

1.5. ІНТЕРНЕТ-КОМЕРЦІЯ. ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ



1. Де ви або ваші рідні використовуєте пластикові картки для розрахунків за товари, послуги?
2. Чи здійснювала ваша родина покупки через Інтернет? Які товари ви купуєте в Інтернеті? Якими сайтами для цього користуєтеся?
3. Якими сайтами органів державної влади користуєтеся ви або ваші рідні? З якою метою?

ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГ

Сучасні інформаційні технології використовуються і для здійснення доступу до своїх розрахункових рахунків клієнтами банків. Їх називають **інтернет-банкінгом** (е-банкінгом). Користувач дистанційно, не виходячи з дому або знаходячись десь далеко, може увійти у свій акаунт на сайті банку та:

- отримувати інформацію про залишки грошей на рахунку й контролювати їх рух;
- самостійно блокувати й розблокувати свої платіжні картки;
- переводити гроші з картки на картку (мал. 1.19);
- переводити гроші на рахунки будь-яких фізичних і юридичних осіб;
- оплачувати комунальні послуги (електроенергія, газ, вода, телефон);
- оплачувати постійні послуги (школа, дитячий садок, стоянка автомобіля, охорона, оплата за кредит);
- самостійно формувати квитанції по здійснених платежах і роздруковувати на власному принтері у зручний спосіб;
- відкривати депозитні рахунки;
- контролювати і здійснювати операції в системі інтернет-банкінгу за допомогою мобільного телефона.

Для здійснення цих операцій користувачу не потрібно мати якоесь спеціальне програмне забезпечення, достатньо мати на своєму комп'ютері (або телефоні) будь-який браузер.

Мал. 1.19. На сайті онлайн-банку



На сьогодні майже всі банки мають свій інтернет-банкінг (**Приват24, Ощад24/7, ПУМБ online** тощо), що спрощує та полегшує клієнтам банків доступ до власних грошових заощаджень. Деякі банки розширюють коло послуг, які клієнт може отримати в інтернет-банку: купити квитки на транспорт, концерти, оплатити покупку в інтернет-магазині, замовити довідку про стан рахунків тощо.

Перші спроби надання банками таких онлайн-послуг було здійснено в США у 80-х роках ХХ ст., на сьогодні такими послугами користуються майже всі вкладники.

Широко використовується сьогодні здійснення платежів з використанням пластикових карток (мал. 1.20). Картка видається банком користувача, на неї заносяться дані, що дають змогу ідентифікувати саму картку та її власника, а також дані банківського рахунку. Для використання її потрібно вставити в платіжний термінал, який зчитує дані з картки, касир уводить потрібну суму для оплати товару, власник уводить секретний ПІН-код. Після цього термінал здійснює авторизацію, установлюючи зв'язок з базою даних платіжної системи, і сума грошей списується з банківського рахунку клієнта. У разі видачі готівки процедура здійснюється аналогічно як з використанням банкомата.

Термінал (англ. *terminal* – кінець, кінцевий) — кінцева частина деякої системи, яка забезпечує зв'язок системи із зовнішнім середовищем.



Мал. 1.20. Використання пластикових карток у платіжному терміналі та банкоматі

ІНТЕРНЕТ-МАРКЕТИНГ

Сьогодні багато людей купують різні товари в Інтернеті. Рекламою товарів і послуг в Інтернеті, збільшенням відвідувачів веб-ресурсів (блогів, сайтів, сторінок у соціальних мережах) компанії та, як наслідок, зростанням продажів займається інтернет-маркетинг.

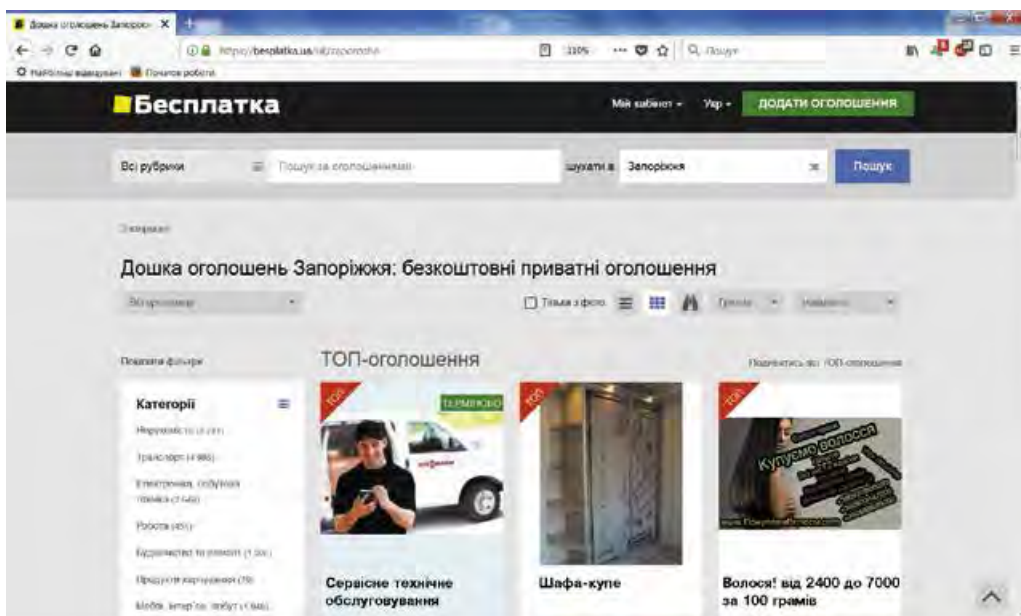
Основною складовою та невід'ємною частиною електронної комерції є інтернет-реклама. Реклама в Інтернеті набагато ефективніша, ніж інші види реклами. Вона повинна бути інформативною, оригінальною, орієнтованою на широке коло відвідувачів Інтернету. На сьогоднішній день немає жодної відомої компанії, яка не проводила б рекламу в Інтернеті.

Рекламу розміщують на часто відвідуваних сайтах у вигляді банерів, рекламних оголошень, підписки на *e-mail* розсилання тощо. Існує багато

Маркетинг (англ. *market* – ринок) – процес просування та реалізації ідей, товарів і послуг.

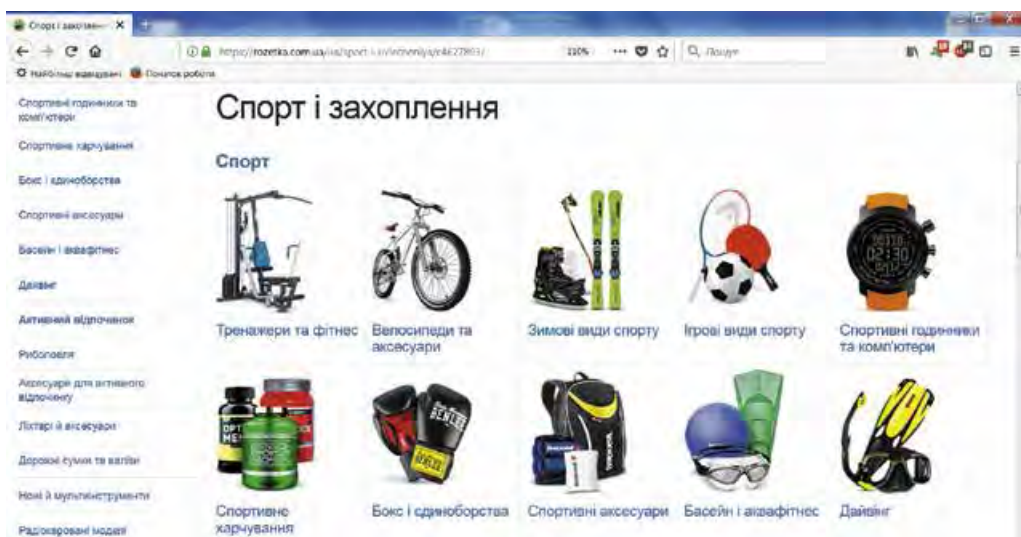
Електронна комерція – будь-які форми торгівлі, у яких взаємодія сторін відбувається за допомогою електронних засобів.

сайтів, які спеціалізуються саме на розміщенні приватних оголошень, рекламі продажу товарів і послуг, рекламодавець може самостійно замовити розміщення своєї реклами на цьому сайті (мал. 1.21).



Мал. 1.21. Сторінка дошки оголошень в Інтернеті

Для споживача реклама в Інтернеті надає можливість знайти потрібну інформацію в будь-який час, замовити товар, не виходячи з дому, оплатити покупку з банківського рахунку і вчасно його отримати у поштовому відділенні або з доставкою додому.



Мал. 1.22. Веб-сторінка інтернет-магазину



Сьогодні онлайн-продажі та інтернет-магазини набувають дедалі більшу популярність. В інтернет-магазинах можна купити будь-які види товарів: від автомобіля до продуктів харчування. Найвідоміші інтернет-магазини: Розетка (мал. 1.22), **Lamoda**, **Prom.ua**, **ЖЖук** тощо.

Останнім часом починає розвиватися такий напрям бізнесу, як **мобільна комерція** — торговельна діяльність з використанням мобільних електронних пристроїв: смартфонів, планшетних комп'ютерів та ін. На цей час набули значного поширення послуги оплати за рахунками і грошові перекази, і це є альтернативою розрахункам пластиковими картками.

Один з основних плюсів мобільної комерції на сьогодні — здатність понизити ризик шахрайства завдяки тому, що вона передбачає однозначну ідентифікацію клієнта оператором мобільного зв'язку. Крім того, системи мобільних платежів не потребують використання дорогих зчитуючих пристроїв і тому можуть використовуватися там, де до цього часу не приймали для оплати пластикові картки, включаючи таксі, дрібні магазини, ринки.



Для тих, хто хоче знати більше

Концепція електронного бізнесу (е-бізнесу) виникла в США у 80-х роках ХХ ст. і стала результатом розвитку ідеї глобальної інформаційної економіки, яка базується на використанні локальних і глобальних мереж з поєднанням відповідних ІКТ.

Термін **«e-business»** в 1997 році ввів у використання Луїс Герштнер (**Louis Gerstner**), у той час голова ради директорів і виконавчий директор компанії **IBM** (США).

За даними Асоціації електронної комерції (**Ecommerce Europe**), майже половина всіх продажів у сфері **e-commerce**, за підсумками 2017 року, припадає на Китай (47 %). У грошовому вираженні це приблизно 900 мільярдів доларів.

До кінця 2018 року загальний обсяг продажів інтернет-магазинів у всьому світі, за прогнозами, повинен досягти 2 трильйони доларів США. Зростання, порівняно з 2017 роком, складе 6 %.

До 2020 року загальний обсяг продажів у інтернет-торгівлі в світі має подвоїтися.

СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

Розвиток інформаційних технологій, зокрема Інтернет, має визначальний вплив на розвиток інформаційного суспільства в державі. Перехід до інформаційного суспільства характеризується реорганізацією відносин в усіх напрямках діяльності суспільства, включаючи такі, як здоров'я, комерція, освіта, дозвілля тощо, у тому числі й у сфері державного управління (мал. 1.23).

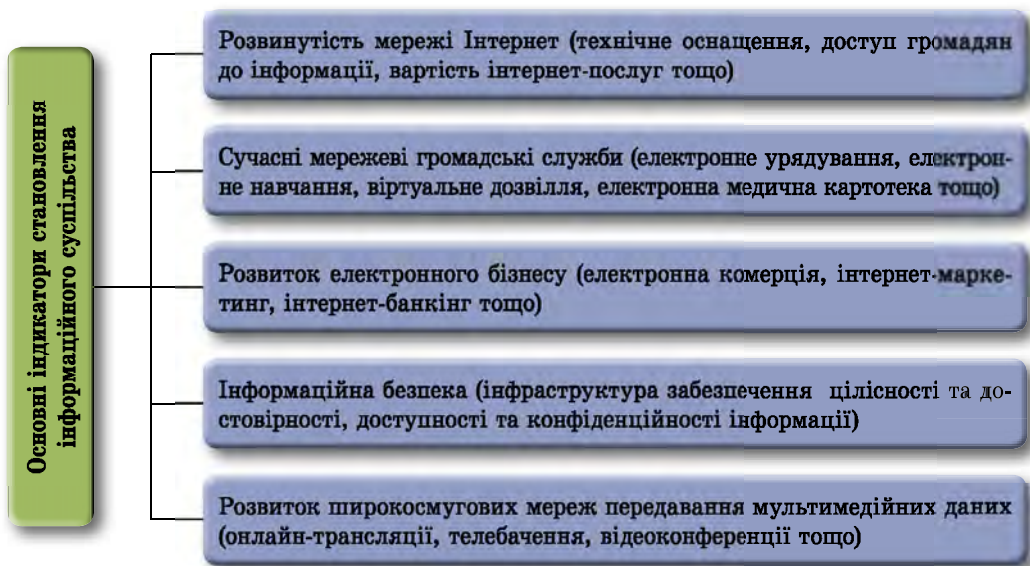
Важливим компонентом інформаційного суспільства є електронне урядування — виконання функцій державного управління, за якого вся сукупність як внутрішніх, так і зовнішніх зв'язків та процесів підтримується та забезпечується відповідними інформаційно-комунікаційними технологіями.

Діяльність з електронного урядування відбувається в таких основних напрямках:

- забезпечення конституційних прав і свобод людини та громадянина в галузі одержання й використання інформації;
- забезпечення прозорості державної політики для громадян;
- забезпечення зворотного зв'язку між державою та суспільством.

У вересні 2017 року Уряд України схвалив Концепцію розвитку електронного урядування в Україні. Документом визначено напрями, механізми й терміни формування ефективної системи електронного урядування

в Україні для задоволення інтересів та потреб фізичних і юридичних осіб, вдосконалення системи державного управління, підвищення конкурентоспроможності та стимулювання соціально-економічного розвитку держави. Реалізація Концепції передбачена на період до 2020 року.



Мал. 1.23. Основні індикатори становлення інформаційного суспільства

У рамках реалізації Концепції передбачено створення системи електронного урядування, яка включатиме такі напрями:

- розвиток електронних послуг (надання адміністративних послуг через Інтернет, створення єдиного державного порталу таких послуг, проведення електронних публічних закупівель, електронних договорів і рахунків, електронних аукціонів тощо);
- розвиток відкритих даних (вільний доступ до публічної інформації, стандартизація форматів даних, запобігання корупції, ведення електронних декларацій тощо);
- розвиток електронних інструментів залучення громадян до управління суспільним життям (електронні звернення та електронні петиції, онлайн-обговорення нормативних документів, електронні форми зворотного зв'язку, публікації фінансових звітних документів державних організацій тощо);
- розвиток електронної ідентифікації громадян і довірчих послуг (запровадження електронних паспортів і посвідчень, ведення єдиного електронного демографічного реєстру, електронних баз даних громадян тощо);
- розвиток електронного документообігу (запровадження електронних журналів, електронних архівів, цифрового підпису, визначення формату електронних документів і вимог до них тощо);
- електронне урядування базовими галузями діяльності (розробка та запровадження бази даних здобувачів освіти, електронного вступу в заклади вищої освіти, електронних підручників і щоденників, електронних реєстрів медичних працівників, лікарських засобів, установ; електронної медичної картки пацієнта та електронного рецепту; електронного екологічного моніторингу; електронного кабінету платника



податків; електронного проїзного квитка, системи проведення виборчого процесу в електронній формі тощо).

Наприклад, сьогодні в Україні створено та функціонують такі онлайн-системи електронного урядування:

- Електронні петиції (<https://petition.president.gov.ua/>);
- Єдиний державний портал надання адміністративних послуг (<https://poslugu.gov.ua/>);
- Електронна система публічних закупівель (<https://prozorro.gov.ua/>);
- Єдиний державний реєстр декларацій (<https://portal.nazk.gov.ua/>);
- Громадське обговорення проектів нормативно-правових актів на сайті Уряду України (www.kmu.gov.ua/dostup-do-publichnoyi-informatsiyi/gromadske-obgovorennya-proektiv-normativno-pravovih-aktiv);
- Центр громадянських свобод (<http://ccl.org.ua/>);
- Інформаційна система Конкурс (vstup.info);
- Інформаційна система управління освітою (<https://isuo.org/>);
- Електронний кабінет платника податків (<https://cabinet.sfs.gov.ua/cabinet/faces/index.jspx>);
- Система електронного документообігу (<http://sed.reforms.in.ua/>) тощо.

Впровадження системи електронного урядування стикається з низкою об'єктивних суттєвих перешкод. Ці проблеми тісно пов'язані з новими викликами інформаційного суспільства і належать до економічних, політичних, соціальних, безпекових та ін. Усі ці проблеми об'єднуються в глобальну проблему «цифрового розриву» (*digital divide*) — нерівного доступу громадян до електронних ресурсів і публічної інформації.

Також інформаційні відносини органів державного управління із суспільством мають відбуватися на основі забезпечення **інформаційної безпеки** — захищеності життєво важливих інтересів особистості, суспільства і держави, зведення до мінімуму неповноти, невчасності й недостовірності інформації, негативного інформаційного впливу, негативних наслідків функціонування інформаційних технологій.

Працюємо з комп'ютером

Увага! Під час роботи з комп'ютером дотримуйтеся вимог безпеки життєдіяльності та санітарно-гігієнічних норм.

1. Відкрийте головну сторінку сайту **Prom.ua**. Ознайомтеся з інтерфейсом сайту. Знайдіть подарунок для свого друга чи подруги в розділі Подарунки. З'ясуйте:
 - а) Які способи пошуку потрібного товару пропонуються на сайті?
 - б) Яким чином можна зв'язатися з продавцем товару?
 - в) Які способи оплати товару можна використати на сайті?
 - г) До якого типу сайтів можна зарахувати цей сайт?
 Запишіть відповіді на питання в зошит. Закрийте сайт.
2. Відкрийте головну сторінку сайту **Урядовий портал** (<https://www.kmu.gov.ua>). Ознайомтеся з інтерфейсом і структурою порталу. Визначте можливості цього порталу для здійснення електронного урядування у таких напрямках:
 - а) електронні послуги;
 - б) відкритість даних;
 - в) залучення громадян до управління;
 - г) електронний документообіг.
 Запишіть відповіді на питання в зошит. Закрийте сайт.

Найважливіше в цьому пункті

Бурхливий розвиток Інтернету спричинив активне використання його сервісів для комерційних і побутових цілей. Широко використовуються такі сервіси в Інтернеті:

- **інтернет-банкінг** — здійснення платіжних операцій з банківського рахунку через мережу Інтернет. Різновидом цієї послуги є використання платіжних карток для оплати послуг і товарів через платіжні термінали, використання банкоматів для отримання готівки;
- **інтернет-маркетинг** — вид комерційної діяльності, мета якої реклама товарів і послуг в Інтернеті для збільшення відвідувачів веб-ресурсів компанії та зростання продажів;
- **мобільна комерція** — торговельна діяльність з використанням мобільних електронних пристроїв.

Важливою характеристикою електронної комерції є інформаційна безпека, збереження банківської таємниці, збереження грошових коштів, захист від фінансового шахрайства. Для цього використовуються одноразові паролі, секретні PIN-коди, підтвердження входу в онлайн-банк за телефоном, відбитки пальців і сітчатки ока тощо.

Перехід до інформаційного суспільства характеризується реорганізацією відносин в усіх напрямках діяльності суспільства, включаючи такі, як охорона здоров'я, комерція, освіта, дозвілля тощо, у тому числі й у сфері державного управління. Важливим компонентом цього процесу є **електронне урядування** — виконання функцій державного управління, за якого вся сукупність як внутрішніх, так і зовнішніх зв'язків та процесів підтримується та забезпечується відповідними інформаційно-комунікаційними технологіями.

Розвиток електронного урядування передбачає створення таких електронних систем, як системи електронних послуг, електронних інструментів залучення громадян до управління суспільним життям, відкритості даних, електронного документообігу тощо.

Дайте відповіді на запитання

- 1°. Які торговельні послуги існують в Інтернеті? Чим обумовлено розвиток цих сервісів?
- 2°. Що таке інтернет-банкінг? Які зручності для користувача надають такі онлайн-сервіси?
- 3°. Яким чином поняття інтернет-банкінгу пов'язано з поняттям інформаційної безпеки?
- 4°. Які способи захисту від шахрайства з платіжними картками ви знаєте?
- 5*. Як інтернет-маркетинг пов'язаний з електронною комерцією і рекламою?
- 6*. Як ви вважаєте, які існують негативні сторони розвитку інтернет-маркетингу?
- 7°. Від яких чинників залежить рівень розвитку в країні інформаційного суспільства?
- 8°. Що означає термін «цифровий розрив»? На ваш погляд, від чого він залежить?
- 9*. Які негативні наслідки можуть виникнути у зв'язку зі збором персональних даних людини?
- 10*. На вашу думку, який зміст мають такі терміни: «електронна демократія», «цифровий громадянин»?

**Виконайте завдання**

1*. Удома спільно з одним із батьків чи близькою людиною відвідайте їх онлайн-банк. З'ясуйте можливості цього сервісу. Перегляньте банківські рахунки, поповніть рахунок свого мобільного телефона, замовте довідку про поточні розрахунки за останній місяць. З'ясуйте, які заходи безпеки вживаються для збереження конфіденційних даних користувачів.

2*. Відвідайте кілька сайтів інтернет-магазинів. Поясніть переваги, які надають такі сайти користувачам. Назвіть недоліки їх використання.

3*. Знайдіть в Інтернеті опис понять, які пов'язані з інтернет-бізнесом: сайт-візитка, сайт-вітрина, промо-сайт, бізнес-портал, дошки оголошень, торговельні концентратори тощо, та створіть презентацію на тему Як представити свій бізнес в Інтернеті. Збережіть свою роботу у вашій папці у файлі з іменем **завдання 1.5.3**.



4*. Знайдіть в Інтернеті потрібні відомості та створіть інформаційний буклет, який представить сучасні технології забезпечення безпеки в електронній комерції інтернет-банкінгу. Збережіть свою роботу у вашій папці у файлі з іменем **завдання 1.5.4**.

5*. Знайдіть в Інтернеті відомості про розвиток електронної комерції в Україні та світі. Оформіть ці дані у вигляді електронної таблиці, побудуйте відповідні діаграми. Структуру таблиці, тип діаграм оберіть самостійно. Збережіть свою роботу у вашій папці у файлі з іменем **завдання 1.5.5**.

6*. Відкрийте сайт вашої школи. Ознайомтеся з інтерфейсом і структурою сайту. Визначте можливості цього сайту для здійснення електронного урядування за такими напрямками:

- а) електронні послуги;
- б) відкритість даних;
- в) залучення громадян до управління;
- г) електронний документообіг.

Результати подайте у вигляді схеми в текстовому документі. Збережіть свою роботу у вашій папці у файлі з іменем **завдання 1.5.6**. Закрийте сайт школи.

7*. Відкрийте онлайн-документ, посилання на який вам надасть учитель. У цьому документі представлено декілька сайтів систем електронного урядування. Визначте призначення цих сайтів і дайте відповідь на запитання: яким чином ви чи ваші близькі можете використовувати їх для вирішення своїх життєвих або виробничих потреб? Результати своєї роботи занесіть в онлайн-документ. Закрийте онлайн-документ.

8*. Знайдіть в Інтернеті текст Закону України «Про захист персональних даних». З'ясуйте, які дані належать до персональних даних і до публічних даних, які вимоги існують до обробки персональних даних. Подайте свою роботу у вигляді презентації. Збережіть її у вашій папці у файлі з іменем **завдання 1.5.8**.

9*. Візьміть участь у підготовці та проведенні у школі учнівської конференції «eTwinning і цифрове громадянство». Знайдіть в Інтернеті відомості про розвиток систем електронного урядування в різних сферах діяльності людини. Ознайомтеся з відповідними сайтами та нормативними документами. Підготуйте повідомлення для виступу на конференції.