

С

На правах рукописи

Овчар Надежда Андреевна

**ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ ОРГАНИЗАЦИИ  
КАК ОБЪЕКТ УПРАВЛЕНИЯ**

Специальность 22.00.08 – Социология управления

**АВТОРЕФЕРАТ**  
диссертации на соискание ученой степени  
кандидата социологических наук



Волгоград - 2004

Работа выполнена на кафедре социологии управления ГОУ ВПО «Волгоградская академия государственной службы».

Научный руководитель: доктор исторических наук, профессор  
Буров Алексей Никитович

Официальные оппоненты: доктор социологических наук, профессор  
Деларю Владимир Владимирович

кандидат социологических наук, доцент  
Алимпиева Анна Викторовна

Ведущая организация: Волгоградский государственный университет,  
кафедра социологии

Защита состоится 26 ноября 2004 года в 12 часов на заседании  
Диссертационного Совета Д 502.002.01 при ГОУ ВПО «Волгоградская  
академия государственной службы» по адресу: 400131, Волгоград,  
ул. Гагарина, д.8.

С диссертацией можно ознакомиться в читальном зале библиотеки ГОУ  
ВПО «Волгоградская академия государственной службы».

Автореферат разослан «26» октября 2004 г.

Ученый секретарь  
Диссертационного Совета,  
доктор исторических наук,  
профессор



Е.Г. Олейникова

2007-4  
17397

2525811  
3

### ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. В современном обществе ценности потребления продукции заменяются ценностями производства и потребления информации, а также непрерывным информационным обменом, как неотъемлемой частью процесса обмена ресурсами между различными социальными системами. Происходит формирование и развитие рынка информации и знаний как факторов производства в дополнение к традиционным рынкам природных ресурсов. Знание и информация становятся одним из стратегических ресурсов государства и общества, ресурсом социально-экономического, технологического и культурного развития. Масштабы использования этого ресурса стало возможным сопоставлять с использованием традиционных ресурсов, а величина суммарных затрат на него уже имеет макроэкономическую значимость.

Одним из критериев социальной стратификации является степень доступности информационных ресурсов тем или иным слоям населения. Обладание информацией – один из признаков богатства в современном мире. В связи с этим возникает новое понимание гражданского общества, одной из ключевых задач которого становится реализация прав человека на свободный поиск, получение, передачу, производство и распространение информации.

Внимание к этим проблемам на государственном уровне и разработка программных положений по созданию единого информационного пространства на территории Российской Федерации, а также внедрение информационных и коммуникационных технологий в экономике, образовании требует обеспечения эффективного взаимодействия органов государственной власти

Органов местного самоуправления  
Санкт-Петербург  
2007 г.

самоуправления с гражданами и хозяйствующими субъектами на основе широкого использования современных технологий, участия различных социальных институтов в разработке и формировании единой информационной и телекоммуникационной инфраструктуры.

Понятие «информационные ресурсы», как одна из ключевых категорий, определяющих и характеризующих развитие социальных систем на современном этапе, также связано с включением информации в производственный процесс, т.е. с признанием информации средством по созданию других ресурсов и при этом продуктом интеллектуального труда. Кроме того, специфичность и уникальность свойств информации как ресурса делает исследование возможностей и ограничений по ее использованию в функционировании предприятий и учреждений особенно значимым.

Использование широкого спектра различных технологий в постиндустриальном обществе и беспрецедентные по скорости изменения в коммуникационных процессах оказывают значительное влияние на формы существования и деятельности организаций, включая такие аспекты, как его структура, система управления, направление информационных потоков и способы передачи информации. И, несмотря на попытки исследователей отслеживать эти влияния и фиксировать их последствия, скорость изменений настолько велика, что это не всегда удается.

Таким образом, актуальность выбранной темы объясняется требованиями нынешнего времени по созданию общедоступных массивов, банков и баз данных в масштабах государства и на мировом уровне, а также внутренними потребностями предприятий и организаций в систематизации и упорядочении методов работы с информацией, в создании информационных запасов и внедрении адекватных требованиям времени и нуждам организации способов управления ими.

**Степень разработанности проблемы.** Понятие «информационные ресурсы» до сих пор находится на стадии формирования, что связано с наличием различных подходов к определению составляющих и смыслообразующих его компонентов, таких как «информация», «знание», «данные». Исходным понятием выступает понятие «информация», определение которого составляет предмет изучения многих исследователей в рамках различных теоретико-методологических подходов, тогда как широкое использование данного понятия требует универсального определения.

Первыми серьезными научными работами по теории информации признаны работы К. Шеннона и Н. Винера<sup>1</sup>, сформулировавших первое определение данного понятия и разработавших ряд количественных методов измерения информации, на основе которых в дальнейшем стали развиваться другие теории информации.

Наряду с этим, стали появляться основанные на идеях Л. Витгенштейна и Э.Кассирера лингвистические и социолингвистические концепции С. Лангер, Ч. Пирса, Ч. Морриса, Б. Кроче, Т.М. Дридзе, Э. Сепира и Д. Уорфа, изучающие знаки, знаковое общение как процесс обмена информацией и т.п.<sup>2</sup>

Среди ученых, внесших значительный вклад в развитие теорий информации, необходимо отметить А. Д. Урсула, А. Н. Колмогорова, Е.К. Войшвилло, В. М. Глушкова, Н. Н. Моисеева, А. И. Ракитова,

<sup>1</sup> Винер Н. Кибернетика или Управление и связь в животном и машине. – М.: Сов. радио, 1968. – 326 с.; Шеннон К. Работы по теории информации и кибернетике. – М.: Изд-во иностран. лит-ры. – 1963. – 832 с.

<sup>2</sup> См., например, Лангер С. Философия в новом ключе: Исследование символики разума, ритуала и искусства. – М.: Республика, 2000. – 287 с.; Сепир Э. Избранные труды по языкознанию и культурологии. – М.: Прогресс: Изд. Группа "Универс", 1993 – 654 с.; Черри К. Человек и информация – М.: Связь, 1972. – 368 с.; Дридзе Т.М. Социальная коммуникация в управлении с обратной связью// Социс. – 1998 - № 10. – С. 44-50.; Дридзе Т.М. Текстовая деятельность в структуре социальной коммуникации. – М.: Наука, 1984. – 272 с.

А.В. Соколова, Г. Т. Артамонова, В. Г. Афанасьева и др.<sup>1</sup>, которые придерживаются различных взглядов на определение сущности информации, начиная с позиций отрицания существования информации, вернее, признания ее фикцией или объявления информации объективной действительностью, существующей, подобно ноосфере В.И. Вернадского помимо человека, до рассмотрения информации в качестве субъективной реальности.

В целом, несмотря на наличие разнообразных исследований проблема выработки единого определения понятия «информации» пока не снята. В связи с широким применением данной категории большинство отечественных исследователей допускает использование частных определений информации в соответствии с задачами, которые ставит перед собой тот или иной ученый.

Формированию ресурсного подхода к информации способствовали концепции постиндустриального общества, разработанные западными исследователями Ж. Фурастье, А. Туреном, О. Тоффлером, Д. Беллом, Дж. Гелбрейтом, М. Кастельсом<sup>2</sup> и др. Их предвидение тенденций развития современного общества, подчеркивание значимости обменных процессов в

<sup>1</sup> См., например, Глушков В.М. Кибернетика. Вопросы теории и практики. – М.: Наука, 1986. – 477 с.; Глушков В.М. Основы безбумажной информатики. – М.: Наука, 1987. – 552 с.; Моисеев Н.Н. Информационное общество: возможности и реальность // Полис. – 1993. – № 3. – С. 6-14; Ракитов А.И. Философия компьютерной революции. – М.: Политиздат, 1991. – 286 с.; Соколов А.В. Социальные коммуникации, ч.1– М.: Профиздат, 2001. – 221 с.; Урсул А.Д. Природа информации. Философский очерк. – М.: Политиздат, 1968. – 287 с.; Урсул А.Д. Проблема информации в современной науке. – М.: Наука, 1974. – 287 с.; Урсул А.Д. Информатизация общества (введение в социальную информатику). – М.: Гл. редакция научной и учебной литературы АОН при ЦК КПСС, 1990. – 192 с.; Артамонов Г.Т. Законы и модели прагматический информатики // НТИ. Сер.2. – 1986. – № 4. – С.1-4; Колмогоров А.Н. Теория информации и теория алгоритмов. – М.: Наука, 1987. – 303 с.

<sup>2</sup> См., например, Тоффлер О. Третья волна // США - экономика, политика, идеология. – 1982. – №№ 7-11; Белл Д. Социальные рамки информационного общества // Новая технократическая волна на Западе. – М.: Прогресс, 1986. – С.330-343; Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество. Опыт социального прогнозирования. – М.: Academia, 1999. – 956 с. Гелбрейт Дж. Новое индустриальное общество. – М.: Прогресс, 1969; Кастельс М. Информационная эпоха. экономика, общество и культура – М. ГУ ВШЭ. – 2000. – 606 с.

международной интеграции, перемен в социальных отношениях между людьми, обусловленных техническими усовершенствованиями в сфере домашнего хозяйства и профессиональной жизни людей, а также фиксирование новой роли информации как особого продукта, являющегося объектом купли-продажи, но не являющегося материальным объектом, способствовало росту внимания к информации как объекту научного изучения.

Собственно понятие «информационные ресурсы» появилось лишь в 80-е годы XX века и связано с выходом в свет книги Г.Р. Громова «Национальные информационные ресурсы: проблемы промышленного использования»<sup>1</sup>, что было обусловлено растущей зависимостью промышленно развитых стран от источников информации (технической, экономической, политической, военной), а также от уровня развития и эффективности использования средств передачи и переработки информации.

В ходе дальнейшего уточнения и конкретизации понятия «информационные ресурсы», особенно в свете внимания к этой проблеме на государственном уровне и значительному росту научных публикаций, обозначились основные направления их изучения, в числе которых можно назвать следующие.

Во-первых, это разработка информационного законодательства, регулирующего проблемы управления информационными ресурсами, обеспечение права каждого на свободное получение информации из общедоступных информационных систем, возникновение института интеллектуальной собственности на результаты творческой деятельности и документированную открытую информацию и необходимость разработки соответствующих гражданско-правовых норм, регулирование доступа к

---

<sup>1</sup> Громов Г.Р. Национальные информационные ресурсы: проблемы промышленного использования. - М: Наука, 1984 - 240 с.

информации, определение ответственности субъектов правового регулирования за качество и своевременность предоставления информационных продуктов и услуг и другие.<sup>1</sup>

Во-вторых, создание интегрированных систем и баз данных государственного значения на уровне Российской Федерации в целом и на уровне ее субъектов, ликвидация региональных и ведомственных барьеров на пути распространения информации<sup>2</sup>, информатизация управленческих процессов в органах государственной власти и местного самоуправления<sup>3</sup>, внедрение новых методов управления, основанных на применении современных технологий и разработок, как в технической, так и в правовой сфере. В рамках этого направления подготовлена программа «Электронная Россия 2002-2010», ведется интенсивная законодательная деятельность, призванная решить проблемы формирования государственных информационных ресурсов и максимально открытого предоставления их гражданам в порядке реализации конституционного права на поиск и получение информации.

В-третьих, изучение проблем интеграции России в мировое информационное пространство и международные системы информационного обмена, выявление индикаторов интеграционных процессов, изучение информационного пространства России, включая

<sup>1</sup> См., например, Копылов В.А. Информация как объект правового регулирования //НТИ – Сер 1. – 1996. – № 8. – С 3-12; Кристальный Б.В. Законодательное обеспечение формирования информационного общества в России //Информационное общество. – 2000. – № 1. – С. 25 - 27.

<sup>2</sup> См., например, Информационные ресурсы развития Российской Федерации: Правовые проблемы [А. А. Антопольский, И Л. Бачило, Г В Белов и др.] – М Наука, 2003. – 402 с; Солдаткин А. Государственные информационные ресурсы // Российская юстиция. – 2001. – №8. – С.77-78; Аффин Д. Нас всех считают //Эксперт. – 2001. – № 18. – С. 115-118; Электронное правительство//Эксперт. – 2001. – №14. – С.91-94; Информационные ресурсы и их использование в регионах Н. В. Федоров, Л. П. Кураков, Л. Г. Ефремов, Е. К. Лебедев. – Чебоксары: Изд-во Чуваш. госуниверситета, 1998 - 294с.

<sup>3</sup> См., например, Владимиров В. Прозрачность и ответственность. Опыт создания системы административного управления в органах местной власти // Эксперт. – 2001. – № 18. – С.120; Певницкий А.И. Основные направления информатизации региональных органов управления. - Новосибирск: Изд-во ИМ, 1997 - 43с

исследование информационных ресурсов русскоязычной сети Интернет, системы ценностей российских пользователей Всемирной паутины, проблем неравномерного развития информационного общества в нашей стране.<sup>1</sup>

В-четвертых, исследование перспектив информационного рынка в России, разработка и обсуждение проектов регулирующих норм для управления развитием предпринимательской деятельности в сфере информационных услуг.<sup>2</sup>

В-пятых, информационное обеспечение научно-технического персонала, приведение библиотек и их информационных систем в соответствие с возросшими требованиями по удовлетворению потребностей ученых и работников сферы образования, разработка дистанционных образовательных технологий, достоинства которых обусловлены использованием системы гибкого непрерывного образования, гибких графиков проведения занятий в синхронном и асинхронном режимах. Большие перспективы дистанционного обучения связывают сегодня с интеграцией телекоммуникационных и Интернет-технологий, одним из видов которой являются электронные интерактивные видеоконференции<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> См., например, Чеснаков А.А. Ресурсы Internet и российские политические технологии: состояние и перспективы развития // Вестник МГУ. – Сер. 18. – 1999. – № 4. – С. 65-72; Кастель М. Киселева Э. Россия в информационную эпоху // Мир России. – 2001. – № 1. – С. 35-66

<sup>2</sup> См., например, Арский Ю.М., Гиляревский Р.С., Егоров В.С. и др. Информационный рынок в России. – М.: ВНИИТИ, 1996. – 292 с.; Родионов И.И. Интернет. Предприниматель. Маркетинг. – М.: ВНИИТИ, 1997. – 261 с.; Меринов Л. И. Информационные ресурсы в предпринимательских системах. – Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ РИНХ, 2003. – 58 с.

<sup>3</sup> См., например, Бичерова Н.С., Госина Л.И. Крупнейшая библиотечная сеть России к 30-летию Библиотеки по естественным наукам РАН/НПИ. – Сер.1. – 2003. – №4. – С.24-27; Брежнева В.В. От библиотечно-библиографического обслуживания к информационному сервису // НПИ. – Сер.1. – 2003. – №6. – С.18-22; Арнаутов С.А., Кобрянский В.М. Влияние новых информационных технологий на процесс фундаментальных научных исследований // Информационное общество. – 2001. – № 4. – С. 54-57; Зусьман О.М., Кугель С.А., Миякина В.А. Информационное поведение ученых – представителей научной элиты // НПИ – Сер.1. – 1995. – №7. – С. 12-18; Современные технологии в информационном обеспечении науки: Сб. науч. тр. – М., 2003. – 316 с.; Дятлов С.А., Толстогопенко А.В. Интернет-технологии и дистанционное образование // Информационное общество. – 2000. – № 5. – С. 29-35; Мананкова С.Е. Обучение через границы — опыт четырех лет // Информационное общество. – 2000. – №1. – С. 86 – 89

В-шестых, технические проблемы управления доступом к информационным ресурсам, создание равных условий для создателей информационных продуктов и устранение монополизма отдельных структур, разработка единых требований к программному обеспечению и системам документационного обеспечения управления<sup>1</sup>.

Несмотря на наличие широкого спектра исследований проблем, порождаемых информатизацией общества, связанных с изменением социальной структуры общества, предотвращением формирования общества потребления, проблематика информационного подхода не ограничивается явлениями и процессами макросоциального порядка, но кроется и в управлении информационными ресурсами каждого социального института в отдельности.

Так, в контексте проблематики информационного обеспечения одним из важных аспектов является изучение природы и сущности информационных потребностей, современное представление о которых сложилось под воздействием работ Д.Е. Шехурина, Н.С. Карташова, В.З. Когана, В.А. Уханова, А.К. Айламазяна, С.Д. Коготкова, Д. И. Блюменау<sup>2</sup> и других исследователей, рассматривавших механизмы возникновения и удовлетворения потребностей в информационных ресурсах.

В части, касающейся разработки различных методов распределения

<sup>1</sup>См., например, Клейменов С., Лебедев С. Оценка информационных процессов как ресурса // Высшее образование в России. 2000. - № 3. - С.43-47; Теллин С. Илтранет и адаптивные инновации: переход от управления к координации в современных организациях // Системы управления базами данных. - 1996. - №5-6. - С. 68-79, Черешкин Д. С., Антопольский А. Б., Кононов А. А. и др Защита информационных ресурсов в условиях развития мировых открытых сетей - М: ИСА, 1997 - 99 с.; Гольшко А В Проблемы внедрения IS-технологий глазами телекоммуникационного оператора // Информационное общество. - 2000. - №1. - С. 52 - 57.

<sup>2</sup>См., например, Шехурин Д.Е. К вопросу о критерии информационных потребностей // НТИ. Сер 1 - 1968 -№ 5. - С 3-7; Шехурин Д.Е. Природа и сущность информационных потребностей // НТИ. Сер 1. - 1970. - № 6 - С. 3-9, Карташов Н.С. Факторный анализ потребностей специалистов в информационных ресурсах // Научные библиотеки Сибири и Дальнего Востока. - 1972. - Вып. 12. - С. 5-59; Айламазян А.К. Информация и информационные системы. - М : Радио и связь, 1982. - 160 с.; Коготков С.Д. Формирование информационных потребностей // НТИ. Сер 2. - 1986. - № 2 - С.1-7; Блюменау Д.И. Информация и информационный сервис. - Л : Наука, 1989. - 190 с.

информационных ресурсов, необходимо отметить работы И.И. Индинок, Б.С. Елепова и В.М. Чистякова, Р.А. Хлебникова и Г.М. Вапне, Д.Е. Шехурина, Е.А. Елтаренко, В.И. Максимова, А.Н. Райкова, С.С. Бачуриной и др<sup>1</sup>.

При всем многообразии различных подходов в изучении теоретических вопросов, характеризующих ключевые понятия, такие, как информация, знания, данные, информационные ресурсы, информационные потребности, а также наличия значительного количества эмпирических исследований в этой сфере, они грешат тем, что ограничены определенной группой потребителей, в качестве которых зачастую выступают научные работники, а в качестве институтов, специализирующихся на накоплении и обработке массивов данных – библиотеки. Изучение информационных потребностей работников промышленных предприятий и учреждений, не связанных со сферой образования, а также методов их удовлетворения не находит должного отражения в научной литературе последних лет, а интенсивность перемен настолько высока, что назрела объективная необходимость анализа методов управления информационными ресурсами, используемых на современных российских предприятиях.

Этими причинами и объясняется выбор темы диссертационного исследования и определение ее цели.

Целью работы является исследование особенностей управления информационными ресурсами на современных предприятиях.

<sup>1</sup> См., например, Индинок И.И. Выявление объективных информационных потребностей исследователей и разработчиков // Проблемы информатики. – Новосибирск: Наука. Сиб. отделение, 1971. – Вып 2. – С. 13-21; Елепов Б.С., Чистяков В.М. Управление процессами использования информационных ресурсов. – Новосибирск: Наука, Сиб. отделение, 1989. – 238 с.; Хлебников Р.А., Вапне Г.М. Метод структурно-функционального анализа объективных информационных потребностей руководителей различных уровней управления // Целевая ориентация службы НИИ на решение проблем научно-технической политики. – М., 1974. – Вып 1,2 (21,22) – С. 15-42; Шехурин Д.Е. Структурные модели информационных потребностей руководителей и специалистов//НИИ. – Сер. 1. – 1986. – № 7. – С. 6 – 14; Елтаренко Е.А., Князева Е.Е., Прохоров И.В., Сумароков Л.Н. О построении системы обмена управленческой информацией//НИИ. – сер. 2. – 1977. – № 11-12. – С. 29-34.

Реализация поставленной цели требует последовательного решения следующих задач:

- квалифицирование содержания понятия «информационные ресурсы», выявление специфических черт информации как ресурса;
- анализ существующих методологических подходов и методов изучения информационных потребностей;
- рассмотрение методов распределения информационных ресурсов в организации;
- выявление особенностей использования информационных ресурсов на различных уровнях управления;
- оценка перспектив и масштабов организационных изменений в рамках реализации приоритетных направлений государственной политики в сфере управления информационными ресурсами.

В качестве объекта диссертационного исследования выступает информационный ресурс.

Предметом являются основные подходы и методы управления информационными ресурсами организации.

Теоретической и методологической основой работы являются работы по теории систем С. Директора и Р. Ропера, К. Черри, Р. Джонсона, Ф. Каста и Д. Розенцвейга, Г. Кунца и С. О'Доннела, и другие философские и социологические источники по широкому кругу проблем информационного общества, теории управления, исследовательских подходов социологии управления и организаций, которые раскрываются при анализе конкретных вопросов<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Директор С., Ропер Р. Введение в теорию систем. Пер с англ. - М.: Мир, 1974. - 464 с.; Черри К. Человек и информация - М.: Связь, 1972 - 368 с.; Джонсон Р., Каст Ф., Розенцвейг Д. Системы и руководство (Теория систем и руководство системами). - М.: Советское радио, 1971. - 648 с.; Кунц Г., О'Доннел С. Управление: системный и ситуационный анализ управленческих функций. - М.: Прогресс, -1981.-т.1-495 с.; Теория систем и методы системного анализа в управлении и связи. - М.: Радио и связь, 1983. - 248 с., Хакен Г. Информация и самоорганизация: макроскопический подход к сложным системам - М. Мир, 1991. - 240 с.

Эмпирическую основу работы составили материалы социологических исследований, проведенных на ряде предприятий города Волгограда (ОАО ПТП «Макарна», ООО «Волгоградский элеватор», Государственное учреждение – Отделение Пенсионного Фонда Российской Федерации по Волгоградской области) в апреле 2004 года по проблемам формирования, создания, распределения и использования информационных ресурсов.

Научная новизна диссертационного исследования заключается в следующем:

- в обосновании необходимости управления информационными ресурсами предприятия с использованием прагматических теорий информации;
- в рассмотрении и оценке методов изучения информационных потребностей персонала организации с позиций их функционально-должностной принадлежности;
- в рассмотрении методов распределения информационных ресурсов и выявлении требований к методам по объективному распределению информационных ресурсов;
- в обозначении ключевых направлений в управлении информационными ресурсами на организационном уровне на основе выявленных перспектив формирования информационного общества в стране.

Основные положения, выносимые на защиту:

1. Современные информационные ресурсы организации требуют эффективного управления.
2. Эффективность использования информационных ресурсов зависит от адекватного распределения информации в соответствии с потребностями персонала предприятия.

3. На организационном уровне изучение информационных потребностей должно основываться на анализе задач, стоящих перед предприятием в целом. Функция полезности информации в отношении социального института первична по сравнению с волей индивидуума, являющегося потребителем информации.

4. Распределение информационных ресурсов на предприятиях сегодня пущено на самотек, а информационное обеспечение сведено к методу запросов.

5. Необходимо расширить круг методов, используемых в изучении и описании информационных потребностей сотрудников за счет их объективации.

**Апробация работы.** Основные положения диссертационного исследования докладывались на заседаниях кафедры социологии управления Волгоградской академии государственной службы, региональных и межвузовских конференциях, а также в опубликованных научных работах.

#### **Теоретическая и практическая значимость работы.**

Основные выводы, обоснованные в работе, могут найти применение в дальнейшей теоретической разработке различных подходов к управлению информационными ресурсами отдельных социальных институтов, подготовке и обосновании единого подхода к управлению информационными ресурсами на общегосударственном уровне. Практическая значимость исследования состоит в расширении методов выявления информационных потребностей сотрудников организации, в систематизации и корректировке способов управления информационными ресурсами в масштабах предприятия. Полученные результаты могут представлять интерес для специалистов информационных служб, руководителей различных предприятий, использоваться в их практической работе, а также в процессе управленческого консультирования промышленных предприятий и учреждений

## ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Работа состоит из введения, двух глав, шести параграфов, заключения, списка использованной литературы и приложений.

Во **введении** обосновывается актуальность темы, показана степень изученности проблемы, определены объект, предмет, цели и задачи диссертационной работы, раскрываются научная новизна, теоретическая и практическая значимость работы.

**В первой главе** «Ресурсный подход к информации и его реализация на организационном уровне» раскрывается сущность информации как ресурса организации, уточняется содержание управления информационными ресурсами, анализируются методы выявления информационных потребностей и методы их удовлетворения.

**В первом параграфе первой главы** «Основные этапы формирования ресурсного подхода к информации, свойства информации как ресурса организации» рассматривается эволюция взглядов на понятие «информация», автор анализирует теории информации и возможности их применения при исследовании информации в социальных системах. Так, в зависимости от того, какой аспект является определяющим в том или ином исследовании, можно выделить несколько направлений изучения информации. Синтаксический аспект информации требует рассмотрения лишь одной стороны, то есть самой информации (его изучают статистические теории). Учет семантического аспекта требует изучения отношения двух сторон: информации и воспринимающего субъекта, так как одна и та же информация для двух разных людей может обладать различным смыслом. Трехстороннее отношение между информацией, субъектом и целью, которую ставит перед собой субъект, соответствует высшему, прагматическому аспекту. Кроме этого, подчеркивается особое значение полезности в ряду функций

информации и предлагается определить в качестве четвертого аспекта отношения между информацией, целью и субъектом, как носителем целевой функции, заданной ему извне.

Автор указывает на наличие определенных специфических свойств информации как ресурса, которые и описывает, отмечая особенности использования такого вида ресурса не только в обществе в целом, но и на уровне отдельных предприятий и организаций.

Так, управление информационными ресурсами, по мнению автора, должно быть направлено на обеспечение процесса превращения знаний и сведений в информационный ресурс, а затем его перевода из *информационного запаса в активные формы всеми необходимыми для этого* иными ресурсами – человеческими, материальными, организационными и т.п.

Однако, имея готовые стандартные технологии производства продукции, а также сложившиеся традиции в управлении и ограничиваясь ими, предприятия теряют возможности в получении дополнительных конкурентных преимуществ за счет эффективного использования информационных ресурсов.

**Во втором параграфе первой главы «Удовлетворение информационных потребностей организации. Методы изучения информационных потребностей в организации»** проведено исследование природы и сущности информационных потребностей, которое показало, что изучение и оценка информационных потребностей осуществляется различными методами, основанными на абсолютизации субъективного или объективного факторов.

Однако, очевидно, что эта теоретико-прикладная проблема заключается в отождествлении исследователями субъективизации информационной потребности с произволом, а потому никоим образом не может быть основой для социальной системы, в основе которой лежит принцип организационного порядка.

Разрешение этой дихотомии субъективного и объективного видится в том, чтобы, не отрицая объективную связь потребляемой информации с производственной деятельностью, признать невозможность существования информационной потребности вне сознания субъекта, но при этом рассматривать потребителей как носителей определенных производственных функций, соответствующих конкретной должности, то есть через призму тех критериев, которые находятся вне субъекта.

В целом, методы изучения информационных потребностей можно разделить на две группы. Первые (косвенные) базируются либо на изучении мнения специалистов об их потребностях на основе запросов, либо путем применения различных социологических процедур – анкетирования, интервьюирования, анализа библиографических ссылок, анализа читательских формуляров и т.п., которые не позволяют в полной мере представить динамично меняющуюся картину информационных потребностей специалистов.

Другая группа методов базируется на анализе задачи, стоящей перед потребителем, и проблемных ситуаций. Проблемная ситуация порождает дефицит в знаниях, требующихся для решения проблемы. Этот дефицит образует объем объективно необходимой для решения проблемы информации. Объективно необходимой она является потому, что ее выявление и использование содействует определению тех задач, выбору тех альтернативных решений, которые соответствуют объективному ходу развития науки.

В рамках такого подхода обязательным требованием является создание информационной службы, специалист которой и должен осуществлять поиск информации и удовлетворять информационные потребности остальных работников. Его обязанностью является выдавать не только информацию, запрашиваемую специалистами, но и ту, которая объективно необходима для решения возникших проблем, независимо от того, высказал обслуживаемый специалист потребность в информации в соответствии с объективно

существующими закономерностями развития объекта управления или нет, поскольку потребности могут быть неосознаваемы. Кроме этого, выявлен описанный исследователями феномен «непотребления информации», связанный с целым комплексом причин сознательного отказа работников от обращения к поисковым системам в режиме запроса.

В то же время, прямые методы, ориентированные на задачу, не исключают запросы специалистов, однако эти запросы отражают совершенно иной уровень их знания информационной ситуации.

Ориентация на проблему подчеркивает прагматическую составляющую информационного ресурса в масштабах всей организации и минимизирует произвол со стороны потребителей. Однако, автор не призывает абсолютизировать формальные основания существования предприятия и допускает незначительный субъективизм, а также использование опросных процедур при разработке структуры информационных потребностей по различным основаниям и моделям спроса на информационные ресурсы.

**В третьем параграфе первой главы «Обеспечение информационными ресурсами. Методы распределения информации»** проводится анализ форм и методов информационного обеспечения с позиций реализации этими подходами принципа полезности информации, обеспечения соответствия информационных ресурсов тем задачам, для которых они могут быть использованы, выявляются недостатки методов и ограничения по их применению.

В целом, анализ методов распределения информационных ресурсов показал отсутствие единых принципов в удовлетворении информационных потребностей, недостаточное внимание разработке механизмов и процедур по предварительной обработке и принципов подбора информационных ресурсов для обеспечения процесса принятия решений, большое значение субъективного фактора в реализации методов распределения информации.

Проведенное исследование теоретической и методологической базы управления информационными ресурсами позволило автору сформулировать

ряд требований к методам по объективному распределению информационных ресурсов в организации, обоснованность которых автор проверяет в ходе социологического исследования особенностей реализации процессов информационного обеспечения на практике.

Во второй главе «Управление информационными ресурсами организации на основе функционально-должностного подхода» автор проводит исследование реализации на уровне конкретных социальных институтов принципа разделения труда и принципа иерархии в информационном обеспечении рядовых специалистов и руководящего состава.

Первый параграф второй главы «Разделение труда в организации и регулирование информационных потоков: взаимосвязь и взаимообусловленность» содержит обоснование функционально-должностного подхода в качестве базы для разработки объективных критериев структурирования информационных потребностей работников, который позволяет ориентировать распределение информационных ресурсов на достижение целей организации, построить систему ожидаемого спроса на информационные ресурсы и обеспечить опережающее информирование персонала всем спектром релевантной информации, имеющейся в запасе у предприятия.

Для решения этих задач в практическом плане проводится анализ организационных структур предприятий, принявших участие в исследовании, а также используются нормативные документы, регламентирующие в организациях те или иные аспекты системы распределения информационных ресурсов, и результаты неформализованного интервью.

Автор определяет уровни иерархии, формально существующие в организациях, а также обособленные функции, реализуемые отдельными подразделениями предприятий. Кроме того, проведенный анализ позволяет судить об информационных потоках официальной информации, которые

также обусловлены организационной структурой.

Во втором параграфе второй главы «Особенности использования информационных ресурсов на разных должностных уровнях» проводится анализ результатов анкетирования, направленного на оценку системы информационного обеспечения, фактически существующую на каждом предприятии-участнике опроса, а также поиск закономерностей в реализации тех или иных функций по управлению информационными ресурсами, обусловленных общими для всех организаций причинами.

В ходе анализа автору не удалось определить уровни управления по степени обобщенности используемой информации, поскольку разброс в субъективных информационных потребностях персонала как промышленных предприятий, так и учреждения слишком велик.

Кроме того, результаты опроса не подтвердили гипотезу относительно того, что на более высоких уровнях управления используется преимущественно информация, прошедшая обработку и представленная в виде аналитических документов. В реальности, в отношении как респондентов, занимающих руководящие должности, так и в отношении рядовых специалистов, исследование показало, что удельный вес фактологических источников выше, чем концептуальных, аналитических.

Необходимо отметить недостаточное использование возможностей электронных поисковых систем на всех предприятиях и привлечение информационных технологий к проведению аналитической работы и созданию новых информационных ресурсов. Особенно ярко это проявилось на ОАО ПТП «Макарна».

На промышленных предприятиях используется режим оперативного информирования и контроля, однако недостаточно внимания уделяется вопросам стратегического планирования и реализации системы информационного обеспечения как составного элемента всей системы управления предприятием.

Отсутствие системы нормативного закрепления статуса руководящих

работников, непродуманность системы управления подчиненными на среднем уровне иерархии ведет к тому, что не все руководители среднего звена осознают свой социальный статус и потому не используют его возможности.

В качестве проблемных моментов также отмечается отсутствие информационного запаса на промышленных предприятиях, влияние личных интересов потребителей на накопление информации, разрозненность данных и непригодность для их использования другими специалистами. Субъективные потребности и личная заинтересованность сотрудника являются основными движущими силами информационного поиска.

Системы информационного обеспечения руководства сведены к использованию метода запросов. Отсутствие системы регламентации запросов свидетельствует об игнорировании проблем информационного обеспечения и том, что дело распределения информационных ресурсов пущено на самотек.

Ориентация на информационное обслуживание руководителя на промышленных предприятиях не способствует росту профессионализма других работников, снижает их мотивацию к труду, поскольку умаляет их роль, сводя к передаточному звену между руководителем и производством и приводит к возникновению феномена «непотребления» информации.

В третьем параграфе второй главы «Управление информационными ресурсами организации в контексте государственной программы по информатизации» анализируются тенденции в управлении информационными ресурсами на уровне организации и определяются перспективы развития предприятий в сфере информационного обеспечения управления.

Автором подчеркивается значимость нынешнего времени как периода интенсивных реформ системы государственного управления, связанных с реализацией Федеральной Целевой программы «Электронная Россия 2002-2010». Анализ мероприятий, предусмотренных в ходе реализации данной

программы позволяет утверждать неизбежность изменения принципов управления не только в органах государственной власти и местного самоуправления, но и в государственных и муниципальных учреждениях, на предприятиях и в организациях всех форм собственности. Конечным итогом внедрения широкого комплекса нововведений видится формирование предпосылок для структурной перестройки экономики.

Необходимо отметить, что речь идет, в первую очередь, не просто о внедрении новых информационных технологий, а о наведении долгосрочного порядка в государственном масштабе, ориентированного на повышение целенаправленности решения проблем на любом уровне власти и обеспечения этого процесса достоверными, надежными, адекватными соответствующим потребностям информационными ресурсами.

Подчеркивая стихийность компьютеризации и внедрения безбумажных технологий на промышленных предприятиях, автор отмечает необходимость интеграции в систему национальных информационных ресурсов баз данных и информационных систем всех предприятий. Такое решение снимет проблему предоставления информации о хозяйствующих субъектах в органы государственной власти, а также упорядочит систему внутреннего документооборота, обеспечит доступ персонала не только к внутренним информационным запасам фирм, но и поступление сведений из внешних источников.

Разработка системы управления предприятием в целях обеспечения объективного информирования персонала в рамках их компетенции должна учитывать следующие аспекты.

Во-первых, она должна строиться на использовании информационных и коммуникационных технологий как объективного требования времени и позволяющего реализовывать ряд новых возможностей, связанных с интеграцией с информационными порталами государственных учреждений, доступом к электронному рынку, созданием «производства без склада» при наличии системы отлаженных взаимодействий с потребителями продукции и

поставщиками, а в будущем упростить процесс вхождения в государственную систему управления информационными ресурсами.

Во-вторых, основываться на функционально-должностном подходе, отражающем уровни иерархии в организации и производственную нацеленность каждого звена. Это поможет определить функции каждого работника в процессе создания, обработки и использования информационных ресурсов предприятия.

В-третьих, шире использовать методы информационного обеспечения, основанные на анализе характера работы потребителей, их профессиональной принадлежности и уровне иерархии, поскольку использование метода запросов, который сейчас, как показали результаты исследования, является наиболее используемым, имеет ряд существенных недостатков и, несмотря на значительные временные затраты, связанные с организацией индивидуального поиска, лишает потребителя возможности обладания полным спектром сведений по той или иной решаемой им проблеме. Использование методов, основанных на объективных критериях, позволит обеспечить опережающее информирование работников и возникновение у них новых осознанных информационных потребностей.

В-четвертых, обеспечить создание системы обучения персонала навыкам информационной работы, связанной с передачей данных и умением ее преобразовывать с тех или иных позиций, обобщать и интерпретировать полученные данные в рамках автоматизации информационных процессов. Это приведет к повышению уровня информационной культуры сотрудников и позволит им в дальнейшем участвовать в процессе создания новых информационных ресурсов.

Немаловажным требованием является создание информационной службы, в обязанности которой будет входить реализация информационной системы и отслеживание ее функционирования, консультирование персонала предприятия по вопросам соответствующего характера, обеспечение приведения информационной системы предприятия в соответствие с

общегосударственной системой. На небольших предприятиях это может быть один специалист, реализующий эти функции. Наличие такого сотрудника - обязательное условие эффективности внедрения автоматизированных комплексных систем, интегрированных с помощью обеспечения единого инструментария, в общее информационное пространство.

Рациональный, научно-обоснованный подход к реализации в рамках государственных целевых программ идей создания информационных запасов на уровне отдельного социального института с его последующей интеграцией в единую информационную систему, позволит с помощью упорядочения и стандартизации методов управления информационными ресурсами повысить целенаправленность процессов по решению комплекса социально-экономических проблем, которые существуют в организациях на сегодняшний день.

В заключении подводятся итоги исследования, подчеркиваются основные требования, обеспечивающие реализацию принципов информационного общества и удовлетворения объективных информационных потребностей каждой должности в системе управления современным предприятием:

1. Изучение информации как ресурса исторически связано с возникновением концепции постиндустриального общества, декларирующей особую роль информации в современном динамично развивающемся мире. Однако возможность широкого применения данного термина затрудняет выработку единого определения. Соглашаясь с необходимостью руководствоваться ценностным подходом при анализе информационных ресурсов, нужно указать на первичность функции полезности в отношении всей социальной системы, востребовавшей информацию, нежели воли субъекта, под которым понимается отдельно взятый потребитель, как носитель индивидуальных ценностных установок и мотивов.

2. Изучение информационных потребностей персонала не может

основываться исключительно на использовании опросных методик и ограничиваться учетом пожеланий трудящихся в их информационном обеспечении. Необходимо расширять круг методов, используемых в изучении и описании информационных потребностей сотрудников, и на организационном уровне при изучении информационных потребностей руководствоваться в первую очередь теми задачами, которые стоят перед предприятием в целом.

3. Исследование различных методов распределения информационных ресурсов показало их несостоятельность при реализации вне системы информационного обеспечения, а также проблематичность организации управления информационными ресурсами на основе идеи объективного распределения информации.

Так, даже методы, основанные на использовании систем искусственного интеллекта, а также различные экспертные методы, если они являются единственным способом информирования, имеют ряд недостатков, устранить которые можно путем расширения спектра подходов к информированию и сочетанию методов, построенных на различных принципах.

4. В настоящее время процесс накопления и распределения информационных ресурсов спонтанен и характеризуется отсутствием таких необходимых составляющих, как документы, фиксирующие разделение труда и регламентирующие информационные потоки, устанавливающие механизмы, способы и методы распределения информационных ресурсов и удовлетворения информационных потребностей персонала, а также специалисты, в обязанности которого вменялось бы информационное обеспечение сотрудников, создание и ведение внутрифирменной базы данных и т.п.

5. Результаты исследования также свидетельствуют о том, что положение в государственных учреждениях, реализующих политику государства как в

части тех функций, которые они выполняют, так и в части осуществления государственной программы по вхождению России в информационное общество, значительно отличается в лучшую сторону, ввиду понимания значимости происходящих изменений и более высокого уровня информационной культуры.

6. Несмотря на то, что ряд авторов указывают на формирование в рамках информационного общества нового типа организаций, называемых сетевыми, интерактивными и виртуальными, думается, что в связи с некоторым отставанием нашей страны в процессе интеграции в мировое информационное пространство, интенсивный рост такого типа структур еще не носит повсеместный характер и является лишь отдаленной перспективой.

#### Публикации по теме диссертации

Овчар Н.А. Оптимизация коммуникаций в организации // IV Межвузовская конференция студентов и молодых ученых Волгоградской области: тезисы докладов. – Волгоград: Изд-во ВАГС, 1999. – С. 35-36.

Овчар Н.А. Информационные технологии в органах местного самоуправления // V Региональная конференция молодых исследователей Волгоградской области: тезисы докладов. – Волгоград: Изд-во ВАГС, 2001. – С. 70 – 71.

Овчар Н.А. О роли коммуникационных сетей при проектировании организационной структуры // Сборник научных работ студентов и аспирантов ВАГС. – Вып. 3.– Волгоград: Изд-во ВАГС, 2001. – С. 362-367.

Овчар Н.А. Распределение информационных ресурсов в организации: функциональный подход // Сборник научных работ студентов и аспирантов ВАГС. – Вып. 4. - Волгоград: Изд-во ВАГС, 2002. - С. 162-165.

Подписано в печать 22.10. 2004 г. Заказ № 786 . Тираж 100 экз. Печ. л. 1,0.  
Формат 60 x 84 1/16. Бумага офсетная. Печать офсетная.

Типография «Политехник»  
Волгоградского государственного технического университета.

400131, Волгоград, ул. Советская,35

РНБ Русский фонд

2007-4

17397

09 НОЯ 2004