

## СЪСТОЯНИЕ И ПРОБЛЕМИ ПРЕД ОПЕРАТОРИТЕ, ПРЕДОСТАВЯЩИ ПОЩЕНСКИ УСЛУГИ В РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Донка Желязкова<sup>1</sup>, Михал Стоянов<sup>2</sup>  
e-mail: [d\\_zhelyazkova@ue-varna.bg](mailto:d_zhelyazkova@ue-varna.bg)  
e-mail: [michal.stojanov@ue-varna.bg](mailto:michal.stojanov@ue-varna.bg)

### Резюме

*Дигиталната трансформация, миграцията на продуктивния обмен в онлайн среда и несигурността на стопанската система формират нови предизвикателства пред операторите, предоставящи пощенски и логистичните услуги. Тяхната ключова роля в икономиката на обмена издига на предно място проблемите на равнището и комплексността на предлаганото обслужване. В настоящата работа са изследвани актуалните измерения при предлагането на пощенски услуги в България, което позволява да бъдат локализиран основни проблеми и възможни техни решения, които са определени в измеренията на иновативно адаптиране на достиженията на научния прогрес, инвестиции в нова техника и технологии и обезпечаване на информационната сигурност на бизнеса.*

**Ключови думи:** пощенски оператор, пощенски услуги, приходи, производителност на труда, дигитализация

**JEL:** L87, L81

### Увод

Всички стопански субекти следва да търсят адаптивни решения в условията на бързо променящата се и несигурна икономическа среда. Влиянието на факторите на средата се усеща осезаемо и променя нагласите на потребителите, които бързо разширяват своите очаквания относно качеството и разнообразието при предоставяне на желаното ниво на обслужване, а фирмите следва да бъдат гъвкави и адекватно да усвояват своевременно постиженията на прогреса, за да повишават основните си показатели от дейността и да постигат поставените бизнес цели.

<sup>1</sup> Доцент, доктор, катедра „Икономика и управление на търговията и услугите“, Икономически университет – Варна, ORCID: 0000-0002-2829-6080

<sup>2</sup> Доцент, доктор, катедра „Икономика и управление на търговията и услугите“, Икономически университет – Варна, ORCID: 0000-0002-7091-1761

Целта на настоящата разработка е да изследва актуалните измерения при предлагането на пощенски услуги в България и на тази основа да се локализира основни проблеми и възможни техни решения в близкото бъдеще.

За постигане на целта ще бъде направен сравнителен анализ в динамиката на развитието на процента от приходите на пощенските станции, свързан с колетни и логистични услуги, за периода 2016 – 2020 г. на избрани страни от ЕС и ще бъдат проследени приходите от универсални (УПУ) и неуниверсални пощенски (НПУ) услуги в България през периода 2016 – 2021 г. Въз основа на направените констатации относно състоянието на сектора ще бъдат систематизирани основни проблеми, към които ще бъдат адресирани възможни алтернативи за тяхното разрешаване.

Изборът на държавите, които да бъдат включени в сравнителния анализ, е базиран на историческата и политическата обвързаност в контекста на социалистическия подход на управление до 1989 г. и почти едновременното преминаване към пазарна икономика, както и настоящото им членство в ЕС. Сходният профил в демонополизирането на предлаганите пощенски услуги в годините на прехода от централно планова към пазарен тип икономика в избраните за изследване страни от ЕС и свързаната с това поява на частна предприемаческа инициатива на местни оператори, както и навлизането на глобалните лидери в сегмента на пощенските услуги настъпва почти едновременно в избраните страни.

В работата са приложени методите на сравнението и групирането, като изследването се основава на вторични данни от статистика и информационни източници на Световния пощенски съюз (Universal postal union – UPU) и Комисията за регулиране на съобщенията (КРС).

### **Изследване на пазара на пощенски услуги в България**

Данните, които UPU публикува във връзка с динамиката в развитието на процента от приходите на пощенските станции, свързан с колетни и логистични услуги, за периода 2016 – 2020 г. на избрани страни от ЕС, показва доста разнопосочни тенденции на развитие (таблица 1). Независимо, че условията, в които функционират пощенските станции се променят с бързи темпове във всички държави в световен мащаб под въздействието на глобалните природни, здравни и икономически кризи, които съпътстват общественото развитие, наблюдаваме съществени разлики по изследваните показатели, главно в групата на Прибалтийските държави, които са и бивши съветски републики. Особено се откроява Естония, където се отчита много сериозен скок в относителния дял на приходите на пощенските станции, свързан с колетни и логистични услуги през 2020 г. Същевременно първата година от разпростра-

нението на пандемията от COVID-19 се отразяват в най-голяма степен върху неблагоприятната динамика в България, Чехия, Полша, Латвия и Литва. Това е пряк резултат от „бързото разпространение на коронавирусната инфекция и неочаквано големия обхват на кризата, което съвсем разбираемо води до преобладаване на негативни резултати за текущата дейност на участниците в електронните канали за реализация“ (Гроздева, 2020, с. 96). Въпреки това кризите имат комплексно въздействие, посредством тях „се извършва една полезна функция, като очистват народното стопанство от всичко болно и гнило и с това довеждат до заздравяване на целия стопански процес“ (Долински, 1944, с. 12). Следователно, за първи път в настоящето светът е изправен пред предизвикателствата на множество от кризи, застъпени, комбинирани и взаимнообусловени от относително отшумяващата здравна криза, комбинирана с кризата по оста Украйна-Русия и нейните ефекти върху цената на енергийните ресурси и храни, което лавинообразно засяга целия глобален стопански процес, и в частност, състоянието и динамиката на сектора на пощенските услуги. Това позволява само най-приспособимите пощенски оператори да открият възможности за оцеляване и надграждане на дейността, в отговор на предизвикателствата на несигурната стопанска среда.

**Таблица 1:** Динамика в развитието на процента от приходите на пощенските станции, свързан с колетни и логистични услуги, в общия размер на приходите, за периода 2016 – 2020 г. на избрани страни от ЕС (%)

Държава	2016	2017	2018	2019	2020
България	6,10	6,70	7,30	6,10	3,87
Чехия	7,38	6,05	5,63	4,84	3,95
Румъния	10,00	10,00	10,10	10,00	10,00
Хърватска	8,35	9,67	10,96	12,02	13,71
Полша	14,00	13,25	*	14,20	14,00
Словакия	8,63	8,95	11,12	12,10	14,52
Словения	14,00	15,20	16,50	16,80	20,90
Латвия	14,20	27,00	37,00	43,00	34,00
Литва	6,95	6,46	6,21	55,00	53,00
Естония	18,00	19,00	20,00	17,00	74,00

*Източник:* Universal Postal Union (2022).

В България, подобно на Чешката Република, относителният дял на приходите на пощенските оператори, свързан с колетни и логистични услуги, в общия размер на приходите от дейността, е на сравнително ниски нива, спрямо останалите държави, включени в изследването. Причините могат

да се свържат главно с намаляване на интереса на потребителите към традиционните пощенски услуги и конкуренцията от страна на куриерските услуги, които непрекъснато се развиват. От 2016 г. до 2021 г. броят на куриерските фирми в България е нараснал с 12 оператора, а приходи съответно от 316,081 млн. лв. на 683,0 млн. лв. (фигура 1).



Източник: Комисия за регулиране на съобщенията (2022).

**Фигура 1:** Приходи от универсални (УПУ) и неуниверсални пощенски (НПУ) услуги в България през периода 2016 – 2021 г.

Очевидно ръстът на приходи от НПУ привлича операторите в този пазарен сегмент и разширява полето пред „Български пощи“ ЕАД, които се превръщат в доминант при предлагането на УПУ в страната (таблица 2).

**Таблица 2:** Пазарен дял на операторите в сегмента на УПУ в България през периода 2016 – 2020 г.

Оператори в сегмента УПУ	2016	2017	2018	2019	2020
„Български пощи“ ЕАД	52,8	46,8	40,2	48,5	79,1
„Еконт Експрес“ ЕООД	42,3	48,6	53,1	48,1	17,6
„МИБМ Експрес“ ООД	2,9	1,8	2,1	1,5	2,3
„Спиди“ АД	1,5	2,5	4,0	1,4	0,0
Всички останали	0,5	0,3	0,5	0,5	0,1

Източник: Комисия за регулиране на съобщенията (2022).

Конкурентното позициониране на „Български пощи“ ЕАД се дължи на постепенното оттегляне на „Еконт Експрес“ ЕООД и на факта, че пазарът се характеризира като слабо конкурентен с високо ниво на концентрация предвид стойността на индекса ННІ – 6569 и на коефициента на концентрация CR3 – 99,0%, отчетени за 2021 г. Разбира се, водещата позиция на държавния оператор се определя от разпознаваемостта на УПУ, предлагана от традиционните пощи, доброто покритие на територията на страната с офиси и традиционно функциониращата система на разпространение на пощенски пратки при установен стандарт на работа, предпочитан от по-консервативния сегмент от потребители.

### **Проблеми пред операторите на пощенски услуги и възможности за тяхното решаване**

**Проблем 1:** Производителност на труда в икономически сектор „Транспорт, складиране и пощи“. В икономически контекст производителността на труда „е съставен икономически показател, който съпоставя постигнатия резултат (новосъздаден продукт) с вложения трудов фактор при осъществяването на определена икономическа активност на определена икономическа територия за определен период“ (Национален статистически институт, 2021). За целите на изследването оценките на показателя са изведени чрез приходите от дейността на всички активни единици в сектор „Транспорт, складиране и пощи“ (общо и по групи според броя на заетите лица), което позволява да оценим развитието през годините и достигнатото икономическо ниво на сектора (таблица 3).

Основният принос за над 20,2% увеличение на производителността на труда в сектора за периода 2016 – 2020 г. или от 92,142 хил. лв. средно на един зает през 2016 г. на 110,795 хил. лв. средно на един зает през 2020 г. е продукт на приноса на малките и средни предприятия в бранша. На този фон големите пазарни участници с над 250 заети лица не успяват да постигнат мащаб, който да даде съществен принос за нарастването на производителността на труда в сектора. Нещо повече, в края на периода през 2020 г. на годишна база големите оператори отчитат понижение на производителността с -8,7%, а при средните с -8,4%, което е индикация за непълноценно използване на трудовия фактор. Основна причина за това може да бъде големия обем операции, извършвани с ръчен труд при условно ниски икономически ефекти, които се постигат. Ето защо при малките и микро предприятията се постигат по-високи нива на оползотворяване на трудовия фактор, поради по-високите нива на контрол.

**Таблица 3:** Производителност на труда в сектори Н „Транспорт, складиране и пощи“ и G „Търговия; ремонт на автомобили и мотоциклети“ в България общо и по групи предприятия според броя на заетите лица (приходи от дейността на едно заето лице в хил. лв.) през периода 2016 – 2020 г.

Производителност на труда (хил. лв.)	2016	2017	2018	2019	2020
сектор Н „Транспорт, складиране и пощи“					
Общо за сектора, в т.ч. по гр. предп. според бр. на заетите лица	92,142	99,250	108,081	113,871	110,795
0 – 9	93,243	102,191	108,945	113,627	116,288
10 – 49	115,839	119,095	123,739	131,046	137,340
50 – 249	114,815	134,522	151,100	152,780	139,983
250 +	69,860	71,930	81,606	87,242	79,647
сектор G „Търговия; ремонт на автомобили и мотоциклети“					
Общо за сектора, в т.ч. по гр. предп. според бр. на заетите лица	222,323	238,534	255,187	274,038	282,598
0 – 9	136,591	144,827	154,575	167,924	186,148
10 – 49	258,531	270,887	282,088	306,944	322,607
50 – 249	377,921	418,767	442,959	458,340	447,372
250 +	322,705	345,438	377,971	399,272	374,333

*Източник:* Национален статистически институт (2022) и изчисления на авторите.

В съпоставителен план е извършено аналогично оценяване на показателя с данните за приходи от дейността и заетите лица в сектор „Търговия; ремонт на автомобили и мотоциклети“ (таблица 3), което показва, че тази икономическа дейност е с производителност на труда, която надвишава тази в сектор „Транспорт, складиране и пощи“ с от 2,4 до 2,6 пъти през отделните години. При това в сегмента на големите предприятия (с над 250 заети лица) търговците са с от 4,6 до 4,8 пъти с по-висока производителност в сравнение с големите фирми в сектор „Транспорт, складиране и пощи“. Това еднозначно потвърждава, че за търговския сектор (G) мащабите на икономическата дейност и търговската концентрация се съпътстват и със значително по-високи оценки на производителността на труда в сравнение с аналогичните бизнес единици в сектор Н.

**Решение:** Логичното разрешаване на този проблем можем да открием в приложението на повече автоматизирани технологии, които да намерят

приложение в работата на големите пазарни играчи. Мащабите на тяхната дейност и възможностите за инвестиции предполагат по-широкото прилагане на множество функции и технологии за автоматизация. Решенията тук следва да бъдат както в системата на големите центрове за обработка на пощенски и куриерски пратки, така и по отношение на т. нар. последна миля от изпълнението на пощенската услуга. Тук приложение намират технологиите на услугата на доставка с дроне или концепцията за доставка в последната миля при поискване. Разбира се, освен безпилотните технологии, съществуват и алтернативи за роботизирани наземни доставки отново за извършване на доставки на близки разстояния и при висока скорост на изпълнение. Не на последно място в своята експериментална фаза са и т. нар. автономни транспортни средства, където посредством автономни превозни средства може да се осъществи доставка до голям кръг клиенти по оптимизирани маршрути на движение (Tarika, 2017). Следователно, технологиите поставят операторите „пред изключително сериозни предизвикателства от стратегическо значение за тяхното пазарно позициониране и адаптирането им към изискванията на пазара, което налага тотална промяна в подходите за предоставяне на услуги във веригите за доставки“ (Stojanov & Zhelyazkova & Gramatikova, 2018, p. 265) и прилагане на нови интелигентни решения и дигитализация. С оглед на това „инвестицията в нови дигитални технологии е необходим и незаменим източник на конкурентно предимство“ (Христова, 2018, с. 216). Едновременно с това, „безспорният напредък на дигиталните промени измести фокуса на търговията на дребно не само в оптимизираното движение на стоки с помощта на бизнес логистиката, но и в адекватното събиране на данни“ (Dimova, 2021). Акумулирането на големи обеми от информация и тяхното правилно използване позволяват постигане на ефективно управление на икономическия процес и широки възможности за усъвършенстване на всяка стопанска дейност. Така например „информационните технологии предоставя многочислени варианти за реорганизация на взаимодействията в каналите за реализация като резултат от повишената координация“ (Петрова, 2009, с. 61), което води до повишаване на резултатността и подобро използване на ресурсите. Друга възможност е приложението на метода на мобилните доставки, който „подпомага фирмите да подобрят логистиката си и по-добре да наблюдават, анализират и интегрират данните за целия бизнес процес, от продажбата до плащането, в реално време ..., което подобрява производителността на процеса на доставката и съкращава значително разходите“ (Стойнова & Денчев, 2010, с. 151).

**Проблем 2:** Кибер атаките са един от сериозните проблеми при функционирането на пощенските служби, които засегнаха и Български пощи през 2022 г., когато бяха атакувани мрежовата свързаност и софтуера на

компанията и това значително затрудни предоставянето на портфейла от услуги. Специалистите по киберсигурност посочват четири основни причини, които свързват с: недофинансиране, липса на управленски капацитет, липса на антивирусни програми на сървърите и наличието на пароли на администраторите, които са достъпни в цялата мрежа.

**Решение:** Активното участие на пощенските оператори в разработка и внедряване на съвременни програмни решения и мрежови системи за борба с зловреден софтуер, кибератаки и компютърни измами. Дигитализационният преход към цифрова икономика изисква с все по-голяма актуалност да се въвеждат адекватни решения за обезпечаване на информационните системи на бизнеса. Интензифицирането на бизнес процесите и тяхното мащабно мигриране в онлайн среда поставя нови по-високи изисквания за ефективна защита и успешно справяне с предизвикателствата на киберпрестъпленията при предоставянето на обслужване в онлайн и офлайн среда и основно при платежни операции и обработка на лични данни. Важен момент в дейността на пощенските оператори е прилагане и на търговска политика за комплексно и добросъвестно обслужване на клиентите, което акцентира върху „етичното осъществяване на търговската дейност на открита и честна основа, с предоставяне на пълна, точна и разбираема за клиентите информация, без премълчаване на характеристики на стоките и услуги и на всички условия, свързани с покупката“ (Атанасов, 2013, с. 215). В прехода към новата икономика, функционираща върху тоталното приложение на цифровите информационно-комуникационни технологии, този процес е в най-висока степен обезпечен и развит в комплексните системи за обслужване на клиентите и тяхното пълноценно информационно обезпечаване.

### **Заклучение**

Разрастващите се обеми на електронната търговия и алтернативните форми на извънмагазинна продуктова размяна, определят ролята на операторите, предоставящи пощенски услуги на все по-критичен елемент на икономиката на обмена. Голяма актуалност и увеличаваща се значимост при пощенската и куриерска услуга придобиват измеренията на удобството на мястото и скоростта на изпълнение на обслужването. Тези характеристики определят, защо „в Европа най-общо услугите (пощенски/куриерски, б.а.) са бързи и ефективни“ (Раковска, 2011, с. 121). Това поставя операторите, предоставящи пощенски сервиз пред системните предизвикателства за поддържане на конкурентоспособността чрез иновативно адаптиране на достиженията на научния прогрес, инвестиции в нова техника и технологии и обезпечаване на информационната сигурност на бизнеса.



## Използвана литература

- Атанасов, Б. (2013). Забранените търговски практики, Регионални и глобални измерения на търговията, Варна: Унив. изд. „Наука и икономика“, с. 215-222. (Atanasov, B., 2013, Zabranenite targovski praktiki, Regionalni i globalni izmereniya na targoviyata, Varna: Univ. izd. „Nauka i ikonomika“, s. 215-222).
- Гроздева, Д. (2020). Електронната търговия в условията на кризата с коронавируса, Инфраструктура и комуникации, Ноември, с. 94-97. (Grozdeva, D., 2020, Elektronnata targoviya v usloviyata na krizata s koronavirusa, Infrastruktura i komunikatsii, Noemvri, s. 94-97).
- Долински, Н. (1944). Учение за стопанската конюнктура, Висше търговско училище – Варна. (Dolinski, N., 1944, Uchenie za stopanskata konyunktura, Vishe targovsko uchilishte – Varna).
- Комисия за регулиране на съобщенията. (2018). Годишен доклад на Комисията за регулиране на съобщенията за 2018, (Komisiya za regulirane na saobshteniyata, 2018, Godishen doklad na Komisiyata za regulirane na saobshteniyata za 2018), available at: [https://crc.bg/files/Godishni%20dokladi/Annual%20Report%20Post%202018\\_AfterCorr-1.pdf](https://crc.bg/files/Godishni%20dokladi/Annual%20Report%20Post%202018_AfterCorr-1.pdf) (accessed 09 July 2022).
- Комисия за регулиране на съобщенията. (2022). Годишен доклад на Комисията за регулиране на съобщенията за 2021, (Komisiya za regulirane na saobshteniyata, 2022, Godishen doklad na Komisiyata za regulirane na saobshteniyata za 2021), available at: <https://crc.bg/files/VOP/Godishen%20doklad%20na%20KRS%20za%202021%20g.%20-%20Analiz%20na%20pazara%20na%20poshtenskite%20uslugi.pdf> (accessed 09 July 2022)
- Национален статистически институт. (2021). Методология на производителност на труда – национално ниво, (Natsionalen statisticheski institut, 2021, Metodologiya na proizvoditelnost na truda – natsionalno nivo), available at: <https://nsi.bg/bg/content/2251/proizvoditelnost-na-truda-natsionalno-nivo> (accessed 11 July 2022)
- Национален статистически институт. (2022). Основни икономически показатели на нефинансовите предприятия по икономически дейности и групи предприятия според броя на заетите в тях лица, (Natsionalen statisticheski institut, 2022, Osnovni ikonomicheski pokazатели na nefinansovite predpriyatiya po ikonomicheski deynosti i grupi predpriyatiya spored broya na zaitite v tyah litsa), available at: [https://infostat.nsi.bg/infostat/pages/reports/query.jsf?x\\_2=789](https://infostat.nsi.bg/infostat/pages/reports/query.jsf?x_2=789) (accessed 11 July 2022)
- Петрова, С. (2009). Дистрибуционна политика на икономическите субекти, Свищов: АИ „Ценов“. (Petrova, S., 2009, Distributsionna politika na ikonomicheskite subekti, Svishtov: AI „Tsenov“).

- Раковска, М. (2011). Международна логистика, София: Унив. изд. „Стопанство“. (Rakovska, M., 2011, Mezhdunarodna logistika, Sofia: Univ. izd. „Stopanstvo“).
- Стоянова, С., Денчев, Е. (2010). Анализ на възможностите за онлайн дистрибуция и продажби чрез метода за мобилни доставки, Информационни технологии в управлението на бизнеса, Варна: Унив. изд. „Наука и икономика“. (Stoyanova, S., Denchev, E., 2010, Analiz na vazmozhnostite za onlayn distributsiya i prodazhbi chrez metoda za mobilni dostavki, Informatsionni tehnologii v upravlението na biznesa, Varna: Univ. izd. „Nauka i ikonomika“).
- Христова, Ю. (2018). Дигитални технологии разтърсват конкурентната структура на търговията на дребно, Търговия 4.0 – наука, практика и образование, Варна: Унив. изд. „Наука и икономика“, с. 215-225. (Hristova, Yu., 2018, Digitalni tehnologii raztarsvat konkurentnata struktura na targoviyata na drebno, Targoviya 4.0 – nauka, praktika i obrazovanie. Varna: Univ. izd. „Nauka i ikonomika“, s. 215-225).
- Dimova, N. (2021). Influence of Digitalisation on Consumer Behaviour in Retail, 5th international conference on Business, Management & Economics. London, pp. 39-49.
- Stojanov, M., Zhelyazkova, D., Gramatikova, E. (2018). Development of courier services in the context of omnichannel strategy, SGEM 2018, vol. 5, pp. 261-268, DOI: 10.5593/sgemsocial2018/1.5.
- Tarika, R. (2017). Automation and the Future of Logistics and Delivery, [online] available at: <https://jungleworks.com/automation-and-the-future-of-logistics-delivery/> (accessed 11 July 2022)
- Universal Postal Union. (2022). Global or regional estimates [online], available at: <https://www.upu.int/en/Universal-Postal-Union/Activities/Research-Publications/Postal-Statistics> (11 July 2022)

\*\*\*

## STATE AND PROBLEMS ENCOUNTERED BY POSTAL SERVICE PROVIDERS IN THE REPUBLIC OF BULGARIA

Assoc. Prof. Donka Zhelyazkova, PhD  
Department Economics and Management of Commerce and Services  
University of Economics – Varna  
*e-mail: d\_zhelyazkova@ue-varna.bg*

Assoc. Prof. Michal Stojanov, PhD  
Department Economics and Management of Commerce and Services  
University of Economics – Varna  
*e-mail: michal.stojanov@ue-varna.bg*

### **Abstract**

*Digital transformation, the migration of product exchange to an online environment and the uncertainty of the economic system are forming new challenges for operators providing postal and logistics services. Their key role in the exchange economy brings to the fore the problems of the level and complexity of the service offered. In the present work, the current dimensions of the offer of postal services in Bulgaria are investigated, which allows to locate main problems and their possible solutions, which are defined in the dimensions of innovative adaptation of the achievements of scientific progress, investments in new equipment and technologies and provision of business information security.*

**Keywords:** postal operator, postal services, revenues, labor productivity, digitization

**JEL:** L87, L81