

Т.Н. Старкова, Л.Г. Попов

ЕДИНОЕ ИНФОРМАЦИОННОЕ ПРОСТРАНСТВО – СООБЩЕСТВО ИНФОРМАЦИОННО ДОСТУПНЫХ ЛЮДЕЙ

Аннотация: в статье рассмотрены проблемы обеспечения доступности населения с помощью услуг связи для различных организаций в условиях миграции. Для этой цели обосновывается использование существующих услуг, которые были проверены путем сравнительного анализа возможностей, предоставляемых операторами мобильной связи и проведения опроса в малых группах. К разработке предлагается идея процедуры синхронизации персональных данных по запросу от абонента.

Ключевые слова: услуги связи, синхронизация персональных данных, информационное общество.

T.N. Starkova, L.G. Popov

UNIFIED INFORMATION SPACE – THE COMMUNITY OF INFORMATIONALLY AVAILABLE PEOPLE

Abstract: different organizations are under the conditions of migration. The problems with supplying them with access to people by means of communication services is observed in this article. For this purpose, we demonstrate the use of existing services, which were verified by comparative analysis of the possibilities offered by the mobile operators and conducting the survey in small groups. We propose the idea of personal data synchronization by the subscriber's request.

Keywords: communication services, personal data synchronization, information society.

Проблема как быть всегда «на связи» и при этом свободно перемещаться в пределах и за пределами страны требует системного подхода. Миграция населения, которая может быть вызвана: экономическим кризисом, перемещением вследствие необходимости обучения или работы в другом городе или по другой причине давно уже стала обычным явлением. Развитие услуг связи: мобильная

телефония, электронная почта, а также создание личных кабинетов предоставили возможность взаимодействия с населением в быстрой и удобной форме. Кроме телефона фиксированной связи, а очень часто и вместо него в бланке различных государственных служб и иных организаций указывается номер мобильного телефона. При этом эффект «пропавших» людей не ликвидирован, а принял менее драматичную, но все же затратную по времени и средствам форму. Изменение номера мобильного телефона вследствие необходимости, например, в случае переезда или по желанию, начинает волновать достаточно большой процент населения. Это вызвано тем, что различного рода системы на базе компьютерной техники и компьютерных сетей, информационной технологии, телекоммуникационной связи являются материальной и технологической базой информационного общества. Рассмотрим основные возможности организации стабильной доступности человека в информационном пространстве с помощью мобильной связи.

В ПАО «МегаФон» услуга «Ваш новый номер» была введена в 2008 г [1]. Прямое назначение этой услуги – это безболезненно поменять номер. Например, вы хотите перейти от оператора «Билайн», «Теле2» или «Мегафон» на «МТС», но вас останавливает то, что многие уже знают ваш старый номер, и вы можете потерять много контактов. Такая услуга в данной ситуации облегчит абоненту его миссию по оповещению своих близких, друзей, знакомых, коллег по работе о смене номера. У всех рассматриваемых нами операторов мобильной связи порядок оказания услуги почти одинаковый и действует как в домашнем регионе, так и в роуминге. Все они позволяют выбирать разные режимы оповещения. «Мегафон» («Ваш новый номер») [4] и «Теле 2» («Новый номер») [5]:

- двусторонний режим (при звонке на «Старый» номер вызывающему абоненту проговаривается голосовое уведомление о «Новом» номере и отправляется SMS с «Новым» номером);

- односторонний режим (устанавливается режим «Уведомить только меня», информирующий клиента посредством SMS о вызовах на «Старый» номер. Вызывающему абоненту «Новый» номер клиента в этом режиме не сообщается).

Последний режим несомненно удобен тем людям, которые специально сменили номер, чтобы ограничить нежелательные контакты.

«Билайн» в услуге «Лёгкий шаг в «Билайн» [6] предоставляет режимы двустороннего оповещения и выборочного. «МТС» предлагает 3 режима – двусторонний, односторонний и выборочный [7]. Последний заключается в том, что, если вы захотите, то отправив специальную бесплатную SMS вы сможете дать команду услуге МТС «Мой новый номер» отправить SMS тому человеку, который вам звонил, с вашим новым номером.

Таким образом, можно видеть, что в услуге от «МТС» больше выбора среди типов оповещения, что, конечно же, удобнее для пользователей. Многие из опрошенных нами респондентов выбрали бы режим «выборочный», но, к сожалению, он есть не у всех операторов.

Вернёмся к услуге «Ваш новый номер». Данный сервис способствует более свободному поведению, так как люди теперь не опасаются менять оператора связи или просто номер. Данный момент повышает «мобильность» людей, а значит и уровень качества оказываемых услуг в целом. Три месяца действия услуги будет вполне достаточно, чтобы оповестить всё своё контактное окружение (далее она автоматически отключается). Если абонент пожелает, то он может отключить её раньше с помощью определённой команды. Услуга действует для всех тарифов, что учитывает интересы широкой аудитории. Одним из минусов данного сервиса является то, что «старый» номер должен иметь положительный баланс, а также должна быть подключена переадресация, что не всегда возможно.

Из сравнения можно увидеть, что количество подключаемых «старых» номеров и время действия услуги отличаются для разных операторов. «Ваш новый номер» позволяет подключить до 3-ёх «старых» номеров, причём любого другого оператора, что говорит о высокой степени взаимодействия, конвергенции в современных сетях связи, что относится к характеристикам сетей следующего поколения (NGNs – next generation networks). Действует она до 3-х месяцев, что

должно быть вполне достаточно для среднестатистического пользователя. Сравнение возможностей рассматриваемой услуги различных операторов мобильной связи представлено в табл. 1 [3–7].

Таблица 1

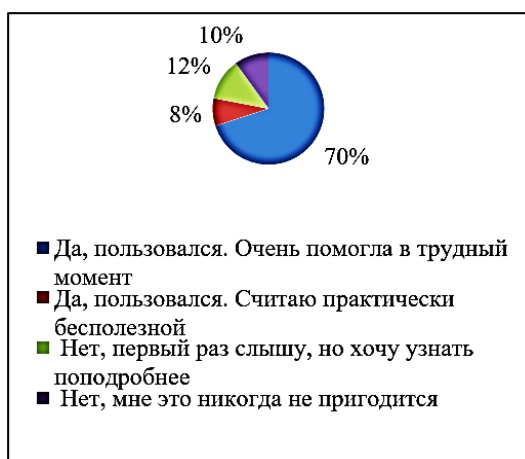
Сравнение услуги «нового номера» для операторов мобильной связи

	ПАО «МегаФон»	ПАО «МТС»	«Билайн»	«Теле2 АВ»
Количество возможных «старых» номеров	3	5	–	3
Время действия по умолчанию (месяцев)	3	1 (можно продлить до 3)	6	3
Работа в роуминге	да	да	да	да
Стоимость	бесплатно	бесплатно	бесплатно	бесплатно

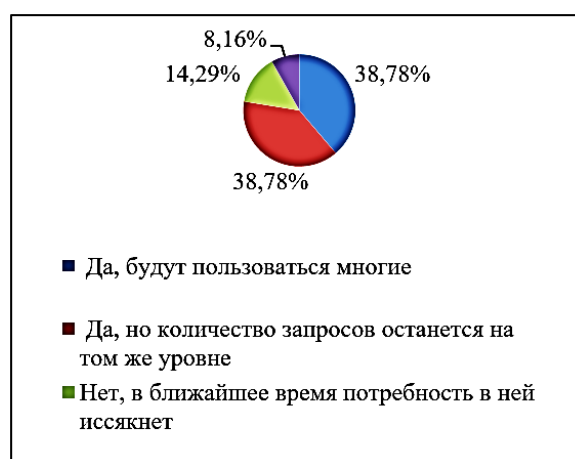
Данный сервис (также, как и «я звонил») относится к тому самому необходимому для абонентов сотовой связи набору инструментов, который помогает в любой ситуации быть на связи и не терять свои «связи» (список контактов). В этом случае как никогда лучше подходит рекламное выражение компании «Теле 2»: «Меняйте номер, а не друзей» [2]. Несмотря на то, что количество бесплатных вспомогательных услуг небольшое, мы видим, что операторы связи с целью повышения качества оказываемых услуг связи и привлечения новых пользователей (а значит и доходов) продолжают работать над совершенствованием существующих и созданием новых сервисов.

Так, например, ПАО «Мегафон» в дополнение к услуге «я звонил» добавили сервис «я звонил +», который предоставляется бесплатно клиенту при попытке совершения вызова на абонентские номера *других* мобильных операторов РФ. В случае нулевого баланса клиента или недоступности абонента у последнего отобразится информация о пропущенном вызове или придёт SMS.

С целью изучения влияния тенденций в обществе на перспективы развития данного сегмента рынка (базовых услуг) и способности людей ориентироваться в этой области, был проведён небольшой опрос среди различных категорий граждан, в том числе и школьников 7–9-го классов. Всего было опрошено 76 человек, из них в электронном виде дали свои ответы – 50 (рис. 1, 2).



а)



б)

Рис. 1. Структура ответов респондентов относительно актуальности услуги операторов мобильной связи «я звонил» или «дозвон» при нулевом балансе:

- а) Пользовались ли вы когда-нибудь бесплатной услугой операторов мобильной связи «я звонил» или «дозвон» при нулевом балансе? Если да, то считаете ли вы её полезной? б) Как вы считаете, есть ли перспективы у этой услуги в будущем?

Можно сделать вывод, что большая часть опрошенных пользовались услугой «я звонил», считают её полезным и достаточно перспективным сервисом, несмотря на то, что людям с каждым днём становится проще пополнять лицевой счёт своего телефона, например, с помощью банковских карт или широко распространённых терминалов. Что касается услуги номер 2, то тут мы видим, что многие знают о её существовании, но не пользовались, так как давно не меняли номер (40,82%), а остальные 36,73% даже не слышали о её существовании. Некоторые респонденты в комментариях отметили низкую информированность о бесплатных сервисах.



а)



б)

Рис. 2. Структура ответов респондентов относительно актуальности услуги операторов мобильной связи «ваш новый номер»: а) пользовались ли вы когда-нибудь услугой операторов мобильной связи «Ваш новый номер» при смене вашего номера? Если да, то насколько это удобно? б) Какой режим оповещения вы бы предпочли: 1) двусторонний – оповещение приходит вам и звонившему абоненту; 2) односторонний – оповещение приходит только вам (с какого номера звонили)?

Таким образом, операторам связи стоит уделить внимание более полному и подробному доведению столь важной информации до пользователей с целью повысить популярность и потребительские качества оказываемых услуг. Стоит обратить внимание, что больше голосов отдано за «двусторонний» режим оповещения, но есть немало людей (38,10%), которые предпочитают самостоятельно решать, кому они предоставят свой «новый» номер, а кому нет. Из результатов опроса становится ясно, что для облегчения процесса пользования услугами необходимо упростить набор USSD команд. Например, можно добавить их в базовые номера при продаже SIM карт, а также автоматизировать ввод абонентских номеров в состав команд при помощи телефонной книги, ведь многие не помнят номер абонента наизусть и видят его, как правило, единственный раз при добавлении нового контакта. К тому же, это улучшило бы доступность сервисов для пожилых людей и людей с ограниченными возможностями. В конечном итоге, хотелось бы видеть удобное приложение для управления такого рода услугами

связи. Респонденты отметили, что если рассмотренные услуги станут платными, то, скорее всего, они откажутся от них полностью или частично.

В настоящее время наблюдается тенденция стабильного использования рассмотренных сервисов. Поэтому можно сделать вывод, что данная категория услуг является особенно важной в обеспечении качественных услуг подвижной связи, и операторам связи следует, как минимум, придерживаться данного направления и не следует усложнять условия пользования услугами, чтобы быть успешными в области телекоммуникаций.

В дополнение к выше названным услугам предлагается выполнять замену старого мобильного номера телефона на новый как любое изменение в рамках процедур синхронизации персональных данных автоматически (рис. 3).



Рис. 3. Предлагаемый облачный сервис единой базы номеров

Специально разработанный сервис «Ваш новый номер», используя личный кабинет портала электронных государственных услуг, единую базу номеров и персональных данных должен корректировать (синхронно) изменения на всех официальных сайтах (медицина, образование, пенсионный фонд и т. д). Передача данных при этом должна осуществляться с использованием механизмов криптографии и стеганографии. Подобный сервис позволит: сократить непродуктивные затраты времени населения и будет способствовать экономии информационных

ресурсов (сокращение обращений и переписки с пользователями в случае изменившегося номера телефона), что в настоящее время уже является насущной потребностью общества [8].

Список литературы

1. Информационные сообщения: услуга «ваш новый номер» не теряйте старых контактов // ПАО «Мегафон» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://szf.corp.megafon.ru/press/information/20080916-1250.html> (дата обращения: 05.03.2016).

2. Услуги // ОАО «Теле2-Санкт-Петербург» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://spb.tele2.ru/services/> (дата обращения: 05.03.2016).

3. Корпорация свободного общения в Санкт-Петербурге [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://kso-spb.ru/vip_nomera/instrukcia_sms.html (дата обращения: 05.03.2016).

4. Услуга «Ваш новый номер» // ПАО «МегаФон» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://spb.megafon.ru/services/calls/vash_novuyo_nomer.html (дата обращения: 05.03.2016).

5. Услуга «Новый номер» // ОАО «Теле2-Санкт-Петербург» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://spb.tele2.ru/services_newnumber (дата обращения: 05.03.2016).

6. Услуга «Легкий шаг в Билайн» // ПАО «ВымпелКом» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://spb.beeline.ru/b2b/products/mobile/services/details/>

7. [legkiy-shag-v-beeline/](http://spb.beeline.ru/b2b/products/mobile/services/details/legkiy-shag-v-beeline/) (дата обращения: 05.03.2016).

8. Услуга «Новый номер» // ПАО «МТС» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://jmts.ru/moj-novuj-nomer-poleznaya-usluga-ot-mts/> (дата обращения: 05.03.2016).

9. Копытко О.И. Взаимодействие информационного и экологического менеджментов / О.И. Копытко, Т.Н. Старкова // Актуальные проблемы в науке и образовании: III международная научно-техническая и научно-методическая конференция: сб. научных статей / Под ред. С.М. Доценко, сост. Г.А. Владыко,

Е.А. Аникевич, Л.М. Минаков. – СПб.: Санкт-Петербургский университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича, 2014. – 1291 с.

Старкова Татьяна Николаевна – старший преподаватель кафедры экономики и управления в связи ФГОБУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича», Россия, Санкт-Петербург.

Starkova Tatiana Nikolaevna – senior lecturer of the Department of economics and management in communication of the Saint-Petersburg state university of telecommunications named after professor M.A. Bonch-Bruevich, Russia, Saint-Petersburg.

Попов Леонид Геннадьевич – студент ФГОБУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича», Россия, Санкт-Петербург.

Popov Leonid Gennadyevich – student of the Saint-Petersburg state university of telecommunications named after professor M.A. Bonch-Bruevich, Russia, Saint-Petersburg.
