

УДК 338.47

DOI <https://doi.org/10.32782/2710-4656/2023.5/42>**Пасічник М. С.**

Українська академія друкарства

Мина Ж. В.

Національний університет «Львівська політехніка»

Мина М. А.

Українська академія друкарства

ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПОСЛУГ «НОВОЇ ПОШТИ» ТА ІННОВАЦІЇ В СФЕРІ ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ

У статті проаналізовано інформаційне забезпечення послуг українських відділень зв'язку в мережі Інтернет. Зазначено, що «Укрпошта» та «Нова пошта» є на сьогодні лідерами на ринку доставки та електронної комерції в Україні. Поштовий зв'язок залишається і має свою унікальну сферу застосування, де він є найкращим та найзручнішим засобом комунікації. Підкреслено, що «Нова Пошта» представляє собою українську міжнародну групу компаній з логістики і пов'язаних послуг для бізнесу та приватних осіб та на сьогодні є лідером експрес-доставки за числом посилок в Україні. Послугами «Нової пошти» користується кожен третій українець, отримуючи товари через Інтернет або ж надсилаючи відправлення рідним та близьким. Зазначено, що Інтерфейс сайту компанії зручний для користування, потрібну інформацію можна знайти у відповідних рубриках. Визначено недоліки та позитивні сторони. Досліджено, крім профільної сторінки, спільноту «Гуманітарна пошта України», яка є соціальною ініціативою компанії «Нова Пошта» та дозволяє перевозити вантажі для волонтерів. Тут можна знайти дані про волонтерські відправлення, найвідоміші волонтерські групи України, статистику відправлених вантажів, корисні поради по логістиці. Зазначено, що за допомогою послуг міжнародної доставки «Нова Пошта Глобал» можна відправляти та отримувати документи, відправлення та вантажі з усього світу в Україну і навпаки. Проаналізовано перспективи впровадження інновацій та конкурентноспроможність на ринку поштових послуг. Визначено потреби доставки товарів за такими оптимальними критеріями, як швидкість, зручність та доступність. Зроблено висновки про важливість інформаційного забезпечення послуг поштового зв'язку в мережі Інтернет, оскільки це сприяє зростанню популярності, своєчасній подачі актуальної інформації та сприяє зворотньому зв'язку з клієнтами через соціальні мережі.

Ключові слова: інтернет, сайт, соціальні мережі, послуги, доставка, пошта, зв'язок, логістика, інновації.

Постановка проблеми. Поштовий зв'язок залишається актуальним хоча його роль і характер змінилися з тих часів, коли пошта була основним засобом комунікації. Залишається важливою доставка листів і пакетів на внутрішніх та міжнародних маршрутах, яка є найбільш доступним засобом для відправки фізичних повідомлень. Поштові служби та кур'єрські компанії відіграють ключову роль у доставці товарів, яка збільшилась із зростанням електронної комерції. Поштові служби надають послуги логістики та гарантії фірмам оптимально впорядковувати складний ланцюг постачання. Технологічні рішення дозволяють відстежувати вантажі в режимі реального часу. Багато поштових служб надають послуги

грошових переказів і фінансових послуг. Під час глобальної пандемії COVID-19 актуалізувалась доставка лікарських засобів і медичних виробів через поштовий зв'язок.

Особливо хотілось би підкреслити культурний обмін і громадські послуги, які сприяють спілкуванню та розширенню міжкультурних зв'язків. Важливими є демократичні процеси, зокрема можливість для громадян голосувати поштою та висловлювати свої політичні переконання. Для нашої країни це питання є важливим, оскільки через повномасштабну війну багато громадян змушені були виїхати за кордон. Так, громадська мережа «ОПОРА», яка спостерігає за виборчими процесами з 2007 року, шукає альтернативних

способів голосування, які б могли бути застосовані в Україні. Одним із таких способів може стати саме голосування поштою, коли бюлетень надходить листом, заповнюється адресатом і відсилається назад за місцем призначення. Зараз такий спосіб практикують у 18 країнах.

З розвитком інформаційно-комунікаційних технологій з'явилися нові засоби комунікації, такі як електронна пошта, соціальні мережі та миттєві повідомлення, які зменшують обсяг фізичної пошти. Однак поштовий зв'язок залишається і має свою унікальну сферу застосування, де він є найкращим та найзручнішим засобом комунікації.

Рекламно-інформаційне представлення послуг поштового зв'язку на сьогодні є ефективним способом привернення уваги клієнтів, які можуть отримати потрібну інформацію із сторінок в соціальних мережах та сайту пошти. Особливо важливими для комунікації та привернення уваги клієнтів є інформування про тарифи та послуги, безпеку та надійність, важливі технологічні рішення, акції та знижки, співпрацю з бізнесом, екологічні та волонтерські ініціативи, соціальну відповідальність тощо.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідники поштового зв'язку у своїх працях аналізують різноманітні питання: від історії поштового зв'язку [1] до сучасних інноваційних технологій [2]. Як і в будь-якій галузі важливою є термінологічна впорядкованість. Терміни та визначення основних понять поштового зв'язку наведені в численних джерелах [3]. Зазначені визначення, як правило, не збігаються і містять відмінності – від редакційних до принципових. Цю проблему спробували вирішити Давидчук-Мандажи І. Л., Парамонов Ю. О., Тарасенко Л. В., Ящук Л. О. Чотиримовний словник термінів та визначень основних понять поштового зв'язку, укладений авторами є першою спробою створення сучасної української науково-технічної термінології поштового зв'язку і призначений для підготовки бакалаврів і магістрів поштового зв'язку [4]. Оптимізацію плану поштових перевезень по критерію мінімуму витрат на транзитних вузлах розглядає Боровик В. Г. [5].

Ящук Л. О. наголошує на економічній доцільності переходу від ручного до автоматизованого сортування письмової кореспонденції [6].

Про відкриття в R&D-центрі (research and development) «Нової пошти» платформи Nova Tech можна дізнатись з публікації Юрасова С. Десять інновацій від «Нової пошти», які зроблять із неї український Amazon. Репортаж із серця R&D-компанії» [7].

На порталі «Гурт», з'явилась публікація-анонс, про те, що 18–20 серпня 2023 р. «Нова пошта»

разом з Radar Tech організують перший хакатон інноваційних рішень для обговорення питання інтеграції штучного інтелекту до кас обслуговування для відправки посилок більш інтерактивно та сучасно [8].

Кушнір О. та Кріль О. дослідили конкурентне середовище на ринку операторів поштового зв'язку та визначили переваги окремих операторів [9].

Мета статті полягає у дослідженні інновацій поштового зв'язку та аналізі інформаційно-рекламного представлення послуг української приватної компанії з логістики ТОВ «Нова пошта».

Виклад основного матеріалу. Інформаційно-рекламне представлення послуг українських відділень зв'язку в мережі Інтернет й збільшення кількості споживачів за рахунок рекламування особливо актуальні на сьогодні. Функціонування держави та ефективний бізнес без поштового зв'язку не можливий. Уряд гарантує надання послуг поштового зв'язку загального користування (універсальних послуг) встановленого рівня якості усім користувачам на території України за тарифами, що регулюються державою (відповідно до статті 6 Всесвітньої поштової конвенції) [10]. Країни-члени конвенції або їхні призначені оператори затверджують та реалізують ефективну стратегію дій у сфері сталого розвитку, приділяючи велику увагу екологічній, соціальній та економічній діяльності на всіх рівнях поштової експлуатації і сприяють приверненню уваги до питань, пов'язаних із сталим розвитком у рамках поштових служб. У стандартах безпеки Союзу визначені вимоги безпеки, яких повинні дотримуватись країни-члени та їх призначені оператори. Зокрема, стратегія включає принцип відповідності вимогам законодавства стосовно надання попередніх електронних даних про поштові відправлення, визначені у положеннях про виконання (включаючи вид та критерії ідентифікації поштових відправлень), які затверджуються Адміністративною радою та радою поштової експлуатації згідно з технічними стандартами ВПС (Всесвітнього Поштового Союзу) з обміну повідомленнями (стаття 9 Всесвітньої поштової конвенції) [10]. Що стосується персональних даних користувачів, то вони можуть застосовуватись тільки для конкретних цілей, відповідно до чинного законодавства та відкриватись тільки тим третім сторонам, які також відповідно до чинного національного законодавства мають право отримати доступ до них. Країни-члени та їхні призначені оператори забезпечують конфіденційність та захист персональних даних, відповідно до свого

національного законодавства(стаття 12 Всесвітньої поштової конвенції) [10].

«Нова Пошта» – це українська міжнародна група компаній з логістики та пов'язаних послуг для бізнесу та приватних осіб. Заснована компанія у 2001 році та на сьогодні є лідером експрес-доставки за числом доставлених посилок в Україні. Послугами «Нової пошти» користується кожен третій українець, отримуючи товари через Інтернет або ж надсилаючи відправлення рідним та близьким. Швидкість доставки забезпечує широка мережа відділень по всій території України в поєднанні з унікальною схемою організації внутрішньої логістики.

Діяльність «Нової пошти» широко представлена в мережі Інтернет. Інтерфейс сайту компанії зручний для користування. Потрібну інформацію можна знайти в розділах: «Про компанію», «Приватним клієнтам», «Бізнес-клієнтам», «Міжнародна доставка», «Відділення», «Поштамати», «НП Гуманітарна», «Nova Post» та «Вакансії» [11]. В розділі «Про компанію» можна дізнатись останні новини компанії. Зокрема, про те, що запущено нові сервіси відправки з польського поштамату в Україну та можливість відправки з Румунії в Україну за допомогою кур'єра Nova Post. У жовтні 2023 року «Нова пошта» виходить на ринок Словаччини.

На сайті можна дізнатись, як отримати промокод для доставки посилок на передову. Для цього заповнюється форма за покликанням, вказується для якого підрозділу доставка та отримується промокод. Заявка розглядається впродовж двох робочих днів. Характерно, що можна отримати необмежену кількість промокодів, однак на тиждень загальний об'єм відправлень за ними становить до 1000 кг.

Активно позиціонує себе компанія в соціальних мережах. Так, на сторінках Facebook можна знайти оперативну інформації, основні новини та пропозиції. Крім профільної сторінки важливу інформацію можна знайти в спільноті «Гуманітарна пошта України» – це соціальна ініціатива компанії «Нова Пошта», яка дозволяє перевозити вантажі для волонтерів. Тут можна знайти дані про волонтерські відправлення, найвідоміші волонтерські групи України, статистику відправлених вантажів, корисні поради по логістиці [12]. Програма «Гуманітарна пошта України» діє з 2014 року. За цей час Нова пошта доставила власним коштом майже 1 млн посилок для військових. З початку 2023 року програмою разової допомоги «Нової пошти» вже скористались 16 тис. українців та 1500 благодійних фондів і волонтерів [12].

За допомогою послуг міжнародної доставки «Нова Пошта Глобал» можна відправляти та отримувати документи, відправлення та вантажі з усього світу в Україну і навпаки. Сьогодні міжнародним сервісом можна скористуватись у всіх населених пунктах де є відділення «Нової Пошти». Оформивши заявку в особистому кабінеті, клієнт отримує номер заявки та передає у найближче відділення. Після оформлення приходить трекінг-номер, за яким можна відслідкувати шлях посилки на будь-якому етапі доставки. «Нова Пошта Глобал» також відкриває широкі можливості для міжнародного інтернет-шопінгу. За допомогою сервісу «Nova Poshta Shopping» можна замовляти речі з інтернет-магазинів США, Великобританії та Польщі. На даний час продовжуються перемовини з іншими іноземними онлайн-магазинами щодо відкриття експрес-доставок в Україну [13].

В 2023 році в R&D (research and development) «Нової пошти» з'явилась платформа (студія) Nova Tech для залучення нових партнерів з метою розробки та впровадження інноваційних технологій. R&D допомагає зайняти нову нішу на ринку та мати вищі рейтинги. Крім того, R&D дозволяє розробляти нові продукти, послуги, патентні рішення, впроваджувати ІТ рішення на міжнародних ринках. Серед інновацій «Нової пошти»:

- Поштові дрони. У студії Nova Tech знаходиться один із перших прототипів безпілотного літального апарату для «Нової пошти».

- Поштовий Kinect. «Нова пошта» на етапі тестування відповідних датчиків та систем (взаємодія без дотиків).

- Підсвітка комірок. Разом із партнерами Vitrek (виробник української електроніки) та UIS (українські інтелектуальні системи) розробили рішення підсвітки комірок: після сканування додатку комірка підсвічується і для зручності роботи за кожним працівником зміни закріплюється свій колір світла.

- Поштомат «з обличчям». Робот самостійно приймає в клієнта посилку до 5 кг. Клієнт створює замовлення на відправку в інтернеті (у мобільному додатку або на сайті), після чого оформлює відправку посилки з допомогою робота.

- Роботизоване відділення «Робокс», яке працює на приймання та видачу.

- Нові примірочні. «Нова пошта» тестує нову технологію, коли скло в примірочній затонується після того, як людина закриває двері зсередини.

- Musoshi – триколісний компактний автомобіль від турецької фірми, який тестує «Нова пошта». Він квадратної форми, що дозволяє йому доставляти велику кількість посилок.

– Роботи-сортувальники в складських приміщеннях. У студії Nova Tech тестуються роботи-сортувальники посилок до 30 кг.

– Термінал, який створює експрес-накладну, роздруковує маркування, яке клієнт клеїть на посилку.

– Коробка-холодильник – b2b рішення для відправки продуктів, яка впродовж 26 годин тримає температуру товарів, попередньо охолоджених до 5 градусів [7].

«Нова пошта» розвивається і завоювала значну частину ринку. У свою чергу «Укрпошта», яка є національним оператором зв'язку в Україні, оновлює принципи своєї роботи, щоб бути конкурентоспроможною на ринку. Тривалий час «Укрпошта була монополістом у сфері послуг поштового зв'язку. Засновником та акціонером АТ «Укрпошта» є держава в особі Міністерства інфраструктури України. В липні 2023 року Європейський банк реконструкції та розвитку (ЄБРР) перерозподілив частину виділеного раніше кредиту для підвищення операційної стійкості «Укрпошти». 22,7 млн євро підуть на закупівлю понад 5000 електровелосипедів та близько 350 вантажівок [14].

«Укрпошта» та «Нова пошта» є на сьогодні лідерами на ринку доставки та електронної комерції в Україні.

При виборі постачальника послуг, споживачі вибирають якість обслуговування і доставки. Основними критеріями оцінки якості повинні бути:

– зручна локація та умови обслуговування;
– надійність і гарантія виконання послуг в зазначені терміни;

– високий рівень сервісу;
– цінова доступність послуг;
– претензійні показники

Серед загальних недоліків компаній поштового зв'язку у їх роботі виділяємо:

– втрата поштових відправлень;
– черги;
– плінність кадрів;
– не зручність місць обслуговування клієнтів тощо.

Підвищення якості послуг є головною метою для всіх компаній, що працюють у сфері поштового зв'язку.

Таким чином, інформаційне представлення послуг поштового зв'язку в мережі Інтернет сприяє зростанню популярності компаній на ринку поштових послуг. Так, маючи офіційний сайт, компанія «Нова пошта» формує позитивний імідж і стає учасником процесу формування інформаційного суспільства. Особливе місце належить соціальним мережам, які стають все більш популярним каналом, що здійснює вплив на аудиторію. «Нова пошта» активно використовує цей канал для формування позитивного іміджу своєї компанії. Визначено актуальні тенденції та інноваційні технології поштово-логістичних послуг.

Список літератури:

1. Руденко Ю.М. Діяльність установ пошти і телеграфу на Правобережній Україні (друга половина XIX – початок XX ст.): дис. ... к.і.н.: 07.00.01 «Історія України». Черкаський національний університет імені Б. Хмельницького, Черкаси, 2018. URL: <http://surl.li/lnzfc> (дата звернення 05.09.2023).

2. Суханов С. Нова пошта: безпілотні автомобілі-поштомати можуть стати реальністю вже через 3–5 років. 8 липня 2020 р. URL: <http://surl.li/loprz> (дата звернення 06.09.2023).

3. Vocabulaire poliglote. Service postal international. Union postale universelle. Verne, 2003 (Багатомовний словник. Міжнародна поштова служба. Всесвітній поштовий союз. Берн, 2003).

4. Чотиримовний словник термінів та визначень основних понять поштового зв'язку: навч. посіб. / Ящук Л.О., Давидчук-Мандажи І.Л., Парамонов Ю.О., Тарасенко Л.В. Одеса: ОНАЗ ім. О.С. Попова, 2010 р. URL: <http://surl.li/loqag> (дата звернення 12.09.2023).

5. Боровик В.Г. Проектування перевезень пошти за магістральними маршрутами: навч. посіб. Одеса: ОНАЗ ім. О.С., 2003. 35 с.

6. Ящук Л.О. Оптимізація сортування поштових одиниць: методи, моделі, алгоритми: монографія. Одеса: ОНАЗ ім. О.С. Попова, 2010. 137 с.

7. Юрасов С. Десять інновацій від «Нової пошти», які зроблять із неї український Amazon. Репортаж із серця R&D-компанії. 2023-08-03. URL: <https://dev.ua/news/nova-pUoshta-1691069152> (дата звернення 16.09.2023).

8. Хакатон інновацій від Нової пошти. Портал Гурт. URL: <https://gurt.org.ua/news/grants/89685/> (дата звернення 16.09.2023).

9. Кушнір О., Кріль О. Дослідження конкурентного середовища операторів поштового зв'язку. *Економіка та суспільство*. Електронний журнал. № 32. 2021 р. URL: <http://surl.li/lqead>

10. Всесвітня поштова конвенція. URL: <http://surl.li/loqmb> (дата звернення 16.09.2023).

11. Сміливість. Нова пошта: сайт. URL: <https://novaposhta.ua/> (дата перегляду 14.09.2022).

12. Nova Poshta Humanitarian. URL: <https://www.facebook.com/NPhumanitarian> (дата перегляду 14.09.2022)
13. Нова пошта Глобал. URL: <https://novaposhtaglobal.ua/> (дата перегляду 14.09.2022).
14. Беннетт Ванора. ЄБРР перерозподіляє українській пошті «Укрпошти» кредит у розмірі 22, 7 млн євро. URL: <https://www.ebrd.com/news/2023/ebird-reallocates-227-million-loan-to-ukrainian-postal-service-ukrposhta.html>

Pasichnyk M. S., Myna Zh. V., Myna M. A. INFORMATION PROVISION OF “NOVA POSHTA” SERVICES AND INNOVATIONS IN THE FIELD OF POSTAL COMMUNICATIONS

The article analyzes the information provision of services of Ukrainian communication branches on the Internet. It is noted that «Ukrposhta» and «Nova poshta» are currently leaders in the market of delivery and e-commerce in Ukraine. Postal communication remains and has its unique field of application, where it is the best and most convenient means of communication. It is emphasized that «Nova Poshta» represents a Ukrainian international group of companies in logistics and related services for businesses and private individuals and is currently the leader of express delivery in terms of the number of parcels in Ukraine. Every third Ukrainian uses Nova Poshta services, receiving goods via the Internet or sending items to family and friends. It is noted that the interface of the company's website is easy to use, the necessary information can be found in the relevant sections. Disadvantages and positive aspects are identified. In addition to the profile page, the «Humanitarian Post of Ukraine» community, which is a social initiative of the «Nova Poshta» company and allows transporting goods for volunteers, was studied. Here you can find data on volunteer shipments, the most famous volunteer groups of Ukraine, statistics of shipped goods, useful tips on logistics. It is noted that with the help of Nova Poshta Global international delivery services, it is possible to send and receive documents, shipments and goods from all over the world to Ukraine and vice versa. The prospects for the introduction of innovations and competitiveness in the market of postal services are analyzed. The needs for the delivery of goods are determined according to such optimal criteria as speed, convenience and availability. Conclusions were made about the importance of information provision of postal services on the Internet, as it contributes to the growth of popularity, timely submission of relevant information and promotes feedback to customers through social networks.

Key words: Internet, site, social networks, services, delivery, mail, communication, logistics, innovations.