

Социальная информация и ее роль в обеспечении эффективного управления

Большакова Юлия Александровна, Санкт-Петербургский государственный экономический университет, магистрант 2 курса; магистерская программа «Информационно-аналитическое обеспечение туристской деятельности»; bolshakova_yuliya@mail.ru

Аннотация

В статье рассматривается роль социальной информации в обеспечении эффективного управления на макро- и микроуровнях. Приводятся требования к информации и информационному обеспечению. Анализируются приемы повышения достоверности социологической информации и проблемы ее использования в государственном управлении.

Ключевые слова

Социальная информация, управление, государственное управление

Social Information and Its Role in Effective Management Ensuring

Bolshakova Yulia Aleksandrovna, St. Petersburg State University of Economics (Russian Federation), Master's Degree Student, 2 course; Master program "Information and Analytical Ensuring Tourist Activity"; bolshakova_yuliya@mail.ru

Abstract

The article deals with the role of social information in the provision of the effective management at macro and micro-levels. requirements for information and information support are given. The methods of raising of social information's authenticity and problems of its using at the public administration are analyzed.

Keywords

Social information, management, public administration

Понятие «информация» в начале XXI в. стало одним из самых употребляемых потому, что информация пронизывает все сферы человеческой жизни. Она служит проводником знаний, универсальным инструментом общения, взаимопонимания и сотрудничества, но в то же время это и способ нагнетания напряжённости, утверждения стереотипов мышления и поведения, манипулирования общественным мнением.

Информация — это ценнейший интеллектуальный ресурс в системе жизнеобеспечения общества, важнейшая часть его интеллектуальной собственности, доля которой постоянно возрастает. Особенно велико значение информации в управлении социаль-

ными процессами. Достоверная информация необходима для всех этапов управления: от постановки задач до осуществления мер социального контроля, оценки эффективности принятых решений и их коррекции. Поэтому без необходимого информационного обеспечения нет эффективного социального управления.

Учитывая, что функциями социального управления являются: целеполагание, разработка комплексных целевых программ и проектов, стратегическое целеполагание, ценностное воздействие, нормативное регулирование и моделирование, трудно переоценить значение его информационного обеспечения и работы по повышению его эффективности.

В литературе информация классифицируется по различным основаниям [1]:

- сферам общественной жизни (экономическая, социальная, политическая, духовно-культурная);
- источникам поступления (внутренняя и внешняя);
- материальным носителям (бумажная, электронная, электрическая);
- формам носителей (средства массовой информации: радио, телевидение, печатная: книги, газеты, журналы);
- периодам использования (условно-постоянная — справочная, нормативная и переменная — оперативные сведения);
- видам основных функций управления (прогнозная, организационная, контрольно-учебная, регулятивная);
- характеру представления (количественная и качественная).

К информации и информационному обеспечению обычно предъявляются определённые требования:

- полнота — отражение в полной мере управляемых процессов;
- достоверность — формирование на основе объективных данных;
- оперативность — поступление в сроки, достаточные для принятия своевременного решения;
- недопустимость неиспользуемых сведений («шума»), осложняющих принятие решений;
- прозрачность — невозможность различных толкований;
- экономичность затрат при сборе информации, максимально возможная сохранность, наибольшее агрегирование (сжатие) при передаче на более высокий уровень управления.

Достоверность выступает одним из ключевых параметров социальной информации. В социологии достоверность обеспечивается через использование надёжных измерительных инструментов. Надёжность предполагает отсутствие ошибок, случайных и систематических, а также грубых ошибок — промахов¹. Вопросы повышения надёжности могут решаться как путем совершенствования самого инструментария, в частности, соблюдением правил составления анкеты, ее пилотажем в ходе пробных исследований, а также грамотной эмпирической операционализацией основных теоретических понятий исследования, так и путем осуществления комплексного подхода к сбору информации, когда материалы опросов верифицируются с помощью анализа документов и наблюдений.

Особенность социологической информации связана с тем, что она описывает внутренний мир человека, его ожидания, ценности, мотивы действий. Именно эта информация, грамотно использованная в процессах управления, позволяет проводить в организации обоснованную кадровую политику, поддерживать оптимальный морально-психологический климат и не допускать роста социальной напряженности в коллективе.

¹ Подробнее см.: [2].

Если говорить об использовании социологической информации на макроуровне, т. е. общества в целом, то здесь она используется для разработки различных государственных программ, связанных с развитием социальной сферы. В Санкт-Петербурге, например, с 2011 г. реализуется программа «Толерантность», направленная на гармонизацию межкультурных, межэтнических и межконфессиональных отношений, воспитание культуры толерантности в Санкт-Петербурге. Постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 04.06.2014 № 452 «О государственной программе Санкт-Петербурга «Создание условий для обеспечения общественного согласия в Санкт-Петербурге» она была продлена до 2020 года. Разработчиком и координатором этой программы выступает комитет по внешним связям Санкт-Петербурга². При создании подобных документов государственные органы широко используют социологическую информацию, в первую очередь результаты опросов общественного мнения.

Не менее значимым направлением выступает использование социологической информации при оценке качества государственных услуг. На Портале государственных услуг каждый обратившийся за получением услуги может оценить качество ее предоставления. Тем самым выстраивается обратная связь между населением и государственными органами. Реализуется принцип транспарентности.

Примеры использования социологической информации в государственном управлении можно продолжать, но уже приведенные показывают, насколько широко поле ее применения. Не случайно при Комитете по информатизации и связи был создан Санкт-Петербургский информационно-аналитический центр (СПб ИАЦ) — государственное унитарное предприятие, работающее в области информатизации и информационного обеспечения органов государственной власти Санкт-Петербурга и других организаций, а также предоставления услуг в сфере создания и использования современных информационных и телекоммуникационных систем, средств и технологий.

ИАЦ оказывает услуги по информационно-аналитическому обеспечению процессов управления территорией; осуществляет разработку информационных систем в полном объеме или на любом этапе; осуществляет проектирование, монтаж, эксплуатацию и сервисное сопровождение СКС, ЛВС; производит обслуживание технических средств, локальных сетей и оргтехники; регистрирует базы данных; осуществляет работы с геопространственной информацией, а также организует и проводит обучение слушателей работе с различными программными продуктами ведущих компаний информационного рынка³.

Тем не менее нельзя сказать, что в создании и использовании социальной информации нет проблем. Помимо очевидных — отсутствия или низкого качества информации — есть и более сложные, в частности обеспечение конфиденциальности и целевого использования информации. В практике нередки случаи, когда данные сознательно искажаются и замалчиваются в тех или иных интересах, становясь предметом политического манипулирования. Есть проблемы и с поиском оптимума. Зачастую лицам, принимающим решения в системе управления, приходится сталкиваться не с нехваткой, а переизбытком информации.

Подводя итоги, можно констатировать, что возрастающая роль социальной информации в обеспечении управленческих решений в современном мире требует качественных изменений в подходах к ее получению и использованию.

² *Подробнее см.:* Петербургская программа «Толерантность» представлена регионам России [Электронный ресурс]. URL: <http://kvs.spb.ru/news/18826/?page=97/> (дата обращения: 10.06.2016).

³ Санкт-Петербургский информационно-аналитический центр. Официальный сайт [Электронный ресурс]. URL: <http://iac.spb.ru/benefits/> (дата обращения: 10.06.2016).

Литература

1. *Татарова Г. Г.* Основы типологического анализа в социологических исследованиях: учеб. пособие. – М. : Изд. Дом «Высшее Образование и Наука», 2007.
2. *Ядов В. А.* Стратегия социологического исследования. Описание, объяснение, понимание социальной реальности. – 3-е изд., испр. – М. : Омега-Л, 2007.