



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΑΤΡΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΩΝ ΚΑΙ ΑΕΡΟΝΑΥΠΗΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ

[ΤΟΜΕΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ]

[Σπουδαστήριο Διοίκησης Εργοστασίων και Συστημάτων Παραγωγής]

ΣΠΟΥΔΑΣΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Εξόρυξη Γνώμης & Ανάλυση Συναισθήματος

ΒΑΣΙΛΙΚΗ ΝΑΚΗ

1026347

ΚΑΡΑΚΑΠΙΛΙΔΗΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ

Επιβλέπων Καθηγητής

ΠΑΤΡΑ, [Ιούνιος 2022]

Η έγκριση της διπλωματικής εργασίας δεν υποδηλοί την αποδοχή των γνώμών του συγγραφέα.
Κατά τη συγγραφή τηρήθηκαν οι αρχές της ακαδημαϊκής δεοντολογίας.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η ανάλυση συναισθήματος, γνωστή και ως εξόρυξη γνώμης, είναι ένας τομέας της επεξεργασίας φυσικής γλώσσας που ασχολείται με τον εντοπισμό και την εξαγωγή υποκειμενικών πληροφοριών από το υλικό της πηγής. Στόχος της ανάλυσης συναισθήματος είναι να προσδιορίσει τη στάση, τις απόψεις και τα συναισθήματα ενός ομιλητή ή συγγραφέα σε σχέση με κάποιο θέμα ή τη συνολική πολικότητα του πλαισίου ενός εγγράφου.

Η ανάλυση συναισθήματος χρησιμοποιείται ευρέως σε διάφορους τομείς, όπως η εξυπηρέτηση πελατών, το μάρκετινγκ, η πολιτική και η κοινή γνώμη, καθώς και η παρακολούθηση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, για να αποκτήσει γνώσεις σχετικά με το τι λένε οι άνθρωποι για ένα συγκεκριμένο θέμα, εμπορικό σήμα ή προϊόν. Η ανάλυση συναισθήματος μπορεί να πραγματοποιηθεί με τη χρήση διαφόρων τεχνικών, όπως η μηχανική μάθηση, η λεξική ανάλυση και η εξόρυξη κειμένου. Τα αποτελέσματα χρησιμοποιούνται συχνά για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης πελατών, του σχεδιασμού προϊόντων, των εκστρατειών μάρκετινγκ και για ένα ευρύ φάσμα άλλων επιχειρηματικών και κοινωνικών εφαρμογών. Η ανάλυση συναισθήματος έχει γίνει όλο και πιο σημαντική καθώς τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης συνεχίζουν να αυξάνουν τη δημοτικότητα και τον αντίκτυπό τους, επειδή επιτρέπει στους οργανισμούς να παρακολουθούν και να κατανοούν την αντίληψη του κοινού για το εμπορικό σήμα, τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες τους.

Η παρούσα εργασία αφορά μία εισαγωγή στην έννοια sentiment analysis, τις σημαντικότερες εφαρμογές του καθώς και τις διαφορετικές διαδικασίες εξόρυξης γνώμης που υπάρχουν.

Λέξεις κλειδιά

Ανάλυση συναισθήματος, εξόρυξη γνώμης, μέσα κοινωνικής δικτύωσης, επεξεργασία φυσικής γλώσσας

ABSTRACT

Sentiment analysis, also known as opinion mining, is a field of natural language processing that deals with identifying and extracting subjective information from source materials. The goal of sentiment analysis is to determine the attitude, opinions and emotions of a speaker or writer with respect to some topic or the overall contextual polarity of a document.

Sentiment analysis is widely used in various domains such as customer service, marketing, politics and public opinion, and social media monitoring to gain insights into what people are saying about a particular subject, brand or product. Sentiment analysis can be performed using a variety of techniques, such as machine learning, lexical analysis and text mining. The results are often used to improve customer service, product design, marketing campaigns, and a wide range of other business and social applications. Sentiment analysis has become increasingly important as social media continues to grow in popularity and impact, because it allows organizations to track and understand the public's perception of their brand, products or services.

This paper is an introduction to the concept of sentiment analysis, its major applications and the different opinion mining procedures that exist.

Key words

Sentiment analysis, opinion mining, social media, natural language processing