



Krajnji korisnici i komunikacijske tehnologije

PIŠE: *Darko Huljenić*

FOTO: *iz korporativnoga fundusa*

U Europi je čitav niz inicijativa koje se zasnivaju na ujedinjavanju informacijskog prostora i omogućavanju jednog tržišta za usluge. Posebno se elementi za omogućavanje jedinstvenog tržišta informacijsko-komunikacijskih usluga smatraju važnim pokretačem EU ekonomije, jer na taj način se stvara veliki i jedinstveni poslovni prostor. Postoji čitav niz tehnoloških preduvjeta koji se moraju zadovoljiti da bi se ostvarili ovi ciljevi: prisutnost širokopojasnog pristupa, jedinstveni cjenici usluga, ujednačen informacijski prostor s dostupnim sadržajima primijenjenim u trenutku i prostoru u kojem se korisnik nalazi.

Ponuđeni sadržaj te mogućnost stvaranja vlastitog sadržaja su ključni elementi za upotrebu neke usluge. Važni su i mogućnost dostupa do usluge koja se u principu mora zasnivati na jednostavnom principu podrške za bilo koju pristupnu tehnologiju te kontinuitet dostupnosti usluge za cijelo vrijeme trajanja usluge. Ljudi su u osnovi svjesni mogućnosti komunikacijske tehnologije i na njoj zasnovanim uslugama, no vrlo pažljivo ocjenjuju dugoročno prihvaćanje usluge kao nečeg korisnog i prihvatljivog za svakodnevnu upotrebu jer traže ranije navedene kriterije. Još jedan vrlo važan kriterij za primjenu usluga je jedinstveni pristup korištenju prostora usluga u smislu korisničkog provjeravanja identiteta. Naime, kroz nejedinstven prostor usluga svaka usluga unosi svoje elemente za provjeru identiteta korisnika i u konačnici dobivamo frustriranog korisnika koji ne može više zapamtiti sve svoje definirane identitete, a tada ni koristiti usluge.

GRAĐANI HRVATSKE IMAJU PRILIČNO VISOKU SVIJEST O MOGUĆNOSTIMA KOJE OTVARAJU INFORMACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE TEHNOLOGIJE, A KADA JE RIJEČ O NJIHOVU KORIŠTENJU NALAZIMO SE OKO PROSJEKA EU27.

Europska komisija je donijela čitav niz zakonskih akata koji bi trebali normativno regulirati i potaknuti upotrebu komunikacijskih usluga u svakodnevnom životu. Akt o jedinstvenom uslužnom prostoru (*Service Directive*) je usvojen još 2006. godine, ali je njegova provedba usporena. Drugi vrlo značajan akt u toj domeni je „i2010 – *The Challenge of Convergence*“, također iz 2006. godine. On se zasniva na širokopojasnosti, sadržaju, sveprisutnosti i ostalim osnovnim tehnološkim preduvjetima za stvaranje kvalitetnog tržišta komunikacijskih usluga, a s ciljem stvaranja kompetitivnog i progresivnog gospodarstva i zadovoljnih stanovnika EU prostora.

Za ilustraciju navedenih podataka interesantne su dvije činjenice: koliko se generalno koriste komunikacijske usluge te koje su to najprogresivnije komunikacijske usluge u EU. Generalno dostupna statistika za EU se odnosi na 2007. godinu i prema njoj je za EU27 broj korisnika Interneta (računa se dob od 16 to 74 godine) iznosio 57% i porastao je za 5% u odnosu na 2006. godinu. U istom razdoblju je broj korisnika koji koriste internetsko bankarstvo narastao s 38% na 44%. Među najperspektivnijim komunikacijskim uslugama su e-zdravstvo i e-naručivanje. U domeni zdravstva je nekoliko usluga koje bi trebale dobiti paneuropsku karakteristiku, a vezane su uz stvaranje jedinstvenog standarda za pružanje medicinske pomoći na cjelokupnom EU prostoru (NETC@RDS). Tu spada i usluga optimizirane razmjene radioloških slika (RBay). Vrlo značajna je i usluga e-učenje.

Jedan je element koji se u sklopu teme mora istaknuti, a to su internetske socijalne mreže koje su odigrale jednu od najznačajnijih uloga u primjeni komunikacijskih tehnologija na jednostavan i brz način zadovoljavajući komunikacijske potrebe velikog broja ljudi.