УДК 316.354:353:004

КОЗАЧОК В.И.,
ФРОЛОВ В.А.

Социологическое обеспечение управления информатизацией региональных органов государственной власти

В статье обосновывается необходимость социологического обеспечения управления процессами информатизации органов государственной власти на региональном уровне, описываются основные характеристики данного процесса.

Ключевые слова: информатизация, управление, социологическое обеспечение.

Процессы социально-экономических преобразований, протекающие в настоящее время в Российской Федерации и ее регионах, требуют повышения качества государственного управления на всех уровнях государственной власти. В этих условиях информатизация органов государственной власти объективно востребована и становится стратегически важным, ключевым ресурсом при повышении эффективности их деятельности.

В правовом поле Российской Федерации понятие «информатизация» нормативно определено как организационный социально-экономический и научно-технический процесс создания оптимальных условий для удовлетворения информационных потребностей и реализации прав граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций, общественных объединений на основе формирования и использования информационных ресурсов[1].

Современные ученые информатизацию рассматривают как совокупность процессов интеграции в социальные системы и структуры разнообразия информационных феноменов, информационных инструментов и решений задач по освоению социального пространства, удовлетворению информационных потребностей социального развития, вызывающих коренные изменения отдельных элементов социальных систем и структур, предопределяющих их переход к качественно новому состоянию, появлению новых функций и свойств [2].

Как следует из приведенных определений, информатизация (в том числе и органов государственной власти) является сложным инновационным социально-техническим процессом, требующим разработки адекватных социальных механизмов управления.

В своих исследованиях Н.В. Лопатина утверждает: «Современная практика управления информатизацией в России игнорирует феноменологическую сложность и многофакторный характер информатизации, многообразие и иерархичность ее акторов, многоуровневость систем управления, что выступает причинами «размытости» приоритетов управления информатизацией, отсутствия единства целеполагания и стратегий, нескоординированных действий, неэффективности частных, разрозненных проектов. Управление информатизацией как инновационная функция социального управления требует переосмысления ее методологии»[3].

При организации управления информатизацией авторы предлагают применять классические подходы и методы социального управления. Рассматривая информатизацию органов государственной власти как объект социального (государственного) управления, а органы государственной власти – как субъект управления и базируясь на основных теоретических положениях организации социального управления, изложенных в работах В.А. Афанасьева[4], В.Н. Иванова[5], В.Я. Кикотя[6], В.И. Франчука[7], Г.В. Атаманчука[8] и др., представляется возможным уточнить содержание управленческой деятельности органов управления при реализации ими функций управления информатизаций, которые представлены в таблице 1.

По мнению авторов, реализация функций анализа, выявления и формулирования проблем, целеполагания, принятия решений, координации и контроля, входящих в цикл управления информатизацией органов государственной власти, возможна только с использованием социологических методов.

Авторы считают, что только применение конкретных социологических исследований совместно с другими методами обследования объектов информатизации может обеспечить необходимую полноту и точность ответов на вопросы: какая информация нужна органу государственной власти, его подразделению, конкретному должностному лицу в содержательном и качественном аспектах; готовы ли они к использованию современных информационно-коммуникационных технологий; внедрение каких именно информационно-коммуникационных технологий, формирование

Таблица 1 – Содержание управленческой деятельности в ходе реализации управленческих функций управления информатизацией органов государственной власти

Реализуемая функция управления	Содержание управленческой деятельности
Анализ, выявление и формулирование проблем	Анализ информационно-коммуникационных потребностей органов государственных органов, их должностных лиц, возможных способов их реализации на базе разработки и внедрения в управленческую деятельность современных информационно-коммуникационных технологий, готовности должностных лиц к использованию, иных возможных проблем их внедрения. Оценка состояния информатизации, удовлетворенности должностными лицами, гражданами ее результатами
Целеполагание	Формулирование целей информатизации органов государственной власти, разработка целевых показателей и индикаторов информатизации, определение наиболее необходимых и перспективных направлений информатизации, разработка возможных вариантов и мероприятий по информатизации
Принятие решения	Выбор оптимальных (рациональных) вариантов информатизации, формулирование ее направлений и задач, выбор необходимых технологий информатизации, подготовка необходимых нормативных правовых документов
Планирование	Разработка системы мер (программ, планов), направленных на достижение поставленных целей, включая ответы на вопросы: "Что должно быть сделано? К какому сроку? Какие ресурсы предстоит задействовать? Что необходимо получить в результате? Кто за это отвечает?"
Организация	Разработка документов, направленных на упорядочение процесса управления в целом, распределение как собственно функций управления, так и функций исполнения управленческих решений, организация совместной, рациональной деятельности, построение каждого конкретного органа управления, определение компетенции его структурных подразделений
Координация	Обеспечение взаимосвязи и согласованности субъектов, объектов и процессов труда во времени и в пространстве. Создание условий для пропорционального и непрерывного функционирования системы управления за счет установления непрерывных связей между отдельными подразделениями и исполнителями
Контроль	Организация наблюдения (сбора и обработки информации) за объектом и процессами с целью проверки соответствия наблюдаемого состояния информатизации необходимому состоянию, предусмотренному принятыми нормативными правовыми актами, а также программами, планами. Осуществление корректирующих воздействий на объект управления, обеспечивающих эффективную реализацию поставленной цели

каких ресурсов приведет к повышению эффективности их деятельности в частности и системы государственного управления в целом. Это далеко не полный перечень вопросов, которые обязательно должны учитываться при организации и осуществлении управления информатизацией на любом уровне государственного управления.

Очевидно, что ответы должностных лиц органов государственной власти на поставленные вопросы будут зависеть от множества факторов, как внешних (сфера деятельности, должностные обязанности, используемые информационно-коммуникационные технологии и т. д.), так и внутренних (образование, навыки использования информационно-коммуникационных технологий и т. д.). Естественно, что данные ответы будут изменяться во времени в зависимости от появления новых проблем социально-экономического развития регионов, изменения круга решаемых задач, статуса, роли и опыта должностных лиц органов государственной власти, уже решенных задач информатизации и многих других факторов. Однако именно мнение опрашиваемых позволяет определить проблемы, социальные цели и индикаторы, задачи и мероприятия по информатизации, осуществлять контроль результатов их реализации.

Обязательность учета человеческого фактора в ходе разработки и реализации мероприятий по информатизации, анализ которого возможен только с применением социологических методов, подтверждают исследования А.Г. Киселева. Он отмечал: «Важнейшим компонентом новых информационных технологий и автоматизированных информационных систем является человеческий фактор. Следовательно, если не придавать значения вопросам, связанным с поведением управленческих кадров, то даже рационально спроектированная система, скорее всего, обречена на провал... Действительно, различные нововведения, в том числе и внедрение автоматизированной информационной системы, в частности новых информационных технологий, могут приводить к дефициту удовлетворения потребностей служащих»[9].

Необходимость использования социологического инструментария в ходе реализации функций управления информатизацией региональных органов государственной власти, постоянство и цикличность данного процесса позволили авторам сделать вывод о необходимости социологического обеспечения управления информатизацией региональных органов государственной власти.

Анализ теоретических положений классического менеджмента, системного анализа, кибернетики и социального управления, теории проведения социологических исследований, информационно-аналитического обеспечения государственного управления, результатов диссертационных исследований по организации социологического обеспечения различных управленческих процессов позволил сформулировать цель, задачи, функции социологического обеспечения управления информатизацией региональных органов государственной власти, задать требования к нему[10].

Под социологическим обеспечением управления информатизацией региональных органов государственной власти будем понимать предоставление органу управления информатизацией необходимой для реализации функций управления агрегированной информации, полученной по результатам социологических исследований. Систему социологического обеспечения управления информатизацией региональных органов государственной власти определим как организационно-техническую совокупность сил, средств и технологий получения, обработки и представления социологической информации, необходимой для реализации функций управления информатизацией.

Целью социологического обеспечения управления информатизацией региональных органов государственной власти является обеспечение требуемого качества информации, необходимой для осуществления эффективного управления информатизацией на основе организации информационной поддержки реализации управленческих функций социологическими методами.

В целом социологическое обеспечение процессов управления информатизацией

региональных органов государственной власти предназначено для удовлетворения потребности органов управления, должностных лиц в информации, необходимой для разработки и осуществления обоснованных мероприятий по информатизации. Задачами социологического обеспечения управления информатизацией региональных органов государственной власти являются:

– сбор информации, необходимой для реализации функций управления социологическими методами;

– обработка и представление социологической информации, необходимой для реализации функций управления информатизацией.

Основными методами сбора, обработки информации при организации социологического обеспечения управления информатизацией региональных органов государственной власти являются классические методы социологических исследований – преимущественно социологический и экспертный опрос. При этом наиболее целесообразно использовать социологические опросы при организации информационной поддержки следующих функций управления информатизацией: анализ, выявление и формулирование проблем информатизации, контроль реализации мероприятий по информатизации, а экспертный опрос – при организации информационной поддержки целеполагания, принятия решений, организации и координации.

Социологическое обеспечение процессов управления информатизацией региональных органов государственной власти призвано реализовать следующие основные функции:

– аналитико-прогностическую (анализ, аналитическая обработка данных, визуализация, выявление или прогнозирование новых задач информатизации, разработка мероприятий по информатизации и моделирование результатов их реализации);

– диагностическую (диагностика существующего состояния информатизации);

– поддерживающе-направляющую (синтез рекомендаций, формирование обеспечивающих мероприятий по информатизации);

– оценочно-контрольную (анализ, контроль и оценка результатов реализации мероприятий по информатизации).

Кроме того, система социологического обеспечения процессов управления информатизацией региональных органов государственной власти реализует следующие вспомогательные функции:

– обеспечение сбора, систематизации и хранения данных;

– подготовка исходной информации для проведения социологических исследований;

– автоматизированное решение формализованных расчетных задач;

– визуализация данных.

Реализация предлагаемых авторами подходов к организации социологического обеспечения управления информатизацией региональных органов государственной власти позволяет обеспечить выполнение требований к качеству управленческой информации. Т. е. орган управления, управленец при решении задач управления информатизацией будет:

– обладать необходимой полнотой информации (способность системы социологического обеспечения предоставить органу управления информатизацией, а также лицу, принимающему решение, не только первичные социологические данные, но и информацию об обосновании выводов о развитии сценариев реализации тех или иных мероприятий по информатизации);

– иметь непротиворечивую информацию по вопросам, касающимся информатизации (способность системы социологического обеспечения предоставлять информацию, позволяющую принимать однозначные решения о мероприятиях по информатизации, ранжировать их по определенным критериям);

– располагать точными, достоверными и динамично обновляемыми данными социологических исследований (способность системы социологического обеспечения исключить возможность принятия решений на устаревших (необновленных) данных);

– обладать доступной информацией (способность системы социологического обеспечения предоставлять возможность получения исходных данных не только лицам, принимающим решение, но и линейным

руководителям, экспертам, готовящим предложения по выбору конкретного мероприятия по информатизации).

Эффективность государственного управления в различных сферах жизнедеятельности общества зависит от качества исходной информации об управляемых процессах и объектах: ее достоверности, полноты, оперативности и доступности. По многим направлениям управленческой деятельности обеспечить руководителей научным знанием, управленческой информацией о процессах и явлениях требуемого качества могут только социологические исследования, ставшие неотъемлемой частью механизма государственного управления. Авторы уверены, что реализация разработанных ими положений по организации социологического обеспечения управления информатизацией региональных органов государственной власти, созданию соответствующей системы позволит обеспечить требуемое качество информации, необходимое для организации управления информатизацией, и в итоге повысить эффективность управленческой деятельности органов государственной власти, их должностных лиц в целом.

[1] Федеральный закон от 20 февраля 1995 г. № 240-ФЗ «Об информации, информатизации и защите информации» // Собрание законодательства Российской Федерации от 20 февраля 1995 г. 1995. № 8, С. 609.

[2] Лопатина Н.В. Управление информатизацией как приоритетная задача социального развития // Информационные ресурсы России. 2005. № 1. С. 7; Васютин Ю.С. Современная информационная политика в новом осмыслении // Среднерусский вестник общественных наук. 2012. № 2. С. 96–98.

[3] Лопатина Н.В. Теоретико-методологические основания управления информатизацией в России: автореф. дис. ... д-ра социол. наук: 22.00.01. М., 2008. С. 7.

[4] Афанасьев В.Г. Научное управление обществом (Опыт системного исследования). Изд. 2-е, доп. М.: Политиздат, 1973. 390 с.; Афанасьев В.Г. Социальная информация. М.: Наука, 1994. 201 с.

[5] Иванов В.Н. Основы социального управления: Учебное пособие. М.: Высшая школа, 2001. 271 с.; Иванов В.Н. Инновационные социальные технологии государственного и муниципального управления. М.: Экономика, 2001. 327 с.

[6] Кикоть В.Я. Социальное управление. Теория, методология, практика: монография. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 156 с.

[7] Франчук В.И. Основы общей теории социального управления. М.: Институт организационных систем, 2000. 180 с.

[8] Атаманчук Г.В. Теория государственного управления: курс лекций. М.: Омега-Л, 2006. 584 с.

[9] Кисилев А.Г. Управленческая информация в системе государственного регионального управления (социологический аспект): дис. ... д-ра социол. наук: 22.00.08. М., 2003. С. 193.

[10] Мухамедзянов Р.А. Проблемы оптимизации информационного обеспечения социального управления на региональном уровне: дис. ... канд. социол. наук: 22.00.08. Уфа, 2000. 147 с.; Бугоренко Р.О. Социологическое обеспечение деятельности государственного аппарата по социальному управлению в современной России: дис. ... канд. социол. наук: 22.00.08. М., 2003. 128 с.; Козачок В. И. Социологическое обеспечение процессов формирования аппарата управления в федеральных органах государственной власти: дис. ... д-ра социол. наук: 22.00.08. Орел, 2007. 460 с.; Шагина Е.В. Социологическое обеспечение управления кадровыми процессами в государственной гражданской службе Российской Федерации: дис. ... канд. социол. наук: 22.00.08. М., 2010. 149 с.