

Tatiana Čorejová *

POŠTY A TELEKOMUNIKÁCIE V RIEŠENOM ÚZEMÍ

TERRITORY POSTS AND TELECOMMUNICATIONS UNDER INVESTIGATION

Výrazný vplyv na obsluhu územia z hľadiska poštovej a telekomunikačnej infraštruktúry a služieb majú:

- Rast dopytu po produktoch pošty a telekomunikácií.
- Zmeny rozdelenia dopytu po jednotlivých spôsoboch spojenia, resp. zmena podielov na trhu.
- Environmentálne vplyvy, ktoré vyjadrujú pokračujúci trend presunu dopytu po prenose informácií z poštovej na telekomunikačnú infraštruktúru resp. z pevnej siete na mobilné siete – zariadenia a dynamický rast trhu internetu.

Okrem technologického rozvoja sú významné z hľadiska skúmania dopytu po produktoch pošty a telekomunikácií nasledujúce činitele:

- Priestorové – centrá, strediská regiónu sú výkonnejšie, inovatívnejšie, ekonomicky vyspelejšie, čo je spojené tiež s vyššou úrovňou poštovej a telekomunikačnej infraštruktúry a s vyššími požiadavkami kladenými na túto infraštruktúru.
- Inštitucionálne a ekonomické, ku ktorým v súčasnosti v rámci Žilinského kraja patria najmä integračné procesy v rámci regiónu Beskydy (rozvoj transhraničnej spolupráce), znižovanie používania dotačných nástrojov regionálnej politiky a deregulácia mnohých odvetví a činností.
- Sociálno-psychologické, ktoré odrážajú a zahrňujú otázky životného štýlu, zamestnanosti, príjmových skupín, typu bývania a pod. Z hľadiska dopytu po poštových a telekomunikačných produktoch sú významné a vplyvajú na typ i objem požadovaných produktov, sietí atď.

1. Úvod

V procese lokalizácie podnikov, resp. domácností dochádza na jednej strane k ovplyvňovaniu nákladov, výnosov, hospodárskeho výsledku, inovatívnej schopnosti či príjmov, na druhej strane tieto subjekty pôsobia na svoje okolie, t. j. na lokalizačné rozhodnutia ďalších subjektov a na regionálny rozvoj v zmysle zabezpečenia prirodzených životných podmienok.

Z tohto pohľadu sa ekonomická budúcnosť nezaobíde bez informačných a komunikačných technológií, ktoré vytvárajú nové podmienky pre obchodné či pracovné príležitosti. Práve tieto technológie sú podľa rôznych štúdií tretím najvýznamnejším faktorom pri rozhodovaní firmami o alokácii svojej činnosti, tzn. že determinujú kvalitu územia z pohľadu alokácie ekonomickej činnosti spolu

The following factors have a significant influence upon the servicing of the area from the aspect of the postal and telecommunication infrastructure and services:

- increase in demand for postal and telecommunication products,
- changes in the demand distribution according to particular ways of connection, or change in market shares,
- environmental influences which represent the continuing tendency of demand transmission after transmission of information from the postal infrastructure to telecommunication infrastructure – from the fixed networks to the mobile networks – devices, and dynamic rise in the Internet market.

Besides the technological development, the following factors are important from the aspect of the observation of the demand for the postal and telecommunication products:

- the space ones – centers; regional centers are more efficient, innovative, economically more developed, which is also connected with a higher level of the postal and telecommunication infrastructure, and with higher requirements on this infrastructure,
- the institutional and economic ones that now include, within the Žilina region, especially the integration processes within the Beskydy region (development of the cross-border cooperation), decreasing the use of subsidy tools of the regional policy, and deregulation of many branches and activities,
- the social-psychological ones that reflect and include the problems of life-style, employment, income groups, housing type, and so on. From the aspect of the demand for the postal and telecommunication products, they are important and they influence the type and the volume of required products, networks, etc.

1. Introduction

In the process of locating firms, or households, an affection of expenses, yield, income, innovation process, and profit occurs on the one hand, and on the other hand, these subjects affect their surroundings, i.e. they affect location decisions of other subjects and the development of the region in accordance with natural living conditions.

From this point of view, our economic future calls for information and communication technologies that create new conditions for business or job opportunities. According to various studies, these technologies are the third most important factor in

* Prof. Ing. Tatiana Čorejová, PhD.

University of Žilina, Faculty of Operation and Economics of Transport and Communications, Department of Communications
E-mail: corejova@fpedas.utc.sk

s dopravnými spojeniami a ľahkosťou prístupu na trhy [1]. Význam informačných a komunikačných technológií pritom bude ďalej narastať, posilňovať sa v súvislosti s ďalším vývojom vysoko mobilnej spoločnosti. Pošta a telekomunikácie plnia nezastupiteľné funkcie v nasledovných systémoch štátu: informačnom, prepravnom, peňažnom, sociálnom a regionálnom.

Pošta a telekomunikácie sú súčasťou hodnotových reťazcov a sú ovplyvňované rôznymi faktormi alebo trendmi:

- intenzifikáciou – trh s informáciami, trh internetu – sú veľmi dynamicky rastúce trhy aj v období stagnácie alebo poklesu NH,
- liberalizáciou trhov, čo sa prejavuje v raste počtu subjektov pôsobiacich na trhu v regionálnom rozsahu,
- dereguláciou trhov, kedy priame zásahy štátu sú nahradzované nepriamymi zásahmi štátu,
- komplexnosťou služieb a pod.

Pošta a telekomunikácie boli v nedávnej minulosti často riadené skôr byrokraticky a nie ako odvetvie služieb. Tento tradičný model bol charakteristický (nedostatočným evidovaním nákladov, podceňovaním úlohy sledovania vzťahu náklady – výkony, nízkou kvalitou služieb) okrem iného malou pozornosťou venovanou zákazníkom z hľadiska ich požiadaviek v regionálnom kontexte – miesto poskytnutia služieb, prístup k sieťam atď., tzn. z hľadiska zabezpečenia zodpovedajúcich služieb v danom území, v zodpovedajúcej úrovni.

Výsledkom pôsobenia trhových síl je vstup súkromných operátorov na trh poštových a telekomunikačných služieb a znižovanie významu verejných alebo čiastočne verejných operátorov. Na druhej strane rozvoj sietí resp. nových operátorov zvyšujú využitie a celkovú výkonnosť pôvodných sietí.

Voľbu spôsobu prenosu informácie zákazníkom ovplyvňujú:

Interné charakteristiky:

- Technológia
- Služby
- Zákazníci
- Ekonomické a spoločenské prostredie

Externé charakteristiky:

- Sieťe – geografické rozloženie, prístup
- Koncové zariadenia
- Operátori
- Sociálno-politické prostredie, štátna správa, samospráva

Pri hodnotení vplyvu rozvoja poštovej a telekomunikačnej infraštruktúry na ekonomickú úroveň, resp. rozvoj a výkonnosť rôznych regiónov a miest je vhodné využívať praktické prístupy a merateľné ukazovatele dostupnosti v priestore. Preto prvotným zámerom hlavnej úlohy Pošty a telekomunikácie v riešenom území vedecko-technického projektu Model komunikačnej obsluhy územno-správneho celku – kraja úlohy bolo skúmať možné cesty obsluhy územia poštovými a telekomunikačnými službami, sieťami, systémami a naznačiť ďalšie možnosti ich využitia v budúcnosti pre rozvoj regiónu, resp. optimálnu komunikačnú obsluhu regiónu.

the decision making process of the firms about locating their activities. It means that the technologies determine the quality of the territory from the aspect of the location of economic activities, together with traffic channels and ease of access to the market [1]. At the same time the importance of information and communication technologies will be growing in accordance with the further development of the high-developed mobile society. The post and telecommunications perform very important tasks in the following systems of a state: information, shipping, monetary, social, and regional.

The post and telecommunications are parts of value chains and are influenced by various factors or trends:

- Intensification – the information and the Internet markets are rapidly growing markets despite a period of stagnation or economy decline,
- Liberalization of markets is reflected in an increasing number of subjects acting in regional markets,
- Deregulation of markets, when direct interventions of state authorities are replaced by indirect ones,
- Complexity of services, etc.

Recently, the post and telecommunications were very often governed in a bureaucratic way and not as a service sector. This traditional model was characterized by insufficient supervision over costs, underestimation of the importance of observation of the cost - output relation, and by low quality of services. Moreover this model did not give sufficient attention to customer's requirements (in the region) such as: place where services are provided, access to networks, etc. That means, from the aspect of providing adequate services in the region in an appropriate quality.

The result of the action of market forces is the entry of private operators into the market of the postal and telecommunication services and decrease of the importance of the public and semi-public operators. On the other hand, the development of networks and new operators increase the use and the overall efficiency of the original networks.

The customer's choice of a way of information transmission is influenced by:

Internal characteristics

- Technology
- Networks – geographical layout, access
- Services
- Terminal devices

External characteristics

- Customers
- Operators
- Economic and social environment
- Social – political environment, state administration, self-administration

2. Post offices in the territory under investigation

Postal services belong to so-called distributive services. Within the Slovak Republic, the Slovak Post, a state-owned enterprise,

2. Pošty v riešenom území

Poštové služby patria k tzv. distribučným službám. V rámci Slovenskej republiky ich poskytuje Slovenská pošta, š. p. Ide o sieťový systém, čím je zabezpečená možnosť všeobecne dostupnej komunikácie a jej služby sú poskytované na celom území štátu.

Slovenská pošta, š. p. (SP) prevádzkuje svoju podnikateľskú činnosť samostatne na základe hospodárenia na vlastný účet v súlade so zákonom o štátnom podniku č. 111/1990 Zb. v znení neskorších úprav. Poštový poriadok, ktorý ustanovuje práva a povinnosti pošty a jej klientov v tuzemskom i medzinárodnom poštovom styku, vychádza z vyhlášky č. 78/89 Zb. v znení vyhlášky č. 59/91 Zb. Slovenská pošta, š. p. vystupuje ako samostatný hospodársky subjekt a je zapísaná v Obchodnom registri.

Poštové služby predstavujú širokú škálu produktov (cca 80). Pri poskytovaní služieb v rámci premiestňovacieho procesu má veľký význam bohato rozvetvená poštová sieť, ktorá sa vyznačuje vysokou dostupnosťou. Na území Slovenskej republiky je počet koncových bodov poštovej siete relatívne stabilný. V súčasnosti je tu cca 1620 pôšt, ktoré sú zapojené do poštovej prepravnej siete. Preprava spracovaných zásielok sa uskutočňuje prostredníctvom poštových kurzov.

Dostupnosť poštovej služby je základnou požiadavkou na univerzálnu službu, ktorú predpisuje Smernica EP č. 97/67/EC, Akty SPÚ [2] a zákon o poštových službách. Smernica EP definuje univerzálnu službu ako službu dostupnú v pracovných dňoch každému za rovnakých podmienok na celom území štátu, v rovnakej kvalite a za prijateľnú cenu. Táto požiadavka však nie je presne definovaná.

Slovenská pošta, š. p., pre naplnenie cieľov má spracované „Štandardy kvality poštových služieb“, ktoré sú verejne publikované a kontrolované a je nutné ich dodržať na území celého štátu i v rámci jednotlivých regiónov.

Pri stanovení štandardov sa vychádza z medzinárodných skúseností a odporúčaní Svetovej poštovej únie, ale dôležitá je aj dosiahnuteľnosť služieb a aby aj následne poskytnutý výkon zodpovedal nákladom vynaloženým na poskytnutie danej služby. Prijaté štandardy služieb premiestňovacieho procesu sú interné a verejne publikované, spolu s príslušnými záväzkami, pokiaľ ide o dodržanie doručovacích lehôt.

Zároveň je však nutné konštatovať, že štandardy kvality uplatňované Slovenskou poštou sú odvodené, resp. založené na jednom z kritérií kvality, a to rýchlosť. Nie sú uplatňované charakteristiky priestorovej dostupnosti, nakoľko stacionárne poštové zariadenia, ich počet a umiestnenie sú v princípe stabilizované. Dochádza len k minimálnym úpravám spádových oblastí, zvyčajne v dôsledku uvedenia do prevádzky nových poštových zariadení. Samostatne je riešená problematika bezpečnosti, nakoľko bezpečnosť prepravovaných zásielok je jednou z prioritných úloh v rámci Slovenskej pošty, š. p. Otázky bezpečnosti v rozhodujúcej miere determinujú možnosti prepojenia systému pošty a systému prepravy osôb.

provides services. As it is a network system, the possibility of generally accessible communication is ensured and its services are provided all over the state.

The Slovak Post (SP), state-owned enterprise, carries on its business activities independently, on its own account, under the rule of the State-owned Enterprise Act no. 111/1990 of the Code as amended. The Post Order, which defines rights and obligations of the Post and its clients in the national and the international postal contact, is based on the Edict no. 78/89 of the Code as amended by the Edict no. 59/91 of the Code. The Slovak Post, state-owned enterprise, is an independent economic subject and is registered in the business register.

Postal services are represented by a wide range of products (about 80). When offering services within the process of rearrangement, a widely branched postal network of high accessibility is very important. In the Slovak Republic, the number of end points is relatively stable. At present, there are 1620 post offices, which are connected to the postal shipping network. The shipment of processed items is performed by means of postal courses.

The accessibility of the postal service is the main requirement for the universal service which is ordered by the EP Directive no. 97/67/EC, Acts of the UPU [2] and the Post Service Act. The EP Directive defines the universal service as a service that is, in all working days, accessible to everyone, at equal conditions all over the country, in equal quality, and at affordable price. This requirement, however, is not defined exactly.

In order to meet its objectives, the Slovak Post, state-owned enterprise, has worked out "The Postal Services Quality Standards" that are publicly published and controlled. It is necessary to respect these standards in the whole area of the country and within particular regions.

When defining the standards, international experience and advice of the World Post Union are respected; but the attainability of services is also important, just as it is important that the after-performance matches the costs invested into the provision of a given service. The approved standards of the services of the rearrangement process are internal and publicly published, together with corresponding responsibilities as far as satisfying the delivery time.

At the same time, however, it is necessary to state that the quality standards implemented by the Slovak Post are derived from / based on one of the quality criteria - the speed. The space accessibility features are not implemented as the stationary post facilities; their number and location are constant. Only minimal adjustments of tributary areas take place, usually because of new post facilities put into operation.

The problem of security is solved independently as security of the items transported is one of the main tasks of the Slovak Post, state-owned enterprise. The problems of security significantly determine the possibilities of interconnection of the postal system and the system of transportation of people.

Žilinský kraj

Slovenská pošta, š. p., poskytovala svoje služby v Žilinskom kraji prostredníctvom 185 pôšt, 109 poštových stredísk, 2 experimentálne zriadených poštovní, 6 pojazdných a 14 vyclievacích pôšt (údaje r. 1999). Na území Žilinského kraja pôsobí jedno Hlavné spracovateľské centrum (HSC) - pošta Žilina 2, ktorá vykonáva okrem funkcie HSC aj funkciu OSC. Pod HSC Žilina 2 je zapojených 8 Oblastných spracovateľských centier (OSC), pod ktoré spadá 240 pôšt. Z toho na území Žilinského kraja sa nachádza 6 Oblastných spracovateľských centier a 5 stredísk poštovej prevádzky.

Region of Žilina

The Slovak Post, state-owned enterprise, offered services in Žilina region by means of 185 post offices, 109 post centers, two experimentally established postal agency, six mobile and 14 declaring post offices (1999 data). One Main Processing Center (MPC) - Žilina 2 post office - functions in the area of the Žilina region. Except the MPC function, it also performs APC (Area Processing Center) function. Eight APCs, which direct 240 post offices, fall within the cognizance of the MPC Žilina 2. Six APCs and five postal service centers are in the area of the Žilina region.

Poštová infraštruktúra v Žilinskom kraji
Post infrastructure in Žilina region

Tab. 1
Table 1

Okres District	Počet pôšt Number of post offices	Výmera územia km ² Area in km ²	Počet obyvateľov Number of citizens	Počet obyv. na 1 poštu Number of citizens per one post office	Počet km ² na 1 poštu Number of km ² per one post office
Bytča	9	281.62	30 206	3 356	31.29
Čadca	20	760.56	92 300	4 615	38.03
Dolný Kubín	11	490.30	38 936	3 540	44.57
Kysucké Nové Mesto	10	173.68	33 125	3 313	17.37
Liptovský Mikuláš	29	1 332.55	74 736	2 577	45.58
Martin	20	735.65	98 015	4 901	36.78
Námestovo	19	690.57	53 638	2 823	36.35
Ružomberok	16	646.88	59 715	3 732	40.43
T. Teplice	9	392.72	16 832	1 870	43.64
Tvrdošín	8	478.70	34 123	4 265	59.84
Žilina	34	815.19	156 145	4 593	23.98
Celkom	185	6 788.43	687 771	3 718	36.69

Pre zistenie úrovne obsluhy Žilinského kraja poštovou infraštruktúrou (sieť + služby) bol realizovaný v mesiacoch november-december 1998 prieskum zameraný na dve skupiny zákazníkov, súkromných a obchodných. Základné závery pre obidve skupiny zákazníkov môžeme zhrnúť nasledovne:

Obchodní zákazníci

- V poštových službách prevládajú klasické spôsoby podávania a dodávania zásielok i klasické poštové služby. Iných prepravcov využíva väčšina podnikateľských subjektov len príležitostne. V mestách sú využívané všetky formy dodávania zásielok, v okolí miest len doručovanie prostredníctvom poštových doručovateľov a formou odnášky z pošty,
- Pri podávaní zásielok sú uprednostňované formy: podaj v hotovosti, poštovné úverované. Služba polepovač je využívaná len výnimočne.

	Mestá	Okolie
Poštovné úverované	55 - 60 %	18 - 24 %
V hotovosti	40 - 45 %	76 - 82 %

- V mestách i okolí prevláda v súčasnosti hotovostný platobný styk medzi firmou a zákazníkom. Je to podmienené slabou úrovňou platobnej bilancie väčšiny subjektov. Bezhotovostný

In the months of November and December 1998, a survey was done in order to investigate the level of servicing Žilina region by means of post infrastructure (network + services). The survey was focused on two groups of customers - the private ones and the commercial ones. Basic findings for both groups of customers may be summarized in the following way:

Commercial customers

- In postal services, classical methods of item mailing and delivering, and classical postal services prevail. Most commercial customers use other carriers' only occasionally. In cities, all kinds of item delivery are used; in city surroundings, only delivery performed by post carriers and delivery/collection at the counter is used
- The following methods of item mailing are preferred: mailing in cash, postal subscription. The item coater service is used only occasionally.

	Cities	Surroundings
Postal subscription	55 - 60 %	18 - 24 %
In cash	40 - 45 %	76 - 82 %

- In cities and surroundings, cash system of payments between a firm and a customer is dominant. This is conditioned by the low balance of payments level of most customers. Cashless trans-

platobný styk uskutočňujú len ekonomicky silnejšie podnikateľské subjekty. Okolo 30 – 40 % opýtaných obchodných zákazníkov rieši svoj styk so zákazníkom iba v hotovosti, čo však je ovplyvnené aj štruktúrou týchto firiem – väčšina je orientovaná na služby a obchod,

Súkromní zákazníci

- Z poštových služieb využívajú domácnosti v mestách aj na vidieku predovšetkým klasické poštové služby, expresné služby iných subjektov ako SP nevyužívajú. Bezhotovostný platobný styk sa rozvíja pomaly najmä na vidieku, kde obyvateľstvo preferuje hotovostnú formu platenia, doručovania dôchodkov a sociálnych dávok. V mestách sa situácia v súčasnej dobe výrazne mení a rastie počet dôchodkov poukazovaných na dôchodcovské účty v bankách.
- Návštevnosť pôšt je nepravidelná, pričom najčastejším účelom týchto ciest je podanie zásielky, prevzatie avizovanej zásielky a realizácia platieb. Obyvatelia často spájajú viac účelov pri jednej návšteve pošty.

Celková úroveň obsluhy

- Je možné konštatovať, že je uspokojivá úroveň miestnej dostupnosti pôšt, pričom však vo väčších mestách sú v niektorých ich častiach navrhované zlepšenia (zriadenie podávacích pôšt). Obsluhu menších okrskov je nutné posúdiť z hľadiska:
 - Časovej dostupnosti existujúcich pôšt najmä v sídlach s vyšším počtom obyvateľov v produktívnom veku, tzn. upraviť otváracie hodiny pre verejnosť.
 - Miestnej dostupnosti, keď časť pôšt by mohla byť transformovaná na poštovne, prípadne by vznikli nové poštovne v miestach, kde doteraz nebola pošta. Poštovne poskytujú len časť služieb podávacích pôšt, čím zlepšujú obsluhu územia, na druhej strane sú to samostatné subjekty od SP, š. p., s ktorou sú viazané len zmluvnými podmienkami – franšízou.
- Z hľadiska styku občana s verejnými inštitúciami v mieste bydliska resp. okresnými alebo krajskými inštitúciami pošta má potenciál, ktorý by bolo vhodné využiť a zapojiť ju do komunikačného reťazca občan-štát intenzívnejšie, nielen v oblasti sociálnych dávok, resp. dôchodkovej služby.

Oslovení respondenti sa vyjadrili pri prieskume k rozsahu sortimentu poštových produktov, pričom im v ponuke chýba najčastejšie:

- e-mail na pošte
- faxová služba
- širší predaj doplnkového tovaru.

Z hľadiska styku občana s verejnými inštitúciami v mieste bydliska resp. okresnými alebo krajskými inštitúciami pošta má potenciál, ktorý by bolo vhodné využiť a zapojiť ju do komunikačného reťazca občan – štát intenzívnejšie, nielen v oblasti sociálnych dávok, resp. dôchodkovej služby.

Pošta plní významné funkcie v systéme štátu pričom z dlhodobého a strednodobého pohľadu sa pošta identifikuje tiež ako významný sprostredkovateľ toku informácií medzi obyvateľstvom

action is only performed by economically stronger commercial customers. About 30 – 40 % of the commercial customers questioned perform the system of payments with their customers only in cash. This, however, is also influenced by the structure of these firms – most of them are focused on services and trade.

Private customers

- Households in cities and in the country use mainly classical postal services; express services of providers other than Slovak Post are not used. Clearing is developing slowly mainly in the country where the citizens prefer cash system of payment, delivery of retirement pension, and social benefits. The situation in cities is changing significantly and the number of retirement pensions remitted to the pension accounts in banks is increasing.
- The attendance of post offices is irregular; the most frequent aim of journeys to a post office is to mail an item, accept an advised item and perform payments. The citizens often meet several aims in one post visitor.

General level of servicing

- It is possible to state that the level of local accessibility of post offices is satisfactory, however, in some parts of bigger cities, improvements are suggested (establishment of mailing post offices). The evaluation of the level of servicing of smaller zones has to consider the following aspects:
 - Time accessibility of existing post offices, especially in settlements with high number of citizens in productive age that means adjustment of the opening hours for the public.
 - Local accessibility – some post offices could be transformed into postal agency, or new postal agency could be established in places where a post office has not been. The postal agency offers only some of the services that the mailing post offices offer. This way, they improve the servicing of the area. On the other hand, postal agencies are independent of the Slovak Post, the state-owned enterprise; their only bond with the Slovak Post are the terms of contract – franchise.
- As for the contact of a citizen with the public institutions in his/her residence, or, with district or regional institutions, the post has a potential that should be used: it should not only be involved in the area of social benefits or retirement pensions service, but it should be more involved in the citizen-state communication chain.

As for the range of postal products, the people questioned in the survey expressed that most often, they lack:

- E-mail at the post office
- Fax service
- Wider sale of complementary goods.

As for the contact of a citizen with the public institutions in his/her residence, or, with district or regional institutions, the post has a potential that should be used: it should not only be involved in the area of social benefits or retirement pensions service, but it should be more involved in the citizen-state communication chain.

The post performs important functions in the state system; from the long-term and the medium-term point of view, the post is also identified as an important mediator of the information flow

a verejnými inštitúciami vo väzbe na globalizačné a regionalizačné trendy.

Z tohto pohľadu sa javí perspektívnou oblasťou spolupráce štátnej správy a samosprávy s poštou zabezpečenie obojsmerného vzájomného styku štát - občan na všetkých úrovniach územno-správneho členenia štátu.

3. Telekomunikácie v riešenom území

V Slovenskej republike sa pri poskytovaní telekomunikačných služieb, budovaní a prevádzkovaní telekomunikačných sietí vychádza v súčasnosti z nového zákona o telekomunikáciách platného od 1. 7. 2000.

V zákone je definovaná univerzálna telekomunikačná služba, ktorou sa rozumie minimálny súbor služieb, ktoré sú dostupné v stanovenej kvalite všetkým užívateľom na celom území štátu za prijateľnú cenu. Univerzálna služba je súčasťou štátnej doktríny - štát dáva každému obyvateľovi krajiny a rovnako jej návštevníkovi právo na používanie určitého súboru služieb za definovaných a rovnakých podmienok. Na druhej strane štát preberá záväzok toto právo realizovať prostredníctvom vybraného súboru poskytovateľov univerzálnej služby. Títo poskytovatelia majú následne tento záväzok kompenzovaný formou materiálnou - prostredníctvom Fondu univerzálnej služby - alebo duchovnou - formou exkluzívnych licencií, výhradných práv a/alebo možnosťou krížového financovania [3].

Pod univerzálnou službou sa teda rozumie služba všeobecne, stopercentne:

- rovnako dostupná, t. j. nezávisle od geografického umiestnenia,
- rovnako spolplatnená, t. j. nezávisle od konkrétnych reálnych nákladov,
- rovnako kvalitná, t. j. nezávisle od technického riešenia, všetkým záujemcom o jej využívanie.

Tento súbor služieb sa vyvíja v čase i priestore, pričom v zákone je presne definovaný tento súbor a zahŕňa:

- poskytovanie verejnej telefónnej služby, verejnej telekomunikačnej služby faksimilného prenosu dát a verejnej telekomunikačnej služby prenosu dát v kvalite stanovenej Telekomunikačným úradom SR,
- prevádzkovanie operátorskej verejnej telekomunikačnej služby,
- poskytovanie bezplatného a nepretržitého prístupu k verejnej telekomunikačnej službe tiesňového volania bez použitia mincí alebo telefónnej karty,
- poskytovanie verejnej telekomunikačnej služby prevádzkou verejných telefónnych automatov,
- pravidelné vydávanie telefónnych zoznamov a zabezpečenie prístupu k zoznamom užívateľov verejnej telefónnej služby.

Telefónnu službu prevádzkujú na základe poverenia pre pevnú sieť Slovenské telekomunikácie, a. s. a pre mobilné telefóny Globtel, a. s. a EuroTel, a. s. Pre poskytovanie ďalších telekomunikačných služieb bolo udelených viacero poverení, licencií, v niektorých prípadoch aj tzv. generálne povolenie, ktoré môže využiť každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá:

between the citizens and the public institutions with link to the globalization and the regional processes.

From this point of view, the mutual citizen - state contact at all levels of the territorial administration division of the state; seems to be prospective area of cooperation of the state administration and the self-administration with the post.

3. Telecommunications in the territory under investigation

At present, when offering telecommunication services, and constructing and operating telecommunication networks in the Slovak Republic, the new Telecommunication Act July 1, 2000 must be respected.

In the Act, the universal telecommunication service is defined. This is a minimum package of services that are available to all users, in the whole area of the state, in defined quality and at affordable price. The universal service is a part of the state doctrine - the state gives the right to use a certain package of services, at defined and equal conditions, to each of its citizens and to a visitor as well. On the other hand, the state takes over the responsibility to implement this right by means of certain providers of the universal service. These providers then have the responsibility balanced in either material form - by means of the Universal Service Fund, or in immaterial form - in form of exclusive licenses, privileges and/or the possibility of cross financing [3].

By the universal service is meant service in general, absolutely:

- equally accessible, i.e. independent on the geographical layout,
- equally charged, i.e. independent on the particular real costs,
- of the same quality, i.e. independent on the technical solution, for all people interested in using it.

This package of services is developing in time and space. It is strictly defined in the Act and it includes:

- Provision of the public telecommunication service, the public telecommunication service of facsimile data transmission and the public telecommunication service of transmission of data in quality defined by the SR Telecommunications Office,
- Operation of the public telecommunication operator,
- Provision of free and non-stop access to the public telecommunication service of emergency call without using coins or a telephone card,
- Provision of the public telecommunication service by means of public coin telephone station operation,
- Regular edition of telephone book directories and provision of the access to the lists of the public telephone service users.

The operation of the telephone service is performed by the Slovak Telecom, Joint Stock Company (on authority for fixed networks), and by Globtel, Joint Stock Company and Eurotel, joint stock company (on authority for mobile telephones). In order to provide other telecommunication services, various authorities, licenses, in some cases also so called general license that can be used by any physical or fictitious person that:

- je držiteľom koncesnej listiny pre prevádzkovanie telekomunikačných služieb podľa živnostenského zákona (č. 455/91 Zb. v znení neskorších predpisov) a
- riadne ohlásila Telekomunikačnému úradu SR dorúčením ohlasovacieho listu podľa príslušného generálneho povolenia, že začala poskytovať služby podľa tohto generálneho povolenia.

V oblasti poskytovania produktov základnej hlasovej telefónnej služby majú Slovenské telekomunikácie monopol do 31. 12. 2002 vyplývajúci z Dohovoru o základných telekomunikáciách. Podnikateľské prostredie pri poskytovaní produktov verejných rádiových sietí je možné klasifikovať ako konkurenčné. Tieto služby poskytujú spoločnosti Globtel GSM, a. s. a EuroTel Bratislava, a. s.

Žilinský kraj

V predmetnom území (na území Žilinského kraja) poskytujú svoje telekomunikačné služby fyzickým i právnickým osobám: Slovenské telekomunikácie, a. s., Globtel GSM, a. s., EuroTel Bratislava, a. s.

- Is a holder of the licensed document for operation of telecommunication services according to the Trade Act (no. 455/91 of the Code as amended), and
- Properly notified the SR Telecommunications Office, by an announcement letter delivery according to an applicable general license, that the person has started to provide services according to the general license.

In the area of provision of products of the basic voice telephone service, the Slovak Telecommunications hold a monopoly until December 31, 2002, which results from the Basic Telecommunications Agreement. As for provision of products of the public radiotelephone networks, it is possible to classify the business environment as competitive environment. These services are provided by Globtel GSM, joint stock company, and EuroTel Bratislava, joint stock company.

Region of Žilina

In the territory under investigation (the area of the Žilina region) the telecommunication services for physical and fictitious persons are provided by: the Slovak Telecom, joint stock company; Globtel GSM, joint stock company; and Euro Tel Bratislava, joint stock company.

Prehľad o úrovni telefonizácie v Žilinskom kraji [1996]
Level of telephone services in the Žilina region [1996]

Tab. 2
Table 2

Okres District	Počet obyv. Number of Citizens	HTS bytové Main lines in household	HTS/100 obyv. Phone density per 100 citizens	HTS podn. subj. Main lines in firms	HTS/1 subj. Phone density per 1 firm
Bytča	30 206	3 166	10.48	924	0.71
Čadca	92 300	6 669	7.22	2 893	0.70
Dolný Kubín	38 936	5 386	13.83	2 241	1.02
Kysucké Nové Mesto	33 125	2 800	8.45	935	0.47
Liptovský Mikuláš	74 736	11 927	15.96	4 152	0.93
Martin	98 015	17 313	17.66	5 627	1.03
Námestovo	53 638	2 944	5.48	1 213	0.47
Ružomberok	59 715	8 024	13.43	2 324	0.86
T. Teplice	16 832	1 191	7.08	712	0.89
Tvrdošín	34 123	3 687	10.81	1 332	0.81
Žilina	156 145	28 208	18.07	11 393	0.99
Celkom	687 771	91 915	13.36	33 746	–

Vo všetkých okresoch Žilinského kraja poskytujú pripojenie na Internet Slovenské telekomunikácie, a. s., spoločnosť EuroTel Bratislava, a. s. a spoločnosť Globtel GSM, a. s., NEXTRA a ďalšie subjekty podľa svojej regionálnej príslušnosti. Na tomto trhu dochádza v súčasnosti k výrazným zmenám, nárast počtu providerov je spojený s akvizíciami a fúziami medzi existujúcimi providermi.

Rádiokomunikácie zahŕňujú problematiku pokrytia územia kraja rozhlasovým a televíznym signálom. Prenos rozhlasového vysielania je zabezpečený v pásmach VKV, SV, DV, pričom v jed-

In all districts of the Žilina region, the Slovak Telecommunications, Joint Stock Company; EuroTel Bratislava, Joint Stock Company; Globtel GSM, Joint Stock Company; NEXTRA; and other providers, according to their regional competence, provide the Internet connection. Nowadays, this market is experiencing significant changes; increasing number of providers is connected with activations and merges among existing providers.

Broadcasting include the problem of coverage of the area with the radio and the television signals. The relay of broadcast is provided in the VSW, MW, and LW zones. In particular parts of the

notlivých častiach kraja vysielajú na VKV regionálne stanice (Rádio Žilina, Frontinus, Tatry a pod.). Pokrytie územia kraja televíznym signálom nie je rovnomerné. Sieť STV 1 je dobudovaná, kým siete STV 2 a Markízy nie sú dostatočné. V západnej časti kraja je možné prijímať vysielanie ČT 1 a 2, stanice NOVA a Prima, v severných častiach vysielanie Poľskej televízie. Rozvoj CATV sa realizuje lokálne a na veľmi rôznej technickej úrovni.

Na zistenie úrovne obsluhy Žilinského kraja telekomunikačnými službami boli spracované otázky do dotazníkov určených pre súkromných (obyvateľstvo) a obchodných zákazníkov (podniky, organizácie) týkajúce sa využívania telekomunikačnej infraštruktúry. Zisťovanie bolo realizované v mesiacoch november – december 1998.

Obchodní zákazníci

Z vyhodnotenia prieskumu vyplýva, že vo využívaní telekomunikačných služieb podnikateľskými subjektmi v mestách a na vidieku sú rozdiely. Tieto rozdiely vyplývajú z:

- rôznej veľkosti firiem,
- územného rozmiestnenia firiem,
- vlastníctva firiem,
- nižšej dostupnosti telekomunikačných služieb na vidieku,
- geografickej polohy dôležitých obchodných partnerov,
- rozsahu pôsobnosti firmy,
- vybavenosti výpočtovou technikou,
- finančnej situácie a prosperity firmy.

Na základe prieskumu možno konštatovať, že podnikateľské subjekty pôsobiace v centrách regiónu majú najdôležitejších obchodných partnerov v národnom meradle a podnikateľské subjekty pôsobiace na vidieku v miestnom resp. regionálnom meradle.

V rámci celého kraja bol zaznamenaný rast vo využívaní mobilnej komunikácie, avšak z hľadiska hodnotenia kvality poskytovaných služieb existujú v regióne výrazné rezervy u jednotlivých operátorov. Podnikateľské subjekty hodnotia poskytovanú úroveň základných služieb len ako dobrú resp. vyhovujúcu.

Styk s bankou je vo väčšine prípadov realizovaný klasickými spôsobmi, t. j. osobné návštevy v bankách, výnimočne využívajú subjekty pôsobiace v centrách kraja službu Homebanking. Styk prostredníctvom EDI nie je využívaný i z titulu nízkej informovanosti zo strany poskytovateľov. Obdobne styk firma – zákazník je uskutočňovaný prevažne v hotovostnej forme, na čo, samozrejme, vplýva aj možnosť vzniku druhotnej platobnej neschopnosti.

Využívanie informačných technológií jednotlivými podnikateľskými subjektmi sa zvyšuje, avšak naďalej prevláda materializovaná forma spracovania dokumentov nad prenosom dát priamym, alebo na disketách či CD diskoch. Pozitívne je, že väčšina podnikateľských subjektov využíva novšie typy personálnych počítačov, negatívne, že sú málo využívané sieťové systémy (LAN, WAN). Z toho vyplýva aj nízke percento pripojených subjektov na internet s výnimkou mesta Žilina, kde je výrazne zvýšený záujem o pripojenie na internet.

region, regional stations broadcast on the VSW (Žilina Radio, Frontinus, Tatry and other). The television signal coverage of the area is not distributed regularly. Whereas the STV 1 network is finished, the STV 2 and Markíza networks are not adequate. In the western part of the region, it is possible to receive broadcasting of the ČT 1 and 2, NOVA and Prima; in the northern parts, Polish television broadcast may be received. The CATV development is implemented locally, and on different technical levels.

In order to find out the level of servicing of the Žilina region by the telecommunication services, questions for surveys for private (citizens) and commercial customers (firms and organizations) were created. These questions were related to the use of the telecommunication infrastructure. The survey was done in the months of November and December 1998.

Commercial customers

From the survey evaluation, it may be concluded that there are differences in the use of the telecommunication services by commercial customers in cities and in the country. These differences result from:

- different size of firms,
- area distribution of firms,
- proprietorship of firms,
- lower accessibility of the telecommunication services in the country,
- geographical position of important business partners,
- range of firm's activity,
- information technology facilities,
- financial situation and prosperity of a firm.

On the basis of the survey, it may be concluded that the most important business partners of the commercial customers functioning in the regional centers are considered in the national scale; and the business partners of the commercial customers functioning in the country are considered in the local or regional scale.

As for the whole region, a rise in the use of mobile communication has been noticed. However, from the aspect of the assessment of quality of services provided, there are significant reserves in quality of services provided by particular operators. The commercial customers consider the level of the basic services good or fair only.

Contact with a bank is usually performed in classical ways, i.e. personal visit of a bank; the customers functioning in the regional centers only occasionally use the Home banking service. Contact by means of EDI is not used because of low information supply from its providers. Similarly, the firm – customer contact is performed in the cash form, which is, of course, influenced by the possibility of secondary default rise.

The use of the information technologies by particular commercial customers is increasing, however, the materialized form of document processing predominates over the direct data transmission or the transmission by means of floppy discs or CDs. A positive aspect is, that most commercial customers use newer types of personal computers; a negative aspect is, that the LAN and WAN network systems are not widely used. From this result a low percentage of customers connected to the Internet with the exception

Obyvateľstvo

Využívanie telekomunikačných služieb obyvateľstvom tiež nie je dostatočné a rovnomerné, čo ovplyvňujú najmä nasledujúce faktory:

- zlá finančná situácia obyvateľstva,
- vysoká miera nezamestnanosti, najmä na vidieku,
- vysoké percento obyvateľstva v postproduktívnom veku,
- nedostatočná informovanosť obyvateľstva,
- málo účinná reklama,
- vysoká cena produktov a služieb.

Z kvantitatívneho hľadiska u obyvateľstva resp. v domácnostiach prevláda vlastníctvo telefónnych prístrojov, televíznej techniky a osobných bankových účtov, pričom zanedbateľné je vlastníctvo faxov, PC techniky a využívanie služby internetu. Telefón považuje za bežný komunikačný prostriedok viac ako 90 % respondentov, avšak jednotlivé služby založené na používaní telefónu respondenti obmedzujú.

Samostatnou otázkou je využitie informačných a telekomunikačných technológií ako prostriedku pre sprístupnenie aktuálnych informácií pre aktérov regionálnej politiky [5]. Vytvorenie integrovanej komunikačnej infraštruktúry predpokladá spracovanie základných všeobecných pravidiel jej fungovania. Tieto pravidlá patria do oblasti ekonomickej, organizačnej, legislatívnej, technickej a technologickej a nadväzujú na nutnosť uplatnenia sieťových systémov a zvýšenia hustoty pripojenia na internet v území. S tým bezprostredne súvisí aj nutnosť budovania informačných systémov miest a obcí, inštitúcií verejnej správy, za účelom informovania a komunikácie s verejnosťou a ich sprístupnenie pre všetky subjekty v regióne, či už cez internet alebo vybudovaním informačných kioskov.

of the city of Žilina where the interest in the Internet connection has increased significantly.

The Citizens

The use of the telecommunication services by the citizens is not sufficient and regular either. This is mainly influenced by the following factors:

- bad financial situation of the citizens,
- high unemployment rate, especially in the country,
- high percentage of citizens in post-productive age,
- inadequate supply of information for the citizens,
- inefficient promotion
- high price of products and services.

As for the citizens or households, from the quantity aspect, ownership of telephones, television technology, and personal bank accounts is dominant; whereas the ownership of faxes machines, PC technology and the use of the Internet is nominal. More than 90% respondents consider the telephone a common communication means, however, they limit particular services based on the use of telephone.

A separate question is the use of the information and the telecommunication technologies as a means for accessing current information for actors of the regional policy [5]. Creation of an integrated communication infrastructure expects processing of the basic general rules of its functioning. These rules fall into the economic, organizational, legislative, technical and technological areas and they knot to the necessity of the network systems application and rise in the density of the Internet connection in the area. Directly connected with this is also the necessity to create information systems of cities and communities, public administration institutions; with the aim of information and communication with the public and the access to them for all subjects in the region, either by means of the Internet, or by creating information kiosks.

Literatúra - References

- [1] Urban Myth. Communication Week, 1999
- [2] Peking 1999, UPU Files
- [3] Telecommunications 2000, journal, N. 8-12
- [4] ŠTOFKOVÁ, J. - ROSTÁŠOVÁ, M.: *Strategy of the economic development of the cross-communication of the Žilina Region and the Bielsko-Biala Region*. Study for the Phare-Credo project, Žilina, 1998
- [5] DROZDOVÁ, M. - KOVÁČIKOVÁ, T.: *Applications of the information and communication technologies and services for the regional development*, Proceedings of the international "Excellence of Territory" workshop. September 20. - 24., 2000, ISBN 80-7100-765-X