

Mr. ANTE MATEŠIĆ
Mr. BRANIMIR BURMAZ
RO PTT promet
Split

Promet i prostor
Stručni rad
UDK: 654.338.40
Primljeno: 11.05.1989.
Prihvaćeno: 12.12.1989.

TELEKOMUNIKACIJE U FUNKCIJI RAZVOJA TURIZMA

SAŽETAK

U referatu se obrađuje međuzavisnost telekomunikacija i turizma, njihova međusobna povezanost i zajednički interes. Uloga telekomunikacija u razvoju turizma ogleda se u njihovom doprinosu kao elementu kvalitete turizma i kao elementu efikasnosti i uspješnog organiziranja poslovne politike turističkih organizacija. Posebno se ističe uloga ISDN-mreže u tom domenu.

1. UVOD

Današnje tehnološke promjene po svom značaju i brzini odvijanja nadmašuju sve one sa kojima su se dosadašnje generacije stanovništva susretale. U tim promjenama posebno mjesto imaju one koje se događaju u oblasti telekomunikacija.

Telekomunikacije su u tolikoj mjeri implicirane u ljudske djelatnosti i svjetske događaje da one postaju neophodna komponenta državne uprave, privrednog razvoja (proizvodnih i prometnih procesa), socijalnog razvoja, društvenog organiziranja kao i profesionalnog i privatnog života pojedinaca.

Doprinos telekomunikacija, dakle i telefona, u ekonomskom razvoju neke zemlje očituje se u tri glavna aspekta: povećanom društvenom proizvodu kao rezultatu rasta telekomunikacijske industrije i povećanja prihoda od pružanja telekomunikacijskih usluga, utjecaju na društvenu organizaciju, te utjecaju na privrednu strukturu.

Između stupnja razvoja telekomunikacija i stupnja ekonomskog razvoja neke zemlje postoji uska pozitivna korelacijska veza. Naime koliko god telekomunikacije doprinose ekonomskom razvoju društva, sam ekonomski razvoj određuje stupanj razvoja telekomunikacija. Zemlje sa većim stupnjem ekonomskog razvoja imaju veću telefonsku gustoću, odnosno veći broj telefona na 100 stanovnika. Zemlje sa većom gustoćom telefonskih kapaciteta brže uvode nove telematske usluge.

Predstavljajući informacijski hardware, odnosno omogućavajući prenos informacija, telekomunikacije direktno doprinose razvoju nekog društva. Ovaj doprinos se sve više povećava uvođenjem takozvane ISDN-mreže. ISDN-mreža zbog svojih performansi protoka informacija, osim poboljšanja postojećih usluga (službi), nudi uvođenje i korištenje novih usluga kao što su: faksimil, teletext, videotext, elektronska pošta, automatska radiomobila telefonija i dr.

Svaki privredni subjekt djeluje u određenoj makrookolini čije demografske, privredne, fizičke, tehnološke, političko-pravne i društveno-kulturne snage utječu na njegovo poslovanje.

Zbog toga se pred radnu organizaciju nužno postavlja potreba sagledavanja i proučavanja makrookoline, kako bi u međuzavisnosti snaga okoline i vlastitih ljudskih, financijskih i fizičkih snaga utvrdila mogućnosti i smjerove svog djelovanja, pri tom ostvarujući što bolje poslovne rezultate i zadovoljavajući potrebe svojih potrošača.

2. TURIZAM KAO PRIVREDNA DJELATNOST

Jedna od bitnih komponenata koje definiraju snage makro-okoline radnih PTT organizacija na jadranskom području je turizam kao važni dio privredne djelatnosti jadranskog područja. Zbog njegove složenosti, kao društvene pojave, kao i višestrukosti djelovanja koje se ogleda u njegovoj polifunkcionalnosti, lako je zaključiti da postoje brojni činitelji koji uvjetuju razvoj turističke privrede, odnosno da postoji i obrnut proces. Naime, turizam djelovanjem demografskim, privrednim, tehnološkim i društveno-kulturnim snagama koje okuplja, bitno utječe na funkcioniranje i razvoj svih činitelja koji spadaju u njegov infrastrukturni faktor ili pak u njegov specifičan segment.

Jedan od tih činitelja je i PTT, tako da možemo govoriti o međuzavisnosti i međusobnom djelovanju PTT a i turizma.

Utjecaj turizma na poslovanje PTT radnih organizacija na jadranskom području očituje se u:

- količini ostvarenih poštanskih, telegrafskih i telefonskih usluga,
 - vremenskoj raspodjeli ostvarenih PTT usluga.
- Utjecaj PTT na turizam očituje se:
- PTT kao sastavni dio turističke ponude i element kvalitete jugoslavenskog turizma,
 - PTT infrastruktura kao element efikasnosti i uspješnog organiziranja poslovne politike turističkih radnih organizacija.

3. SPECIFIČNOSTI JADRANSKOG PODRUČJA SRH

Prije no što pridemo analizi svakog od aspekata međusobnog djelovanja PTT i turizma dat ćemo par osnovnih podataka o radnim PTT organizacijama jadranskog turističkog područja SRH.

Na jadranskoj obali SRH djeluje šest radnih organizacija PTT prometa i to: Dubrovnik, Pula, Rijeka, Split, Šibenik i Zadar.

Područje na kojem djeluju ove RO obuhvaća cjelokupnu obalu i otoke od Poreča do Boke Kotorske, ukupne površine 234 km² na kojem je 1987.g. živjelo oko 1,471,000 stanovnika.

Za obavljanje PTT usluga navedene radne organizacije su 1987.g. raspolagale sa kapacitetima koji su značajno veći od prosječno izgrađenih u SFRJ. (Tabela 1.)

Količina ostvarenih PTT usluga po stanovniku na jadranskom području SRH značajno je veća od prosječno ostvarene količine PTT usluga po stanovniku u SFRJ. Statistički promatranom, u 1987.g. količina poštanskih usluga, iskazana kroz pismovne usluge veća je za 1,9 puta, za koliko su veće i ostvarene telefonske i telegrafске usluge. Količina ostvarenih telefonskih usluga po jedinici kapaciteta, iskazana brojem ostvarenih impulsa po jednom telefonskom priključku, na ovom području u 1987.g. iznosila je 19.040 impulsa i za 55% je veća od prosječno ostvarene količine u SFRJ, gdje je iznosila 12.275 impulsa.

Tablica 1. PTT-kapaciteti na jadranskom području SRJ u 1987.g.

	Dubrovnik	Pula	Rijeka	Split	Šibenik	Zadar	Ukupno	SFRJ
Broj jedinica poštanske mreže	55	30	156	131	44	54	470	3.904
Broj šaltera	81	90	320	216	71	121	899	7.926
Broj stanovnika na jedinicu pošte	1.622	4.200	2.593	3.926	3.489	3.405	3.131	6.018
Površina na jedinicu pošt. mreže	25	42	36	38	67	48	40	66
Broj telefona na 100 stanovnika	24,46	18,33	18,86	11,73	13,51	13,83	15,48	12,89
Broj tlg. aparata na 10.000 stanovnika	2,22	1,27	1,61	0,85	0,62	0,79	1,15	0,71

Izvor: Poslovni izvještaj i statistika ZJPTT 1987.

ATNOST

iraju snage mak-
skom području je
anskog područja
kao i višestrukost
onalnosti, lako je
i razvoj turističke
Naime, turizam
škim i društveno-
a funkcioniranje i
rুক্তurni faktor i

možemo govoriti o
a i turizma.
ih organizacija na

skih i telefonskih
sluga.

element kvalitete

nosti i uspješnog
ih radnih organi-

ODRUČJA

ekata međusob-
vnih podataka o
tičkog područja

lnih organizacija
Šibenik i Zadar.
vaća cjelokupnu
ne površine 234
anovnika.
e organizacije su
jno veći od pros-

vniku na jadrans-
ježno ostvarene
stički promatra-
a kroz pismovne
arene telefonske
skih usluga po
impulsa po jed-
1987.g. iznosila
tvarene količine

Sigurno je da su ovi pokazatelji rezultat, osim veće gustoće PTT kapaciteta po stanovniku (što omogućava osim njihove veće dostupnosti i sam razvoj potrebe za komuniciranjem, te omogućava i veći stupanj zadovoljavanja tih rastućih potreba za komuniciranjem) i uticaja turizma na PTT djelatnost.

Neosporno je da turisti povećavaju, kako teoretsko totalno tržište PTT usluga (potencijalno tržište), tako i stvarno totalno tržište PTT usluga (tržište efektivne potražnje). Možemo čak i tvrditi da je u ovom tržišnom segmentu tržište efektivne potražnje gotovo identično veličini potencijalnog tržišta. Sigurno je, naime, da udaljen od kuće, porodice i prijatelja turist ima potrebu za komuniciranjem s njima. Na sve ovo konačno upućuju i problemi odvijanja telefonskog prometa na ovom području za vrijeme glavne turističke sezone.

Radi ilustracije, o veličini tržišne grupe koju sačinjavaju turisti navodimo podatak da je na području Dalmacije, na kojem stalno boravi oko 940.000 stanovnika, u ljetna tri mjeseca 1988.g. ukupno boravilo 2.204.197 turista, odnosno prosječno dnevno 200.000 turista, što je broj stanovnika koji su u tom periodu boravili na tom području povećalo za 21% dnevno.

Sezonski karakter turizma na jadranskom području utječe na poslovanje radnih PTT organizacija ovog područja na način da sa aspekta vremenske raspodjele ostvarenih PTT usluga možemo govoriti o dva izrazito različita perioda:

- razdoblju turističke sezone,
- vansezonskom razdoblju.

Za potrebe ovog rada izvršena je analiza mjesečne distribucije u toku 1987.g. ostvarenih PTT usluga na području Dalmacije. Dobiveni podaci pokazuju da je u četiri turistička mjeseca, dakle vremenski u trećini godine, ostvareno ukupno 44,04% pismovnih usluga, 40,27% telefonskih usluga i 36,87% ukupno ostvarenih telegrafskih usluga. Vidljivo je, dakle, da turizam bitno utječe na količinu ostvarenih pismovnih i telefonskih usluga dok na telegrafsku uslugu nema utjecaja.

Želeći utvrditi utjecaj turizma na količinu i vremensku distribuciju telefonskog prometa analiziran je telefonski promet na makarskom, kao izrazito turističkom području i imotskom kao neturističkom području, zatim u Bolu na Braču kao turističkom mjestu, te Metkoviću kao neturističkom mjestu. Analiza je izvršena na temelju telefonskog prometa u 1987. i 1988.g., pri čemu su kao mjera ostvarenog telefonskog prometa uzeti ostvareni telefonski impulsi u polaznom prometu.

Dobiveni rezultati pokazuju da se na turističkom području pa tako i u turističkim mjestima telefonski promet povećava u vrijeme turističke sezone kada je i višestruko veći od prometa na neturističkom području. U neturističkom području količina ostvarenih impulsa po telefonskom priključku ne oscilira u toku godine.

Možemo kazati da je utjecaj turizma na poslovanje PTT organizacija na turističkom području po broju ostvarenih PTT usluga, dakle i prihoda, pozitivan. S druge strane, zbog sezonskog karaktera turizma, odnosno, bitno različite i neravnomjerne distribucije godišnjeg prometa, pred PTT organizacije postavlja se rješavanje nekih nepovoljnih aspekata - dimenzioniranje kapaciteta.

Sa stajališta radnih PTT organizacija postavlja se osnovno pitanje: koje uvjete odnosno nivo potrošnje uzeti kao kriterij za dimenzioniranje PTT kapaciteta? Osnovno pitanje je dakle, da li telekomunikacijske kapacitete dimenzionirati za potrebe koje iskazuje stalno stanovništvo ili pak za potrebe koje postoje tokom turističke sezone, kada se broj korisnika višestruko povećava. Prihvaćanjem višestruko uvećane potražnje za vrijeme turističke sezone kao kriterija za dimenzioniranje kapaciteta, dimenzionira se i investicijska vrijednost objekta, odnosno bitno se smanjuju pokazatelji uspješnosti poslovanja, jer u vanturističkom periodu dolazi do nedovoljne iskorištenosti opreme. Dimenzionirati kapacitete na potražnju koja se iskazuje u vanturističkom periodu, znači svjesno stvaranje uvjeta za prometne gubitke i otežan PTT promet u toku turističke sezone, što za funkcioniranje turističke privrede rezultira višestruko negativnim efektima. Osim toga, dimenzioniranje kapaciteta na potražnju u vanturističkom periodu za PTT znači i svjesno odricanje uvećanih prihoda koji se mogu i koji se ostvaruju u toku turističke sezone.

Postignuti rezultati, u razvoju telekomunikacijskih kapaciteta, premda očiti, ipak još uvijek zaostaju u odnosu na iskazane potrebe. Naročito je vidljivo zaostajanje u razvoju magistralnih i međunarodnih (upravo turizmu potrebnih) kapaciteta, tako da u toku glavne turističke sezone na pojedinim relacijama postoji realna opasnost potpunog zagušenja i prekida prometa. Ova neusklađenost razvoja lokalnih i međumjesnih kapaciteta logična su posljedica politike financiranja razvoja telekomunikacija. Suočene sa nedostatkom vlastitih sredstava s jedne strane, te nezadovoljnim potrebama za telefonskim priključcima i spremnošću budućih korisnika da svojim sredstvima financiraju izgradnju kapaciteta s druge strane, PTT radne organizacije se okreću zainteresiranim DPO kao i stanovništvu, koji učestvuju u financiranju izgradnje. Kako korisnici učestvuju u financiranju izgradnje samo lokalnih kapaciteta to se stvorio nesrazmjer u dimenzioniranosti lokalnih i magistralnih kapaciteta. Ovo navodi na zaključak da dimenzioniranje telekomunikacijskih kapaciteta treba promatrati sa šireg društvenog aspekta, odnosno, da se njihov razvoj rješava kroz veći stupanj dogovaranja, odnosno kroz usklađene razvojne planove PTT i turističkih radnih organizacija.

Bilo kao infrastrukturni činitelj, bilo kao dio ukupne turističke usluge, telekomunikacije zauzimaju značajno mjesto u stvaranju ekonomskih efekata turističke privrede, a time i u obavljanju njene cjelokupne funkcije.

Kao dio ukupne turističke ponude telekomunikacije trebaju turistima, osim dostupne i kvalitetne telefonske usluge, omogućiti i korištenje ostalih usluga koje se baziraju na telekomunikacijama. Neke od ovih usluga baziraju se na postojećoj telefonskoj mreži (faksimil, telefaks, mobilna radio telefonija), dok je za druge koje se osim na telekomunikacijskoj baziraju i na računarskoj tehnologiji (teleteks, videoteks i dr.) potrebno izgraditi nove telekomunikacijske kapacitete.

Iz skupa novih usluga posebnu pažnju treba posvetiti onim uslugama koje su u funkciji uključivanja turizma odnosno turističkih organizacija u suvremenu i razvijenu telekomunikacijsku mrežu, pri tom jednako vrednujući usluge koje predstavljaju in-

frastrukturni element u funkciji poboljšanja turističke ponude i usluge koje su u funkciji ostvarivanja poslovne politike turističkih radnih organizacija (npr: prenos, obrada i čuvanje podataka iz funkcije prodaje, nabave, propagande i dr.). Kao usluge kojima, po našem mišljenju, treba posvetiti posebnu pažnju, navodimo mogućnosti koje pružaju moderne (digitalne) pretplatničke centrale te nove usluge videoteks i mobilna radio telefonija.

Objekti turističke privrede najčešće se, zbog svoje dislociranosti i veličine smještajnih kapaciteta u javnu telekomunikacijsku mrežu uključuju posredstvom pretplatničkih centrala. Nove moderne (digitalne) pretplatničke centrale osim mogućnosti efikasnijeg i kvalitetnijeg odvijanja telefonskog prometa omogućavaju proširenje usluge sa nizom mogućnosti kao što su: naknadni poziv (call back) na zauzetog učesnika, preusmjerenje poziva (call division), poziv koji čeka (call waiting), skraćeno biranje, povratni upit, konferencija u troje, veza bez biranja, prenos poruke na displej digitalnog telefona i dr. Za turističku privredu naročito je značajno da ove centrale omogućavaju uvođenje i korištenje novih ISDN funkcija i usluga.

4. MOBILNA RADIO TELEFONIJA

Mobilna radio telefonija predstavlja uslugu povezivanja mobilnih (pokretnih) radio-telefonskih stanica kako u samu mobilnu tako i u fiksnu telefonsku mrežu. Ova usluga omogućava korištenje i upotrebu telefona u pokretnim objektima kao što su vozila cestovnog i željezničkog saobraćaja, te plovila priobalnog i riječnog saobraćaja. Jedna od bitnih prednosti ove mreže nad ostalim pokretnim (radio stanice i sl.), je u tome što je kod ove usluge kao i kod svih telefonskih razgovora osigurana potpuna tajnost saopćenja, te što pri povezivanju mobilnog telefonskog pretplatnika nije potrebno znati njegovu lokaciju. Mišljenja smo da uvođenje ove usluge na turističkom području osim podizanja kvalitete turističke usluge ima i značajnu društveno-ekonomsku opravdanost. Uvođenjem ove usluge stvaraju se pretpostavke za iznajmljivanje mobilne radio stanice u plovilu ili vozilu. Smatramo stoga da bi uvođenje ove usluge u svojoj početnoj fazi obuhvatilo jadransku obalu. U realizaciji radio-mobilne mreže potrebno je objediniti zajedničke napore kako PTT radnih organizacija, tako i radnih organizacija turističke privrede, vlasnika charter flote (ACY, SAS i dr.), rent-a-car organizacija i drugih.

5. VIDEOTEKS

Videoteks je usluga koja u prvom redu ima zadatak prenosa verbalne ili slikovne informacije elektroničkim sredstvima, pri čemu je ona dvosmjerni servis, jer omogućava protok informacija u dva smjera. Osnovna namjena je obrada, memoriranje i distribucija širokog spektra informacija kao što su razna obavještenja, oglasi, propagandne poruke, turističke informacije, rezervacije smještaja, prevoza i dr., vremenske prognoze, bankarski servis, tržišne informacije, informacije iz telekomunikacijske mreže i dr. Osnovne komponente videoteksa su kompjutor, baza podataka, telekomunikacijska mreža, te terminal bilo kao televizijski prijemnik ili video pokazivač.

Uvođenje ove usluge i uključivanje turističke privrede kao davaoca usluge do 1992.g. od presudnog je značaja za daljnji razvoj i funkcioniranje jugoslavenskog turizma. Naime integralni procesi usmjereni na stvaranje jedinstvenog ekonomskog i finansijskog tržišta Evrope 1992.g. kao uvjet za nastupanje i djelovanje na tom tržištu postavljen je sistem prodaje kapaciteta i njihova rezervacija putem videoteksa. Iz tog razloga nužna je zajednička koordinirana akcija (koja će obuhvatiti sve segmente izgradnje ove usluge) PTT radnih organizacija kao i radnih organizacija turističke privrede za uvođenjem ove usluge. Na taj način stvorili bi se uvjeti za nesmetano uključivanje turističke privrede u tržište Evrope poslije 1992. godine.

6. ZAKLJUČAK

Pred turističke radne organizacije kao bitan preduvjet za uključivanje u suvremene turističke tokove postavlja se, dakle, sposobnost brzog i sigurnog prijema, obrade, čuvanja i razmjene informacija. Razmjena informacija, bilo da se vrši unutar ili izvan radne organizacije, zahtijeva tako izgrađenu telekomunikacijsku mrežu koja će svojom strukturom i svojim mogućnostima omogućiti nesmetan i siguran protok informacija. U tom lancu razmjenjene informacija, bilo da su govorne, znakovne ili slike, nezaobilazni partner u domeni prenosa su PTT radne organizacije. Ova se suradnja, do sada, zatvarala na probleme osiguranja određenog broja telefonskih ili teleks priključaka na javnu telekomunikacijsku mrežu.

Tehnološke promjene, kao i istaknuti zahtjevi u odnosu na performanse mreže i karakteru informacije koja se mrežom prenosi (nužno poznavanje osim kvantitete i kvalitativnih karakteristika informacija), nužno upućuju na potrebu za tješnjom suradnjom između PTT i turističkih radnih organizacija. Ova suradnja potrebna je kako u fazi izgradnje lokalnih mreža turističke privrede (povezivanje najčešće dislociranih turističkih objekata), tako i u fazi izgradnje sistema turističke radne organizacije.

Strategiju razvoja telekomunikacijskih sistema, opreme, kao i softvera za informacijske sisteme, kako PTT, tako i turističkih radnih organizacija, treba postaviti tako da razvoj kapaciteta omogućiti i razvoj novih usluga, odnosno, bez obzira u čijem je vlasništvu telekomunikacijska oprema (ili njen dio) ista bude sposobna izvršavati pred nju postavljene sadašnje i očekivane buduće zahtjeve.

U tom smislu u planovima ZJPTT postavljeni su slijedeći rokovi za uvođenjem novih usluga:

- teleteks 1989. godina,
- videoteks 1990. godina,
- mobilna radio telefonija 1990. godina.

Tehnološku osnovu uvođenjem ovih usluga u polaznoj fazi (do uvođenja ISDN) predstavlja JUPAK mreža za prenos podataka, koja je u ovom trenutku u funkciji u SR Hrvatskoj i Sloveniji.

Iz svega iznijetog jasno je da se od PTT radnih organizacija zahtijeva povećano i brže ulaganje u razvoj telefonskih kapaciteta. Isto tako istaknuta je potreba turističke privrede za uvođenjem novih usluga, te modernizacijom i digitalizacijom kapaciteta.

SUMMARY

TELECOMMUNICATIONS IN THE SERVICE OF TOURIST INDUSTRY DEVELOPMENT

This paper deals with the interdependent aspect of telecommunications and tourist trade, their close relationship and mutual interests. The role of telecommunications in the process of development of tourist trade is seen in its very contribution as an element of efficiency and successful organization. Within this scope a particular emphasis has been made of the role of the ISDN-system.