

Информатизация и процессы социального управления

Сегодня процесс информатизации в той или иной степени затронул многие отрасли хозяйства, системы обороны и безопасности, банковскую сферу, бизнес и сферу государственного управления. Наряду с этим имеет особую значимость информационное обеспечение социальной сферы, государственной социальной политики, так как социальная политика остается по-прежнему важным фактором, способным предупредить и смягчить негативные социальные последствия проводимых экономических реформ и социально-политических преобразований [1].

В целом же информатизация воздействует на процессы социального управления на всех уровнях, во многом их трансформируя, и тем самым обеспечивая новое качество управления. Опыт многих стран показывает, что современные информационные и телекоммуникационные технологии и системы стали новым двигателем социально-экономического развития, а обеспечение гарантированного свободного доступа граждан к ясной, достоверной и актуальной информации – одной из важнейших задач демократического государства и гражданского общества. Они влияют не только на сферу государственного управления, но и на другие важнейшие сферы: международных отношений, внешнеэкономических связей, социальную среду, функционирование коммерческих и некоммерческих организаций, производство и распространение знаний, организацию системы здравоохранения и т.д. Говоря при этом о Российской Федерации, следует заметить, что Россия по ряду параметров уже не столь сильно отличается от европейских стран, где доля сектора информационных технологий составляет около 5 процентов валового внутреннего продукта, около 30 процентов граждан используют сеть Интернет при получении государственной услуги. [2] Согласно государственной программе «Информационное общество (2011-2020 годы)» отрасль информационных и телекоммуникационных технологий в 2000-2008 гг. в Российской Федерации развивалась высокими темпами, ежегодный прирост составил около 25% [2]. Информационные услуги и технологии стали существенной частью российского несырьевого экспорта.

Характерной особенностью информатизации является то, что она воздействует на процессы социального управления.

Воздействие информатизации на социальные процессы можно проиллюстрировать, опираясь на предложенную П. Штомпка характеристику социальных процессов, включающую следующие параметры.

1. Форма или очертания, которые принимает процесс.

2. Итог, результат процесса.
3. Осведомленность населения о социальном процессе.
4. Движущие силы социальных процессов. Уровень социальной реальности, на котором действует процесс.
5. Временной аспект процесса. [4]

Информатизация, с нашей точки зрения, коренным образом воздействует на все параметры социальных процессов, выделенные П. Штомпка.

Во-первых, она придает всем социальным процессам более направленный и вместе с тем более распределенный характер, поскольку благодаря задействованию передовых информационных средств, технологий, сетей обеспечиваются, с одной стороны, более высокая вовлеченность во взаимодействие социальных субъектов, социально и дистанционно отстоящих друг от друга на значительном расстоянии.

Информатизация воздействует не только на социальные процессы, но и на процессы социального управления на всех уровнях государства и общества.

Наиболее очевидно, что она влечет качественное изменение жизни общества, процессов управления посредством создания электронных офисов, внедрения электронного документооборота, создания автоматизированных рабочих мест для автоматизации деятельности конкретных должностных лиц в зависимости от их функциональных обязанностей, появления системы поддержки принятия решений для руководителей различных учреждений, систем оповещения персонала при помощи e-mail рассылки, корпоративного тайм-менеджмента, sms-рассылки клиентам, оповещений на корпоративном интернет-портале, телемостов и проч.

Кроме того, информационные технологии и системы начали использовать правительства всех стран мира с целью перехода на новый уровень предоставления государственных услуг для граждан в электронном виде.

Главным системным изменением, которое достигается благодаря воздействию информатизации на системы и процессы управления, с нашей точки зрения, выступает интеграция управляемых систем и процессов с информационной инфраструктурой разработки, принятия, распределения и реализации решений и с информационно-логическими системами. В результате в настоящее время уже сформировался и развивается фактически новый тип систем и процессов управления, который, по нашему мнению, следует охарактеризовать как управленческо-информационные интегрированные системы и процессы нового поколения. Это понятие заслуживает того, чтобы ввести его в научный оборот

социологии управления.

Это выражается в следующих основных ключевых изменениях.

Во-первых, все системы и процессы управления, которые могут быть отнесены к действительно современным (передовым), обладают следующей характерной особенностью – они уже интегрированы с информационной инфраструктурой, которая создает как бы дополнительную основу («подушку», фундамент) для каждой из этих систем и каждого из процессов управления. Информационная инфраструктура может выполнять роль такого своеобразного фундамента социальных систем управления и процессов управления благодаря тому, что она сама по определению является, согласно выводам ученых, системой, обеспечивающей целенаправленное создание, передачу, хранение и отображение информационного продукта с наименьшими затратами и в соответствии с закономерностями функционирующей социальной среды [3]. Более того, она, будучи сформирована на базе современных информационно-компьютерных средств и технологий, предназначена для превращения информации из вспомогательного (обслуживающего) фактора в самостоятельную производительную силу, способную заметно и в короткие сроки повысить производительность труда и минимизировать издержки [3].

То есть фактически получается, что взаимодействие управляющего и управляемого субъектов в системе управления и обеспечение функционирования в ней обратной связи представляет собой одновременно еще и создание и перемещение информационного продукта (а не просто информационного образа управленческого решения и информационной реакции на него, как было до этого). Причем продукта, обладающего самостоятельной силой по производству полезного эффекта, которая проистекает из нового уровня формализованности содержащейся в нем информации, что, в свою очередь, приводит к новому уровню институционализации управленческого взаимодействия.

Теперь это взаимодействие осуществляется не иначе как на «полотне» информационной инфраструктуры, не иначе как посредством её сетей. Как представляется, это можно оценить и охарактеризовать как повышение степени институционализации управления, с одной стороны, и как превращение управления, которое всегда было разновидностью информационных процессов, в такой вид информационного процесса, который является процессом по производству, распределению, обмену и потреблению информации как особого продукта. То есть управление с этой точки зрения становится не просто социальным, а действительно социально-экономическим процессом.

Во-вторых, системы и процессы управления в обществе, прони-

занном развивающейся информацией, интегрируются на самом деле с информационной инфраструктурой не как с некой «застывшей», нединамической системой, а как с информационно-логической системой. И это тоже уже совершенно новый уровень интеграции, поскольку происходит интеграция в единый процесс двух самостоятельных, обособленных социальных процессов: самостоятельного процесса управления и столь же самостоятельного (благодаря его выделению и оформлению в социальный процесс с собственной структурой, логикой развертывания и результатом) информационного процесса.

В рамках этого нового уровня интеграции связывается воедино вся информация, требуемая для обеспечения результата управления, и управление интегрируется как по горизонтали, так и по вертикали. Более того поскольку управление в социальных системах (организациях), производящих продукты или услуги либо осуществляющих их обмен, распределение, потребление, призвано обеспечить реализацию именно этих ролей и функций социальных систем, то новый уровень управленческой информационно-политической интеграции объединяет еще и движение материальных потоков ресурсов, продуктов и услуг как внутри социальных (социально-экономических) систем, так и между ними. Формируется триединство управленческой, информационной и материально-потоковой интеграции.

Такая интеграция трех процессов осуществляется динамически по горизонтали и по вертикали, вызывая изменения в процессах управления по этим направлениям.

Так, во-вторых, горизонтальная интеграция позволяет объединить, связать управление, материальные потоки ресурсов, продуктов и услуг и их общее информационное обслуживание в единой логистической цели (едином логистическом цикле), что дает возможность достигать оптимального результата. На уровне отдельной организации это позволяет органично связать, соединить материальные истоки через информационную инфраструктуру с общей системой планирования и управления данной организации и в идеале добиться того, чтобы решения по поводу управления материальными потоками и производства, либо обмена, распределения, потребления продуктов или услуг не принимались без соотнесения с общей миссией и стратегией, приоритетами и целями организации [3]. Все это убеждает в том, что такая интеграция действительно имеет содержание, форму и характер управленческой информационно-логистической связи и что базовый элемент этой логистической связи (т.е. тот, от которого идет логистическое развертывание) заключен в миссии, стратегических приоритетах и целях организации.

То есть, кроме всего прочего, уместно заключить, что определяющим выступает смысло содержание, а информатизация обеспечивает его актуализацию и удержание соотнесенности и взаимоориентированности стратегических целей с сиюминутными производственными задачами в реальном масштабе времени и в автоматизированном режиме. Таким образом, роль информатизации заключается в обеспечении реально-временной оперативности и автоматизации соединения в анализе и решениях управляющих субъектов проблемно-ориентированных и предметно-ориентированных задач, причем различного уровня.

В-третьих, существенные изменения происходят и в вертикальной интеграции [3] социальных процессов управления. Информатизация позволяет значительно ускорить триединство управленческой, информационной и материально-поточковой интеграции между всеми уровнями управления по вертикали в любой социальной (социально-экономической) системе. Это достигается благодаря тому, что прямые и обратные связи становятся более прочными, наполняясь более достоверной и оперативной информацией, изменяя временной и организационный режим управления.

Верхний уровень управления социальной (социально-экономической) системы (организации) может получать полезную, достаточную и оперативную информацию о всех уровнях и подсистемах, всех элементах процессов управления и производства и своевременно реагировать на все изменения. Это позволяет успешно руководить процессами производства, обеспечивая выполнение таких задач как: поддержание постоянной маркетинговой ориентации; стабильность в достижении высокого уровня качества и слаженность функционирования систем менеджмента качества; способность к выполнению как стандартизированных, так и целевых заказов потребителей. Поэтому вертикальная интеграция укрепляется еще и в разрезе соединения, «сцепления» уровня заказа на конкретный продукт или услугу и уровня его реального выполнения в заданные сроки.

Достигается же это благодаря информатизации и особенно благодаря внедрению новых видов техники и средств связи в стандартные информационные системы, что повышает уровень полезности, доступности и оперативности собираемой и обрабатываемой информации. К таким новым видам относятся различного рода терминалы, оптические сканеры, устройства считывания штриховых кодов, связанные в единые сети и объединенные посредством соответствующего программного обеспечения. Их функционирование позволяет повысить уровень целенаправленности в сборе и обработке информации, увеличить её

циркулирующий объем в единицу времени, более чётко планировать, распределять и доставлять ресурсы, причем с учетом их реального движения, контролировать предоставление продуктов и услуг. Кроме того, существенно изменяются экономические показатели эффективности процессов управления: достигается снижение затрат на учёт, который всё более автоматизируется, отпадает необходимость в значительной части площадей для сканирования товарных масс, повышается уровень обслуживания потребителей за счет четкости, своевременности и качества выполнения заказов и т.д. В целом процессы управления приобретают большую степень гибкости именно благодаря управленческо-информационным интегрированным системам и процессам нового поколения.

В-четвертых, информатизация, трансформируя системы и процессы социального управления в новый тип систем и процессов, обоснованный выше, существенно влияет на реализацию социальных процессов управления во всех основных присущих им ипостасях. Как представляется, таких основных ипостасей у процесса управления как особого социального процесса можно выделить три. В первой из них процесс управления предстает как взаимодействие управляющего и управляемого субъектов, через которое по потоку прямой связи происходит распорядительная информация и по потоку обратной связи возвращается отчетная или ознакомительная информация. Во второй из них процесс управления выступает как процесс принятия, распространения (распределения) и реализации управленческих решений. В третьей ипостаси процесс управления предстает как интеграционно-коммуникационный процесс более общего плана.

Во всех из этих ипостасей процесса управления происходят качественные изменения, так как в саму ткань этого процесса внедряются новые технологии создания, доставки и использования информационного продукта, которые становятся в рамках данного процесса новыми информационными технологиями управления. По своей сути они представляют собой совокупность определенных способов, методов, процессов, каналов и электронных программно-технических средств, объединенных в единую технологическую цепочку.

Новые информационные технологии управления XXI в. – это, конечно, электронные информационные технологии. Как считают ученые, нынешний этап их развития характеризуется следующими особенностями: а) распределённая компьютерная техника; б) «дружественное» программное обеспечение (интуитивный интерфейс); в) развитые коммуникации; г) развитие сети Интернет; д) беспроводные технологии;

е) средства мультимедиа.

Всё это качественно изменяет процесс управления и как процесс распорядительно-отчетного взаимодействия управляющего и управляемого субъектов, и как прочие принятия, распространения и реализации управленческих решений, и как процесс интерактивно-коммуникационного типа.

Библиографический список

1. Васильев В.А., Лаврикова А.И. Проблемы информатизации социальной сферы. URL: http://emag.iis.ru/arc/infosoc/emag.nsf/BPA/dcae67e67_d35b-845c32569e7003f353b.
2. Государственная программа Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)» от 20 октября 2010 г. № 1815-п. URL: <http://xn--80aealotwbjpid2k.xn--p1ai/media/2010/11/16/36707/file/1815.doc>.
3. Управление организацией: Энциклопедический словарь. – М.: Издательский дом ИНФРА-М, 2001. 822 с.
4. Штомпка П. Социология социальных изменений; пер, с англ, под ред. В.А. Ядова. — М.: Аспект Пресс — 1996 г. с. 31. URL: <http://lib.socio.msu.ru/l/library?e=d-000-00---001ucheb--00-0-0-0prompt-10---4-----0-11--1-ru-50---20-help---00031-001-1-0windowsZz-1251-10&a=d&cl=CL1&d=HASH01ba48c9c1e3438232bc4f0b.5.fc>