

Министерство труда и социальной защиты
Республики Беларусь

Государственное учреждение образования
«Республиканский институт повышения квалификации
и переподготовки работников Министерства труда
и социальной защиты Республики Беларусь»

Г. В. Бельская, И. Н. Пивоварчик

ИНФОРМАЦИОННЫЕ СЕРВИСЫ В ОРГАНИЗАЦИИ ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ДОМУ

Пособие

Минск
Минский государственный ПТК полиграфии
2020

УДК 364:004(075.9)
ББК 65.272я75
Б44

Рекомендовано к изданию Советом института Государственного учреждения образования «Республиканский институт повышения квалификации и переподготовки работников Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь», протокол № 4 от 28.09.2020

Авторы: старший преподаватель кафедры информационных технологий РИПК Минтруда и соцзащиты *Г. В. Бельская*; старший преподаватель кафедры информационных технологий РИПК Минтруда и соцзащиты *И. Н. Пивоварчик*

Рецензенты: профессор кафедры психологии и педагогического мастерства ГУО «Республиканский институт высшей школы» кандидат психологических наук *О. В. Белановская*;

заместитель директора учреждения «Климовичский районный центр социального обслуживания населения» *И. А. Филимонова*

Бельская Г. В.

Б44 Информационные сервисы в организации оказания социальных услуг на дому : пособие / Г. В. Бельская, И. Н. Пивоварчик. – Минск : Минский государственный ПТК полиграфии, 2020. – 28 с.
ISBN 978-985-7249-23-7.

В пособии рассматриваются вопросы значимости информационных сервисов в жизни современного общества, их влияние на качество жизни людей, а также применение информационных сервисов в организации оказания социальных услуг на дому.

Рекомендовано использовать при проведении курсов повышения квалификации специалистов, работающих в сфере социального обслуживания населения.

УДК 364:004(075.9)
ББК 65.272я75

ISBN 978-985-7249-23-7

© Бельская Г. В., Пивоварчик И. Н., 2020
© РИПК Минтруда и соцзащиты, 2020
© Оформление. УО «Минский государственный ПТК полиграфии, 2020

Содержание

Введение	4
Раздел 1. Анализ значимости информационных сервисов в жизни современного общества, их влияние на качество жизни людей	5
§ 1. Общее понимание информационных сервисов	5
§ 2. Этапы развития в Республике Беларусь информационных сервисов	6
Раздел 2. Разновидности информационных сервисов	8
§ 3. Государственные информационные сервисы	8
Портал социальной защиты Республики Беларусь	9
Информационный портал государственной службы занятости	11
§ 4. Информационные сервисы для удовлетворения разнообраз- ных потребностей	12
Информационные сервисы для удовлетворения познава- тельных и образовательных потребностей	12
Сервисы, предназначенные для удовлетворения материаль- ных потребностей людей в элементах быта, одежде и про- дольствии	15
Сервисы по обслуживанию	17
Сервисы навигации, геолокации и картографии	18
Коммуникационные сервисы	20
Информационные сервисы для досуга и отдыха	24
Раздел 3. Тенденции развития информационных сервисов	26
Список литературы	27

ВВЕДЕНИЕ

В современном мире человек ежедневно и повсеместно сталкивается с проявлениями информационных технологий, всеобщей компьютеризацией и информатизацией практически во всех сферах жизнедеятельности общества и государства.

Всемирная сеть сегодня является не только посредником в доступе к бескрайним просторам информационного поля, но и главным спутником человека в быту, на работе, отдыхе.

Интернет на сегодняшний день стал такой же неотъемлемой частью повседневной жизни, как, например, телевидение в недалеком прошлом. Без преувеличений можно сказать, что одним из основных направлений развития информационных технологий в сети интернет являются так называемые информационные сервисы.

В первом разделе выполнен анализ значимости информационных сервисов в жизни современного общества, их влияние на качество жизни, раскрыто общее понимание информационных сервисов, описаны этапы развития в Республике Беларусь информационных сервисов.

Следующий раздел рассматривает разновидности современных информационных сервисов.

Заключительный раздел описывает тенденции развития информационных сервисов, их влияние на уровень качества жизни общества.

Данное пособие рекомендуется использовать для проведения занятий в группах повышения квалификации и переподготовки специалистов социальной сферы.

Раздел 1. Анализ значимости информационных сервисов в жизни современного общества, их влияние на качество жизни людей

§ 1. Общее понимание информационных сервисов

В 1989 году Д. И. Блюменау впервые применил термин *«информационный сервис»* в своей книге «Информация и информационный сервис». Он писал: «Мы живем в мире Сервиса. Многие из нас либо непосредственно работают в том или ином сервисе: транспортном, энергетическом, связи, медицинском, торговом, педагогическом, коммунально-бытовом, культурно-просветительном, информационном и т. д., либо участвуют в создании способов и средств индустрии для различных видов сервиса. Понимать это надо в том смысле, что Сервис – любая разновидность общественно-полезного труда, направленная на удовлетворение различных потребностей человека».

Информационный же сервис, в самом широком смысле, – это система предоставления пользователям ресурсов информационных технологий и непосредственной информации.

Под информационным сервисом в сети интернет понимается комплекс услуг, предназначенный для автоматизации какой-либо деятельности и предоставляемый конечному пользователю, а также средство предоставления данных услуг в доступном виде.

В этом контексте, информационная услуга – это специфический информационный продукт, удовлетворяющий определенную информационную потребность потребителя услуги.

Таким образом, при работе во всемирной паутине мы сталкиваемся с информационными сервисами буквально на каждом шагу. Все, что дает обывателю возможность столкнуться с новым проявлением информации, любой вид услуг, полученных в интернете, является проявлением информационных сервисов: заказ товаров, коммунальные платежи, интернет-банкинг, обмен информацией в социальных сетях, новостные ленты, электронная почта и многое другое. Более того, в последнее время, с информационными сервисами принято ассоциировать любой вид улучшений и услуг, которые представляются в среде информационных технологий.



§ 2. Этапы развития в Республике Беларусь информационных сервисов

Определенные этапы развития в стране информатизации и информационных сервисов, можно соотнести с принимавшимися в Беларуси государственными программами информатизации.

Первая такого рода Государственная стратегия была принята в ноябре 1991 года – «Программа информатизации Республики Беларусь» на 1991–1995 годы и на период до 2000 года, предусматривающая внедрение информационных технологий в трех сферах жизнедеятельности: социальной, управленческой и материального производства. С 1995 года государством началась разработка и реализация единой государственной программы информатизации для обеспечения устойчивого развития информационной инфраструктуры: начались процессы становления интернета в жизни рядовых граждан. К 2000 году в стране по примерным подсчетам насчитывалось 180 000 абонентов сети интернет. Многие виды услуг, которые предоставляли различные организации, стали доступны по сети в виде продвинутых информационных сервисов.

Для дальнейшего развития процессов информатизации была разработана и утверждена постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 27 декабря 2002 года Государственная программа информатизации Республики Беларусь на 2003–2005 годы и на перспективу до 2010 года «Электронная Беларусь». В рамках этой Программы были созданы следующие информационные сервисы: для высших органов государственной власти и управления, для органов местного управления, для министерств, ведомств республики, и многие другие. Задания Государственной программы «Электронная Беларусь» были направлены на реализацию государственной политики в сфере информатизации в части создания и обеспечения взаимодействия информационных систем, ресурсов и технологий в органах государственной власти и управления. Созданная информационно-коммуникационная инфраструктура ориентирована, в первую очередь, на формирование системы оказания государственных информационных услуг и информационные системы, реализующие бизнес-логику отработки ряда административных процедур взаимодействия государственных органов с потребителями в лице граждан и организаций на основе принципа «одного окна». Эксплуатация созданных в рамках Программы «Электронная Беларусь» систем была бы невозможна без построенной предприятием «Белтелеком» территориально разветвленной сетевой инфраструктуры передачи информации и предоставления услуг с гарантированным качеством, основой которой является транспортная сеть волоконно-оптических линий связи.

При поддержке государства в этот период имели место самые высокие темпы роста информатизации социума. Компьютеры с подключением

к мировой сети начали появляться практически в каждой семье. Вместе со спросом на информационные ресурсы и сервисы, стали расти и предложения. Множество компаний, увидев преимущества информационного взаимодействия посредством интернета, начали активно поддерживать выход в глобальную сеть. Организации, как коммерческие, так и государственные, признали прогрессивные возможности интернета и запустили процессы перехода в его русло. Интернет заполнился миллионами информационных ресурсов и стал приобретать черты той безграничной цифровой паутины, которую мы знаем на сегодняшний день.

Следующей программой стала Государственная программа инновационного развития Республики Беларусь, рассчитанная на 2011–2015 годы, разработанная в соответствии со Стратегией развития информационного общества, в которой прописаны цели, задачи и принципы развития информационного общества. В соответствии с данной программой приоритетными направлениями выделены такие концепции информатизации, как электронное правительство, электронное здравоохранение, электронное обучение, электронная экономика и другие. Главной целью стратегии развития информационного общества в Республике Беларусь стало улучшение качества жизни граждан и обеспечение широких возможностей для удовлетворения потребностей и свободного развития личности и общества.

В настоящее время в Республике действует Государственная программа развития цифровой экономики и информационного общества на 2016–2020 годы, которая согласована со стратегией развития информатизации в Республике Беларусь на 2016–2022 годы. Реализация Программы направлена на достижение одного из приоритетов социально-экономического развития Республики Беларусь – эффективные инвестиции и ускоренное развитие инновационных секторов экономики. В программу включены следующие подпрограммы, содержащие системообразующие мероприятия национального масштаба в сфере информационно-коммуникационных технологий: «Информационно-коммуникационная инфраструктура», «Инфраструктура информатизации» и «Цифровая трансформация».

Государство в соответствии с трендами мирового развития прилагает все усилия, чтобы предоставить своим гражданам комфортные условия в динамике развития информационных технологий и обеспечить общество современным уровнем информатизации все сферы жизнедеятельности.

На сегодняшний день, благодаря развитию информационных сервисов в сети интернет, людям доступны такие возможности, такие базы информации и услуг, о которых десятилетия назад можно было только мечтать. Не выходя из своей квартиры, человек получает доступ к любым объектам информации, различным видам услуг, может общаться с кем пожелает вне зависимости от расстояний, имеет возможность работать без работодателей, обучаться без учителей, быть в центре мира у себя дома.

Раздел 2. Разновидности информационных сервисов

Следует отметить, что сегодня достаточно сложно выделить устоявшиеся типы электронных сервисов. Это обусловлено тем, что любая услуга, востребованная в обществе, может быть представлена в виде информационного сервиса.

§ 3. Государственные информационные сервисы

Отличительной особенностью таких сервисов является то, что они предоставляются пользователям органами государственного управления, конкретными организационными структурами и учреждениями своей страны, действуют внутри ее юрисдикции, и, как правило, своей направленностью не распространяются за пределы государства. Каждое государство имеет собственный механизм государственных информационных сервисов для своих граждан. В нашей стране состав государственных информационных ресурсов, порядок их формирования, а также пользования документированной информацией из государственных информационных ресурсов определяются Советом Министров Республики Беларусь. Такие сервисы подлежат обязательной регистрации Министерством связи и информатизации Республики Беларусь в Государственном регистре информационных ресурсов.

Одним из главных направлений информатизации Республики Беларусь является формирование и поддержка электронного правительства. Основной его задачей является обеспечение предоставления государственных информационных услуг на основе информационно-коммуникационных технологий и возможностей сети интернет. *Государственная информационная услуга* рассматривается как реальный результат деятельности органов исполнительной власти.

Перечень таких услуг довольно велик, к ним относятся:

- оформление и выдача документов;
- государственная регистрация;
- выдача разрешений;
- лицензирование;
- аккредитация;
- ведение реестров;
- управление имуществом;
- предоставление разъяснений физическим и юридическим лицам и многое другое.

В рамках исполнения Государственной программы «Электронная Беларусь» была разработана общегосударственная автоматизированная информационная система, предназначенная для интеграции государственных

информационных ресурсов и автоматизации деятельности органов государственного управления по предоставлению персонифицированных информационных услуг другим государственным органам, организациям и гражданам.

Передовые технологии информационной сферы активно внедряются государством в учреждения образования. Так, в 2013 году в минских школах стартовал проект «Электронная школа», заключающийся в информатизации школьной жизни в виде внедрения электронных журналов, дневников, учебников и расписаний занятий.

Информационные ресурсы и системы являются главным звеном в системе предоставления электронных услуг государством, и таким образом, они задействуются в решении задачи по формированию государственной системы оказания электронных услуг в таких социально значимых направлениях использования информационно-коммуникационных технологий, как здравоохранение, образование и развитие человеческого капитала, занятость и социальная защита населения.

Государственные информационные сервисы поддерживают административные процедуры для физических лиц. В их числе:

- зачет, возврат сумм налогов, сборов (пошлин), пеней;
- регистрация иностранного гражданина или лица без гражданства, временно пребывающих в Беларуси;
- государственная регистрация изменения земельного участка на основании изменения его целевого назначения;
- выдача справки о принадлежащих лицу правах на объекты недвижимого имущества или справки о правах на объекты недвижимого имущества (обобщенная информация) и прочие.

В отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей сервисы предоставляют такие административные процедуры, как:

- выдача справки, подтверждающей, что ИП не является плательщиком единого налога;
- включение в реестр лизинговых организаций;
- согласование с выдачей заключения градостроительных проектов общего и детального планирования и многие другие.

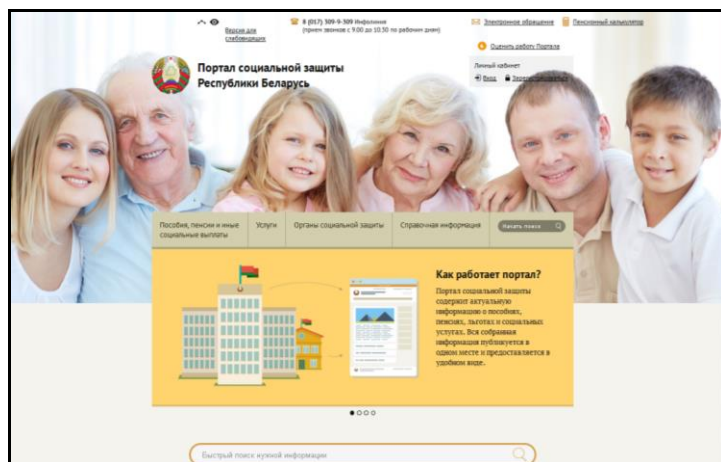
Портал социальной защиты Республики Беларусь. Для эффективного взаимодействия органов, организаций социальной защиты и населения создан национальный интернет-портал.

Портал социальной защиты Республики Беларусь доступен в сети интернет по адресу: <http://psz.gov.by>.

Портал предоставляет пользователям информацию, электронные услуги и сервисы, относящиеся к социально-трудовой сфере.

Здесь можно найти информацию по всему спектру услуг и административных процедур, оказываемых в Республике Беларусь в социально-трудовой сфере, порядке и условиях их получения, а также по правовым и организационным вопросам деятельности органов по труду, занятости и социальной защите.

Через портал можно отправить электронное обращение, записаться на прием в любой орган либо организацию социально-трудовой сферы, заказать услугу, получать информацию из Государственной информационной системы социальной защиты.



Наиболее популярные рубрики портала – «Пенсии» и «Пособия». Отдельный раздел посвящен шаблонам и образцам документов, в том числе справок, заявлений, актов, договоров.

На портале опубликована информационная страница о каждой организации, входящей в структуру (систему) Министерства труда и социальной защиты, комитетов по труду, занятости и социальной защите облисполкомов и Мингорисполкома, районных (городских) управлений по труду, занятости и социальной защите, Фонда социальной защиты, Департамента госинспекции труда.

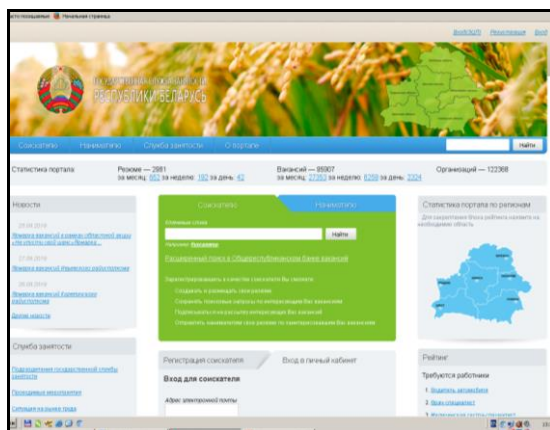
Посетитель портала может осуществить электронную запись на прием. Электронное обращение, поданное в организацию, автоматически отправляется на адрес электронной почты, указанный данной организацией для получения электронных обращений, размещаются ответы на электронные обращения, по которым предусмотрено предоставление ответа в электронном виде.

Информационный портал государственной службы занятости.

Информационный портал государственной службы занятости предназначен для перевода услуг, предоставляемых населению и нанимателям органами государственной службы занятости Республики Беларусь в электронный вид.

Он позволяет:

- создавать для каждого клиента государственной службы занятости «личный кабинет»;
- подавать сведения о вакансиях в режиме online в органы государственной службы занятости с последующей публикацией их на портале, получать сведения о наличии вакансий, как в целом по республике, так и по каждому региону либо населенному пункту в отдельности;
- осуществлять просмотр резюме, заполненных гражданами самостоятельно;
- направлять отклик на найденную анкету-резюме либо вакансию;
- обеспечивать информирование граждан и организаций о ситуации на рынке труда республики, проводимых мероприятиях, о контактных данных всех подразделений органов государственной службы занятости и оказываемых ими услугах;
- получить доступ к банку данных для осуществления профориентации граждан, а также к информации по обучению безработных;
- получить доступ к нормативно-правовым актам, регламентирующим деятельность государственной службы занятости в области обеспечения занятости населения.



Информационный портал государственной службы занятости Республики Беларусь доступен в сети интернет по адресу: <http://gsz.gov.by/>.

§ 4. Информационные сервисы для удовлетворения разнообразных потребностей

Рассматривая многочисленные информационные сервисы в контексте одного из источников улучшения качества жизни человека важно отметить, что людям свойственно наличие духовных и материальных потребностей (в познании, образовании, смысле жизни, пище, одежде, продолжении рода, наличии благоприятной окружающей среды и др.).

Качество удовлетворения материальных и духовных потребностей людей напрямую связывают с их качеством жизни.

Для объективной оценки качества жизни в различных странах Программой развития ООН ежегодно рассчитывается и публикуется индекс человеческого развития (ИЧР). На основе оценочных данных 2015 года Республика Беларусь расположилась на стыке стран с высоким и средним ИЧР, на 52 месте среди 186 государств.

За последние годы индекс человеческого развития в Беларуси вырос со значения 0,723 в 2005 году до 0,796 в 2015, что в отношении составляет рост на 10%.

Стоит отметить, что значение показателя ИЧР варьируется от 0 до 1, а фактически находится в диапазоне от 0,352 до 0,949.

Информационные сервисы упрощают многие жизненные ситуации, удовлетворяют определенный круг потребностей людей, будь то потребности в государственной поддержке, потребности в общении или потребности в бытовом обслуживании и другие.

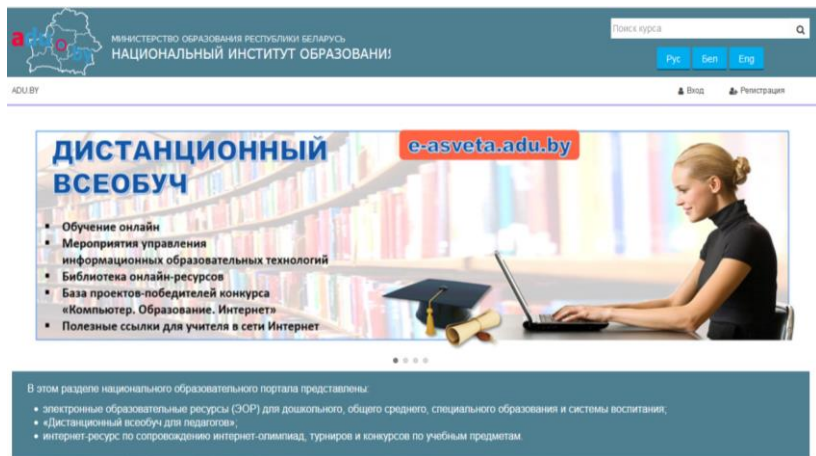


Информационные сервисы для удовлетворения познавательных и образовательных потребностей. Особенность большинства таких информационных сервисов состоит в том, что в образовательной деятельности роль преподавателя напрямую или опосредованно выполняет информационная система.

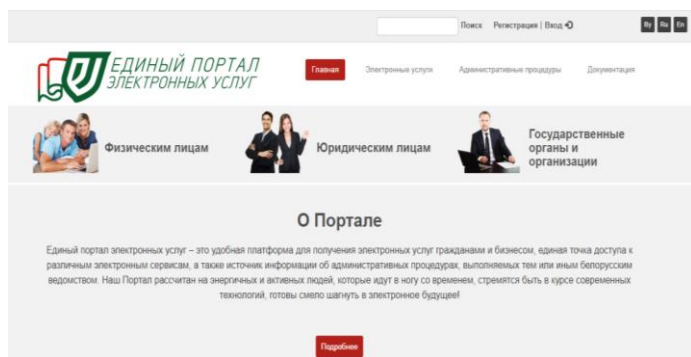
Пользователь сам находит актуальную информацию, интересующие его знания для самостоятельного изучения и применения.

Существуют и учебные сервисы, предоставляющие услуги групповых онлайн-курсов и индивидуальных занятий в формате видеоконференции, дистанционного обучения.

Услуги дистанционного обучения с 2010 года активно внедряются во все типы и виды учреждений образования.



В настоящее время практически у каждого учреждения образования разработаны и внедрены собственные сервисы дистанционного обучения. Например, на образовательном портале Национального института образования *e-vedy.adu.by* сформирована национальная база электронных образовательных ресурсов для разных типов и видов учреждений образования и уровней образования, в том числе для организации и осуществления онлайн обучения.



Единый портал электронных услуг *portal.gov.by* в настоящее время реализует множество электронных услуг в сфере налогообложения, учета и обращения недвижимого имущества, образования и культуры на основе информации из различных государственных информационных ресурсов.

В 2008 году в сфере платежей в Беларуси была разработана *система ЕРИП* – система единого расчетного и информационного пространства, созданная Национальным банком Республики Беларусь в целях упрощения организации приема платежей от физических и юридических лиц. При помощи данной автоматизированной системы можно удобным образом совершать



любые платежные операции, начиная от коммунальных платежей и пополнения баланса мобильного телефона, заканчивая оплатой штрафов ГАИ.

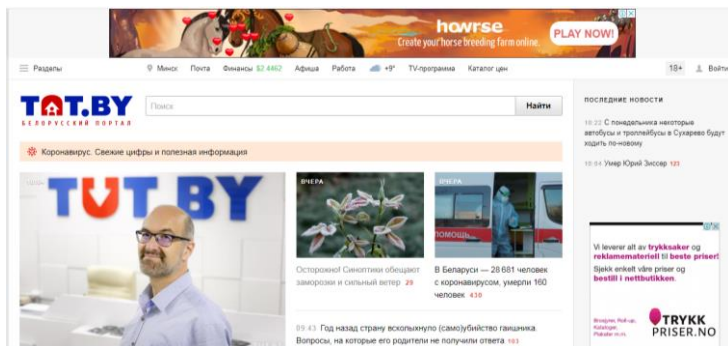
Помимо непосредственно образовательных порталов к данному направлению информационных сервисов относятся также и информационно-событийные сервисы, представленные большим объемом новостных лент и сайтов.

Информационно-сервисный интернет-портал *tut.by*, как один из первопроходцев белорусского интернета, появился в 2000 году. Неустанное развитие и расширение ресурса привели к тому, что он является самым посещаемым в Беларуси.

Ввиду растущей глобализации и раскрытия границ, в настоящее время большую популярность получили *языковые онлайн школы*.

В любое время и в любом месте люди занимаются изучением иностранного языка с личным преподавателем. Обучающийся вправе выстроить свой собственный график учебных занятий, осуществить подбор преподавателей, уровень освоения образовательной программы.

Существует бесчисленное множество информационных ресурсов, на которых ежедневно размещается какая-либо образовательная или научная информация. К этим сервисам можно отнести проекты: *habrahabr.ru* – крупнейший русскоязычный сборник статей о мире информационных технологий; *openculture.com* – база, вобравшая в себя более тысячи образовательных курсов и материалов со всех стран мира; *pravo.by* – главный государственный информационный ресурс в области права и правовой информатизации, и множество других.



Образовательные порталы можно найти на совершенно любые направления и интересы.

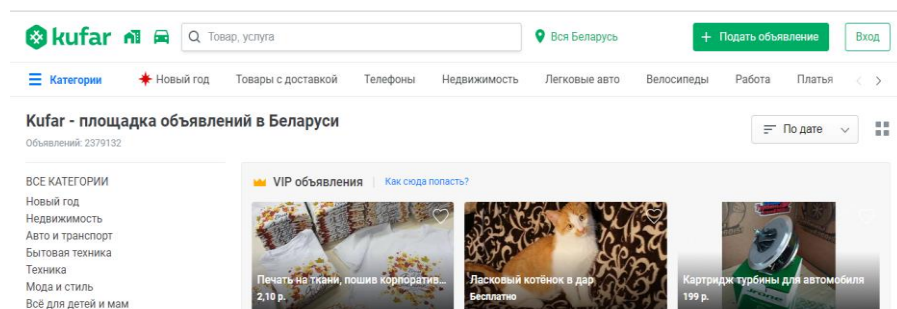
Если вы увлекаетесь музыкальными инструментами, вас заинтересуют: *guitar-pro.com* – крупнейшее в мире онлайн приложение для обучения игре на гитаре; *startabs.ru* – сборник нот и табулатур практически на все существующие музыкальные произведения в различных аранжировках.

Любите готовить? Пожалуйста: порталы *povarenok.ru*, *kedem.ru*, *kulray.ru* помогут начинающим и профессиональным поварам не только обзавестись всеми мыслимыми и немыслимыми рецептами, но и найти единомышленников, поделиться своими собственными рецептурными заготовками.

Придерживаетесь здорового образа жизни и увлекаетесь фитнесом? Тогда вам помогут интернет-сервисы с базой упражнений *fitnessdb.ru*, или же онлайн уроки фитнеса *fitness-online.by*.

Сервисы, предназначенные для удовлетворения материальных потребностей людей в элементах быта, одежде и продовольствии.

Общие их особенности заключаются в том, чтобы дать человеку простой и удобный механизм приобретения желаемого товара и продукции. Теперь для того, чтобы приобрести понравившуюся вещь, нет необходимости идти в торговые центры, магазины, искать и выбирать; достаточно иметь дома интернет, и желаемая покупка будет доставлена курьером прямо в руки потребителю. Оплату же можно производить, не прикасаясь к денежным купюрам, по нажатию всего одной кнопки, через банковскую карточку либо через специальные виртуальные денежные кошельки.

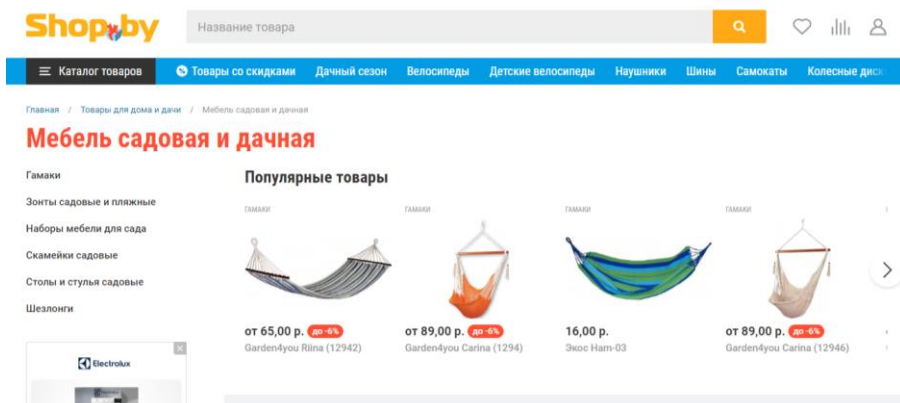


Главной составляющей кластера потребительских интернет-сервисов являются *интернет-магазины*. Электронная торговля в Беларуси начала зарождаться в самом начале XXI века. В апреле 2000 года произошло открытие первой в Беларуси интернет-площадки для торговли *shop.by*.

Сегодня электронные площадки и каталоги стали одними из главных элементов торговли в интернете. Десятки торговых площадок ежедневно посещают миллионы белорусов.

К самым посещаемым относятся ресурсы: *onliner.by*, *kufar.by* и *deal.by*.

В последнее время начали развиваться сервисы оперативной доставки продуктов питания и продовольствия, заменяющие обычные процедуры закупки продуктами в продовольственных магазинах. На территории Беларуси активно применяется сервис доставки продуктов *e-dostavka.by*. Ежедневно в различных уголках нашей страны к помощи данного сервиса обращаются десятки тысяч граждан, особенно пенсионеры, которым все необходимое своевременно доставляется на дом без дополнительных оплат.



Также нельзя не отметить возросшую потребность в доставке свежеприготовленных блюд различного рода ресторанных заведений. Суши, пицца, фастфуд – в большинстве ресторанов быстрого приготовления покупатель может совершить заказ, не выходя из дома, и уже через несколько десятков минут наслаждаться приятным вкусом еще не остывшего блюда у себя за столом.

Многие информационные сервисы были разработаны для того, чтобы упростить и ускорить обслуживание клиентов, автоматизировать различные операции, необходимые для выполнения людьми в ходе их повседневной деятельности.



Такие сервисы являются самыми распространенными и широко представленными во всех сферах человеческой жизни.

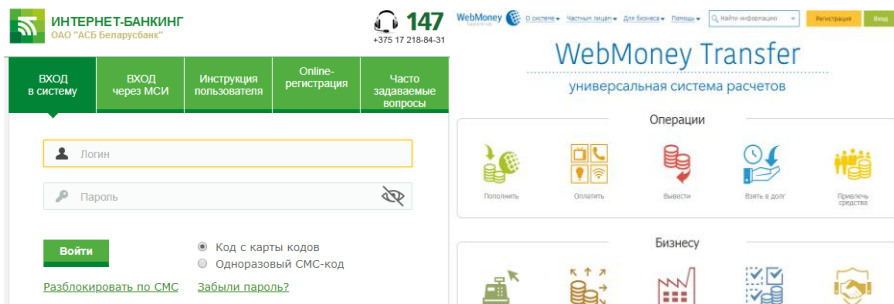
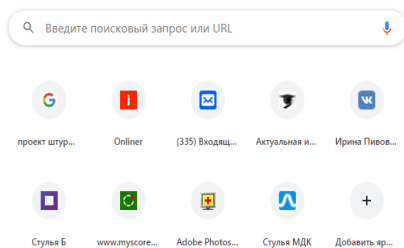
Главной отличительной чертой данного типа сервисов является создание ими комфортных условий для пользователя в выполнении тех или иных операций.

Сервисы по обслуживанию.

К сервисам по обслуживанию можно отнести всеми известные *поисковые системы*, такие как *Google, Yahoo, Yandex* и многие другие, без которых в настоящее время трудно представить использование интернета, хотя во времена его становления пользователям приходилось довольствоваться лишь одной адресной строкой. Поисковые системы позволяют в полной мере воспользоваться всеми возможностями всемирной паутины, пользователю остается только правильно сформулировать свой запрос. Все остальное сделает сама система – проанализировав миллионы адресов, предоставит на обзор перечень наиболее подходящих результатов.

Также к сервисам по обслуживанию можно отнести *платежные системы* – электронные кошельки, позволяющие хранить денежные средства на виртуальном счете. Работа с такими электронными валютами очень распространена и поддерживается во всех интернет-магазинах и приложениях, где присутствуют финансовые услуги.

Наиболее распространенной и безопасной является платежная система *WebMoney*, применяющаяся во всем мире и являющаяся лидером электронных платежных систем. Сервис предоставляет возможность создания кошельков на любые типы валют, даже криптовалют, и внутренних операций по их конвертированию.



В последние годы получил распространение такой тип услуг, как *кэшбек* – возврат части денег за покупки. Существует множество интернет-сервисов, позволяющих экономить на покупках в большом числе онлайн магазинов.

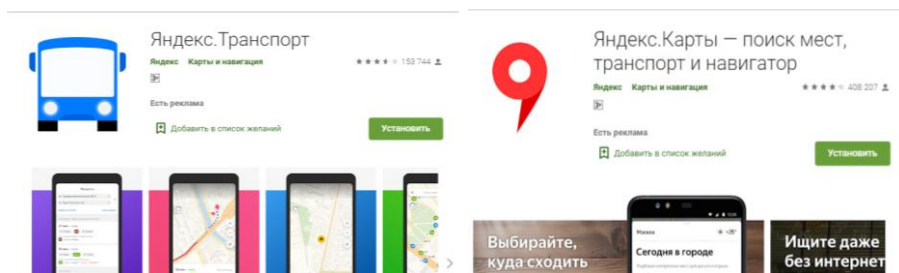
Современные банковские организации не отстают от прогресса и предоставляют владельцам своих платежных карточек множество пакетов услуг, среди которых есть и встроенный кэшбек. Помимо этого, всем пользователям пластиковых карт доступна услуга *интернет-банкинга* – система, позволяющая круглосуточно управлять денежными средствами, находящимися на счете, не выходя из дома.

Сервисы навигации, геолокации и картографии. Такие сервисы представляют собой полную детальную карту нашей планеты и спутниковые снимки местности. С ними интегрированы бизнес-справочник и карта автомобильных дорог с поиском маршрутов, охватывающая основные развивающиеся страны мира.

Помимо карт от Google, популярностью на территории русскоязычных стран пользуются карты Яндекса, а на территории Беларуси активно развиваются картографические сервисы *maps.tut.by* и *maps.by*.

Многие сервисы дают возможность отслеживать движение транспорта в городах, информируют о пробках на дорогах, позволяют формировать маршруты движения и поддерживают GPS-навигацию.

Существуют интерактивные погодные карты, обновляющиеся практически постоянно и позволяющие следить за погодой наглядно на карте местности.



К таким сервисам можно отнести белорусские *pogoda.by* и *meteo.by*.

К сервисам обслуживания относятся системы упрощения дистанционных операций и платежей, как, например, вызов такси, бронирование номеров в гостинице, билетов в кино, театры и цирки, билетов на авиаперелеты, железнодорожный транспорт, междугородние автобусы и многое другое. Интересным нововведением стали электронные табло на остановках общественного транспорта Минска, на которых отображается реальное время до прибытия автобусов и троллейбусов, путем спутникового слежения через системы глобального позиционирования.

The screenshot shows the homepage of the website **mete.by**, which is part of the IBA Group. The header includes the logo and navigation links: **Погода**, **Телепрограммы в Беларуси**, **Киноафиша**, **Новости**, **Юмор**, **Туризм и Отдых**, and **Поиск**. The main content area features a **Персонализация** section with the current weather in Minsk: **Минск**, 16.05.2020, 10:01, **+13 °C**, with a forecast of **облачно** and **дождливо**. To the right is a **Прогноз погоды на 10 дней, Республика Беларусь** section showing a map of Belarus with weather icons and temperature ranges for various cities. On the far right, there is a **Новости** section with a timestamp of **18:54 10.05.2020** and a **BYcard** advertisement with the number **+375 17 217 39**.

Подобного рода электронные инновации не обошли стороной и сферу медицинского обслуживания. Помимо записи на прием и *оформления талонов* в режиме онлайн, существуют сервисы, позволяющие проводить видео-консультации со специалистами, сервисы, упрощающие поиск хороших врачей по частным и государственным клиникам.

Немаловажное значение для повышения качества жизни, здоровья белорусских граждан имеет и такой информационный сервис, как *tabletki.by*, при помощи которого человек может оперативно в режиме реального времени устанавливать наличие интересующих его лекарственных средств и препаратов, а также осуществлять их заказ в близлежащих аптеках.

The screenshot shows the website **Talon.by**. The header includes the logo and navigation links: **Первомайский район**, **Заказать талон**, **Платные услуги**, and **Каталог учреждений**. The main content area features a large headline: **Запись к врачам в 190 поликлиниках и медцентрах по всей Беларуси**. Below the headline is a search bar with the text **Поиск по сайту** and a magnifying glass icon.

Наиболее перспективным с точки зрения продвижения электронных услуг в здравоохранении в настоящее время является реализация технологии «*электронного рецепта*». Для получения лекарственных средств, выписанных в виде рецепта в электронной форме, гражданин в аптеке должен предъявить пластиковую карту «Для медицинского обслуживания» вместе с бумажным рецептом. Рецепт в аптеке сканирует пластиковую карту, идентифицирует гражданина, обращается в реестр электронных рецептов и производит отпуск назначенных лекарственных средств.



Особую роль информационные сервисы играют для людей, имеющих проблемы со здоровьем, в частности, для инвалидов по зрению. Сервисы по обслуживанию существенно расширяют возможности незрячих людей в получении образования, повышении уровня грамотности, овладении профессией, расширении кругозора, освоении мирового культурного наследия. Для работы с компьютером незрячие используют специально разработанное программное обеспечение, с помощью которого происходит озвучивание текста и исполняемых действий на экране.



Также к новейшим решениям можно отнести белорусское программное средство «Штурман», позволяющее через видеокамеру мобильного устройства обращаться к волонтерскому сообществу для разъяснения ситуации и получения удаленных консультаций в режиме реального времени.

Коммуникационные сервисы. Современные технологии позволяют не только искать работу на специальных сайтах, но и работать напрямую через интернет, не выходя из дома. Такой вид деятельности получил название *фриланс*. Специалист, в рамках заключенных договоренностей, может работать в своем ритме и режиме на удаленном доступе, когда и где захочет. В большей мере такой вид занятости свойственен программистам, работающим над какими-либо заказами по разработке приложений или веб-ресурсов.

На сегодняшний день таких ресурсов множество, а основным сервисом для фрилансеров в Беларуси является масштабный проект для размещения и поиска вакансий *ITFreelance.by*.

Наибольшей популярностью в настоящее время пользуется такой подвид информационных сервисов, как *социальные сети* – платформы и веб-сайты, предназначенные для построения, отражения и организации социальных взаимоотношений в интернете.

Самой посещаемой в странах СНГ и Беларуси бесспорно является *социальная сеть «ВКонтакте» vk.com*. Платформа позволяет создавать и редактировать профиль, посредством которого можно отразить свой внутренний мир, перечень интересов, загружать фотографии и видеозаписи, делиться своими мыслями и получать отзывы от посетителей, заводить друзей и формировать группы по интересам.



Еще одной распространенной социальной сетью является сеть «Одноклассник» *ok.ru*. В начале своего пути платформа предназначалась (как несложно заметить из названия) для ведения реестра людей и поиска взрослыми людьми своих старых друзей, разделенных силами времени, одноклассников и одноклассников, однако постепенно переросла в полноценную социальную сеть, основной целевой аудиторией которой так и остался взрослый состоявшийся слой населения.

Еще одним явлением, схожим по форме с социальными сетями, являются *сайты знакомств*. Одни из них представляют собой аналоги социальных сетей с ограниченным набором функционала, в которых люди находят простое приятное для себя общение, другие функционируют исключительно в целях поиска пар одиноким людям, некоторые специализируются на поиске партнеров для сексуальных отношений.



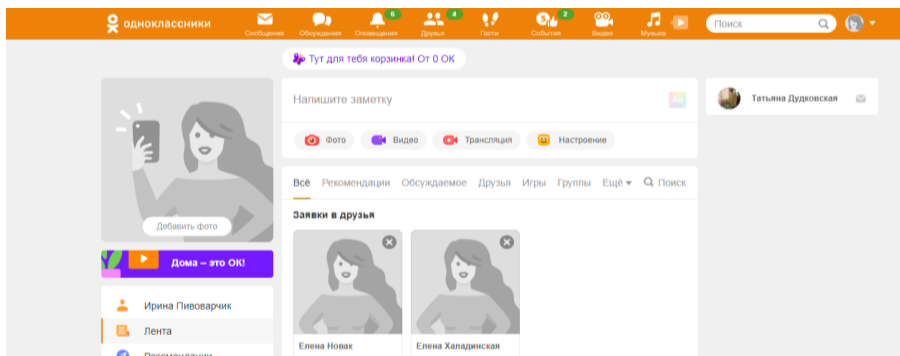
Елена, 31 год, Москва

осталось 200 символов

Информация

Образование:
Профессиональный статус:
Сфера деятельности:
Ежемесячный доход:
Иностранные языки:
Семейное положение:





Также важной составляющей социальных сервисов являются *форумы* и *чаты* – площадки для свободного общения большого числа посетителей на любые интересующие тематики. На форумах обычно принято обсуждать какие-либо конкретные тематики, в связи с чем можно найти форумы на любой вкус и интересы. Такие ресурсы помогают людям делиться знаниями с единомышленниками и служат средством одновременно общения и обучения пользователей. Чаты, в свою очередь, обычно не привязываются к каким-то конкретным обсуждениям, а служат для легких непринужденных бесед на свободную тему.

В числе таких белорусских форумов наиболее популярными являются:

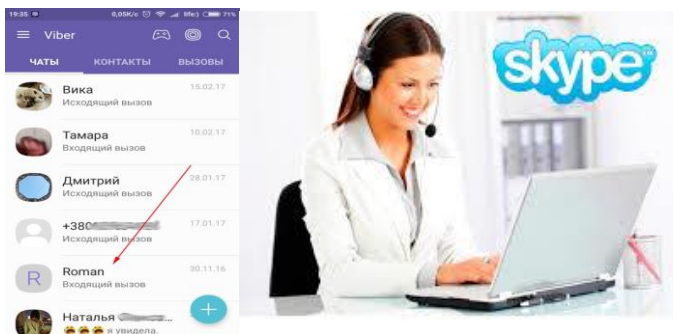
- *aw.by/forum* – форум для автолюбителей и торговли транспортными средствами;
- *DomSovetov.by/forum* – форум о строительстве, отделке и ремонте домов и квартир;
- *swadba.by/forum* – свадебный форум для влюбленных и молодоженов и др.

К категории сервисов для общения относятся и приложения секции интернет-телефонии, которые позволяют проводить голосовые звонки и упрощают живое общение, заменяя привычные всем услуги телефонной связи.

В отличие от них, для интернет-телефонии не требуется ничего, кроме наличия подключения к сети интернет и соответствующего программного обеспечения, т. е. отсутствуют присущие телефонной связи накладные расходы на аппаратуру, подключение услуг и их оплату.

К самым широко используемым приложениям относятся зарубежные конкуренты *Skype* и *Viber*.

Skype является старожилом рынка, в то время как *Viber* появился относительно недавно и уже успел отнять у него львиную долю рынка услуг голосовой связи.

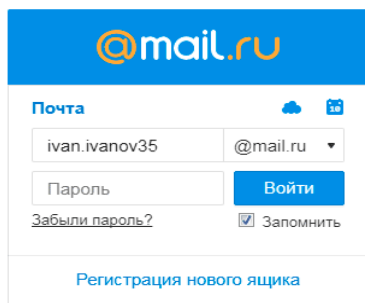


Данные программные продукты также позиционируют себя как *мессенджеры* – средства для быстрого обмена сообщениями между пользователями, своеобразная вариация текстовых чатов.

К числу основных современных коммуникационных сервисов относится и самый главный – *электронная почта*.

История возникновения электронной почты сопоставима с появлением самого интернета: ее можно по праву считать первейшим информационным интернет-сервисом.

В свое время, электронная почта являлась главным инструментом для коммуникаций в сети, все общение между пользователями происходило посредством переписки электронными письмами.



Сегодня электронная почта стала полнофункциональным аналогом реальной почты, привязанной к конкретному физическому или юридическому лицу, а также частью электронного идентификатора пользователя при регистрации на всевозможных ресурсах.

История белорусской электронной почты берет начало с 2000–2001 годов. На внутреннем и глобальном интернет-пространстве главной белорусской электронной почтой сегодня закрепились платформа *mail.tut.by*.

Информационные сервисы для досуга и отдыха. С современным уровнем развития информационных технологий развлечения сформировали огромную востребованную индустрию, главным образом нашедшую выход в производстве и реализации компьютерных игр.

Помимо обыкновенных компьютерных игр существует множество более простых онлайн-игр, которые предоставляются всевозможными веб-ресурсами.

В среду глобальной сети были перенесены и такие сервисы, как казино, букмекерские конторы и прочие подобные средства организации досуга свободного человека.

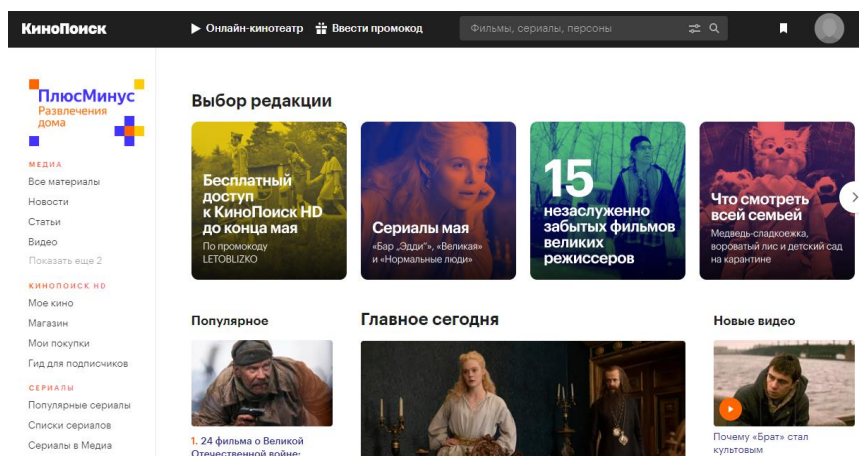


Интересной заменой современному телевидению в интернете стали, так называемые, сервисы *видеохостинга* – платформы, которые предоставляют пользователям услуги хранения, доставки и показа видео. Основной такой площадкой стал зарубежный *YouTube* – видеохостинг, в котором пользователи могут загружать, просматривать, оценивать, комментировать, добавлять в избранное и делиться теми или иными видеозаписями.

Неотъемлемой составляющей отдыха большинства людей является просмотр кинофильмов или же сериалов.

Для этих целей в сети можно обнаружить огромное число сервисов, предоставляющих услуги онлайн-кинотеатров с собственной картотекой произведений.

Аналогичную ситуацию можно проследить и в области музыкальных произведений: множество интерактивных медиа-плееров, онлайн-радио, обширные музыкальные базы.

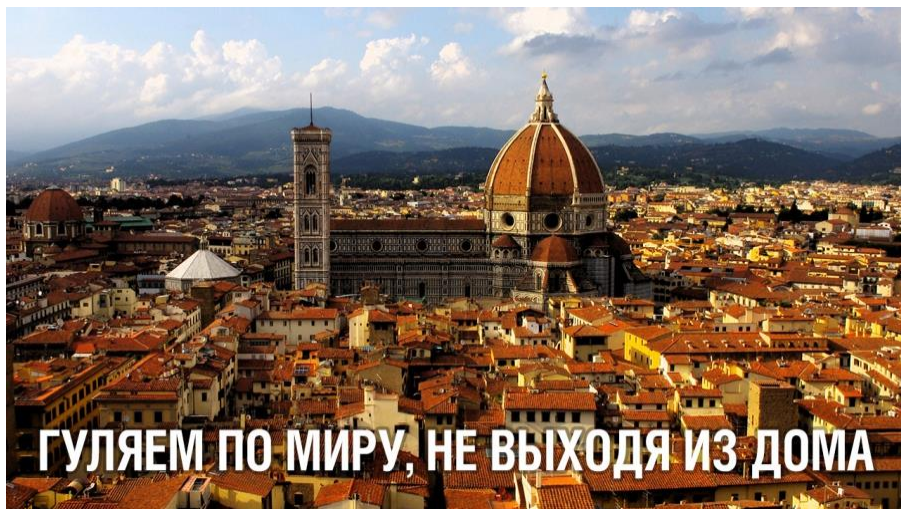


В последние годы появилось такое понятие, как виртуальные экскурсии – бесплатные виртуальные туры по историческим местам и музеям, круглосуточно доступные из любой точки мира.

Многие туристические объекты Беларуси уже начали поддерживать подобный вид предоставляемых услуг.

Среди них: Национальная библиотека, Несвижский и Мирский замки и множество столичных музеев, включая Национальный художественный музей.

Для доступа к историческим панорамам достаточно зайти на интернет-сайт соответствующего туристического объекта и найти необходимый сервис, после чего вам на обозрение будут представлены трехмерные панорамы пейзажей или музейных экспонатов.



Раздел 3. Тенденции развития информационных сервисов

Согласно данным Национального статистического комитета Республики Беларусь к 2020 году интернет-услуги стали доступны практически всему населению страны.

Тенденции таковы, что сфера информационных технологий и новые информационные сервисы быстро совершенствуются и становятся доступными для все более широких слоев населения. В высокоразвитых и во многих развивающихся странах, все большее количество информационных услуг оказывается населению бесплатно, а затраты по их обеспечению принимают на себя региональные и государственные бюджеты.

Информационные сервисы позволяют людям экономить временные затраты на решение многих повседневных и производственных задач, создают новые возможности для практической реализации человеком своих гражданских прав и свобод.

Уровень качества жизни общества увеличивается пропорционально развитию информатизации общества. Чем больше человеку доступно информационных сервисов, чем большим количеством свобод и возможностей по оказанию информационных услуг он обладает, тем объективнее выше будет его уровень качества жизни. В современном постиндустриальном мире информационные технологии являются важнейшим и условием, и средством развития абсолютно всех областей и аспектов жизнедеятельности личности, общества и государства. Все это позволяет говорить о непосредственном влиянии уровня информатизации общества на его уровень качества жизни. Можно сказать, что качество жизни современного человека все больше определяется способностью общества предоставлять ему необходимые информационные продукты и услуги, т. е. информационным качеством самого общества.

Список литературы

1. *Блюменау, Д. И.* Информация и информационный сервис. М.: Наука, 1989.
2. *Орлов, И. Б.* Информационный сервис в России : прошлое, настоящее, будущее. М.: ФГОУ : ВПО : РГУТиС, 2009.
3. Как создавалось телевидение. «Связьинвест» : журнал, 2006. № 4.
4. Государственная программа информатизации Республики Беларусь на 1991–1995 гг. и на период до 2000 г., 1991.
5. *Струков, Н. М.* Основные этапы развития государственного управления информатизацией в Республике Беларусь. Минск : Академия управления при Президенте РБ, 2010.
6. Государственная Программа информатизации Республики Беларусь на 2003–2005 гг. и на перспективу до 2010 г., 2003.
7. Государственная Программа инновационного развития Республики Беларусь на 2011–2015 гг., 2011.
8. Государственная программа развития цифровой экономики и информационного общества на 2016–2022 гг., 2016.
9. Статистический сборник «Социальное положение и уровень жизни населения Республики Беларусь». Национальный статистический комитет Республики Беларусь. Минск, 2016.

Электронные источники

1. Портал социальной защиты Республики Беларусь // Режим доступа: <http://psz.gov.by>.
2. Автоматизированная информационная система единого расчетного и информационного пространства // Режим доступа: <http://raschet.by>.
3. Онлайн-школа английского Skyeng // Режим доступа: <https://skyeng.ru>.
4. Государственный регистр информационных ресурсов и систем Республики Беларусь // Режим доступа: <http://xn--c1akxf.xn--90ais>.
5. Единый портал государственных услуг // Режим доступа: <https://portal.gov.by>.
6. Каталог информационных ресурсов и систем Республики Беларусь // Режим доступа: http://www.ipps.by/Files/katalog_16.pdf.

Учебное издание

Бельская Галина Васильевна
Пивоварчик Ирина Николаевна

ИНФОРМАЦИОННЫЕ СЕРВИСЫ
В ОРГАНИЗАЦИИ ОКАЗАНИЯ
СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ДОМУ

Пособие

Редактор *В. В. Шпилевская*
Технические редакторы *Е. П. Ваницкая, Ю. И. Циуля*
Компьютерная верстка *Е. П. Ваницкая*
Корректор *Е. П. Ваницкая*

Подписано в печать 18.12.2020. Формат 60х84 1/16. Бумага офсетная.
Ризография. Усл. печ. л. 1,63. Уч.-изд. л. 1,09.
Тираж 50 экз. Заказ 510.

Выпущено по заказу ГУО «Республиканский институт
повышения квалификации и переподготовки работников
Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь».

Издатель и полиграфическое исполнение:
учреждение образования «Минский государственный ПТК полиграфии».

Свидетельство о государственной регистрации издателя,
изготовителя и распространителя печатных изданий
№ 1/129 от 27.12.2013, № 2/32 от 23.12.2013.

Ул. В. Хоружей, 7, 220005, г. Минск.