

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Західноукраїнський національний університет
Соціально-гуманітарний факультет
Кафедра інформаційної та соціокультурної діяльності

КОЛОМІЄЦЬ Галина Олегівна

**Інформаційно-аналітична діяльність візового центру/ Analytical Activity of
the Visa Information Center**

спеціальність: 029 – Інформаційна, бібліотечна та архівна справа
освітньо-професійна програма – Документознавство та інформаційна діяльність

Кваліфікаційна робота

Виконала: студентка групи
ДІДм-21 Г.О. Коломієць

Науковий керівник:
к.іст.н., доцент
О.П. Лотоцька

Кваліфікаційну роботу допущено до захисту:

«__» _____ 20__р.

Завідувач кафедри

_____ Л. І. Біловус

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ОСНОВНІ ЗАСАДИ ДІЯЛЬНОСТІ ВІЗОВОГО ЦЕНТРУ	8
1.1. Теоретичні основи діяльності Візового Центру в Україні.....	8
1.2. Фактори впливу на роботу Візового Центру.....	12
Висновки до розділу 1	19
РОЗДІЛ 2. ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНА ДІЯЛЬНІСТЬ У РОБОТІ ВІЗОВОГО ЦЕНТРУ	20
2.1. Інформаційно-аналітична діяльність як важлива складова адміністрування	20
2.2 Види та характеристика документів в інформаційно-аналітичній діяльності Візового Центру.....	28
2.3. Оцінювання ефективності використання документів інформаційно- аналітичної діяльності Візового Центру.....	47
Висновки до розділу 2	53
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМКИ ОПТИМІЗАЦІЇ ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ВІЗОВОГО ЦЕНТРУ	55
3.1. Використання новітніх інформаційних технологій у Візовому Центрі	55
3.2. Вдосконалення методичних підходів до організації інформаційно- аналітичної діяльності	61
Висновки до розділу 3	66
ВИСНОВКИ.....	68
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	72
ДОДАТКИ.....	76

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. В інформаційному суспільстві основним ресурсом є інформація, саме на основі інформації про різні процеси та явища можна ефективно і оптимально побудувати будь-яку діяльність. Значна частина населення інформаційного суспільства займається обробкою інформації або використовує інформаційні та комунікаційні технології в своїй повсякденній виробничій діяльності.

Сьогодні інформаційно-аналітична діяльність тісно пов'язана зі сферою управління. Ухваленню управлінського рішення зазвичай передують процес пошуку, аналізу та синтезу первинних документів певної галузі, на основі чого створюються вторинні документи — інформаційно-аналітичні. Тому, у процесі здійснення інформаційно-аналітичної діяльності (ІАД) постає потреба створення спеціальних документів, які б допомогли оптимізувати пошук у значних масивах даних. Сфери застосування інформаційно-аналітичної діяльності та аналітичних документів дуже різноманітні, і Візовий Центр не є виключенням. Відповідно до категорій користувачів існують й різні класифікації інформаційно-аналітичних документів.

Дослідженню інформаційно-аналітичної діяльності та її основних ознак присвячено праці таких вітчизняних та зарубіжних вчених, як С. Кулішов, Н.М. Кушнарєнко, Ю.М. Столяров, Г.М. Швецова-Водка; визначення стійкості документного забезпечення розглянуто в дослідженнях В. Варєнка, І. Захарової та Л. Філіпової, Г. Сілкової, С. Кульчицького, О. Мандзюка, І. Рейтеровича і С. Ситника.

Мета і завдання дослідження. Метою магістерської роботи є поглиблення теоретичних підходів та розроблення практичних рекомендацій щодо інформаційно-аналітичної діяльності візового центру.

Досягнення поставленої мети передбачало вирішення таких завдань:

- узагальнити теоретичні підходи до визначення змісту візового центру та розкрити його суть;
- визначити основні ендогенні та екзогенні фактори впливу на роботу візового центру;
- розглянути та проаналізувати інформаційно-аналітичну діяльність як адміністративну складову;
- проаналізувати основні види документів інформаційно-аналітичної діяльності, описати їх та розкрити сутність кожного;
- сформуванати систему показників для моделювання оцінки використання інформаційно-аналітичних документів у візовому центрі;
- визначити основні шляхи оптимізації функціонування інформаційно-аналітичної діяльності у візовому центрі.

Об'єктом дослідження є процеси оцінювання інформаційно-аналітичної діяльності Візових Центрів в Україні.

Предметом дослідження є інформаційне й методичне забезпечення інформаційно-аналітичної діяльності візового центру.

Методи дослідження. Теоретичною і методологічною основою магістерської роботи виступають фундаментальні положення інформаційно-аналітичної діяльності, наукові праці вітчизняних та зарубіжних вчених, присвячені визначенню та забезпеченню інформаційно-аналітичної діяльності організацій.

Для розв'язання поставлених завдань і досягнення мети використано такий комплекс загальнонаукових і спеціальних методів дослідження: наукової абстракції, аналізу та синтезу – для обґрунтування теоретичних підходів до визначення змісту та методичних підходів діяльності Візового Центру; економіко-статистичний аналіз – для оцінювання ефективного використання документів інформаційно-аналітичної діяльності у Візовому Центрі та аналізу внутрішніх факторів впливу на діяльність роботи ВЦ; трендовий аналіз – для визначення прогностичних значень основних показників інформаційно-

аналітичних документів; системно-структурний метод – для формулювання та обґрунтування висновків.

Інформаційною базою дослідження є постанови Кабінету Міністрів України, офіційні дані Державної прикордонної служби України, Візовий кодекс Європейського Союзу, монографії та наукові публікації зарубіжних і вітчизняних вчених.

Наукова новизна полягає у розвитку основних теоретичних засад інформаційно-аналітичної діяльності, а саме було систематизовано сучасні підходи щодо визначення поняття інформаційно-аналітична діяльність та запропоновано власне бачення сутності даної категорії. Також, запропоновано модель оцінювання ефективності використання інформаційно-аналітичних документів за допомогою узагальнюючого інтегрального показника, що дасть змогу швидко розкрити та знайти необхідну інформацію за запитом споживачів.

Практичне значення одержаних результатів. Обґрунтовані автором теоретичні висновки і розроблені практичні рекомендації можуть бути використані у подальших наукових розробках стосовно інформаційно-аналітичної діяльності візових центрів в Україні.

Апробація. Основні положення, висновки і результати дипломної роботи доповідалися й одержали позитивну оцінку на наукових і науково-практичних міжнародних конференціях, зокрема на: IV Міжнародній студентській науковій конференції «Правова система України в умовах європейської інтеграції: погляд студентської молоді» (м. Тернопіль, Тернопільський національний економічний університет, 15 травня 2020) і Міжнародній студентській науковій конференції «Соціально-гуманітарні дослідження та інноваційна освітня діяльність: пріоритетні напрями глобалізаційних змін» (м. Тернопіль, Західноукраїнський національний університет, 30 листопада 2020).

Публікації. Коломієць Г.О. Інформаційно-аналітична діяльність як важлива складова адміністрування. *Правова система України в умовах європейської інтеграції: погляд студентської молоді: тези доп. IV міжнар.*

студ. наук. конференції (15 травня 2020 р.). Тернопіль, 2020. С. 346-347.

Коломієць Г.О. Види документів інформаційно-аналітичної діяльності. *Соціально-гуманітарні дослідження та інноваційна освітня діяльність: пріоритетні напрями глобалізаційних змін: тези доп. міжнар. студ. наук. конференції* (30 листопада 2020 р.). Тернопіль, 2020. С. 215-217.

Структура і обсяг роботи. Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Робота містить 5 таблиць, 6 рисунків, її загальний обсяг становить 74 сторінки, обсяг основної частини – 70 сторінок, додатки викладені на 4 сторінках. Список використаних літературних джерел складається зі 50 джерел і займає 4 сторінки.

РОЗДІЛ 1. ОСНОВНІ ЗАСАДИ ДІЯЛЬНОСТІ ВІЗОВОГО ЦЕНТРУ

1.1. Теоретичні основи діяльності Візового Центру в Україні

Регулювання діяльності візових центрів відіграє важливу роль у функціонуванні міжнародного ринку. Візові центри повинні володіти достатнім обсягом капіталу для безперервного виконання власних функцій, збереження фінансової стійкості та конкурентних позицій. Органи державного регулювання з метою захисту інтересів споживачів візових послуг мають встановлювати для візових центрів вимоги щодо достатності капіталу, які повинні відображати ризики діяльності заявників.

У практичній діяльності візових центрів управління достатністю капіталу належить до стратегічних завдань. Складність і багатогранність цього процесу потребує комплексного підходу, що передбачає нерозривну єдність управління активами та пасивами, доходами та витратами візового центру, які є взаємозалежними. Запровадження такого підходу потребує розроблення теоретичного підґрунтя.

Діяльність Візового Центру регулюється ст. 43 Візового кодексу Європейського Союзу [5], відповідно до якої консульство може залучати сторонні організації для здійснення процедур збору, сортування, передачі документів у консульство, видачі заявникам додаткових документів, а також стягнення передбаченої плати за розгляд візових клопотань та за свої послуги.

Перш за все для того, щоб визначити основну діяльність Візового Центру (ВЦ), необхідно попередньо розкрити зміст самого поняття «Візовий центр».

Візовий центр – недержавна посередницька організація, з надання послуг прийому анкет для отримання візи в консульстві.

У березні 2007 компанією «RNT – Ukraine» спільно з компанією VFS Global було відкрито перший в Україні Візовий Центр Посольства Нідерландів та Бельгії. У квітні 2007 року відкрився Візовий Центр Італії. У серпні 2007 -

Візовий Центр Великобританії. Візовий Центр Іспанії був відкритий в листопаді 2007 року. У квітні 2010 року було відкрито Візовий Центр Посольства Данії. А в жовтні 2010 – відкриття Візового Центру Фінляндії та Франції.

VFS Global – світовий фахівець з аутсорсингу і технологічних послуг для дипломатичних місій та урядів по всьому світу. Компанія управляє отриманням віз, стоячи як посередник між візовим заявником і посольством, консульством. Компанія VFS Global створена в 2001 році в Лондоні і входить в Kuoni Group (яка також володіє Kuoni Travel) зі штаб-квартирою в Цюриху, Швейцарія.

VFS Global служить консульським відділом дипломатичних представництв, надаючи їм адміністративну підтримку.

Компанія співпрацює з 52 суверенними урядами у 128 країнах світу, та має 1486 візових центрів.

З метою спрощення отримання візи для жителів різних регіонів країни була прийнята рішення відкриття регіональних представництв Візового Центру. Таким чином, в травні 2009 року було відкрито регіональне представництво Візового Центру у Львові, яке на даний момент обслуговує Посольства Бельгії, Голландії, Іспанії та Данії.

У грудні 2010 року було відкрито нове регіональне представітьство в місті Одеса. Тут представлені наступні країни: Голландія, Бельгія, Іспанія і Данія.

Також, Візовим Центром здійснюється запис на співбесіду для отримання візи в посольства Німеччини та Швейцарії.

Посольство Нідерландів в Києві співпрацює з компанією VFS в сфері надання візових послуг в Україні. На даний момент компанія VFS визначила компанію RNT своїм сервіс-партнером, яка надає дані послуги. Таким чином, Голландський Візовий Центр надає послуги Посольству Голландії в Україні через RNT компанію від імені компанії VFS. VFS Global – представництво

Швейцарської багатонаціональної компанії Kuoni Group. VFS Global надає аутсорсингові послуги та технічну підтримку для різних дипломатичних місій і урядів по всьому світу.

RNT – Ukraine партнер компанії VFS Global в Україні.

У листопаді 2011 року в Івано-Франківську була перерізана перша стрічка Пункту Прийому Візових Анкет в Польщу (ППВА), що спричинило за собою масштабний проект відкрити ще 13 ППВА по всій Україні, а саме, в наступних містах: Львів, Тернопіль, Рівне, Луцьк, Дніпро, Донецьк, Харків, Вінниця, Житомир, Хмельницький, Київ, Одеса та Сімферополь.

У серпні 2012 року було відкрито ще 3 ППВА в наступних містах: Чернівці, Ужгород і Луганськ.

В цих пунктах українці подають заявку на одержання візи, супровідні документи, оплатити візовий збір, оформити страховку, необхідну для одержання візи, сфотографуватися.

Ми, міжнародна компанія VFS Global, перший в Україні Візовий центр, який є офіційним представником консульського відділу Посольства Нідерландів.

Задача ВЦ полягає у виконанні таких завдань:

- 1) спрощення процесу отримання візи для заявників;
- 2) уявлення інформаційно-консультантських послуг для громадян, які планують виїзд закордон. Для цього створений колл-центр, офіційний веб-сайт, який постійно оновлюється, та можливість отримання індивідуальної консультації менеджера напряму прямо у Візовому центрі;
- 3) супровід заявника протягом всього процесу отримання візи;
- 4) отримання візи за короткий термін.

Візовий центр – це швидка, якісна, ефективна, конфіденційна і професійна робота з клієнтами.

Концепція (Vision) Візового центру полягає у тому, щоб бути лідером на ринку візових та консульських послуг, а також у сфері технологій з обробки персональних даних.

Місія (Mission) визначає те, що ми співпрацюємо з урядами різних країн з метою прискорення та детального обґрунтування прийняття рішень у сфері надання консультаційних послуг та в галузі обробки персональних даних, використання технологій та адміністративні рішення, а також інноваційні безпечні та якісні послуги. Ми постійно прагнемо забезпечувати надійність та комфорт для клієнтів та всіх співпрацюючих сторін, заохочуючи персонал, використовуючи міжнародний досвід у галузі та посідаючи провідні позиції на світовому ринку.

Перевагами Візового Центру є простота в оформленні шенгенських та національних віз, використання мінімального пакету документів, максимально короткі строки оформлення, а також можливість особисто не бути присутнім на всіх етапах процедури.

Основний напрямок діяльності Візового центру - отримання і перевірка вашого пакета документів. Співробітники центру уважно перевіряють заповнену анкету і всі документи по списку. Якщо у вас виникнуть питання, співробітники візового центру обов'язково їх пояснять. Якщо документи в порядку, повний пакет приймається, і ви отримуєте квитанції на оплату зборів і комісій.

Візові центри не приймають рішення про видачу візи, вони не можуть допомогти в розгляді вашого питання. Не варто носити подарунки співробітникам центрів і просити їх вплинути на позитивне рішення.

Після розгляду вашого питання вам повертається тільки паспорт. Повний пакет документів, які ви подали на розгляд, залишається в посольстві. Після отримання повідомлення (SMS або дзвінка) ви забираєте паспорт у візовому центрі. Більш того, ви отримуєте паспорт в запечатаному конверті, і навіть співробітники центру можуть не знати рішення по вашій візі.

1.2. Фактори впливу на роботу Візового Центру

Фактор (від лат. *facere* – діяти) означає рушійна сила будь-якого процесу або явища, яка сприяє виникненню загроз (ризиків) [44]. Основними властивостями фактору є те, що:

- фактор має здатність змінювати кількісні та якісні характеристики явища безпосередньо впливаючи на нього;
- фактор включає силу, яка спроможна змінювати просторово-темпоральні характеристики предмету впливу;
- фактор є величиною, яка завжди має точку впливу на предмет. До того ж його вплив характеризується кількісним значенням та просторовим спрямуванням [36, с. 152].

В політичному енциклопедичному словнику усі фактори поділяються на воєнні та невоєнні, за іншою класифікацією вони розмежовуються на економічні, політичні, міжнародні тощо [35, с. 32]. Поряд з цим вважається, що в межах певного визначеного часового періоду одні фактори можуть зайти домінуючу позицію, а інші – другорядну. Так, О. П. Дзьобань зазначав, що між факторами існує взаємозалежність, де зміна одних призводить до зміни інших факторів на основі їхнього взаємозв'язку [10, с. 75].

Через те, що вплив факторів на роботу Візового Центру залежить від багатьох умов, доцільно розмежувати їх за чітко визначеними класифікаційними ознаками, що дасть змогу детальніше дослідити їх суть та вплив на функціонування організації (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Класифікація факторів впливу на роботу Візового Центру

№	Ознака	Фактори впливу
1	Залежно від характеру виникнення	- стихійні
		- організовані
2	Залежно від впливу на фінансову систему	- кількісні

		- якісні
3	За рівнем сформованості	- реальні
		- потенційні
4	За ймовірністю виникнення	- прогнозовані
		- непрогнозовані
5	Залежно від структури впливу	- системні
		- структурні
		- елементарні
6	За терміном дії	- короткострокові
		- середньострокові
		- довгострокові
7	За характером впливу	- позитивні
		- негативні
8	За напрямком впливу	- прямі
		- непрямі
9	За джерелом виникнення	- ендогенні
		- екзогенні

Примітка: складено на підставі [9, с. 188]

Відповідно до табл. 1.1, в залежності від характеру виникнення виділяють стихійні та організовані фактори впливу на роботу ВЦ. Під стихійними факторами слід розуміти фактори, які не залежать від дій суб'єктів фінансово-господарської діяльності країни. До них належать природні або техногенні катастрофи, повені, землетруси, тощо. Організованими факторами є цілеспрямовані дії учасників юридичних відносин, зокрема прийняття та внесення змін до нормативно-правової бази, яка регулює юридичні відносини в країні, тощо.

Залежно від того, який вплив фактори здійснюють на роботу ВЦ, вони поділяються на кількісні та якісні. Кількісні фактори характеризуються такими показниками, як обсяг капіталу, який перебуває у розпорядженні фінансових установ, частка іноземного капіталу в національній банківській системі (так, питома вага іноземного капіталу в банківських системах країн Європейського Союзу (ЄС), як правило не перевищує 25%), ліквідність банківських активів; обсяг ВВП, тощо. До якісних факторів відносяться підвищення ступеня довіри

суспільства до комерційних установ, якісне надання адміністративних послуг, тощо.

За рівнем сформованості фактори поділяються на реальні та потенційні. Реальними є фактори, ймовірність впливу яких існує, але вони не обмежені часовим і просторовим інтервалом. Наприклад, зміна курсу національної грошової одиниці тощо. В свою чергу, потенційні фактори (можливі, приховані) – це фактори дія яких за визначених умов може проявитись у майбутньому, наприклад карантинні обмеження.

Залежно від ймовірності виникнення фактори впливу на роботу ВЦ можна поділити на прогнозовані та непрогнозовані. Відповідно, прогнозованими факторами є такі, ймовірність настання яких є досить високою, а непрогнозовані – ті фактори, настання яких не можливо визначити.

Згідно структури Візового Центру фактори можна розподілити на системні, структурні та елементарні. Системними факторами є ті фактори, масштаб дії яких зосереджений на усі візові центри країни в цілому. Структурні, тобто дія яких спрямована на окремі структурні регіональні структури. Елементарні фактори – дія яких спрямована на кожен окремо взятий місцевий візовий центр.

Залежно від характеру впливу всі фактори умовно можна розділити на позитивні та негативні. Так, до позитивного впливу частково можна віднести наслідки фінансово-економічної кризи, адже на ринку адміністративних послуг залишилися лише конкурентоздатні, платоспроможні та надійні комерційні установи. До негативних відноситься збільшення зовнішньої заборгованості країни; інфляція, збільшення рівня безробітності тощо.

Відповідно до напрямку впливу фактори поділяються на прямі та непрямі. Прямими факторами являються ті фактори, які прямо впливають на функціонування ВЦ. До них належать законодавче забезпечення (нормативи, норми, акти, рішення, постанови та інше), міжнародні нормативно-правові документи, тощо. Натомість, суть непрямих факторів визначається тим, що їхній вплив на певний чітко визначений об'єкт є опосередкованим. До таких

факторів можна віднести світові тенденції економічного та юридичного характеру.

Загалом, усі вищеперераховані фактори, що здійснюють вплив на діяльність візових центрів можна об'єднати у дві групи:

- фактори внутрішнього походження (ендогенні) – фактори, які виникають та існують в середині країни, а масштаб їхнього впливу обмежується кордонами даної країни;
- фактори зовнішнього походження (екзогенні) – фактори, які впливають на країну ззовні (зі сторони іноземних держав), їх важко передбачити та контролювати.

Саме органи державної влади виступають головним суб'єктом з нагляду та контролю діяльності Візового центру, яка зосереджена на території країни. Разом з цим, державні органи влади можуть здійснювати як пряме, так і непряме регулювання діяльності ВЦ. До прямого регулювання належать безпосередньо всі закони, правові акти, стандарти, вимоги, масштаб дії яких розповсюджується на всю територію країни. Наприклад, Конституція України, нормативно-правові акти Кабінету Міністрів України, Закон України «Про іноземців» та інше. В свою чергу, непряме регулювання характеризується використанням уповноваженими органами влади системи економічних важелів. Наприклад, введення касових апаратів у всіх недержавних установах тощо [13, с.34].

Наступним вагомим фактором впливу на стійкість діяльності Візового Центру є курс іноземної валюти, зростання якого призводить до знецінення гривні за рахунок підвищення загального рівня цін. У результаті підвищення курсу іноземної валюти відбувається збільшення плати сервісного збору, який в загальному оплачується у гривні, та консульського збору, який представлений для оплати у Євро в Ідея або Кредо банку.

Серед внутрішніх факторів значний вплив на діяльність Візового Центру здійснюють карантинні заходи, які у сьогоднішні є важливими. За 2020 рік в Україні уже спостерігався тотальний локдаун у період березень-травень, коли усі візові центри були зачинені, а кордони скоротили свою роботу. В зв'язку з

цим, робота візових центрів зазнала втрат щодо заявників, спад виробництва та надання інформаційних послуг.

До інших внутрішніх факторів, що впливають на стійке функціонування робочої системи також належать форс-мажорні ситуації (стихійні лиха, катастрофи, війна, тощо), рівень досконалості економічної політики держави, особливості стадії розвитку економіки країни, скорочення виробничих процесів, фінансова лібералізація, політична нестабільність та інші.

До другої групи факторів впливу на стійке функціонування візових центрів належать зовнішні фактори. На тому, що екзогенні чинники здійснюють вагомий вплив на діяльність візового центру наголошують автори Н. М. Кушнарєнко та Г. Сілкова. Вони зазначають, що через радикальну лібералізацію та швидкий рух інформаційно-аналітичних потоків, світова діяльність візових центрів тісно взаємопов'язана з економіками країн, які розвиваються. У результаті такого зв'язку негативні тенденції мають здатність дуже швидко передаватись з однієї країни в іншу, цим самим створюючи ефект зараження.

Можна стверджувати, що одним із зовнішніх факторів впливу є рівень фінансової незалежності країни, тобто таке фінансове становище держави, за якого вона не потребує фінансової допомоги з боку урядів іноземних країн, міжнародних організацій, тощо. Однак, при цьому деякі науковці наголошують на тому, що в сучасних економічних реаліях забезпечити повну фінансову незалежність країни неможливо. Адже, наразі на стан фінансової безпеки України впливають різні глобалізаційні процеси, що призводить до інтеграції та консолідації фінансових ринків, зростає рівень безробіття, тощо [19, с.27-28].

Д.В. Міщук [30, с.161] та З.Д. Чуйко [46] зазначають, що найбільш вагомий вплив на діяльність візових центрів здійснюють глобалізаційні процеси, які здатні впливати як на систему міжнародних юридичних відносин, так і визначати тенденції розвитку різних національних юридикцій. На думку Н. В. Ткаченко, найголовнішою формою міжнародної глобалізації є юридична глобалізація [43, с.82]. Даний фактор впливу можна розглядати з двох аспектів – позитивного та негативного. Перший аспект підкреслює переваги юридичної

глобалізації, а саме диверсифікація ризиків, ефективний розподіл інформаційних ресурсів, підвищення мобільності та ліквідності капіталу, через інтегрованість національних юридичних ринків до світового міжнародного ринку збільшується ефективність функціонування перших, впровадження нових видів операцій на юридичних ринках, тощо.

Негативний аспект виносить на поверхню проблеми швидкого поширення юридичних кризових явищ, втрата контролю в державних органах влади з регулювання фінансових ринків, «міграцію» населення, зростання рівня спекулятивних операцій. Отже, вплив юридичної глобалізації є неоднозначним, адже він може породити як зростання рівня розвитку юридичної системи країни, так і стати причиною для порушення її стійкого функціонування.

Спираючись на вищесказане, можна визначити, що наслідками впливу глобалізаційних процесів є мобільність капіталу та виникнення юридичних криз. При абсолютній мобільності капіталу збільшуються інвестиційні потоки в країну за рахунок зростання рівня доходності заощаджень. Натомість, при несприятливій економічній ситуації відбувається «відтік» капіталу.

Юридичні кризи здебільшого виступають дестабілізуючим фактором для економіки будь-якої держави. Наслідками юридичних криз є порушення функціонування юридичної системи, коливання валютних курсів, існування спекулятивних операцій, втрата інвестиційної привабливості країни, тощо.

До інших зовнішніх факторів впливу на нашу думку також належать дестабілізація потоків та капіталу на міжнародних юридичних ринках (призводить до різкої зміни цін на інформаційні та інвестиційні ресурси, відбувається нерівномірний розвиток національних економік, зростає ризик зовнішньоторговельних операцій, тощо), зовнішньоекономічна діяльність держави (зміна експорту/імпорту товарів та послуг та інше), участь у діяльності міжнародних організацій, міждержавні торговельні та юридичні домовленості, тощо.

Спираючись на проведені дослідження факторів впливу на стійке функціонування фінансової системи України, доцільно навести наступну класифікацію факторів внутрішнього та зовнішнього середовища (рис. 1.1).

Отже, в результаті проведеного дослідження впливу факторів на стійке функціонування візових центрів в Україні було визначено, що між факторами як зовнішніми, так і внутрішніми існує взаємозалежність, де виникнення одного чинника впливу може призвести до появи іншого та навпаки. Тому, задля ефективного та стійкого функціонування візових центрів необхідно постійно аналізувати їх стан, що дасть змогу уникнути або ж протистояти впливу різноманітних негативних процесів.

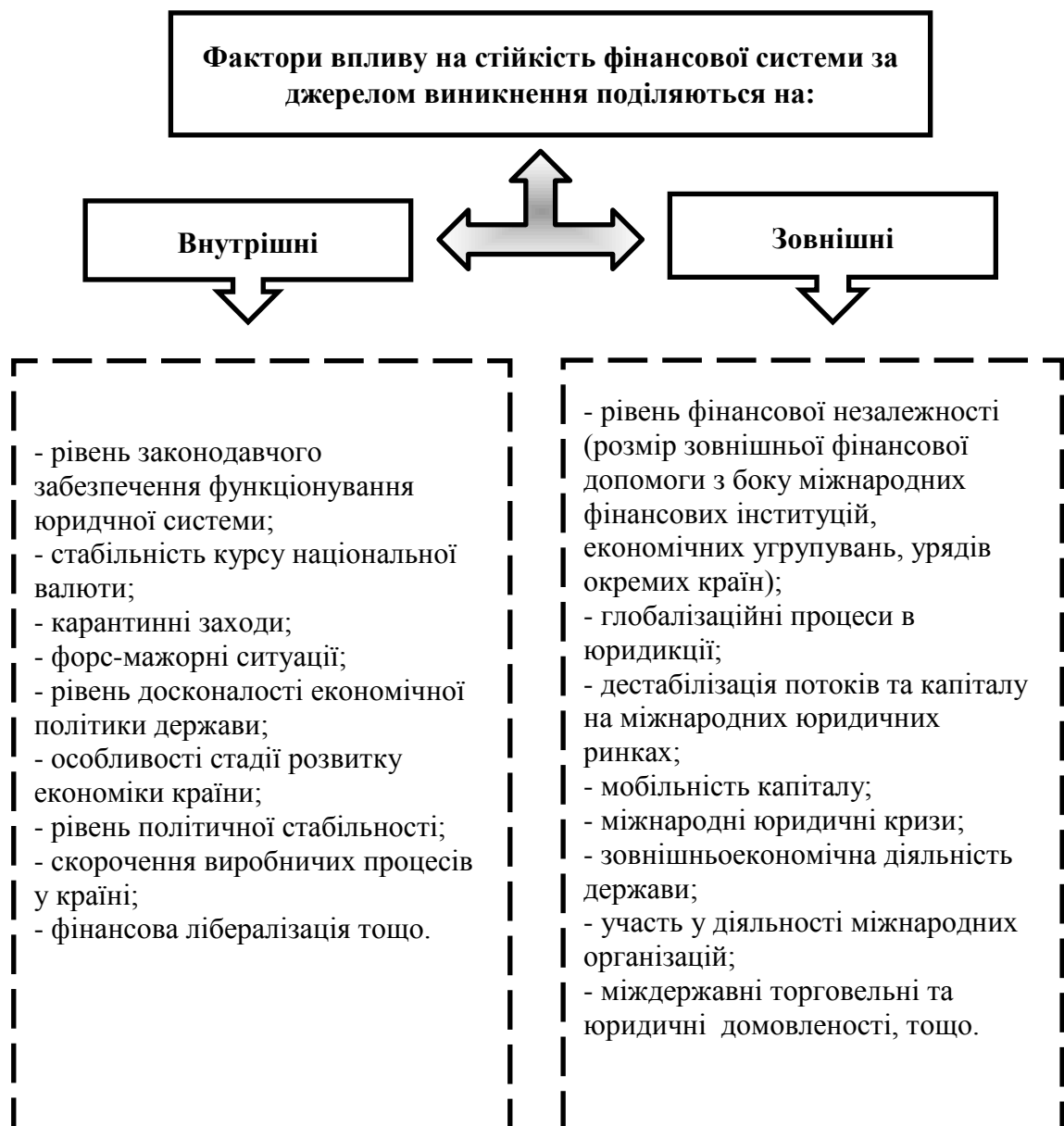


Рис. 1.1 Внутрішні та зовнішні фактори впливу на стійкість фінансової системи

Примітка: складено автором самостійно

Висновки до розділу 1

Регулювання діяльності візових центрів відіграє важливу роль у функціонуванні міжнародного ринку. Візові центри повинні володіти достатнім обсягом капіталу для безперервного виконання власних функцій, збереження фінансової стійкості та конкурентних позицій. У практичній діяльності візових центрів управління достатністю капіталу належить до стратегічних завдань. Складність і багатогранність цього процесу потребує комплексного підходу, що передбачає нерозривну єдність управління активами та пасивами, доходами та витратами візового центру, які є взаємозалежними. Запровадження такого підходу потребує розроблення теоретичного підґрунтя.

Діяльність Візового Центру регулюється ст. 43 Візового кодексу Європейського Союзу, відповідно до якої консульство може залучати сторонні організації для здійснення процедур збору, сортування, передачі документів у консульство, видачі заявникам додаткових документів, а також стягнення передбаченої плати за розгляд візових клопотань та за свої послуги.

Сформовано класифікацію факторів впливу на діяльність Візового Центру, при цьому було виділено чинники внутрішнього (стабільність курсу іноземної валют, стан платіжного балансу, політична ситуація в країні, рівень внутрішньої заборгованості, тощо) та зовнішнього середовища (включають глобалізаційні процеси, рівень юридичної незалежності держави, обсяг зовнішнього боргу країни та інше), вплив яких є найбільшим на роботу ВЦ. Разом з цим було доведено, що між факторами існує взаємозалежність, де виникнення одного спричиняє появу іншого фактора.

РОЗДІЛ 2. ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНА ДІЯЛЬНІСТЬ У РОБОТІ ВІЗОВОГО ЦЕНТРУ

2.1. Інформаційно-аналітична діяльність як важлива складова адміністрування

Одним із видів управлінської роботи, спрямованої на забезпечення ефективності та високого рівня управління на підприємстві, є адміністрування. Адміністрування націлене на якісне виконання всіх управлінських процесів і робіт. Це досягається за рахунок своєчасного коректування дій виконавців відповідно до їх встановленим вимогам. Впровадження адміністрування засновано на оперативному отриманні інформації про хід керованих процесів і її обробці. При наявності досить достовірної та своєчасної інформації адміністратор має можливість оперативно впливати на виконувану роботу, забезпечувати досягнення заданих результатів. Це визначає важливість контрольно-аналітичного забезпечення адміністративного управління в цілому і управління кадровою підсистемою зокрема [42, с.156].

Процес адміністрування можна розділити на три етапи. Перший етап передбачає отримання первинної інформації, яка визначає необхідність адміністративних дій. Другий етап адміністративного процесу – це визначення ситуації, в якій адмініструється об'єкт, і визначення варіантів адміністративних дій. Третій етап – заключний – вибір варіанту адміністративного впливу, його реалізація і оцінка результатів. Таким чином, адміністративний процес включає в себе операції, пов'язані з отриманням інформації, оцінкою і аналізом інформації, розробкою і здійсненням адміністративних дій. Слід зазначити, що операції з оцінки та аналізу інформації проводяться як на етапі підготовки управлінської дії, так і на етапі його реалізації при оцінці досягнутих результатів [27, с.158].

Інформаційно-аналітична діяльність в певній мірі захищає менеджерів від ризиків, небезпек і викликів сучасності, рекомендуючи ефективне управлінське

рішення, прогнозуючи наслідки його прийняття або відхилення, або бездіяльності [4, с.5].

Інформаційно-аналітична діяльність характеризує сукупність операцій, пов'язаних з оцінкою стану керованого об'єкта, пошуком способів поліпшення його діяльності або усунення негативних наслідків від ситуації, що виникла. При цьому використовується зібрана і оброблена інформація про конкретну мету і факторах, які привели до виникнення ситуації. Аналітична діяльність «обслуговує» всі етапи процесу управління, надаючи можливі варіанти його реалізації. Інформаційно-аналітична діяльність в державному управлінні – це сукупність дій фахівця-аналітика в області державного управління, політики, економіки, яка пов'язана з виявленням, отриманням, ознайомленням, обробкою, обробкою первинних даних та інформації для їх перетворення. в необхідні знання, що забезпечують управлінські рішення (див. таблицю 2.1).

Таблиця 2.1

Зміст поняття "інформаційно-аналітична діяльність"

Автор	Визначення
Варенко В.	Інформаційно-аналітична діяльність - це особливий вид інтелектуальної, розумової діяльності людини, в процесі якої за рахунок певного алгоритму послідовних дій з пошуку, накопичення, зберігання, обробки, аналізу первинної інформації формується нова, вторинна аналітична інформація. у вигляді аналітичної довідки, звіту, огляду, прогнозу тощо.
Маркелов К.	Інформаційно-аналітична діяльність - діяльність аналітиків і аналітичних груп, що займаються дослідженням і моделюванням інформаційної сфери суспільства, формуванням методології соціального управління з використанням масової та спеціалізованої інформації, а також практикою управління інформаційними процесами.
Телешун С., Титаренко О.	Інформаційно-аналітична діяльність - особливий напрямок інформаційної діяльності, пов'язане з виявленням, обробкою, зберіганням і розповсюдженням інформації переважно у сфері

	управлінської, політичної та економічної діяльності.
Сляднева Н.	Інформаційна аналітика дає нові знання на основі обробки існуючої інформації з метою оптимізації прийняття рішень. Сучасна інформаційна аналітика - це складна комплексна діяльність, заснована як на природному інтелекті, так і на комп'ютерних технологіях управління масивами інформації, методах математичного моделювання процесів і тощо.
Сілкова Г.	Інформаційно-аналітична діяльність - вид інформаційної діяльності, спрямований на оптимізацію управлінських рішень шляхом якісної осмисленої обробки інформації і розробки варіантів впливу на безлад в системі основних видів діяльності користувача інформації.
Нестеренко О.	Інформаційно-аналітична діяльність - сукупність дій і заходів щодо обґрунтування рішень на основі методів і засобів збору, обробки та аналізу даних на основі інформаційних технологій.

Примітка: складено на підставі [4,28,37,34,32,38]

Інформаційно-аналітичну діяльність можна розглядати через застосування системного підходу як сукупність основних, управлінських і допоміжних компонентів і їх взаємозв'язків. В сучасних умовах інформаційно-аналітична діяльність стає необхідною потребою суспільства, одним з найважливіших і впливових чинників стабільності і життєдіяльності будь-якого суспільства і виконує такі функції, як:

- управлінська;
- діагностична;
- попередження;
- когнітивно-психологічна [4, с.8].

Концептуальний конструкт «інформаційно-аналітична діяльність» має подвійну природу. Його інформаційна складова окреслює предмет діяльності (звіти про події, явища, стан розвитку тієї чи іншої галузі), аналітична – засоби вивчення дійсності (аналітичні методи). Насправді аналітична діяльність не завжди здійснюється на основі аналізу інформації. Іноді через брак часу і наявності інформаційного запізнювання (тимчасового інтервалу між подією і повідомленням про нього) аналітичні завдання вирішуються в режимі прямого

інформаційного моделювання та спостереження за об'єктом аналізу (див. рис. 2.1.).

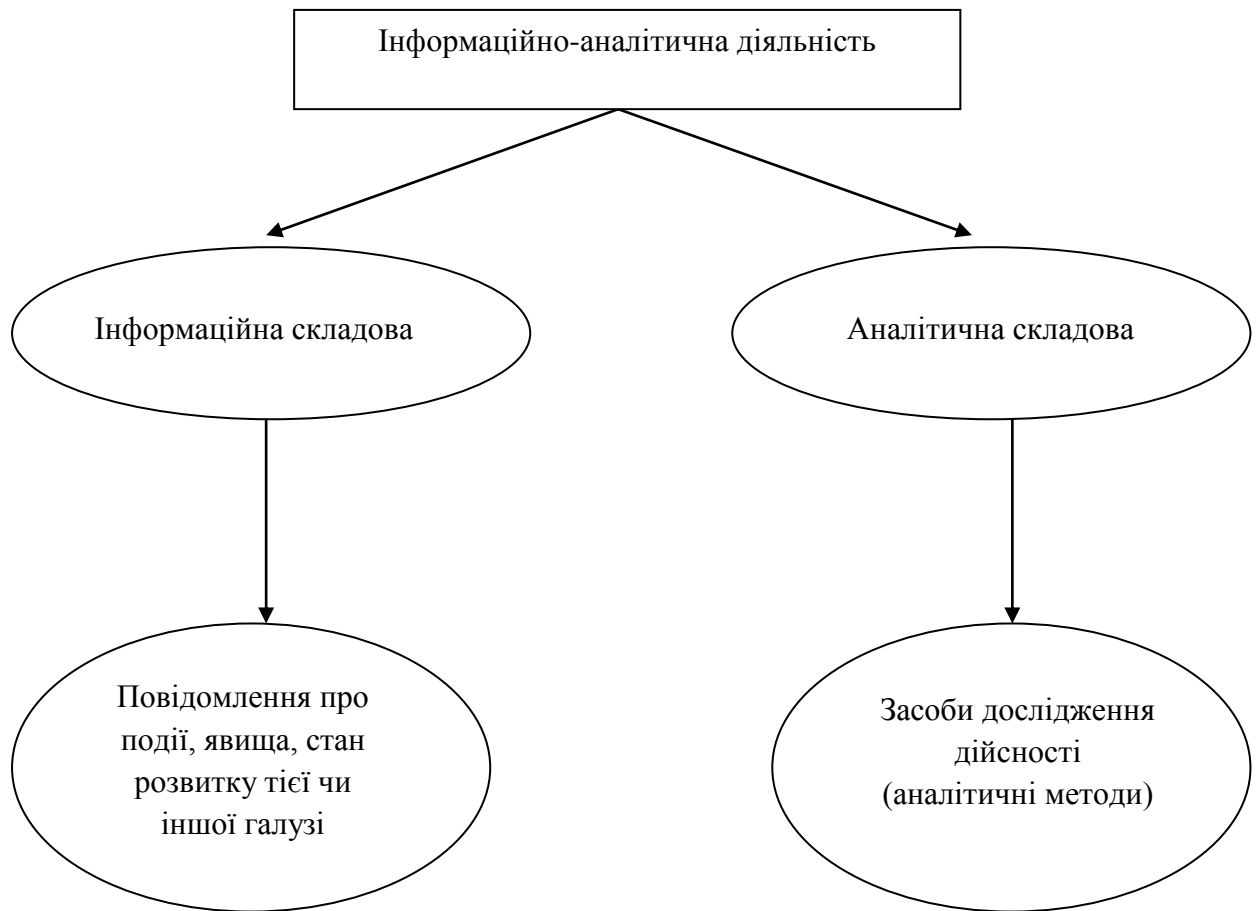


Рис.2.1 Складові інформаційно-аналітичної діяльності

Примітка: складено автором за [34]

Змістовне навантаження інформаційної складової цього концептуального конструкту пов'язана з певними діями, спрямованими на задоволення інформаційних потреб суспільства в отриманні, використанні, поширенні, захисту та зберіганні інформації з використанням сучасних комунікаційних та інформаційних технологій. Результатом цих дій є отримання інформаційного продукту, який є початковим етапом, завершальним етап інформаційної діяльності.

Друга складова досліджуваного концептуального конструкту походить від слова «аналіз», що в перекладі з грецького означає «розкладання, розчленовування». Тобто під терміном «аналіз» розуміється поділ (реального чи уявного) цілісного об'єкта на його складові. Метою даної операції є

отримання нових знань про структуру досліджуваного об'єкта шляхом виявлення ознак і властивостей окремих його частин, а також взаємозв'язків між ними [34, с.93].

На думку Курносова Ю. В. і Конотоповой П. Ю., аналітика – це, перш за все, основа інтелектуальної, логіко-розумової діяльності, спрямованої на вирішення практичних завдань. Він заснований не стільки на принципі констатації фактів, скільки на принципі «передбачення подій», який дозволяє організації або окремій особі передбачати майбутнє стан об'єкта аналізу. Можна стверджувати, що аналітика грає інтегруючу роль в реконструкції минулого, аналізі справжнього і прогнозі майбутнього.

Аналітика може виступати в якості способу організації пізнавальної діяльності, спрямованої на пошук і виявлення тих закономірностей і рушійних сил, які невідомі на момент дослідження, що іноді робить аналітичне дослідження непередбачуваним і ризикованим. Ризик тут пов'язаний з тим, що ніякої винайдений метод істини свідомо не гарантує і є лише ще одним кроком на шляху до пізнання явища. У зв'язку з цим навіть неправильне рішення, якщо воно отримало правильну оцінку, - теж предмет аналітичного мислення, так як потенційно здатний озброїти новими знаннями [38].

Як і будь-який вид діяльності людини, ІАД складається з певних компонентів: об'єкта, предмета, засобів діяльності, цілі.

Об'єктом інформаційно-аналітичної діяльності є система «документ-споживач», а точніше «документальна інформація-споживач». Суб'єкт ІАД – інформаційний працівник, інформаційно-аналітична установа. Засоби – методи обробки та поширення інформації та технічні засоби роботи з інформацією. Процеси, що використовуються в ході інформаційно-аналітичної діяльності – пошук, виявлення, накопичення, поширення інформації. Результатом ІАД є інформаційно-аналітичні продукти, а мета – створення системи інформаційно-аналітичного забезпечення всіх етапів основної діяльності користувача

інформації. Мета є системо утворюючим компонентом всієї системи інформаційно-аналітичної діяльності.

Інформаційно-аналітична діяльність складається з системи певних інформаційно-аналітичних робіт.

Інформаційно-аналітична робота – це процес, в результаті якого первинна інформація перетворюється у вторинну, нову, аналітичну інформацію, готову продукцію, призначену для передачі замовнику. Будь-яка кількість фактів, які найкраще оброблені, задокументовані, проіндексовані – не мають цінності, поки ми не розкриємо їх значення, не можна порівняти їх, не покажемо перспективи ситуації, явища, процесу та не передаватимемо в тій формі, в якій їх значення буде абсолютно ясным і зрозумілим споживачеві [4, с.18].

Ключовою ланкою інформаційно-аналітичної діяльності в галузі управління різними соціальними системами є інформаційно-аналітичний процес.

Інформаційно-аналітичний процес в області управління – це процес пошуку, збору, обробки та подання інформації у формі, придатній для використання в управлінських рішеннях [4, с.130].

Захарова І.В. виділяє в інформаційно-аналітичній діяльності наступні складові:

- організаційна;
- методична;
- інформаційна;
- комунікаційна;
- формування висновків і пропозицій [14].

У зв'язку з цим можна сформулювати 10 основних етапів ІАД:

Етап 1. Загальне знайомство з проблемою.

Етап 2. Визначення термінів та понять, які планується використовувати (наукові факти).

Етап 3. Збір фактів. Накопичення знань і інформації (факти дійсності).

Етап 4. Пояснення фактів. Розуміння матеріалу.

Етап 5. Постановка проблеми.

Етап 6. Побудова гіпотези.

Етап 7. Побудова моделі, доказ.

Етап 8. Висновки. Умови (наукові припущення) і висновки.

Етап 9. Перевірка висновків.

Етап 10. Презентація (написання інформації, інформаційно-аналітичного документа) [34, с.11].

Результатом інформаційно-аналітичної діяльності будуть такі другорядні документи, які є не інформаційної моделлю первинного документа, а моделлю проблеми. Такі інформаційні документи містять так звані висновки знань у вигляді висновків, рекомендацій, прогнозів. Це, перш за все, огляди, річні звіти, аналітичні звіти.

Основні принципи організації інформаційно-аналітичного процесу, сформульовані кілька десятиліть тому фахівцем по стратегічній розвідці генералом Вашингтоном Плетом: повідомляти точно, своєчасно і ясно.

Достовірність повідомлення є ключовим моментом при оцінці будь-якого інформаційного документа, створеного в результаті аналітичної діяльності. Це забезпечується правильним поєднанням ряду пунктів, що визначають ефективність аналітика.

Основні з них:

- глибоке розуміння реальності тими, хто аналізує повідомлення;
- правильний підбір фактів, що стосуються об'єкта аналізу;

- відбір на основі аналізу фактів, основних моментів явищ і процесів, причинно-наслідкових зв'язків.

Другий основний принцип організації інформаційно-аналітичного процесу – своєчасна підготовка документів. Важливість своєчасного надання інформації особам, які приймають рішення, може бути настільки великий, що варто відмовитися від деякого довіри. Звичайно, це не суттєва зміна змісту повідомлення, а лише деяке зниження ступеня його достовірності.

Третій основний принцип організації інформаційно-аналітичного процесу – наочність викладу матеріалу. Суть реалізації цього принципу – зробити доступними іншим результати аналітика.

Крім того, інформаційно-аналітичний документ також повинен бути коротким, зрозумілим (доступним) і переконливим [4, с.19].

Володіння достовірною і актуальною інформацією, а також уміння ефективно використовувати адекватні методи її збору, аналізу та надання – основа успішного бізнесу будь-якого підприємства.

Суб'єкт державного управління, приймаючи управлінські рішення, передає їх об'єкту управління, складаючи інформацію у вигляді організаційно-розпорядчих документів (положення, інструкції, правила, накази, постанови, рішення та ін.). Часто для отримання ефективного результату в процесі управління потрібно як усна, так і письмова взаємодія між суб'єктом і об'єктом, але для більшості процесів управління важливо, щоб інформація була зафіксована на матеріальному носії [14].

Таким чином, результат управління залежить від того, наскільки продумано, системно і професійно відбувається інформаційна взаємодія між суб'єктом і об'єктом управління.

Узагальнюючи вищесказане, зазначимо, що в сучасних умовах відбувається стрімкий процес оновлення знань, поява сучасних засобів передачі та обробки інформації, що пред'являє високі вимоги до рівня організації

інформаційно-аналітичної діяльності в усіх сферах суспільного життя. Цей вид розумової діяльності пов'язаний з придбанням нових знань за рахунок використання дослідницьких методів обробки та аналізу інформації, емпіричних спостережень, використання практичного досвіду, інтуїції для подальшого вирішення проблем суспільного життя. Таке розуміння інформаційно-аналітичної діяльності дає підставу розглядати її як складову процесу управління.

2.2 Види та характеристика документів в інформаційно-аналітичній діяльності Візового Центру

Вторинні документи часто не є самостійними документами, а є частиною інших документів: монографій, дисертацій, автобіографій. Тому, якщо стоїть завдання ідентифікувати і накопичувати інформацію про них, необхідно зробити аналітичний опис цих матеріалів. Мета вторинних документів - надати суспільству вторинну інформацію [25].

Рівень згортання первинної інформації, характер вторинної інформації як відображення інформаційних потреб (запитів) споживачів є провідними характеристиками вторинних документів. За цими критеріями Н. М. Кушнарєнко виділяє бібліографічні, реферативні, оглядові та аналітичні вторинні документи, що мають як загальні, так і специфічні особливості видового різноманіття [24].

Бібліографічний документ містить інформацію про документ, його частини або групи документів, організованих за певними правилами.

Бібліографічна інформація відноситься до традиційних і найбільш поширених форм інформаційної діяльності. Вона розрахована на широке коло споживачів і призначена для задоволення безлічі їх запитів при пошуку документів. Бібліографічна інформація є основою будь-якого наукового дослідження, на її основі створюються всі види інформаційних публікацій: абстрактні, аналітичні, оглядові.

У різних формах бібліографічна інформація потрібна не тільки науковим працівникам академічних установ і викладачам ВНЗ, але і тим, хто займається теоретичною і практичною діяльністю в області політики, економіки, культури, менеджменту, наукового прогнозування, тобто в тих областях, де необхідні серйозні наукові знання. Бібліографічна інформація неоднорідна – для неї характерно безліч видів, форм, що відповідають характеру інформаційних потреб споживачів.

Основна функція бібліографічних документів – орієнтація споживачів інформації в документообігу. Вторинні документи розкривають зміст і форму первинних документів з рівнем повноти і деталізації, що дозволяє, з одного боку, точно ідентифікувати документ в документообіг, а з іншого – інформації прийняти рішення про доцільність звернення до первинного документа [24].

Бібліографічний документ часто існує у вигляді бібліографічного довідника, який представляє собою упорядкований набір бібліографічних записів. Бібліографічні довідники діляться на наступні основні типи: бібліографічні покажчики (ті, які включають значну кількість бібліографічних записів, зі складною структурою і довідковим апаратом); бібліографічні списки (ті, що становлять сукупність бібліографічних записів, невеликого розміру, з простою структурою, без допоміжних покажчиків); бібліографічні огляди (ті, які включають узагальнений опис групи документів, об'єднаних за певною ознакою, і бібліографічні описи цих документів). Кожен з цих типів бібліографічних документів має певні підвиди і різновиди, загальні і часткові за способом створення.

Універсальний охоплення галузевої, регіональної і проблемно-тематичної інформації забезпечує роль бібліографічних документів не тільки як основний засіб донесення інформації до людини, але і як основу, що дозволяє галузевим і регіональним інформаційним центрам, аналітичним службам використовувати їх у своїй довідково-інформаційна діяльності.

Аналітична інформація також міститься в бібліографічних виданнях.

Бібліографічне видання – це інформаційне видання, що має організований набір бібліографічних записів. Ці публікації також називають бібліографічними документами [12].

Бібліографічні документи класифікуються за різними ознаками [3]:

- за цільовим призначенням (державні, науково-допоміжні, рекомендаційні, професійно-виробничі);
- за об'єктом бібліографування (універсальні, багатопрофільні, галузеві, тематичні, особисті, бібліографічні, краєзнавчі);
- за методом бібліографування (вибіркові, облікові, сигнальні, анотовані, узагальнені, оглядові);
- на момент публікації (поточні, ретроспективні, перспективні);
- за ознакою приналежності (видавнича справа, книготоргівля, бібліотека);
- за формою організації матеріалу (бібліографічний покажчик, бібліографічний список, бібліографічний огляд, бібліографічний бюлетень, бібліографічний журнал, допоміжний покажчик до видання).

Реферат – процес аналітичної і синтетичної обробки інформації, що міститься в первинному документі, для вилучення з нього найбільш важливої інформації, такої як основні положення, факти, результати, висновки, і створення на цій основі вторинного документа – реферату [15].

Реферативний документ – це документ, який містить короткий виклад змісту вихідного документа, його основних ідей, методів і результатів із зазначенням місця дослідження, часу та ін. Його основу становить реферат, тобто короткий виклад самого змісту першоджерела з певної теми, без додаткової інтерпретації або критичних зауважень автора реферату [15].

Реферат – це семантично адекватне, обмежене невеликим обсягом і в той же час найбільш повний виклад основного змісту первинного документа, що має постійну структуру і призначений для виконання безлічі функцій при його використанні споживачами різних категорій [26].

Основні функції рефератів: інформація, пошук, довідка, сигнал, адреса, зв'язок. Реферати класифікуються як другорядні фактичні документи (посилання, таблиці, статті, реферати, реферативні огляди та ін.), основною функцією яких є орієнтація споживачів в документообігу, зменшення фізичного обсягу первинних документів при збереженні їх основного змісту.

Реферати використовуються в усіх сферах інформаційної діяльності.

Реферативні документи поділяються на різновиди за такими ознаками [24]:

- за цільовим призначенням (загальні та спеціалізовані);
- за належністю до певної галузі знання (реферати з соціальних, гуманітарних, природничих, точних, технічних та прикладних наук, з економіки);
- за способом характеристики первинного документа (реферати-конспект, які послідовно представляють в узагальненому вигляді зміст усього первинного документа, а також проблемно-орієнтовані реферати, що акцентують увагу споживача на певних темах або проблемах первинного документа);
- за обсягом і глибиною згортання (короткі, обсяг яких обмежений 850 друкованими знаками, і розширені, обсяг яких може становити 10-15% від обсягу вихідного документа);
- за кількістю джерел реферування (монографічні, складені на одному первинному документі, реферати-фрагменти, складені на окремій частині первинного документа, його розділ, підрозділ, параграф, огляд або зведені, групові реферати);
- у формі презентації (текстові, анкетні (позиційні), табличні, телеграфного стилю, схематичні, ілюстровані, змішані);
- за способом викладу (реферати-екстракти, перефразування, аспекти, створені на основі формалізованих методів);

- за способом підготовки (інтелектуальні, складені на основі інтуїтивних уявлень про важливість змісту первинного документа, а також автоматизовані);
- за авторським виконанням (авторські або автореферати та неавторські або зроблені іншою особою (референт-аналітик)).

Серед основних типів реферативних документів розрізняють: реферативний журнал, реферативний збірник, експрес-інформація, інформаційний лист.

Реферативна інформація також міститься в реферативних виданнях.

Реферативне видання – інформаційне видання, що має організований набір бібліографічних записів, що включають реферати [25].

Завдання реферативного видання – адекватно викласти суть первинного документа, порекомендувати нову, цінну і корисну документальну інформацію для оптимального використання у всіх сферах людської діяльності. Реферативне видання – носій реферативної інформації [26].

Реферативне видання відрізняється від бібліографічного набагато більшою повнотою даних про вихідний документі. Крім бібліографічного опису, цей текст включає в себе реферат – виклад змісту документа або його частини, що включає основні факти і висновки, необхідні для початкового ознайомлення з документом.

Оглядовий документ – це інформаційний документ, що містить один або кілька оглядів, які відображають основний зміст первинних документів з певного питання, їх оцінку на основі аналітичної та синтетичної обробки цього первинного документа. Основою оглядового документа є огляд [16].

Огляд – це текст, який містить концентровану інформацію, отриману в результаті відбору, аналізу, систематизації та логічного узагальнення інформації з великої кількості першоджерел з певної теми за період часу [25].

Метою оглядової публікації є збір і аналіз великої кількості документів, обробка їх в єдиний компактний документ, який за характером інформації найбільш повно відображає зміст первинних документів і відрізняється науковою глибиною їх обробки. Результатом доопрацювання є висновки і практичні рекомендації, зроблені на основі аналізу змісту первинних документів, критична оцінка їх актуальності.

Оглядовий документ в якості вторинного документа має певні особливості:

- 1) це інформаційна модель стану, тенденцій розвитку і шляхів вирішення проблеми;
- 2) є узагальненою характеристикою декількох або сукупності документів.

Оглядові документи класифікуються за різними ознаками.

За глибиною згортання інформації розрізняють аналітичні огляди (які містять аргументовану оцінку інформації, рекомендації по її використанню, висновки є результатом предметного, фактологічного аналізу великої кількості первинних документів і тому містять нові науково значущі чинники і ідеї з даної проблеми) і реферативні огляди (представляють собою опис питань, що вирішуються в первинних документах, без їх критичної оцінки). Крім того, готуються бібліографічні огляди, що містять характеристики первинних документів як джерел інформації, що з'явилися з плином часу або об'єднаних будь-якої спільною рисою. Другі і треті типи оглядів часто називають інформаційні огляди [26].

Прогнозне огляд – аналіз інформації, що відображає характер зміни стану досліджуваного об'єкта (його структури, найважливіших показників і факторів, що визначають його розвиток), з метою виявлення закономірностей розвитку об'єкта, необхідних для прогнозування. Цей огляд заснований на аналізі первинних документів глибокої ретроспективи.

Прогнозний огляд розробляють для інформування про перспективи розвитку об'єкта на 5-10 років вперед і надання аналізу:

- підстави для створення вторинного документа;
- стан і структура об'єкта прогнозування, сукупність параметрів, що визначають науковий (технічний) рівень і перспективи його розвитку;
- вивчення опублікованих і неопублікованих вітчизняних та зарубіжних прогнозів і оцінок авторитетних учених і організацій, проблем, тенденцій і перспектив розвитку тієї чи іншої галузі;
- розвиток фундаментальних і прикладних досліджень, результати яких можуть вплинути на усунення причин, що перешкоджають вирішенню проблеми;
- готовність сфери до використання нових наукових ідей, принципів, матеріалів, процесів і ін. [8].

Прогнозний огляд має наступну структуру: вступ (підстави для складання огляду), аналітична частина (стан об'єкта, тенденції і прогноз розвитку), висновки, пропозиції.

За метою і способом створення розрізняють такі види оглядових документів: експрес-інформація, бібліографічний огляд, реферативний огляд, обґрунтований огляд, річна огляд, річний звіт, оглядова довідка та ін.

Інформаційний огляд займає провідне місце в системі інформаційних документів. Його особливість в тому, що перегляд інформації проводиться шляхом логічної обробки документальної інформації з метою отримання вихідних знань про стан, розвиток та можливі рішення проблеми. Таким чином, підготовка оглядової інформації – це не стільки опис, узагальнення документальної інформації, скільки аналіз стану та розвитку проблеми на основі використання різних джерел інформації.

Інформаційне опис проблеми має бути вичерпним і повним. Тому при створенні оглядових документів враховуються як опубліковані, так і неопубліковані документи, так як інформаційний огляд повинен не тільки

задовольняти потреби споживача інформації, а й надавати максимально необхідну інформацію. При підборі інформації враховуються різні погляди на можливість вирішення проблеми. Логіка подання інформації в оглядовому документі повинна поєднуватися з семантичними характеристиками обраних документів. У зв'язку з цим референт-аналітик повинен мати тему огляду, мати так званий апріорний запас знань по темі.

При складанні огляду використовуються методи, властиві процесам підготовки інших документів: аналіз інформації, абстракція, синтез, узагальнення тощо. Саме при створенні оглядових документів, які забезпечують як критичну оцінку наявної інформації, так і використання елементів наукового дослідження цієї інформації для отримання початкових знань про стан і тенденції проблеми.

Оглядова інформація – це систематизована узагальнена інформація про стан об'єкта. Під станом об'єкта розуміється його науковий або технічний рівень, організаційно-економічне становище і тенденції розвитку [26].

Інформація огляду виконує зведену, інтегруючу, концентрують, оціночну, орієнтовну і евристичну функції. Поряд з бібліографічним, фактичним і концептуальним оглядом важливу роль у розвитку будь-якої галузі людської діяльності відіграє інформація.

Отримання оглядової інформації базується на наступних процесах обробки документальних джерел інформації: огляд складається з підготовчого, основного (аналітичного і синтетичного) і заключного етапів.

Підготовчий етап складання бібліографічного огляду включає:

- вибір і вивчення теми;
- розробка плану-проспекту;
- визначення документів по темі огляду.

Вибір теми визначається, в першу чергу, її актуальністю, науковою та практичною значимістю, потребами споживачів, відсутністю готової бібліографічної продукції з тієї чи іншої теми.

Розробка плану-проспекту необхідна для підготовки великих і складних за структурою оглядів. План-проспект містить обґрунтування актуальності і новизни теми, визначення мети і читацької мети огляду, чітке формулювання теми огляду.

Ідентифікація документів по темі огляду передбачає визначення кола основних і додаткових джерел інформації. Основні джерела розглядаються ретельніше, ніж додаткові. Бажано оптимально поєднувати джерела вторинної інформації (бібліографічні посібники, покажчики) і первинної інформації (періодичні видання відповідної області або теми, підручники, антології, збірники та ін.). Результатом цієї діяльності є створення масиву бібліографічних записів по темі огляду – як початкова операція «синтезування», що передує поглибленому семантичному аналізу документів [48].

Основний етап складання бібліографічного огляду складається з двох під етапів: аналітичного та синтетичного.

Аналітичний під етап включає:

- підбір документів;
- аналіз документів.

Синтетичний під етап включає:

- угруповання документів;
- характеристику документів.

Підбір документів – один з найважливіших процесів бібліографії. У процесі відбору обмежується набір документів, які включаються в огляд відповідно до визначених критеріїв якості.

Принципи відбору документів визначаються відповідно до теми, цільового і читацького призначення огляду. Уточнюються тематичні межі огляду (чи буде висвітлюватися вся тема або тільки окремі її аспекти, чи будуть в нього включені документи з суміжних областей знань; яким буде висвітлення теми – теоретичне, практичне, історичне та ін.), хронологічні межі, видовий склад і кількість документів. Якщо огляд носить рекомендаційний характер, то кількість документів зазвичай обмежена. У рецензію повинні бути включені тільки цінні і якісні документи. Відбір визначає в першу чергу якість огляду. Саме на цьому етапі проводиться семантичний і формальний аналіз документів, оцінюється їх наукова, соціальна та практична значущість, проводиться порівняльний аналіз наукової і художньої цінності документів, що відносяться до предмету, їх рівня складності і споживчої готовності [34]. Основні способи угруповання документів в огляді – семантичні або формальні. Угруповання контенту передбачає розподіл матеріалу по галузях, розділах науки, тем, аспектів, проблем. Формальне угруповання передбачає розподіл документів в алфавітному порядку за автором, назвою, типами, жанрами документів, місця публікації, хронології, мови, видавничої організації. Як правило, документи групуються за принципом «від загального – до часткового» або «від простого – до складного». Така конструкція дозволяє уточнити зміст основного документа, зосередити увагу на певних аспектах теми, найбільш важливих і найбільш перспективних.

Аналітичні документи є одним з кращих типів вторинних документів, які повно і компетентно висвітлюють конкретну тему в стислій і узагальненій формі, а не окремі першоджерела.

Довгий час в огляд включалися аналітичні документи, що об'єднуються в групу оглядово-аналітичних документів. У зв'язку зі зростаючою суспільною потребою в аналітичній інформації, специфікою складання, розмаїттям аналітичних документів їх доцільно розглядати як самостійний вид вторинних документів.

Аналітичні документи по глибині аналізу змісту першоджерел діляться на бібліографічні, реферативні і аналітичні огляди, об'єднані в одну групу інформаційних оглядів. Існують класифікації, згідно з якими огляди діляться на огляд літератури (першоджерела) як джерела бібліографічної інформації та огляд стану розвитку проблеми (теми, питання). Існують також індикативні (бібліографічні) і пізнавальні огляди, критичні, аналітичні, аналітичні довідки, довідники, рейтинги, інформаційні звіти про заходи, тематичні добірки, дайджести, прес-релізи, дос'є і т. ін. Тобто в даний час немає єдиної класифікації аналітичних документи [47].

Для класифікації аналітичних документів особливо важливі такі ознаки: функціональне призначення (предмет) аналізу; характер розглянутих питань; мета і читацьке призначення; контент (тематичні кордону); глибина ретроспективи; форма презентації; спосіб поширення, частота підготовки і публікації. Ця загальна класифікація, що охоплює як неопубліковані аналітичні документи, так і опубліковані, які опубліковані бібліотеками, центрами аналізу інформації, видавництвами та іншими організаціями, значно полегшує орієнтацію фахівців, вчених, фахівців з інформації в потоці первинних документів.

Аналітичні документи містять узагальнену інформацію, отриману в результаті всебічного, глибокого і критичного аналізу первинних документів, аргументованої оцінки стану і тенденцій даної проблеми. Вони створюються в процесі поглибленого аналізу і синтезу первинних документів з метою вилучення, оцінки, узагальнення і використання інформації, яка міститься в них. Однією з характерних рис аналітичного документа є наявність «аналітичної частини», яка складається з концепцій, поглядів, ідей, висновків, запозичених з первинного документа, і власних думок, ідей, думок автора вторинного документа [17].

Деякі аналітичні документи дають можливість представити інформаційну модель проблеми. Це, перш за все, інформаційно-аналітичний довідник, інформаційний звіт про діяльність, аналітичний огляд тощо. Для створення

використовуються як загальнонаукові методи, так і інформаційно-прогностичні методи (моделювання, контент-аналіз, аналіз подій, когнітивне картування і ін.).

В цілому метод створення аналітичних документів – це метод аналізу і узагальнення інформації, тобто зосередження уваги на основних положеннях, фактах, даних з відмовою від надлишкової інформації. Більшість цих інформаційних документів повинні містити так звані висновки про тенденції проблеми і способи її вирішення. Наявність вивідного знання в таких документах створює протиріччя щодо їх включення у вторинні. Аналітично-синтетична обробка документів належить до розряду наукової обробки документів, так як методи створення аналітичних оглядів, інформаційно-аналітичних звітів, аналітичних записок та інших інформаційних документів широко використовуються в процесах наукової і пізнавальної діяльності. Аналітичні документи допомагають орієнтуватися не тільки в потоці первинних документів, а й у змісті проблеми в цілому [49].

Призначення аналітичного документа визначається рішенням, яке споживач повинен прийняти на його основі. У зв'язку з цим інформаційні потреби для конкретних завдань можуть бути різноманітними, зокрема [48]:

- отримати уявлення про зміст первинних документів з конкретної проблеми, щоб вибрати цінні джерела для більш глибокого вивчення;
- оцінити стан і шляхи розвитку відповідної галузі науки і техніки, щоб визначити, серед іншого, локалізацію вирішуваної проблеми;
- використовувати новітні досягнення своєї та інших галузей науки і техніки з метою підвищення ефективності створюваної техніки і технологій;
- звернути увагу на проблему, щоб показати плюси і мінуси дослідження;
- оцінити інформаційну ситуацію в тій чи іншій галузі науки з метою визначення найбільш перспективних шляхів вирішення проблеми;
- визначити досягнутий рівень розвитку тієї чи іншої галузі науки і техніки та порівняти з ним рівень виконаної роботи;

- встановити наукову значущість ідей, теорій, концепцій, гіпотез, практичних рішень з метою використання їх при вирішенні конкретної проблеми;
- виявити тенденції розвитку основних і суміжних областей науки і техніки та встановити оптимальні техніко-економічні показники створюваних нових об'єктів.

Структура аналітичних документів має багато спільного, але у кожного типу є свої особливості.

Критичний аналітичний огляд містить систематизовану, яка критично (науково, технічно, економічно) оцінюється і узагальнюється автором огляду, інформацію про стан розглянутого питання. Його основна мета – оцінка стану, виявлення основних тенденцій і перспективних шляхів розвитку даної проблеми, а також синтез нових наукових знань. В оглядово-аналітичному документі обов'язково порівнювати і оцінювати авторську новизну, наукову і практичну значимість питання. Критичний огляд може включати висновки про невирішені проблеми, нову інтерпретацію відомих положень, нові ідеї, концепції та інші форми наукового знання. Саме ці характеристики критичного огляду часто ставлять під сумнів його включення у вторинні документи.

Особливу роль в ухваленні обґрунтованих управлінських рішень відіграють оглядово-аналітичні документи.

Огляд стану проблеми – огляд, що містить систематизовану й узагальнену інформацію про стан наукових розробок і практичної реалізації, тенденції в даній проблемі (наука чи технологія, галузь, проблеми, питання, об'єкт, організація і т. ін.). Він складається з наступних елементів: вихідні дані, реферат, вступ, аналітична частина, висновки, рекомендації, додатки, список використаних джерел, список скорочень, допоміжні покажчики, зміст [25].

У вступі обґрунтовується вибір теми (вказується наукова і практична значущість і актуальність теми, її взаємозв'язок з іншими напрямками наукової та практичної діяльності), визначається мета огляду, терміни аналізованого

періоду, види використовуваних документів, підкреслюють особливості огляду в порівнянні з існуючими відгуками, певні теми, вказують тематичні межі аналізу розглянутого питання.

Аналітична частина огляду містить аналіз, оцінку та узагальнення систематизованих даних і фактів, що характеризують стан розглянутих в огляді об'єктів наукових досліджень; існуючі концепції, погляди, положення, невіршені питання, методи і інструменти дослідження; стан досліджень і розробок пристроїв, технологічних процесів, матеріалів і ін.; стан досліджень в науці і виробництві (досягнутий рівень, організаційна, технологічна і економічна ситуація, тенденції розвитку).

При підготовці оглядів необхідно дотримуватися таких основних положень:

- рецензія повинна відображати всі погляди на аналізовані питання, незалежно від авторської концепції;
- особливу увагу слід приділяти аналізу нової інформації, нових даних, нових проблем і способів їх вирішення;
- неприпустимо використання застарілої інформації або яка викликає сумніви;
- суперечлива інформація, що міститься в первинних документах, повинна бути виділена і спеціально обговорена;
- все порівняльні характеристики повинні порівнюватися з використанням табличний або графічний форм даних.

Інформаційний звіт про діяльність починається з анотації або реферату з коротким викладом дослідницької мети і отриманих результатів, а також зі вступу, що характеризує вітчизняні та зарубіжні досягнення з проблеми дослідження. У тексті звіту викладено зміст завдання, сформульовано технічне завдання, проаналізовано відомі методи і способи вирішення, розрахунки і результати експериментів. Звіт завершується висновками, що порівнюють і аналізують результати, отримані при вивченні теоретичних і

експериментальних даних, і, нарешті, висновками з оцінкою результатів і способами їх використання [24].

Модифікацією аналітичного документа за призначенням і способу створення є такі інформаційні документи, як тематична добірка, дайджест, прес-реліз, досьє і ін. Такі документи часто називають синтезованими.

Тематичні добірки як тип аналітичних документів є синтезований набір первинних документів, частин тексту, рефератів, анотацій, малюнків, діаграм тощо, вибраних з того чи іншого питання. Вони створюються при двох умовах: при постійному інтересі споживачів до конкретної проблеми і при відсутності узагальнених публікацій з неї, інформація розкидана по широкому колу джерел [18].

Основними етапами складання тематичної добірки є:

- знайомство з тематикою, складання рубрикатора, тобто списку розділів, підрозділів;
- ідентифікація опублікованих документів по темі, складання списку використаних джерел;
- копіювання текстів документів, їх частин, анотацій, анотацій, перекладів, фактичних даних;
- угруповання текстів документів;
- оформлення змісту тематичної підбірки і списку виправлених джерел, написання передмови.

Структура тематичної добірки зазвичай наступна: титульний аркуш, на якому, крім теми, вказуються хронологічні межі відбору документів або рік початку інформації, якщо тематична підбірка доповнена новими матеріалами; зміст; коротка передмова (від укладача); копії текстів документів, іноді ілюстрований матеріал згрупований певним чином; бібліографічний список усіх виявлених і включених до збірки копій джерел; список відвіданих джерел. Дайджест схожий за своєю суттю на аналіз і представлення інформації.

Дайджест – це документ, в якому зібрані уривки з певного тексту, відібрані і згруповані таким чином, щоб дати загальне уявлення про нього, або добірка найцікавіших матеріалів, передрукованих з інших публікацій. Дайджести можуть бути неперіодичними, періодичними і безперервними. Дайджест також називають резюме чого-небудь. Це фрагменти текстів багатьох документів (цитати, витяги, конспекти, іноді реферати), відібрані з певної теми, які не забезпечені узагальнюючими публікаціями, що знаходиться в сфері постійних інтересів споживачів. Їх часто роблять для менеджерів. Вони особливо популярні в системі вищої освіти, коли немає підручників з новим розділом курсу [18].

Авторське бачення укладачів дайджестів таке:

- в панорамному баченні проблеми, яка на початковому етапі може бути чітко не визначена;
- в пошуках інформації;
- в екстрагуванні, тобто в добуванні необхідних фрагментів тексту;
- в угрупованні інформації та надання її в зручній для користувача формі.

Дайджест – вторинний документ, результат аналітичної і синтетичної обробки первинних документів, що містить новий текст «під завдання»: на рішення, прийняте керівником; за навчальним завданням, пропонованого студентам; для потреб вчителя, підприємця, який повинен використовувати новий матеріал і ін. [24].

Дайджест має проблемно-тематичну спрямованість. Його специфіка, на відміну, наприклад, від проблемно-тематичних покажчиків, полягає в тому, що одиницями угруповання не є документи в цілому, а фрагменти їхніх текстів (іноді досить невеликих розмірів). Дайджести характеризуються:

- вузькість предмета;
- відмінності в аспектах проблеми;
- відмінність в термінології, використовуваної фахівцями різних областей;
- можливі неточності в інформації, розбіжність поглядів авторів.

Все це тягне за собою особливі вимоги до аналізу і синтезу, а також до угруповання матеріалів і форми їх подання, яким повинен бути огляд, що полегшує сприйняття інформації за рахунок зосередження уваги на невідповідних ідеях, концепціях, висновках чи результатах. .

Кожен фрагмент, що видаляється з тексту вихідного документа, повинен супроводжуватися посиланням на першоджерело. Це особливо важливо, оскільки запозичення чужих ідей, концепцій і висновків без посилання на автора першоджерела вважається плагіатом, порушенням авторських прав [25].

Структура дайджесту наступна: титульний аркуш; зміст; передмова (від укладача); основний текст, зазвичай розбитий на абзаци; посилання; додатки (ілюстративний матеріал, таблиці, графіки, діаграми); словник або глосарій основних термінів (при необхідності).

Дайджести створюються в друкованому або електронному вигляді за бажанням споживачів.

Досьє також є прикладом вторинного аналітичного документа. Досьє – це формалізований, тобто вторинний документ, складений за певним планом, який містить докладний опис об'єкта (особи, організації, продукту або послуги і т. д) [12].

Досьє створюються шляхом аналітичної і синтетичної обробки значної кількості первинних документів і постійно оновлюються, оскільки фактичні дані швидко змінюються.

Робота зі створення досьє починається зі складання плану розміщення, який часто запозичується з довідників, каталогів, путівників, фактологічних баз даних, адаптуючись до специфіки об'єкта. Зміст досьє різниться в залежності від того, чи створене воно для людини, організації або програми.

Якщо досьє створюється на людину, в ньому записуються: прізвище, ім'я, по батькові; науковий ступінь, вчене звання, нагороди; місце роботи, посада; рік народження; біографічні дані; напрямки діяльності; публікації, винаходи;

публікації про певну людину; членство в організаціях, редакціях, радах, спілках; джерела виявленої інформації.

Якщо досьє створено на організацію, то вкажіть: повну назву організації; рік заснування; адресні дані; юридична особа; номер і дата видачі ліцензії; сфера діяльності; промислові товари (послуги, що надаються); умови продажу товарів або надання послуг; партнери по бізнесу; відгуки про цю організацію (в тому числі дипломи конкурсів, виставок, нагород, компрометуюча інформація); членство в міжнародних, національних і регіональних асоціаціях; благодійна діяльність; джерела виявленої інформації [15].

Досьє може бути складено для довгострокових соціально-економічних, науково-технічних і культурних програм на міжнародному, національному або регіональному рівнях. В цьому випадку досьє містить такі елементи: назва програми; ім'я підпрограми; категорія (міжнародна, всеукраїнська, регіональна, галузева); організації-учасники; координатор; джерела фінансування; інвестор, спонсор; термін та етапи розвитку; основний зміст (в цілому і поетапно); остаточні результати; стадія реалізації на даний момент; джерела виявленої інформації.

При складанні досьє використовуються дані з різних джерел (довідники, газетні і журнальні публікації, виставкові матеріали, брошури, Інтернет-ресурси та ін.), що доповнюють результати опитування компетентних осіб.

Прес-релізи за змістом аналогічні файлу про організацію (установі).

Прес-реліз – листівка, спеціальний інформаційний бюлетень або брошура, в основному з офіційним повідомленням ЗМІ [12].

До прес-релізів ставляться такі вимоги до інформації:

- 1) споживчий інтерес (інформативний);
- 2) контент (інформаційна ємність);
- 3) яскравість в рекламному середовищі (контрастність);
- 4) виразність основних елементів (первинна фіксація уваги);

- 5) запам'ятовуваність (вторинна фіксація уваги – зворотний зв'язок);
- б) своєчасність – потреба певних споживачів в потрібний час.

Останнім часом при складанні вторинних документів все частіше використовуються інформаційні технології. Фактично, більшість операцій, які необхідно формалізувати, можна виконати за допомогою комп'ютерних і телекомунікаційних технологій. До них відносяться вибір первинних документів з електронних баз даних, складання бібліографічних описів, анотацій і рефератів, вибір більшості вторинних документів. Самі процеси створення вторинних документів, здійснювані за допомогою комп'ютера, призводять до створення якісно нових інформаційних продуктів – баз даних. Однак комп'ютерні та телекомунікаційні технології – це тільки засоби обробки наукових документів. Порівняльна оцінка, відбір документів, аналітико-синтетична обробка їх за змістом – прерогатива референтів-аналітиків, бібліографів, інших інформаційних посередників-професіоналів. Вони визначають тематичні межі, мета і читацьку мета, а також остаточний вибір документів.

Характеристики кожного документа містять інформацію про автора, вихідних даних, розглянутих питаннях. Оскільки основна мета огляду – формування інтересу споживачів до конкретних документів, інформація про них носить рекомендаційний характер. Важливо вибрати найбільш актуальну інформацію про кожного з документів, показати внутрішню логіку теми, порівняти публікації різних авторів, підкреслити наукову або практичну значимість обраних документів. Огляд являє собою послідовний виклад змісту первинних документів. У текстах «зв'язку» підкреслюють схожість документів або, навпаки, розходження між ними (за масштабом і глибиною теми, типам документів та ін.), підкреслюють популярність автора, рівень даних і багато іншого. Іноді з'єднувальним текстом є сама характеристика (анотація), яка в подальшому ділиться на дві частини: одна передує бібліографічному записі, а інша представляється після нього. Не допускається перенесення вмісту вихідного документа. У рекомендованих бібліографічних оглядах групування

матеріалу здійснюється від загального до часткового або від простого до складного. У допоміжних оглядах використовується складна угруповання матеріалу, заснована на поєднанні декількох варіантів: по розділах, підрозділах, а всередині підрозділів - за формальною ознакою (в алфавітному порядку авторів, в прямій або зворотній хронології) [25].

2.3. Оцінювання ефективності використання документів інформаційно-аналітичної діяльності Візового Центру

Діяльність Візового Центру відбувається згідно з Візового кодексу Європейського Союзу, Статуту Візового Центру та відповідно до завдань, віднесених до їх компетенції, на засадах професійної незалежності та самостійності.

Протягом 2019 р. діяльність Візового Центру у місті Вінниця була спрямована на якісне та своєчасне виконання плану статистичних спостережень, затвердженого Генеральним Консульством Республіки Польщі у Києві та Вінниці, а також головним офісом VFS Global.

Відповідно до плану статистичних спостережень на 2019р., упродовж звітнього року Візовим Центром проведено 85 державних статистичних спостережень за 36 розділами економічної, соціальної, демографічної, екологічної та інших галузей статистики. З цією метою збиралися та опрацьовувалися дані за 149 формами статистичної звітності та анкетами для проведення спеціально організованих статистичних спостережень. Усього в звітному періоді від респондентів отримано майже 276 тис. первинних статистичних звітів.

За 2019 р. підготовлено 313 експрес-випусків, 48 статистичних опитувань, 15 соціологічних доповідей, 757 відгуків та інших матеріалів з різних аспектів соціально-економічного розвитку Візового Центру м. Вінниці (Таб. 2.2). На запити керівних органів підготовлено 4070 відповідей, з них щодо отримання статистичних продуктів (інформації) – 3820.

Інформаційно-публікаційна діяльність

Найменування роботи	Заплановано	Виконано
Експрес-випуски	315	315
Доповіді	15	15
Статистичні опитування	48	48
Відгуки	757	757

Примітка: складено автором самостійно

З метою визначення ступеня задоволення користувачів інформаційними послугами, що надаються візовим центром, було проведено 20 анкетних опитувань, в результаті яких отримано й опрацьовано 675 заповнених анкет.

В цілях оперативного інформування керівних органів щоквартально надається інформація для проведення оцінки результатів діяльності регіональних візових центрів, щомісячно надається інформація для забезпечення постійного моніторингу регіональних балансів попиту і пропозиції основних видів продовольчих ресурсів.

Для забезпечення вільного доступу користувачів до статистичної інформації, значний її обсяг розміщується на Web-сайті Візового Центру, структура та інформаційне наповнення якого постійно удосконалюється.

Постійно актуалізуються інформаційні повідомлення з питань законодавчих та нормативно-правових актів, що регламентують здійснення діяльності ВЦ, зокрема, особлива увага приділяється нормативним документам.

В рамках впровадження системи зворотного зв'язку з респондентами Візового центру активно проводиться робота з інформування респондентів про узагальненої статистикою за результатами статистичних обстежень, в яких брали участь ці респонденти, інформації про статистичні продукти і інших матеріалах за результатами конкретних статистичних спостережень, про їхнє розміщення на офіційних сайтах, а також про можливі способи їх отримання. Інформація (в табличній, аналітичній формі) надається респонденту листом

одночасно з оглядом результатів збору і обробки даних статистичних спостережень.

З метою вивчення думки користувачів про необхідність статистичної інформації було проведено опитування. Анкета була надана в паперовому вигляді, розіслана на адреси електронної пошти постійних і разових користувачів. Користувачів статистичної інформації попросили відповісти, чи отримували вони будь-яку інформацію з Візового центру, як часто вони її використовували, за інформацією з яких питань зверталися, якому виду інформації надають перевагу, для якої мети вони були зацікавлені і чи задоволені вони з наданою інформацією, чи відповідають їхнім потребам терміни поширення статистичної інформації, які критерії якості інформації для них найбільш важливі (пріоритетні), яку оцінку, на їхню думку, заслуговує якість наданої інформації, а також надати свої коментарі та пропозиції.

За результатами проведеної роботи було отримано 150 заповнених анкет від заявників Візового Центру м. Вінниці за один місяць роботи, з яких 72,5% – чоловіки і 27,5% – жінки. За віковим складом більшість опитаних (65,0%) у віці 40–55 років, 20,0% – у віці 30-40 років, 10,0% – у віці 18-30 років і лише 5,0% - у віці від 14-18 років (див.рис.2.2). Варто зазначити, що 85,0% з усіх опитаних мають повну вищу освіту, 4,0% – незакінчену вищу, 11,0% – середню спеціальну освіту (див. рис.2.3). Крім того, 72,5% користувачів, які взяли участь у анкетуванні, їдуть працювати за кордон, 17,5% – складають студенти та школярі, 7,0% – сфера діяльності пов'язана з бізнесом, 3,0% – інші (див. рис.2.4).

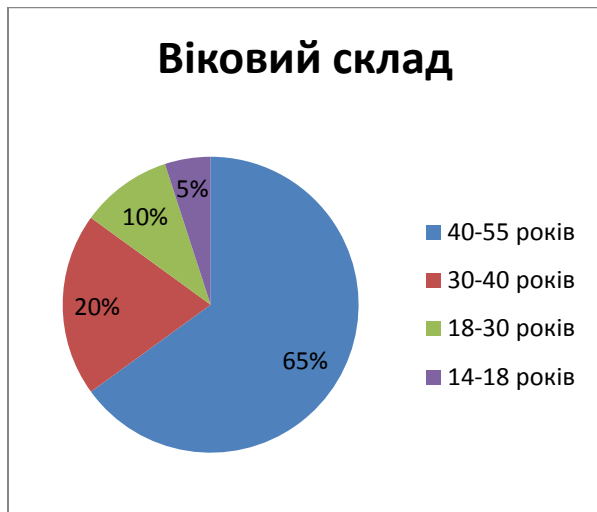


Рис. 2.2 Віковий склад опитаних



Рис. 2.3 Якісний склад опитаних

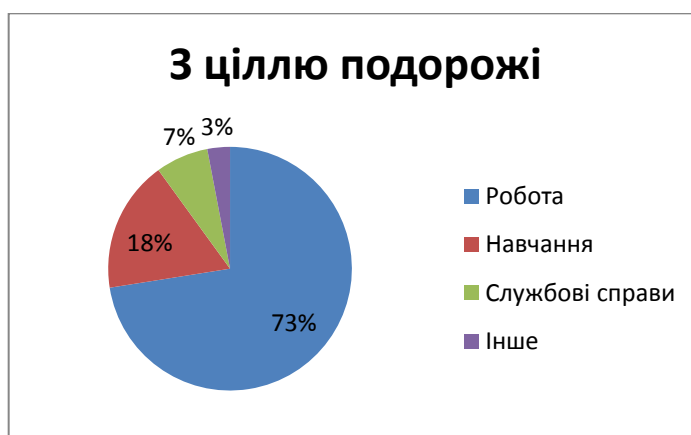


Рис. 2.4 Склад опитаних з ціллю подорожі

Аналіз результатів анкетування, проведений нами, свідчить про те, що майже всім опитаним доводилося користуватися інформацією з питань надання інформації для задоволення своїх інформаційних потреб, при цьому 25,0% звернулися уперше. Більше половини (52,5%) з них користуються інформацією щомісячно, 15,0% – раз на рік, 7,5% – щоквартально (див. рис.2.5). Кожного другого користувача цікавила інформація, що стосується з чого розпочати, щоб подати документи на отримання національної візи, 25,0% – перелік документів, які потрібно для подачі, 15,0% – інформація щодо продовження візи або її анулювання, 10,0% користувачів – як подати документи для отримання національної візи через Нову Пошту.



Рис. 2.5 Частота використання інформації

Варто зазначити, що 45,0% опитаних надають перевагу інформації у друкованому вигляді, 20,0% задовольняє електронна версія, 12,5% ознайомлюються з інформацією на веб-сайті Візового Центру, 22,5% користуються інформацією незважаючи на вид її представлення.

Щодо оцінки якості інформаційного наповнення офіційного сайту Візового Центру, то переважна більшість користувачів (від 48,5% до 53,6%) за кожним із критеріїв надали оцінку «добре».

Таблиця 2.3

Оцінка якості інформаційного наповнення офіційного сайту Візового Центру (у %)

	Відмінно	Добре	Задовільно	Незадовільно	Складно відповісти
Інформаційний зміст	22,4	53,6	18,6	2,4	3,0
Легкість використання	20,8	48,5	22,5	3,1	5,1
Оперативність інформації	15,6	49,8	28,5	2,8	3,3

Примітка. Сума числових значень у відсотках в окремих випадках перевищує 100% тому, що поставлене запитання передбачає відповідь за кількома варіантами одночасно.

У процесі дослідження нас цікавило, які критерії якості інформації найбільш важливі для користувачів. Учасників опитування попросили вказати, які критерії якості статистичної інформації є найбільш важливими (пріоритетними), і дати кожному критерію числове визначення важливості від 1 (найбільш важливий) до 5 (найменш важливий).

Виявилось, що серед критеріїв якості статистичної інформації для користувачів найбільш важливими є точність та надійність, на другому місці – своєчасність, на третьому – відповідність (див. Таблицю 2.4).

Таблиця 2.4

Оцінка критеріїв якості статистичної інформації

	«1»	«2»	«3»	«4»	«5»
Відповідність	9,0	20,5	32,5	25,5	12,5
Точність та надійність	36,8	22,2	17,5	20,2	3,3
Своєчасність	16,5	34,8	25,6	12,5	10,6
Достовірність і зрозумілість	11,1	15,3	29,8	33,8	10,0
Послідовність та порівнянність	5,8	2,2	15,5	28,2	48,3

Примітка. Дані наведено за результатами анкетного опитування

Результати опитування показують, що 73,5% респондентів повністю задоволені термінами поширення інформації, а 26,5% задоволені частково.

Відповіді на загальну оцінку, яку заслуговує якість інформації, що публікується, розподілилися наступним чином: 55% користувачів дали оцінку «відмінно», 42,5% - «добре», 2,5% - «задовільно».

Переважає більшість користувачів задоволені наявною статистичною інформацією про надання інформації. У процесі анкетування 34 учасники представили свої пропозиції щодо вдосконалення процесу розкриття інформації за запитами користувачів та були розглянуті на рівні вищого керівництва.

Таким чином, опитування свідчить про те, що робота Візового центру Вінниці здійснюється належним чином. Аналіз результатів опитування показує, що терміни публікації, обсяг, оцінка якості і методи поширення інформації в цілому задовольняють потреби користувачів.

Висновки до розділу 2

У сьогоднішньому глобалізованому, технологічному світі роль інформаційно-аналітичної діяльності об'єктивно зростає. В першу чергу це пов'язано з неконтрольованим розвитком всіх процесів і явищ в економіці і політиці, а також у суспільному житті.

Таким чином, інформаційно-аналітичний процес як складова адміністрування – це процес пошуку, збору, обробки та подання інформації у формі, придатній для використання в управлінських рішеннях.

В ході розробки різної наукової літератури з'ясувалося, що найбільш досконалим типом вторинних документів, які повно і грамотно охоплюють не окремі джерела, а конкретну тему в стислій і узагальненій формі, є аналітичні документи. Вони містять узагальнену інформацію, отриману в результаті всебічного, глибокого і критичного аналізу первинних документів, аргументованої оцінки стану і тенденцій даної проблеми.

Проаналізувавши основні типи аналітичних документів, які включають в себе огляд стану проблеми, критичний аналітичний огляд, огляд прогнозів, звіт про діяльність, тематичні підбірки, дайджест, досьє, прес-реліз тощо. Ми розуміємо, що структура цих документів мають багато загального, але є і певні особливості кожного виду.

Процес виробництва статистичної інформації та аналітичних продуктів включає збір, обробку та аналіз статистичної інформації та адміністративних даних, роботу з респондентами, вивчення очікувань та задоволеності користувачів інформації, поширення статистичних даних і надання інформаційних послуг.

Ця робота Візовим Центром і здійснюється шляхом підготовки експрес-випусків, статистичних бюлетенів, економічних звітів, статистичних збірників, конференцій, семінарів, консультації для вступників, відправка пояснювальних листів.

РОЗДІЛ 3. НАПРЯМКИ ОПТИМІЗАЦІЇ ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ВІЗОВОГО ЦЕНТРУ

3.1. Використання новітніх інформаційних технологій у Візовому Центрі

Розвиток комп'ютерних, інформаційних і комунікаційних технологій, створення і поширення глобальної мережі Інтернет відкривають безпрецедентні можливості для використання інформації.

Останнім часом в Україні особлива увага приділяється розвитку і впровадженню сучасних інформаційних та комунікаційних технологій у всіх секторах і сферах управління. Проведена значна робота по оснащенню усіх установ комп'ютерами, формування локальних і корпоративних мереж, створення інформаційних ресурсів і систем.

Поліпшення інформаційної бази відповідно до потреб менеджменту є важливим елементом економічного розвитку. Домінуючі підходи до формування інформаційних потоків обліково-аналітичного напрямку поступаються місцем новому підходу, основним принципом якого є забезпечення корисності управлінських рішень.

Відповідно, цінність інформації в сучасному світі різко зростає. Зовнішня нестабільна середовище вимагає від компаній розробки більш складних і детальних систем управління. Кожен етап якісного переходу до нової концепції управління характеризується кардинальними змінами на макро- і мікроекономічному рівні. Еволюційне ускладнення управлінських завдань і системних рішень призвело до появи особливих методичних підходів до організації виробничої і комерційної діяльності підприємства, інформаційного забезпечення його управління.

До переваг використання сучасних комп'ютерних технологій для інформаційно-аналітичної діяльності, на наш погляд, можна віднести:

- зниження витрат на обробку даних (комп'ютер - дешевший варіант виконання завдання);
- економія на інших витратах (кошти можна заощадити, навіть якщо вартість обробки залишилася незмінною або збільшилася);
- висока продуктивність (комп'ютер справляється зі збільшеним об'ємом роботи);
- швидка обробка (будь-які операції виконуються набагато швидше);

Зростання вимог до інформаційного забезпечення системи управлінського обліку викликане, зокрема, постійними змінами та ускладненнями зовнішнього середовища і, відповідно, умов господарської діяльності, умов виробництва, розвитком системи розгалужених взаємовідносин з іншими керівниками підприємства. Об'єктивною передумовою їх вирішення є стрімке зростання можливостей і техніко-економічних характеристик сучасного програмного забезпечення для збору, обробки і передачі великих масивів баз даних на основі комп'ютеризації обліково-аналітичного процесу.

Візовий Центр в Україні є надійним органом посередництва між заявником і Генеральним Консульством, який реалізує політику в області статистики, спрямовану на створення і функціонування комплексної статистичної інформаційної системи.

Постійне збільшення кількості статистичної інформації, необхідної для прийняття правильного управлінського рішення, призводить до того, що традиційні методи роботи з документами стають неефективними.

З появою ІКТ змінився не тільки характер роботи багатьох людей, але і інші металургійні і виробничі відносини, підвищилися кваліфікаційні вимоги, розширилося коло завдань і обов'язків.

Інформаційні технології – це набір засобів і методів для збору, реєстрації, обробки, накопичення і доведення до користувача необхідних даних в системі

управління організацією, заснованою на використанні комп'ютерних технологій.

Впровадження систем електронного документообігу в процесі управління скорочує час обробки документів, збільшує продуктивність функціональних підрозділів, покращує якість бізнес-процесів, підвищує виконавчу дисципліну, змінює рівень інформаційної безпеки, дозволяє використовувати електронний цифровий підпис, забезпечувати безпечну взаємодію між робочими групами, перехід на використання єдиної бази знань.

Електронні системи управління допомагають підвищити ефективність роботи візового центру за рахунок забезпечення високого ступеня контролю за виконанням поставлених завдань і підвищення якості послуг.

Інформаційні системи, що експлуатуються статистичними органами, виконують функції, спрямовані на спрощення та прискорення процесів передачі, обробки та аналізу статистичних даних, забезпечення їх надійного зберігання і підвищення якості статистичної інформації. Однак у зв'язку з бурхливим розвитком ІКТ в світі необхідна модернізація існуючої АІС, яка, на наш погляд, повинна здійснюватися за такими напрямками:

- проектування і розгортання Єдиного сховища статистичних даних, яке повністю автоматизує і централізує збір та обробку даних статистичної звітності, забезпечить надійне зберігання і копіювання даних, скоротить час обміну даними між звітними базами даних, забезпечить обмежений доступ до даних;
- створення єдиного користувальницького інтерфейсу – єдиного програмного продукту, що дозволяє стандартизувати етапи прийому, обробки та аналізу даних. Зокрема, він забезпечить авторизацію користувача в системі і підключить модулі відповідно до виконуваних функцій.

Метою його створення є систематизація формування і використання інформаційних ресурсів ІТСМ, єдиного зберігання і повторного використання,

підвищення аналітичних можливостей обробки статистичних даних на основі рішення прикладних задач із залученням показників з різних форм управління і статистики, складання звітів. Робота по формуванню Єдиної первинної бази даних є основою для створення єдиного (інтегрованого) інформаційного простору органів влади.

Дизайн такого простору повинен включати:

- всі рівні системи (державний, регіональний та районний);
- всі канали вертикального і горизонтального взаємодії структурних компонентів інформаційно-телекомунікаційної системи;
- всі технологічні етапи обробки статистичних даних (збір, введення, зберігання, обробка і подання);
- існуючі інформаційні бази і метаінформаційна система.

Процес формування Єдиної первинної бази даних вимагає єдиної методології створення та зберігання управлінської та статистичної інформації, в тому числі використання єдиного класифікатора показників, що визначає склад єдиного фонду і адреси їх фізичного зберігання, єдиної системи нормативна інформація на основі класифікаторів.

У інтегрованої первинної бази даних зберігаються як елементарні об'єкти (підприємство, організація), так і агреговані об'єкти (територія, галузь), вона охоплює всі рівні державного управління і в цьому відношенні територіально розділена. Первинні бази даних кожного рівня відрізняються обсягом інформації, різним співвідношенням об'єктної і сукупної інформації, складом показників, що пов'язано зі специфікою кожного регіону або відомства.

Їх формування повинно бути засноване на сучасних технологіях з використанням фактологічних і документальних баз даних, побудованих в архітектурі клієнт-сервер на єдиній базі даних.

Технологія формування і використання інформаційних ресурсів ІТКМ дозволить поступово усувати безліч різних відомчих і регіональних

інформаційних фондів, часто дублюючих структуру зберігаються показників і об'єктів, різні підходи до організації та способам зберігання даних. Все це дозволить кожній групі користувачів отримати доступ до певного набору даних інтегрованої первинної бази даних через мета-бази даних ІТСМ.

Розвиток Інтегрованої первинної бази даних елементарних об'єктів спостереження на всіх рівнях поступово створить фонд управлінської та статистичної інформації, що характеризує кожен інформаційний об'єкт і дозволяє відстежувати процеси в соціальній, економічній, політичній і соціальній сферах відповідно до тенденцій розвитку. або групи об'єктів спостереження, проводити дослідження без додаткового збору інформації, визначати репрезентативну вибірку для проведення опитувань.

Інтегрована Система обробки статистичних даних дозволить вирішити ряд завдань:

- 1) проектування та створення інструментарію для проведення статистичних спостережень (керування метаданими)
- 2) планування та контроль за станом проведення статистичних спостережень
- 3) введення первинних даних, що зібрані в ході проведення статистичних спостережень, та контроль введеної інформації
- 4) обмін даними із зовнішніми системами (ЄДРПОУ/СРП, СВК тощо)
- 5) автоматизація процесів обробки та аналізу даних
- 6) представлення та поширення звітності за результатами проведення статистичних спостережень.

Інтегрована система обробки статистичних даних (ІСОСД) – здатна забезпечити автоматизацію і уніфікацію процесів збору, обробки та аналізу статистичної інформації, організації зберігання і доступу до єдиного сховища статистичної інформації.

У сферу дії ІСОСД входять статистичні спостереження в будь-якій сфері і розрахована на роботу з будь-якою вибіркою респондентів.

Загальний процес підготовки і проведення статистичних спостережень складається з наступної послідовності кроків:

- Крок 1. Підготовка метаданих для спостережень – дизайн звітнього року. Цей процес виконується в центрі.
- Крок 2. Тестування розроблених метаданих. У цьому процесі беруть участь як співробітники центрального рівня, так і регіональні підрозділи.
- Крок 3. Проведення спостережень за підготовленим звітним роком.

В Системі передбачено три рівня організаційної структури, на яких працюють робочі місця:

- 0 рівень - центральний рівень;
- 1 рівень - рівень області / регіону;
- 2 рівень - районний рівень.

Інтегрована Система обробки статистичних даних має трирівневу архітектуру з наступними рівнями:

1. Рівень бази даних, на якій зберігаються дані.
2. Рівень сервера додатків, що забезпечує роботу робочих станцій користувачів.
3. Рівень користувальницьких робочих місць, через які користувачі виконують всі дії в ІСОСД.

В ІСОСД користувачі закріплені за відповідними вузлами організаційної структури України і, відповідно, можуть працювати з відповідними робочими станціями.

Оцінюючи ефективність використання інформаційних комп'ютерних технологій в аналітичній роботі, слід мати на увазі, що практично всі операції, які можуть бути виконані за допомогою інформаційно-аналітичних систем, можуть виконуватися без них, але час, необхідний для виконання цих дій вручну за традиційними методами часто робить їх безглуздими.

Подальший розвиток і впровадження сучасних ІКТ в діяльність Візового Центру забезпечить:

- максимальне задоволення потреби недержавних органів та інших користувачів у статистичній інформації для прийняття обґрунтованих управлінських рішень;
- посилення і розширення попиту на об'єктивну та актуальну інформацію з боку підприємців, громадськості та інших користувачів відкритої статистичної інформації;
- можливість отримання статистичної інформації з оперативним доступом до інформаційних ресурсів, що, як наслідок, підвищить інвестиційну привабливість об'єктів статистичного спостереження;
- формування єдиного інформаційного простору по галузях і сферах народного господарства;
- мінімізація витрат на підготовку і обробку статистичної інформації, яка повинна подаватися, за рахунок використання нових методів, технологій і систем електронного документообігу;
- зниження витрат на обробку і пошук інформації за рахунок використання сучасних технологій, виключення дублювання, трудомістких операцій, використання спеціалізованих і міжгалузевих даних.

3.2. Вдосконалення методичних підходів до організації інформаційно-аналітичної діяльності

Згідно з нашими дослідженнями, Візовий Центр діє для отримання вичерпної та об'єктивної статистичної інформації про економічну, соціальну та демографічну ситуації в Україні та її регіонах. Аналітичним документам не вистачає аналітики і системного погляду на соціальні проблеми. В основному вони орієнтовані на інформування про стан справ в країні, але логіка сучасності вимагає, перш за все, обґрунтованих рекомендацій, заснованих на глибокому і всебічному аналізі проблем суспільного життя. Недостатньо знайти і структурувати інформацію, її потрібно обробити і перетворити в політично

релевантні знання, які будуть містити аналіз політичних альтернатив і аргументацію на користь тієї чи іншої альтернативи, заснованої на інтересах різних соціальних груп і соціальних потреб. В цілому, інформація, представлена в аналітичних документах, повинна бути надійною, актуальною, своєчасною, проблемно-орієнтованою, аналітичною і прогностичною за своїм характером, з мінімальним обсягом повних даних, їх оцінок, обґрунтованих висновків і рекомендацій. В візовому центрі мало уваги приділяється однією з найскладніших завдань – прогнозування майбутнього і пошуку ефективних рішень в умовах невизначеності. Інструмент для вирішення цього завдання – прогнозування, а прогноз називається науково обґрунтованим висновком про майбутні події, перспективи розвитку процесів, можливі наслідки управлінських рішень.

Термін «прогнозування» означає процес визначення перспектив розвитку явища, подій на основі знання законів суспільного розвитку та інформації про минуле та сьогодення стан цього явища чи події.

Успішний прогноз – це той, який надав значну допомогу тим, для кого він був зроблений. Основним критерієм якості прогнозів, як і інших типів інформації, є корисність.

Очевидно, що майбутнє не можна спостерігати, а очікуваний результат можна виміряти, його можна передбачити тільки за певних умов, наприклад, «... якщо тренд не змінюється, то ...» тощо. При зміні умов автоматично змінюється результат прогнозу. Таким чином, статистичний прогноз, побудований за схемою – «... якщо, то ...», завжди є умовним [32, с.9].

Особливістю статистичного прогнозування є його достовірність в часі. Часовий горизонт прогнозу називається періодом зсуву. За тривалістю цього періоду існують прогнози: короткострокові (до 1 року), середньострокові (до 5 років) і довгострокові (від 5 до 20 років і більше). Тривалість періоду залежить від специфіки об'єкта прогнозування, інтенсивності динаміки, тривалості виявлених закономірностей і тенденцій [32, с.9].

Кожен прогноз повинен бути випереджувальним. Інформація, що міститься в прогнозі, повинна дозволяти замовнику реагувати на прогнозовані події. Прогноз знецінюється при порушенні термінів надання інформаційного документа.

Система прогнозування повинна відповідати певним принципам:

- безперервність
- складність
- порівнянність прогнозних завдань і наявних ресурсів
- наявність зворотного зв'язку (перевірити формулювання прогнозів на практиці, аналізувати всі випадки підтвердження і спростування практик прогнозованих висновків, коригувати на цій основі і інші прогнози передбачені методом).

Прогноз розробляється на висновках, зроблених в результаті попереднього аналізу інформації, і містить висновок про майбутній розвиток ситуації, явища або події. Таким чином, процес прогнозування починається з вивчення всієї доступної інформації, тому що всі подальші оцінки будуть залежати від того, що це за явище (процес) в даний час. На ці оцінки також впливає інформація про минуле досліджуваного явища. Таким чином, основною умовою точного і обґрунтованого прогнозування є доступність широкого спектру інформації.

Для ефективного функціонування системи прогнозування також необхідна інформаційна база, тобто потрібно мінімум достовірної інформації. Крім того, вам потрібна адекватна інформаційна і логічна підсистема, яка дозволить логічно обробляти інформацію, яка існує в системі.

При організації прогнозної роботи слід мати на увазі, що якісний прогноз повинен бути перспективним і містити альтернативні фактори успішного прогнозування, наявність всієї доступної достовірної інформації; знання національних особливостей досліджуваної країни, вміле використання необхідних знань, компетентність аналітика в даній області; творчі здібності,

освіту, досвід можливості розвитку тих чи інших подій. Без альтернатив прогноз в історії людства був можливий тільки в пророцтвах оракулів і пророків.

Альтернативний прогноз передбачає кілька сценаріїв його розвитку. Таким чином, як правило, виділяють:

- оптимістичний сценарій;
- песимістичний сценарій;
- найбільш вірогідний сценарій, який може містити елементи перших двох.

Не можна ігнорувати роль і вплив кожного з факторів, що визначають цей розвиток, швидкість їх зміни, взаємозв'язок.

Загальне правило прогнозування: воно зменшується за рахунок збільшення рівня прогнозованого явища і величини попередження, а також у напрямку від опису суті процесу до його деталей.

Таким чином, під аналітичним прогнозом розуміється висновок про майбутній розвиток явища, заснований на знанні законів суспільного розвитку та інформації про минуле та сьогодення стан конкретного інформаційного явища.

Прогнозування – невід'ємна частина прогнозування суспільного розвитку в цілому. Його специфіка обумовлена великим впливом суб'єктивного фактора, універсальністю і високою динамічністю. Для аналітичного прогнозування особливо характерно зворотне вплив прогнозу через дії людей на прогнозовані події.

Під час аналітичного прогнозу відбувається рух думки від конкретного до абстрактного, в результаті якого аналітик розкриває суть явища.

Процес прогнозування має ґрунтуватися на наступних принципах: абстракція, аналіз і синтез, узагальнення, ідеалізація, індукція і дедукція, моделювання, екстраполяція, дослідження, порівняльні методи [27, с.54].

Що стосується конкретних методів аналітичного прогнозування для використання в статистиці, серед них слід відзначити такі методи:

- Метод за сценарієм
- Метод зворотного передбачення
- Прогноз по аналогії
- Прогноз теорії ймовірностей
- Прогноз на основі причинно-наслідкового зв'язку
- Прогноз на основі стабільних тенденцій
- Прогноз з урахуванням розвитку подій в певному напрямку
- Прогноз на основі циклічності розвитку.

Статистичні прогнози засновані на гіпотезах про стабільність значень прогнозованого значення; закон його розподілу; відносини з іншими величинами тощо. Основним інструментом прогнозування є екстраполяція. Суть прогнозної екстраполяції полягає в поширенні закономірностей, взаємозв'язків, виявлених в t -му періоді, поза ним. Залежно від гіпотез про механізм формування і подальшого розвитку процесу використовуються різні методи прогнозної екстраполяції, їх можна об'єднати в дві групи:

- екстраполяція закономірностей розвитку – тенденцій і коливань;
- екстраполяція причинного механізму формування процесу – багатофакторне прогнозування.

Ці методи розрізняються не процедурою прогнозних розрахунків, а способом опису об'єкта моделювання. Екстраполяція закономірностей розвитку заснована на вивченні його передісторії, виявленні тенденцій, траєкторій змін в часі. Абстрагуючись від причин формування процесу, розглядаються закономірності його розвитку як функції часу. Одномірні тимчасові ряди служать інформаційною базою для прогнозування.

У багатофакторному прогнозуванні процес розглядається як функція певного набору факторів, вплив яких аналізується одночасно або з деякою затримкою. Інформаційна база – це система взаємопов'язаних часових рядів.

Оскільки фактори включені в модель явно, апріорний теоретичний аналіз структури взаємозв'язків має особливе значення.

Важливим етапом статистичного прогнозування є перевірка прогнозів, тобто оцінка їх точності та достовірності. На етапі перевірки використовують набір критеріїв, методів і процедур, що дозволяють оцінити якість прогнозу. Найбільш поширена ретроспективна оцінка прогнозу, тобто оцінка прогнозу на минулий час (ex-post прогноз).

Існуючі методи перевірки прогнозів в основному засновані на статистичних процедурах, які зводяться до побудови довірчих інтервалів прогнозу, тобто до побудови інтервальних прогнозів [37].

При прогнозуванні процесів, розвиток яких не формалізований повністю або частково (наприклад, розвиток науки і технологій, соціально-економічні та політичні наслідки тих чи інших управлінських рішень), слід використовувати методи експертних оцінок. Вони засновані на мобілізації професійного досвіду і інтуїції експертів, відібраних за принципом компетентності.

Таким чином, на даному етапі розвитку суспільства існує потреба не тільки в отриманні інформації, а й у визначенні напрямків і тенденцій будь-якого процесу, вірогідних термінів настання певних подій. Саме за допомогою прогнозування він може задовольнити такі потреби суспільства, розкрити перспективи найближчого або більш віддаленого майбутнього в досліджуваній області на основі реальних процесів дійсності; оптимальні тенденції і довгострокові плани з урахуванням прогнозу і оцінки рішення з точки зору його наслідків в прогнозному періоді. Така інформація зможе найбільш повно задовольнити потреби користувачів у статистичній інформації.

Висновки до розділу 3

Діяльність Візового центру спрямована на отримання вичерпної та об'єктивної статистичної інформації та надання її Україні і суспільству. Інформаційно-аналітичні документи, підготовлені ВЦ, в основному

інформують про економічні, соціальні, демографічні та інші умови в країні, але на сьогодні нам потрібні слушні рекомендації, засновані на глибокому аналізі проблем суспільного життя. Інформація, представлена в аналітичних документах, повинна бути надійною, актуальною, своєчасною, проблемно-орієнтованою, аналітичною і прогностичною за своїм характером, з мінімальним обсягом, що містить найбільш повні дані, їх оцінку, обґрунтовані висновки і рекомендації. Візовим центрам необхідно приділяти більше уваги одному з найскладніших завдань – передбачати майбутнє і знаходити ефективні рішення в умовах невизначеності. Інструмент для цього завдання – прогнозування.

Інформаційні системи, що працюють в Візовому центрі виконують функції, спрямовані на спрощення та прискорення процесів передачі, обробки та аналізу статистичних даних, забезпечення їх надійного зберігання і підвищення якості інформації. Однак у зв'язку з бурхливим розвитком ІКТ в світі ми пропонуємо розглянути пропозицію щодо модернізації існуючої АІС, яка повинна здійснюватися за такими напрямками:

- проектування та впровадження Єдиного сховища статистичних даних,
- створення єдиного користувальницького інтерфейсу.

Забезпечити реалізацію даних пропозицій може Інтегрована система обробки статистичних даних України.

Таким чином, можна поліпшити організацію інформаційно-аналітичної діяльності в Візовому центрі Вінниці за допомогою різних аспектів, таких як розширення можливостей статистичного прогнозування, поліпшення аналітичної роботи менеджерів, широкое використання інформаційних технологій.

ВИСНОВКИ

Регулювання діяльності візових центрів відіграє важливу роль у функціонуванні міжнародного ринку. Візові центри повинні володіти достатнім обсягом капіталу для безперервного виконання власних функцій, збереження фінансової стійкості та конкурентних позицій.

Візовий центр – недержавна посередницька організація з надання послуг прийому анкет для отримання візи в консульстві. Це - швидка, якісна, ефективна, конфіденційна і професійна робота з клієнтами.

Візовий центр співпрацює з урядами різних країн з метою прискорення та детального обґрунтування прийняття рішень у сфері надання консультаційних послуг та в галузі обробки персональних даних, використання новітніх технологій, а також в забезпеченні інноваційних якісних послуг.

Для підтримки діяльності Візового Центру будь-якої країни необхідно враховувати дію факторів, що здійснюють безпосередній вплив на його функціонування та можуть стати причинами порушення або втрати його стійкості. Визначено дві групи факторів в залежності від джерела виникнення. Зокрема, чинники внутрішнього (стабільність курсу іноземної валют, стан платіжного балансу, політична ситуація в країні, рівень внутрішньої заборгованості, тощо) та зовнішнього середовища (включають глобалізаційні процеси, рівень юридичної незалежності держави, обсяг зовнішнього боргу країни тощо). Було доведено, що між факторами існує взаємозалежність, де виникнення одного зумовлює появу іншого.

Сучасний етап розвитку суспільства характеризується, з одного боку, зростанням інформації, підвищенням ролі знань як форми її існування для забезпечення життя людини, а з іншого – вдосконаленням технологій накопичення, обробки, передачі і зберігання інформації.

Один з найпопулярніших видів інформації – економічна інформація, яка відображає процеси виробництва, розподілу, обміну та споживання матеріальних товарів та послуг. Вона виникає в процесі виробничої і

господарської діяльності та використовується для управління цією діяльністю під час виконання таких управлінських функцій, як планування, облік, аналіз, контроль і регулювання.

Діяльність будь-яких структур сьогодні вимагає хоча б мінімального прогнозованого розвитку, захисту від ризиків, небезпек і викликів. Важливу роль в інформаційно-аналітичній діяльності відіграє аналітичний аспект. Головна умова, що забезпечує правильність статичного аналізу та отриманих з нього висновків, – розуміння суті досліджуваних масових явищ і процесів. Щоб висновки аналізу мали об'єктивну цінність і доказову цінність, аналіз повинен бути всеосяжним, всебічним: необхідно розглянути весь набір фактів і охарактеризувати явище з різних сторін, необхідно використовувати різні статистичні джерела і певні комбінації різних методів. Забезпечення ефективного аналізу статистичних даних передбачає послідовне виконання основних етапів роботи.

Процес виробництва статистичної інформації та аналітичних продуктів включає збір, обробку та аналіз статистичної інформації та адміністративних даних, роботу з респондентами, вивчення очікувань та задоволеності користувачів інформації, поширення статистичних даних і надання інформаційних послуг.

Саме ця робота і здійснюється Візовим Центром шляхом підготовки експрес-випусків, статистичних бюлетенів, економічних звітів, статистичних збірників, конференцій, семінарів, консультації для вступників, відправки пояснювальних листів.

Діяльність Візового центру спрямована на отримання вичерпної та об'єктивної статистичної інформації та надання її Україні і суспільству. Інформаційно-аналітичні документи, підготовлені ВЦ, в основному інформують про економічні, соціальні, демографічні та інші умови в країні. Інформація, представлена в аналітичних документах, повинна бути надійною, актуальною, своєчасною, проблемно-орієнтованою, аналітичною і

прогностичною за своїм характером, з мінімальним обсягом, що містить найбільш повні дані, їх оцінку, обґрунтовані висновки і рекомендації. Візовим центрам необхідно приділяти більше уваги одному з найскладніших завдань – передбачати майбутнє і знаходити ефективні рішення в умовах невизначеності. Інструмент для цього завдання – прогнозування.

Анкетування допомогло визначити потреби користувачів інформації з Візового центру щодо якості та термінів надання інформації. Таким чином, дослідження показало, що робота Візового Центру м. Вінниці проводиться належним чином. Аналіз результатів опитування свідчить, що терміни публікації, обсяг, оцінка якості і методи поширення інформації за статистикою в цілому задовольняють потреби користувачів, але варто звернути увагу на вдосконалення методичних підходів до організації інформаційно-аналітичної діяльності, підвищення ефективності аналітичної роботи ВЦ.

Сьогодні значна увага приділяється розвитку і впровадженню сучасних інформаційних технологій у всіх галузях і сферах суспільного життя. Система інформаційно-аналітичного забезпечення гармонізує інформаційні потоки системи менеджменту і її сфери дії та забезпечує необхідну якість управлінських рішень за рахунок раціонального використання інформаційних ресурсів та інформаційних технологій.

Інформаційні системи, що працюють в Візовому центрі виконують функції, спрямовані на спрощення та прискорення процесів передачі, обробки та аналізу статистичних даних, забезпечення їх надійного зберігання і підвищення якості інформації. Однак, з метою модернізації існуючої АІС, необхідно запровадити єдине сховище статистичних даних та створити єдиний користувальницький інтерфейс. Забезпечити реалізацію даних пропозицій може Інтегрована система обробки статистичних даних України.

Оптимізувати інформаційно-аналітичну діяльність Візового центру Вінниці можна завдяки широкому використанню інформаційних технологій,

розширенню можливостей статистичного прогнозування, вдосконаленню аналітичної роботи менеджерів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Vfs Global : офіційний веб-сайт. URL: <https://www.vfsglobal.com/en/individuals/index.html>.
2. Басовский Л. Е. Менеджмент : учебное пособие. Москва : ИНФРА-М, 2000. 216 с.
3. Буран В. Я. Бібліографія: загальний курс: навчальний посібник. Київ: Вища шк., 2004. 215 с.
4. Варенко В.М. Інформаційно-аналітична діяльність: навчальний посібник. Київ: Університет «Україна», 2014. 417 с.
5. Візовий кодекс ЄС. URL: <https://www.slideshare.net/EWBUkraine/ss-62623719>.
6. Візовий центр : офіційний веб-сайт URL: <https://www.vfsglobal.com/poland/ukraine/index.html>.
7. Грудзевич Ю. І. Сутність механізму реалізації підприємницької діяльності та його складових // Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Економіка» : збірник наукових праць / ред. кол. : І. Д. Пасічник, О. І. Дем'янчук. Острог: Видавництво Національного університету «Острозька академія», 2014. Випуск 25. С. 9-14.
8. Гречихін А. А. Інформаційне видання: типологія і основні особливості підготовки. – Москва: Книга, 2008. 272 с.
9. Деркач О. М. Фактори впливу на стан фінансової безпеки страхового ринку. Бізнесінформ. 2012. № 6. С. 187-190.
10. Дзьобань О. П. Національна безпека в умовах соціальних трансформацій (методологія дослідження та забезпечення) : монографія. – Харків: Константа, 2006. 440 с.
11. Додонов О. Г. Інформаційно-аналітична підтримка прийняття управлінських рішень // Реєстрація, зберігання і обробка даних. 2005. Т. 7, № 2. С. 77-93.

12. ДСТУ 3017–95. Видання. Основні види. Терміни та визначення. Київ: Держстандарт України, 1995. 47с.
13. Еш С. М. Фінансовий ринок: навчальний посібник. 2-ге вид. Київ: НУХТ, 2008. 528 с.
14. Захарова І. В., Філіпова Л. Я. Основи інформаційно-аналітичної діяльності: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. Київ: Центр учбової літератури, 2013. 335 с.
15. Здобнов Н. В. Труды по библиографоведению и книговедению. Избранное. Москва: Книга, 2003. 272 с.
16. Зінов'єва Н. Б. Пашніна І. І. Документ в комунікації і сприйнятті: лекції з курсу «Документознавство». Краснодар, 1995. – 58 с.
17. Ільющенко М. П. Кузнєцова Т. В. Документознавство. Документ в системі документації. Москва: МГІАІ, 2007. – 132с.
18. Короткий термінологічний словник із бібліографознавства та соціальної інформатики / наук. ред. і автор вступ. ст. Г.М. Шведова - Водка. Київ: Кн. палата України, 1999. - 115 с.
19. Кравчук Н. Я. Фінансова безпека : навчально-методичний посібник. Тернопіль : Вектор, 2010. 277 с.
20. Кузьменко О. В. Публічне адміністрування оформлення та видачі візових документів для в'їзду іноземців та осіб без громадянства в Україну : монографія. Харків : Ніка Нова, 2012. 206 с.
21. Кулицький С. П. Основи організації інформаційної діяльності у сфері управління : навчальний посібник. Київ : МАУП, 2002. 224 с.
22. Кулішов С. Г. Документознавство: Історія. Теоретичні основи; УДНДІАСД, Держ. акад. керів. кадрів культури і мистецтв. Київ, 2009. 162 с.
23. Кулішов С. Документальні джерела наукової інформації. Київ: УкрІНТЕІ, 2005. 191 с.
24. Кушнарєнко Н. М. Документознавство: навчальний посібник. 4-е вид., ред. Київ: Знання, 2003. 460с. (Вища освіта ХХІ ст.).

25. Кушнарєнко Н. М. Документознавство: навчальний посібник. 7-ме вид., стер. Київ: Знання, 2006. 459 с. (Вища освіта ХХІ ст.).
26. Кушнарєнко Н. Н. Документоведєние: ученик. Киев: Знання, 2006. 459 с.
27. Ладико І. Ю., Сумцов В.Г. Загальний менеджмент. Навчальний посібник. Луганськ: вид-во СНУ ім.В.І Даля, 2004. 282с.
28. Маркєлов, К. В. Аналитическое мышление специалиста по работе с информацией : лекция. – Москва : Изд-во РАГС, 2007. – 18 с.
29. Мітрянєва С. І. Лібералізація візового режиму між Україною та ЄС: регіональний аспект // Закарпаття: науково-популярне видання. 2010-2011. №3. С. 62
30. Міщук Д. В. Наслідки впливу світової фінансової кризи на валютну політику країн. Студентський науковий вісник. 2014. Вип. 14. С. 160-166.
31. Морозюк І. Документознавство та інформаційна діяльність: проблеми спеціалізацій і вимоги практики. Вісник Книжкової палати. 2003. № 8. С.18-20.
32. Нєстерєнко О. В. Теоретичні та методологічні основи побудови автоматизованих інформаційно-аналітичних систем органів державної влади. Київ, 2006. – 385 с.
33. Правові основи підприємницької діяльності / За ред. В. І. Шакуна, В. П. Мєльника, В. М. Поповича. Київ, 2001. 461 с.
34. Позднишев Є.В. Інформаційно-аналітичне забезпечення безпеки підприємництва (методи та їх застосування). Навчальний посібник. Книга 1. Київ, Видавець Позднишев, 2007, 89 с.
35. Політичний енциклопедичний словник: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. Київ: Генеза, 2007. 400 с.
36. Пономарєнко В. С., Піддубна Л. І. Управління міжнародною конкурентоспроможністю підприємства: підручник. Харків: ВД «ІНЖЕК», 2008. 328 с.
37. Практичні елементи інформаційно-аналітичної роботи : методичні рекомендації. Укладачі : С. О. Тєлєшун, О. Р. Титарєнко, І. В. Рейтерович, С. І. Вировий. Київ: Вид-во НАДУ, 2007. 60 с.

38. Сілкова Г. Інформаційно-аналітична діяльність як напрям інформаційної діяльності. Вісник книжкової палати. 2001. №2. С.14-15.
39. Сляднева Н.А. Информационно-аналитическая деятельность: проблемы и перспективы. Информационные ресурсы России. 2001. №2(57). С.14-21.
40. Строков Є. Інформаційно-аналітичне забезпечення як рушійна сила інноваційних процесів // Економічний аналіз. 2012. № 11. С. 60-64.
41. Сурмин Ю. П. Теория систем и системный анализ: учебное пособие. Киев: МАУП, 2003. 368 с.
42. Теорія і практика ділового адміністрування: навчальний посібник. Г.І.Дібніс, О.О.Ромахова, Н.О. Держак. Луганськ: Ноулідж, 2009. 488с.
43. Ткаченко Н. В. Вплив глобалізаційних процесів на розвиток фінансових посередників. Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Вип. 26. 2014. С. 81-88.
44. Толковый словарь Ушакова. URL: <http://ushakovdictionary.ru>.
45. Чечетова Н. Ф. Сутність та завдання інформаційно-аналітичного забезпечення муніципального управління // Науково-технічний збірник. 2011. № 100. С. 162-167.
46. Чуйко З. Д. Фактори забезпечення національної безпеки України в контексті євроінтеграції. Актуальні проблеми державного управління. 2010. № 1 (37). URL: <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/apdu/2010-1/doc/5/02.pdf>.
47. Швецова-Водка Г. М. Вступ до бібліографознавства. Київ: Кондор, 2004. 217 с.
48. Швецова-Водка Г. М. Типологія документа: навчальний посібник для студентів інститутів культури. Київ: Кн. палата України, 1998. 80 с.
49. Швецова-Водка Г. М. Функції і властивості документа в системі соціальних комунікацій. 1994. С. 37 – 57.
50. Яценко Л. Є. Інформаційно-аналітична діяльність. Конспект лекцій. Одеса: ОНПУ, 2014. 79 с.

ДОДАТКИ

Додаток А

АКТ
приймання-передачі наданих послугМісце складання _____
_____р.

Дата складання " _____ " _____ 20

ТОВ «ВІ ЕФ КОНСАЛТІНГ СЕРВІСИЗ», код ЄДРПОУ 34796531, в особі _____ який(а) діє на підставі Довіреності № _____ від _____ 20 року, надалі «Виконавець» з однієї сторони, та _____, паспорт громадянина України на виїзд за кордон № _____, в подальшому «Замовник», з іншої сторони, склали цей Акт про те, що на умовах Пропозиції (оферти) на укладання договору про надання Виконавцем послуг на умовах, яка оприлюднена Виконавцем на сайті <https://www.vfsglobal.com/region/ukraine/>, Виконавець надав а Замовник прийняв послуги з подання документів для оформлення візи відповідною Консульською установою Республіки Польща, які надані належним чином у наступному обсязі:

Найменування послуги	Кількість	Сума, грн. у т. ч. ПДВ 20 %
Консультаційна послуга (сервісний збір)		
Додаткові послуги:		
Кур'єрська послуга		
Заповнення анкет		
Послуга інформування		
Фото послуга		
Копіювання документів		
Комплекс логістичних послуг		
ВСЬОГО:		

Замовник претензій по об'єму, якості та строкам надання послуг не має. Акт підписано у двох примірниках – по одному примірнику для кожної Сторони. Заявник підтверджує, що йому було повідомлено про умови надання додаткових послуг, включаючи їх вартість, і вони були надані Замовнику за його власним бажанням.

ПІДПИСИ СТОРІН:

ТОВ «ВІ ЕФ КОНСАЛТІНГ СЕРВІСИЗ»

Замовник

/ підпис представника Виконавця /_____
/ підпис Замовника /

.....
(місцевість, дата)

З А Я В А

Я, нижчепідписаний громадянин

..... (вказати
громадянство, прізвище, ім'я і дату народження)

власник паспорта

..... (вказати
№ паспорта)

заявляю, що, я:

не маю іншого(их) дійсного(их) паспорта(ів), окрім доданого(их) до заяви /

у мене є дійсний(і) паспорт(и), крім доданого до заяви * : за номерами

.....
.....
.....

Вищезазначені паспорти додаю до заяви / не додаю * – причина

.....
.....

.....
(підпис)

* Непотрібне закреслити

Imię i nazwisko

Adres zamieszkania

Prośba o cofnięcie ważnej wizy

Zwracam się z prośbą o anulowanie wizy Nr _____
ważnej od _____ do _____
w związku z:

Data _____

Podpis _____

**ПИСЬМОВА ЗГОДА
суб'єкта персональних
даних**

Фізична особа _____, який(а) діє на підставі власного добровільного волевиявлення (в подальшому за текстом - «Суб'єкт персональних даних», «Суб'єкт»), попередньо ознайомлений(а) з метою обробки персональних даних, надає свою чітку однозначну згоду товариству з обмеженою відповідальністю «ВІ ЕФ КОНСАЛТІНГ СЕРВІСИЗ» (надалі – «Товариство» або «ППВА») на:

1. обробку його (її) персональних даних без будь-яких застережень, включаючи їх передачу до консульської установи Республіки Польща в Україні, комерційних банків під час здійснення оплати сервісного збору за послуги ППВА та/або консульського збору, кур'єрській компанії для оформлення переміщення документів, кол-центру для обслуговування вхідних/вихідних дзвінків, у складі бази персональних даних «Польща-Україна», яка ведеться в інформаційній (автоматизованій) системі;

2. використання персональних даних, а саме: будь-які дії Володільця бази щодо обробки цих даних, дії щодо їх захисту, а також дії щодо надання часткового або повного права обробки персональних даних іншим суб'єктам відносин, пов'язаних із персональними даними;

3. поширення персональних даних шляхом передачі відомостей про Суб'єкта з бази персональних даних до відповідної консульської установи Республіки Польща в Україні, комерційних банків під час здійснення оплати або повернення сервісного збору за послуги ППВА та/або консульського збору, кур'єрській компанії, кол-центру для обслуговування вхідних/вихідних дзвінків. Суб'єкт персональних даних надає свій дозвіл на передачу його персональних даних іноземним суб'єктам відносин (консульській установі), яка буде здійснюватися за умов забезпечення належного захисту цих персональних даних і з метою яка зазначена в цій згоді;

4. зберігання та обробку персональних даних до 90 календарних днів з дня включення персональних даних до бази персональних даних;

5. внесення змін до персональних даних за зверненням інших суб'єктів відносин, пов'язаних із персональними даними.

Мета обробки (збору) персональних даних: передача персональних даних консульській установі, яка на підставі відповідної інформації приймає рішення про оформлення візового документу фізичній особі, комерційним банкам під час здійснення оплати або повернення сервісного збору за послуги ППВА та/або консульського збору, кур'єрській компанії для оформлення переміщення документів, кол-центру для обслуговування вхідних/вихідних дзвінків.

Місце зберігання бази персональних даних: 60489 Франкфурт, Німеччина, HP ENTERPRISE SERVICES, Frankfurt Eshelter DC, e-shelter GmbH, Eschborner Landstrasse 100.

Склад та обсяг (зміст) персональних даних, що обробляються у базі персональних даних: прізвище, ім'я, по батькові, дата народження, номер документу для виїзду за кордон, громадянство та місце проживання та за необхідності відцифрований підпис/образ обличчя/відбитки пальців рук Суб'єкта.

Володільцем бази персональних даних є: Товариство з обмеженою відповідальністю «ВІ ЕФ КОНСАЛТІНГ СЕРВІСИЗ», юридична особа, зареєстрована відповідно до законодавства України, місцезнаходження якої: 01023, м. Київ, Печерський район, площа Спортивна, бізнес-центр «Гулівер» будинок 1А, 8 поверх.

Підписанням цієї Згоди Суб'єкт персональних даних звільняє Володільця бази персональних даних від обов'язку окремо повідомляти Суб'єкта про передачу його персональних даних третім особам, а також про знищення його персональних даних в автоматичному режимі без можливості поновлення у зв'язку із закінченням строку їх зберігання.

В разі бажання Суб'єкта отримати індивідуальне письмове повідомлення про знищення його персональних даних у зв'язку із закінченням строку їх зберігання, Суб'єкт повинен звернутися із окремою письмовою Заявою до Володільця персональних даних в порядку, встановленому чинним законодавством.

Суб'єкт персональних даних отримав повідомлення про включення персональних даних до бази персональних даних «Польща-Україна», створеною з метою обробки персональних даних для передачі їх консульській установі Республіки Польща, яка на підставі відповідної інформації приймає рішення про оформлення візового документу отримав. Права як Суб'єкта персональних даних йому повідомлені і роз'яснені.

Суб'єкт персональних даних повідомлений, про можливість звернутись до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини зі скаргою на порушення законодавства щодо захисту персональних даних за адресою: м. Київ, 01008, вул. Інститутська, 21/8.

(місто)

(підпис)

_____/_____/20____