



На правах рукописи

Гебриаль Вероника Набилевна

**ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ
В СОЦИАЛЬНОМ УПРАВЛЕНИИ**

Специальность 22.00.08 – Социология управления

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени
кандидата социологических наук

18 ИЮН 2009

Москва – 2009

Работа выполнена на кафедре социологии управления факультета государственного управления Московского государственного университета имени М.В. Ломоносова

Научный руководитель: доктор философских наук профессор
Клементьев Дмитрий Сергеевич

Официальные оппоненты: доктор социологических наук профессор
Тавокин Евгений Петрович

кандидат социологических наук
Маслов Артём Владимирович

Ведущая организация: **Московский государственный университет приборостроения и информатики**

Защита состоится 23 июня 2009 года в 15 часов на заседании диссертационного совета Д 501.001.02 при Московском государственном университете имени М. В. Ломоносова по адресу: 119992, Москва, Ломоносовский проспект, д. 27, корп. 4, стр. 1, Первый учебный корпус, факультет государственного управления, ауд. А-618.

С диссертацией можно ознакомиться в читальном зале Отдела диссертаций Фундаментальной библиотеки МГУ имени М. В. Ломоносова по адресу: Ломоносовский проспект, д. 27, сектор «А», к. 812.

Автореферат разослан 23 мая 2009 г.

Ученый секретарь

диссертационного совета



Дмитрова И.И.

1. Общая характеристика работы

Актуальность темы исследования. На рубеже веков общество значительно трансформировалось под влиянием повсеместного использования информационно-коммуникационных технологий (ИКТ). Сегодня они являются неотъемлемой частью всех сфер жизнедеятельности человека, в том числе экономики и управления. Многие управленческие процессы стали настолько сложными, что их реализация без использования информационных технологий ведет к существенным психофизическим перегрузкам управленца. В свете этого, становится весьма актуальным изучение процесса интеграции ИКТ в структуру социального управления, а также степень влияния данного процесса не только на эффективность управления в целом, но и на жизнь отдельного индивида.

Данный процесс является чрезвычайно длительным, сложным и, несмотря на ускоряющийся темп научно-технического прогресса, пройдет ещё много лет, прежде чем об этом можно будет говорить как о свершившемся факте. Но обдуманная политика в данной области способна сократить переходный период, сделав его при этом менее болезненным.

Наибольшее влияние информационные технологии оказали на управленческие бизнес-процессы. Под влиянием ИКТ, пронизавших структуру большинства предприятий, изменились многие методы и механизмы управления, повысилась эффективность управления товарно-материальными ресурсами, трансформировались каналы передачи информации и т.п. Причем, технологии напрямую влияют на развитие экономики, рост ВВП и повышение эффективности труда¹. Поэтому исследование процесса интеграции имеет важное значение для любого государства.

ИКТ прочно вошли в повседневную жизнь практически каждого индивида, повлияв на такие аспекты жизнедеятельности, как характер трудовых отношений; производительность труда; увеличение доли интеллектуального труда; территориальная ограниченность; социальный престиж многих видов деятельности; способы трансляции информации, степень её доступности и отношение общества к информации в целом и пр. Изучение данных аспектов является значимой задачей.

Повсеместная информатизация оказывает влияние не только на производственные процессы, но также и на жизнь отдельно взятого человека,

¹ По данным исследования Economist Intelligence Unit, проведенного в 60 странах. URL: <http://www.microsoft.com/Rus/Government/analytics/EUI/part1.msp> (дата обращения: 27.12.2008).

посредствам возникновения новых форм трудовых отношений. Их изучение может способствовать решению таких актуальных проблем, как безработица, эмиграция, низкая трудовая мотивация и пр.

Кроме того, связь управленческих процессов с коммуникативными сетями позволила создать принципиально новый подход к распространению информации – передачу данных непосредственно между заинтересованными в них лицами. Сеть необратимо поменяла природу управления и рабочей деятельности², поощряя неформальные способы общения. Эта черта особенно важна в свете того факта, что информация превращается из локального ресурса в мировой, становясь ключевым инструментом глобальных социальных изменений и управленческих инноваций, расцениваясь при этом как главный ресурс управления.

Но, взглянув на ИКТ с другой стороны, можно отметить, что предприятия вкладывают в информационные технологии колоссальные суммы³. В России развитие ИТ закреплено на государственном уровне в Федеральной целевой программе «Электронная Россия (2002-2010 гг.)»⁴ и ряде региональных программ. Но опыт показывает, что технологии не всегда оправдывают ожидания даже в информационно развитых странах. В России к общемировым трудностям присоединяются и специфичные для нашей страны негативные факторы, выявление и ликвидация которых является важной задачей.

Все это обуславливает необходимость изучения особенностей трансформации управленческих процессов под влиянием ИКТ и оценки последствий этого явления.

Степень разработанности проблемы. Фундаментальные основы социологического и социально-философского анализа трансформирующего воздействия информационных технологий на жизнь общества, государства и индивида, были заложены в работах следующих зарубежных авторов: А. Барда, Д. Белла, П. Бергера, Дж. Гелбрейта, Э. Гидденса, Т.У. Дайзарда, П. Дракера, Я. Зодерквиста, М. Касильяса, М. Кафельса, Т. Лукмана, М. Маклюэна, Дж. Мартина, Й. Масуды, Дж. Нейсбита, У. Пауэлла, Дж. Пелтона, Л.Л. Робертса, Т. Стоунера, Э. Тоффлера, А. Турена, Г. Шиллера, Ф. Узбстера, Ф. Фукуямы, Ю. Хабермаса⁵ и др.

² Stewart T.A. Managing in a Wired Company. // Fortune. July, 11, 1994. – P. 20–27.

³ По данным исследования, проведенного AMR Research, только рынок ERP к концу 2008г. достигнет 38,2 млрд. долл.: Движущая сила рынка ERP // Computerworld Россия. – 19.08.2008. – № 28 (621). – С. 29.

⁴ Утверждено постановлением Правительства РФ от 28.01.2002 № 65

⁵ Бард А., Зодерквист Я. НЕТОКРАТВОТ Новая правящая элита и жизнь после капитализма. Стокгольмская школа экономики. С.-Петербург, 2004; Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество. – М., 1999; Белл Д. Социальные рамки информационного общества // Новая технократическая волна на Западе. – М., 1986; Бергер

Проблемы взаимосвязи информации и управления освещены такими отечественными социологами как: Ю.П. Аверин, С.Т. Гурьянов, А.Г. Здравомыслов, Д.С. Клементьев, А.И. Кравченко, Д.З. Мильнер, В.Г. Подмарков, А.И. Пригожин, О.В. Ромашов, Л.О. Ромашова, А.В. Сергейчук, В.Г. Смольков, М.С. Солодкая, Е.П. Тавокин, М.В. Удальцова, Г.П. Щедровицкий, П.Г. Щедровицкий, В.В. Щербина, В.А. Ядов⁶ и др.

Исследования вопроса повышения эффективности управленческих процессов с помощью ИКТ можно разделить на несколько направлений. Во-первых, труды, посвященные созданию концепции, технологии или метода для повышения эффективности управленческих процессов. Во-вторых, работы, посвященные вторичному описанию уже имеющихся теорий, в том числе и с анализом реальных внедрений тех или иных ИКТ в управленческий процесс. Следует отметить, что подавляющее число работ в этой сфере носят преимущественно экономический характер, тогда как задача представленного исследования – осветить обозначенную проблему с социальной точки зрения.

Основные концепции управления бизнесом с помощью ИТ были сформулированы во второй половине XX в. в работах таких западных исследователей как: П. Брукс, Г. Дреснер, Р. Каплан, Э.Ф. Кодд, Дж. Ниллес, Д. Нортон, Г. Пятецкий-Шапиро, Ф. Скифф, Б. Томпсон⁷ и др.

П., Лукман Т. Социальное конструирование реальности. – М.: Медиум, 1995; Касильяс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура. – М.: ГУ ВШЭ, 2000; Кастельс М. Становление общества сетевых структур // Новая постиндустриальная волна на Западе. Антология (под ред. В.Л. Изометцева). М., 1999; Пауэлл У., Смит-Дор Л. Сети и хозяйственная жизнь // Экономическая социология. 2003. Т. 4. № 3. С. 61-105; Тоффлер Э. Шок будущего. – М.: АСТ, 2002; Узбегер Ф. Теории информационного общества. – М.: Аспект Пресс, 2004; Masuda Y. The Information Society as Post-Industrial Society. Wash., 1981; Stonier T. The Wealth of Information. L., 1983; Habermas J. The Structural Transformation of the Public Sphere: An Inquiry into a Category of Bourgeois Society. – Cambridge: Polity, 1985; Schiller H. Who Knows: Information in the Age of the Fortune 500. – Norwood, NJ: Ablex, 1981.

⁶ Аверин Ю.П. Люди управляют людьми: модель социологического анализа. – М., 1996; Гурьянов С.Т. Социология управления. – М., 1994; Гурьянов С.Т. О предмете «Социология управления» // Груд и социальные отношения. №2, 2004; Клементьев Д.С. Социология управления. – М. 2006; Мильнер Д.З. Теория организаций. – М. 1999; Пригожин А.И. Социология организации – М., 1980; Пригожин А.И. Современная социология организаций. – М. 1995; Ромашов О.В., Ромашова Л.О. Социология и психология управления. – М., 2002; Смольков В.Г. Принципы управления и их классификация // Истоки российского менеджмента. – М. 1997. – С. 45 – 52; Солодкая М.С. Ответственность субъекта управления: состояние проблемы перспективы исследования // Стredo. – Оренбург, 1998, № 1. – с. 33-43; Тавокин Е.П. Основы социологии управления (для государственных служащих). М.: РАГС, 2008; Удальцова М.В. Социология управления: Учебник. – М. 2002; Щедровицкий Г.П. Избранные труды. – М., 1995; Щедровицкий П. Г. Единое управленческое пространство // Эксперт, № 46 (401), 8 декабря 2003; Щербина В.В. Организационная культура в западной традиции: природа, логика формирования и функции // Социологические исследования. 1996, №7; Щербина В.В. Социальные теории организации. Словарь. М., 2000; Ядов В.А. Стратегия социологического исследования. – М.: Добросвет, 2003;

⁷ Брукс П. Метрики для управления ИТ-услугами. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2008; Каплан Р., Нортон Д. Организация, ориентированная на стратегию: как в новой бизнес-среде преуспевают организации, применяющие сбалансированную систему показателей. – М.: Олимп-Бизнес, 2005; Каплан Р., Нортон Д. Сбалансированная система показателей: от стратегии к действию. – М.: Олимп-Бизнес, 2005; Каплан Р., Нортон Д. Стратегические карты. Трансформация нематериальных активов в материальные результаты. – М.: Олимп-

В череде работ отечественных исследователей посвященных интеграции ИКТ в бизнес следует выделить таких авторов как: В.В. Агафонова, Е.В. Аристархова, А.Ю. Гапоненко, В.В. Гуров, Э. Дудинска, Е.Ю. Духонин, Н.А. Инькова, Д.В. Исаев, А.А.Козырев, И.К. Корнеев, Т.К. Кравченко, И.С. Мелюхин, М. Мизла, В.Ф. Пресняков, Г.А. Титоренко, Ю.В. Фролов⁸ и др.

При этом, проблеме повышения эффективности управленческих процессов в организации с помощью ИКТ, а также социальному аспекту последствий их использования, как в отечественной, так и в зарубежной литературе пока уделяется недостаточно внимания. Высокая актуальность и слабая научная разработанность данной проблемы определили выбор цели, задач, объекта и предмета диссертационного исследования.

Цель исследования заключается в выявлении и оценке социальной значимости особенностей трансформации управленческих процессов под влиянием инкорпорации в систему управления информационно-коммуникативных технологий.

В соответствии с целью исследования решаются следующие задачи:

- проследить эволюцию принципов использования ИКТ в управлении;
- оценить социальную значимость применения ИКТ в управлении;
- выявить ключевые социальные последствия повсеместного применения ИКТ;
- определить эффективность использования ИКТ в управленческих бизнес-процессах;

Бизнес, 2007; Каплан Р., Нортон Д. Стратегическое единство: создание синергии организации с помощью сбалансированной системы показателей. – М.: Вильямс, 2006; Codd E.F. "Is Your DBMS Really Relational?". // ComputerWorld, 14. October 1985; Codd, E.F. "Does Your DBMS Run By the Rules?" // ComputerWorld, 21. October 1985; Frawley W., Piatetsky-Shapiro G., Matheus C. Knowledge Discovery in Databases: An Overview. // AI Magazine, fall 1992 – pp. 213-228; Kaplan R.S., Norton D.P. Alignment: Using the Balanced Scorecard to Create Corporate Synergies. MA, Boston: Harvard Business School Press, 2006; Kaplan R. S., Norton D. P. The balanced scorecard: measures that drive performance. // Harvard Business Review. – Jan-Feb 1992. – pp. 71-80; Nilles J.M. Managing telework: strategies for managing the virtual workforce. – New York: John Wiley & Sons, Inc. 1998; Mangan D.J., Thompson B., Lee D. Multi-function CRM Software: How good is it? – Yield: High-Yield Marketing Press, 2001.

⁸ Агафонова В.В. Информационные технологии управления малым бизнесом. – Самара: Изд-во Самарской государственной экономической академии, 2001; Аристархова Е.В. Информационная технология. – М.: Информация и управление, 1994; Гапоненко А.Ю. Новые информационные технологии управления предприятиями. – М.: Макс Пресс, 2003; Гуров В.В. Интернет для бизнеса. – М.: Электрон-информ, 1997; Дудинска Э., Мизла М. Управленческие информационные системы. // Проблемы теории и практики управления. – № 2, 1996. – с. 115-121; Духонин Е.Ю., Исаев Д.В. Концепция Business Performance Management: начало пути. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2004; Инькова Н.А. Современные интернет-технологии в коммерческой деятельности. – М.: Омега-Л, 2007; Козырев А.А. Информационные технологии в экономике и управлении: Учебник. – СПб.: Михайлов, 2003; Корнеев И.К. Информационные технологии в управлении. – М.: ИНФРА-М, 2001; Кравченко Т.К., Пресняков В.Ф. Инфокоммуникационные технологии управления предприятием: Учеб. пособие для студентов вузов – М.: ГУ-ВШЭ, 2003; Мелюхин И.С. Информационные технологии и бизнес. – М.: Гарант-Парк, М-Око, 1997; Титоренко Г.А., Коноплева И.А. Информационные технологии управления: Учеб. пособие для студентов вузов. – М.: ЮНИТИ, 2003; Фролов Ю.В. Интеллектуальные системы и управленческие решения. – М.: Изд-во МГПУ, 2000.

- установить основные факторы, препятствующие эффективному внедрению и использованию ИКТ в организациях;

- разработать практические рекомендации, способствующие повышению эффективности управления организацией с помощью ИКТ.

Объект исследования: сфера применения информационно-коммуникативных технологий в управлении бизнес-процессами.

Предмет исследования: социальные последствия трансформации системы управления и бизнес-процессов под влиянием инкорпорации в них ИКТ.

Гипотеза исследования: ИКТ существенно трансформируют управленческие процессы, способствуя значительному повышению их эффективности, при этом облегчается процесс управления организацией и принятия управленческих решений. Однако повсеместное внедрение ИКТ оказывает неоднозначное влияние на общество, поэтому важной задачей социального управления является нахождение механизмов смягчения отрицательных последствий влияния ИКТ.

Теоретико-методологическая база диссертационного исследования определяется многоаспектностью проблемы трансформации управленческих процессов под влиянием информационно-коммуникативных технологий, и её недостаточной изученностью с социологических позиций. Методологические основы работы сочетают в себе формально-логический подход и методы сравнительного, системного, структурно-функционального и сравнительно-исторического анализа, целесообразность использования которых обусловлена объектом, целью и задачами исследования.

Теоретической основой для решения поставленных задач являются концепции, представленные в трудах классиков социологии (Д. Белла, М. Кастельса, Э. Тоффлера, Ф. Уэбстера и др.), а также современных исследователей (Р. Каплан, Д. Ниллес, Д. Нортон, Ф. Скифф и др.), которые посвящены проблемам использования ИКТ в сфере управления и социальным последствиям этого процесса для отдельного индивида, компании и общества.

Основные методы исследования: анализ и обобщение научной литературы, трудов российских и зарубежных исследователей, первичной и вторичной социологической информации, статистических данных, анализ материалов периодической печати и сети Интернет.

Эмпирическую базу диссертационной работы составляют:

- результаты телефонного социологического опроса, проведенного диссертантом в марте 2008 г. в рамках решения конкретных управленческих задач с использованием ИКТ среди 729 клиентов компании «Belenex s.g.o.»;

- данные интервьюирования 30 экспертов организаций среднего и малого бизнеса разного профиля, применяющих в своей повседневной работе корпоративные бизнес-системы, которое было проведено в октябре-ноябре 2007 г. Интервьюируемые были отобраны на основании продолжительности и регулярности срока использования ими различных бизнес-системы;

- социально-экономические результаты внедрения разработанной автором системы сбалансированных показателей на базе ИКТ на предприятии малого бизнеса;

- результаты хронометража рабочего времени 10 сотрудников низшего и среднего звена компании «Печера-Нефть», проведенного в марте 2007 г.

Помимо исследований, в разработке и реализации которых автор принимал непосредственное участие, в работе используются следующие эмпирические данные:

- законодательные акты Российской Федерации, программа «Электронная Россия (2002-2010 гг.)»;

- результаты работы всемирной исследовательской организации WorldatWork;

- результаты исследования, проведенного компанией Иттилан в 2008 г. среди организаций, применяющих корпоративные порталы;

- сведения, представленные в проекте Общественные предпосылки становления информационного общества в России: отчет о социологическом исследовании / Центр развития информационного общества (РИО-Центр). – М., 2003.

Также, были использованы специальные издания, сборники статей и трудов, материалы научных конференций и семинаров по вопросам использования ИКТ в управлении, аналитические доклады, отчеты и обзоры, представленные как отечественными исследователями и практиками, так и ведущими международными консалтинговыми компаниями Gartner Group, AMR Research, IDC и др.

Результаты исследования и их научная новизна обусловлены авторским подходом к проблеме использования ИКТ в управленческих процессах, а также к вопросу социальных последствий данного явления. Заключаются они в следующем:

- доказано, что распространение ИКТ наделило информацию новым уровнем динамики, что существенно трансформировало методы управления. В частности, это

выражается в 1) изменении иерархических каналов распространения информации внутри организации; 2) поощрении совместной работы руководителей и подчиненных в единой информационно-коммуникативной среде; 3) облегчении трудоёмкости аналитических задач у лиц, принимающих управленческие решения и т.д.;

- обоснована социальная значимость применения ИКТ как катализатора улучшения условий труда. Она проявляется в уменьшении конфликтных ситуаций за счет снятия напряженности и уменьшения межличностных взаимодействий, снижении количества рутинных процессов и пр.;

- определено, что повсеместное применение ИКТ влечет за собой трансформацию трудовых отношений, в результате которой создаются дополнительные возможности для человека. К наиболее важным из этих возможностей относятся появление нового вида трудовой деятельности – удаленная работа, а также трансформация иерархических каналов управления организацией;

- показано, что ИКТ являются действенным инструментом повышения эффективности управления, что, в частности, достигается за счет создания единого коммуникативного пространства и сокращения операционных издержек;

- установлено, что сегодня существует целый ряд социальных причин, препятствующих эффективному внедрению и развитию ИКТ в организации. Среди них есть общемировые проблемы (отсутствие единой коммуникативной среды, низкая консолидация и т.п.) и факторы, специфичные для России (низкий уровень доверия к ИКТ, невысокая заработная плата и вытекающее из этого снижение мотивации к развитию новых навыков, отсутствие должной законодательной базы и т.п.). Даны рекомендации по их минимизации, важнейшие из которых – повышение квалификации сотрудников и принятие комплексных мер по увеличению доверия к ИКТ общества в целом;

- установлено, что при внедрении новых технологий необходимо трансформировать методы и механизмы управления, т.к. без этого техническая база предприятия неоправданно возрастает, а эффективность управления снижается за счет понижения систематизации управленческой информации. Кроме того, сегодня ключевым фактором эффективного применения ИКТ является культура управления (в частности, управление персоналом), а также психологическая подготовленность людей к применению данных технологий и понимание их результативности;

- разработана авторская методика телефонного опроса для получения данных по конкретным управленческим проблемам в рамках организации, позволяющая

сократить использование финансовых и человеческих ресурсов, а также повысить достоверность самого опроса.

Положения, выносимые на защиту:

1. Первоначально ИКТ внедрялись на предприятиях для решения практической задачи облегчения человеческого труда и сдерживания роста штата сотрудников. Из-за экспоненциального роста объемов информации начали разрабатываться средства для её обработки и передачи, что должно было упростить процесс управления и увеличить его качество. Применение технологий в данной сфере наделило информацию принципиально новым уровнем динамичности, что с течением времени значительно трансформировало методы и технологии управления.

2. Внедрение ИКТ позволяет существенно понизить утомляемость работников, сокращая их психофизиологические нагрузки. Кроме того, ИКТ предоставили возможность минимизации использования человеческого труда в опасных производствах. Данный факт не только способствовал поднятию социального престижа многих профессий, но и повлек за собой повышение уважения к человеческой личности в обществе, а также увеличение ценности жизни человека. Что с течением времени принципиально повышает качество жизни общества в целом. Но с другой стороны, при непродуманной политике внедрения информационных технологий и применении технократического подхода к управлению ИКТ, рутинная составляющая управленческого труда может многократно увеличиваться. Одним из важнейших факторов для результативного использования ИКТ, является повышение квалификации персонала и четкое соотнесение внедряемых ИКТ с целями бизнеса.

3. Информационные технологии значительно облегчили труд человека, трансформировали методы управления и существенно повлияли на характер, скорость и способы распространения информации, но говорить о принципиально новом – информационном – типе общества нецелесообразно.

4. В связи с трансформацией управленческих процессов становятся необходимы новые методы их комплексной оценки, которые в первую очередь должны учитывать нематериальные активы компании: знания сотрудников, уникальные технологии управления, брэнд, лояльность клиентов, отношения с некоммерческими структурами и т.д. Сегодня способность компании развивать, сохранять и активно использовать нематериальные активы становится решающей предпосылкой успеха. Целесообразнее и эффективнее всего создавать такие оценочные системы на базе ИКТ. Кроме того,

новые системы оценки в сочетании с адекватно реализуемой процедурой измерения, представляют собой инновационный метод управления персоналом.

5. Повсеместное использование информационно-коммуникативных технологий вызвало появление принципиально новой формы трудовых отношений – удаленную работу. Этот вид деятельности не только требует развития новых подходов к работе, как от работодателя, так и от работника, он также предоставляет им широкий спектр дополнительных возможностей.

Научно-практическая значимость. Полученные в ходе работы теоретические положения и подходы позволяют расширить представления в области повышения эффективности управления с помощью информационно-коммуникативных технологий. И могут быть использованы как теоретико-методологическая основа для дальнейших научных разработок этой проблемы.

Отдельные результаты представленной работы могут использоваться в преподавательской деятельности при подготовке к занятиям по курсу: «Социология», «Социология управления», «Государственное и муниципальное управление», «Менеджмент», «Экономическая теория» и «Информатика».

Разработанные в диссертационном исследовании методы и приёмы анализа данных, системы оценки эффективности процессов, практические рекомендации по внедрению и применению современных ИКТ могут быть использованы менеджерами по работе с персоналом, руководителями ИТ-отделов, в работе учебных центров по подготовке и повышению квалификации специалистов, органами государственного управления, различными департаментами государственных и коммерческих организаций.

Апробация результатов работы. Основные положения и выводы исследования обсуждались в рамках следующих конференций:

1. Международная научная конференция студентов, аспирантов и молодых ученых при поддержке ЮНЕСКО «Ломоносов», в секции «Государственное и муниципальное управление». Москва, апрель 2006.

2. VII студенческо-аспирантская научно-практическая конференция «Актуальные проблемы: теория и практика управления». МО, д/о «Сенеж», 21-22 октября 2006.

Часть положений работы были использованы при проведении семинарских занятий по курсу «Социология» со студентами IV курса географического факультета МГУ им. М.В. Ломоносова в сентябре-декабре 2006 года. Основные положения

исследования изложены в научных публикациях автора общим объемом 2,6 п.л., в том числе, в издании, рекомендованном ВАК РФ.

Структура и объем работы. Диссертация состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы и приложений. Библиографический список включает 184 источника на русском и английском языках.

2. Основное содержание работы

Во введении обосновывается актуальность темы диссертационного исследования, рассматривается степень научной разработанности проблематики, определяются цели и задачи, объект, предмет исследования, формулируются научная новизна и положения, выносимые на защиту, раскрываются теоретико-методологические основы и эмпирическая база диссертации, определяется практическая значимость работы, представляется информация о её теоретической и практической апробации.

В первой главе – **«Теоретические аспекты применения информационно-коммуникативных технологий в управлении»** – рассматривается изменение механизмов и технологий управления под влиянием эволюции применения основных информационных систем, которые характеризуются степенью интеграции ИКТ в структуру управленческих процессов. Также, оценивается влияние повсеместного использования ИКТ на социальную сферу жизни людей.

В первом параграфе главы – **«Эволюция подходов к управлению в организации с помощью ИКТ»** – подвергнут анализу эволюционный процесс интеграции информационно-коммуникативных технологий в структуру управления. В результате чего было выявлено, что данный процесс начался в 60-е гг. XX в. и не закончился по сей день. Изначально ИКТ внедрялись на предприятиях для решения практической задачи облегчения человеческого труда и сдерживания роста штата сотрудников. С течением времени внимание стало обращаться на лавинообразное возрастание объемов информации, поэтому начали применяться средства для её обработки и передачи, что должно было упростить процесс управления и улучшить его качество. ИКТ стали использовать для комплексной автоматизации участков деятельности человека, связанной с обработкой данных. Кроме того, из-за роста объемов информации на первый план вышел новый вид ИКТ – бизнес-системы.

Повсеместное использование подобных технологий наделило информацию принципиально новым уровнем динамичности, что в свою очередь значительно повлияло на методы и технологии управления:

- трансформировался иерархический принцип управления, когда низшее звено всецело подчинялось высшему, т.к. в условиях жесткой конкуренции и чрезвычайно быстрого устаревания управленческой информации наиболее оправданными являются решения, принятые в результате тесного взаимодействия высшего руководства и специалистов на местах, находящихся в едином коммуникативном пространстве;

- разрушились иерархические каналы передачи информации, т.к. создание единого коммуникативного пространства позволяет в нем одновременно работать людям с разных ступеней иерархической лестницы;

- поощряя совместную работу топ-менеджмента и руководителей среднего и низшего звена, ИКТ позволяют вовлекать нижестоящих сотрудников в процесс управления, что дает им лучшее понимание их роли в деятельности организации и миссии компании, увеличивая эффективность управления;

- использование ИКТ значительно снизило трудоемкость аналитических задач лицам, принимающим управленческие решения, а сами решения стали более обоснованными, сроки их принятия существенно сократились. С нижестоящих звеньев сотрудников снялась большая часть ответственности за подготовку управленческой информации для высшего руководства;

- применение ИКТ позволило значительно уменьшить долю рутинной работы, что повысило интеллектуализацию труда и на 80% увеличило его творческую составляющую.

Процесс интеграции ИКТ в бизнес прошел сложный эволюционный путь и повлек за собой ряд социальных последствий:

- уменьшилась рутинизация труда, что снизило утомляемость работников, а также резко сократило количество ошибок; роль человека во многих расчетно-планировочных процессах стала минимальной, что уменьшило психофизиологические нагрузки работника, снимая с него ответственность; сократилось использование человеческого труда в опасных производствах и были минимизированы риски, связанные с вредной профессиональной деятельностью; у руководства повысилась степень доверия к выполняющему работу сотруднику безотносительно их межличностных отношений. С одной стороны – это

способствовало увеличению социального престижа многих профессий. А с другой – повышению ценности жизни в целом. Что с течением времени становится важным катализатором принципиального повышения качества жизни общества в целом.

- экономия трудозатрат сотрудников, позволяющая сдерживать рост численности штата предприятия (в том числе административно-управленческого персонала) даже в условиях роста производства и увеличения объемов обрабатываемых данных.

- снижение количества конфликтных ситуаций за счет снятия напряженности и ответственности с человека, уменьшения неопределенности и сокращения межличностных взаимодействий.

- повышение лояльности клиентов за счет максимально индивидуального подхода к ним, а также установление обратной связи с клиентами.

- большинство ИКТ сегодня настолько сложны, что ключевым фактором для их эффективного использования является культура управления, а также готовность людей к применению этих технологий.

Обосновано, что во многом именно в период с 60 по 90 гг. XX в. и за счет развития ИКТ произошла общая интеллектуализация труда, а также значительное повышение эффективности использования рабочего времени, и, соответственно, увеличение результативности функционирования организации.

Уточнено понятие «информация» в свете социально-управленческих аспектов использования её в бизнес-системах. Предложено понимать информацию как данные, преобразованные в определенном контексте, которые представляют пользу для человека в конкретных действиях. Обозначены управленческие процессы, неотъемлемо связанные с информацией, а также уточнено понятие «управленческая информация».

В параграфе обозначены основные факторы, подталкивающие предприятие к использованию бизнес-систем. Среди них: ужесточение конкурентной борьбы; увеличение количества данных, необходимых для принятия управленческих решений и повышение их детализации; увеличение объемов производства при сокращении циклов производства и т.п. Представлена авторская классификация соотношения основных бизнес-систем между собой, а также рассмотрено соотношение различных программных приложений для повышения эффективности бизнеса в зависимости от размера компании.

Отмечено, что одним из важнейших факторов успешного развития ИКТ является поддержка их на государственном уровне. Необходимо обращать внимание на то, чтобы все без исключения сотрудники (в первую очередь топ-менеджмент) понимали важность инноваций не только для интенсификации и облегчения своего труда, но и для достижения целей бизнеса в условиях жесткой конкуренции. Сотрудники должны обладать навыками использования ИКТ и психологической готовностью применять их в повседневной работе.

Внедряемые ИКТ не должны обладать избыточной функциональностью и соответствовать размеру организации, её профилю, задачам и целям. Также, при внедрении новых технологий необходимо менять методы и технологии управления и задачи бизнеса, а также разрабатывать объективные методы оценки результативности рабочих процессов, т.к. без этого информационные технологии могут не только не повысить эффективность функционирования предприятия, но даже понизить её. Все информационные внедрения необходимо рассматривать сквозь призму реинжиниринга бизнес-процессов

Однако, даже учитывая все изменения, произошедшие в обществе под влиянием ИКТ, преждевременно говорить о появлении принципиально иного – информационного – типа общества.

Во втором параграфе – **«Дистанционная работа и управление как новые формы трудовых взаимоотношений»** – выявлено, что интегрируясь в повседневную жизнь человека, ИКТ значительно её трансформируют.

Повсеместное использование информационно-коммуникативных технологий в управленческих процессах не только значительно изменило структуру самих этих процессов, но также повлекло за собой существенные изменения в социальной сфере жизнедеятельности людей. Данный факт вызвал появление принципиально новой формы трудовых отношений – удаленную работу. В параграфе уточняются понятия «телеработа», «удаленная работа», «дистанционная работа», «фриланс»; анализируется история развития удаленной работы и роль влияния государства на этот процесс; дается классификация дистанционных работников по степени их вовлеченности в процесс телеработы и уровню самостоятельности.

Определены социальные преимущества, которые дает сотруднику переход на удаленную или частично удаленную работу. Также, обозначено, какие выгоды может получить работодатель, используя данный вид работы в повседневной практике, выявлены ограничения, трудности и риски, связанные с применением этого вида

деятельности. Даны практические рекомендации по подбору удаленных работников и дальнейшей работе с ними.

Отмечено, что появление удаленной работы не только требует развития новых подходов к работе, как от работодателя, так и от исполнителя. Этот факт также предоставляет им широкий спектр дополнительных возможностей. Работодатель может нанимать сотрудников не ограничиваясь географическими рамками; переводить часть штата своих сотрудников на удаленную работу, повышая уровень жизни работников; оперативно реагировать на потребности рынка и т.д. Люди получают свободный график, возможность полноценно совмещать свои социальные роли без ущерба для карьеры, свободу перемещения, возможность реализовать себя для людей с физическими ограничениями и многое другое.

Впервые в научной литературе описан феномен краудсорсинга – вида деятельности, позволяющего привлечь к работе над одним проектом огромное количество людей, получив наиболее массовый и репрезентативный взгляд на проблему.

Выявлено, что современные ИКТ делают возможным управление и контроль над организацией на расстоянии, что не только предоставляет больше свобод руководителю, но и значительно облегчает его задачи, если компания является географически распределенной.

Во второй главе работы – **«Повышение эффективности управления с помощью информационно-коммуникативных технологий»** – разработаны методы повышения эффективности управленческих процессов с помощью ИКТ, а также обозначены социально-психологические причины неэффективного внедрения и использования ИКТ в современных организациях.

В первом параграфе – **«Основные причины неэффективного внедрения и использования ИКТ»** – выявлены ключевые факторы, препятствующие полноценному применению информационных технологий в компаниях. А также, даны рекомендации по преодолению данных трудностей.

Существует целый ряд социально-психологических причин, по которым применение ИКТ в процессах управления не дает ожидаемого результата, а также факторов, препятствующих успешному внедрению ИКТ в работу организации. Среди них есть как общемировые проблемы: отсутствие должным образом организованного коммуникативного канала как между людьми, так и между отделами в компании;

разобщенность и противоположность целей различных отделов; низкая мотивация директоров бизнес-подразделений для получения наилучшего результата при реализации ИТ-проектов; дефицит ИТ-менеджеров, способных адекватно общаться с коллегами из бизнес-подразделений; отсутствие четкого целеполагания и планирования и т.п. Так и факторы, специфичные для России: недостаточное образование пользователей; отсутствие доверия к информационным технологиям; низкий уровень заработной платы и вытекающее из этого снижение мотивации к развитию новых навыков, в частности, нежелание использовать ИКТ; случаи саботажа информационных внедрений; недоступность ИКТ в повседневной жизни и т.п.

Важнейшими мерами по увеличению эффективности применения ИКТ можно назвать:

- повышение квалификации сотрудников, увеличение их компьютерной грамотности;
- комплексные меры по повышению доверия общества в целом к ИКТ;
- повышение мотивации персонала к использованию ИКТ в повседневной работе;
- улучшение коммуникативных каналов и минимизация разобщенности между сотрудниками и отделами организации, в том числе – поощрение совместной работы руководителей технического и бизнес отделов;
- комплексные действия по вовлечению специалистов ИТ-отделов в общую работу и повышению понимания ими специфики бизнес-процессов;
- разработка системы оценки и поощрения персонала.

Во втором параграфе – **«Решение конкретных управленческих задач с помощью информационно-коммуникативных технологий»** – анализируются результаты комплексного социологического исследования с непосредственным использованием ИКТ с целью определить степень удовлетворенности клиентов услугами компании, прояснить предпочтения клиентов и возможности развития компании в соответствии с ними. Дополнительными целями исследования являлось: выявление конкурентных преимуществ компании и определение областей для наиболее эффективного позиционирования компании на рынке.

В ходе исследования были достигнуты поставленные цели, а также было определено, что применение современных информационных технологий для проведения социологических исследований в рамках организации позволяет сделать

репрезентативную выборку без привлечения значительных человеческих и материальных ресурсов, а сам опрос максимально персонифицированным. Кроме того, ИКТ дают возможность использования в исследованиях менее квалифицированных, чем это требуется без технологий, специалистов. ИКТ позволяют значительно сократить сроки исследования и представить его результаты в удобной для использования форме.

В третьем параграфе – «Методы повышения эффективности управленческих процессов с помощью ИКТ (на примере применения сбалансированной системы показателей и использования корпоративных порталов)» – разработаны практические подходы, базирующиеся на методологии сбалансированной системы показателей (ССП) на основе ИКТ, а также создании единого коммуникативного пространства с помощью корпоративного портала, которые способствуют увеличению продуктивности управленческих процессов. Продемонстрирована эффективность использования СПП для построения стратегического плана развития и оценки деятельности мелких предприятий.

В последние десятилетия классический взгляд на бизнес как механизм для получения прибыли трансформировался в понимание того, что бизнес становится системой взаимоотношений работников, акционеров, потребителей, государства и других заинтересованных сторон. Поэтому, прежние методы оценки эффективности управления организацией, базирующиеся в основном на финансовых показателях, стали устаревать, т.к. они не учитывают многие важные для управления критерии. Становятся необходимыми методы, позволяющие объективно взглянуть на всю совокупность бизнес-процессов, учитывая при этом такие нематериальные активы организации, как: знания и навыки сотрудников, уникальные управленческие технологии, брэнд, лояльность клиентов, отношения с государственными и общественными структурами и т.д. В условиях информационной конкурентной среды именно способность компании развивать, сохранять и активно использовать нематериальные активы становится решающей предпосылкой успеха.

В начале 90-х гг. появилась методология, разработанная Д.Нортоном и Р.Капланом⁹, базирующаяся в основном на учете нематериальных показателей оценки бизнес-процессов, а именно: специфике взаимоотношений с клиентами, обучении персонала, внутренних бизнес-процессах. Данный метод в совокупности с

⁹ Kaplan R.S., Norton D.P. The Balanced Scorecard: Measures That Drive Performance // Harvard Business Review. – Jan-Feb 1992. – pp. 71-80.

финансовыми показателями давал возможность комплексной оценки всех происходящих в организации процессов, и был назван «Сбалансированная система показателей».

Разработка и внедрение ССП из-за своей сложности и многофакторности невозможна без применения ИКТ. Кроме того, она неразрывно связана с построением стратегического плана, поэтому дает инструменты для контроля реализации стратегических целей и приведение в соответствие с ними всех бизнес-процессов организации. После массового применения методологии ССП стала появляться новая форма организации – ориентированная на стратегию компания, в которой все управленческие процессы подчинены достижению цели, что объединяет отделы, коллективы и каждого отдельного сотрудника.

Выявлено, что ССП на базе ИКТ, с одной стороны, способствует решению социально-коммуникативной проблемы за счет представления абстрактной бизнес-стратегии в виде набора конкретных действий. А с другой – решает аксиологическую проблему, т.к. показатели, в которых выражена стратегия компании, демонстрируют насколько успешно функционирует предприятие. Таким образом, если сбалансированная система показателей разработана правильно, и её индикаторы отвечают требованиям бизнеса, то в сочетании с адекватно реализуемой процедурой измерения, она может представлять собой эффективный метод управления персоналом и контроля над ним. К тому же, оценка, которая дается работе сотрудника, базируется на конкретных показателях, являясь обезличенной, что позволяет минимизировать межличностные конфликты между управленцем и подчиненным.

В параграфе описано исследование, подтверждающее гипотезу о том, что по мере постепенного совершенствования и развития управленческих процессов предприятия малого бизнеса также испытывают острую потребность в новых методах оценки эффективности деятельности. Доказано, что методологию ССП возможно перенести на информационную базу и адаптировать к условиям предприятий малого и среднего бизнеса.

В ходе исследования были разработаны две оценочных таблицы, базирующиеся на ИКТ, – для отдела по работе с персоналом и для центра обработки вызовов клиентов. В результате внедрения метрики по управлению персоналом были получены следующие результаты:

1. Деятельность отдела по работе с персоналом пришла в согласование с общими задачами бизнеса.

2. Работа по совершенствованию операций отдела по работе с персоналом была направлена на стратегические цели.

3. Процессы, происходящие в HR-отдела, были приведены в соответствие к требованиям, предъявляемым к коммерческим операциям.

В частности, в компании повысилось качество оценки деятельности персонала, а также соответствие вознаграждения проделанной работе. Что по опросам сотрудников привело к росту показателя удовлетворенности работника финансовой компенсацией труда. В связи с чем, существенно снизилась текучесть персонала. Применение ССП на базе ИКТ для отдела по работе с персоналом определило значимость и социально-экономическую эффективность программ обучения сотрудников, что позволило оптимизировать функционирование компании в данной области. В ходе исследования было выявлено, что внедрение адаптированной ССП по управлению персоналом прошло успешно и значительно повысило как социально-психологическую удовлетворенность сотрудников, так и эффективность работы организации в целом.

Другим направлением в поиске методов повышения эффективности управления было решение проблемы разобщенности сотрудников, отделов и филиалов компании, т.к. результативность управленческих решений во многом зависит от скорости их принятия и степени вовлеченности сотрудников в обсуждение. Соответственно, сегодня организации остро нуждаются в эффективных каналах коммуникации.

Обосновано, что создание единой информационно-коммуникационной среды с помощью разработки корпоративного портала, в значительной мере преодолевает проблему неэффективных внутрикорпоративных взаимодействий. В частности, внедрение портала решает следующие задачи:

- Ускорение и облегчение коммуникативных процессов.
- Повышение мотивации работников и увеличение уровня их удовлетворенности работой.
- Сокращение времени на адаптацию новых сотрудников.
- Оптимизация командной работы, которая достигается обеспечением удобных механизмов совместной работы над документами и информацией.

- Предоставление сотрудникам информации о компании, её миссии и задачах, а также об организационной структуре компании и сотрудниках.

- Снижение затрат рабочего времени сотрудников за счет обеспечения автоматизации согласовательных бизнес-процессов компании.

- Сокращение временных затрат на проведение рутинных операций.

- Повышение уровня вовлеченности сотрудников в жизнь компании.

- Оперативное донесение новостей компании до всех сотрудников, общее повышение их информированности.

- Обеспечение механизмов удобного поиска информации.

- Развитие и поддержание корпоративной культуры компании.

В заключении подводятся основные итоги работы, вытекающие из результатов проведенного исследования, в ходе которого была подтверждена выдвинутая гипотеза, уточнено и доказано:

1. Интеграционный процесс вливания информационных технологий в бизнес продолжается уже около 50 лет и не закончен до настоящего времени. Изначально ИТ внедрялись на предприятиях для решения практических задачи замены некоторых механических действий людей машинами. Но со временем внимание стали обращать на увеличение объемов информации, поэтому начали применяться средства для её обработки и передачи, что должно было упростить процесс управления и увеличить его качество. Из-за роста объемов информации на первый план вышел новый вид ИКТ – бизнес-системы, которые значительно трансформировали методы и технологии управления.

2. Эмпирические данные наглядно свидетельствуют о том, что внедрение инновационных методов в практику отечественного управления при необходимой адаптации к российским условиям, ведет к однозначно положительным организационным изменениям, а у сотрудников, вовлеченных в управленческие процессы посредством ИКТ, наблюдаются изменения на мировоззренческом уровне, незамедлительно отражающиеся на повышении эффективности их деятельности.

3. Применение ИКТ во всех сферах деятельности человека, в том числе и в управлении – неотъемлемая часть современного общества. Используемые должным образом информационные технологии способны в разы увеличить производительность как управленческих процессов в частности, так и всей организации в целом. При создании эффективной структуры организации

информационные технологии являются обязательным и важнейшим элементом в ней как для управленцев высшего звена, так и для рядовых сотрудников.

4. Распространенность ИКТ повлекла за собой появление новой формы трудовых отношений – удаленную работу. Этот вид деятельности не только требует развития новых подходов к работе как от работодателя, так и от исполнителя. Он также предоставляет им широкий спектр дополнительных возможностей, таких как: отсутствие географических ограничений и свобода перемещения; свободный график, возможность полноценно совмещать социальные роли без ущерба для карьеры и общее повышение уровня жизни сотрудника; способность оперативно реагировать на потребности рынка и привлекать новый сторонний взгляд без ущерба для компании, возможность реализовать себя для людей с ограниченными возможностями и т.п.

5. Применение современных информационных технологий для проведения социологических исследований в рамках организации, позволяет сделать выборку репрезентативной без привлечения значительных человеческих и материальных ресурсов, а сам опрос максимально персонализированным. Кроме того, ИКТ дают возможность использования в исследованиях менее квалифицированных, чем это требуется без технологий, специалистов. ИКТ позволяют значительно сократить сроки исследования и представить его результаты в удобной для использования форме.

3. Основные публикации автора по теме диссертации:

Статьи в изданиях, рекомендованных ВАК РФ:

1. Гебриаль, В. Н. Анализ основных причин неудач при реализации информационных проектов / В. Н. Гебриаль // Вестник Башкирского университета. – 2008. – № 2. – С. 387-390. – 0,55 п.л.

Другие публикации по теме диссертационного исследования:

1. Гебриаль, В. Н. Проблемы эффективного управления информационными технологиями / В. Н. Гебриаль // Теория и практика управления: новые подходы / МГУ имени М. В. Ломоносова, фак-т государственного управления. – М.: Университетский гуманитарный лицей, 2007. – Вып. 10. – С. 61-69. - 0,5 п.л.

2. Гебриаль, В. Н. Социальные аспекты феномена дистанционной работы как нового вида трудовых отношений / В. Н. Гебриаль // Государственное управление. Электронный вестник. – 2008. – № 17. (Идентификационный номер публикации – 0420800039/0034, номер регистрации электронного научного издания – 0420800039). – 0,85 п.л.

3. Гебриаль, В. Н. Управленческие конфликты в хайтек-компаниях / В. Н. Гебриаль // Актуальные проблемы теории и практики управления: VII-я студенческо-аспирантская научно-практ. конф.; 21-22 октября 2006 г.; «Сенеж» (Московская обл.): Сборник материалов. – М.: МАКС Пресс, 2008. – С. 179-187. – 0,5 п.л.

4. Гебриаль, В. Н. Конфликтологическое консультирование как способ извлечения пользы из конфликтов в организациях / В. Н. Гебриаль // Материалы XIII Международной конференции студентов, аспирантов и молодых ученых «Ломоносов-2006». Секция «Государственное и муниципальное управление». – М.: Изд-во Московского университета, 2006. – С. 125-126. – 0,2 п.л.

Заказ №118/05/09 Подписано в печать 22.05.2009 Тираж 100 экз. Усл. п.л. 1,25



ООО "Цифровичок", тел. (495) 797-75-76; (495) 649-83-30

www.cfr.ru ; *e-mail: info@cfr.ru*