

В дальнейшем необходимо провести корректировку существующих структуры баз данных районной Администрации и создать по необходимости новые.

Кроме того, все входящие документы должны индексироваться в соответствии не только с их назначением, но и с содержанием. Поэтому необходима автоматизация индексирования документов и разработка для этого информационно-поискового языка, основанного на определении ключевых слов, отображающих функции соответствующих подразделений и индексирования входящих документов с использованием этого информационно-поискового языка.

Список литературы

1. Волкова В.Н., Денисов А.А. Теория систем и системный анализ. М.: Юрайт, 2010. 679 с.
2. Волкова В.Н., Денисов А.А. Методы организации сложных экспертиз: учеб. пособие. Изд. 3-е, перераб. и дополн. СПб.: Изд-во СПбГПУ, 2010. 128 с.
3. Волкова В.Н. Теория информационных процессов и систем: 2-е изд. СПб.: Изд-во Юрайт, 2018. 432 с.
4. Волкова В.Н., Романкова Л.И. НИИ высшего образования – 30 лет: Секреты организации научных исследований / Под ред. А.Я. Савельева. СПб.: Изд-во СПбГПУ, 2004. 160 с.
5. Денисов А.А. Современные проблемы системного анализа: Учебник. Изд. 3-е, перераб. и дополн. СПб.: Изд-во Политехн. ун-та, 2009. 304 с.
6. Михайлов А.И., Черный А.И., Гиляревский Р.С. Основы информатики. М.: Наука, 1976.
7. Моделирование систем и процессов: Практикум / Под ред. В.Н. Волковой. М.: Изд-во Юрайт, 2016. 295 с.
8. Администрация Калининского района Санкт-Петербурга: Официальный сайт. URL: https://www.gov.spb.ru/gov/terr/reg_kalinin (дата обращения 02.05.2020).

УДК 007

doi:10.18720/SPBPU/2/id20-243

Бочарова Анна Андреевна,
магистрант, бакалавр

ИНФОРМАЦИОННЫЙ КОМПЛЕКС РАЙОННОЙ АДМИНИСТРАЦИИ ДЛЯ ИНФОРМИРОВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого,
Санкт-Петербург, Россия,
Bocharova.anna.a@mail.ru

Аннотация. Актуальность проблемы информирования населения на данный момент неоспорима, ввиду быстрого роста и изменения технологий, информационные ресурсы оказывают огромное влияние на социальное и экономическое развитие района. Поэтому в статье предлагается создание

информационного комплекса для информирования населения, что поможет улучшить качество работы и повысить уровень доверия населения.

Ключевые слова: информационный комплекс, информирование населения, ретроспективный поиск, инициативное обслуживание, адвокация.

Anna A. Bocharova,
Master Student, BSc

INFORMATION OF THE DISTRICT ADMINISTRATION COMPLEX FOR INFORMING THE POPULATION

Peter the Great St. Petersburg Polytechnic University, St. Petersburg, Russia,
Bocharova.anna.a@mail.ru

Abstract. The urgency of the problem of informing the population at the moment is undeniable, due to the fast growth and changes in technologies, information resources have a huge impact on the social and economic development of the district, so the creation of an information complex for informing the population will help improve the quality of work and increase the level of trust of the population.

Keywords: information complex, informing of the population, retrospective search, initiative service, advocacy.

Введение

В настоящее время информационные ресурсы оказывают огромное влияние на социальное и экономическое развитие всего мира, отдельных стран и регионов. В наше время каждая организация имеет дело с большим объемом информации, которую необходимо структурировать и донести до пользователей.

Администрация Калининского района г. Санкт-Петербурга является постоянно действующим исполнительным органом государственной власти. Работа администрации подразумевает выполнение множества функций по управлению деятельностью района.

Целью статьи является исследование и разработка информационного комплекса районной Администрации для информирования населения района. Для достижения поставленной цели проводится сравнительный анализ видов обслуживания (ретроспективный поиск, инициативное обслуживание, адвокатирование) и выбор более подходящего вида обслуживания.

1. Формализованная постановка задачи

Для решения поставленной задачи необходимо:

1. Провести структуризацию целей $Z = \{z_1, \dots, z_n\}$ и функций $F = \{f_1, \dots, f_k\}$ системы управления районом.

2. Провести анализ организационной структуры Администрации.

3. Сформировать структуру направлений информирования населения.
4. Определить основные виды информационного обслуживания и выбрать способы работы с источниками информации.
5. Разработать модель для оценки степени соответствия видов информационного обслуживания потребностям населения.

2. Формирование структуры направлений информационного обслуживания населения

Направления информационного обслуживания населения формируются на основе анализа целей и функций (ЦФ) управления районом и структуры Администрации.

Первоначально основной формой представления структуры ЦФ была древовидная иерархическая структура, разработанная в 1990-е годы [3, с. 545–547], Затем – в виде многоуровневой структуры [19].

Структура ЦФ формировалась на основе применения методик структуризации [3, 10 и др.].

Структура Администрации включает департаменты и отделы, обеспечивающие контроль и выработку управляющих воздействий по основным направлениям деятельности района: экономика, включая управление арендой помещений, бюджетом, развитием малого и среднего предпринимательства; социальное развитие, включая образование, культуру, спорт, молодежную политику; районное хозяйство: коммунальное, дорожно-транспортное связь, электроснабжение, утилизация; здравоохранение; правопорядок.

Из всего выше перечисленного можно выделить основные направления, требующие особого внимания населения, это социальное развитие, экономика и жизнеобеспечение района.

В результате на основе структуризации и анализа целей и функций системы управления, структуры Администрации и анализа предшествующих запросов населения сформирована структура потребностей населения, приведенная в верхней части рисунка 1.

3. Способы информационного обслуживания

В теории научно-технической информации [4, 7] сформировались различные виды информационного обслуживания потребителей, основными из которых являются:

а) ретроспективный поиск информации – информационный поиск, проводимый во всем накопленном массиве документов или фактов по запросам, соответствующим тематике и виду информационного массива.

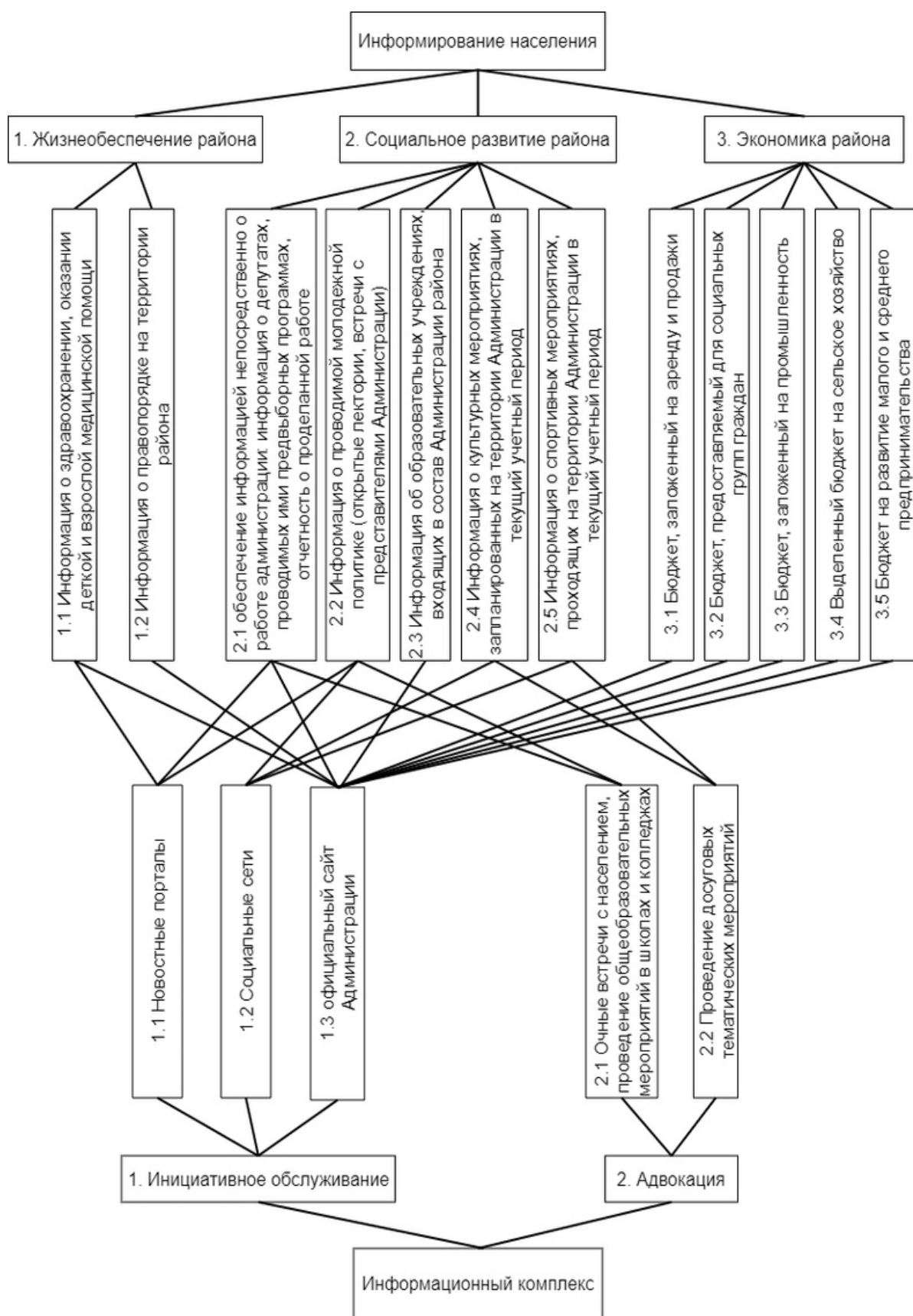


Рис. 1. Модель для оценки степени соответствия видов информационного обслуживания потребностям населения

Мы живем в эпоху быстрого роста и распространения новых технологий, когда каждый будущий день приносит обновленную информацию, особенно важно развивать способность к быстрому реагированию и внедрению технологий. Если рассмотреть применение такого способа для нашей задачи – информирование населения, то очевидно, что применение какого-либо требования к поиску информации представляется практически невозможным, ввиду огромных массивов накопленной информации, которая хранится на различных носителях, в различных формах и подразделениях Администрации.

б) избирательное распределение информации (ИРИ) – один из современных и эффективных видов информационного обслуживания потребителей. ИРИ – это распространение вновь появившейся в соответствии с постоянными информационными потребностями пользователей, определяемыми на основе их служебных обязанностей. Основная цель ИРИ – содействие поддержанию знаний ученых и специалистов на современном уровне, создание предпосылок для постановки новых научно-технических задач и их эффективного решения с учетом достижений отечественной и зарубежной науки, техники, технологии.

Система ИРИ должна отвечать следующим требованиям: максимальная полнота доводимой до абонентов информации, краткое раскрытие содержания документа, оперативность и регулярность доведения информации, наличие постоянно действующей обратной связи с абонентами.

При решении поставленной задачи информирования населения понятно, что информирование индивидуальных потребителей практически нереализуемо. Можно было бы провести большую работу по определению групп населения, выявлению их потребностей. Но в современных условиях активного развития информационно-коммуникационных технологий социальный климат и потребности групп населения непрерывно изменяются, и для проведения такой работы нужно создавать специальную организацию.

в) инициативное информационное обслуживание (ИОб) предложено в созданных службах оказания гос. услуг населению. Этот вид обслуживания может быть использован как некоторый аналог ИРИ, но по запросу со стороны пользователя, и реализуется службами оказания госуслуг по разрабатываемым регламентам [11].

г) адвокация или адвокатирование. Адвокация (англ. *advocacy*) [1] – термин из практики общественных организаций, означающий регулярную деятельность или кампанию, направленную на представительство и защиту прав и интересов определенной социальной группы или темы, продвижение общественных интересов в органах

власти. Обычно для массовости кампании охватывают сразу несколько социальных групп, у которых имеются общие интересы. Объектом воздействия кампаний являются государственные учреждения (организации). Важная идея: в эпоху цифровых технологий и сетей адвокатура – это не просто влияние на общественную политику, но и главным образом влияние на общественное мнение. В настоящее время эта форма обслуживания активно исследуется применительно к научно-технической информации [2, 5].

4. Способ работы и источники информации

Учитывая вышеизложенное, можно сделать вывод, что для рассматриваемой в нашей работе Администрации наиболее подходящими способами работы с информацией будет инициативное обслуживание и адвокатура, так как данный вид работы с информацией используется для изменения политики и практических подходов, реформации учреждений, изменения соотношения сил, взглядов и отношений высших органов власти.

Для ответов на запросы населения в режиме инициативного обслуживания основным источником будем считать информационные массивы Администрации (предназначенные для открытого доступа), интернет ресурсы, такие как официальный сайт Администрации, новостные порталы, соц. сети.

Полная и актуально обновляющаяся информация должна отображаться на официальном сайте, также сайт должен содержать разделы, сообщающие о дополнительных или альтернативных способах получения информации.

Новостные порталы быстро и качественно распространяют важную информацию, сотрудничество с ними повысит скорость получения актуальной информации.

Социальные сети больше подходят для молодых слоев населения, для них привычнее и достовернее информация находящаяся там, возможность комментировать и делиться мнениями повышает интерес к данной теме.

Для адвокатуры формами представления могут уличные стенды, новостные сайты, но в настоящее время основными формами являются очные встречи с населением, проведение общеобразовательных мероприятий в школах и колледжах, проведение досуговых тематических мероприятий. Это поможет своевременно рассказывать молодым слоям населения о проблемах или будущих изменениях в административной системе.

5. Модель для оценки и выбора видов информационного обслуживания населения

Для выбора вида информационного обслуживания предлагается модель, основанная на сопоставлении потребностей населения и видов информационного обслуживания (рис. 1) и оценке степени целесообразности видов обслуживания.

Будем оценивать влияние того или иного модуля на реализацию цели.

Для этого применим метод организации сложной экспертизы, основанный на информационной теории А.А. Денисова [6].

В предлагаемой на основе этой теории оценке учитывается два критерия [3, 4, 10]:

$$H_i = -q_i \log(1 - p_i'),$$

где p_i' – степень влияния вида информационного обслуживания с использованием соответствующего источника информации на реализацию потребности, на которую этот вид влияет (см. связи на рис. 1); p_i' – оценивается в диапазоне от 0 до 0,99;

q_i – вероятность обращения к этому виду обслуживания со стороны пользователя; может быть оценена как число фактических обращений в течении какого-то периода, в течении которого проводится исследование обращений граждан.

Вначале сотрудники соответствующих подразделений на основе предшествующего опыта оценивают p_i' оценки H_i вычисляются по формуле:

$$H_i = -\log(1 - p_i'),$$

А в последующем эти оценки уточняются на основе числа фактических обращений граждан.

Результаты экспериментального исследования приведены в виде гистограмм на рисунке 2.

По суммарной оценке инициативное обслуживание является более предпочтительным, чем адвокатирование. Это можно объяснить тем, что в настоящее время адвокатура используется в форме очных собраний, и чаще только в период избирательных кампаний, не используются современные технологии (интерактивных стендов, дополненной реальности и т. п.), с помощью которых можно активизировать пропаганду соответствующей информации, полезной для организации процессов принятия решений в районе.

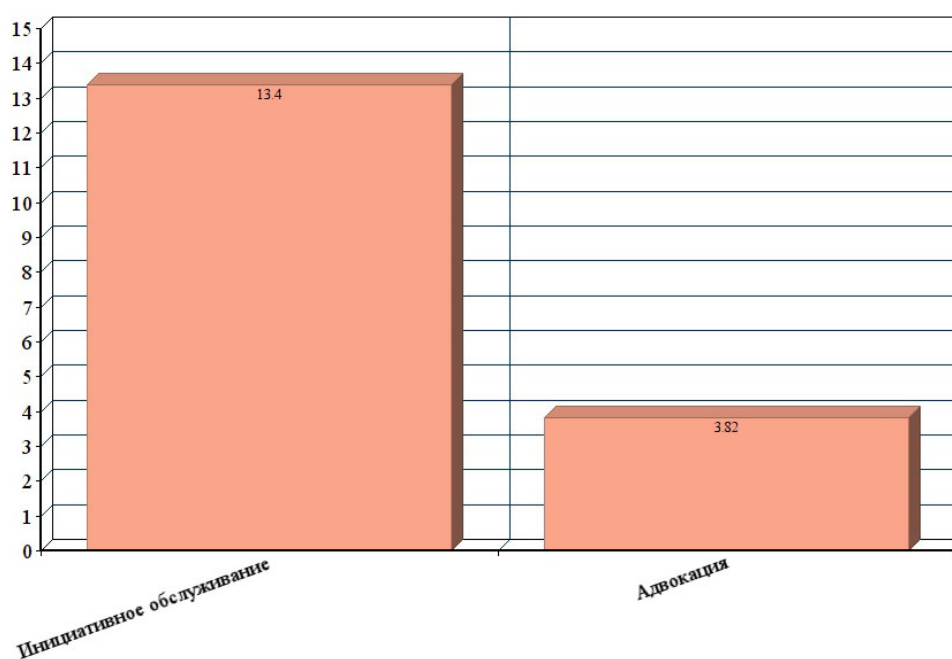
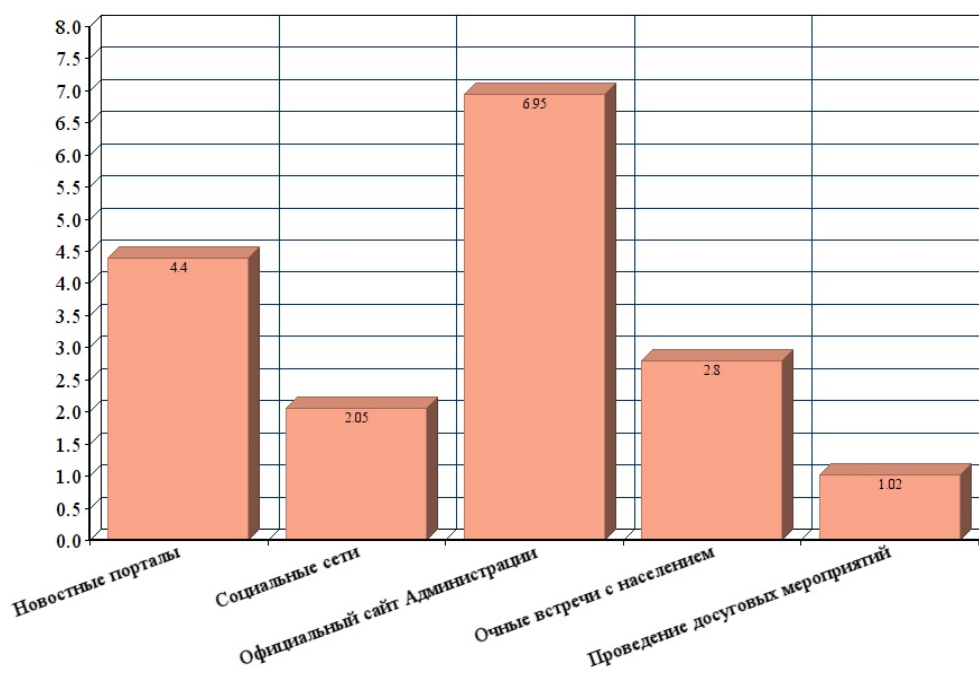


Рис. 2. Оценки видов обслуживания

Заключение

В статье проведен анализ целей и структуры существующей системы районной Администрации Калининского района, выбраны основные направления, для которых рассмотрены методы работы с информацией: ретроспективный поиск, инициативное обслуживание, адвокация, и выбраны наиболее подходящие из них.

На основании проделанной работы можно сделать вывод, что по оценкам экспертов на основе предшествующего опыта предпочтительным является инициативное обслуживание население, которое осуществляется на основе представления информации на официальном сайте Администрации, на новостных сайтах и в соцсетях.

Предлагаемая модель обеспечивает возможность повторения анализа по мере внедрения инновационных технологий (интерактивных стендов, дополненной реальности и т. п.), с помощью которых можно активизировать пропаганду соответствующей информации.

Список литературы

1. Блюменау Д.И. Информация и информационный сервис. Л.: Наука, 1989. 188 с.
2. Брежнева В.В. Информационное обслуживание: концепция сервисного развития. СПб: СПбГУКИ, 2006. 331 с.
3. Волкова В.Н., Денисов А.А. Теория систем и системный анализ. М.: Юрайт, 2010. 679 с.
4. Волкова В.Н. Теория информационных процессов и систем: Учебник и практикум для академического бакалавриата. 2-е изд., перераб. и доп. М.: Изд-во Юрайт, 2017. 432 с.
5. Гиляревский Р.С. Информационный менеджмент: управление информацией, знанием, технологией. СПб: Профессия, 2009. 303 с.
6. Денисов А.А. Современные проблемы системного анализа: Учебник. 3-е изд., перераб. и дополн. СПб.: Изд-во Политехн. ун-та, 2009. 304 с.
7. Михайлов А.И., Черный А.И., Гиляревский Р.С. Основы информатики. 2-е изд., перераб. и доп. М.: Наука, 1968. 756 с.
8. Прикладная информатика: Справочник : учебное пособие / А.Б. Анисифоров [и др.]; Под ред. В.Н. Волковой, В.Н. Юрьева. М.: Финансы и статистика : ИНФРА-М, 2008. 765 с.
9. Сергина А.Н. Исследование и корректировка информационной системы районной администрации (на примере Администрации Калининского района) // XLI Неделя науки СПбГПУ: матер. научно-практич. конф. с междунар. участием. Ч. VII. СПб.: Изд-во Политехн. ун-та, 2012. С. 265–268.
10. Системный анализ и принятие решений: Словарь-справочник / Под ред. В.Н. Волковой, В.Н. Козлова. М.: Высшая школа, 2004. 616 с.
11. Тибилова Г.С. Проектирование систем инициативного информационного обслуживания процесса принятия решений на основе системно-целевого и процессно-ориентированного подходов // Прикладная информатика. 2010. № 3(27). С. 9–23.