|  |
| --- |
| **Wyższa Szkoła Technologii Informatycznych w Katowicach** |
| Wydział Informatyki Kierunek Informatyka |
| **Adrian Leś**  Nr albumu: 34150  Studia stacjonarne |
| **Temat pracy**  System wspomagający proces komunikacji między studentami a pracownikami dziekanatu |
| Praca dyplomowa inżynierska  Napisanapod kierunkiem  dr inż. Romana Simińskiego  w roku akademickim 2023/2024 |
| Katowice 2024 |

Ta strona powinna być pusta. Uwaga, ten tekst jest ukryty i nie będzie widoczny na wydruku.

Spis treści

[1 Wstęp 3](#_Toc157717553)

[2 Analiza problemu 5](#_Toc157717554)

[3 Analiza istniejących rozwiązań 9](#_Toc157717555)

[3.1 Kryteria analizy porównawczej 9](#_Toc157717556)

[3.2 Moduł podań w systemie USOS UŚ 10](#_Toc157717557)

[3.3 System obiegu dokumentów EZD RP 11](#_Toc157717558)

[3.4 Platforma Zendesk z licencją dla sektora edukacji 13](#_Toc157717559)

[3.5 Platforma Slack dostosowana do środowiska edukacyjnego 14](#_Toc157717560)

[3.6 Podsumowanie 15](#_Toc157717561)

[4 Koncepcja własnego rozwiązania 17](#_Toc157717562)

[4.1 Koncepcja rozwiązania użytkowego 17](#_Toc157717563)

[4.2 Koncepcja rozwiązania technologicznego 18](#_Toc157717564)

[5 Projekt ogólny 21](#_Toc157717565)

[5.1 Specyfikacja wymagań funkcjonalnych i niefunkcjonalnych 21](#_Toc157717566)

[5.1.1 Wymagania funkcjonalne 21](#_Toc157717567)

[5.1.2 Wymagania niefunkcjonalne 26](#_Toc157717568)

[5.2 Architektura systemu 26](#_Toc157717569)

[5.3 Metody i narzędzia realizacji 27](#_Toc157717570)

[5.4 Koncepcja przechowywania danych 27](#_Toc157717571)

[5.5 Projekt interfejsu użytkownika 28](#_Toc157717572)

[6 Dokumentacja techniczna 29](#_Toc157717573)

[7 Testy i weryfikacja systemu 31](#_Toc157717574)

[8 Przykładowy scenariusz wykorzystania systemu 31](#_Toc157717575)

[9 Zakończenie 31](#_Toc157717576)

[10 Bibliografia 31](#_Toc157717577)

[11 Spis rysunków 31](#_Toc157717578)

[12 Spis tabel 31](#_Toc157717579)

Ta strona powinna być pusta. Uwaga, ten tekst jest ukryty i nie będzie widoczny na wydruku.

# Wstęp

Popularyzacja usług teleinformatycznych przyniosła znaczne udogodnienia w sferze życia zawodowego, umożliwiając pracę zdalną oraz elektroniczne składanie wniosków. Niemniej jednak, pomimo rosnącej popularności tych innowacji, wiele instytucji nadal utrzymuje się w cyfrowej stagnacji. Doskonałym przykładem takiej opieszałości jest dziekanat studencki, który wciąż polega głównie na tradycyjnych dokumentach papierowych, dostarczanych osobiście do siedziby instytucji. W obliczu dzisiejszych możliwości realizacji większości spraw drogą internetową, taki sposób wymiany informacji, komunikatów, dokumentów i wniosków staje się nie tylko niewygodny, lecz również czasochłonny zarówno dla studentów, jak i personelu uczelni. Przy obecnej dostępności nowoczesnych narzędzi, takie podejście wydaje się anachroniczne i ogranicza efektywność działań administracyjnych.

Celem pracy jest zaprojektowanie i realizacja systemu wspomagania procesu komunikacji pomiędzy studentem a dziekanatem umożliwiającego wymianę informacji, wiadomości, wniosków w sposób bezkontaktowy. System ten umożliwi studentom składanie i odbieranie komunikatów, wniosków oraz dokumentów w formie elektronicznej poprzez zgłoszenia. Planuje się, że system umożliwi również efektywne zarządzanie dokumentami przez personel uczelni, z dostępem do nadesłanych, rozpatrzonych i zarchiwizowanych dokumentów. Dzięki odpowiedniemu grupowaniu i filtrowaniu dokumentów, proces rozpatrzenia wniosków stanie się bardziej efektywny. Zastosowanie tego systemu przyczyni się do skrócenia czasu całej procedury składania wniosków zarówno dla pracowników uczelni, jak i studentów. System ten zostanie zrealizowany w formie aplikacji internetowej, korzystając z nowoczesnych technologii, takich jak języki programowania Java i TypeScript, szablony Spring Boot, Angular, oraz silnik baz danych MSSQL.

Rozdział drugi stanowi analizę głównego problemu, oferując zdefiniowanie jego kluczowych aspektów oraz ukazując kontekst i istotę wyzwania. W trzecim rozdziale dokonano pełnego przeglądu istniejących rozwiązań, łącząc go z krytycznym porównaniem do naszego projektowanego systemu. Koncepcje rozwiązania problemu, autorstwa inżyniera, zostały przedstawione w rozdziale czwartym, podczas gdy piąty rozdział poświęcony jest omówieniu ogólnej koncepcji organizacji systemu. W szóstym rozdziale odnajdziemy obszerną dokumentację techniczną projektu, zawierającą szczegółowe informacje na temat zastosowanych technologii, narzędzi, struktury kodu, sposobów testowania oraz innych aspektów technicznych. Proces testowania i weryfikacji systemu pod kątem funkcjonalności został precyzyjnie opisany w siódmym rozdziale. Rozdział ósmy skupia się na prezentacji realnych scenariuszy i przypadków wykorzystania systemu, szczegółowo opisując kroki, interakcje i korzyści wynikające z implementacji opracowanego rozwiązania. Ostatni rozdział stanowi syntezę osiągnięć projektu, jednocześnie proponując perspektywy dalszego rozwoju.

# Analiza problemu

Podczas analizy potencjalnych problemów związanych z obecną formą wymiany informacji między studentami a pracownikami dziekanatu, autor zidentyfikował dwa potencjalne punkty inicjacji komunikacji. Student może zainicjować komunikację, gdy istnieje potrzeba uzyskania odpowiedzi na kwestie administracyjne, złożenia wniosku lub dostarczenia dokumentów. Założono, że jest to rodzaj komunikacji jeden do jednego, w której uczestniczą student i pracownik dziekanatu. Poza tym scenariuszem autor rozważył również możliwość, w której inicjatorem komunikacji będzie pracownik dziekanatu. Analizując ten przypadek, podzielono go na dwie potencjalne kategorie komunikacji. Pierwszą kategorią jest komunikacja jeden do jednego, podobnie jak w przypadku komunikacji inicjowanej przez studenta. Przykładem może być sytuacja, gdy od konkretnego studenta wymagane jest dostarczenie brakującego wniosku. Poza tym rodzajem komunikacji pojawić się może również komunikacja jeden do wielu, na przykład w formie rozsyłania informacji o konieczności wypełnienia obowiązkowych badań ankietowych przez określoną grupę studentów. Analizując obie możliwe ścieżki komunikacji - zarówno inicjowaną przez studenta, jak i pracownika dziekanatu - zauważamy wspólne problemy, ale także te, które występują tylko w jednym z tych przypadków.

W trakcie analizy problemów wynikających z komunikacji między studentem a pracownikiem dziekanatu, szczególnie zauważalnym aspektem jest przepływ dokumentów papierowych, który przedstawia Rysunek 1. Kwestia ta staje się problematyczna w sytuacjach, gdy od studenta wymaga się wypełnienia i dostarczenia określonych dokumentów w celu rozpoczęcia konkretnego procesu, na przykład wniosku o przeniesienie z formy studiów stacjonarnych na niestacjonarne, wzór wniosku przedstawiaRysunek2. Proces ten nakłada szereg trudności na studenta, zaczynając od ograniczonego czasu, szczególnie dla tych, którzy mieszkają poza obszarem uczelni lub są zatrudnieni. Konieczność osobistego dostarczenia dokumentów może prowadzić do konieczności wzięcia urlopu lub przerwania innych zobowiązań, co stwarza dodatkowe utrudnienia. Ponadto, koszty podróży związane z koniecznością odwiedzenia dziekanatu mogą być istotnym obciążeniem dla studentów, zwłaszcza tych, którzy mieszkają daleko od uczelni. Dodatkowe wydatki związane z transportem publicznym, paliwem czy parkowaniem tylko potęgują trudności. To nie tylko sprawia trudności dla studentów, ale także generuje dodatkowe obciążenia dla pracowników instytucji. Po dostarczeniu dokumentów, proces weryfikacji i udzielania odpowiedzi jest obecnie nieustrukturyzowany. Brak standaryzacji w przekazywaniu informacji zwrotnej, często opierającej się na rozmowach telefonicznych lub wiadomościach e-mail, może prowadzić do niejednoznaczności i kolejnych iteracji komunikacji między studentem a pracownikiem. Kolejnym aspektem jest problem archiwizacji i przechowywania dokumentów papierowych, co może wprowadzić nieefektywności zarówno w organizacji, jak i wydajności procesów. Zajmowanie przestrzeni fizycznej przez papierowe dokumenty oraz długotrwałe wyszukiwanie konkretnych dokumentów w archiwum stwarzają znaczące wyzwania. Podsumowując, istnieje potrzeba przemyślenia i ulepszenia procesu komunikacji oraz przepływu dokumentów, aby zminimalizować trudności zarówno dla studentów, jak i pracowników instytucji. Wprowadzenie bardziej efektywnych i zautomatyzowanych rozwiązań może znacząco poprawić tę sytuację.

Analiza zagadnień związanych z inicjacją komunikacji przez pracowników dziekanatu uwzględnia różne aspekty, szczególnie ilość odbiorców komunikatu w kontekście pojedynczego studenta lub grupy studentów. W przypadku komunikacji jednostronnej, gdzie pracownik instytucji pełni rolę nadawcy, a student jest odbiorcą, identyfikuje się szereg barier podobnych do tych obserwowanych w odwrotnym przepływie informacji, tj. od studenta do pracownika. Przykładowe trudności obejmują brak standardowego systemu przekazywania informacji dotyczących komunikatów, wydłużony czas niezbędny do archiwizacji oraz przeszukiwania dokumentów.

W kontekście omawianej ścieżki procesu pojawia się problem związanego z niepewnością pracownika co do faktycznego otrzymania i zapoznania się przez studenta z przekazanym komunikatem. W przypadku indywidualnej korespondencji, gdzie pracownik instytucji pełni rolę nadawcy, a student jest odbiorcą, jedynym efektywnym środkiem eliminującym nieścisłości jest bezpośrednia rozmowa telefoniczna. W takim przypadku pracownik ma pewność, że przekazał informacje klarownie, a także ma możliwość udzielenia dodatkowych wyjaśnień oraz odpowiedzi na ewentualne pytania odbiorcy. Natomiast w sytuacji, gdy komunikacja odbywa się za pośrednictwem formy pisemnej, takiej jak wiadomość e-mail czy korespondencja, pracownik nie ma pewności, czy informacje zostały poprawnie przekazane, dopóki odbiorca nie udzieli informacji zwrotnej potwierdzającej zapoznanie się z treścią komunikatu.



Rysunek 1 Aktualny obieg dokumentów w dziekanacie studenckim



Rysunek 2 Wniosek o przeniesienie z formy studiów stacjonarnych na niestacjonarne

Źródło: Przeniesienie (studia stacjonarne i niestacjonarne), <https://us.edu.pl/wydzial/wnst/studia/student/regulaminy/>, 11.10.21.

W kontekście omówionych wyzwań, planuje się wdrożenie systemu wspomagającego komunikację w postaci aplikacji internetowej. Wybór tego rozwiązania wynika z jego zdolności do obsługi zgłoszeń z dowolnego miejsca i o każdej porze dnia. Aplikacja internetowa stanowi efektywne narzędzie, które pozwoli studentom inicjować i monitorować procesy administracyjne bez konieczności fizycznego odwiedzania dziekanatu. Dzięki temu rozwiązaniu, ograniczenia czasowe związane z dostarczaniem dokumentów czy uzyskiwaniem odpowiedzi zostaną zredukowane, co wpłynie pozytywnie na wygodę studentów. Ponadto, aplikacja internetowa eliminuje konieczność ponoszenia kosztów związanych z podróżami do dziekanatu, co stanowi kolejny korzyść dla studentów. Dzięki dostępowi do zgłoszeń i informacji zwrotnych, proces komunikacji staje się bardziej przejrzysty i dostępny.

System ten umożliwi także pracownikom instytucji bardziej efektywne zarządzanie zgłoszeniami, co przyczyni się do usprawnienia procesów administracyjnych. Standaryzacja przekazywania informacji zwrotnych poprzez aplikację internetową pozwoli uniknąć niejednoznaczności i błędów wynikających z tradycyjnych form komunikacji.

Wprowadzenie aplikacji internetowej stanowi krok ku usprawnieniu całego procesu komunikacji między studentami a pracownikami dziekanatu, zwiększając jednocześnie dostępność i efektywność obsługi administracyjnej.

# Analiza istniejących rozwiązań

W rozdziale tym przedstawione zostaną rozwiązania, takie jak platformy, systemy czy moduły, które są już dostępne na rynku i mogą przyczynić się do rozwiązania problemów opisanych w rozdziale 2. Informacje na temat tych rozwiązań zostały pozyskane ze stron internetowych producentów lub dystrybutorów oprogramowania. Analiza będzie oparta na dostępnych danych dotyczących poszczególnych rozwiązań, umożliwiając pełniejsze zrozumienie ich potencjalnych korzyści i zastosowań.

## Kryteria analizy porównawczej

Analiza obejmować będzie następujące elementy, uwzględniające różnorodne kryteria w celu dokładnej oceny wad i zalet dostępnych rozwiązań. Kluczowe kryteria analizy porównawczej obejmują obecną dostępność funkcji komunikacyjnych, takich jak czaty i wiadomości prywatne. Ponadto, skupimy się na intuicyjności interfejsu użytkownika oraz ogólnej łatwości użycia, zwłaszcza dla różnych grup docelowych, takich jak studenci i pracownicy dziekanatu. Analizowane będą również możliwości związane z funkcjonalnością współpracy, w tym współdzieleniem plików i udzielaniem komentarzy. Wszystkie te kryteria umożliwią kompleksową ocenę potencjalnych wad i zalet każdego z rozwiązań.

## Moduł podań w systemie USOS UŚ

Moduł podań stanowi integralną część systemu USOS UŚ, umożliwiając składanie określonych rodzajów podań w formie zdalnej. Składa się on z różnych elementów, z których głównym jest katalog, przedstawiony na rysunku 3, zawierający sprawy rozstrzygnięte lub aktualnie rozstrzygane, a także umożliwiający złożenie nowego podania. Proces składania nowego wniosku z katalogiem dostępnych dokumentów, jak przedstawiono na rysunku 4, staje się widoczny po naciśnięciu przycisku "Złóż nowe podanie" z okna głównego modułu. Po wyborze wniosku i naciśnięciu przycisku "Wypełnij podanie" użytkownik zostaje przeniesiony do okna wypełniania podania z instrukcją dotyczącą jego kompleksowego uzupełnienia.

Obraz zawierający tekst, zrzut ekranu, oprogramowanie, Ikona komputerowa

Opis wygenerowany automatycznie

Rysunek 3 Moduł podań systemu USOS UŚ

Obraz zawierający tekst, elektronika, zrzut ekranu, oprogramowanie

Opis wygenerowany automatycznie

Rysunek 4 Składanie nowego podania w systemie USOS UŚ z listy określonych podań

Moduł podań w ramach systemu USOS UŚ nie obejmuje funkcji komunikacyjnych i współpracy; brak możliwości wymiany wiadomości prywatnych, uruchomienia czatu na określony temat, wymiany plików czy dodania komentarzy. Moduł ten skupia się jedynie na umożliwieniu wypełnienia podania i prezentuje ostateczną odpowiedź na zgłoszenie. Mimo braku zaawansowanych funkcji komunikacyjnych, moduł charakteryzuje się spójnym interfejsem, klarowną nawigacją i czytelnym przedstawianiem informacji. Jego głównym celem jest efektywne umożliwienie składania podań i prezentacja końcowego stanu odpowiedzi.

## System obiegu dokumentów EZD RP

System elektronicznego zarządzania dokumentacją EZD RP umożliwia szereg funkcji, w tym prowadzenie korespondencji w formie elektronicznej, wspierając tym samym efektywną komunikację wewnętrzną jednostki. Zgodnie z dostępnym opisem na stronie producenta, system ten został specjalnie opracowany, aby sprostać potrzebom biznesowym polskiej administracji publicznej. EZD RP nie tylko umożliwia elektroniczne rozstrzyganie spraw, ale również wspiera obsługę spraw w formie papierowej. Oprogramowanie odzwierciedla kluczowe procesy wykonywane przez urzędników podczas załatwiania spraw. EZD RP wyróżnia się także wspieraniem efektywnego obiegu dokumentów za pomocą systemu zadań. Dzięki tej funkcji, czas obiegu dokumentów jest redukowany, co z kolei przekłada się na zmniejszenie liczby koniecznej korespondencji. To wszystko wspólnie sprawia, że EZD RP stanowi kompleksowe narzędzie wspomagające zarządzanie dokumentacją oraz procesami administracyjnymi w kontekście polskiej administracji publicznej[[1]](#footnote-1).

EZD RP zapewnia możliwość prowadzenia korespondencji w formie elektronicznej, w pełni spełniając wymagania związane z funkcjami komunikacyjnymi. System doskonale wspiera obieg elektronicznych dokumentów, umożliwiając dostęp do nich dla osób uczestniczących w procesie obiegu. W ten sposób efektywnie spełnia również wymagania dotyczące współpracy nad dokumentami. Jednolity i intuicyjny interfejs systemu, przedstawiony na rysunku 5, znacznie ułatwia korzystanie z jego funkcji, co przyczynia się do wygodnego i efektywnego zarządzania dokumentacją elektroniczną.



Rysunek 5 Ekran startowy systemu ERP RP

źródło: Podręcznik użytkownika systemu EZD RP, podstawy użytkowania, ekran startowy, <https://podrecznik.ezdrp.gov.pl/ekran-startowy/>, 22.08.2023

## Platforma Zendesk z licencją dla sektora edukacji

Platforma Zendesk oferuje dedykowane licencje dostosowane specjalnie do sektora edukacyjnego, dostarczając kompleksowe narzędzia do efektywnego zarządzania w instytucjach edukacyjnych. Dzięki temu specjalnemu rozwiązaniu, szkoły, uczelnie i inne instytucje edukacyjne mogą skorzystać z zaawansowanych funkcji Zendesk, dostosowanych do ich unikalnych potrzeb. Zendesk wspiera efektywną komunikację między pracownikami dziekanatu, a studentami poprzez system biletów, czaty online i możliwość śledzenia zgłoszeń. Dodatkowo, platforma umożliwia zautomatyzowane przypisywanie i rozwiązywanie zadań, co skutkuje szybszą reakcją na pytania oraz problemy studentów[[2]](#footnote-2).

Możliwość dostosowania do specyfiki instytucji czyni Zendesk dedykowanym rozwiązaniem wspierającym efektywną komunikację w sektorze edukacyjnym. Platforma oferuje funkcję dodawania załączników do biletów, co umożliwia przesyłanie plików w ramach komunikacji między pracownikami dziekanatu, a studentami. Interfejs Zendesk został zaprojektowany w sposób umożliwiający łatwe nawigowanie i korzystanie z różnych funkcji platformy. Dzięki temu użytkownicy mogą efektywnie korzystać z dostępnych narzędzi, co przyczynia się do płynności i skuteczności procesu komunikacji.



Rysunek 6 Ekran główny platformy Zendesk

źródło: https://www.zendesk.com/register/

## Platforma Slack dostosowana do środowiska edukacyjnego

Platforma Slack, dostosowana do kontekstu edukacyjnego, pełni znaczącą rolę jako skuteczne narzędzie ułatwiające komunikację między pracownikami uczelni a studentami. Wykorzystanie kanałów tematycznych pozwala na precyzyjne uporządkowanie dyskusji związanych z różnymi przedmiotami, projektami badawczymi czy wydarzeniami kampusowymi. Pracownicy dziekanatu korzystają z platformy do szybkiego przekazywania informacji dotyczących aktualnych wydarzeń na kampusie, udostępniania materiałów akademickich oraz przekazywania ważnych ogłoszeń[[3]](#footnote-3).

Dzięki funkcji czatu w czasie rzeczywistym, studenci mogą aktywnie uczestniczyć w procesie komunikacji, zadając pytania i otrzymując natychmiastowe odpowiedzi od pracowników uczelni. Ta interaktywna forma komunikacji istotnie przyczynia się do poprawy jakości dialogu, umożliwiając szybką i skuteczną wymianę informacji. Dodatkowo, możliwość współdzielenia plików w ramach platformy Slack ułatwia przesyłanie dokumentów, co sprzyja efektywnej wymianie informacji. Te rozbudowane funkcje sprawiają, że Slack, dostosowany do środowiska edukacyjnego, staje się platformą sprzyjającą efektywnej i dynamicznej komunikacji między pracownikami uczelni a studentami. Interfejs Slacka został zaprojektowany w taki sposób, aby umożliwić użytkownikom łatwe poruszanie się po platformie i korzystanie z różnych funkcji bez zbędnych trudności. To z kolei przyczynia się do płynnego i intuicyjnego doświadczenia użytkownika, co jest istotne dla efektywnego wykorzystania potencjału komunikacyjnego platformy w kontekście edukacyjnym.



Rysunek 7 Interfejs platformy Slack

źródło: https://slack.com/solutions/distance-learning

## Podsumowanie

Podsumowując analizę porównawczą różnych rozwiązań, można zauważyć, że każde z badanych modułów, systemów czy platform posiada swoje unikalne zalety oraz oferuje różnorodne funkcje, które mogą być dostosowane do specyfiki działania dziekanatu.

W przypadku modułu podań systemu USOS UŚ, pomimo braku pewnych funkcjonalności związanych z komunikacją i współpracą, wartością dodaną jest spójny i intuicyjny interfejs oraz klarowna nawigacja, co ułatwia obsługę systemu.

System elektronicznego zarządzania dokumentacją EZD RP w pełni spełnia przyjęte kryteria funkcjonalne, umożliwiając efektywną komunikację i wspierając przejrzystość procesów dzięki możliwości dołączania załączników i komentowania.

Platforma Zendesk, dzięki dedykowanej licencji edukacyjnej, dostosowuje się do specyfiki instytucji, efektywnie wspierając komunikację i wymianę informacji. System biletowy, możliwość dołączania załączników oraz intuicyjny interfejs sprawiają, że jest kompleksowym narzędziem w obszarze obsługi klienta.

Platforma Slack, dostosowana do środowiska edukacyjnego, wyróżnia się funkcją czatu w czasie rzeczywistym, umożliwiając aktywną komunikację. Możliwość współdzielenia plików oraz przyjazny interfejs stanowią dodatkowe atuty wspierające efektywną komunikację wśród użytkowników.

# Koncepcja własnego rozwiązania

W rozdziale tym przedstawiona zostanie koncepcja innowacyjnego systemu wspierającego wymianę wiadomości między studentem a dziekanatem, opartego na zaawansowanym systemie biletowym. Zaproponowane rozwiązanie skoncentruje się wyłącznie na efektywnej komunikacji, eliminując funkcje administracyjne. System oparty na biletach umożliwi studentom zgłaszanie różnorodnych spraw, takich jak pytania dotyczące przedmiotów, prośby o informacje czy sytuacje wymagające wsparcia ze strony dziekanatu. Każde zgłoszenie zostanie przypisane do unikatowego numeru biletu, co ułatwi śledzenie postępu i zapewni transparentność procesu. Prostota funkcji systemu ma na celu skoncentrowanie się na usprawnieniu komunikacji, bez zbędnych elementów administracyjnych. Interfejs użytkownika zostanie zaprojektowany w sposób przyjazny i intuicyjny, aby ułatwić studentom korzystanie z systemu, a tym samym zminimalizować potencjalne bariery w komunikacji z dziekanatem. Wprowadzenie tego systemu ma na celu efektywne zarządzanie wymianą informacji, poprawę komunikacji oraz zwiększenie satysfakcji studentów z obsługi studenckiej.

## Koncepcja rozwiązania użytkowego

W ramach proponowanej koncepcji praktycznego systemu wymiany informacji między studentami a dziekanatem, opartego na systemie biletowym, priorytetem jest zapewnienie prostoty obsługi i szybkości reakcji. Interfejs tego narzędzia zostanie starannie zaprojektowany, aby każdy student mógł łatwo zrozumieć, jak korzystać z systemu, nie wymagając specjalistycznej wiedzy technicznej. Aby zgłosić sprawę, studenci będą mieli dostęp do intuicyjnego formularza, który umożliwi im precyzyjne opisanie problemu. Generowanie unikalnych numerów biletów pozwoli na szybkie i precyzyjne identyfikowanie zgłoszeń, a także umożliwi studentom śledzenie postępu w ich rozpatrywaniu.

System ten uwzględni również możliwość natychmiastowych powiadomień, informujących studentów o statusie ich zgłoszeń oraz ewentualnych dodatkowych krokach do podjęcia. Dziekanat będzie mógł efektywnie zarządzać zgłoszeniami, przypisując odpowiednich pracowników do ich rozpatrzenia. Dodatkowo, wbudowane funkcje umożliwią dołączanie załączników i komentarzy do zgłoszeń.

Wprowadzenie tego systemu ma na celu nie tylko zwiększenie efektywności komunikacji między studentami a dziekanatem, ale także poprawę jakości obsługi studenckiej, redukcję czasu oczekiwania na odpowiedzi oraz zwiększenie satysfakcji studentów z procesów administracyjnych na uczelni. To narzędzie nie tylko ułatwi wymianę informacji, ale również przyczyni się do bardziej efektywnego i zintegrowanego zarządzania sprawami studenckimi. Dzięki takiemu podejściu, procesy administracyjne staną się bardziej dostępne, zrozumiałe i efektywne dla wszystkich zainteresowanych strony.

## Koncepcja rozwiązania technologicznego

Koncepcja rozwiązania technologicznego systemu wymiany wiadomości pomiędzy studentem a pracownikami dziekanatu oparta jest na architekturze REST, stanowiącej kluczowy element projektu. Aplikacja internetowa zostanie opracowana przy użyciu języków Java i TypeScript, wykorzystując szablony Spring i Angular oraz silnika bazy danych MSSQL. Architektura REST, umożliwi spójną i efektywną komunikację pomiędzy klientem a serwerem, co jest kluczowe dla dynamicznego obiegu informacji w systemie. W kontekście operacji CRUD dla zgłoszeń, REST pozwoli na zaimplementowanie prostych i jednolitych interfejsów, umożliwiając studentom zgłaszanie, przeglądanie, aktualizację i usuwanie swoich zgłoszeń. To z kolei ułatwi śledzenie postępu w rozpatrywaniu spraw, zgodnie z zasadami architektury REST. Do transportu danych pomiędzy klientem a REST API użyty zostanie format JSON. Dodatkowo, w ramach tej koncepcji, wykorzystany zostanie silnik bazy danych MSSQL w celu skutecznego przechowywania i zarządzania danymi systemowymi. MSSQL oferuje nie tylko wysoką wydajność, ale także solidne mechanizmy zabezpieczające integralność danych. Dzięki temu, informacje dotyczące zgłoszeń, komunikatów i historii interakcji między studentami a pracownikami dziekanatu będą przechowywane w sposób niezawodny i dostępne dla systemu w czasie rzeczywistym. Implementacja architektury REST w połączeniu z silnikiem bazy danych MSSQL ma na celu zapewnienie skalowalności, elastyczności oraz wysokiej wydajności systemu. To kompleksowe podejście pozwala skoncentrować się na efektywnej wymianie informacji między użytkownikami, jednocześnie gwarantując solidne zarządzanie danymi oraz zgodność z nowoczesnymi standardami technologicznymi.

# Projekt ogólny

Rozdział ten prezentuje ogólny projekt systemu wspomagającego komunikację między studentami a pracownikami dziekanatu, skupiający się na efektywnym przepływie informacji i optymalizacji procesów komunikacyjnych.

## Specyfikacja wymagań funkcjonalnych i niefunkcjonalnych

### Wymagania funkcjonalne

W sekcji dotyczącej wymagań funkcjonalnych przedstawione są szczegółowe opisy funkcji i operacji, które powinny być dostępne w systemie. Te wymagania obejmują konkretny zakres działań, jakie użytkownicy i system powinni być w stanie wykonać, a także opisują oczekiwane rezultaty tych operacji.

Tabela 1 Wymagania funkcjonalne

|  |  |
| --- | --- |
| **Nazwa wymagania** | **Opis wymagania** |
| Logowanie | System musi umożliwiać użytkownikowi zalogować się na własne konto za pomocą nazwy użytkownika i hasła. |
| Wylogowanie | System musi umożliwić użytkownikowi zakończenie sesji poprzez odebranie dostępu do aplikacji dla osób, które nie są zalogowane. |
| Zmiana hasła | System powinien umożliwiać użytkownikowi dowolną zmianę hasła dostępowego do swojego konta w trakcie korzystania z systemu. Niemniej jednak, zmiana hasła powinna być obowiązkowa przy pierwszym logowaniu do systemu. |
| Blokada użytkownika | System musi umożliwiać administratorowi zablokowanie dostępu użytkownika do zasobów systemu. |
| Odblokowanie użytkownika | System musi umożliwić administratorowi odblokowanie dostępu użytkownika do zasobów systemu. |
| Dodanie użytkownika | System musi umożliwić administratorowi systemu dodanie nowego użytkownika poprzez wprowadzenie danych osobowych. Następnie, na podstawie tych informacji, system powinien generować dane logowania i przesyłać je na adres e-mail nowego użytkownika. |
| Archiwizacja użytkownika | System musi umożliwić archiwizację danych użytkowników, jednocześnie blokując dostęp do systemu dla danego użytkownika. Ponadto, system powinien archiwizować zgłoszenia wprowadzone przez tego użytkownika. Administratorowi oraz użytkownikowi nadrzędnemu powinno być udostępnione uprawnienie do przeglądania zarchiwizowanych danych. |
| Przegląd użytkowników | System musi umożliwić administratorowi przegląd listy użytkowników uprawnionych do korzystania z systemu. Ta lista powinna zawierać informacje takie jak nazwa użytkownika oraz daty i czasy ostatnich logowań użytkowników. |
| Utworzenie zgłoszenia | System musi umożliwić użytkownikowi utworzenie nowego zgłoszenia poprzez wybór odpowiedniej kategorii, opisanie problemu, wprowadzenie ewentualnego komentarza oraz dodanie załącznika do zgłoszenia. Podczas tworzenia zgłoszenia, system generuje automatycznie unikalną etykietę identyfikacyjną, która służy do jednoznacznego identyfikowania danego zgłoszenia. |
| Zamknięcie zgłoszenia | System musi umożliwić użytkownikowi zamknięcie zgłoszenia przed jego zakończeniem, przy czym użytkownik powinien być w stanie podać przyczynę zamknięcia zgłoszenia. |
| Przegląd zgłoszeń | System musi umożliwić użytkownikowi dostęp do listy aktywnych zgłoszeń utworzonych przez niego. Administrator systemu oraz osoba nadrzędna powinny mieć pełny wgląd we wszystkie zgłoszenia, niezależnie od tego, kto je utworzył. |
| Historia zgłoszeń | System musi umożliwić użytkownikowi wgląd w historię zamkniętych zgłoszeń, które zostały utworzone przez niego od momentu rozpoczęcia korzystania z systemu. Jednocześnie, zarówno administratorzy, jak i użytkownicy nadrzędni, powinni posiadać pełny dostęp do wszystkich zgłoszeń, zarówno aktywnych, jak i zamkniętych. |
| Monitorowanie statusu zgłoszenia | System musi umożliwić użytkownikowi monitorowanie aktualnego statusu zgłoszenia, umożliwiając dostęp do informacji na temat bieżącego postępu w rozpatrywaniu zgłoszenia oraz ewentualnych zmian w jego statusie. |
| Archiwizacja zgłoszeń | System musi umożliwić archiwizację zgłoszeń, które zostały wprowadzone przez użytkowników. Proces archiwizacji powinien obejmować wszystkie istotne informacje, takie jak załączniki i komentarze zawarte w zgłoszeniach. Dzięki temu użytkownicy i administratorzy będą mieli dostęp do pełnej historii zgłoszeń, włączając w to wszelkie istotne szczegóły, nawet po ich zamknięciu. |
| Kategoryzowanie zgłoszeń | System musi umożliwić podział zgłoszeń na kategorie w zależności od określonych kryteriów bądź parametrów. Ten podział na kategorie ułatwi organizację zgłoszeń oraz pozwoli użytkownikom i administratorom systemu skoncentrować się na konkretnych rodzajach problemów lub zagadnień. |
| Filtrowanie zgłoszeń | System musi umożliwić filtrowanie listy zgłoszeń na podstawie danych zawartych w polach zgłoszenia, informacji o użytkowniku oraz aktualnym wykonawcy. Dzięki temu użytkownicy i administratorzy będą w stanie szybko odnaleźć konkretne zgłoszenia w zależności od określonych kryteriów, co poprawi efektywność zarządzania zgłoszeniami. |
| Priorytetyzacji zgłoszeń | System musi posiadać możliwość ustalanie priorytetów dla różnych kategorii zgłoszeń. Dzięki temu, administratorzy mogą zdefiniować, które kategorie są bardziej priorytetowe niż inne, co ułatwi skoncentrowanie się na rozwiązywaniu najważniejszych problemów w pierwszej kolejności. Priorytety te mogą być dostosowywane zgodnie z aktualnymi potrzebami i sytuacją w systemie. |
| Sortowanie zgłoszeń | System musi umożliwić sortowanie listy zgłoszeń, umożliwiając użytkownikom wybór kategorii, według których chcieliby posortować zgłoszenia. To obejmuje możliwość sortowania po różnych danych zawartych w polach zgłoszeń, na przykład według daty utworzenia, priorytetu, kategorii czy aktualnego statusu. Dzięki temu użytkownicy będą mogli dostosować widok listy zgłoszeń do swoich indywidualnych potrzeb i priorytetów. |
| Komentarze  w zgłoszeniach | System musi umożliwić dodawanie komentarzy do zarówno aktywnych, jak i zamkniętych zgłoszeń. To umożliwi użytkownikom oraz administratorom systemu udzielanie dodatkowych informacji, dzielenie się uwagami lub dostarczanie dodatkowego kontekstu dotyczącego zgłoszenia. Komentarze te mogą być ważne zarówno podczas trwania procesu rozpatrywania zgłoszenia, jak i w jego historii po zamknięciu. |
| Załączniki  w zgłoszeniach | System musi umożliwić dołączanie załączników do zgłoszeń, przy czym akceptowane formaty plików dla załączników to PDF, JPG i PNG. To pozwoli użytkownikom oraz administratorom systemu dołączać istotne dokumenty, obrazy czy inne pliki do zgłoszeń, co może być istotne dla kompleksowej analizy i rozwiązania problemu zgłaszanego w zgłoszeniu. |
| Wyszukiwanie zgłoszeń | System musi umożliwić użytkownikowi wyszukiwanie zgłoszeń na podstawie wygenerowanej unikatowej etykiety. Dzięki temu użytkownik będzie w stanie szybko odnaleźć konkretne zgłoszenie, używając unikalnego identyfikatora przypisanego do danego zgłoszenia. To usprawni proces zarządzania zgłoszeniami i umożliwi skuteczne śledzenie ich statusu. |
| Powiadomienia  e-mail | System musi umożliwić wysyłanie powiadomień e-mail do użytkowników. Te powiadomienia e-mailowe mogą zawierać informacje na temat danych logowania, nowych zgłoszeń, zmianie statusu zgłoszenia, nowych komentarzach oraz załącznikach. Dzięki temu użytkownicy będą bieżąco informowani o istotnych wydarzeniach związanych z systemem, co przyczyni się do szybszej reakcji na zmiany oraz skuteczniejszej komunikacji. |
| Powiadomienia typu push | System musi posiadać możliwość wysyłania powiadomień push do użytkowników wewnątrz aplikacji. Te powiadomienia push mogą przekazywać informacje dotyczące danych logowania, nowych zgłoszeń, zmiany statusu zgłoszenia, nowych komentarzy oraz załączników. Dzięki temu użytkownicy będą natychmiastowo informowani o istotnych zdarzeniach bez konieczności aktywnego sprawdzania aplikacji, co przyczyni się do zwiększenia efektywności i bieżącej komunikacji w systemie. |

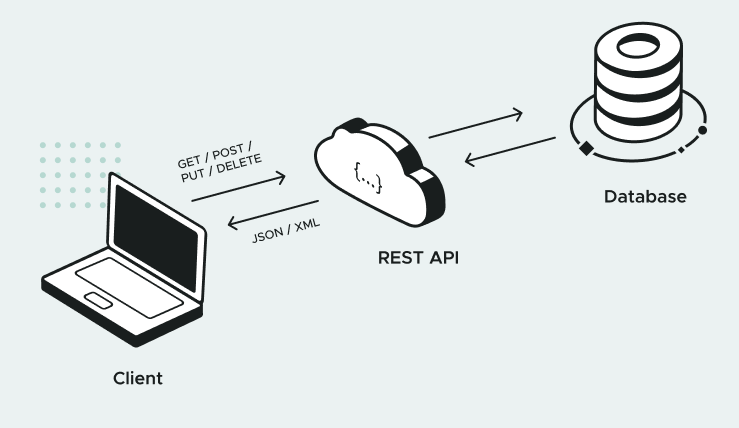
### Wymagania niefunkcjonalne

W zakresie wymagań niefunkcjonalnych określa się ograniczenia dotyczące wydajności, bezpieczeństwa, dostępności oraz innych kluczowych aspektów systemu. Te wymagania koncentrują się na parametrach, które nie mają bezpośredniego związku z funkcjonalnościami, lecz odgrywają kluczową rolę w efektywności, stabilności i bezpieczeństwie systemu. Obejmują one kwestie takie jak czas odpowiedzi, poziom bezpieczeństwa danych, dostępność systemu oraz inne istotne cechy, które mają wpływ na ogólną jakość obsługi systemu.

1. System powinien zostać zaprojektowany w architekturze   
   klient – serwer.
2. Dostępność systemu przez całą dobę, siedem dni w tygodniu, z minimalnymi okresami niedostępności związanych z koniecznymi pracami konserwacyjnymi.
3. System powinien jednocześnie obsługiwać co najmniej 500 studentów, utrzymując wysoką wydajność.
4. Podczas komunikacji pomiędzy klientem a serwerem zastosowane powinno zostać szyfrowania danych, aby skutecznie zabezpieczyć prywatność przesyłanych informacji.
5. System powinien zawierać autoryzację i uwierzytelnianie,   
   w celu zagwarantowania dostępu jedynie uprawnionym osobom.
6. Interfejs użytkownika powinien zostać zaprojektowany w sposób intuicyjny i łatwy w obsłudze, co przyczyni się do wygodnego korzystania z systemu.
7. System powinna cechować spójna kolorystyka w charakteryzacji obiektów, co przyczyni się do jednolitego i estetycznego wyglądu interfejsu.

## Architektura systemu

System wspomagający procesy komunikacji między studentem a dziekanatem zostanie zrealizowany jako aplikacja internetowa, oparta na architekturze klient-serwer. Projekt obejmie trójwarstwową strukturę. Dane wykorzystywane przez aplikację będą przechowywane w bazie danych utworzonej na dedykowanym serwerze, a dostęp do nich będzie zapewniała warstwa dostępu do danych. Warstwa logiki biznesowej, odpowiedzialna za obsługę logiki aplikacji, wraz z warstwą dostępu do danych, utworzy interfejs programistyczny (API) odpowiedzialny za komunikację między warstwą kliencką a bazą danych. Warstwa prezentacji, działająca w środowisku przeglądarki, będzie komunikować się z warstwą logiki biznesowej za pośrednictwem punktów końcowych REST API. Taka struktura warstwowa pozwoli na efektywną organizację procesów komunikacji i zapewni optymalną wydajność systemu.



Rysunek 8 Schemat architektury REST API

źródło: https://spring.academy/courses/building-a-rest-api-with-spring-boot/lessons/implementing-get

Warstwa prezentacji odpowiedzialna jest za interakcje z użytkownikiem i prezentację informacji. Odpowiada ona za zbieranie danych od użytkowników poprzez na przykład formularze, prezentację informacji oraz interakcję z warstwą logiki biznesowej na podstawie akcji użytkownika. Warstwa logiki biznesowej zawiera funkcje i reguły biznesowe systemu. Odpowiada za przetwarzanie poleceń otrzymanych z warstwy prezentacji, realizując je i zwracając odpowiedź na zapytanie. Kontroluje przepływ danych i decyzje w systemie. Zarządza operacjami, a także implementuje reguły biznesowe i logikę operacyjną. Warstwa dostępu do danych odpowiada za komunikacje z bazą danych i manipulację danymi. Realizuje operacje odczytu, zapisu, aktualizacji i usuwania danych w bazie danych. Zapewnia integralność danych i efektywnie zarządza nimi w kontekście systemu[[4]](#footnote-4). Opisany proces komunikacji między warstwami systemu opiera się na schemacie żądań i odpowiedzi, który jest przetwarzany za pomocą REST API. Inicjatywa zaczyna się w warstwie prezentacji, gdzie generowane jest żądanie HTTP. Następnie to żądanie przekazywane jest do warstwy logiki biznesowej, która podejmuje decyzję odnośnie do operacji, jakie powinna wykonać, komunikując się jednocześnie z warstwą dostępu do danych i bazą danych. Po otrzymaniu odpowiedzi z bazy danych, warstwa dostępu do danych przekazuje te informacje z powrotem do warstwy logiki biznesowej. W tej warstwie dane są dalej przetwarzane, a następnie w formie odpowiedzi przekazywane z powrotem do warstwy prezentacji. Cały ten proces ma na celu zapewnienie efektywnej komunikacji i współpracy pomiędzy poszczególnymi warstwami systemu.

## Metody i narzędzia realizacji

Podrozdział w Projekt ogólny. Opierając się na znanych już wymaganiach oraz znanej architekturze systemu dokonujemy krótkiego przeglądu możliwych metod oraz narzędzi jego realizacji, wybieramy jedną wersję oraz uzasadniamy wybór (o ile nie dokonano tego w rozdziale dotyczącym koncepcji rozwiązania technologicznego). Przedstawiamy krótką charakterystykę narzędzi z uszczegółowieniem wersji którą planujemy wykorzystać. Uwaga: nie wstawiamy tutaj rozbudowanych opisów narzędzi, nie opisujemy języków programowania i wszystkich ich mechanizmów, nie robimy tutorialu z serwerów baz danych, innymi słowy nie robimy “lania wody”, ma być krótko, konkretnie i kompetentnie, a zatem jeżeli wybieramy PHP, to uzasadniamy dlaczego, jeżeli wybieramy konkretny framework dla PHP to piszemy dlaczego ten właśnie, i której wersji planujemy użyć. Przechodzimy do szczegółów jedynie wtedy, gdy są one istotne dla projektu w fazie projektu ogólnego, np. jeżeli istotnym elementem wpływającym na wybór biblioteki Qt jest mechanizm slotów i sygnałów, to można napisać parę zdań na ten temat, co ułatwi wskazanie uzasadnienia wybory tejże biblioteki.

## Koncepcja przechowywania danych

Podrozdział w Projekt ogólny. Zazwyczaj systemy informatyczne potrzebują danych przechowywanych trwale. Wykorzystuje się do tego najczęściej bazy danych, zwykle trzeba je zaprojektować. W tym podrozdziale należy przedstawić jak będziemy zapisywać dane trwałe, jeżeli stosujemy bazę danych to należy określić jej model oraz przedstawić szczegóły modelu. W przypadku baz relacyjnych podajmy model konceptualny, logiczny i fizyczny, w przypadku gdy merytorycznie one się istotnie nie różnią, podajemy model najbardziej pełny. Ilustracją wybranego modelu są najczęściej diagramy, np. diagramy ERD opisane tutaj (PDF).

Uwaga, zamieszczenie samych diagramów nie wystarcza, należy przedstawić również opis przeznaczenia poszczególnych tabel, wraz z informacjami o kluczach głównych i obcych. Dla baz nierelacyjnych podajemy adekwatne dla tych baz formy ilustracji metody organizacji danych. W przypadku, gdy bazy danych nie są wykorzystywane w projektowanym systemie, przedstawiamy przyjętą koncepcję przechowywania informacji (pliki serializacyjne, pliki tekstowe, pliki CSV, pliki XML, pliki binarne), oraz szczegóły ich reprezentacji, przyjęte formaty.

## Projekt interfejsu użytkownika

Podrozdział w Projekt ogólny. Prezentacja koncepcji organizacji interfejsu użytkownika, przyjmująca postać rysunków wraz ze stosownym komentarzem. rysunki mogą zawierać szkice interfejsu (również odręczne, skany), makiety z odpowiednich programów do modelowania interfejsu użytkownika. Uwaga — nie umieszczamy tutaj finalnych elementów gotowego systemu, przecież go jeszcze nie ma! Jeżeli aplikacja mam być responsywna i w różny sposób “wyglądać” na różnych urządzeniach, należy przedstawić szkice interfejsu dla każdego z przewidywanych trybów pracy.

# Dokumentacja techniczna

Struktura tego rozdziału mocno zależy od architektury danego rozwiązania, zastosowanych metod i narzędzi realizacji. Należy rozpocząć od schematu rzeczywistej struktury systemu, prezentującego poszczególne składowe: pakiety, moduły, biblioteki, klasy. Każda składowa powinna zostać omówiona, opis powinien zawierać nazwę składowej, jej rolę w projekcie, przeznaczenie, strukturę wewnętrzną.

Ten rozdział to dobre miejsce na umieszczenie różnorodnych diagramów projektowych, takich jak diagram hierarchii klas, diagramy sekwencji, kolaboracji, itp., itd.. Tutaj można przedstawić opisy metod i/lub stosowane algorytmy.

Przy opisie składowych systemu warto przedstawić fragmenty wybranych kodów źródłowych, prezentujące szczególnie istotne, ciekawe czy nietypowe rozwiązania oraz algorytmy. Nie należy przedstawiać fragmentów kodu operacji typowych lub trywialnych. Proszę nie zamieszczać długich, ciągnących się przez wiele stron listingów kodu. Opis kodu zapisujemy w sekwencji: kilka linijek a potem fragment opisujący istotne operacje realizowane w kodzie, kilka linijek a potem fragment opisujący istotne operacje realizowane w kodzie… itd.

Fragmenty kodu proszę zamieszczać jako odpowiednio sformatowane teksty, zwykle pisane nieproporcjonalnym krojem pisma. Proszę zadbać o to, by zamieszczane kody były poprawne z punktu widzenia inżynierii programowania, poprawne merytorycznie oraz właściwie sformatowane. Proszę nie umieszczać w tekście fragmentów kodu w postaci rysunków zawierających zrzuty ekranów.

Proszę pamiętać, że praca inżynierska ma być wymiernym dowodem wysokich kompetencji jej autora w zakresie informatyki, niechlujny kod takich kompetencji nie potwierdza.

# Testy i weryfikacja systemu

# Przykładowy scenariusz wykorzystania systemu

# Zakończenie

# Bibliografia

1. Kowalski J., Jak cytować materiały źródłowe, Oficyna Wydawnicza Example, Katowice, 2014.
2. Autor anonimowy, Przeniesienie (studia stacjonarne i niestacjonarne), <https://us.edu.pl/wydzial/wnst/studia/student/regulaminy/>, [dostępne: 11 października 2021].
3. O systemie, <https://www.gov.pl/web/ezd-rp/o-ezd-rp>

# Spis rysunków

[Rysunek 1 Aktualny obieg dokumentów w dziekanacie studenckim 7](#_Toc157717591)

[Rysunek 2 Wniosek o przeniesienie z formy studiów stacjonarnych na niestacjonarne 8](#_Toc157717592)

[Rysunek 3 Moduł podań systemu USOS UŚ 10](#_Toc157717593)

[Rysunek 4 Składanie nowego podania w systemie USOS UŚ z listy określonych podań 11](#_Toc157717594)

[Rysunek 5 Ekran startowy systemu ERP RP 12](#_Toc157717595)

[Rysunek 6 Ekran główny platformy Zendesk 14](#_Toc157717596)

[Rysunek 7 Interfejs platformy Slack 15](#_Toc157717597)

[Rysunek 8 Schemat architektury REST API 19](#_Toc157717598)

# Spis tabel

[Tabela 1 Wymagania funkcjonalne 21](#_Toc157716317)

1. O systemie, https://www.gov.pl/web/ezd-rp/o-ezd-rp [↑](#footnote-ref-1)
2. Zendesk for Education, https://www.zendesk.com/education/ [↑](#footnote-ref-2)
3. Your guide to Slack for higher education, https://slack.com/resources/using-slack/your-guide-to-slack-for-higher-education [↑](#footnote-ref-3)
4. Architectural design, "Software Engineering: A Practitioner's Approach.", Pressman, R. S., McGraw-Hill Education, 2014, s. 242 - 275 [↑](#footnote-ref-4)