Опрацювання звернень до ВНЗ із Інтернету та соціальних мереж

Олександр Марковець

Кафедра інформаційних систем та мереж, Національний університет "Львівська політехніка", УКРАЇНА, м.Львів, вул.С.Бандери, 12, E-mail:san_markovets@ua.fm

We describe the basic methods of electronic applications and the advantages and disadvantages of each of them

Ключові слова – електронне звернення, соціальні мережі, сервіс опрацювання звернень.

Сервіси опрацювання звернень на даний час активно впроваджуються в органах державного та місцевого управління. Це зумовлено низкою постанов та розпоряджень центральних органів влади. При всіх перевагах електронних звернень основним недоліком є їх представлення в правовій площині. Для надання електронному зверненню статусу офіційного документу необхідні певні процедури, які на даний час не набули широкої популярності.

При використанні сервісу електронних звернень неурядовими структурами визначення статусу звернення не є актуальним. Тому впровадження даного сервісу в роботу ВНЗ допоможе ефективніше оцінювати поточний стан справ у закладі. Особливо актуальним даний сервіс є для великих ВНЗ, оскільки у звичайному режимі опрацювати звернення великої кількості студентів і викладачів та сформувати результати дуже важко. З іншої сторони студенти та науковці є активними користувачами як навчальних та наукових ресурсів мережі Інтернет, так і дописувачами різноманітних Інтернет - форумів та соціальних мереж.

Звернення працівників та студентів до керівництва ВНЗ є важливим суспільним процесом. Дослідження інформації, яка міститься у зверненнях може допомогти у визначенні проблемних ділянок у роботі закладу. Опрацювання електронних звернень є найефективнішим способом визначення критичних точок у суспільному, науковому та господарському житті колективу.

Отримати звернення можна декількома способами:

1. Створення звернення за допомого веб-сервісу.
2. Створення звернення із дописів в соціальних мережах.
3. Створення звернення із обговорень на тематичних веб-форумах.
4. Створення звернення із коментарів на сайтах електронних ЗМІ.

Традиційним способом формування звернення є створення звернення за допомогою відповідного веб-сервісу на сайті установи. Для цього користувачу потрібно: авторизуватись на сайті установ, знайти сторінку для створення електронного звернення, ввести у потрібні поля інформацію про себе та суть проблеми, зберегти звернення.

На даному етапі розвитку сервісу електронних звернень у користувачів Інтернету є низький рівень довіри до подібних сервісів. Оскільки зворотній

Lviv Polytechnic National University Institutional Repository http://ena.lp.edu.ua

зв'язок з користувачем зводиться до відписок що звернення прийняте і невдовзі буде розглянуто. Тому установам, які зацікавлені у зверненнях користувачів, потрібно досліджувати різні соціальні мережі і на основі цієї інформації створювати звернення та публікувати результати опрацювання цих звернень.

Формування електронних звернень на основі інформації із соціальних мереж можливе двома способами. Використати спеціальне програмне забезпечення для аналізу текстів залишених на сторінках з обговореннями, так званих «стінах». Або залучати працівників, які б були зареєстровані в даних соціальних мережах, шукали повідомлення, що могли б стосуватись даного ВНЗ та від імені спільноти цієї соціальної мережі, формували електронне звернення. При такому підході створення звернення, відповідальний працівник моніторить сторінки користувачів соціальних мереж, які об'єднані в групи за інтересами., і бере на себе функції комунікатора із ВНЗ. Головне його завдання на основі дописів із соціальних мереж створити звернення до керівництва ВНЗ, отримати відповідь по розгляду даного звернення та опублікувати у соціальних мережах результат опрацювання звернення.

Також актуальним є створення звернень на основі обговорень на тематичних форумах. Обговорення на форумах відрізняться від інформації у соціальних мережах тим, що участь в них приймають користувачі різних поглядів та соціального стану об'єднані спільною проблемою. Алгоритм створення електронного звернення на основі обговорень форумів подібний до роботи із інформацією зі соціальних мереж. Відмінність полягає в тому, що є можливість публікації результатів опрацювання попередніх звернень, які близькі за тематикою темі обговорення на форумі.

Ще одним прикладом створення звернення є аналіз коментарів до статей новин, що стосуються діяльності ВНЗ. Відмінність даного способу від попередніх полягає в тому, що звернення сформовані на основі коментарів не вимагатимуть зворотного зв'язку, але ця інформація буде корисна для дослідження суспільної думки про ВНЗ.

Висновок

Інформація, яка міситься в гетерогенних веб-середовищах є цінним матеріалом для визначення поточного стану справ у ВНЗ. Чим оперативніше буде здійснено опрацювання звернень і публікація результатів, тим більшою буде довіра користувачів до діяльності даного ВНЗ.

Література

1. Марковець О.В. Математична модель заявника для систем електронного урядування // Вісник НУ"Львівська політехніка". – 2011. – № 699. – С.154-164.

Lviv Polytechnic National University Institutional Repository http://ena.lp.edu.ua