

## Организационное проектирование информационных каналов в управлении социально-экономическим развитием муниципального образования

© 2011 А.А. Карлина

кандидат исторических наук, доцент

Самарская академия государственного и муниципального управления

© 2011 Н.А. Устина

кандидат исторических наук, доцент

E-mail: karlina\_anna@mail.ru, nina\_ustina@mail.ru

В статье представлены основные направления организационного проектирования информационных каналов управленческой деятельности муниципалитета на основе методологии управления возможностями территории и населения муниципального образования.

*Ключевые слова:* управление муниципальным образованием, отклики населения, информационный капитал, социальные информационные каналы.

В современных исследованиях, посвященных проблемам региональной экономики, обосновывается неэффективность механизмов управления социально-экономическим развитием муниципальных образований, которые опираются только на технологии перераспределения ресурсов в границах региона. Решение проблемы видится в выработке механизмов, в том числе и организационных, пространственного развития муниципальных образований за счет активизации внутренних источников конкурентной энергии. В реализации этой концепции ведущую роль играют не только предприятия, но и муниципальные образования, как комплексные социально-экономические системы, обладающие внутренними источниками воспроизводства ресурсов, главными из которых являются территория и население.

Пространственная организация муниципальных образований построена на уникальности и разнообразии субъектов взаимодействия по управлению процессами социально-экономического развития, которые обуславливают не только максимально эффективное использование имеющихся ресурсов, но и получение доступа к неограниченным возможностям территории и населения, их активизацию и преобразование в ресурсы для создания жизненных благ.

Новизна предлагаемого нами подхода к управлению социально-экономическим развитием заключается в обосновании организационной базы управленческой деятельности органов местного самоуправления, направленной на выявление и вовлечение в активный социально-экономический оборот неограниченных возможностей муниципального образования. Именно такая постановка вопроса предусматривает полный отказ от ресурсного под-

хода и переводит вопрос о перспективах и процессах развития муниципальных образований в совершенно новую possibiliтарную плоскость управления<sup>1</sup>.

Новые концептуальные установки в рамках possibiliтарного подхода определяют новые основания для организации управления муниципальным образованием. Этими основаниями являются не отношения по поводу распределения ограниченных ресурсов, а процессы преобразовательной деятельности, активизирующие неограниченные возможности территории и населения.

Целью данного исследования является обоснование направлений организационного проектирования информационных каналов в possibiliтарной модели управления муниципальным образованием.

Деятельность по преобразованию возможностей в ресурсы для развития муниципального образования должна быть оценена с позиции информации, как создаваемой в процессе взаимодействия, так и необходимой для обеспечения устойчивости связей местных сообществ.

Информационный канал представляет собой способ передачи информации. В отличие от информационного потока, информационный канал не только определяет направление движения информации и ее содержание, но и организационную форму, в которую заключена информация.

Информационные каналы, поддерживающие процессы активизации возможностей и преобразования их в ресурсы, являются предметом организационного проектирования и включены в качестве элемента в организационную модель управления муниципальным образованием.

Роль информационных каналов в possibiliтарной модели управления муниципальным обра-

зованием определяется тем, что в настоящее время происходит глобальная смена организационных форм управления процессами социально-экономического развития. Переход к экономике, основанной на знаниях, способствует росту потребности в информации, как главному условию существования адаптационных организационных структур управления социально-экономическими процессами. Неравномерный характер взаимодействия субъектов по поводу разыгрывания неограниченных возможностей определяет создание организационных форм нового порядка, способных поддерживать уникальность характеристик систем за счет построения информационных каналов между участниками взаимодействия<sup>2</sup>.

Экспериментальной площадкой для освоения possibiliтарных принципов управления социально-экономическим развитием муниципального образования стала администрация г. Гуково Ростовской области, где с 2008 г. авторами статьи внедряется процессная модель управления инициативами общегородского развития<sup>3</sup>. В рамках этой управленческой модели на примере работы с инициативами населения осваиваются новые принципы построения информационных каналов управления процессами активизации неограниченных возможностей территории и населения и преобразования их в ресурсы для социально-экономического развития муниципального образования.

Поссибилитика основана на побудительных мотивах, отправной точкой которых для человека является обеспечение развития возможно большего числа других, как самого главного условия развития себя. Эти мотивы делают субъектом деятельности не исполнителя, а инициатора. Инициативы населения муниципального образования становятся отправной точкой процесса развития, итог которого - выявленные возможности. В данном контексте инициатива - это результат проявления активности субъекта управления развитием муниципального образования в отношении извлечения возможностей<sup>4</sup>. Поссибилитарная парадигма под управлением социально-экономическим развитием подразумевает управление процессами реализации инициатив населения, направленных на удовлетворение уникальных потребностей инициатора в качестве муниципальных и социальных услуг и имеющих одновременно общественно значимый характер.

Построение информационных каналов в пространстве активизации возможностей определяется содержанием информации, необходимой для создания впечатлений. Содержание информационных каналов в организационных моделях обусловлено назначением информации в системе управления - ролью в принятии управленческих ре-

шений и доведении их до исполнителей. В функциональных структурах важное значение имеют технические и семантические характеристики информации: насколько точно могут быть переданы коммуникационные символы (техническая проблема) и насколько точно эти символы выражают желаемый смысл (семантическая проблема)<sup>5</sup>. В POSSIBILITYтарной модели управления на первое место выходят характеристики информации, придающие ей свойства информационного капитала, отраженного в способности создавать самовозрастающую стоимость. Ее содержание должно направлять поведение субъекта взаимодействия в процессе реализации инициативы.

В функциональных организационных структурах предметом организационного проектирования являются каналы обмена информацией, необходимой для осуществления производственной деятельности и принятия управленческих решений. Организационное проектирование информационных каналов управления возможностями направлено на другой тип информации - информации о возможностях, информации, порождающей энергию действия. Эта информация передается через каналы, которые разными исследователями называются социальными<sup>6</sup>, неформальными<sup>7</sup>, повседневными. Тем не менее наблюдается единство в трактовке сути данных каналов передачи информации. Это не просто горизонтальные связи, включенные в структуру организации. Они основаны на личностном аспекте их построения. Их проектирование осуществляется каждым участником взаимодействия исходя из индивидуальных особенностей восприятия информации и направлено на создание ситуаций, в которых каждый сотрудник получает максимальную информацию о возможностях партнеров. Традиционно в менеджменте социальным информационным каналам, наряду с функциональными, отводится значительная роль в решении производственных и управленческих задач. Однако только в последнее время исследователи заговорили о необходимости проектирования организационных условий, в которых социальные каналы передачи информации будут определять энергию организаций.

Субъектами проектирования информационных каналов в процессе реализации инициатив являются сами инициаторы, а также центральные игроки в инициативном пространстве, в том числе и администрация муниципального образования. Целью деятельности субъектов управления инициативами по проектированию информационных каналов выступает создание информационной среды, в которой формируются обобщенные впечатления участников взаимодействия. Информационное обеспечение отражает деятельность по наполнению инициативного пространства информацией с целью его расши-

рения и насыщения новыми инициативами. Общая схема обеспечения процесса реализации инициатив информацией состоит из трех этапов.

Каждый этап информационного обеспечения реализации инициатив требует построения информационных каналов, описывает содержание канала, потребителей информации, роль сотрудников администрации в проектировании каналов, состав необходимой для проектирования канала информации, что отражено в диаграмме процесса.

1. Изучение социального самочувствия жителей города проводится с целью определения потребностей в реализации инициатив и готовности участвовать в реализации инициатив. Здесь необходимо не просто расширение их круга и степени удовлетворенности результатами проекта (этим только мы обеспечиваем реализацию интересов автора инициативы). Необходимо формирование у благоприобретателей осознания значимости результатов для капитализации данной территории и населения в целом и личной инициативной позиции по поддержанию этого уровня.

2. Создание информационного пространства деятельности администрации предполагает проектирование каналов распространения информации о работе органов местного самоуправления с инициативами. Разнообразие доступов населения к подобной информации, открывающаяся прозрачность деятельности органов местного самоуправления вокруг деятельности администрации города по реализации инициатив городского развития повышают инициативную активность жителей города и увеличивают доступ администрации к возможностям территории и населения муниципального образования.

3. Анализ степени удовлетворенности заинтересованных сторон результатами и ходом процесса реализации инициатив предполагает проектирование каналов получения откликов населения муниципального образования. Обеспечение обратной связи соответствует принятому в настоящее время взгляду на управление деятельностью сотрудников администрации как на непрерывный процесс, построенный на получении откликов:

- всего населения муниципального образования (местного сообщества) на деятельность по поддержке инициатив, как новую услугу муниципальных органов власти;
- инициатора и участников на процесс взаимодействия по созданию уникальной ценности в процессе реализации инициатив;
- благоприобретателей на действия инициатора по реализации инициативы - жителей города, которые на себе непосредственно ощущают результат реализованной инициативы.

Проектирование каналов откликов населения на работу с инициативами является необходимым условием для получения сотрудниками администрации доступа к возможностям, механизмом повышения инициативной активности населения, поскольку позволяет отследить формирование впечатлений и в процессе совместного создания уникальной ценности.

Основными потребителями информации на 1- и 3-м этапах проектирования информационных каналов являются сотрудники администрации, которые принимают управленческие решения по поводу направлений работы с инициативами, оценки и самооценки качества процессов взаимодействия. Обратная связь важна инициатив-менеджерам - специалистам отделов администрации, непосредственно работающим с инициатором по реализации его инициатив, в качестве установления уровня требований, позволяющего поддерживать личный контроль и развивать компетенции. Менеджер-организатор (владелец процесса управления инициативами) получает доступ к информации для контроля показателей взаимодействия инициатив-менеджера с инициатором и участниками реализации инициатив. Для него отклики на работу администрации с инициативами являются показателями деятельности инициатив-менеджеров по работе с конкретной инициативой.

Особая роль среди получателей управленческой информации в модели управления инициативами отводится мэру города, который контролирует весь процесс реализации инициатив. Для него принципиальной является информация о степени уникальности процесса взаимодействия, которая находит свое отражение в индивидуализации потребностей инициаторов и благоприобретателей и персонализации полученных результатов.

Потребителем этой информации, как показателя общественного признания, выступает автор инициативы. Для автора инициативы удовлетворенность благоприобретателей выступает также критерием его деятельности. Формирование откликов поднимает работу с инициативами на новую ступень и вызывает у инициаторов чувство личной ответственности не только за реализацию проекта, но и за его результаты и последствия для благоприобретателей.

Роль откликов в посылитарной модели управления муниципальным образованием меняет традиционные представления о содержании и принципах проектирования информационных каналов прямой и обратной связи.

В модели управления инициативами общегородского развития прямые и обратные связи поддерживаются каналами, формирующими информационную среду вокруг инициативы. Поэтому они должны не просто поддерживать управленческое

воздействие по схеме “вход - преобразующее воздействие - выход - обратная связь”, но обеспечить развитие инициативного пространства за счет насыщения новыми инициаторами и инициативами, расширения пространства реализации инициатив.

Источниками прямых каналов в модели управления возможностями являются инициатор, управленческая структура, поддерживающая инициативу, проектирующая ситуации взаимодействия. Эти субъекты взаимодействия занимают центральные позиции в управлении процессом преобразования возможностей в ресурсы, осуществляют организационное проектирование ситуаций взаимодействия. Они создают предложение ресурсов в инициативном пространстве, формируя спрос на них в среде, которая включает объекты управления. На другом конце информационного канала находится потенциальный участник реализации инициативы, возможности которого проходят стадию выявления активизации и преобразования в ресурсы в процессе обмена информацией.

Особенность построения прямых информационных каналов в POSSIBILITARNOMY modeli связана, прежде всего, с “субъект-субъектными” отношениями и отсутствием четких границ между управляющей системой в лице администрации и управляемой - населением муниципального образования. В POSSIBILITARNOMY modeli субъектами проектирования прямых информационных каналов управляющего воздействия могут быть все участники процесса взаимодействия, обладающие компетенциями в активизации неограниченных возможностей.

Обратные потоки информации (обратная связь) - это отклики на работу инициативами. Источниками откликов являются те субъекты взаимодействия, которые определяют спрос на информацию о работе с инициативами. Содержание этого спроса обусловлено потребностью субъектов взаимодействия в информации о возможностях и ресурсах для реализации инициатив. К авторам откликов можно отнести инициаторов, благоприобретателей, других участников реализации инициатив. Отклики в виде новой

инициативы, в виде увеличения числа инициаторов отличают POSSIBILITARNYЕ информационные каналы обратной связи от традиционных, поддерживающих функционирование традиционных систем управления и предполагающих только оценку степени удовлетворенности инициаторов и благоприобретателей процессом реализации инициативы.

В целом, построение информационных каналов взаимодействия субъектов муниципального пространства является организационной основой особой процессной модели управления муниципальным образованием как локальной социально-экономической системой. В системе процессов муниципального образования информационные каналы являются инструментом поддержания необходимых горизонтальных взаимодействий субъектов, участвующих в преобразовательной деятельности, как предприятий, так и местных сообществ.

<sup>1</sup> *Дончевский Г.Н.* POSSIBILITATIKA (ПРОТИВО-ЭКОНОМИКА): ПОНЯТИЙНО-КАТЕГОРИАЛЬНЫЙ АППАРАТ // Развитие России в условиях глобализации мировой экономики: материалы Междунар. науч.-практ. конф. / под ред. А.Ю. Архипова [и др.]. Ростов н/Д, 2010.

<sup>2</sup> *Пригожин И., Стенгерс И.* Порядок из хаоса: Новый диалог человека с природой: пер. с англ. / под общ. ред. В.И. Аршинова, Ю.Л. Климонтовича, Ю.В. Сачкова. М., 1986. С. 54.

<sup>3</sup> Работа выполнена в рамках НИР “Процессный подход к управлению инициативами общегородского развития”, в Центре технологизации региональной и муниципальной деятельности Южного федерального университета под руководством доктора экономических наук, профессора Г.Н. Дончевского.

<sup>4</sup> *Карлина А.А.* Реализация инициатив населения, как особый вид услуг муниципальных органов власти // Вестн. ун-та (Государственный университет управления). М., 2009. □ 32.

<sup>5</sup> *О’Шонесси Д.* Принципы организации управления фирмой. URL: <http://www.management.com.ua/bp/bp023.html>.

<sup>6</sup> *Кросс Р., Паркер Э.* Невидимая сила социальных связей: Как на самом деле работают организации / пер. А.А. Стативка; под ред. Т.Б. Криницкой. Киев, 2006.

<sup>7</sup> *Барсукова С.Ю.* Неформальная экономика: курс лекций: учеб. пособие. М., 2009.

Поступила в редакцию 05.03.2011 г.