***Л.В.Князева,***
*кандидат философских наук, доцент;*
***Е.П.Тавокин,***
*доктор социологических наук, профессор*

# ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Любое управленческое решение должно предваряться анализом конкретной ситуации (диагностика), ее перспективной динамики (прогнозирование), разработкой и обоснованием возможных стратегий поведения. Поэтому навыками анализа информации должен обладать каждый управленец.

Потребность в повышении качества аналитических навыков и умений руководящего состава растет по мере их продвижения по служебной лестнице. Соответственно с увеличением масштабов управленческой деятельности повышается сложность принимаемых решений, растет цена возможных ошибок. Радикально возрастают объемы и интенсивность информации, необходимой для принятия решений. В конце концов наступает момент, когда объективные потребности начинают превышать возможности одного человека, и лицо, принимающее решения, не может воспринять необходимую информацию и, тем более, всесторонне ее осмыслить. Тогда аналитическая деятельность выделяется в отдельный, профессиональный вид работы, который концентрируется в соответствующих специализированных структурах. Включение социологии в качестве научного обеспечения в процесс управленческой деятельности происходит, как правило, именно в рамках этих – информационно-аналитических – структур (отделов, групп, секторов и т.п.).

Содержательная функция этих структур – информационно-аналитическое обеспечение управленческой деятельности; цель – предоставление лицам, принимающим решения и определяющим стратегию развития управляемой системы, информации, позволяющей на основе заданных извне или самостоятельно определенных принципов обосновать целевые ориентиры, оптимальную последовательность действий для их достижения, а также промежуточные (текущие) критерии оценки получаемых результатов.

Очевидно, что необходимым условием функционирования информационно-аналитических структур является наличие механизма доступа к соответствующей исходной информации. Поэтому органи-

зация, совершенствование и обеспечение бесперебойной работы этого механизма также входят в их функции.

Необходимую для полноценной аналитической деятельности исходную информацию (информационную базу) можно представить как единство трех составляющих: 1) информация о состоянии макроокружения (социума); 2) информация о среде, сопряженной с управляемой системой (микроокружения); 3 информация о внутреннем состоянии управляемой системы.

Первая из названных составляющих отражает состояние таких компонентов внешней по отношению к управляемой системе среды, как экономика, природная среда и ресурсы, динамика правового регулирования, социально-политических, социокультурных процессов, научно-технического и технологического развития общества и т.п. Источниками соответствующей информации являются: массовая коммуникация, статистические и другие официальные информационные каналы, научная литература и периодика общего и специального характера, собственные научно-исследовательские и аналитические разработки.

Вторая составляющая включает сведения о тех структурах и процессах, с которыми управляемая система входит в непосредственное соприкосновение: органах региональной (местной) власти, партнерах (коллегах) по профессиональной деятельности, конъюнктуре в конкурентном пространстве, соседях по занимаемой территории и т.п. Помимо региональных СМИ и официальных источников в этой составляющей информационной базы более важную (по сравнению с первой) роль играют специализированные (профессиональные) и неофициальные каналы информации.

Третья составляющая – совокупность сведений, которая дает исчерпывающее представление о текущем состоянии и тенденциях развития управляемой системы в целом и отдельных ее компонентах. В рамках этой составляющей реализуется функция обратной связи, назначение которой – обеспечение контроля эффективности реализации управленческих решений. По своим целям и смыслу эта функция смыкается с начальным этапом управленческого цикла.

Первые две составляющие информационной базы не являются специфичными для социальных систем и, как и во всех прочих системах управления, призваны обеспечить аналитиков сведениями о внешней по отношению к управляемой системе среде. В структуре этой части информационной базы целесообразно выделять и концентрировать внимание на анализе тех переменных, которые характеризуют факторы, оказывающие значимое влияние на управляемую систему.

В процессе анализа этой информации необходимо следующее:

– разделить совокупность факторов внешней среды на факторы прямого и косвенного воздействия;

– регулярно анализировать изменения величины и характера влияния на систему факторов прямого воздействия;

– определять условия, при которых факторы косвенного воздействия могут перейти в разряд факторов прямого воздействия и всякий раз отражать возможность такого перехода в прогнозных сценариях развития системы;

– оценивать собственные ресурсы с точки зрения возможности влияния на факторы внешней среды и разрабатывать механизмы (технологии) использования факторов благоприятных и нейтрализации факторов неблагоприятных.

При обеспечении третьей составляющей информационной базы в полной мере проявляются (но не всегда осознаются) особенности социальных систем, их сложность и непредсказуемость.

Напомним, что «объекты», с которыми приходится иметь дело управленцам в социуме, совсем не похожи на те «устройства», которые рассматриваются в классических системных моделях. В отличие от последних, которые отрабатывают входные сигналы по жестким (или нежестким, но вполне предсказуемым, вероятностным) алгоритмам, социальные структуры, будучи преимущественно самоорганизующимися системами, лишь воспринимают управленческие воздействия. Однако это восприятие далеко не пассивно и весьма субъективно. По этой причине его невозможно отобразить в формальных конструкциях с помощью фиксированных передаточных функций, обозначающих характер преобразования «входа» в «выход». Социальные объекты непрерывно меняются, самым причудливым образом воспринимая и ассоциируя все сколько-нибудь значимые явления внутреннего и внешнего порядка.

Информационно-аналитические структуры должны обеспечивать возможность:

а) получения регулярной (в режиме мониторинга) аналитической и обзорной информации по важнейшим аспектам внешней по отношению к управляемой сфере среды (на основе традиционного и контент-анализа СМИ, соответствующей нормативной и директивной информации, имеющихся и инициированных данных о состоянии различных объектов и структур управления и т.п.). Система должна иметь ресурс для гибкого, оперативного, иногда опережающего изменения номенклатуры переменных в первичных (полевых) документах в зависимости от ситуации, заданий руководства и т.п.;

б) подготовки аналитических и прогнозных материалов по актуальным проблемам состояния и развития управляемого объекта

(экспертные опросы, целевые исследования, выборочные данные, полученные по телекоммуникационным линиям связи, и т.п.);

в) разработки ситуационных моделей решения перспективных проблем;

г) оперативного получения оптимального объема информации в непредвиденных или чрезвычайных ситуациях (наличие средств подключения к соответствующим базам данных).

Понятно, что совокупный результат управленческой деятельности в системе социального управления будет различным в зависимости от того, насколько согласована направленность действий субъекта управления и результирующего вектора социальных устремлений самоорганизующегося объекта. Из всего разнообразия ситуаций представляется целесообразным обратить внимание на три: 1) направленность их действий совпадает; 2) направленность действий социального объекта нейтральна по отношению к действиям субъекта управления; 3) направленность их действий противоположна.

Понимание специфики каждой из этих ситуаций становится ясной, если их проиллюстрировать примерами из недавней отечественной истории.

**Первая** из названных ситуаций в нашей стране хорошо иллюстрируется периодом 40-х – конца 50-х годов. Она характеризуется высоким уровнем интеграции общества, устойчивостью политических и социально-экономических процессов, ясно обозначенными целями. Стратегические ориентиры развития и целевые установки, определяемые властными структурами, положительно воспринимались массовым сознанием и в значительной части трансформировались на личностный уровень как свои. Критерием эффективности функционирования всех социальных систем была стабильность роста при стабильных сопутствующих факторах и принципах оценки получаемых результатов.

Вполне очевидно, что только в ситуации 1 обеспечиваются наиболее благоприятные условия для эффективного управления. Ее специфика с точки зрения управления состоит в том, что при довольно высокой согласованности целей «субъекта управления» и личностных установок «объекта управления» процессы, происходящие в системе, характеризуются высоким уровнем стабильности и предсказуемости. Дело в том, что решения, принятые высшими органами власти, с конкретизацией, соответствующей каждому последующему уровню управления, с жесткой неотвратимостью доходили и воспринимались конечным исполнителем. В подавляющем большинстве эти решения были «обречены» на выполнение. Каждый сбой становился предметом внимания и принятия необходимых мер органа власти, в компетенцию которого он входил. Благодаря этому

характеристики любой системы управления менялись плавно и практически не выходили за рамки допустимого или приемлемого «коридора» значений. Результаты управленческих действия легко прогнозировались, а влияние случайных (непредвиденных) возмущающих факторов было весьма незначительно.

В этой ситуации для того, чтобы иметь адекватное представление об объекте управления, информационно-анализирующим службам достаточно получать информацию со значениями контролируемых характеристик в определенные (дискретные, квантованные) моменты времени. С проблемой получения нужной для системы управления информации в свое время хорошо справлялось статистическое ведомство, которое фактически выполняло функции общей социальной диагностики. Как номенклатура регистрируемых этим ведомством характеристик, так и их качество (достоверность, полнота, оперативность и т. д.) вполне удовлетворяли потребности аналитической и управленческой деятельности различного уровня. Социологическая информация играла довольно скромную роль в общей информационной базе социального управления. В силу высокой однородности социальной структуры общества для понимания сущности происходящих процессов на всех уровнях вполне хватало материалов и результатов социологических исследований фундаментального и отраслевого характера, а также мониторинговых исследований, которые проводились в отдельных сферах (например, при анализе динамики состава и предпочтений аудитории Гостелерадио СССР).

**Вторую** ситуацию можно датировать серединой 60-х – началом 80-х годов, который принято именовать «застойным». Он характеризуется ослаблением единства общества. Жизненные планы граждан на личностном уровне в своей значительной части не совпадали (но и не противоречили) с целями государственного развития. Оставим без более подробного рассмотрения ситуацию 2 как промежуточную. Отметим лишь, что уже тогда возникают сложности вследствие появления «зоны неопределенности», обусловленной недостаточным уровнем согласованности целей субъекта и объекта управления.

В **третьей** ситуации Россия оказалась в середине 80-х – начале 90-х годов, когда началась перестройка и последовавшие за ней реформы системы общественного устройства в России.

Особенность современного состояния заключается в резком ослаблении или полном исчезновении государствообразующих факторов и структур, отсутствии внятно сформулированных конструктивных стратегических и тактических целей развития, перманентной неустойчивости и неопределенности политических и социально-экономических процессов, усилении дезинтеграционной, враждебной

мотивации в отношениях между социальными субъектами по всей иерархической вертикали социально-экономического пространства.

Произошло стремительное разрушение традиционной идеологической основы общества. Однако сколько-нибудь жизнеспособной замены не создано. На развалинах прежней системы ценностей постепенно сформировалась упрощенная, более примитивная ориентационная ценностная матрица, которая включает в себя ценности материального благополучия, удачной карьеры, здоровья, значительно реже – семейных отношений и которая не перекрывает всего многообразия форм и уровней общественных отношений и, что весьма важно, духовных потребностей людей. Это привело к своеобразному заполнению пустот, когда распад прежних социальных отношений вызвал их замещение асоциальными, жестко структурированными криминальными формами.

Свободное перемещение информации, капитала, товаров, общественных услуг, людей, технологий, болезней осуществляется практически без контроля со стороны государства. Следствие состоит в том, что нарушилось равновесие между обществом и государством. Последнее, как представляется, с одной стороны, практически утратило контроль над экономической и в значительной мере политическими процессами в регионах (субъектах Федерации). Это неизбежно ведет к высвобождению и игре стихийных (в основном, криминальных) сил, а в перспективе – к системному хаосу.

По-прежнему остаются неясными конечные цели преобразований, которые проводятся исполнительной властью под вывеской «реформ». Поэтому практически все решения, принимаемые на федеральном уровне, выглядят как набор спорадических, никак не связанных между собой шагов, обусловленных «озарениями» и рефлексиями их авторов, не несущих при этом ответственности за неизменно катастрофические для соответствующих сфер последствия их реализации.

Нынешние федеральные власти, принимая какое-либо решение, в силу указанных причин не всегда уверены в возможности его реализации; региональные власти, исходя из своих соображений, могут принять или не принять его к исполнению. Областные, краевые и, в особенности, республиканские администрации в пределах своих территорий, несомненно, обладают большими правами и возможностями в реализации своих решений. Однако и они вынуждены считаться с наличием «зон», где последнее слово принадлежит не им.

В целом управленческая деятельность региональных органов власти в большей или меньшей степени, как никогда ранее, обу-

словлена «заданными (сверху) обстоятельствами», куда входят и острый инвестиционный голод, и неспособность выстроить полноценную финансовую систему, и технологическая, товарная и ресурсная зависимость от импорта, и ущербная неполнота сохранившихся промышленных цепочек, и проблема рынков сбыта продукции. В результате управленческая «стратегия» сводится к судорожно-ситуативному «латанию дыр» по всем перечисленным и многим другим направлениям.

Законотворческая деятельность, по-видимому, единственная сфера российского общества, где производство не только не сократилось, но и многократно возросло. Однако в сочетании с отсутствием надежного механизма исполнения и контроля эта деятельность выглядит достаточно абстрактной, «вещью в себе». Более того, именно в силу обилия законодательных актов, многие из которых не согласованы между собой, а иногда находятся в прямом противоречии, создаются условия для возникновения и усиления деструктивных явлений и процессов.

Органы управления, находящиеся на одном иерархическом уровне (региональные администрации, предприятия, связанные общей технологией производства, партнеры по бизнесу и т.д.), объективно ориентированные на взаимообмен информацией, далеко не всегда охотно на него идут. Единодушное признание полного и оперативного взаимного информирования довольно парадоксальным образом совмещается у значительной части экспертов со слабой заинтересованностью предоставлять эту информацию[1].

В этом проявляется симптом, характеризующий радикальную трансформацию общественного сознания в среде современных российских управленцев: все субъекты реально существующего социально-экономического пространства воспринимаются ими не как партнеры по общему делу (что было доминирующей установкой еще недавно), а, прежде всего, как конкуренты, стремящиеся выжить и во что бы то ни стало занять «место под солнцем». Это опасный симптом разрушения традиционного российского сознания, поворота его к западным ценностным ориентирам, к так называемому «цивилизованному» обществу потребителей, основанному на безжалостной конкуренции за ограниченный ресурс, исключающему бескорыстную помощь конкуренту, ориентированному на безоглядную гонку за материальными благами. Как установлено мировой наукой, эта потребительская «цивилизация» влечет за собой в конечном итоге разрушение экологического баланса Земли и, как следствие, – раз-

[1] См.: *Тавокин Е.П., Колесников А.Н., Сафонова Т.Е.* Информация, управление, безопасность // Безопасность. 1997. № 7–9 (39). С. 35 – 38.

рушение самого человека путем распада его генома, то есть собственно «потребления» и его самого, как ресурса жизнедеятельности такой «цивилизации».

Все эти процессы происходят на фоне так называемой глобализации, одним из пагубных следствий которой является распад традиционной культуры. Для гражданской солидарности, социального взаимодействия остается все меньше места. Жить в современном обществе становится все труднее как в силу разрушения духовных, мировоззренческих основ и связанным с этим стрессовым состоянием общества, так и потому, что психическая нагрузка на человека непрерывно растет.

Все перечисленное оборачивается ростом трудностей для управленцев: им необходимо обозревать увеличивающееся число как текущих, так и перспективных проблем, которые слабо поддаются прогнозированию. В этих условиях важнейшим признаком оптимального функционирования социальных подсистем становится уровень их гибкости, адаптируемости к изменчивым и трудно прогнозируемым ситуациям. В этой связи возникает ряд проблем, существенно влияющих на эффективность социального управления и требующих специального рассмотрения.

Прежде всего, возникла потребность более тонкого, чем раньше, учета сложной структуры объекта социального управления. Он, как известно, действует и может быть рассмотрен в различных ракурсах: политическом, юридическом, экономическом, технологическом и т. п. Однако в процессе функционирования он действует как целостная управляемая подсистема и его мало заботит проблема «стыковки» разнопредметных знаний о нем.

Как легко догадаться, в ситуации 3 сложность управления социальными процессами возросла многократно. В ней в полной мере проявилась специфика процессов и явлений социального мира, радикально отличающая их от объектов природных. С одной стороны, их традиционная, сущностная, онтологическая многозначность и непредсказуемость. С другой – их специфическая неопределенность и нехарактерный, противоречивый динамизм, обусловленные противоречивостью и неестественностью происходящих социально-политических процессов. Последнее обстоятельство предопределило возникновение ряда проблем и необходимость трансформации информационно-аналитического звена управленческой деятельности.

Первый комплекс проблем связан с недостаточностью и несоответствием традиционных источников исходной информации, ее качеством и технологий сбора в сложившейся реальности. В особенности это проявилось в отношении статистической информации.

Как известно, информация Росстата основывается на сведениях, зафиксированных в различных стандартных формах обязательной отчетности. Наиболее очевидные недостатки этого канала информации в современных условиях состоят в том, что, во-первых, эти отчетные формы спроектированы достаточно давно, чрезвычайно консервативны и плохо приспособлены для анализа как специфики современных экономических и (тем более!) социальных явлений и процессов, так и их динамики. Во-вторых, качество информации этого канала находится в обратно пропорциональной зависимости от уровня приватизации государственного имущества. Дело в том, что разгосударствление экономики, здравоохранения, образования, социальной сферы и других важнейших государствообразующих структур породило проблемы информационной отчетности. У ставших негосударственными организаций и предприятий нет ни малейшей заинтересованности отчитываться перед кем-либо, тем более предоставлять достоверные данные о своей деятельности. Поэтому достоверность, полнота, актуальность, оперативность и другие характеристики информации этого канала неуклонно снижаются.

Помимо инерционности и нечувствительности к высокой динамике состояния и характеристик современного социума статистические данные обладают еще одним важным недостатком. Призванные давать объективную картину состояния структуры и направленности общественных тенденций, они довольно легко могут стать и становятся средством манипуляции, в особенности, когда в обществе есть острый спрос на такую «продукцию». Этим средством широко пользуются политики и общественные деятели, стремящиеся повысить свою популярность или/и представить в негативном свете своих конкурентов.

Кроме того, как замечает известный британский социолог Э.Гидденс, «составление официальной статистики есть само по себе рефлексивное мероприятие... Кто сегодня, к примеру, вступает в брак, знает, что показатель разводов высок... Знакомство со статистикой разводов может повлиять на само желание вступить в брак... и это представление включается в процесс дальнейшего изменения...»[1].

Не отличается высоким качеством и информация такого важнейшего источника информационного обеспечения, каким является массовая коммуникация. Именно массовая коммуникация как система распространения информации с целью утверждения духовных ценностей общества и активного воздействия на представления, оценки, мнения и поведение людей, на общественное сознание в

[1] *Гидденс Э.* Последствия модернити // Новая постиндустриальная волна на Западе. Антология / Под ред. В.Л.Иноземцева. М., 1999. С. 107.

целом оказывается важнейшим информационным ресурсом социального управления и необходимым условием функционирования современного общества. Однако существует слишком много оснований говорить о масштабном нарушении даже элементарных требований к качеству информации, которая тиражируется в системе отечественной массовой коммуникации. Основными средствами, взятыми ею на вооружение, является огромный арсенал технологий манипуляции массовым сознанием. Потоки дезинформации и черный пиар, искусная мимикрия, откровенная ложь и полное замалчивание, лобовая, тотальная пропаганда и статистическая фальсификация, нейролингвистическое программирование и метод «двадцать пятого кадра», дискредитация, компромат и всеобщее одурачивание населения – вот испытанные и доказавшие свою эффективность «технологии».

Поэтому всегда необходимо помнить о «специфике» источника массовой информации, уметь извлекать из нагромождений противоречий информацию. Сотрудник-аналитик должен овладеть искусством «читать между строк» и развивать в себе соответствующие навыки.

Какими же качествами должна обладать информация, дающая реальное и исчерпывающее представление об интересующей ее потребителя предметной области?

Важнейшей является ***достоверность***. Отсутствие этого качества у информации делает бессмысленным наличие остальных ее характеристик. Необходимо заметить, что существует давняя традиция отождествлять «достоверность» информации с «надежностью»[1]. Однако это разные характеристики. Если первая характеризует соответствие содержания информации обозначаемой с ее помощью реальности, то вторая – соответствие используемых средств получения информации некоему стандарту или эталону. Если первую характеристику можно назвать содержательной, то вторую – исключительно инструментальной. В основе этой процветающей до сих пор традиции – установка на смещение внимания получателя с содержательного аспекта предоставляемой ему информации на инструментальный. Акцентируя внимание на надежности информации, приверженцы названной традиции практически никогда не упоминают о стандарте. Легко понять, что по своей сущности это манипулятивная традиция*.

---

[1] См., например: *Саганенко Г.И.* Надежность результатов социологического исследования. Л., 1983.

* Хорошо известно, что когда хотят ввести кого-либо в заблуждение, ему посылают информацию по самым надежным каналам. В результате объект получает безукоризненно надежную, но абсолютно недостоверную информацию.

Не менее важной характеристикой является ***полнота*** информации. Известно, что представление какой-либо части сведений из полного их объема есть один из изощренных способов манипуляций. Если, например, высокопоставленный чиновник радостно сообщает, что в 2003 г. в России родилось больше людей, чем в 2002-м, и «забывает» добавить, что за этот же год смертность возросла еще больше, то это значит, что он пытается внушить ложное представление о реальности, то есть занимается манипуляцией. Парадокс нынешнего рынка информации заключается в иллюзии ее изобилия в сочетании с ее нехваткой при попытке решения или понимания конкретной проблемы. Об этом справедливо говорит Д.Кьеза: «Мы живем в обществе информации, но люди в основной своей массе понимают происходящее меньше, чем 30 лет назад»[1].

В современном динамичном мире огромное значение приобретает также ***оперативность*** информации. Ведь ее управленческая ценность (именно как ресурса) начинает неотвратимо снижаться с момента ее возникновения. К наиболее безобидным примерам отсутствия оперативности можно отнести ситуацию, когда Гидрометеоцентр сообщает о «возможном сходе снежных лавин», а получатели этого сообщения уже заняты поисками пропавших под снегом людей.

Достаточно очевидно, что информация должна обладать и таким важным качеством как ***доступность***. Любой человек, а тем более руководитель, должен иметь возможность (инструмент, технологию) доступа к необходимой информации. Однако есть множество оснований считать, что доступность информации находится в обратной зависимости от ее потребительной, реальной ценности, и принятие законодательных или каких-либо других нормативных актов, направленных на изменение ситуации, вряд ли может ее изменить. Даже если оставить в стороне информацию, представляющую государственную тайну и обеспеченную юридической и технологической защитой, существует множество видов информации, владельцы которой стремятся ограничить круг ее пользователей. Выходом из ситуации является формирование собственных, специализированных баз или банков данных, в которых интересующая информация целенаправленно концентрируется в прямом или косвенном виде из доступных источников.

***Актуальность*** также относится к числу ее базовых характеристик. Имеется в виду социальная актуальность, то есть важность информации для социума в целом, а не для какое-либо его прослойки.

Это абсолютно необходимые и наиболее важные качества, которыми должна обладать информационная база принятия решений.

---

[1] *Кьеза Д.* Вместо консенсуса – дубина // Лит. газета. 2002. 16 – 22 окт.

Второй комплекс проблем представляет собой довольно существенное изменение технологий как для получения исходной информации об объекте управления, так и для выполнения принимаемых решений. Концептуальная посылка исходит из того, что для каждого более или менее самостоятельного уровня управления (федерального, регионального, отраслевого, отдельного предприятия) необходимо формировать свою структуру информационного обеспечения. Наряду с использованием определенных видов и типов информации из общедоступных баз данных целесообразно создавать и поддерживать в актуальном состоянии собственные, специализированные средства, состав входных и выходных форм которых строго соответствует характеру и содержанию задач конкретного органа управления, наличию имеющихся технологий подготовки и реализации принимаемых решений.

Практика убедительно доказывает, что затраты на получение и анализ информации быстро окупаются и они всегда неизмеримо меньше тех, которые требуются на преодоление последствий многочисленных проблем, возникающих в результате непродуманных, волевых, не основанных на знании реальности решений.

В структуре информационного обеспечения большое значение имеет создание **канала общей социальной диагностики**, включающего (наряду со стандартными отчетными формами) данные, номенклатура которых ориентирована на решение конкретных классов задач практической управленческой деятельности и которые получаются с помощью более или менее стандартизированных методических средств в мониторинговом режиме. Для него характерны: определенный уровень оперативности, простота инструментальных и методических средств, надежность, минимизация возможных объяснительных альтернатив при интерпретации эмпирических данных и др.

Его главное назначение – определение реального состояния объекта управления с помощью базового блока характеристик (переменных описания). К ним, например, можно отнести уровень и векторы тревожности населения, преобладающие политические ориентации, лояльность к властям и т.п. Полученная по этому каналу информация может не нести принципиально новых знаний. Она лишь – средство для решения определенных управленческих задач. Реализация функций этого канала возможна лишь в режиме мониторинга, а также благодаря наличию блока целевых показателей, необходимость которого обусловлена тем, что всякая информация о реальном объекте бессмысленна с точки зрения управления, если не заданы критерии (ориентиры, базовые показатели, эталоны и т.п.). Эти критерии могут быть, по крайней мере, двух типов: стратегические (или

ценностно-нормативные, перспективные) и тактические (ситуационные).

Именно для работы с каналом общей социальной диагностики предназначены критерии первого типа. Основное их достоинство состоит в том, что они могут быть установлены для группы объектов в качестве единого, достаточно четкого, часто формализованного управленческого ориентира. Их недостаток, являющийся продолжением достоинств, – неизбежный универсализм, наличие определенного уровня нечувствительности к специфике каждого управляемого объекта.

Второй тип критериев предназначен для **канала специальной социальной диагностики** и призван ликвидировать (или минимизировать) недостатки первого. В функции этого канала входит ситуативный учет специфики объекта управления. Инструментарий получения информации этого канала, как правило, уникален и разрабатывается под конкретную управленческую задачу, обусловленную неожиданным или вынужденным изменением целей, возникновением чрезвычайных ситуаций, выявлением аномальных процессов и т.п. Ясно, что циркуляция информационных потоков здесь лишена такого четкого ритма, как в канале общей социальной диагностики.

Разрушение традиционных форм взаимодействия объектов социального управления, непредсказуемость их реакции предопределили многоаспектность и, тем самым, междисциплинарность их информационного отображения. В условиях «междисциплинарной» и неопределенной социокультурности, краткости, высокого динамизма, изменчивости социальных объектов не приходится надеяться на возможность разработки сколько-нибудь долгосрочных прогнозов. Поэтому огромное значение приобретает определение краткосрочных тенденций и их мониторинг, что требует интенсификации «сканирования» и сокращения цикла получения актуальной информации о специфических сторонах состояния управляемых социальных процессов. Именно эту функцию наиболее полно можно реализовать на основе социологического мониторинга в рамках системы ***специальной социальной диагностики***.

В информационно-аналитическом обеспечении социального управления немаловажное значение имеет выполнение следующих функций: а) обеспечение лиц, принимающих решения (ЛПР), наглядным отображением оперативных результатов преобразования (формального и содержательного) информации, поступающей по каналам общей и специальной диагностики. Речь идет о решении задачи «Анализ состояния»; б) подготовка и предоставление системе управления аналитических материалов по актуальным проблемам развития управляемых процессов или по тематике, согласованной с

руководством. Эта функция реализуется аппаратом (сотрудниками) информационно-аналитической службы или с помощью экспертных опросов и направлена на решение задачи «Прогнозирование»; в) обеспечение возможности для управленцев анализа прогнозных результатов (последствий) принятия альтернативных решений. Задача «Альтернативный прогноз».

Следует обратить внимание на то, что для эффективного управления сегодня необходимы специальные (в нашем случае – социальные) технологии. Под технологией понимается процесс разработки и реализации последовательности действий, в результате которых происходит такое преобразование управляемого объекта (процесса), которое с высокой вероятностью приведет к появлению у него нового заданного (желаемого, необходимого) качества или к изменению значений его характеристик в соответствии с поставленными целями. Исходным условием любой технологии является наличие четко поставленной цели, которая является основанием (критерием) для осознанного планомерного расчленения деятельности на отдельные взаимосвязанные операции.

Ключевым звеном всякого объекта социального управления являются люди, действия которых, как отмечалось, не поддаются жесткой, основанной только на рациональных законах регламентации. Поэтому существенной особенностью объектов социального управления является их неопределенность, размытость их возможных состояний. Отсюда и специфика социальных технологий, которая одновременно может рассматриваться как одно из важнейших условий их эффективности: гибкость, признание правомерности реализации различных тактических схем, равноправности нескольких конкретных ситуативных действий, ориентированных, однако, на достижение общего конечного результата.

Другой чрезвычайно важный фактор эффективности социальных технологий – двухсторонний итеративный процесс их формирования: они должны развиваться не только по решениям и разработкам руководящего органа, но и на основе «встречных» адаптационных движений (предложений, действий и т.п.) людей «снизу». Речь идет о специализированном подразделении (группе, команде) профессионалов, своеобразных социальных инженерах-технологах, в чьи функции входит соединение этих двух встречных движений, перевод формальных, в значительной степени стандартизированных решений и рекомендаций на неформальный исполнительский уровень, действительное превращение принимаемых решений в инструмент управления.

Как и в традиционных управленческих моделях социально-управленческие решения должны носить ***прогностический опережающий***

характер, иначе они обречены на устаревание, т.е. неадекватность уже в момент своего формулирования.

В принципе прогностический опережающий характер социально-управленческих решений в условиях информатизированной общественной среды не случайно вызвал к жизни такую популярную политологическую и социологическую методику, как сценарная модель принятия решений. Поскольку общественные тенденции в условиях высокой степени социальной нестабильности «коротки», их мониторинг не может составить устойчивой эмпирической базы для принятия единственно верного решения. Поэтому предлагается несколько вероятных решений, несущих с собой соответствующие возможные сценарии (прогнозы) развития событий.

По этой, сценарной, модели социального управления информационно-анализирующие и социологические службы формулируют вероятные сценарии развития социальных проблем. Сценарии сопровождаются комментарием к каждой из предлагаемых моделей. Кроме того обосновывается наиболее желательный сценарий, который и принимается в расчет при принятии соответствующего социально-управленческого решения. Такой метод подготовки и принятия социально-управленческих решений можно сравнить с расчетливым выбором хода в шахматной партии, нацеленным на создание желательного для автора хода «сценария» (шахматной ситуации), который имеет тем большую вероятность своей реализации, чем лучше просчитан.

Существуют и специфические проблемы функционирования ИАС, обусловленные предметной сферой управленческой деятельности. В зависимости от нее функции информационно-аналитической службы различны. Если в частном секторе они адресуются достаточно узким группам, выступающим в роли потребителей определенной продукции или услуг, то в государственных организациях поле их профессиональной деятельности резко расширяется – в идеале необходимо охватить вниманием все группы общества. Столь широкая социальная база требует очень высокой квалификации и предполагает особую постановку профессиональных целей. На первый план выходят несколько основных направлений:

– изучение сложного спектра общественного мнения всех социальных групп, дифференциация их ожиданий от государственных институтов и определение лидирующих тенденций в развитии общественного мнения;

– выработка рекомендаций для руководства государственных организаций и проведение мероприятий, направленных на удовлетворение наиболее значимых ожиданий со стороны общественных кругов с целью оказания влияния на динамику общественных настроений;

– предотвращение возможных конфликтов и недопонимания в работе с общественностью;

– установление и поддержание двусторонних контактов с разными общественными группами и их лидерами;

– улучшение производственных отношений и создание общей атмосферы доброжелательности внутри государственных организаций;

– реклама услуг, предоставляемых государственными организациями;

– повышение эффективности работы государственных служб;

– создание положительного образа государственных институтов в общественном сознании.

Анализ этих направлений позволяет сделать вывод: в основе успешной деятельности PR-специалистов лежит умение наладить эффективные коммуникационные контакты с различными группами населения.

Выполнение рассмотренных требований и технологий не решает всех проблем, которые возникают на пути эффективного управления, и не гарантирует от возможных ошибок. Одна из существенных проблем заложена в сложившейся практике управленческой деятельности и заключается в том, что программные разработки, конкретизирующие и развивающие отдельные пункты и положения принятых управленческих решений, являются носителями содержательных противоречий.

Дело в том, что разночтения специалистов верхнего и нижнего уровня управления, непосредственных исполнителей, их должностная и профессионально-квалификационная гетерогенность видения и осмысления одной задачи через фильтры различных отчетных показателей, ценностных ориентаций, целей, установок и способов действия не оставляет никаких надежд на тождественность управленческого замысла и его практической реализации. Сложившаяся практика выполнения управленческих решений в качестве оценки качества конечного результата деятельности различных звеньев управленческой цепи использует показатели не только содержательно различные, но и по-разному проверяемые. В результате получается, что нереализуемость решений как качество системы в целом оказывается проблемой лишь последнего звена («крайнего») в управленческой вертикали или потребителя, но не органа или лица, принявшего решение. Высший управленческий орган надежно защищен от каких-либо упреков в свой адрес внушительной совокупностью показателей и убедительнейших аргументов, набранных по критерию истинности, которую он сам же и удостоверяет.

Именно по этой причине столь высокую актуальность приобрела функция диагностики и коррекции принимаемых решений по крите-

рию их реализуемости информационно-аналитических служб. Этим, в частности, объясняется необычайный рост численности различных консультационных, внедренческих, информационно-аналитических и т.п. структур, довольно успешно вписывающихся в политические, экономические, финансовые и другие сферы российского общества.

Однако при наличии определенных достижений это пока слабо отражается на эффективности управленческой деятельности в целом. Происходит это потому, что в основу функционирования названных научно-аналитических звеньев, как правило, закладываются критерии науки, согласно которым целью и конечным результатом деятельности является получение чистого знания или формально зафиксированного значения критериального показателя как такового. Прикладные по своей роли и функциям подразделения в значительной своей массе работают по канонам порождения знания или достижения заданного значения какой-либо характеристики, в то время как к технологиям его практического использования, о которых речь шла выше, сохраняется отношение, как к чему-то второстепенному. Следствие состоит в том, что познавательная сущность получаемого знания преобладает над его «рекомендательной» сущностью, благодаря чему оно поступает в практическую сферу чаще всего в виде никем не испытанных на реализуемость, часто внутренне противоречивых и безответственных рекомендаций, не сопровождается соответствующими социальными технологиями. В силу сложившейся традиции и структуры управленческой вертикали слабая или полная нереализуемость принимаемых решений оказывается проблемой конечного звена: непосредственного исполнителя или потребителя (если это товар или услуга). Лицо, принимающее решения или дающее рекомендации, надежно защищено от какой-либо критики или других неприятностей системой отчетных документов, показателей, сроками реализации и т.п., определенных по критерию истинности, который задается этим же лицом.

Что же касается критерия реализуемости, который бы учитывал конкретные, быстро меняющиеся, нелинейные процессы современной российской действительности, а также внутренние, далеко не всегда в последнее время предсказуемые тенденции и факторы, то он редко входит в число исходных управленческих параметров.

Конечно, игнорировать объективно неизбежные различия в понимании содержания возникающих проблем и выборе средств их решения у субъекта и объекта управления без существенных потерь для конечного результата можно на определенном этапе функционирования только в сложившихся социальных системах, работающих по стабильной технологии при устойчивых внешних и внутренних факторах. Однако в современных условиях такая управленческая

схема неминуемо порождает негативные и трудно преодолимые последствия.

Отвлечемся от факторов внешней среды и ограничим рассмотрение лишь внутренними. Обратим, в частности, внимание на то обстоятельство, что социальная система – это прежде всего люди, и что коллективный разум, в отличие от индивидуального, не обладает единой мотивационной структурой, энергетической цельностью и сложившейся иерархией ценностных ориентаций. При отсутствии общих мировоззренческих ориентиров, а также внятно обозначенных и общепринятых жизненных «реперных точек» на ближайшую перспективу, за исключением физиологических, определяющих лишь физическое существование человека, коллективный разум перестает быть детерминирующим фактором функционирования системы и становится источником системных сбоев с непредсказуемыми и потому непрогнозируемыми последствиями. Так называемый человеческий фактор превращается в основной источник дисбаланса и сбоев в системах социального управления. На формальном уровне это обстоятельство воспринимается как наличие существенной нелинейности в соответствующих моделях социальных систем, которая отчетливо выявляет недостатки традиционных информационно-аналитических звеньев в их структуре:

– инерционность и недостаточная «чувствительность» измерительно-информационного механизма к быстро меняющимся обстоятельствам функционирования системы социального управления;

– более или менее значительная неадекватность содержания имеющейся информации реальному состоянию объекта социального управления;

– безответственность и слабая реализация рекомендательных аналитических материалов, которые рассматриваются как конечный результат работы этих звеньев.

Переход системы управления на современные принципы функционирования неизбежно влечет необходимость реорганизации как информационного обеспечения, так и информационно-аналитического сопровождения управления. Меняется все: номенклатура, методика поучения первичных данных, технология прохождения информации, методы ее отбора, анализа и накопления. Главными критериями качества информации становятся ее достоверность и актуальность, то, насколько она способствует пониманию возникающих проблем и принятию адекватных управленческих решений. Информация организуется таким образом, чтобы она позволяла оценивать вклад каждого подразделения в реализацию социального заказа.