.

Tak znaczne zwiększenie próby testowej może mieć również skutki negatywne, np.:

- zbyt wielki ruch testowy w odniesieniu do przepływów poczty rzeczywistej,
- zwiększenie obciążenia respondentów zbyt wielką i nieakceptowalną liczbą przesyłek.

Zakłada się, że ruch testowy nie może przekroczyć 0,2% ruchu rzeczywistego. Natomiast obciążenie respondentów można zmniejszyć, zwiększając ich liczbę. Oszacowano, że optymalnym rozwiązaniem będzie czterokrotne zwiększenie wielkości próby testowej przy równoczesnym zwiększeniu od 2- do 4-krotnie liczby respondentów. Należy zauważyć, że nawet w tym przypadku obciążenie respondentów przesyłkami testowymi będzie większe niż w badaniu systemów pocztowych o dużych przepływach poczty.

W tych założeniach nie uwzględniono czynników ekonomicznych. Dla małych operatorów koszty prowadzenia badań będą dużym obciążeniem i wpłyną na konkurencyjność ich oferty.

Z opisanych uwarunkowań wynika, że utrzymanie jednoprocentowej dokładności pomiarów realizowanych w systemach pocztowych działających na ograniczonych obszarach jest nierealne. Ostatecznie zespół prowadzący nowelizację zaproponował więc inne rozwiązanie: uniezależniono obliczanie wielkości próby testowej od obliczania dokładności pomiaru. Projekt przewiduje uzależnienie minimalnej wielkości próby testowej wyłącznie od oczekiwanej terminowości przesyłek (tabl. 1). Rzeczywista dokładność badania będzie obliczana po wykonaniu badania i podana w raporcie.

Tabl. 1. Minimalna wielkość próby testowej MSS w zależności od oczekiwanej terminowości

Oczekiwana terminowość [%]	96,35	95	92,5	90	87,5	85	82,5	80	75	70	65	60	55	50
Minimalna próba testowa MSS	1350	1850	2700	3500	4250	4950	5600	6200	7250	8125	8800	9275	9550	9625

Wyniki obliczeń minimalnej wielkości próby testowej (MSS) mogą zostać znacznie zmniejszone, jeżeli przewiduje się wysoką terminowość przesyłek. Z tablicy 1 widać, że dla terminowości 90% minimalna MSS może zostać zmniejszona z 9625 do 3500 przesyłek. Oszacowania terminowości dokonuje się na podstawie wyników badań z poprzednich lat i oceny stabilności rynku usług.

Dokładność wyników pomiaru ocenia się po zakończeniu badania i ocenie terminowości. Należy dodać, że część przesyłek zostanie z badania wykluczona. Będą to przesyłki, w których stwierdzono:

- niepewną datę rejestracji nadania,
- niepewną datę rejestracji doręczenia,

- czynniki, mogące spowodować wydłużenie czasu przesyłania (np. uszkodzenia, brak znacznika),
- przesyłki o terminowości dłuższej niż $J+30$.

Instytucja badawcza powinna dokonać sprawdzenia i oceny wszystkich przesyłek zakwalifikowanych do określonych kategorii i podjąć stosowną decyzję. Zazwyczaj w wątpliwych przypadkach kontaktuje się z nadawcą i odbiorcą przesyłki, prosząc o potwierdzenie danych i wyjaśnienie wątpliwych zapisów. Przyjmuje się, że liczba przesyłek wycofanych z badania nie powinna przekroczyć 20%.

Dokładność pomiaru ocenia się po zakończeniu badania, na podstawie liczby ważnych przesyłek i osiągniętej terminowości. W projekcie normy poleca się trzy metody obliczania dokładności pomiaru:

- 1) aproksymację rozkładem normalnym, przy spełnieniu podanych warunków; metoda nie jest polecana dla małych prób testowych;
- 2) aproksymację Agresti-Coull do prób zawierających co najmniej 40 przesyłek; uzyskuje się asymetryczny przedział ufności, a do obliczeń nie trzeba stosować specjalistycznego oprogramowania;
- 3) aproksymację funkcją odwrotną Beta; otrzymuje się asymetryczny przedział ufności, wzory obliczeniowe są bardzo proste, jednak do obliczania odwrotności funkcji Beta jest niezbędne specjalistyczne oprogramowanie; podobnie jak metoda Agresti-Coull, może ona być stosowana w szerokim zakresie liczebności prób.

Ujednolicenie norm EN 13850 i EN 14508

W ramach prac Grupy Roboczej WG1 omawiano możliwości połączenia norm EN 13850 [3] dla pojedynczych przesyłek priorytetowych (SPPM) i EN 14508 [4] dla pojedynczych przesyłek niepriorytetowych (SPNM). W obu przypadkach stosuje się niemal identyczne procedury badania i wydawać by się mogło, że przekształcenie normy EN 13850 w normę EN 14508 będzie dotyczyć jedynie zmiany nazwy przesyłki. Jednak różnice między normami są znacznie większe.

- Norma EN 13850 jest przeznaczona do stosowania obligatoryjnego, natomiast EN 14508 – do stosowania fakultatywnego. Powstała w wyniku połączenia norma nie mogłaby być w całości przeznaczona do stosowania obligatoryjnego, natomiast pewne obszary stosowania musiałyby być uznane do stosowania obligatoryjnego. Norma miałaby bardziej złożoną postać, ale połączenie obu norm uznano za możliwe do realizacji.
- Podstawowa różnica między istniejącymi normami dotyczy wymaganej dokładności badania. Dla przesyłek niepriorytetowych wymagana jest dokładność $\pm 3\%$ (dla przesyłek krajowych) / $\pm 10\%$ (dla przesyłek międzynarodowych), a dla przesyłek priorytetowych $\pm 1\%$ (dla przesyłek krajowych) / $\pm 5\%$ (dla przesyłek międzynarodowych). Wynikają stąd minimalne wielkości próby testowej. Modyfikacji należało by poddać również złagodzenie warunków badania dla krajów o małych przepływach pocztowych. W projekcie nowelizacji zamieszczono je w załączniku D.

Po wnikliwym przeanalizowaniu różnic, ostateczną decyzję podjęto na posiedzeniu TC331/WG1, w której wziął udział przedstawiciel Komisji Europejskiej, zwracając szczególną uwagę na usługę priorytetową i konieczność obligatoryjnej kontroli jej jakości. Dodatkowym utrudnieniem jest przeszkoda formalna, wynikająca z zapisów w mandacie, które to nie dopuszczały łączenia tych dwóch norm. Tak więc badania terminowości pojedynczych przesyłek niepriorytetowych w dalszym ciągu będą wykonywane zgodnie z normą EN 14508. Należy podkreślić, że do usługi przesyłania listów priorytetowych przywiązuje się znacznie większą wagę w krajach „starych” członków UE niż w Polsce. W naszym kraju przesyłki priorytetowe stanowią nikły procent ogółu zwykłych przesyłek listowych (ok. 3,5%), ale ostatnie zmiany cen mogą zwiększyć udział przesyłek priorytetowych.

Bibliografia

- [1] PN-EN 13850:2006 *Usługi pocztowe – Jakość usług – Pomiar czasu przebiegu od końca do końca pojedynczych przesyłek priorytetowych i przesyłek pierwszej klasy* (wprowadza EN 13850:2002)
- [2] PN-EN 13850:2002+A1:2008 *Usługi pocztowe – Jakość usług – Pomiar czasu przebiegu od końca do końca pojedynczych przesyłek priorytetowych i przesyłek pierwszej klasy* (wprowadza EN 13850:2002+A1:2007)
- [3] Rev-EN 13850:2002 *Postal services – Quality of service – Measurement of the transit time of end-to-end services for single piece priority mail and first class mail* (dokument roboczy)
- [4] PN-EN 14508:2003+A1:2008 *Usługi pocztowe – Jakość usług – Pomiar czasu przebiegu od końca do końca pojedynczych przesyłek niepriorytetowych i przesyłek drugiej klasy* (wprowadza EN 14508:2003+A1:2007)
- [5] PN-EN 14534:2003+A1:2008 *Usługi pocztowe – Jakość usług – Pomiar czasu przebiegu od końca do końca przesyłek masowych* (EN 14534:2003+A1:2007)
- [6] Kobus R.: *Dostosowanie procedur badania jakości usług pocztowych do zmieniającego się rynku usług pocztowych*. Biuletyn Informacyjny Instytutu Łączności, 2007, nr 3, s. 1–16 (online), <http://www.itl.waw.pl/biuletyn>
- [7] Kobus R.: *Normalizacja w regulacjach powszechnych usług pocztowych*. Telekomunikacja i Techniki Informacyjne, 2006, nr 3-4, s. 72–76
- [8] Kobus R.: *Polskie Normy do badania jakości usług pocztowych*. Normalizacja, wrzesień 2007, s.16-19
- [9] *Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/6/WE z dnia 20 lutego 2008 r. zmieniająca dyrektywę 97/67/WE w odniesieniu do pełnego urzeczywistnienia rynku wewnętrznego usług pocztowych Wspólnoty*. Dz.U. L 52 z 27.02.2008
- [10] *Dyrektywa 97/67/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 15 grudnia 1997 r. w sprawie wspólnych zasad rozwoju rynku wewnętrznego usług pocztowych Wspólnoty oraz poprawy jakości usług*. Dz.U. L 15 z 21.01.1998

Biografia Autora p. str. 70