

Информация как феномен философско-управленческого знания

Акинин Игорь Александрович

аспирант, ФГБОУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»

E-mail: iakinin@fa.ru

В условиях современности, информация пронизывает все аспекты деятельности как отдельно взятого человека, так и общества в целом: бизнес, экономику, социальную сферу, политику. Информация является ресурсом управленца. Сам процесс управления является информационным процессом. При рассмотрении философами вопросов, касающихся информации, принято акцентировать внимание на одном или нескольких свойствах информации, тогда как остальные не упоминаются вовсе. При этом в менеджменте чётко определены основные свойства информации: достоверность, объективность, точность, полнота, актуальность, полезность.

С развитием теории управления, изменялся баланс важности свойств информации. Но не следует забывать, что важны все основные свойства информации, и упускать из виду часть из них, отдавая абсолютное и безоговорочное значение лишь одному, нельзя. Свойства информации и лидерование одного из них можно отнести к различным концепциям интерпретации управления, в зависимости от периода развития теории управления.

В классической парадигме управления важнейшими свойствами информации считаются полнота, объективность и точность. Неклассическая парадигма управления акцентирует внимание на точности и своевременности полученной информации. Постнеклассическая парадигма принципиально отличается от классической и неклассической тем, что априори признаёт невозможность получения безупречно точной, объективной и полной информации. На первый план выходит полезность информации, даже если информация заведомо ложная, искажённая или субъективная. Управленец, действующий в постнеклассической среде, может не только преобразовывать, но и искусственно создавать информацию, которую он потом использует.

Таким образом, постнеклассическая парадигма управления отличается от классической и неклассической тем, что информация теперь рассматривается не как некий внешний ресурс. На современном этапе развития информация может создаваться искусственно, и важной особенностью управленца является именно умение трансформировать информацию, увеличивая одно из её свойств – свойство полезности. В условиях подобного отношения к управлению вообще и управленческой информации в частности, хаос воспринимается не как опасность, а как возможность получения значительных конкурентных преимуществ за кратчайший срок. Хаотическое состояние системы, вопреки сложившимся в классический период представлениям, не усложняет, а упрощает процесс управления.

Информация является одним из основных ресурсов сегодняшнего дня. Информация была важным инструментом управления на всех этапах развития, её активно использовали в любой управленческой парадигме, но при этом характер использования информации менялся, согласно естественным изменениям мировоззрения управленцев, придерживающихся новых парадигм.

Ключевые слова: информация, управление, менеджмент, управленческая информация, философия управления, классическая парадигма управления, неклассическая парадигма управления, постнеклассическая парадигма управления, свойства информации, достоверность, объективность, точность, полнота, актуальность, полезность.

Information As a Phenomenon of the Philosophical and Managerial Knowledge

Igor. Akinin

Postgraduate Student, Department of Philosophy, Financial University under the Government of the Russian Federation

E-mail: iakinin@fa.ru

In modern terms, the information permeates all aspects of an individual and society business: economy, social sphere, politics. Information is a resource of a manager. The process of managing is an information process. When philosophers consider questions

relating to information, they made to focus on one or more properties of the information, while others are not mentioned at all. But in the management science the basic properties of information are clearly defined. This is reliability, objectivity, accuracy, completeness, topicality, usefulness.

With the evolution of the theory of management, the balance of the importance of information properties has changed. But we should not forget that all basic properties of information are important and losing sight of some of them and giving absolute and unconditional value of just one is unacceptable. Properties of the information and the leading of one of them can be assigned to different control concepts interpretation, depending on the period of evolution of the theory of management.

In the classical paradigm of management the most important properties of the information is completeness, objectivity and accuracy. Neoclassical paradigm of management focuses on the accuracy and topicality of the information received. Modern paradigm of management is fundamentally different from the classical and neoclassical ones that recognizes a priori the impossibility of obtaining perfectly accurate, objective and complete information. Usefulness of the information comes to the fore, even if the information is knowingly false, distorted or subjective. The manager, acting in modern environment can not only transform, but also artificially create the information that later he uses.

The difference of modern management paradigm from the classical and neoclassical ones is that the information is now viewed not as some external resource. At the present stage of evolution of management science information can be created artificially and is an important feature of a manager is the ability to transform information, increasing the usefulness, one of its properties. In the context of such an attitude to the management of general and management information such as the chaos it is not perceived as a threat but as an opportunity to obtain significant competitive advantages for the shortest possible time. The chaotic state of the system, contrary to the prevailing views in the classical period, is not complicated, and simplifies the management process.

Information is one of the most important resource of our time. The information was an important tool for management at all stages of evolution of management science, it is actively used in any management paradigm, but the nature of the use of the information has changed, according to the natural changes in managerial philosophy, adhering to new paradigms.

Keywords: information, management, management information, management philosophy, managerial philosophy, classical management paradigm, neoclassical management paradigm, modern management paradigm, properties of information, reliability, objectivity, accuracy, completeness, topicality, usefulness.

Современный мир характеризуется высокой степенью информатизации. «Информация и информационные процессы <...> пронизывают всю деятельность человека и общества в целом» [1, с. 185]. Это верно как в отношении бизнеса и социальных организаций, так и применительно к международным экономическим отношениям и политике. Важнейшим ресурсом управленца любого уровня, конечно же, является информация. Согласно принятому в Российской Федерации определению, информацией принято считать сведения, полученные в процессе коммуникации человеком или специальным устройством, являющиеся отражением неких фактов [5]. Таким образом, понятие «информация» неразрывно связано с понятием «коммуникации», т.е. обмена сведениями.

Любые управленческие решения принимаются на основе анализа информационных потоков (сведений) от различных источников (участников коммуникации), которыми могут быть текущие данные о происходящих процессах, карты тестирования, системы рейтингов, обратная связь с поставщиками и работниками и т.д. (различные формы отражения фактов). Сам процесс управления, по сути, является переработкой поступающей информации в управ-

ленческие решения, которые, в свою очередь, тоже являются информацией. Иными словами, процесс управления – это процесс преобразования информации в информацию. Процесс управления – это, безусловно, информационный процесс. Это один из важнейших критериев, обуславливающих неослабевающий интерес к проблеме информации в работах по философии управления.

Однако при рассмотрении вопросов, касающихся информации вообще и информации управленческой в частности, зачастую авторы выделяют в качестве важного фактора одно или несколько свойств информации, нередко вовсе упуская из виду остальные. Таким образом, превознося одну сторону управления, одно качество управленца или системы управления (безусловно, важное, но не всеобъемлющее, не затмевающее остальные), автор забывает об остальных важных нюансах, принятых на аксиоматическом уровне в классическом учении менеджмента. Такой подход приводит к односторонним, субъективным выводам, не отражающим реального положения вещей.

В связи с этим крайне важны очерчивание спектра свойств информации и оценка значимости каждого из них в контексте парадигм управления различными периодами развития менеджмента.

Основными свойствами информации принято считать достоверность, объективность, точность, полноту, актуальность, полезность.

Достоверность является показателем правильности информации, насколько она соответствует действительности. При передаче, особенно через посредников (сегодня пока не существует ни одной организации, обходящейся без каких-либо посредников при передаче информации), любая информация искажается. Даже если посредником выступает не человек, а, скажем, линии связи, часть передаваемой информации потеряется в процессе кодирования и декодирования, часть не будет передана из-за особенностей линий связи, часть может быть потеряна из-за помех или перекрестных наводок и т.д. Кроме того, возможны ошибки регистрации информации как при ее получении изначально, так и при ее интерпретации конечным пользователем (управленцем). Если проследить развитие информационных технологий, становится очевидным стремление избавиться от озвученных проблем, и современные цифровые системы передачи данных обладают рядом вспомогательных функций по предотвращению искажений и потерь информации, помощи при вводе и передаче данных, восстановлению потерянных частей передаваемых пакетов.

Объективность является мерой универсальности информации, т.е. насколько данная информация верна вне зависимости от точки зрения, времени, обстоятельств и т.п. Наиболее объективными являются фундаментальные законы, например, физики. Любые данные в социогуманитарных науках субъективны по той простой причине, что это данные о людях и обществе, и они неизбежно зависят от личностных характеристик объектов, людей и социальных групп, политических интересов образования, в сфере влияния которого ведется сбор, а также идеологических установок в данном государстве в момент сбора и даже хранения данной информации. На основании изложенного можно сделать вывод: информация, полученная о человеке, может варьироваться в зависимости от обстоятельств.

Точность показывает, насколько информация приближена к действительности. Наиболее наглядно параметр точности можно рассмотреть на дискретных показателях. Если мы можем измерить поступающую информацию в литрах, килограммах, метрах, значит, мы можем оценить ее точность. Для некоторых вопросов важны доли грамма, а для некоторых точность плюс/минус тонна — излишняя. Здесь очевидно некоторое противоречие с прошлым пунктом. Насколько точна информация — субъективный вопрос,

зависящий от рассматриваемой ситуации, объекта, времени и прочих обстоятельств.

Полнота получаемой информации является, пожалуй, важнейшим критерием в классической парадигме управления. Чем больше мы знаем об объекте, тем качественнее можем осуществлять управление. При этом не ставится вопрос, какого рода информация нам нужна: априори полезной считается вся информация о рассматриваемом объекте. Объем получаемой информации об объекте ограничен возможностями измерительных приборов, а также способностью человеческого мозга воспринимать, анализировать и понимать непривычные для него данные. Теоретически, измерить и понять можно все, но практически для этого необходимо огромное количество времени (если вообще этот период конечен).

Актуальность получения информации является важнейшим фактором неклассической парадигмы управления, так как теперь учитывается понятие своевременности получения информации. На первый план выходит тактическое управление, управление на основе конкретных данных. Если управленец представляет себе, что такое управление, то на основе актуальных данных он может принять правильное решение в конкретной ситуации. Кроме того, получение актуальных данных об изменениях в фирме и в среде позволяет держать систему в состоянии статистической управляемости, т.е. по неклассической парадигме отклонения от нормы возможны даже при нормальном функционировании организации. Однако эти отклонения укладываются в некий допустимый промежуток, они предсказуемы, и управленец может учитывать их с высокой точностью на будущее и в зависимости от принимаемых им решений заранее знать о возможных границах влияния погрешностей на процесс функционирования всей системы.

Полезность, фактически, является противоречием свойству объективности. Полезность (ценность) информации точно охарактеризовал академик В.Г. Афанасьев: «Информация может быть ценной с точки зрения субъекта, ее использующего, со стороны внутреннего содержания самой информации с позиции цели, которую предполагается достичь посредством информации» [2, с. 84]. Это означает, что рассматриваемая информация в конкретный момент времени может быть использована в интересах конкретной фирмы.

Полезной может быть и недостоверная (скажем, сознательно искаженная), необъективная (имеющая воздействие только на целевую аудиторию), неточная

(либо вообще не имеющая измерений), неполная (оставляющая пространство для домыслов), неактуальная (о давно минувших событиях) информация.

Примером, недобросовестного использования информации является политическая борьба (как внутренняя, так и международная), недобросовестная конкуренция, «черный пиар» — методы, конечно, бесчестные, но эффективные. Наиболее широко методы использования полезной, но недостоверной, необъективной, неполной, неточной и неактуальной информации используются в политике. Проиллюстрировать эту ситуацию можно на примере недавнего доклада ВВС, крупного информационного агентства, о миллиардном состоянии Президента России. В фильме «Тайные богатства Путина», претендующем на звание документального, не приводится ни одного документального подтверждения, лишь утверждения и выводы, смягченные оборотами «по нашим оценкам», «по его словам», «видимо», «вероятно» и т.п. Субъективные мнения выдаются за основу журналистского расследования, популярность которому должно принести не качество информации, а ее тональность. Разумеется, большинство людей посмотрит этот фильм и не будет проверять озвученные факты, пытаться как-либо подтвердить их. Хотя озвученная информация является субъективной (зачастую прямая речь разных людей), неточной (конкретные данные не приводятся) и неактуальной (обсуждаются события 5–8-летней давности), она сформулирует нужное авторам фильма отношение к России и к ее президенту. Таким образом, эта информация будет полезна создателям или заказчикам фильма.

С развитием теории управления изменялся баланс важности свойств информации, одни становились более приоритетными, ценными для оценки качества информации, другие теряли свою значимость. Тем не менее не следует забывать, что важны все основные свойства информации, и забывать часть из них, отдавая абсолютное и безоговорочное значение лишь одному, нельзя. Пожалуй, свойства информации и лидерование одного из них можно отнести к различным концепциям интерпретации управления в зависимости от периода развития теории управления. Вероятно, преобладание важности одного из свойств информации приводит к подобным недоговоркам, когда авторы обращают внимание только на одну сторону вопроса, практически игнорируя прочие.

В классической парадигме управления важнейшими свойствами информации считаются полнота, объективность и точность. Не имеет значения, как давно получена информация, лишь бы она была точной, объективной (описывающей общие законы рассмат-

риваемого процесса) и полной (насколько это возможно на данном этапе развития науки и техники). Работа с информацией в классических фирмах представляет собой непрерывный процесс накопления данных и их обработки с целью выведения неких общих законов. Принимается, что существует некая универсальная, истинная информация, и любые действия с поступающими данными призваны достичь этой истины, «идеала».

Эффективным считается управленец, обладающий объективной, точной и максимально полной информацией, практически энциклопедическими знаниями в данной области. Начальник — безусловный авторитет, он всегда знает как надо.

Одним из ярчайших примеров классического управленца можно назвать Петра Великого. Чтобы создать новую армию и флот, он лично обучился простейшим премудростям плотника, морехода, солдата, и лишь потом, на основе личных знаний, он отдавал указания тем, кто должен был, собственно, заниматься ремеслом плотника, морехода и солдата.

Неклассическая парадигма управления акцентирует внимание на точности и своевременности полученной информации. В неклассический период развития появляется понятие среды, времени и места, где развивается рассматриваемый процесс или система. Таким образом, осознается важность тенденций, внимание отдается не универсальным законам, как в классической парадигме, а законам времени, превалирующим тенденциям развития. Возрастает роль статистики, математических методов обработки информации, преобразования имеющихся объемов информации в пригодные для использования. Информация в неклассической парадигме управления воспринимается как непрерывный поток данных. Роль аксиоматических законов снижается. Конечно, открытые в классический период законы в большинстве своем продолжают действовать, но использование только их приводит к потере организацией конкурентоспособности на фоне тех, кто использует сиюминутные законы, синтезируемые из потоков информации для текущей ситуации, на основе статистической обработки данных.

Управленец-неоклассик не должен знать все законы, имеющие отношение к его фирме, он должен знать, какие законы актуальны здесь и сейчас, уметь понимать актуальные тенденции развития и соответствовать им.

Постнеклассическая парадигма принципиально отличается тем, что априори признает принципиальную невозможность получения абсолютно объективной, точной, полной и актуальной информации.

Любая поступающая информация будет субъективно интерпретирована на каждом этапе передачи ее от источника информации к субъекту управления.

Любая поступающая информация будет иметь конечную, неабсолютную точность, отличную от реальной; погрешность обусловлена пределом точности приборов измерения и фиксации информации, а также сознательными округлениями получаемой информации для приведения ее к наглядному, понятному человеку виду.

Объем передаваемой и получаемой информации будет всегда объективно отличен от того, что можно получить из источника информации в силу неизбежной ограниченности средств получения и передачи.

Наконец, любая информация о произошедшем событии устаревает в процессе передачи от источника к потребителю (в рассматриваемом случае — к управленцу). В условиях современного мира, с его стремительными темпами развития и изменения, это время, даже измеряемое минутами и секундами, недопустимо велико, и, принимая решение на основе информации, полученной о произошедшем событии, субъект управления принимает решения, адекватные прошлому состоянию объекта управления, т.е. неизбежно неактуальные. Впрочем, это не значит, что они будут всегда неправильными, так как время изменения объекта управления и его среды может быть весьма длительно. Этим объясняется тот факт, что до сих пор многие фирмы успешно работают, используя неклассическую или даже классическую систему управления. Но в современных условиях хаотических воздействий внешней среды, влияния процессов и результатов глобализации данный подход представляется стремительно устаревающим. На деятельность любой организации может влиять событие, произошедшее на другом конце планеты (скажем, изменение цен на ресурс из-за какой-либо катастрофы), которое руководитель данной организации не может учесть, так как в момент происхождения данного события оно будет оказывать неконтролируемое, непредсказуемое влияние на фирму.

Если даже предположить, что мы получаем точнейшую и полнейшую объективную информацию, мы не можем быть уверены в ее точности и объективности в силу как объективных (помехи, потери, намеренное искажение), так и субъективных (недоверие к источнику информации, сомнения в важности получаемой информации) причин.

Кроме того, современная концепция инновационного развития, в отличие от классической (когда

успехом являлось соответствие традициям прошлого) или неклассической (когда успехом являлось соответствие современным вызовам), предусматривает обязательную ориентацию на будущее, на состояние, которое *должно быть*, а не *есть*. Таким образом, получение информации о состоянии объекта в процессе управления им объективно невозможно, если, конечно, не иметь в организации постоянную должность пифии, которая будет знать будущее.

Отметим, что важнейшим свойством информации в постнеклассической парадигме управления становится полезность. Резко снижается значимость того, какая у полученной информации погрешность и сколь она субъективна; если ее можно использовать на благо фирмы, значит, она нужна фирме. Следовательно, основным качеством управленца должна быть предприимчивость, умение любые обстоятельства использовать для развития фирмы. Управленец должен не столько знать (обладать полной базовой информацией) или быть в курсе (обладать актуальной информацией), сколько уметь применить доступную ему информацию для пользы компании (обладать полезной информацией, точнее, преобразовывать информацию в полезную).

Таким образом, постнеклассическая парадигма управления отличается от классической и неклассической тем, что информация теперь рассматривается не как некий внешний ресурс. На современном этапе развития информация может создаваться искусственно, и важной особенностью управленца является именно умение трансформировать информацию, увеличивая одно из ее свойств — свойство полезности. Подобное отношение к процессу управления вообще и управленческой информации в частности делает процесс управления устойчивым к хаосу. Более того, хаос становится наиболее благоприятным окружением для управленца, который использует случай, поскольку в стабильной среде, даже благоприятствующей росту, стремительное развитие и получение конкурентных преимуществ перед другими, в том числе более опытными и крупными игроками, становится невозможно. Стабильность не может предоставлять шанс, потому что стабильность — это линейное движение, без экстремумов, без оперативных изменений обстановки, без риска провала, безусловно, но и без возможностей для стремительного взлета. Хаотическое состояние системы, вопреки сложившимся в классический период представлениям, не усложняет, а упрощает процесс управления: «На первый взгляд, природа хаоса исключает возможность управлять им. В действительности же дело обстоит с точностью

до наоборот: неустойчивость траекторий хаотических систем делает их чрезвычайно чувствительными к управлению» [3].

Информационная эпоха становится реальностью сегодняшнего дня, и именно информация является одним из основных ресурсов. «Аналитики все больше и больше начинают говорить об информации как о главном отличительном признаке современного мира. Нам говорят, что мы входим в информационную эру» [4, с. 6]. Информация была важным инструментом управления на всех этапах развития. Управленцы всех уровней активно собирали и использовали информацию, интерпретировали, передавали, и в процессе взаимодействия объектов и

субъектов управления, а также систем внутри себя и между собой, происходила смена отношения людей к информации. Итогом этого развития стало то, что в последние годы информация перестала быть неким экспонатом за витриной, который можно осмотреть, но нельзя трогать руками. Раньше информацию собирали, обрабатывали, хранили, преобразовывали, бывало, фальсифицировали, но не прикладывали руку к ее появлению, по крайней мере сознательно, т.е. не создавали ее. На данный момент люди, занимающиеся управлением, относятся к информации не как к аксиоматическим данным, «граниту науки», а как к гончарной глине или скульптурному гипсу.

ЛИТЕРАТУРА

1. Грачев В.И. Аксиогенные свойства информации в социокультурных коммуникациях [Текст] / В.И. Грачев // Вестник Ленинградского государственного университета им. А.С. Пушкина. – СПб.: ЛГУ, 2013. – № 2. – Т. 2. – С. 184–193.
2. Афанасьев В.Г. Социальная информация и управление обществом [Текст] / В.Г. Афанасьев. – М.: Книжный дом «ЛИБРОКОМ», 2013. – 408 с.
3. Дмитриев А.С. Детерминированный хаос и информационные технологии [Электронный ресурс] / А.С. Дмитриев // Компьютера. – 1998. – № 47. – URL: <http://old.computerra.ru/1998/275/194794/> (дата обращения: 14.04.2016).
4. Уэбстер Ф. Теории информационного общества [Текст] / Ф. Уэбстер. – М.: Аспект Пресс, 2004. – 400 с.
5. ГОСТ 7.0-99 Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения.

REFERENCES

1. Grachev V.I. Aksioyennyye svoystva informatsii v sotsiokul'turnykh kommunikatsiyakh [Aksioyennyye property information in socio-cultural communications]. *Vestnik Leningradskogo gosudarstvennogo universiteta im. A.S. Pushkina* [Bulletin of the Leningrad State University. AS Pushkin]. St. Petersburg, LGU Publ., 2013, pp. 184–193.
2. Afanas'ev V.G. *Sotsial'naya informatsiya i upravlenie obshchestvom* [management of the company]. Moscow, Knizhnyy dom «LIBROKOM» Publ., 2013. 408 p.
3. Dmitriev A.S. *Determinirovannyy khaos i informatsionnyye tekhnologii*. "Komp'yuterra" № 47, 01.12.1998 [Deterministic chaos and information technology. "Computerra" number 47, 01.12.1998]. Available at <http://old.computerra.ru/1998/275/194794/> (accessed 14 April 2016).
4. Uebster F. *Teorii informatsionnogo obshchestva* [Teorii information society]. Moscow, Aspekt Press Publ., 2004. 400 p.
5. *GOST 7.0-99 Informatsionno-bibliotechnaya deyatel'nost', bibliografiya. Terminy i opredeleniya* [GUEST 7.0-99 information and library activities, bibliography. Terms and Definitions]. p.–. 5. GOST 7.0-99 Information-library activities, bibliography. Terms and definitions.