

УДК 330.47

Мансурова Татьяна Геннадьевна

ФГАОУ ВПО «Казанский (Приволжский) федеральный университет»

Набережночелнинский институт (филиал)

Россия, Набережные Челны¹

Кандидат экономических наук, доцент

E-Mail: mansurova_tanya@mail.ru

Особенности формирования информационных потребностей субъектов управления

Аннотация. Понятие «информационные потребности субъектов управления» в условиях информационной экономики становится ключевым в процессе управления как на микро, так и макроуровне. Однако в научной литературе недостаточно уделено внимания вопросу формирования информационных потребностей субъектов управления.

В работе выявлены специфические особенности информационных потребностей на основе основных положений теории воспроизводства. Раскрыта сущность информационной потребности как экономической категории, также доказано, что количественная оценка информационных потребностей не возможна.

Рассмотрены подходы к исследованию информационных потребностей субъектов управления. В качестве основных автор относит методы моделирования деятельности, опросы потребителей информации, уровень владения информационными технологиями, построение информационной модели бизнес-процессов компании.

В системе информационного обеспечения управления исследование информационных потребностей не имеет прямой задачи повышения эффективности управленческих решений. Формирование информационных потребностей стимулирует обращение к информационной среде и использования информационных технологий.

В статье представлен развернутый анализ особенностей формирования, на основе которого автор сформулировал методы выявления и принципы формирования информационных потребностей.

Ключевые слова: Информация; потребность; информационные потребности; эффективность управленческих решений; аспекты информационных потребностей; структурирование информационных потребностей; информационная среда; корпоративная информационная среда; инфокоммуникационные технологии; принципы формирования информационных потребностей.

¹ 423812, Республика Татарстан, г. Набережные Челны, д. 68/19 (1/18), 435

На современном этапе научно-технического прогресса с возрастанием динамичности структурных сдвигов, остроты конкуренции на рынке роль информации как объективной экономической реальности значительно возрастает. Внутрифирменное планирование все теснее связывается с экономическими показателями, в первую очередь, с информацией о конкурентах и потребителях. Учет и использование внутрикорпоративных институциональных факторов, адаптация к внешнему окружению фирмы являются основополагающими элементами формирования потребностей субъектов управления, особенно информационных.

В общем случае потребность рассматривается как состояние функционального ощущения недостаточности чего-либо. Информационные потребности проявляются по объекту – информации, необходимой для устранения ощущения недостаточности. Субъект испытывает информационную потребность, если цель, стоящая перед ним в его профессиональной деятельности, не может быть достигнута без привлечения дополнительной информации. Эффективность управленческих решений во многом определяется качеством информации, на основе которой вырабатывается решение. Для субъекта управления информационная потребность связана с необходимостью обеспечения достижения целей деятельности объекта управления. Обеспечение эффективности управленческих решений требует анализа информационных потребностей субъектов, принимающих решения. Особенности сферы деятельности и объекта управления влияют на эти информационные потребности. Объективная сторона потребности связана с содержанием и упорядоченностью внешней среды, доступностью информации о ней и спектром действий, доступных субъекту. Через субъективное восприятие все факторы проявляются в целеполагании, способности восприятия и отбора необходимой информации, вариативности возможных решений. Все это говорит о том, что информационные потребности имеют субъекто-объективный характер.

Уместно говорить о количественном, качественном и структурном аспектах информационных потребностей управления. Количественный аспект связан с определением необходимого объема информации для выполнения управленческих функций. Качественный аспект характеризуется полнотой, достоверностью, значимостью, релевантностью информации, используемой для принятия управленческого решения. Структурирование информационных потребностей необходимо по функциям и уровням субъекта управления.

Степень удовлетворения информационных потребностей будет определяться качеством их выявления и уровнем организации информационной среды, обеспечивающей принятие управленческого решения. Формирование информационных потребностей стимулирует обращение к информационной среде и использования информационных технологий. Немаловажным аспектом формирования информационной потребности является правильно организованный бизнес-процесс компании, его гибкость и возможность реагировать на изменения как внутри фирмы, так и извне.

Выявление конкретной информационной потребности может основываться на анализе сложившихся деформационных потоков и системы документооборота, в рамках разработки информационных систем управления на основе формального анализа функций и задач, решаемых субъектами управления на своих уровнях. Персонал, занятый в управленческой деятельности, может определять свои информационные потребности самостоятельно. Эффективность информационных потоков существенно влияет на формирование и уровень потребностей, позволяет грамотно использовать в управлении новейшие информационные технологии. Однако каждый из этих подходов в отдельности не обеспечивает решение поставленной задачи в полной мере. Поскольку достаточно сложно сформулировать информационную потребность конкретно, сложившиеся информационные потоки и система документооборота не соответствует новым задачам системы управления, формальный анализ

функций и задач не учитывает всех особенностей управленческих целей. Методами исследования информационных потребностей на основе рассмотренных подходов могут быть следующие:

- исследование технологии деятельности на основе формализации структуры управления и разграничения функций и задач и формирование на этой основе требований к их информационному обеспечению. При этом под информационным обеспечением понимается информация, отобранная и структурированная для удовлетворения информационных потребностей управления;
- описание задач в рамках создания автоматизированных систем управления на основе информационного обследования объекта и построения модели деятельности организации;
- опрос отдельных групп потребителей информации исходя из их функций;
- анализ общих и отраслевых тенденций развития информационных технологий.

То есть исследование информационных потребностей может проводиться на основе методов моделирования деятельности, опроса пользователей или проецирования тенденций развития информационных технологий на перспективное удовлетворение информационных потребностей.

В первом случае результат исследования будет зависеть от степени формализуемости деятельности субъектов управления. Опросы не позволяют получить адекватную оценку информационных потребностей в силу того, что осознание потребностей субъектом отстает от процесса их формирования и во многом зависят от уровня профессиональных компетенций руководителя и его опыта. Предполагается, что только комплексная методика позволит проводить выявление информационных потребностей, соответствующее задачам управления.

Результаты исследования сущности информационных потребностей позволили сделать вывод о том, что информационные потребности, являясь категорией междисциплинарной и отражая отношения в процессах управления организации и являясь предметом потребности субъекта управления, могут рассматриваться и как категория управления. Для оценки информационных потребностей количественные измерители отсутствуют, что вызывает необходимость применения косвенных методов измерения, направленных на изучение форм проявления потребностей. В системе информационного обеспечения управления исследование информационных потребностей проводится, как правило, в процессе создания автоматизированных систем и не имеет прямой задачи повышения эффективности управленческих решений.

Оценку информационных потребностей следует начинать с определения индивидуальных потребностей каждого субъекта (микроуровень) и, на этой основе, - группы субъектов - органов, структур управления (макроуровень). Этот процесс должен строиться на основе понимания деятельности субъекта, в том числе специфики конкретной области управленческой деятельности и ее задач, процессов принятия управленческого решения, механизмов реализации их через коммуникационные каналы.

В исследовании информационных потребностей имеет значение не только описание потребности по ее содержанию, объему и структуре, но и определение механизма удовлетворения такой потребности. В результате разделения функций удовлетворение информационных потребностей реализуется в трех основных формах. Одна из них проявляется в информационном обслуживании субъекта хозяйственной деятельности специализирующимися на этом организациями. Другой формой является информационная

деятельность соответствующей функциональной структуры самой организации. И третья форма - собственная информационная деятельность субъекта управления в соответствии со своими информационными потребностями, ориентированными на решение задач управления, как правило, реализуемая с помощью создания надежной и эффективной корпоративной информационной среды (КИС).

Удовлетворение информационных потребностей связано с проблемой расхождения между возможностями, предоставляемыми имеющимися информационными ресурсами, и опытом субъекта управления по их использованию в решении заданных задач. Это проявляется, во-первых, в разрыве объемов информационных потоков с уместностью информации в решении управленческой задачи. С точки зрения субъекта – пользователя возрастающие объемы информации ведут к информационному кризису, проявляющемуся в больших трудностях в отборе необходимой информации. Отбор нужной информации для принятия управленческого решения затруднен излишним информационным потоком в организации и извне. Во-вторых, результаты деятельности структурных подразделений, ответственных за информатизацию управления, не соответствуют ожиданиям структур управления. Человеческий фактор в данном случае рассматривается как субъективный. В-третьих, провозглашенные возможности информационного обеспечения не реализуются в полном объеме для решения задач управления вследствие и недостаточности информационных баз, и низкого уровня пользовательских навыков субъектов. Часто организации не уделяют должного внимания инфокоммуникационным технологиям и к качеству подготовки персонала, в частности сотрудники не повышают свою квалификацию в течение десятилетий или саботируют нововведения, касающиеся внедрения новых информационных технологий.

Структурирование информации в соответствии с группами требований формирует информационные потоки, обеспечивающие удовлетворение информационных потребностей в управлении. Однако такой подход не учитывает процесс движения информационного продукта во времени и пространстве. Для устранения этого необходим анализ информационных потоков, в результате которого формируется информационная модель управления. Она представляет собой схему, отражающую во взаимной связи структуру информации, ее объем, источники, функциональную направленность и методы применения.

Таким образом, в основу анализа информационных потребностей должны быть положены следующие принципы:

- использование традиционных способов определения информационных потребностей на основе анализа сложившихся информационных потоков и документооборота, описания процессов для целей разработки информационных систем на основе анализа функций и задач управления, опросов персонала аппарата управления. Однако применение только этих методов не позволяет получить полное представление о структуре и содержании информационных потребностей управления;
- комплексное изучение практики деятельности субъекта хозяйственной деятельности, в том числе целей деятельности и способов их достижения, и вытекающих из этого информационных потребностей, оценка требований к структуре и содержанию информационного обеспечения управления деятельностью;
- оценка состояния и динамики внешней среды деятельности и вытекающих из этого информационных потребностей.

ЛИТЕРАТУРА

1. Менеджер и информация. Кн. 1: учеб. пособие: пер. с англ. Жуковский: Москва. МИМ ЛИНК, 2007. 104 с.
2. Гумерова Г.Р. Информационные ресурсы: теория и практика управления // Актуальные проблемы экономики и права. Казань. Познание, 2010. № 4. С. 178-182.
3. Малаев В.В. Предпринимательство и теория экономики информации // В мире научных открытий. Красноярск. Научно-информационный центр, 2010. № 1-2. С. 60-67.
4. Мансурова Т.Г. Информационные ресурсы как фактор инновационного развития экономики региона. Экономика и социум: электронное научно-практическое издание. Выпуск № 2(11) апрель-июнь, 2014. [Электронный ресурс] [http://iupr.ru/domains_data/files/zurnal_11/Mansurova%20TG%20\(Informacionnye%20i%20kommunikativnye%20tehnologii\).pdf](http://iupr.ru/domains_data/files/zurnal_11/Mansurova%20TG%20(Informacionnye%20i%20kommunikativnye%20tehnologii).pdf)
5. Паклин Н.Б. Бизнес-аналитика: от данных к знаниям / Н.Б. Паклин, В.И. Орешков. Санкт-Петербург. Питер, 2009. 624 с.
6. Пищулин А.К. Система кредитного скоринга как конкурентное преимущество для ритейл банкинга // Финансовый директор. №8 (72) [Электронный ресурс]. http://www.scorto.ru/article_8.htm.
7. Data Mining of Business Applications/ Edited by L. Cao, Philip S Yu, C. Zhang, H. Zhang. Spring Science. Business Media, 2008. 534 p.
8. Mayes E. Credit Scoring for Risk Managers. The Handbook for Landers. Thomson South-Western. Mason. Ohio. – May №4. 2004.
9. Williams G.J. Data Mining: Theory, Methodology, Techniques and Applications / G.J. Williams, S.J.Simonoff. Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag. 2006. 724 p.
10. Williamson Oliver E. The Economic Institutions of Capitalism / Oliver E. Williamson. – New York: Free Press, 1985. 186 p.

Рецензент: Макаров А.Н., профессор, доктор экономических наук, Набережночелнинский институт (филиал) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Казанский (Приволжский) федеральный университет».

Tatiana Mansurova
Naberezhnye Chelny Institute (branch) of Kazan (Volga Region) Federal University
Russia, Naberezhnye Chelny
mansurova_tanya@mail.ru

Features of formation of the information needs of the subjects management

Abstract. The notion of «information needs of subject's management» in the information economy, is the key to the governance process at both the micro and macro level. However, the scientific literature is not given attention to the issue of the information needs of subject's management.

The specific information needs are identified on the basis of the theory of reproduction. The essence of information needs as an economic class, also proved that the quantitative assessment of information needs is not possible.

Approaches to the study of information needs of subject's management. The author considers the methods of modeling activities, surveys, consumer information, the level of information technology, building information model business processes.

In the study of management information system of information needs does not have a direct objective of improving the effectiveness of management decisions. Formation of information needs the information environment stimulates and the use of information technology.

The article provides a detailed analysis of the characteristics of the formation on the basis of which the author has formulated the principles of identification and information needs.

Keywords: information; need; information needs; effectiveness of management decisions; aspects of information needs; framing information needs; information environment; corporate information environment; information and communication technology; principles of formation of information needs.

REFERENCES

1. Manager and information. Kn. 1: stud. benefit: per. From English Zhukovsky. Moscow. Mim link, 2007. 104 s.
2. Gumerova G. Information resources: theory and practice management / /Actual problems of economics and law. Kazan. Poznanie, 2010. №4. P. 178-182.
3. Malaev V.V. Entrepreneurship and economics information // In the world of scientific discovery. Krasnoyarsk. Scientific-information center, 2010. 1-2. C. 60-67.
4. Mansurova T.G. Information resources as a factor of innovative development of the economy of the region. Economy and society: electronic scientific-practical edition. № 2 (11) april-june, 2014. [Jelektronnyj resurs] [http://iupr.ru/domains_data/files/zurnal_11/mansurova%20tg%20\(informacionnye%20i%20kommunikativnye%20tehnologii\).pdf](http://iupr.ru/domains_data/files/zurnal_11/mansurova%20tg%20(informacionnye%20i%20kommunikativnye%20tehnologii).pdf)
5. Palkin N.B. Biznes-analitika: ot dannyh k znanijam/ N.B. Palkin, V.I. Oreshkov. Sankt-Peterburg. Piter, 2009. 624 p.
6. Piwulin A.C. Sistema kreditnogo skoringa kak konkurentnoe preimuwestvo dlja ritejl banking// Finansovyj director. №8 (72). [Jelektronnyj resurs]. http://www.scorto.ru/article_8.htm.
7. Data Mining of Business Applications/ Edited by L. Cao, Philip S Yu, C. Zhang, H. Zhang. Spring Science. Business Media, 2008. 534 p.
8. Mayes E. Credit Scoring for Risk Managers. The Handbook for Landers. Thomson South-Western. Mason. Ohio. – May №4. 2004.
9. Williams G.J. Data Mining: Theory, Methodology, Techniques and Applications / G.J. Williams, S.J.Simonoff. Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag. 2006. 724 p.
10. Williamson Oliver E. The Economic Institutions of Capitalism / Oliver E. Williamson. – New York: Free Press, 1985. 186 p.