Е.П. Тавокин

СОЦИОЛОГИЧЕСКАЯ ИНФОРМАЦИЯ В СТРУКТУРЕ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Как известно, совокупность оперативных сведений о состоянии всей системы социального управления и внешней по отношению к ней среды называется информацией обратной связи. Именно в рамках информации обратной связи аккумулируются сведения, которые должны давать исчерпывающее представление о текущем состоянии и тенденциях развития управляемой системы в целом и ее компонентов. На ее основе обеспечивается возможность контроля эффективности реализации управленческих решений. Одним из важнейших элементов информации обратной связи в системах социального управления являются те эмпирические сведения, которые получаются средствами социологии. Таким образом, *социологическая информация* представляет собой существенное звено в информационном обеспечении аналитической деятельности в процессе управления.

Традиционно различают два значения понятия «социологическая информация». В *широком* смысле под ним понимают всю совокупность теоретических концепций, содержательных выводов и конкретных положений, полученных как на общесоциологическом уровне, так и в рамках частных социологических наук, представленных в виде знаний и сведений о конкретной предметной области.

В *узком* смысле под социологической информацией понимают только ту часть содержательных результатов социологических исследований, которая относится непосредственно к конкретной проблемной ситуации и активно используется в практической управленческой деятельности.

С точки зрения социологии управления наиболее конструктивным представляется первый подход. При этом в зависимости от уровня обобщения различают две разновидности социологической информации: концептуально-теоретическую и конкретно-прикладную. Концептуально-теоретическая разновидность социологической информации включает знания и сведения в формулировках научных теорий и законов и соответствует теоретическому уровню в структуре социологического знания. Конкретно-прикладная раз-

новидность социологической информации включает результаты прикладных социологических исследований в виде знаний и сведений в формулировках описания фактов и соответствует эмпирическому уровню социологического знания.

Названные разновидности социологической информации находятся в сложном диалектическом соподчинении, обусловленном взаимодействием теоретического и эмпирического уровней в социологии. Конкретно-прикладная социологическая информация дает возможность определить состояние многообразных конкретных проявлений общих и частных закономерностей, сформулированных в концептуально-теоретической информации (на уровне знания). В свою очередь, концептуально-теоретическая информация позволяет обосновать логические связи, в соответствии с которыми формируются массивы конкретно-прикладной информации.

В практике социального управления в подавляющем большинстве случаев используется конкретно-прикладная разновидность социологической информации. При этом концептуально-теоретическая информация выступает исходной информацией (имеющегося знания) внутри прикладного социологического исследования, понимаемого как единство методологии, методики и организации.

Достаточно очевидно, что в процессе организуемых субъектом управления социологических исследований, наряду с конкретно-прикладной, может быть получена и концептуально-теоретическая информация. Однако, как правило, она выступает результатом специальной интеллектуальной работы с информацией, и эта работа является дополнительной по отношению к прямым должностным обязанностям социолога, проявлением его личной инициативы, обусловленной его профессиональными интересами, профессиональными амбициями. Непосредственного влияния на выработку конкретных управленческих решений она может и не оказывать в силу того, что средства ее выражения (специализированная лексика, достаточно абстрактные формулировки теоретических положений и закономерностей) просто не приспособлены к условиям оперативной управленческой деятельности, эффективность которой в значительной степени зависит от способности управленца к целесообразной упрощающей редукции оценок внутренней и внешней среды. Тем не менее, указанная концептуально-теоретическая социологическая информация может оказаться весьма полезной при обосновании стратегических целей управления, проектов и планов их реализации.

Иногда в структуре социологической информации выделяют первичную и вторичную составляющие. Однако такое представление – не более чем дань псевдонаучной классификации. Те сведения, которые зафиксированы в полевых документах социологических исследований (анкетах, бланках интервью или контент-анализа, протоколах наблюдений и т. п.), не могут быть непосредственно использованы при принятии управленческого решения. Поэтому повлиять на степень упорядоченности системы путем принятия управленческих решений на их основе невозможно. Таким образом, эмпирическая фактура, которую социолог получает в ходе полевого этапа исследования, еще не обладает качествами информации. Этот статус она приобретает лишь тогда, когда она прошла этапы формализованной обработки (обобщающие таблицы, графики, диаграммы и т. д.) и содержательного анализа (интерпретация, выводы, практические рекомендации, прогнозные оценки и т. п.).

Социологическая информация обоих указанных разновидностей призвана отразить собственно человеческую составляющую объекта социального управления (настроения людей, их ценностные и другие ориентации, уровень тревожности, степень мотивации на совершение тех или иных действий и т. д.). Ее актуальность в современных российских условиях непрерывно возрастает в силу объективных причин.

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. Но далеко не пассивно и весьма субъективно. По этой причине их 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. Все это предопределяет весьма важные *особенности* социологической информации в структуре информационного обеспечения социального управления. В наибольшей степени они проявляются в конкретно-прикладной ее разновидности и состоят в следующем:

снижение ее содержательной (и, следовательно, управленческой) ценности с течением времени;

ограниченные возможности формализации;

значительные финансовые и организационные затраты на получение информации;

высокая трудоемкость обеспечения приемлемого качества информации.

Указанные особенности социологической информации создают ограничения, вследствие которых она не всегда соответствует требованиям, предъявляемым к информации в управлении. Для преодоления этих ограничений органам управления необходимо принимать меры, способствующие повышению адэкватности социологической информации информационным потребностям управления, технологизации ее включения в систему информационного обеспечения управленческой практики. В концентрированном виде некоторые проблемы, обусловленные спецификой социологической информации, и способы их преодоления представлены в таблице.

Таблица

Требования к управленческой информации	Специфика социологической информации	Следствия	Способы преодоления
Достоверность	Большая трудоемкость обеспечения высокого качества эмпирической информации	Неопределенность уровня достоверности. Ограничение масштабов использования	Тщательность разработки методик, оригинальность инструментария, технологизация процедур сбора и контроля качества информации, сопоставление данных с информацией из других источников
Актуальность	Актуальность социологической информации неуклонно снижается с течением времени	Несоответствие содержания информации реальному состоянию системы управления	Сокращение временного интервала между моментом готовности информации и ее использованием, учет возможной динамики изменения. Тщательная разработка и соблюдение графика этапов получения информации

Окончание табл.

Оптимальность объема	Неопределенность критериев оптимизации, трудность прогнозирования информационных потребностей	Избыток или недостаток информации	Четкая постановка целей и задач, предварительное согласование с потребителем номенклатуры переменных. Оптимизация пространства переменных системы управления
Оперативность	Неприемлемые затраты времени на получение информации	Запаздывание информации	Технологизация процедур сбора, обработки и анализа информации. Стандартизация процедур проектирования выборочных совокупностей, формирование опросных сетей
Технологичность форм представления для принятия решений	Большие объемы количественной информации, ограниченные возможности структуризации качественной информации	Трудности восприятия информации для субъекта управления	Предварительное согласование выходных форм представления информации
Структурированность	Множество альтернативных критериев возможной структуризации	Несоответствие структуры представленной информации потребностям ЛПР	Предварительное согласование структуры представления информации с пользователем

Как видно из таблицы, ограничения, обусловленные природой характеристик социологической информации, не имеют непреодолимого характера. Адаптация социологической информации к потребностям управленческой практики достигается с помощью непрерывного совершенствования ее методического и инструментального арсенала, специализации и технологизации процедур сбора, обработки и анализа эмпирической информации, отработки и модификации организационных форм и механизмов взаимодействия информационно-аналитических структур с управленцами. Это предполагает

длительный и целенаправленный процесс организации данного канала информации, ориентирующийся на постоянно обновляющиеся информационные технологии и новые тенденции развития сферы прикладных социологических исследований. При этом необходимо встречное взаимодействие как со стороны исследователей-социологов, поставляющих социологическую информацию, так и со стороны органов управления – потребителей этой информации.

Существует несколько способов включения социологической информации в практику управленческой деятельности.

Первый, достаточно традиционный, – сотрудничество органов управления с авторитетными научно-исследовательскими организациями в соответствии с принципом «заказчик–исполнитель». Достоинство этой формы обеспечения управленцев социологической информацией – высокое качество используемого инструментально-методического аппарата, профессионализм исполнителей, что, как предполагается, должно обеспечить достоверность получаемых данных и, следовательно, правильность содержательных выводов и рекомендаций. Однако далеко не всегда приглашаемые профессионалы способны разобраться во всех сложностях и нюансах проблемных ситуаций, что может весьма негативно отразиться на номенклатуре исследуемых и привлекаемых к анализу переменных. «Независимость» и «объективность» внешних социологических структур, рассматриваемые как их главные достоинства, могут обернуться большим недостатком.

Второй способ – проведение социологических исследований собственными силами. По сравнению с первым у этого способа достоинства и недостатки зеркально противоположны.

Таким образом, очевидно, что оптимальным оказывается третий способ – смешанный, когда коллектив исследователей состоит из представителей заказчика и исполнителя. При этом предполагается, что представители заказчика имеют определенные навыки проведения социологических исследований и им не чужд тот концептуальный и методический арсенал, который при этом используется.

В настоящее время еще проводятся широкомасштабные социологические исследования в немногих сохранившихся академических институтах (Институт социологии РАН, Институт социально-психологических исследований РАН), функционируют социологические центры российского уровня (ВЦИОМ, ФОМ, РАМИР-Мо-

ниторинг, Социологический центр РАГС и др.). Кроме того, наблюдается активизация деятельности внешних управленческих консультантов, во многом успешно развиваются школы управленческого консультирования. Однако преимущественная форма деятельности практикующих российских социологов – либо индивидуальная, либо в составе различного рода исследовательских или социально-технологических команд, формируемых из специалистов разного профиля на выполнение работ по грантам, заказам государственных (федеральных и/или региональных) структур, частных организаций.

Основными клиентами российского практикующего социолога становятся банки, коммерческие структуры, страховые компании, муниципалитеты и даже религиозные организации, а не производственные предприятия (в силу их неплатежеспособности и отчетливо обозначившейся тенденции к полному исчезновению). Наблюдается расширение спектра предоставляемых услуг. Одновременно развиваются контакты отечественных консультантов с зарубежными коллегами, активно используется западный опыт и методы консультирования. Одним из факторов, способствующих развитию таких контактов, является резкое снижение, с одной стороны, уровня управленческой культуры заказчиков (руководителей и администрации организаций), их неспособность или нежелание формулировать суть возникающих проблем, с другой – профессионализм самих консультантов.

Однако сама роль социологической информации, ее место в последовательности этапов управленческого цикла остается неизменной: она является важнейшим специализированным элементом канала обратной связи информационного обеспечения аналитических структур управления в ситуациях высокой динамики и неопределенности процессов, в которых осуществляется управленческая деятельность в современной России.