

Самостійна робота №2

1. Опрацювання лекційного матеріалу за темою «Методика створення інформаційно-аналітичного документу».
2. Для самоконтролю рівня засвоєння знань, надати відповіді на контрольні питання.

Тема 5. Методика створення інформаційно-аналітичного документу

- 5.1. Види інформаційно-аналітичних робіт.
- 5.2. Методика написання аналітичної роботи.
- 5.3. Загальні ознаки роботи високої якості та типові помилки.
- 5.4. Головні фактори результативності роботи аналітика.

5.1. Види інформаційно-аналітичних робіт.

Інформаційно-аналітична діяльність, як правило, зводиться до оформлення і написання аналітичного документа – *аналітичного огляду, звіту, записки, довідки* тощо.

Документ - це спеціально створений предмет, призначений для збереження або передачі інформації. Документи за способом фіксування поділяються на письмові, електронні та аудіовізуальні. Що стосується безпосередньо аналітичного документа, то він являє собою важливе повідомлення, яке містить інформацію у фіксованому вигляді та призначене для її обов'язкового практичного застосування.

Метою аналітичного документа є надання переконливої аргументації для обґрунтування рекомендацій щодо розв'язання тієї чи іншої проблеми, розробка відповідного інструментарію для вироблення та ухвалення рішень.

Рішення щодо вибору виду аналітичного документа залежить від багатьох факторів. *По-перше*, визначальною є тема, якій він присвячений. Тему, як правило, визначає замовник. *По-друге*, велике значення має кінцевий адресат аналітичного документа або його безпосередній замовник (його соціальне становище, освіта, вік). *По-третє*, слід брати до уваги обсяг інформації, який містить даний аналітичний документ.

Потрібно враховувати, що *аналітичний документ містить два основних функціональних розділи: інформаційний та безпосередньо аналітичний*. Залежно від характеру дослідження інформаційний та аналітичний розділи можуть бути рівнозначними або асиметричними за обсягом, проте жоден з них не повинен складати виключний зміст проекту. Навіть документи, що належать до категорії інформаційних довідок, включають елементи аналітики (зокрема це проявляється у відборі фактів). Водночас аналітику не можливо подати без посилання на вихідну інформацію, тому що адресат не отримає повної картини проблеми.

Разом з тим *інформаційний та аналітичний розділи*, безперечно, мають власну специфіку. Вона визначає їх змістовий склад, а також форму подання матеріалу та особливості відповідних лінгвістичних конструкцій.

Зокрема, *інформаційний розділ* переважно орієнтований на відображення релевантних для дослідження відомостей. Ці дані можуть мати різноманітну природу та бути представлені по-різному (наприклад як опис основних характеристик ситуації, хронологія подій, статистика, результати застосування аналітичних методик тощо), їх можна представити у вигляді текстової інформації або у вигляді таблиць, графіків, схем. Проте головною умовою оформлення інформаційного розділу є акцент на фактологію та мінімізацію інтерпретації фактів.

У свою чергу, *аналітичний розділ* проекту переважно містить логічні міркування при зіставленні різних фактів, пояснення явищ і їхніх взаємозв'язків, а також у ньому формулюються *загальні висновки та прогнози* розвитку ситуації.

Змістові розходження між інформаційним та аналітичним розділом проявляються в стилістичних особливостях викладу матеріалу, а також можуть визначати послідовність включення цих розділів у структуру єдиного підсумкового аналітичного документа. Роль інформаційного розділу визначається залежно від цілей і завдань дослідження. Разом з тим загальноприйнятим у підготовці підсумкових документів є певне звуження рамок інформаційного розділу проекту порівняно з аналітичним розділом. Виходячи з цього розрізняють основні *види* аналітичних документів.

Аналітична записка. Являє собою детальний аналіз проблеми, висновки та, у разі потреби, практичні рекомендації. Визначальним при підготовці аналітичної записки є термін її підготовки - важливо, щоб після її закінчення інформація не втратила своєї актуальності. Під час підготовки аналітичної записки доцільно залучати максимальну кількість матеріалів, навіть тих, які раніше вже використовувалися. Обсяг аналітичної записки в основному дорівнює 5-10 сторінкам.

Іноді аналітична записка може бути підготовлена у формі ризиків — специфічного аналізу (в основному, короткострокового) основних загроз розвитку політичної та економічної ситуації.

Аналітичний звіт. Відрізняється від аналітичної записки більшим обсягом, який становить 20-30 сторінок. Крім того, до звіту часто додаються різноманітні таблиці, діаграми, схеми тощо. Значна увага при складанні аналітичного звіту приділяється висновкам та рекомендаціям, які займають до 1/4 частини тексту. Поширеною практикою у багатьох країнах є публічна презентація звіту - наприклад перед командою замовника і т.ін. У такому випадку окремо готується резюме звіту обсягом 1-2 сторінки.

Аналітичний огляд. Під час складання огляду інформація з документів, що використовуються, подається, як правило, у вигляді прямих цитат (допускається їх скорочення з відповідними застереженнями). На відміну від аналітичної записки, висновки та рекомендації не робляться. Крім того, інформація з огляду може потребувати додаткової, більш глибокої перевірки. Обсяг аналітичного огляду може коливатися від 5 до 20 сторінок.

Аналітична довідка. Найбільш поширений вид аналітичної документації, являє собою короткий огляд окремого аспекта конкретної події, явища, процесу (в основному це інформація статистичного та іншого характеру), а також може стосуватися політичних, економічних, соціальних аспектів функціонування економічних та політичних структур тощо. Обсяг довідки зазвичай невеликий - не більше 2-5 сторінок. У випадку, якщо аналітичний документ за розмірами суттєво переважає описані вище види, доцільно розділити його на дві окремі частини. В основній аналітичній записці на 4-5 сторінках подати основні оцінки, висновки та прогнози розвитку проблемної ситуації. Основну ж інформацію, статистичні дані тощо викласти в розгорнутому документі, який може бути використаний замовником у разі потреби для більш детального заглиблення у проблему.

Складання будь-якого аналітичного документа повинно відповідати певним *принципам*, головними серед яких є наступні:

- орієнтація на потреби замовника;
- формулювання загальної картини проблеми, що розглядається;
- розташування на першому місці основних висновків з проблеми;
- матеріал має бути структурованим та логічно викладеним, при цьому рекомендовано використовувати чіткі, зрозумілі фрази, намагатися уникати бюрократичного жаргону.

Тепер сформулюємо *завдання*, які доводиться вирішувати в процесі аналізу ситуації:

- здійснення проблемної структуризації, що припускає виділення комплексу ситуацій, їх типології, характеристик, наслідків, шляхів вирішення (проблемний аналіз);
- визначення характеристик, структури ситуації, її функцій, взаємодії з навколишнім і внутрішнім середовищем (системний аналіз);
- встановлення причин, які призвели до виникнення цієї ситуації, і наслідків її розгортання (причинно-наслідковий аналіз);
- діагностика змісту діяльності в ситуації, її моделювання і оптимізація (праксеологічний аналіз);
- побудова системи оцінок ситуації, її складових, умов, наслідків, діючих осіб (аксіологічний аналіз);
- підготовка прогнозів щодо вірогідного, потенційного і бажаного майбутнього (прогностичний аналіз);
- вироблення рекомендацій щодо поведінки діючих осіб ситуації (рекомендаційний аналіз);
- розробка програм діяльності в цій ситуації (програмно-цільовий аналіз).

5.2. Методика написання аналітичної роботи.

Без сумніву, методика написання аналітичного документа дозволяє швидко, ефективно і правильно вирішити проблему застосування тієї чи іншої технології інформаційно-аналітичної діяльності. Перше, що аналітик повинен зробити після зустрічі із замовником, це класифікувати цілі, які він ставить перед собою, щоб виконати поставлене завдання.

Цілі можуть бути такими:

- отримання якісно нового знання про систему/процес/явище;
- встановлення факту і локалізація неповноти і/або суперечності сукупності знань;
- систематизація, впорядкування певної сукупності знань;
- акцентування або виділення одного або декількох аспектів інформації (наприклад, часового, просторового, функціонального і т.д.);
- скорочення надлишку подання інформації;
- погодження подання інформації з системою обробки і інтерпретації;
- підвищення наглядності відтворення інформації;
- зміна рівня спільності/абстракції описів та інші.

Вирішенню будь-якого практичного завдання передують мислинне діяльність з її концептуалізації. Вона здійснюється в три етапи.

1. Розробка концептуального підходу до вирішення проблеми.
2. Розробка самої концепції.
3. Розробка програми конкретних дій.

Після цього на аналітика чекають відомі *етапи* роботи з інформацією: пошук інформації; збирання; накопичення; зберігання; опрацювання(аналіз); передавання; використання; захист інформації.

В якості прикладу алгоритмізації процесів вирішення аналітичних завдань можна привести одну із ефективних *методик* проведення системного аналізу:

1. Постановка проблеми: виявлення проблеми; вивчення специфіки об'єкта і умов вирішень проблеми; формування цілі і критеріїв її досягнення;

- кінцеве формулювання проблеми.

2. Визначення типу проблеми і аналіз її структурування: стандартна; добре структурована; слабо структурована; неструктурована.

3. Вибір методу вирішення: несистемні методи вирішення; методи пошуку операцій; системний аналіз; експертно-інтуїтивні методи.

4. Процедура формування рішень і синтез альтернатив: моделювання; формування масиву вихідних даних; виконання розрахунків; інтерпретація отриманих результатів; внесення коректив у модель або масив вихідних даних (при необхідності);

оцінка альтернатив; підготовка рішень; передача рішень.

Щодо методики оформлення аналітичного документа, то в середовищі аналітиків широко відомо "правило п'яти сторінок", яке говорить, що при поданні висновків на вищій рівень управлінської ієрархії будь-якої організації об'єм аналітичної довідки повинен складати не більше п'яти сторінок, що приблизно відповідає 16 кілобайтам тексту.

Без всякого сумніву, коротке резюме, аналітичний реферат - це ідеальна форма подання інформації для проведення експрес-аналізу... Але що саме повинно бути включено в цей реферат? Основні вимоги:

- найменування організації - виконавця;
- строга і ємна назва документа, що відповідає стилю організації;
- дата виконання документа, прізвище відповідальної особи (якщо це передбачено стилем організації виконавця);
- заголовок, що відтворює логіку викладу (можливо використання прийомів ієрархічного упорядкування з використанням відступів, при значному об'ємі документа - понад 100 сторінок - може бути використаний прийом "подвійного заголовку" - короткий розташовується на початку, а розгорнутий - в кінці);
- короткий вступ у проблему - формулювання проблемної ситуації – не більш 2-3 абзаців або 2/3 сторінки;
- пропонувані шляхи вирішення на рівні концепції і базових показників, що відображають об'єми затрат, ефективність і так далі;
- короткий висновок - вимоги до об'єму ті ж, що і до вступу.

В результаті нескладних підрахунків отримуємо приблизно наступну структуру: *вступ, що не входить в об'єм довідки - плюс 1 стр. до об'єму; заголовок або зміст, що звичайно не розглядається як сторінка документа, але все ж таки передбачена - плюс 1 стр.; вступ у проблему (звідси розпочинається підрахунок сторінок) - 1 стр.; змістова частина документа - 3-3,5 стр. (в залежності від компонування висновків); висновки - 1-0,5 стр.*

Часто заголовок роблять стислим і розташовують на одній сторінці зі вступом. Виходить без малого сім сторінок - ними потрібно скористатися з розумом. Існує маса причин, за якими навіть та інформація, яка є і достовірною і несуперечливою, може бути не сприйнята аналітиком - в числі цих причин одно з перших місць займає емоційне забарвлення інформації і стан аналітика.

Прийняття рішень - це науковий напрям, завданням якого є синтез раціональних схем вибору альтернатив і оцінювання їх якостей. Завдання його в тому, щоб із багатьох конкуруючих стратегій рішення деякої проблеми, на основі аналізу умов і наслідків її реалізації вибрати кращу (оптимальну). Істотним доповненням до останньої фрази є те, що під умовами розуміється не деяка картина "сьогодні", що застигла, але і ті умови, які можуть скластися за час реалізації стратегії.

Під рішеннями, оптимальними в широкому сенсі, тут розуміються такі рішення, які спрямовані не стільки на ліквідацію наслідків тих чи інших процесів чи явищ, скільки на вирішення всього комплексу протиріч, що привели до виникнення проблемної ситуації - тим самим буде забезпечуватись врахування інтересів максимально широкого кола осіб. Це вимагає від кожної особи, що приймає рішення, здатності прогнозувати його наслідки і системного бачення проблеми.

Звичайно, проблеми краще не створювати, ніж ефективно вирішувати створені, але якщо вже вони є, і відмовитись від вибору рішення не можна, що тоді? Тоді залишається одне – *починаючи з аналізу змісту проблеми і комплексу суперечностей, що її породили, рухатись через етапи розробки концептуальних підходів, моделювання процесу реалізації і прогнозування результатів до етапу вибору і реалізації управлінського рішення.*

Природно, що багато що залежить від замовника аналітичної розробки, який своїми вимогами диктує рамки дослідження і вказує на ті конкретні питання, на яких необхідно

зосередити основну увагу. Після цього аналітиком підготовлюється план дослідження, в якому визначається загальний задум роботи, у вигляді функціональних блоків задається послідовність проведення дослідження.

5.3. Загальні ознаки роботи високої якості та типові помилки.

Інформаційно-аналітичний документ можна зробити зрозумілим, доступнішим для споживача, якщо дотримуватись ряду *правил*:

Перш за все він повинен мати чітку структуру.

Коротке повідомлення легше сприймається і краще запам'ятовується, ніж довге. До того ж коротке повідомлення має переваги перед довгим і з огляду на те, що час на підготовку та прийняття управлінських рішень завжди обмежений.

Кожну думку краще висловлювати кількома короткими простими реченнями. Викладати думку бажано простою (але не побутовою) мовою, намагаючись, уникати надмірного вживання спеціальних термінів. Не можна забувати, що єдине призначення спеціальних термінів у інформаційно-аналітичній роботі — точна та коректна передача споживачеві змісту повідомлення. Якщо ж постає дилема: дотримуватися літературного стилю, дещо знизивши точність і коректність висловлюваної думки, або ж заради досягнення максимальної точності та коректності викладення матеріалу пожертвувати якістю його літературного стилю, то треба віддати перевагу другому варіанту. Тільки так можна зберегти ясність і переконливість інформаційно-аналітичного документа, не поступаючись його достовірністю.

І нарешті, щоб викладене у документі повідомлення було достатньо переконливим, воно має відображати суттєві причинно-наслідкові зв'язки у доступній, зрозумілій для споживача формі. Обов'язковою умовою виконання цього правила є високий рівень кваліфікації аналітика, його вміння знаходити необхідні аргументи для доведення своєї точки зору на проблему, що розглядається.

Загальні вимоги до роботи високого рівня:

- чіткість та логічна послідовність викладення матеріалу;
- переконливість аргументації;
- стислість і точність формулювань, які виключають можливість неоднозначного тлумачення;

- конкретність викладення результатів дослідження;
- обґрунтованість рекомендацій та пропозицій.

В аналітичному документі повинні бути відображеними:

- актуальність тематики та відповідність до сучасного стану науки, техніки і питань виробництва;

- обґрунтування вибраного напрямлення досліджень, методів розв'язку задачі та їх порівняльні оцінки;

- аналіз та узагальнення існуючих результатів;

- розробка загальної методики проведення досліджень;

- характер і зміст виконаних теоретичних досліджень та розрахунків, методи досліджень;

- обґрунтування необхідності проведення експериментальних досліджень, принцип дії розроблених програм, характеристики цих програм, оцінка похибок розрахунків, отримані експериментальні дані;

- оцінка повноти розв'язку поставленої задачі;

- оцінка достовірності отриманих результатів, їх порівняння з аналогічними результатами;

- наукова та практична цінність виконаної роботи.

Основа редагування - робота з текстом. Текст повинен будуватися на основі певного, послідовного і доказового мислення.

При редагуванні аналітичних документів необхідно знати основні вимоги, обов'язкові для пред'явлення доказів.

Доказ (доказовість) - це логічна дія, в процесі якої істинність положення обґрунтовується судженнями безумовно істинними.

Таким чином, судження базується на *тезисах та аргументах*.

Тезиси - положення, які доводяться.

Аргументи - судження, які повинні довести тезиси.

Наприклад: "Умови, за яких колектив не виконав планових зобов'язань, були важкими (тезис) через недопостачання сировини та тривале відключення електроенергії (аргументи)".

Вимоги до доказів (аргументів): тезис і аргумент повинні бути чіткими та ясними в формулюванні; в ході доказу тезис повинен бути незмінним, тобто доводити слід щось одне, а не перескакувати на інший предмет; тезис і аргумент не повинні суперечити один одному; як аргументи повинні застосовуватися судження, положення, які не викликають сумнівів, тобто їх слід перевіряти практикою; доказ (аргумент) повинен бути цілком достатнім для підтвердження тезису

Помилки та недоліки, яких допускаються під час виконання аналітичних робіт. Розробляючи аналітичний документ і займаючись його плануванням, розробники цих документів інколи допускають певні помилки, а тому зазнають невдач. Аналіз недоліків під час здійснення аналітичних проектів дає змогу виявити типові помилки.

Ось деякі типові ситуації:

- недостатній аналіз проблеми й обґрунтування вимог до плану (проекту), що розкриває всі проблеми. Необхідно чітко визначити потреби в зміні стану системи та підготувати необхідну інформацію для прийняття рішення;

- нечітко визначено мету проекту. Дуже швидко можна назвати мету, але рідко вона обґрунтовано визначена та задокументована.

Фахівці виділяють ***три основні суб'єктивні перешкоди*** для здійснення ефективного аналітичного проектування.

Перша причина невдач - це надмірний пріоритет короткострокових показників над довгостроковими. У будь-якої фірми є багато невідкладних проблем, які вона прагне вирішити за максимально короткий період. Але термінове - це не завжди найважливіше: мабуть, найважливішим є визначення загального напрямку дій організації, її основної мети, довгострокових завдань. Багато аналітиків скаржаться на недолік часу, тому вони не мають змоги займатися довгостроковим прогнозуванням.

Друга причина невдач пов'язана з особистістю аналітика. Ідеться про слабкі навички аналітиків у прогнозуванні. Невеликий аналітичний досвід не привчив їх до дисциплінованого, систематичного мислення. Участь аналітика у прогнозуванні є обов'язковою і в міру накопичення досвіду дає втішні результати.

Третя причина невдач у прогнозуванні також пов'язана з особистістю фахівця. Їм часто не вистачає «політичних навиків» і

свого погляду на практичний стан речей. Це призводить до двох негативних результатів у прогнозуванні:

- складання проектів, відірваних від реальності;
- зіткнення, суперечності між аналітиками і замовниками.

Для виходу з такого становища можна запропонувати активну взаємодію аналітиків і замовників як у процесі планування діяльності, так і під час обговорення стратегічних питань з досліджуваної проблеми.

5.4. Головні фактори результативності роботи аналітика. Результативність роботи аналітика вимірюється якістю виконання основних інформаційних *процесів*:

- *пошуком інформації*;
- *збиранням*;

- накопиченням;
- зберіганням;
- опрацюванням (аналізом);
- передаванням;
- використанням;
- захистом інформації.

Зрозуміло, що не всі ці процеси можуть бути задіяні в процесі виконання конкретного замовлення. Часто потрібна інформація вже є в наявності (або її подає замовник). Так само часто використанням і захистом інформації займається замовник аналітичного продукту. Отже, все залежить від конкретної ситуації.

Інформаці йний по шук (ІП) (англ. *Information retrieval*) — наука про пошук неструктурованої документальної інформації.

Особливо це відноситься до пошуку інформації в документах, пошук самих документів, добуття метаданих з документів, пошуку тексту, зображень, відео та звуку у локальних реляційних базах даних, у гіпертекстових базах даних таких, як Інтернет.

Об'єктом інформаційного пошуку є текстова інформація, зображення, аудіо, відео інформація. Завданням інформаційного пошуку є знаходження відповідних (до пошукового запиту) інформаційних об'єктів, або документів серед доступного для пошуку матеріалу. Завдання для інформаційного пошуку задається у вигляді *інформаційного запиту* (query), який може містити слова, фрази чи речення або комбінацію їх. Переважна більшість пошукових систем орієнтована на роботу з **пошуковими термінами** — словами або словосполученнями, які пошукова система розпізнає як одне ціле. Для здійснення інформаційного пошуку потрібно мати збірку інформаційних об'єктів (бібліотека, комп'ютерні файли) і систему (алгоритм або програму) яка здійснює пошук. Для здійснення інформаційного пошуку користувач (людина або інформаційна система) формує інформаційний запит (information query). Результатом пошукової роботи є список документів який укладається згідно з певним принципом. Такий список називають впорядкованим.

Ефективність пошукових систем оцінюється двома параметрами: *пошукова відповідність* та *пошукова якість*. Пошукова відповідність визначає частку відповідних документів серед відібраних на запит. Пошукова відповідність визначає якість отриманого результату інформаційного пошуку. Пошукова якість визначає частку отриманих системою відповідних до запиту документів серед загального числа відповідних до запиту документів у збірці. Загальне число відповідних до запиту документів завжди є невідомим і може бути встановлене лише при повному перегляді збірки людиною. Крім того, роботу пошукових систем оцінюють швидкістю — часом, за який отримують список відповідних до запиту документів.

Існує лише три методи **збирання** зовнішньої інформації: спостереження; вивчення документів і джерел; інтерв'ю.

Спостереження - пасивний метод збирання інформації. Сутність його полягає в тому, щоб, дивлячись, помічати кого- чи що-небудь, звертати увагу на когось, щось.

Кожен аналітик мусить бути пильним, уважним до деталей спостерігачем. У багатьох випадках спостереження є початковим етапом підготовки матеріалу, є поштовхом, який народжує потім більш глобальний задум. Але, як правило, завжди в значному аналітичному матеріалі наявні елементи, джерелом яким є метод спостереження. Це все те, що побачене власними очима аналітика: виробництво, люди, що виконують певну роботу, тощо. А відтак, спостереження, відіграючи ніби другорядну роль у збиранні інформації, займає значне місце в аналітичному матеріалі.

Аналітика знає такі типи спостережень, як **відкрите і приховане, включене і невключене**. Сутність їх полягає в тому, що аналітик стає на певний час членом якогось-небудь колективу, організації, закладу, установи, щоб досконало, впритул, з близької відстані вивчити їх діяльність, настрої людей, умови праці, механізми здійснення

фінансових чи бартерних операцій. *Відкрите* спостереження передбачає обізнаність навколишніх з тим, що їх вивчають, *приховане* - відсутність такої обізнаності. Приховане спостереження дає авторові майбутнього аналітичного продукту більше можливостей для ознайомлення з дійсним станом справ, гарантує неупереджене ставлення до нього членів колективу. *Включене* спостереження передбачає зарахування аналітика на штатну посаду й виконання ним самим певних службових обов'язків. *Невключене* дає можливість вивчення ситуації ззовні, але забезпечує більш широке ознайомлення аналітика з об'єктом вивчення, можливість побувати в різних структурних підрозділах великої фірми чи установи.

Вивчення документів і джерел - важливий етап роботи аналітика над складними аналітичними матеріалами. Якщо спостереження (так само, як і інтерв'ю) постачає аналітику суб'єктивні знання, то документи, навпаки, дають точну, об'єктивну інформацію. За виключенням, звичайно ж, тих випадків, коли це псевдо документи, тобто спеціально, на організаційному рівні, створені для дезінформації.

Під **документом** сьогодні розуміється усякий матеріальний носій, який створений людиною для закріплення будь-яким способом спеціальної інформації з метою передавання її в просторі й часі.

Матеріальними носіями інформації сьогодні є папір, магнітофонна стрічка, кіноплівка, фотографія, електронний накопичувач інформації тощо. З цього погляду джерела - це різновиди документів, а саме: письмові тексти, рукописні чи друковані, аудіо- та відеозаписи розмов та подій, фотографії, дискети з цифровими, текстовими матеріалами, на основі яких створюються аналітичні продукти. Насамперед слід сказати, що, працюючи в межах певної теми, аналітик мусить весь час її вивчати, поглиблювати свої знання з певної галузі життя, ознайомлюватися з новими документами, знати правила бібліографічного пошуку, звертатися до необхідних джерел у разі потреби. Першоджерела, звітна документація - ось найважливіші джерела оперативної і фундаментальної інформації.

Головна умова при роботі аналітика з документами й джерелами - *неупередженість*. Він не повинен шукати в них підтвердження наперед придуманої концепції, а, навпаки, концепцію будувати на документально підтверджених фактах. Бувають випадки, коли вже після завершення формування концепції виявляється новий факт, що цю концепцію руйнує; тоді підлягає не відкиданню новий незручний факт, а переглядові й уточненню сама вже готова концепція.

Відомі такі **правила** роботи з документами:

- переконайтеся в тому, що документ створений компетентною (за службовим становищем) або спеціально уповноваженою для цієї мети особою;
- обстановка, у якій створювався документ, не вплинула на його зміст;
- у ньому не спотворені прізвища службових осіб; зміст документа відповідає відбитковій печатці та кутового штампю;
- документ підписаний уповноваженою для цієї мети особою.

Інтерв'ю. Це один з методів збирання інформації в аналітиці, сутність якого полягає в здобутті новин і повідомлень шляхом усного спілкування суб'єкта (аналітика) з об'єктом (бізнесменом, політичним діячем, науковцем). Аналітик мусить бути гарним комунікатором. За типом спілкування є такі **типи** інтерв'ю: інтерв'ю на робочому місці; інтерв'ю вдома в об'єкта; інтерв'ю по телефону; інтерв'ю в інтер-ситуаціях.

Накопичення інформації про проблему означає збирання й обробку різноманітних відомостей щодо проблеми, яка розглядається. Якість вирішення проблеми залежить від якості інформації про неї.

Якість інформаційних матеріалів у свою чергу оцінюється за допомогою таких **критеріїв**:

об'єктивність – це інтегральний критерій, який поєднує у собі наступні часткові критерії:

повнота інформації (наявність відомостей, включаючи суперечливі, які необхідні та достатні для прийняття рішення);

точність інформації (ступінь відповідності інформації оригіналу);

несуперечливість інформації (окремі частини однієї і тієї самої інформації не мають суперечити одна одній);

переконливість інформації (доведеність, достовірність інформації);

лаконічність – стислість та чіткість викладення інформації (досягається за рахунок високої згорнутості інформації без втрати її необхідної повноти);

актуальність – відповідність інформації об'єктивним інформаційним потребам;

своєчасність – здатність задовольняти інформаційну потребу у прийнятний для виконання строк;

комунікативність – властивість інформації бути зрозумілою для адресата.

Опрацювання інформації (аналіз). Опрацювання повідомлень необхідне для виявлення інформації, яку вони несуть. При цьому повідомлення є інформаційним моделями процесів і явищ, описаних у повідомленнях. Термін «*модель*» означає образ, зразок, заміник, опис. Різні типи моделей використовують для опису та вивчення тих чи інших характеристик об'єктів навколишнього світу. Незважаючи на існування загальноприйнятих методик і технологій інформаційно-аналітичного опрацювання інформації, кожний аналітик має свої улюблені методи і прийоми аналізу.

Аналітик забезпечує і визначає можливості виконання стандартних процедур опрацювання інформації:

- у *прогнозуванні та плануванні* — багатоваріантних розрахунків під час розробки прогнозів, перспективних і поточних економічних та соціальних планів розвитку підприємства, а також оперативно-виробничих планів і планів з технічної підготовки виробництва з метою подальшого визначення оптимальних взаємозв'язаних наборів показників планування в почасовому (година, зміна, тиждень тощо) і в пооб'єктному (робоче місце, ділянка тощо) аспектах;

- в *організації* — моделювання організаційних структур управління та імітація процесів виробництва при різних критеріях і параметрах з метою вибору оптимальних;

- у *контролі* — спостереження за станом керованого об'єкта за всіма параметрами, а також за своєчасним і повним виконанням керівних команд;

- в *обліку* — одноразове збирання (в ритмі виробництва) й системна обробка всієї фактичної (разом з довідковою, плановою, нормативною та іншою) вірогідної інформації про наявність та рух ресурсів, а також про стан, процеси та явища, що мають місце у виробничо-господарській та іншій діяльності підприємства;

- в *аналізі* — зіставлення нормативних, планових і фактичних показників, що характеризують ті чи ті операції або процеси виробничо-господарської та іншої діяльності, виявлення відхилень (у кількісних, вартісних, відносних та інших величинах) від заданих параметрів із зазначенням причин і винуватців цих відхилень, оцінка виконання плану в різних аспектах та виявлення факторів, що впливають на ці відхилення;

- у *звітності* — автоматичне формування (на основі первинних даних) зведених показників для типових форм установленої бухгалтерської, статистичної та іншої звітностей за допомогою спеціальних перевідних масивів — довідників, — а також одночасне створення машинних носіїв зі зведеними показниками звітності для передавання каналами зв'язку їх до зовнішніх установ (інституцій) вищого рівня.

Вивчаючи різноманітні документи, перевіряючи на їх основі можливі припущення, тобто здійснюючи аналіз інформації, з наявних повідомлень виводять різні твердження та їх обґрунтування, висновки, узагальнення, тобто здобувають інформацію, подаючи результати у вигляді нових повідомлень, правил, тверджень, виявлених закономірностей, здійснюючи таким чином синтез нових знань, нової, **аналітичної** інформації. Інформація, що надійшла, називається вхідною інформацією. З цієї інформації після опрацювання утворюється якісно нова, вихідна (*аналітична*) інформація.

Передавання інформації. Аналітичні продукти, створені внаслідок опрацювання (аналізу) первинних документів, письмові, звукові, візуальні передають за допомогою сучасних засобів телекомунікацій на будь-які відстані.

Використання інформації. Неправильне або зловмисне використання інформації в системах управління, зв'язку, виробничих та суспільних процесах може призвести до аварій, дезорганізації діяльності виробничих підприємств, соціальних криз тощо. Тому інформацію потрібно захищати від спотворювання, втрати, несанкціонованого доступу, зловмисного використання.

Захист інформації. В інформаційно-аналітичній діяльності постійно виникає необхідність аналітичні продукти приховувати від конкурентів, захищати їх. Особливо це стосується бізнесових, політичних, соціальних проектів. Інформація сьогодні стала продуктом і товаром, який можна купувати, продавати, обмінювати.

За сучасних умов, особливо під час роботи в мережах, існує постійна небезпека псування або втрати інформації. Захист інформації слід здійснювати в кількох напрямках.

По-перше, це захист від випадкових чинників, тобто неправильних дій користувача, виходу з ладу апаратури. По-друге, це захист від злочинних дій, що полягають у розкритті конфіденційності (секретної) інформації, у несанкціонованому доступі до інформаційних ресурсів. Ці завдання виконують служби безпеки, які забезпечують цілісність та надійність даних, контроль доступу до інформації і захист від збоїв апаратури. Всі названі фактори, їх бездоганне виконання і є запорукою ефективної і результативної роботи аналітика.

Питання для самоконтролю

1. Дайте коротку характеристику видам аналітичних робіт.
2. Назвіть основні цілі написання аналітичної роботи.
3. Окресліть методику проведення системного аналізу інформації.
4. Коротко охарактеризуйте правило «п'яти сторінок».
5. Охарактеризуйте загальні ознаки аналітичної роботи високої якості.
6. Які логічні закони потрібно використовувати при написанні аналітичного проекту?
7. Назвіть головні помилки при написанні аналітичної роботи.