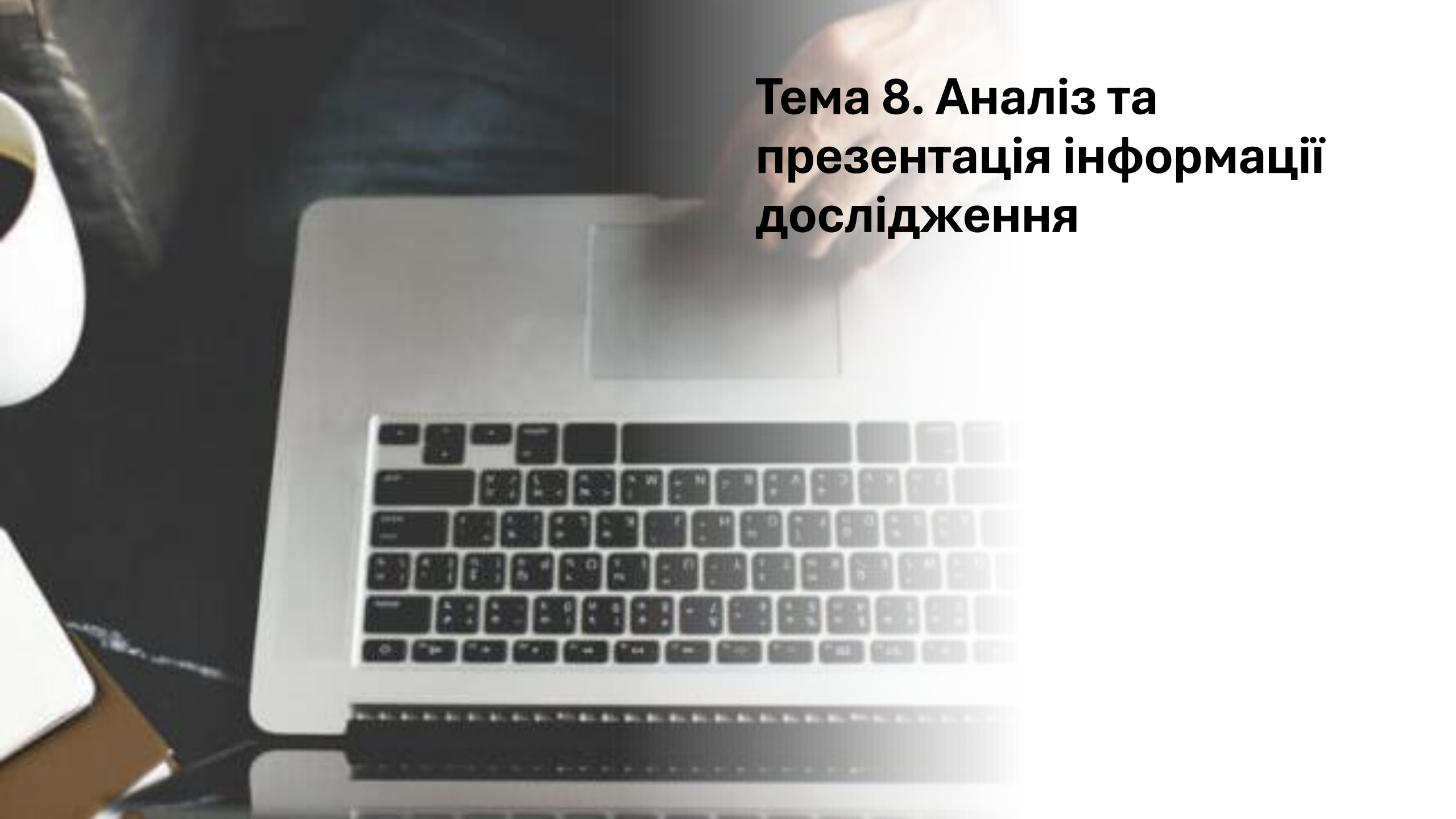




Тема 8. Аналіз та презентація інформації дослідження

8.1. Звіти діляться на три основні категорії

- ❑ **Інформаційні звіти** пропонують дані, факти, відгуки та інші типи інформації без аналізу чи рекомендацій.
- ❑ **Аналітичні звіти** пропонують як інформацію, так і аналіз, а також можуть містити рекомендації.
- ❑ **Пропозиції** містять переконливі рекомендації внутрішнім або зовнішнім аудиторіям, часто передбачаючи інвестиції або покупки.

Звіти дають вам можливість продемонструвати розуміння важливих питань бізнесу.

Види звітів в компанії/організації

Інформаційні звіти

Містять дані, факти, відгуки та інші види інформації, без аналізу або рекомендації

- Звіти для моніторингу та контролю. Надаються відгуки та інша інформація для прийняття рішень (плани, операційні звіти, особисті звіти про діяльність)
- Звіти для впровадження політики та процедур. Повідомляються організаційні правила та позиції (керівні принципи, позиційні документи)
- Звіти для демонстрації відповідності. Надання інформації, щоб показати регуляторам або іншим органам, що компанія відповідає офіційним вимогам
- Звіти, які документують процес. Надають менеджерам або клієнтам інформацію про статус проекту

Аналітичні звіти

Містять інформацію та аналіз; також можуть містити рекомендації

- Звіти для оцінки можливостей. Пояснює ризики та винагороди від вибору курсу дій (звіти про аналіз ринку, звіти після аудиту компанії)
- Звіти щодо вирішення проблем. Аналізуються проблеми та (за бажанням) пропонуються рішення (звіти про усунення несправностей, звіти про аналіз помилок)
- Звіти для підтримки рішень. Оцінює переваги минулих або майбутніх рішень (звіти про доцільність, звіти про обґрунтування)

Пропозиції

Містять переконливі аргументи на користь прийняти рішення чи дії

- Внутрішні пропозиції. Пропозиції для менеджерів всередині організації (пропозиції фінансування, загальні проектні пропозиції)
- Зовнішні пропозиції. Пропозиції прийняти рішення сторонам за межами організації (інвестиційні пропозиції, грантові пропозиції, пропозиції щодо продажу)

8.2. Процес написання звіту

- ❑ **Проаналізуйте ситуацію.** Чітко визначте мету, перш ніж почати писати. Якщо у звіті потрібно досягти кількох цілей, визначте їх усі заздалегідь.
- ❑ **Підготуйте план роботи,** який буде спрямовувати ваші дії.
- ❑ **Збірять інформацію.** Визначте, чи потрібно робити окреме дослідження для збору необхідної інформації.
- ❑ **Виберіть найкращу комбінацію середовища та каналу.** Приймайте рішення на основі очікувань або вимог аудиторії. Розгляньте необхідність коментування, перегляду, розповсюдження та архівування. Пам'ятайте, що вибраний вами засіб і канал також надсилають повідомлення.
- ❑ **Упорядкуйте свою інформацію.** Використовуйте прямий підхід, якщо ваша аудиторія сприйнятлива. Використовуйте непрямий підхід, якщо ваша аудиторія налаштована скептично. Використовуйте непрямий підхід, коли не хочете здатися зарозумілим.

Аналіз ситуації та визначення мети

Звіти можуть бути складними та трудомісткими проектами, тому уважно проаналізуйте ситуацію, перш ніж почати писати. Це зосередить ваші зусилля та допоможе мінімізувати зусилля.

Зверніть особливу увагу на формулювання мети, яке пояснює, чому ви готуєте звіт і що плануєте досягти.

Найкорисніший спосіб сформулювати свою мету - це **почати з дієслова, яке допоможе чітко визначити вашу загальну мету (інформувати, ідентифікувати, аналізувати тощо).**

Визначення проблеми та цілей

Формулювання проблеми	Формулювання мети
Частка ринку нашої компанії неухильно зменшується	Визначити нові способи просування та продажу нашої продукції та рекомендувати підходи, які зможуть стабілізувати частку ринку компанії
Нашій комп'ютерній мережі бракує достатньої пропускної здатності, і її неможливо оновити для задоволення наших майбутніх потреб.	Проаналізувати різні варіанти мереж і порекомендувати систему, яка найкраще відповідатиме нашим поточним і майбутнім потребам
Нам потрібно 2 мільйони доларів, щоб запустити наш новий продукт.	Перекопати інвесторів, що наш новий бізнес буде надійною інвестицією, щоб ми могли отримати бажане фінансування
Наші поточна операційна діяльність занадто децентралізована та витратна	Виправдати закриття заводу в Ньюарку та перенесення операцій на Середній Захід щоб заощадити гроші

Види цілей звітів

Наприклад, в інформаційному звіті мета може бути простою, як одна з таких:

- *Проінформувати клієнтів про хід дослідницького проекту (звіт про хід)*
- *Поставити цілі та завдання на наступний рік (стратегічний план)*
- *Визначити цільових клієнтів і пояснити, як компанія планує їх охопити(маркетинговий план)*
- *Надати щомісячну статистику щодо продажів керівництву (операційний звіт)*
- *Підбити підсумки проведення щорічної конференції з продажів (особистий звіт про діяльність)*
- *Пояснити процедури доступу до будівлі (звіт про впровадження політики)*
- *Надати необхідну інформацію до Комісії з цінних паперів і бірж (звіт про відповідність)*

Виклад мети для аналітичного звіту має бути більш вичерпним:

Наприклад, якщо ваше завдання знайти способи скорочення витрат на відрядження для працівників компанії, то мета може звучати наступним чином:

- *Проаналізувати бюджет на відрядження, оцінити вплив поточних змін щодо вартості авіаквитків і готелів, а також запропонувати шляхи посилення контролю керівництва над витратами*

Види цілей

Пропозиція також має ґрунтуватися на чіткому формулюванні мети, щоб допомогти зосередитися на створенні переконливого повідомлення.

Приклади:

- Забезпечити фінансування в розмірі 400 тис дол в бюджеті наступного року для нової конвеєрної системи на складі (пропозиція щодо фінансування)
- Отримати дозвіл керівництва на реорганізацію відділу продажів (загальна проектна пропозиція)
- Залучити 2 мілн дол венчурного капіталу для завершення розробки та виробництва нової лінії титанових гірських велосипедів (інвестиційна пропозиція як частина бізнес-плану)
- Переконати SteelWright придбати підписку на нашу останню версію бази даних (пропозиція продажу)

ЗБІР ІНФОРМАЦІЇ

Отримання інформації, необхідної для багатьох звітів і пропозицій, вимагає ретельного планування, і може знадобитися виконати окремий дослідницький проект, щоб отримати необхідні дані та інформацію.

- ☐ **Первинне дослідження** - нове дослідження, виконане спеціально для поточного проекту (опитування, інтерв'ю, спостереження)
- ☐ **Вторинне дослідження** - проведене раніше з іншою метою (статистичні дані, норми, аналітичні звіти)
- ☐ **Релеватність інформації** відповідність інформації знайденої в результаті пошуку, інформаційному запиту користувача
- ☐ Довіра до джерел, надійність джерела інформації
- ☐ Плагіаризм
- ☐ Повнота інформації???

ПРЯМИЙ ПІДХІД

З моменту заснування компанії 25 років тому ми надаємо нашим клієнтам регулярний ремонт усіх наших електроприладів. Ця послуга була нашою важливою конкурентною перевагою, а також джерелом гордості для наших співробітників. Однак зростання заробітної плати унеможливило підтримку прибутковості, при пропозиції конкурентоспроможної послуги. Минулого року ми втратили 500 000 доларів на нашому ремонтному бізнесі.

Через стурбованість цими втратами ви попросили мене вивчити, чи варто нам припинити наші послуги з ремонту. Детально проаналізувавши ситуацію, я дійшов висновку, що послуга ремонту є дорогою, непрактичною, і я рекомендую припинити надання послуги.

Прибравши послуги з ремонту електроприладів, ми можемо суттєво покращити наші фінансові показники без шкоди для нашої репутації серед клієнтів. Цей висновок базується на трьох основних моментах, які розглядаються нижче:

- Дуже малоймовірно, що ми коли-небудь зможемо отримати прибуток в ремонтному бізнесі
- Ми можемо скеровувати клієнтів до різноманітних кваліфікованих ремонтних фірм без значного зниження задоволеності клієнтів.
- Припинення роботи служби створить кілька внутрішніх проблем.

НЕПРЯМИЙ ПІДХІД

З моменту заснування компанії 25 років тому ми надаємо нашим клієнтам регулярний ремонт усіх наших електроприладів. Ця послуга була нашою важливою конкурентною перевагою, а також джерелом гордості для наших співробітників. Однак зростання заробітної плати унеможливило підтримку прибутковості, при пропозиції конкурентоспроможної послуги.

Через стурбованість цими втратами ви попросили мене вивчити, чи варто нам припинити наші послуги з ремонту. Я детально проаналізував ситуацію, і на наступних сторінках представлені мої висновки та рекомендації для вашого перегляду.

Аналіз стосувався трьох основних питань:

Який розмір наших збитків і що ми можемо зробити, щоб змінити бізнес на краще?

Чи зашкодить відмова нашим продажам електроприладів?

Які внутрішні наслідки матиме закриття ремонтного бізнесу?

Завдання

Складіть зведений у таблицю список переваг і недоліків використання наведеного нижче списку вторинних джерел дослідження для створення якісного та надійного звіту:

- Річний звіт великої компанії
- Повідомлення з такої газети, як Financial Times
- Інформація розміщена на сайті уряду
- Результати опитування, проведеного та використаного в рекламних цілях
- Детальний коментар опублікований у Facebook
- Мета-аналіз, визнаний науковими колами як дійсний
- Інформація знайдена через пошукову систему