

Mr. ŠTEFICA HAVOIĆ
Fakultet prometnih znanosti
Zagreb

Ekonomika prometa
Pregled
UDK:654:38:48
Primljeno: 20.06.1989.
Prihvaćeno: 12.12.1989.

TEHNIČKO-TEHNOLOŠKI ASPEKT DJELOVANJA PTT PROMETA U TURIZMU

SAŽETAK

U radu se ističe značaj tehničko-tehnološkog aspekta za postizanje optimalnog radnog procesa u PTT eksploataciji i ukazuje na funkcionalnu neusklađenost turističkih i PTT kapaciteta. Zatim se pledira za što hitnije uvođenje novih tehničko-tehnoloških rješenja u cilju kvalitetnijeg usluživanja u turizmu, kao i na potrebu skupnih zahvata u PTT infrastrukturu.

1. UVOD

Turizam je danas jedna od najstabilnijih privrednih djelatnosti. Kao masovna pojava u svjetskim razmjerima uključuje mnogobrojne i raznovrsne privredne i neprivredne djelatnosti u potrošnju velikog opsega. Elastičnost turističke potražnje vrlo je visoka čak i u kriznim razdobljima, što rijetko susrećemo u nekim drugim privrednim djelatnostima.

Najnovije promjene u razvoju turizma govore o njegovoj specifičnosti koja se ispoljava u vrlo neujednačenoj vremenskoj distribuciji i sezonskim amplitudama turističkog prometa, u prostornom proširenju turističkih migracija na veliki broj novih mjesta i područja, u sadržajno novim vrstama i oblicima turističkog prometa. U sklopu navedenih odlika turizma svi vidovi prometa imaju značajni utjecaj na njegov daljnji razvoj i efikasno funkcioniranje. PTT promet, pored cestovnog i željezničkog prometa, nezaobilazan je faktor u razvoju turizma svake zemlje, jer pored važne uloge objedinjavanja proizvodnje, prometa i potrošnje, sudjeluje u povezivanju turističke ponude i potražnje.

Danas je zacijelo suvremeno privredno poslovanje nezamislivo bez moderne PTT djelatnosti i njenog efikasnog uključivanja u funkcioniranje svjetskog PTT sustava. U razvijenim zemljama efikasnost funkcioniranja privrede mjeri se i efikasnošću funkcioniranja prometnog sustava. Analogno tome, turizam i PTT promet pokazuju visok stupanj međuzavisnosti. PTT usluge zauzimaju vidno mjesto u ukupnoj turističkoj ponudi ovisno o asortimanu ponuđenih usluga te kvantitativnom i kvalitativnom zadovoljenju turista.

Razvoj industrije, trgovine, a posebno turizma tijekom vremena utjecao je na strukturne promjene u PTT prometu i podsticao bržu tehničko-tehnološku modernizaciju i razvoj novih oblika službi i usluga s ciljem kvalitetnijeg masovnog usluživanja korisnika.

2. ZNAČAJ TEHNIČKO-TEHNOLOŠKOG ASPEKTA ZA POSTIZANJE OPTIMALNOG RADNOG PROCESA U PTT EKSPLOATACIJI

PTT promet kao privredna djelatnost svojom organizacijom, tehnikom i tehnologijom, trebala bi osigurati:

- optimalno zadovoljavanje potreba korisnika u prijenosu poštanskih pošiljaka i TT saopćenja tj. uredno izvršavanje

pravnih obaveza utvrđenih postojećim propisima koji reguliraju odvijanje PTT prometa;

- potpunu dostupnost PTT mreže korisnicima PTT usluga;
- kvalitetno obavljanje PTT usluga uz postizanje što boljih rezultata poslovanja;
- optimalne organizacijske i tehničko-tehnološke uvjete u svim fazama rada i na svim rastojanjima;
- stručnost, sposobnost, kulturu i moralni odgoj PTT kadrova u jedinicama PTT mreže;
- efikasnost kontrolnih službi i njihovo preventivno djelovanje na sprečavanju nepravilnosti pri vršenju PTT usluga.

Ovo bi ujedno bili i preduvjeti da se u praksi postigne odgovarajuća kvaliteta PTT usluga prema zahtjevu korisnika, a to je moguće samo uz optimalnu strukturu PTT mreže i njenih kapaciteta usklađenih sa razvitkom ostale infrastrukture.

Sa stanovišta razvoja turizma PTT promet se tretira kao neprivredna djelatnost, tj. samo kao određeni oblik infrastrukture. PTT promet, međutim, predstavlja jedan od osnovnih elemenata ukupne društvene i privredne infrastrukture i bitna je pretpostavka uspješnog razvitka privrede, pa prema tome i turizma. Stoga je nelogično što u pogledu infrastrukture PTT nema tretman identičan nekim drugim djelatnostima, i to se danas smatra objektivnom poteškoćom neprilagodljivosti PTT-a rastućim potrebama turizma.

TT usluge, za razliku od poštanskih usluga, zahtijevaju s tehničko-tehnološkog aspekta angažiranje više sredstava rada. TT mreža je u tehničkom smislu jedinstveno osnovno sredstvo za vršenje TT usluga. I pored tehničkog jedinstva u eksploatacijskom smislu u pojedinim dijelovima tehnologije nema jedinstva i sinhronizacije, pa upravo u takovim dijelovima PTT sustava najviše opada kvaliteta usluga.

Na povećanje kvalitete TT usluga u znatnoj mjeri mogu utjecati službe održavanja koje pored preventivnih kontrola TT mreže i sustava komutacija i prijenosa, na svim dijelovima mreže poduzimaju određena poboljšanja. Kvaliteta održavanja ipak je lošija kod postrojenja u nižim rangovima zbog nedostatka kadrovskog, tehničkog i materijalnog potencijala.

Na tehničko-tehnološki aspekt PTT prometa ima utjecaja i udjel korisnika PTT usluga u tehnološkom radnom procesu, posebice u pojedinim oblicima usluživanja.

Kod poštanskog prometa korisnici uglavnom sudjeluju samo u početno-završnim operacijama.¹

U TT prometu korisnici samousluživanjem aktiviraju sustav veza, te nakon usluživanja omogućuju automatsku registraciju stupnja korištenja po prostoru i vremenu. Ovakvo sudjelovanje korisnika u procesu rada je s tehničko-tehnološkog aspekta značajnije, i pored korisnika uključuje i tehničku opremljenost kao i PTT radnike koji vrše kontrolu i održavanje tehničkog sustava.

3. FUNKCIONALNA NEUSKLAĐENOST TURISTIČKIH I PTT KAPACITETA

Kapaciteti PTT prometa² neophodni su za razne oblike komuniciranja svih korisnika PTT usluga, kako u zemlji, tako i u inozemstvu. Postojeći stupanj razvoja PTT kapaciteta u većini naših turističkih središta ne odgovara postojećem stupnju razvoja turističkih kapaciteta u vrijeme turističke sezone, pa čak i izvan nje, kada je u pitanju zadovoljenje osnovnih društvenih potreba postojećeg stanovništva.

Stupanj razvijenosti naše PTT mreže, osobito na obalnom području, ni izdaleka nije zadovoljavajući. On je doduše na nivou prosjeka SRH koji je, međutim, usporedbe radi, za 20% niži od prosjeka Portugala, dvostruko niži od Grčke, a trostruko od Italije. Veća gustoća PTT kapaciteta osigurala bi i veću dostupnost PTT komunikacija te omogućila brže zadovoljenje potreba korisnika.

Problem dimenzioniranja PTT kapaciteta osobito je zastupljen u vrijeme turističke sezone kada se otprilike u 100 dana broj korisnika poveća za 80–100%. U frekventnim turističkim centrima u vrijeme turističke sezone dolazi do zonske aglomeracije velikog broja turista i takve prenapučenosti koja onemogućava kvalitetno pružanje PTT usluga, a ponekad naprosto dovodi u pitanje usluživanje uopće. U takvim situacijama PTT kapacitete bi često trebalo i udeseterostručiti da bi PTT elastično reagirao na povećanu potražnju, koja zbog civilizacijskih potreba korisnika ima trend rasta. Zaostajanje PTT kapaciteta za istima u turizmu narušava kvalitetu turističkih usluga, dovodi do raspada PTT sustava, uočljive su gužve na šalterima i pred telefonskim kabinama. Tada rijetko pomažu nadjudski naponi PTT osoblja u jedinicama PTT mreže koje je maksimalno opterećeno. Postojeće nedovoljne kapacitete u PTT prometu stoga nije lako prilagoditi dinamičkoj turističkoj potražnji.

Kada govorimo o razlozima zaostajanja PTT kapaciteta za istima u turizmu, tada prvenstveno ističemo stanje u telefoniji koju smatramo "uskim grlom" u razvoju našeg turizma. Uz telefoniju, ovdje bi se moglo ubrojiti i pomanjkanje suvremenih vidova PTT komunikacija.

U vezi s dimenzioniranjem telefonskih kapaciteta postavila se pitanje do koje je granice oportuno investirati ogromna sredstva u telefonske kapacitete, budući da su telefonske centrale velikih kapaciteta u vrijeme izvan turističke sezone potpuno nerentabilne. Zbog toga i postoje prijedlozi da radne organizacije PTT prometa iz unutrašnjosti zemlje za vrijeme turističke sezone ustupe suvišnu telefonsku opremu koja je zbog opadanja telefonskog prometa za 20–30% prilično slabo iskorištena.

U kontekstu navedenog istaknut ćemo osnovne nedostatke u pogledu PTT kapaciteta koja traže određena rješenja.

Kapaciteti u poštanskom prometu nisu na zadovoljavajućem nivou u pogledu adekvatnosti postojećih objekata. Znatan broj jedinica PTT mreže smješten je u neodgovarajućim, uglavnom skučenim prostorijama u kojima je teško provesti bilo kakvu modernizaciju i promjenu uvjeta rada, te unaprijediti poslovanje s korisnicima. Tek manji broj jedinica PTT mreže raspolaže namjenskim prostorijama za korisnike usluga, za pripremu i razvrstavanje pošte i kartiranje, zatim salu za dostavljače, terminale, telegraf i posrednik s telefonskim kabinama. S obzirom na posebnu poštansku opremu situacija je nešto povoljnija, jer je u svakoj većoj PTT jedinici sa srednjim prometom automatizirano novčano poslovanje na univerzalnim i specijaliziranim šalterima. No, niti ovi kapaciteti u potpunosti ne zadovoljavaju potrebe turizma u jeku sezone, te su gužve na šalterima uobičajena pojava. Prijemna služba jedinica PTT mreže nedovoljno je opremljena šalterskom mehanizacijom tako da se još uvijek u upotrebi može naći zastarjela oprema.

Modernizacija i automatizacija procesa rada na šalterima pošta nije međutim, usmjerena u pravcu jedinstvenog programa tipizacije i standardizacije na nivou zajednice JPPT, stoga su

realizirani parcijalni programi na nivou republičkih asocijacija, a ponegdje i na nivou radne organizacije PTT prometa. Tako se u praksi primjenjuju različite vrste i tipovi opreme na šalterima. Zbog toga se javljaju poteškoće oko nabave dijelova te održavanja različite opreme.

Postojeći kapaciteti naše telefonske mreže nedostati su u ljetnoj turističkoj sezoni. U vršnim opterećenjima linija, uslijed višestruko povećanih telefonskih poziva, dolazi do preopterećenosti centrala, i to posebno tranzitnih. U posljednjih nekoliko godina vidljiv je zastoj u razvoju telekomunikacijske infrastrukture. Osobito zaostajemo u razvijenosti magistralnih i međunarodnih PTT kapaciteta. Po broju telefonskih priključaka na 100 stanovnika, kao i po obuhvaćenosti stanovništva PTT mrežom, naša je zemlja pri dnu ljestvice evropskih zemalja.

U našem obalnom području u vrijeme turističke sezone turisti osjećaju sve nevolje lošeg funkcioniranja unutrašnje, a posebno međunarodnog telefonskog prometa. U satu najjačeg opterećenja telefonskih linija obično se obavi svega 50% razgovora. Uspješno se mogu obaviti razgovori uglavnom u jutarnjim i večernjim satima, dok se tokom dana teško mogu birati i lokalni brojevi.

Poseban problem zadaju međumjesne automatske telefonske govornice. Mreža javnih telefonskih govornica ne zadovoljava potrebe u turizmu jer smo po broju telefonskih govornica opet pri dnu evropske ljestvice. Sva dosadašnja iskustva sa javnim govornicama nisu ohrabrujuća. Investiranje u njih stvara veće gubitke od prihoda. Gubici se javljaju najviše zbog vandalizma tj. oštećenja i krađe kompletnih telefonskih aparata, ali isto tako i zbog loše organizirane kontrole i pražnjenja novčanih aparata. Također je nedovoljan broj vanjskih telefonskih aparata na manje frekventnim mjestima, tj. izvan gradskih središta i na tranzitnim pravcima kao što su auto-putovi, benzinske crpke, moteli te razni stanični objekti. Veličinu ovih kapaciteta potrebno je predvidjeti na osnovu istraživanja broja turista i vremena njihovog zadržavanja. Upotreba različitih kovanica također stvara dodatne teškoće prilikom korištenja telefonskih govornica.

Otoci i kopno te gradovi na obali i unutrašnjosti, ne raspolažu s dovoljnim brojem telefonskih linija. Mnoge od njih su zastarjele ili tek djelomično obnovljene. Još uvijek imamo pošta s jednom javnom govornicom, zastarjelih telefonskih centrala u poštama i hotelima koje su malog kapaciteta. Iz hotelskih soba turist nema mogućnosti biranja telefonskih brojeva zbog nedostatka odgovarajuće opreme. Sve ovo ima vrlo nepovoljan psihološki utjecaj na turiste. Zbog niskog stupnja zadovoljenja potreba za telefonskim razgovorima, neizbježni su prigovori od strane domaćih i inozemnih turista, a to stvara lošu reputaciju našem turizmu kod nas i u svijetu.

Svi ovi nedostaci upućuju na potrebu daleko većih ulaganja u kapacitete telefonskog prometa. Oni bi se trebali proširivati nešto brže od turističkih kapaciteta kako bi zadovoljili potrebe turizma.

4. UTJECAJ NOVIH TEHNIČKO-TEHNOLOŠKIH RJEŠENJA NA KVALITETU USLUŽIVANJA U TURIZMU

U turizmu, više no igdje, dolazi do izražaja potreba da se proces obavljanja PTT usluga u tehničko-tehnološkom smislu, prilagodi poznatim svjetskim dostignućima. PTT promet u našoj zemlji sastavni je dio svjetskog PTT prometa te je pod utjecajem svih promjena tehničko-tehnološke prirode razvijenih zemalja.

Dok su se razvojne karakteristike PTT prometa u ranijem razdoblju uglavnom odnosile na kvantitativne promjene što se tiče kapaciteta, današnja kvalitativno nova tehničko-tehnološka rješenja doprinose ne samo bržem razvoju turizma, već i boljoj povezanosti zemlje sa svijetom.

čkih asocijacija, a
meta. Tako se u
me na šalterima
ova te održavanja

je nedostatni su u
ima linija, uslijed
lazi do preopte-
iljednjih nekoliko
jske infrastrukturu
ih i međunarod-
ključaka na 100
a PTT mrežom,

turističke sezone
a unutrašnjeg, a
U satu najjačeg
ga 50% razgovo-
om u jutarnjim i
zu birati i lokalni

automatske tele-
nica ne zadovol-
njskih govornica
kustva sa javnim
njih stvara veće
og vandalizma tj.
ta, ali isto tako i
zvanih aparata.
aparata na manje
i i na tranzitnim
z, moteli te razni
no je predvidjeti
ovog zadržavan-
odatne teškoće

inosti, ne raspo-
ioge od njih su
k imamo pošta s
iskih centrala u
z hotelskih soba
eva zbog nedos-
povoljan psiho-
voljenja potreba
zvori od strane
putaciju našem

co većih ulagan-
ebali proširiti
ovoljili potrebe

OLOŠKIH VANJA U

a potreba da se
loškom smislu,
promet u našoj
pod utjecajem
njih zemalja.

meta u ranijem
njene što se tiče
ko-tehnološka
na, već i boljoj

Tehnologije informatike i komunikacija od vitalnog su značaja za daljnji razvoj zemlje, pa prema tome i turizma. Računarsko-informatička oprema osnova je razvoja i unapređenja procesa rada i primjenjuje se u svim područjima ljudske aktivnosti. Isto tako, ona je bitna komponenta kvalitetnijih PTT usluga u turizmu.

U tehnološki i informacijski napredak ubrajamo uvođenje optičkih vlakana, satelitskih telekomunikacija, digitalizaciju prijenosa i komutacije, korištenje suvremenih tehničkih sredstava za prijenos podataka, mobilnu telefoniju, uvođenje novih službi zajedno sa širokopojasnim video službama, ubrzanje prijenosa pismovnih pošiljaka kao i modernizaciju obavljanja poštansko-financijskih usluga.

Automatizacija i informatizacija radnog procesa omogućila je integraciju s novim telekomunikacijskim tehnikama, što je velikim dijelom ovisno o transferu znanja, zakonskoj i tehnološkoj regulativi te o organiziranom obliku rada.

Suvremeni turizam u svom okruženju traži usluge visokih kriterija. Postoje razni pokazatelji za utvrđivanje, analizu i poboljšanje kvalitete PTT prometa. Pod kvalitetom PTT usluga općenito podrazumijevamo ostvarenje povoljnih uvjeta za korištenje raznih vrsta i kategorija PTT usluga, brzinu prijenosa poštanskih pošiljaka i IT saopćenja, kulturu usluživanja, sigurnost i pouzdanost u obavljanju usluga za potrebe korisnika i druge pogodnosti. Ipak na kvalitetu PTT usluga u turizmu značajan utjecaj imaju PTT kapaciteti i efikasnost i racionalizacija tehnološkog procesa u svim fazama rada.

Kvalitetu PTT usluga možemo promatrati kroz niz elemenata kao što su rasprostranjenost PTT mreže i kapaciteta, dostupnost PTT mreže i usluga, nivo organiziranosti PTT prometa, primjena propisa o kvaliteti usluga, i sl. Pored spomenutog, kvaliteta PTT usluga ovisi i o stručnosti PTT radnika, njihovom odnosu prema radu i sredstvima rada, uvjetima rada radnika, itd. Vidimo, dakle, da je kvaliteta PTT usluga kompleksna kategorija jer ju sačinjavaju mnogobrojni elementi iz oblasti vršenja PTT usluga.

Kako je nivo kvalitete PTT usluga jedan od bitnih komponenti kvaliteta ukupnih turističkih usluga, to bi kvaliteta PTT usluga na neki način trebala odgovarati unaprijed utvrđenom nivou kompletne turističke ponude. Međutim, u našem turizmu je još uvijek evidentan problem iznalaženja adekvatnog konceptualnog okvira koji bi na najbolji način osigurao skladnu i konzistentnu uslugu u turizmu, u skladu sa zahtjevima turističkog tržišta. Objektivna je činjenica, da je problem usklađivanja postojeće ponude PTT usluga sa zahtjevima turističke potražnje sve aktualniji. Ovo se posebno odnosi na onaj dio kapaciteta koji opslužuju korisnike u međunarodnim relacijama i bitan je za razvoj međunarodnog turizma.

U osnovne činitelje turističke potražnje ubrajamo broj stanovnika, njihovu financijsku snagu, stupanj urbanizacije i industrijalizacije, te količinu slobodnog vremena. Svi ovi činitelji kod zemalja koje turistički gravitiraju našoj zemlji, imaju tendenciju porasta, što bi i nadalje osiguralo veću turističku potražnju. Međutim, za ekspanziju i budućnost turizma nisu dovoljni samo atraktivni prirodni uvjeti i turistički kapaciteti, već daleko više od toga.

Za odgovarajuću ponudu PTT usluga nužan je preduvjet razvijena PTT infrastruktura kao i opremljenost potrebnim kapacitetima. S tim u vezi se postavlja problem optimalnog zadovoljenja potražnje za PTT uslugama u turističkoj sezoni i postizanja visokog nivoa kvalitete kao i očuvanja traženog nivoa kvalitete PTT usluga. Pri tome nije zanemariv sastav potražnje, njena prostorna i vremenska raspodjela.

Tehnologija poštanskog prometa kao naučna disciplina ukazuje nam na moguće pravce djelovanja u svrhu postizanja i očuvanja određenog nivoa kvalitete usluga u poštanskoj eksploataciji. Tako npr. u šalterskom poslovanju pošta, kao prikladni kriteriji za kvalitetne poštanske usluge, uzimaju se konkretni pokazatelji kao što su "srednje vrijeme čekanja korisnika pred šalte-

rom", "srednja dužina repova čekanja", vjerojatnosti izvan i unutar pristupa srednjeg vremena čekanja, te vjerojatnosti da se mora, odnosno ne mora čekati radi usluživanja. Kvaliteta usluga ovisit će o odnosu dopuštenog srednjeg vremena čekanja - $T(n)$ i srednjeg vremena usluživanja - γ , koji je izražen relacijom $T(n) \leq \gamma$. Ukoliko dode do prekoračenja granične vrijednosti $T(n) = \gamma$ u dužem vremenskom razdoblju, narušava se nivo kvalitete usluga te je potrebno poduzeti određene mjere kao napr. povećati broj šaltera i sl. Poznato je da PTT infrastrukturni objekti kod nas često puta ne zadovoljavaju čak ni potrebe stalnog stanovništva, stoga imamo uobičajenu relaciju $T(n) > \gamma$.

Prema nekim istraživanjima, radi povećanja kvalitete usluga, optimalno bi bilo osigurati PTT kapacitete ovisno o broju korisnika. Kada bi na 500 stanovnika došao po jedan šalter za poštanske i telegrafске usluge, tada bi prosječno vrijeme čekanja korisnika iznosilo 4 minute, što je prihvatljivo. Radi optimalnog zadovoljenja potreba za telefonskim uslugama na svakih 200 stanovnika bila bi neophodna jedna javna govornica. Realizacija ovakvih razmišljanja i procjena svakako bi ublažila nepovoljan indirektni utjecaj PTT-a na ukupne turističke usluge.

U PTT prometu neke su pojave i tendencije imale u izvjesnoj mjeri negativan utjecaj na postizanje veće kvalitete usluživanja. U poštanskom prometu kvaliteta usluga nije na zadovoljavajućoj razini i to posebno u prijenosu pismovnih pošiljaka na duže relacije, na što je djelomično utjecalo i ukidanje noćnog avionskog prijenosa pošte. Ako bismo ovaj detalj uvrstili u objektivne faktore, ni subjektivni nisu manje važni. Npr. u svakoj turističkoj sezoni na pad kvalitete prijenosa pošiljaka utječe neuredan prijevoz poštanskih pošiljaka od strane drugih prijevoznika, primjerice željeznice. Ovdje se radi o zakašnjenjima i nemogućnosti kontinuirane distribucije pošiljaka putem raznih transportnih veza. U tom pravcu nedostaje efikasna koordinacija rada između PTT i transportnih organizacija, u vidu konkretnih mjera, obaveza i odgovornosti. Brzina prijenosa pošiljaka smanjena je uslijed neefikasne sinhronizacije i kontinuiranosti transportnih tokova na svim transportnim nivoima. Za brži prijevoz međutim, potrebno je u eksploataciju staviti najadekvatnija prijevozna sredstva koja će biti usmjerena prema najracionalnijim pravcima.

U turističkoj sezoni nedovoljno se pažnje posvećuje pravovremenom pražnjenju poštanskih sandučića, otpremi pošiljaka iz jedinice PTT mreže u poštanski centar, kao i preradi pošiljaka u poštanskom centru i njihovoj otpremi izmjeničnim poštama. Zapaža se povećanje vremena dostave i uručenja pošiljaka.³

Tek u posljednje vrijeme PTT čini izvjesne napore u marketinškom pogledu, no, potrebno je intenzivnije propagiranje usluga i načina korištenja ukoliko se želi utjecati na veću potražnju, a s tim i na veći devizni priliv.

U telefonskom prometu brojni su razlozi nekvalitetnog usluživanja. Prije svega, to su nedovoljni telefonski kapaciteti, zatim nesinhroniziran razvoj i izgradnja telefonske mreže, što u pojedinim njenim dijelovima stvara nepotrebne gubitke i opterećuje razvijeni dio mreže.

Vrlo je visok postotak neefikasnih poziva, osobito u satu najjačeg opterećenja, što ukazuje na nizak nivo kvalitete automatskog telefonskog prometa sa stanovišta pretplatnika. Vidljive su velike varijacije u pogledu kvalitete čemu doprinose i tehničke smetnje u komutaciji i prijenosu. Neefikasni pozivi ne bi smjeli biti veći od 20% ukupnih poziva, jer tada govorimo o neefikasnoj eksploataciji.

Naročito je nedozvoljavajuća kvaliteta automatskog telefonskog prometa u mrežama nižeg ranga, kao posljedica nedovoljnog broja međumjesnih vodova između krajnjih i čvornih, te čvornih i glavnih centrala, kao i nedovoljnog broja organa u centralama. Ove pojave otežavaju realizaciju ponuđenog prometa u granicama dozvoljenih gubitaka.

U telegrafskom prometu osjeća se nedovoljna ponuda na šalterima za korištenje posebnih usluga. Također postoje brojne slabosti u organizaciji dostave i isporuke telegrama, a u vrijeme

vršnih turističkih opterećenja nema dovoljnog broja teleprinterista.

5. ZAKLJUČAK

Uprkos velikom raskoraku između turističkih potreba i mogućnosti PTT-a, u posljednjih nekoliko godina PTT je doživio izuzetne promjene zahvaljujući razvoju mikroelektroničke tehnologije. Nove telematske službe polako, ali sigurno postaju naša svakodnevica i svojom pristupačnošću privlače sve veći broj korisnika. Nagli razvoj telekomunikacija omogućio je povećanje broja telefonskih i telegrafskih priključaka, te sve veći udio oblika komuniciranja putem telefona i teleksa, u odnosu na ukupne PTT usluge. Ipak, još brži tehničko-tehnološki razvoj u oblasti telekomunikacija, bio bi neophodan doprinos oživljavanju naše privrede i turizma i podizanju standarda stanovništva.

Problemi u vezi s efikasnim funkcioniranjem PTT sustava u našoj zemlji, otežavajući su faktor njegovog bržeg tehničko-tehnološkog unapređenja.

PTT sustav kao i mnogi drugi veliki privredni i tehničko-tehnološki sustavi, nije imun na probleme organizacijske prirode, koji se nužno reflektiraju na tehnološke, funkcionalne i eksploatacijske mogućnosti. Usitnjena i heterogena organizacija, rascjepkanost djelatnosti, te neriješena primarna raspodjela u strukturi PTT usluga, pogodovali su nepovoljnim ekonomskim odnosima, slabljenju akumulacijske i reprodukcije sposobnosti PTT sustava u cjelini. To je dovelo do nejednakih uvjeta privređivanja pa i do nejednakih mogućnosti za unapređenjem poslovanja u pojedinim dijelovima PTT sustava, a njega sve više udaljavalo od brzog i efikasnog dogovaranja unutar PTT sustava kao i od njegove integrativne funkcije, kako u privredi naše zemlje, tako i u svjetskom PTT prometu.

PTT promet u našoj zemlji nije dovoljno elastičan s obzirom na rastuće potrebe turizma za PTT uslugama. Promatrajući tehničko-tehnološki aspekt djelovanja PTT prometa, pokušali smo ukazati na značajnije uzroke postojećeg stanja. Glavni akcent stavljen je na problem dimenzioniranja PTT kapaciteta, posebno telefonskih, jer je od primarnog značaja za usklađivanje PTT i turističkih kapaciteta u vrijeme turističke sezone, kao i za uravnoteženje ponude i potražnje za PTT uslugama u turizmu.

U probleme koji danas opterećuju PTT kao privrednu djelatnost ubrajamo depresiranost cijena PTT usluga, nepovoljan inflatorni utjecaj i to posebno na cijene izgradnje svih vrsta PTT objekata, otežano stjecanje deviznih sredstava za potrebe modernizacije, neadekvatni odnosi s domaćom industrijom u vezi zajedničkih programa i sl.

Zbog navedenih okolnosti PTT ne može ulagati velika financijska sredstva u PTT infrastrukturu bez pomoći šire društvene zajednice.

Turistička privreda, uglavnom, ne sudjeluje u razvoju PTT djelatnosti, iako PTT ima znatan udio i doprinos kvalitetnijoj i uspješnijoj turističkoj ponudi. Još uvijek nema adekvatnih rješenja i aktivnosti po pitanju veće koordinacije rada i povezivanja PTT prometa s turističkim organizacijama i stvaranja novih područja suradnje od zajedničkog razvojnog interesa.

PTT bi daleko više mogao utjecati na razvoj turizma ukoliko bi se riješio tretman PTT infrastrukture u skladu sa ostalom krupnom infrastrukturom velikih sustava, koja je neizostavni dio komunalne infrastrukture. Tako bi se na temelju unaprijed utvrđenih standarda nužne opremljenosti s PTT kapacitetima u turističkim objektima osiguralo financiranje i izgradnja shodno elektroprivrednoj, vodoprivrednoj i raznim oblicima prometne infrastrukture. Važnu ulogu u tome svakako imaju mjere ekonomske politike, ali i osmišljenija politika razvoja jugoslavenskih PTT.

Poboljšanje stanja u PTT u smislu racionalnijeg, modernijeg i funkcionalnijeg PTT sustava, nesumnjivo traži dugoročnije

angažiranje, kako radnih organizacija, tako i Zajednice JPPT koja ostvaruje suradnju s drugim zainteresiranim subjektima.

SUMMARY

ENGINEERING AND TECHNOLOGICAL ASPECT OF POSTAL TRAFFIC IN TOURIST INDUSTRY

This paper reiterates the significance of engineering/technological aspect in attaining an optimum work process in postal exploitation and draws the attention to the functional discrepancy of tourist industry and postal capacities. The author advocates the requirement of an as timely as possible introduction of new engineering/technological practical propositions towards a higher-quality provision of services in tourist industry and the need for major (re)constructions of postal facilities.

POZIVNE BILJEŠKE

1. Predaja obrađenih pošiljki pošti od strane velikih korisnika radi otpreme, prijem pošiljaka u pošti, predaja i prijem pošiljaka iz zbirnih poštanskih sandučića, i dr.
2. Pod PTT kapacitetima podrazumijevamo sredstva za rad i to, u poštanskom prometu poslovne zgrade, transportna sredstva, posebnu poštansku opremu i ostalu opremu. U TT prometu to su tehnička sredstva kao što su terminalni aparati i ostala pretplatnička oprema, centrale, prijenosni i komutacijski sustavi i radio TT uređaji.
3. Npr. vrijeme prijenosa poštanskih pošiljaka povećano je od 2,32 na 2,45 dana.

LITERATURA

- [1] M. PERAK: Eksploatacija telekomunikacija, Fakultet prometnih znanosti, Zagreb, 1985.
- [2] M. PERAK: Pošta pred novim izazovima, Suvremeni promet, 10, 1988, 1-2, str. 19-22.; Savjetovanje "PTT '88", Opatija.
- [3] B. BOGOVIĆ, M. PERAK, Ž. RADAČIĆ: Ekonomika prometnog sistema, Fakultet prometnih znanosti, Zagreb, 1984.
- [4] R. GÖTNER, E. STARCK, R. WAGNER: Posttechnologische Aufgabensammlung, VEB Verlag für Verkehrswesen, Berlin, 1972.
- [5] Š. HAVOIC: Uvođenje novih tehnika i tehnologija u funkciji efikasnijeg privređivanja u PTT prometu, Savjetovanje "PTT '88", Opatija, 1988.
- [6] "Turizam" – stručno-znanstveni mjesečnik, Zagreb, 10/88.
- [7] "Telekomunikacije" – naučno-stručni časopis ZJPTT, Beograd, 2-3/87, 2/88.
- [8] "Bilten telekomunikacija", ZJPTT, Beograd, 5/80.
- [9] "PTT saobraćaj" – stručni časopis ZJPTT, Beograd, 1/84, 2/85, 5-6/86, 3/88, 4/88.