

ОДИН ИЗ ПОДХОДОВ К ПОСТРОЕНИЮ СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЕЙ ДЛЯ ПРОДВИЖЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

*Национальный исследовательский университет – высшая школа экономики
при Президенте РФ*

В работе рассматривается один из возможных подходов к построению государственной социальной сети на базе концепции многофункционального аналитического портала (МАР), включающего в базовый сервис своего функционала инструменты бизнес-анализа (BI), что позволяет обеспечить наиболее рациональный режим продвижения госуслуг в гражданский социум.

Ключевые слова: информационные технологии, социальные сети, корпоративные сети, госуслуги, портал, бизнес-анализ, аналитика, социум.

Одной из актуальных задач современного социально ориентированного государства является организация эффективной системы продвижения «госуслуг» в гражданский социум. Можно считать уже традиционным решение этой задачи через Интернет-среду путем создания социальных сайтов (или «социальных сетей»)[1]. Это помогает гражданам получать нужную информацию и самостоятельно решать ту или иную социальную проблему. Так появляются уже достаточно популярные информационные сайты в области образования, консультационные сайты в области медицины, здравоохранения и юриспруденции, а также и в других сферах. Однако большинство этих сайтов построены по технологии популярных «рекламных» и «развлекательных» порталов, имеющих слабо развитые функции получения обратной связи от потребителей информационных услуг. Это определяет, как правило, основную тенденцию потери интереса к таким государственным сайтам с течением определенного времени. Так, например, анализ государственного сайта takzdorovo.ru, ориентированного на продвижение медицинских услуг, показал, что тренд его посещаемости неуклонно снижается (см. график на рис.1.

Диаграмма построена с помощью ресурса «Рамблер-статистики», тренд построен стандартными статистическими инструментами Excel).



Рис.1. График посещаемости социального сайта (takzdorovo.ru)

Очевидно, что для стабилизации тренда посещаемости государственного социального сайта необходимо предусмотреть определенные механизмы управления его контентом и функционалом, регулярно стимулирующими процессы активизации социума пользователей госуслуг. Одним из эффективных способов управления социальным сайтом, продвигающий госуслуги, является создание «мощного» канала обратной связи, который быстро реагирует на основные web-события социальной сети и учитывает изменение параметров контента. С помощью такого «канала обратной связи», построенного на современных инструментах бизнес-аналитики (BI)[1], можно успешно решать основную задачу повышения качества продвижения госуслуг через социальную сеть, созданную и функционирующую в Интернет-среде.

В работе [1], рассматриваются вопросы построения корпоративных сайтов на основе концепции многофункциональных аналитических порталов (МАП), содержащих в качестве базовой компоненты своей структуры реляционную базу данных (БД), в которой регистрируются основные web-события и сохраняется контент всех информационных сообщений, поступающих на сайт. К основным web-событиям на социальном сайте можно отнести: обмен почтовыми сообщениями между акторами сети (эти сообщения формируют базу контента), регистрацию посещения тех или иных страниц сайта, время

пребывания в сети, проведение опросов и тренингов, использование определенных сервисов сайта и т.п. Информация о всех этих событиях регистрируется и хранится в базе данных, из которой затем можно извлечь аналитические данные, формирующие новые знания о динамических процессах, происходящих в социальной среде.

В данной работе предлагается применить концепцию МАП к построению государственных социальных сетей, добавив в концептуальную схему инструментального комплекса сайта дополнительный важный компонент. То есть предлагается добавить новый компонент, который реализует функционал бизнес-аналитики (BI-функционал) на коллективном портале. Этот компонент отвечает за выполнение процедур сбора, обработки и отображения аналитической информации с использованием специального хранилища данных (ХД). Вариант модифицированной концептуальной схемы государственной социальной сети показан на рис. 2

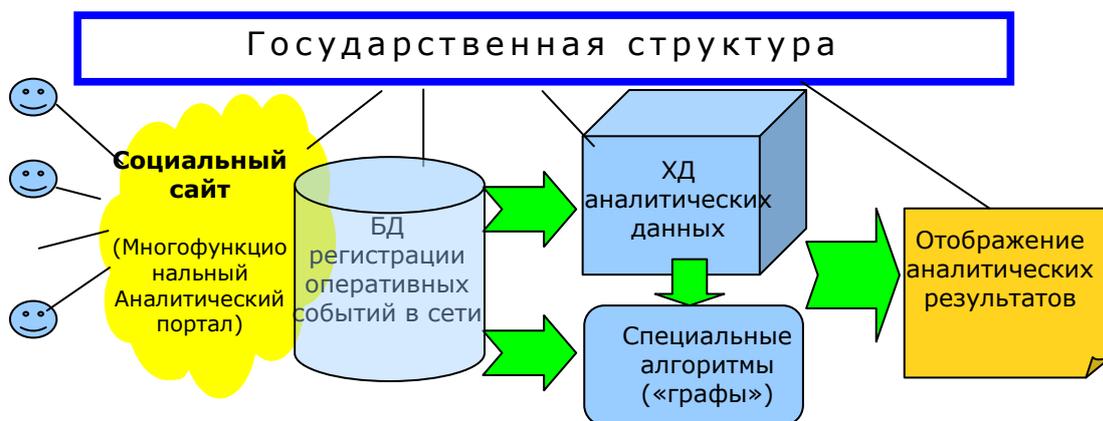


Рис.2. Концептуальная схема государственной социальной сети

Таким образом, согласно концептуальной схеме Рис.2, данные, накапливаемые в базе данных, являются источником информации для заполнения «многомерного» хранилища данных, которое затем используется для формирования аналитического «ландшафта», позволяющего адекватно реагировать на изменения в социальной сети. Обычно данные в хранилище типа «многомерный куб» загружаются с помощью специально разработанной ETL- подсистемы. Далее аналитические данные обрабатываются известными

методами статистического анализа и отображаются в удобной для анализа форме. В качестве средств отображения могут использоваться таблицы, графики, индикаторы ключевых показателей, представленные в различной форме, карты и др.

Следует, отдельно отметить, что кроме стандартных средств статистической аналитики, в блоке «отображения» целесообразно использовать методы, позволяющие отображать структурные изменения параметров сети. Такие параметры удобно получать с помощью алгоритмов, построенных на методах теории «графов». Аналитика на основе методов теории «графов» позволяет визуализировать такие параметры, как: количество «напряженных» вершин, появляется возможность выделить «слабо связанные» фрагменты графа, вести мониторинг структурных изменений и т.п. Для выполнения расчетов на графах удобно использовать пакет MAPLE. Мониторинг структурных параметров позволяет своевременно определить причины снижения активности акторов сети, и проанализировать влияние и эффективность методов их активизации.

В заключении формулируем основные выводы:

1. Рассмотрена концепция построения социальных порталов для нужд государственных структур на основе модифицированной структуры МАП.
2. Предложено в качестве хранилища аналитических данных использовать «многомерный куб», являющийся базой для современных BI-инструментов.
3. Как вариант анализа структурных изменений в социальной сети предложено использовать алгоритмы теории «графов»

Таким образом, аналитические инструменты повышают управляемость государственной социальной сети и позволяют более эффективно решать задачи продвижения госуслуг в гражданский социум. Кроме того, государственные социальные сети могут стать существенной составляющей, которая объединит «Электронное правительство» и гражданское общество.

Литература:

1. Стрелецкий А.А, Герасимов Н.А., Анализ и управление в корпоративных социальных сетях - ВЕСНИК РЭА им. Г.В.Плеханова, №1(31), 2010г., 104-109с.