

ИНФОРМАЦИЯ И ЕЕ РОЛЬ В УПРАВЛЕНИИ СОЦИАЛЬНЫМИ ПРОЦЕССАМИ

Морозова Е.А.

*ФГБОУ ВПО «Кемеровский государственный университет»
(650043, г. Кемерово, ул. Красная, д. 6; 8(3842)36-50-18; morea@inbox.ru)*

Статья посвящена анализу различных подходов к трактовкам категории «информация», описанию ее свойств и характеристик, классификации видов информации. Особое внимание уделено социальной информации и ее функциям. Обоснована роль информационного обеспечения при управлении, которая возрастает, когда речь заходит об управлении социальными процессами.

В общем виде под информацией понимают передачу сообщений между передающей и принимающей системами, что ведет к изменению разнообразия состояний последней. Среди основных свойств и характеристик информации исследователи называют количество, ценность, содержание, правдивость, достоверность, полноту, глубину, точность, убедительность, доказательность, новизну, эффективность, оптимальность, оперативность, надежность, выразительность, актуальность, доступность, логичность и т.п. Выделяют различные виды информации: первичную, производную и итоговую; статическую и динамическую; полную и выборочную; чрезмерную и недостаточную; полезную и ошибочную; информирующую и предназначенную для управления какими-либо процессами; открытую и закрытую; внутреннюю и внешнюю. По содержанию информация может быть экономической, правовой, политической, социальной и другой.

Социальная информация представляет собой совокупность знаний, сведений, данных и сообщений, которые формируются и воспроизводятся в обществе и используются индивидами, группами, организациями, различными социальными институтами для регулирования социального взаимодействия, общественных отношений. Социальная информация выполняет ряд функций: управленческую, организационную, идеологическую, воспитательную, коммуникативную, отражательную, которые тесно связаны между собой.

Информационные процессы и информационные факторы являются ключевыми в сфере социального управления. Связь между управляемой и управляющей системами, между компонентами внутри системы, а также связь с внешним миром осуществляется с помощью информации. Несомненная и постоянно растущая роль информационного обеспечения в управлении характерна практически для всех объектов, но особенно она заметна для социальных процессов.

Ключевые слова: информация, социальные процессы, управление.

INFORMATION AND ITS ROLE IN SOCIAL PROCESSES' MANAGEMENT

Morozova E.A.

*Federal State Government-financed Educational Institution of Higher Vocational Education "Kemerovo State University"
(650043, Kemerovo, ulitsa Krasnaja, 6; 8-3842-36-50-18; morea@inbox.ru)*

The paper analyses different approaches to the category "information" interpretation, its meaning, features and characteristics' explanation, presents various classifications of information types and focuses on social information and its functions. It substantiates the role of information support in management which enhances in social processes' management.

In common, information is viewed as message transfer between a sender and a recipient that leads to the variations of the latter. Researchers include in the list of the most important characteristics of information the following: quantity, value, content, veracity, authenticity, completeness, profoundness, accuracy, convincingness, validity, originality, effectiveness, optimality, immediacy, reliability, expressiveness, actuality, accessibility, consistency and so on. Information is classified as initial, secondary and final; static and dynamic; full and selective; excessive and insufficient; useful and faulty; briefing and serving for managing some processes; open and closed; internal and external. By its content information can be economic, juridical, social and other.

Social information is a complex of knowledge, data, facts and reports which are formed and reproduced in society and used by individuals, groups, organizations, different social institutions to regulate social interaction, public relationships. Social information functions are managerial, organizational, ideological, educational, communicative, reflecting; they are closely connected with each other.

The paper defines information processes and information factors as key ones in social management. The connection between manageable and managing systems, between the components within the system and

also the connection with outside is carried out with the help of information. Obvious and steadily enhancing role of information support in management is typical virtually for all objects and especially for social processes.

Key words: information, social processes, management.

Роль информации в современном мире трудно переоценить. И в России, и за рубежом однозначно признается, что информация превращается в важнейший ресурс, определяющий прогресс общества, его экономический рост. «Жизнедеятельность человека осуществляется в специфической, присущей человеческому обществу информационной среде, имеющей свои закономерности, особенности развития и функционирования... Многочисленными исследованиями установлено, что без постоянного информационного контакта невозможно полноценное развитие человека и нормальное функционирование социальных групп и общества в целом» [3, с. 7, 10].

Принципиальное значение информация имеет в управленческой практике (особенно когда речь заходит об управлении социальными процессами и объектами или социальном управлении), поскольку именно с ее помощью осуществляется взаимодействие между субъектом и объектом управления, а также другими элементами системы управления. Так, Е.М. Бабосов считает, что «эффективное управление различными социальными организациями и системами невозможно без использования информации. Такая ситуация предопределяется тем, что управление в своей сущности есть подготовка, принятие и осуществление цепи последовательных решений управляющей системой на основе информации, отражающей состояние управляемого объекта и окружающей среды, а также степень исполнения (или невыполнения) принятых управленческих решений» [1, с. 117].

Сказанное наглядно показывает актуальность темы информационного обеспечения управления социальными явлениями и процессами и нацеливает на анализ содержания и роли информации, изучения авторских позиций по поводу трактовок данного понятия, его свойств и характеристик, видов и функций, а также на упорядочение соответствующих научных знаний.

Информация – одно из сложных, дискуссионных понятий, имеющих несколько толкований, о чем изначально заявляют ученые. Так, в одном из словарей приводятся три трактовки информации: 1) коммуникативная (сфера сообщений, общенаучное средство рефлексии); 2) функционально-кибернетическая (свойство самоорганизующихся систем, связанное с упорядочением и обменными процессами, с адекватным реагированием на существующие изменения); 3) атрибутивная (мера неоднородности, распределения материи и энергии, свойство материальных систем, фиксирующее изначально неоднородность мира) [13, с. 101].

Современный экономический словарь дает четыре подхода к пониманию информации, которые существенно отличаются от приведенных и подчеркивают ее экономический аспект: 1) любое сообщение о чем-либо; 2) сведения, данные, значения экономических показателей, являющиеся объектами хранения, обработки и передачи и используемые в процессе анализа и выработки экономических решений в управлении; 3) один из видов ресурсов, используемых в экономических процессах, получение которого требует затрат времени и других видов ресурсов, в связи с чем эти затраты следует включать в издержки производства и обращения; 4) одна из трех фундаментальных субстанций (вещество, энергия, информация), составляющих сущность мироздания и охватывающих любой продукт мыслительной деятельности, прежде всего знания, образы [8, с. 135].

Философский словарь тоже содержит четыре варианта толкования термина «информация», но они носят более обобщенный, междисциплинарный характер: 1) сообщение, осведомление о положении дел, сведения о чем-либо, передаваемые людьми; 2) уменьшаемая, системная неопределенность в результате получения сообщений; 3) сообщение, неразрывно связанное с управлением, сигналы в единстве синтаксических, семантических и прагматических характеристик; 4) передача, отражение разнообразия в любых объектах и процессах (неживой и живой природы) [19, с. 222]. Перечисления существующих подходов к пониманию информации на этом не исчерпываются, однако в самом общем виде под информацией обычно понимают передачу сообщений между передающей и принимающей системами, что ведет к изменению разнообразия состояний последней.

Столь сложный и интересный феномен, как информация, в XX веке стал объектом научных исследований, результатом которых явилась теория информации. В 20–30-е годы информация рассматривалась в основном на качественном уровне без введения формализованных понятий и процедур. В научных трудах обсуждалась сущность информации, ее источники, виды, влияние на потребителей, некоторые свойства.

К середине века сформировалась математическая теория информации (К. Шеннон, У. Уивер), в которой использовались вероятностные методы для измерения количества информации и была предложена абстрактная схема связи, состоящая из шести компонентов (источника информации, передатчика, линии связи, приемника, адресата и источника помех), а также теоремы о пропускной способности, помехоустойчивости, кодировании и т.д. В вероятностной теории под информацией понимались лишь те сведения, которые уменьшают неопределенность у ее получателя. Неопределенность существует тогда, когда из-за неполноты информации необходим выбор одной из двух

или большего числа возможностей. Такие ситуации характерны не только в коммуникациях, но и в управлении, познании.

Наряду с вероятностным вариантом математической теории информации в науке появились и другие ее варианты: топологический, комбинаторный, «динамический», алгоритмический и т.д. Но все математические концепции описывают лишь знаковую структуру сообщений и поэтому могут быть охарактеризованы как синтаксические теории. Содержательный и аксиологический (ценность, полезность) аспекты информации исследуются в семантических и прагматических теориях. Понятие информации широко используется в кибернетике. Представители кибернетической теории (Н. Винер, Б.Н. Петров, А.Н. Колмогоров) в 60–70-е годы заложили основу «информационной теории управления», считая информацию одной из центральных категорий наряду с понятиями связи и управления. Во второй половине XX века понятие информация приобрело общенаучный статус, а информационный подход стал считаться общенаучным средством исследования.

В последние годы активное развитие получил такой раздел науки, как информатика. И.В. Соколова считает, что среди большого числа определений информатики наиболее адекватным изучению социальных аспектов информатизации общества является следующее: информатика – это система знаний, относящихся к производству, переработке, хранению и распространению всех видов информации в обществе, в природе и технических устройствах. Но поскольку в общественном мнении утвердился преимущественно технократический подход к пониманию информатики, сформировалось специальное научное направление «социальная информатика», которая нацелена на решение актуальных и сложных проблем информатизации общества. Автор считает, что, кроме названных, необходимо развивать и другие теории, изучающие аспекты информатизации общества, например социологию информатики [10, с. 72–73].

Среди основных свойств и характеристик информации исследователи называют количество, ценность, содержание, правдивость, достоверность, полноту, глубину, точность, убедительность, доказательность, новизну, эффективность, оптимальность, оперативность, надежность, выразительность, актуальность, доступность для восприятия, логичность, неподверженность физическому износу, возможность использования при решении различных задач, минимальность затрат при репродуцировании, возрастание социально-экономической эффективности с ростом частоты и фронта использования, практическую однородность с точки зрения технологии обработки, идеальный характер, воспроизводимость, относимость, допустимость и др. [2, с. 23–24; 14, с. 10; 15, с. 50; 19, с. 222]. Экономисты ввели понятие стоимости информации, которая «включает в себя: время

руководителей и подчиненных, затраченное на сбор информации, а также фактические издержки, связанные с анализом рынка, оплатой машинного времени, использованием услуг внешних консультантов и др.» [20, с. 293–294].

Выделяют различные виды информации: первичную (исходную), производную (промежуточную) и итоговую; статическую (постоянную) и динамическую (переменную); полную и выборочную; чрезмерную и недостаточную; полезную и ошибочную; информирующую и предназначенную для управления какими-либо процессами [9, с. 80]. Можно говорить об открытой и закрытой (конфиденциальной) информации; внутренней и внешней и т.д. По содержанию информация может быть экономической, правовой, политической и другой. Особое место в контексте исследуемой проблематики занимает социальная информация. По мнению ученых, данный термин возник, чтобы оттенить проблемы информационного взаимодействия в социальных (общественных) системах от тех информационных процессов, которые протекают в физических и технических системах [11, с. 167].

Анализ трактовок социальной информации показал, что авторы объясняют «социальность» информации, опираясь на разные основания. Так, одни считают социальной ту информацию, которая содержит сведения о социальных системах, объектах, процессах [18, с. 31], вторые – ту, которая используется в социальной сфере [9, с. 67], третьи – ту, носитель или получатель которой – социальный субъект [17, с. 230]. На наш взгляд, ближе к истине те исследователи, которые объединили в одном определении все три признака социальности информации: «Социальная информация – совокупность знаний, сведений, данных и сообщений, которые формируются и воспроизводятся в обществе и используются индивидами, группами, организациями, различными социальными институтами для регулирования социального взаимодействия, общественных отношений» [13, с. 102].

Социальная информация выполняет ряд функций: управленческую, организационную, идеологическую, воспитательную, коммуникативную, отражательную, которые тесно связаны между собой. На современном этапе социальная информация все активнее проявляет структурообразующее свойство, которое заключается во взаимном влиянии накопления информации и информационных процессов на структурные характеристики экономики и других ключевых социальных систем. Социальная информация классифицируется по ряду признаков, связанных в основном с ее ролью в управленческом процессе. Так, выделяют информацию, относящуюся к данному вопросу и не относящуюся (релевантную и нерелевантную); на принятую во внимание и не принятую; входную и выходную; командную (с помощью которой субъект управляет

системой) и шумы (информация, которая влияет на управление системы независимо от субъекта). По функциям управления социальная информация делится на следующие типы: исходную, организационную, регулирующую, учетную и контрольную [11, с. 168–169].

Группа белорусских ученых разделяет социальную информацию в зависимости от общественно-политического назначения на массовую (предназначена для всех членов общества) и специальную (для специалистов в отраслях науки, техники и производства). В массовой информации различают: общественно-политическую как совокупность сведений об актуальных проблемах внутренней и внешней политики государства, международной жизни; обычную, основная задача которой – ориентация и регламентация поведения членов общества в социальной среде; эстетическую, которая воздействует на эмоциональную сферу человека с помощью художественных образов. В специальной информации выделяют также: информацию научно-техническую (по разным направлениям наук, отраслям народного хозяйства), экономическую (совокупность сведений о процессах производства, обмена и потребления материальных благ) и социологическую (на ее основе делаются выводы и предложения для науки и практики) [9, с. 80–81].

Информацию также «подразделяют на социально изменчивую и инвариантную. Социально изменчивая информация несет в себе следы идеологических стереотипов, национальных, политических, экономических и других отношений, отражает нужды, интересы и психологические характеристики социальных групп и коллективов» [13, с. 102–103].

Г.И. Осадчая выделила еще ряд критериев для классификации социальной информации: по масштабу отражаемого объекта – федеральная, региональная, муниципальная, местная; по отраслям социальной сферы – образование, медицина, жилье и т.д.; по структурированности – систематизированная (по составу показателей, адресности, периодичности, срокам передачи, форме представления) и несистематизированная; по отношению к конкретному социальному министерству и органу управления – внешняя, внутренняя, организационно-распорядительная, информация состояния, информация согласования, отчетная; по характеру носителя информации – документированная, компьютерная, вербальная; по характеру хранения – фиксированная, допускающая многократное использование и не фиксированная; по характеру использования – универсальная и функциональная [6, с. 187–198].

Рассмотрев содержание категории «информация», ее свойства и виды, подчеркнем, что, несмотря на ее несомненную значимость в регулировании социальных процессов, она далеко не всегда называется среди элементов социального управления, хотя есть и

исключения. Например, авторский коллектив под руководством В.Н. Иванова в систему социального управления включает, кроме прочего, информацию (экономическую, политическую, социальную, организационную, психологическую и т.п.), которая позволяет установить связь между субъектом и объектом управления, учесть все изменения внутренней и внешней среды [7, с. 21]. Некоторые исследователи выделяют в структуре социального управления информационную подсистему или систему ввода-вывода, подчеркивая, что без информации, без обратной связи нет нормального функционирования системы.

Анализируя разновидности социального управления, отдельные ученые выделяют когнитивное управление, которое основано на проблемных знаниях, информации, необходимой для выявления и решения проблем. Другие среди методов управления называют информационно-аналитические и утверждают, что процесс управления включает методы социальной диагностики, сбора, анализа и хранения социальной информации, передачи ее субъектам управления и осуществления контроля за деятельностью объектов управления на разных уровнях управления [16, с. 8, 107].

Ряд специалистов доказывает, что информационные процессы и информационные факторы являются ключевыми в сфере социального управления. «Важнейшую роль в управленческом цикле имеют информационно-коммуникационные связи, объединяющие все его элементы и этапы в единую систему. Вся организационно-практическая деятельность руководителя имеет преимущественно информационно-коммуникационный характер» [4, с. 51]. Г.И. Осадчая пишет: «Управленческий цикл начинается и заканчивается анализом информации. Поиск информации предшествует разработке альтернативных вариантов управленческого решения. Принятие решения субъектом управления осуществляется на основе соответствующей информации о состоянии объекта, среды и управляющей подсистемы» [5, с. 196]. Повышения эффективности социального управления можно достичь лишь с помощью его обеспечения своевременной, достоверной, исчерпывающей информацией, с помощью которой субъект управления судит о характере, специфике социальных объектов и процессов, делает заключения об эффективности управленческого воздействия.

Итак, связь между управляемой и управляющей системами, между компонентами внутри систем осуществляется с помощью информации. Система управления – это информационная система, деятельность которой напрямую зависит от объема, содержания информации, используемой субъектом управления и передаваемой управляемому объекту. Кроме этого, с помощью информации система связана с окружающей средой; чтобы нормально функционировать, она должна получать извне необходимые сведения.

Несомненная и постоянно растущая роль информационного обеспечения в управлении характерна практически для всех объектов, но особенно она заметна для социальных процессов.

Список литературы

1. Бобосов Е.М. Социология управления : учеб. пособие для студентов вузов. – 2-е изд., стереотип. – Минск : ТетраСистемс, 2001. – 288 с.
2. Булыгин Ю.Е., Волковский В.И. Основы теории организации социального управления. – М. : ЧеРо, 2000. – 142 с.
3. Грачев Г.В. Личность и общество: информационно-психологическая безопасность и психологическая защита. – М. : ПЕР СЭ, 2003. – 304 с.
4. Методы и технологии мониторинга социальной сферы региона : учебно-практическое пособие. – М. : Союз, 1999. – 140 с.
5. Осадчая Г.И. Социальная политика, социальное управление и управление социальной сферой. – М. : Союз, 1999. – 64 с.
6. Осадчая Г.И. Социология социальной сферы. – М. : Союз, 1999. – 279 с.
7. Основы социального управления: теория и методология / под ред. В.Н. Иванова. – М. : ОАО «НПО «Экономика», 2000. – 271 с.
8. Райзберг Б.А. Современный экономический словарь / Б.А. Райзберг, Л.Ш. Лозовский, Е.Б. Стародубцева. – М. : ИНФРА-М, 1996. – 496 с.
9. Словарь социального педагога и социального работника / под ред. И.И. Калачевой, Я.Л. Коломинского, А.И. Левко. – 2-е изд. – Минск : БелЭн, 2003. – 256 с.
10. Соколова И.В. Информатизация российского общества: социологические подходы // Социальная политика и социология. – 2000. – № 2. – С. 72–77.
11. Социальная политика : толковый словарь. – Изд. 2-е, перераб. и доп. / под общ. ред. д-ра экон. наук, проф. Н.А. Волгина; отв. ред. д-р экон. наук, проф. Б.В. Ракитский. – М. : РАГС, 2002. – 456 с.
12. Социальная политика, уровень и качество жизни : словарь. – М. : ВЦУЖ, 2001. – 288 с.
13. Социальная работа : словарь-справочник / сост. Е.П. Агапов, В.И. Акопов, В.Д. Альперович и др; под ред. В.И. Филоненко. – М. : Контур, 1998. – 440 с.
14. Социальные процессы и социальная политика. – М. : Союз, 2000. – Ч. 2. – 194 с.
15. Социальные технологии : толковый словарь / отв. ред. В.Н. Иванов. – М. : Луч ; Белгород : Центр социальных технологий, 1995. – 309 с.
16. Социальный менеджмент : учебное пособие / под ред. В.Н. Иванова, В.И. Патрушева. – М. : Высш. шк., 2001. – 207 с.

17. Социологический словарь / сост. А.Н. Елсуков, К.В. Шульга; науч. ред. Г.Н. Соколова, И.Я. Писаренко; редкол. Г.П. Давидюк (отв. ред.) и др. – 2-е изд., перераб. и доп. – Минск : Университетское, 1991. – 528 с.
18. Социологический справочник / под общ. ред. В.И. Воловича. – Киев : Политиздат Украины, 1990. – 382 с.
19. Философский энциклопедический словарь / редкол. С.С. Аверинцев, Э.А. Араб-оглы, Л.Ф. Ильичев и др. – 2-е изд. – М. : Сов. энциклопедия, 1989. – 815 с.
20. Экономический и юридический словарь / под ред. А.Н. Азрилияна. – М. : Институт новой экономики, 2004. – 1088 с.

Статья подготовлена в рамках проекта № 11-13-42001а/Т РГНФ.

Рецензенты:

Заруба Н.А., д.соц.н., профессор кафедры педагогики и психологии ФГБОУ ВПО «Кемеровский государственный университет культуры и искусства», г. Кемерово.

Березнев С.Н., д.э.н., профессор кафедры отраслевой экономики ФРБОУ ВПО «Кузбасский государственный технический университет», г. Кемерово.