

12

konferencja
"MIASTA W INTERNECIE"

Zakopane, 25-27 czerwca 2008

Podejście zorientowane na klienta - zastosowanie formalnej reprezentacji wiedzy do opisu przypadków życiowych

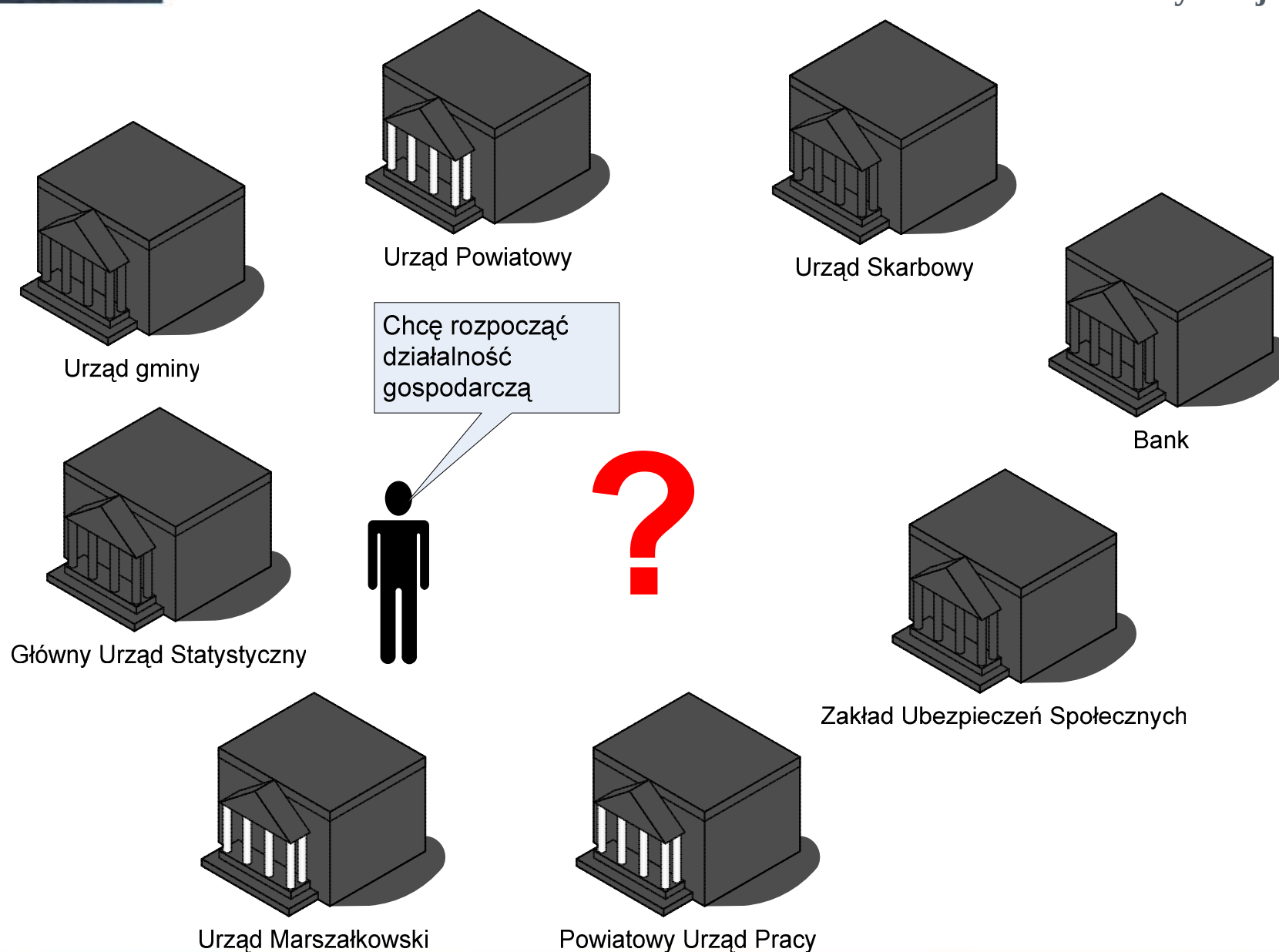
Anna Siemek

Magdalena Sroga

- Orientacja wokół instytucji versus orientacja wokół przypadków życiowych
- Profilowanie informacji o usługach publicznych
- Od problemu przez przypadek życiowy do usługi publicznej
- Wartość dodana zastosowania technologii semantycznych w kontekście podejścia zorientowanego na użytkownika

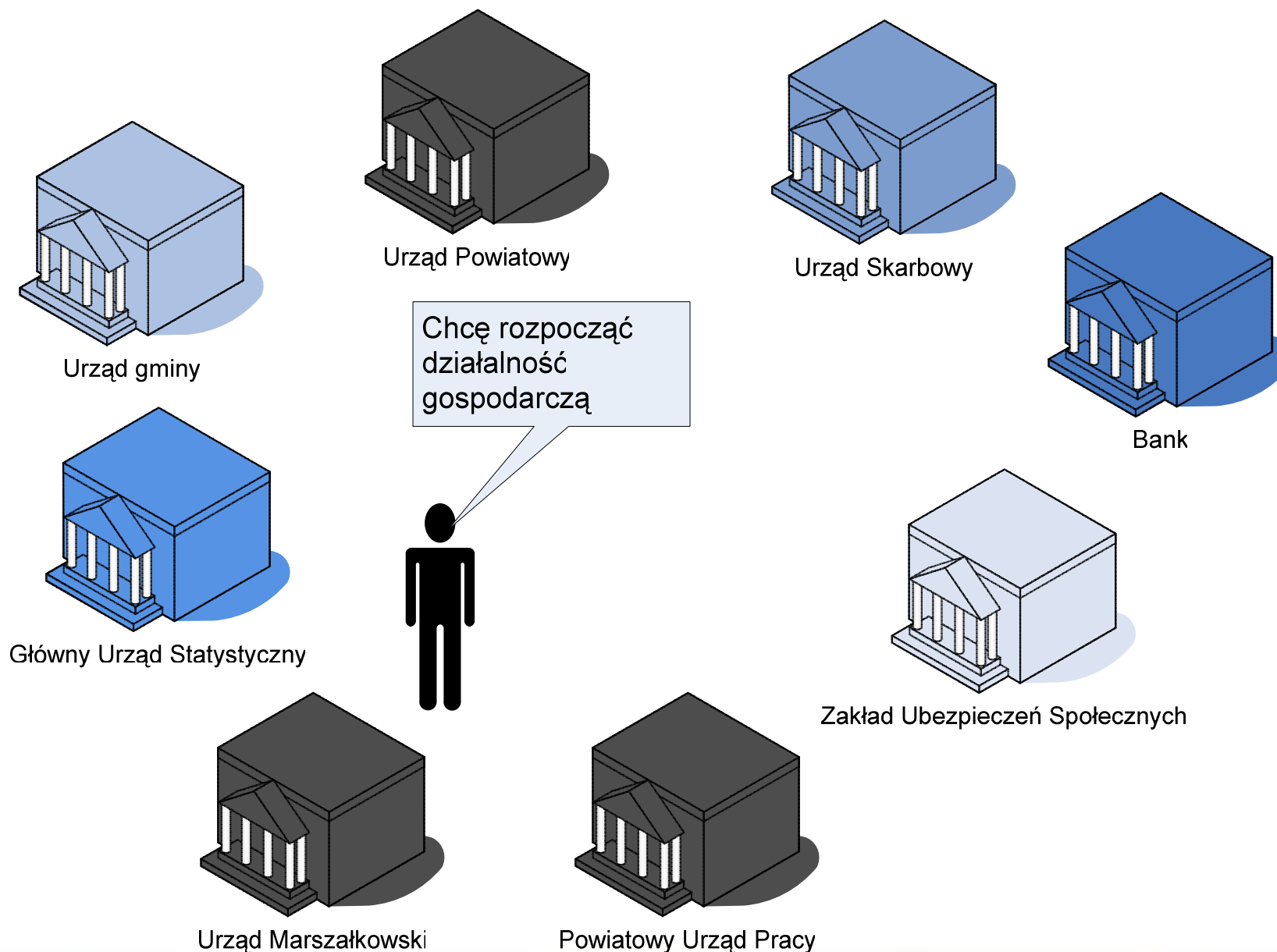
Podójście zorientowane na klienta - zastosowanie formalnej reprezentacji wiedzy do opisu przypadków życiowych

Sytuacja obecna (1/3)



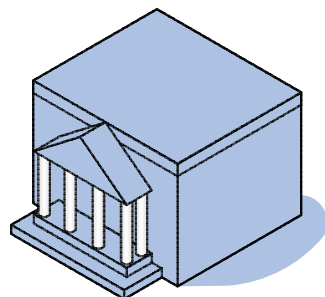
Podjęcie zorientowane na klienta - zastosowanie formalnej reprezentacji wiedzy do opisu przypadków życiowych

Sytuacja obecna (2/3)

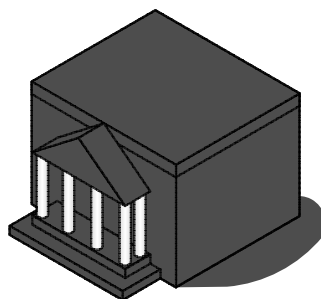


Podjęcie zorientowane na klienta - zastosowanie formalnej reprezentacji wiedzy do opisu przypadków życiowych

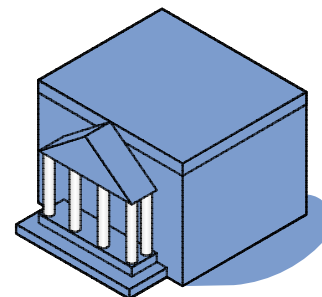
Sytuacja obecna (3/3)



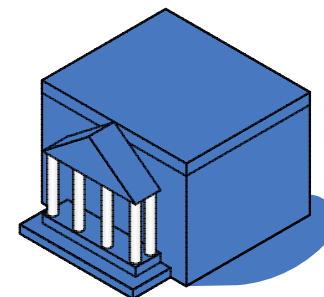
Urząd gminy



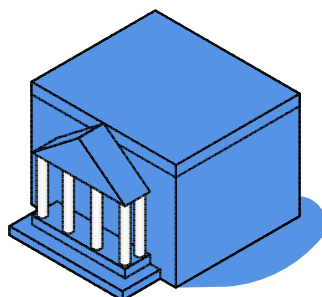
Urząd Powiatowy



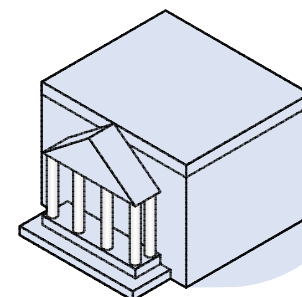
Urząd Skarbowy



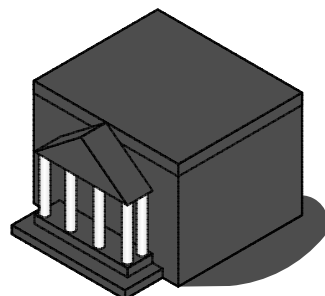
Bank



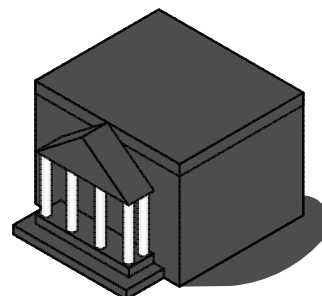
Główny Urząd Statystyczny



Zakład Ubezpieczeń Społecznych



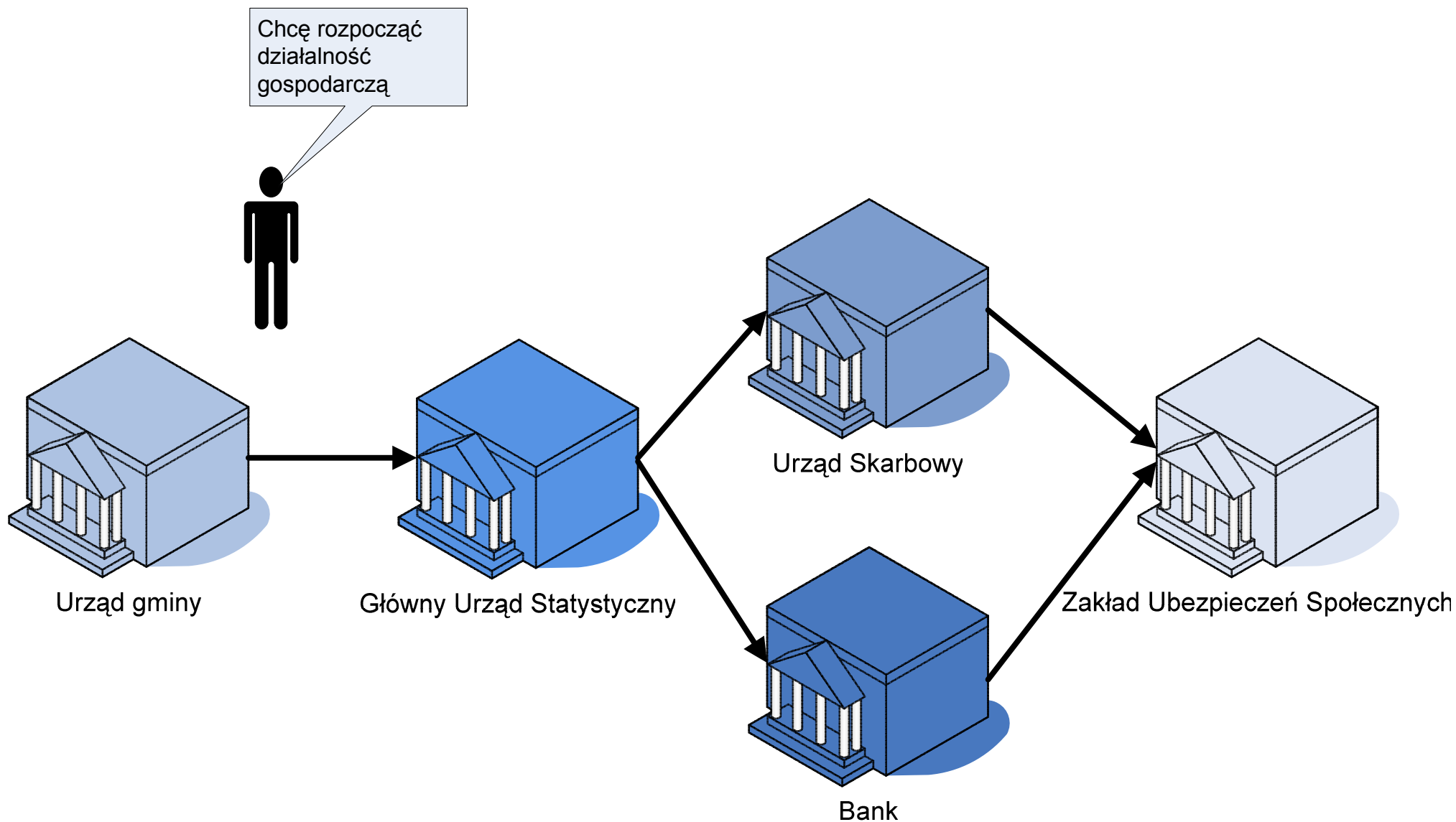
Urząd Marszałkowski



Powiatowy Urząd Pracy

Podjęcie zorientowane na klienta - zastosowanie formalnej reprezentacji wiedzy do opisu przypadków życiowych

Sytuacja oczekiwana



Podjęcie zorientowane na klienta - zastosowanie formalnej reprezentacji wiedzy do opisu przypadków życiowych

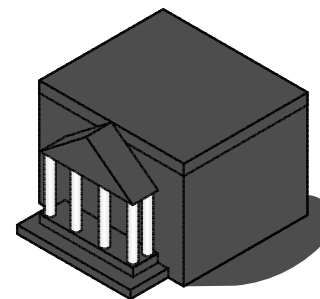
Profilowanie informacji o usługach (1/2)



INFO O
OSOBIE



INFO O
OSOBIE

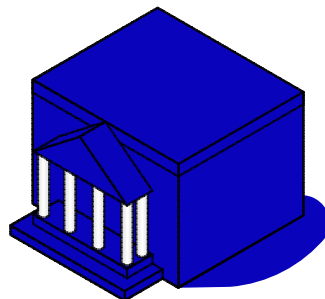
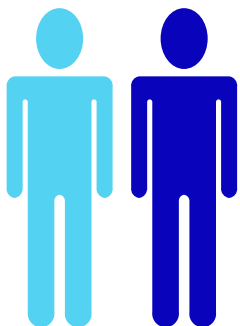


Urząd Stanu Cywilnego

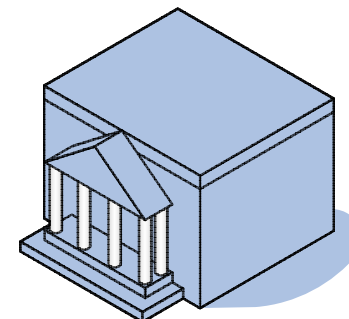
KARTA
USŁUGI

Podjęcie zorientowane na klienta - zastosowanie formalnej reprezentacji wiedzy do opisu przypadków życiowych

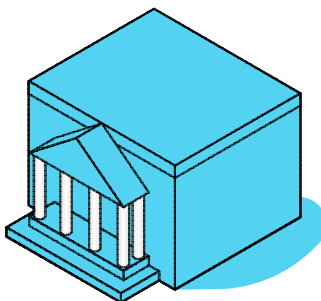
Profilowanie informacji o usługach (2/2)



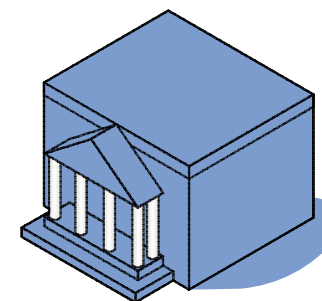
Urząd Stanu Cywilnego
w miejscu urodzenia kobiety



Urząd Stanu Cywilnego
w miejscu ślubu



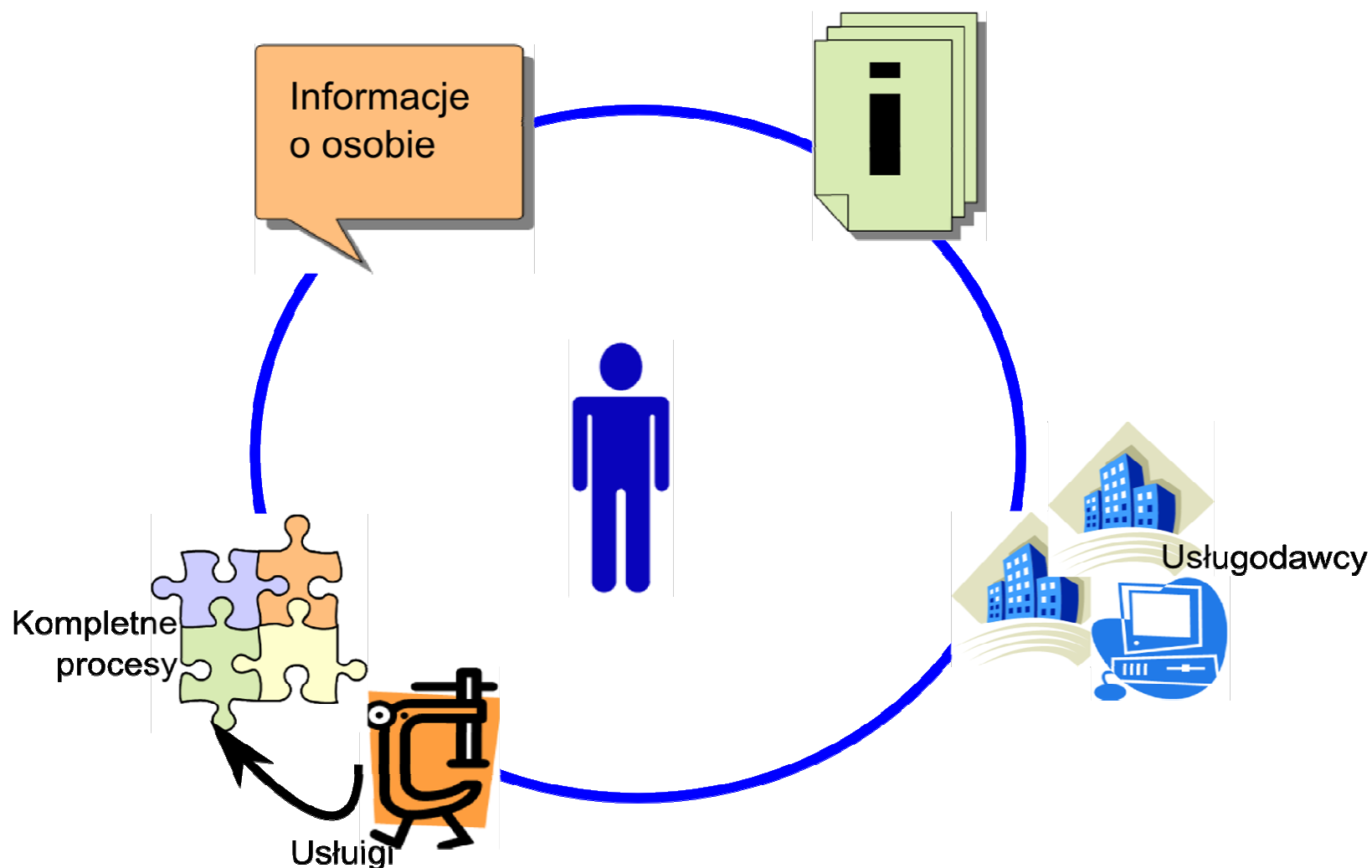
Urząd Stanu Cywilnego
w miejscu urodzenia mężczyzny



Urząd Stanu Cywilnego
w miejscu zamieszkania

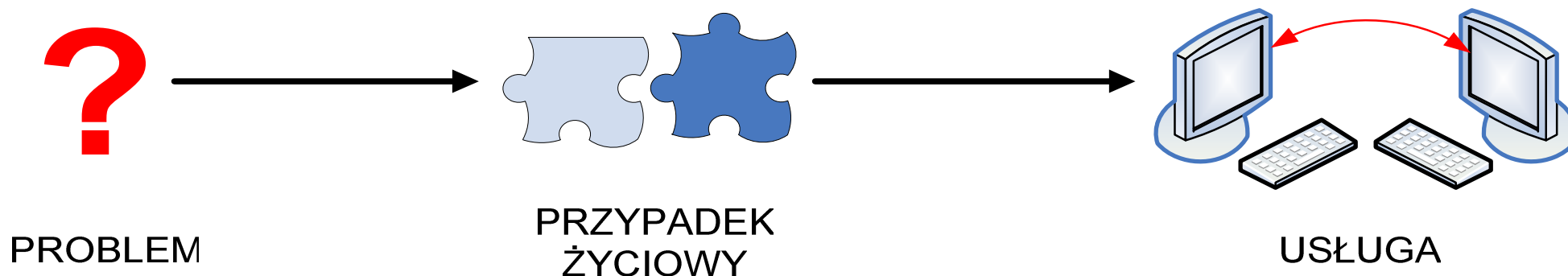
Podójście zorientowane na klienta - zastosowanie formalnej reprezentacji wiedzy do opisu przypadków życiowych

Zorientowanie na klienta



Podjęcie zorientowane na klienta - zastosowanie formalnej reprezentacji wiedzy do opisu przypadków życiowych

Od problemu przez przypadek życiowy do usługi



- Problem – trudna sytuacja w jakiej znalazł się obywatel powodująca jego dyskomfort
- Przypadek życiowy – ogólna sytuacja w życiu obywatela bezpośrednio generująca konieczność skorzystania z usług publicznych

- Semantyka – nauka zajmująca się sensem i znaczeniem (np. informacji)
- Technologie semantyczne – standardy i metodyki pozwalające na dodawanie znaczenia do informacji
- Ontologia

Formalna specyfikacja



zrozumiała przez maszyny

współdzielonej



grupy użytkowników

pojęciowej wiedzy



oparta na pojęciach

o danej dziedzinie
zainteresowania



dotyczy konkretnej dziedziny wiedzy

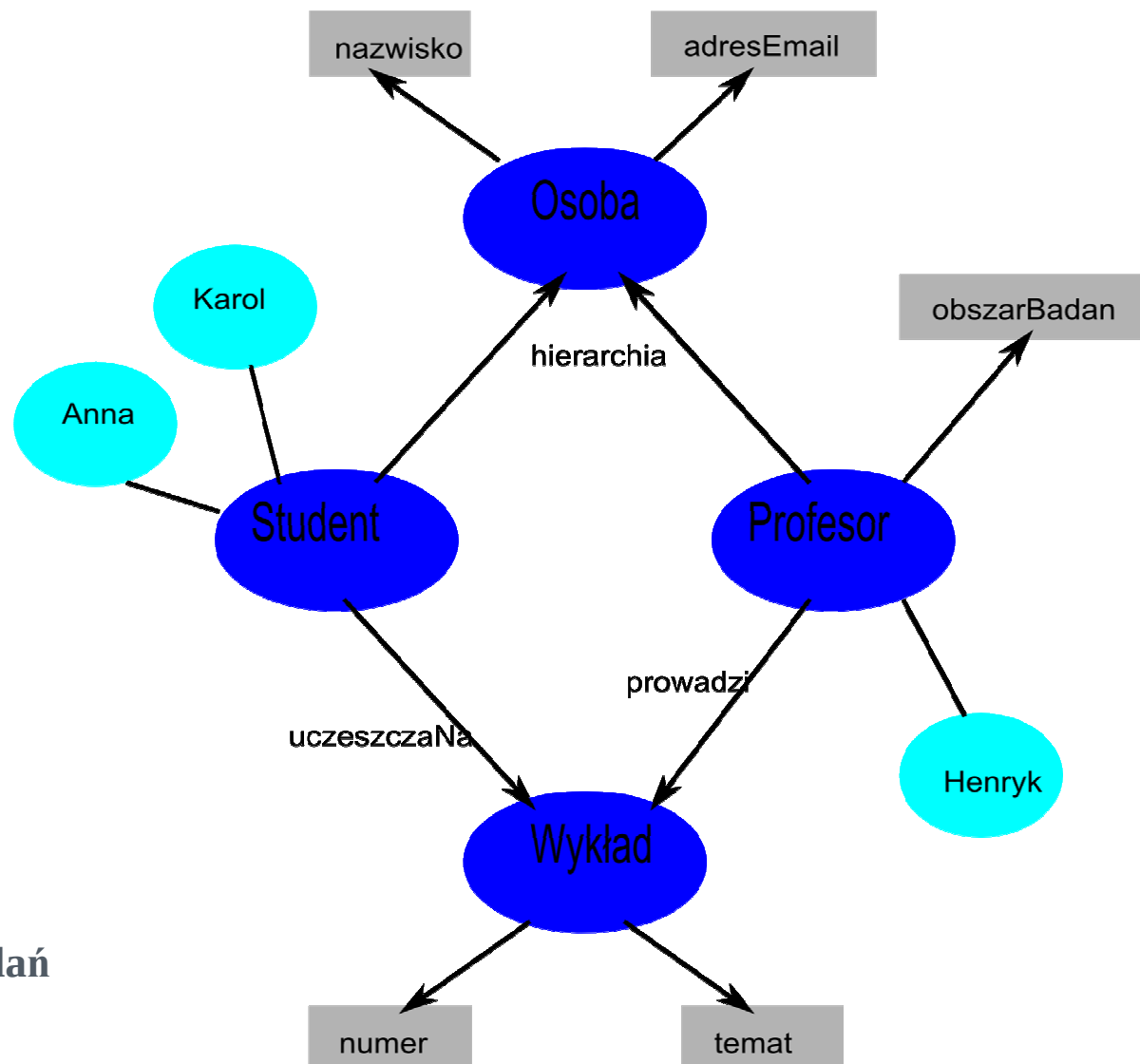
Podjęcie zorientowane na klienta - zastosowanie formalnej reprezentacji wiedzy do opisu przypadków życiowych

Konstrukcja ontologii

- Pojęcia
- Instancje
- Relacje
- Właściwości
 - Obiektów
 - Typów danych
- Aksjomaty:

prowadzi (Profesor, Wykład) =>

Wykład.temat = Profesor.obszarBadań



Podejście zorientowane na klienta - zastosowanie formalnej reprezentacji wiedzy do opisu przypadków życiowych

Wnioskowanie

1

Przeprowadzka wymaga zameldowania

i

2

Wydział Spraw Administracyjnych Urzędu Miasta zajmuje się zameldowaniem

i

3

Urząd Miasta Krakowa znajduje się z Krakowie

=

4

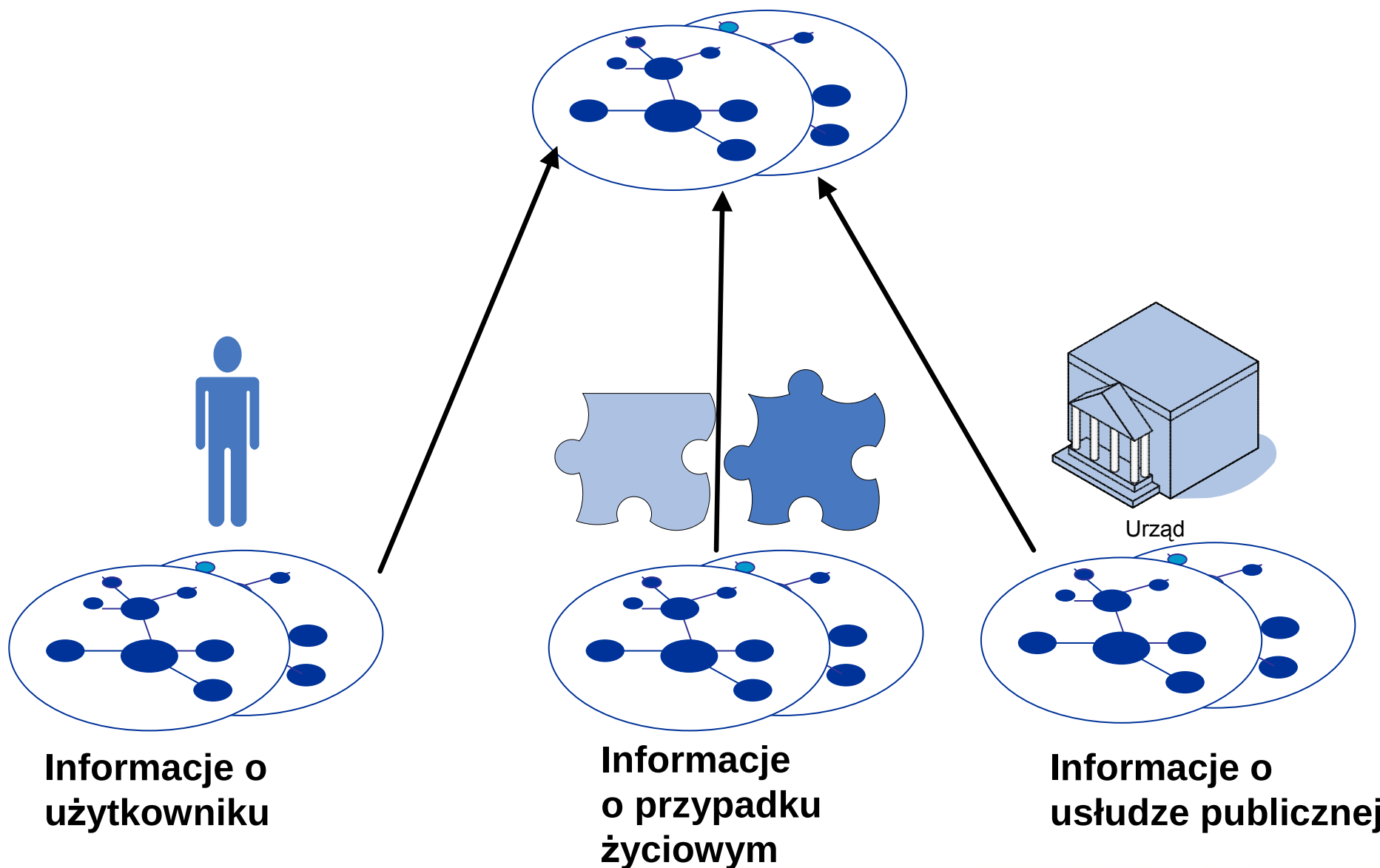
Należy skontaktować się z Wydziałem Spraw Administracyjnych Urzędu Miasta Krakowa

**Chcę się przeprowadzić
do Krakowa**

Podjęcie zorientowane na klienta - zastosowanie formalnej reprezentacji wiedzy do opisu przypadków życiowych

Technologie semantyczne – spójny opis dwóch światów

Ogólny model pojęciowy



Podejście zorientowane na klienta - zastosowanie formalnej reprezentacji wiedzy do opisu przypadków życiowych

Dziękujemy za uwagę

Anna Siemek
a.siemek@mwi.pl

Magdalena Sroga
m.sroga@mwi.pl

Zespół Innowacji i Rozwoju
Stowarzyszenie „Miasta w Internecie”