

# Управленческая информация: ее виды и свойства

---



- В самом общем виде можно дать следующее определение информации.
  - **Информация** – это сведения и факты об окружающем мире, отраженные в сознании человека, зафиксированные каким-либо способом и поэтому обладающие свойством воспроизводимости.
-

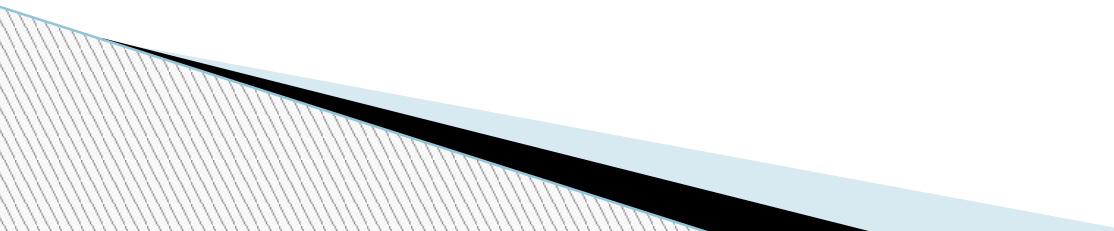
- **Управленческая информация** – это набор фактов, которые могут быть полезны при разработке и реализации управленческих решений.
- Управленческая информация может быть **объективной** (факты, документы) и **субъективной** (мнения, суждения).

- По мнению американских исследователей Р. Акоффа и Ф. Эмери<sup>1</sup>, информацию **по типу производимых ею изменений** можно разделить на сообщения:
    - – *информирующего характера;*
    - – *инструктирующего характера;*
    - – *мотивирующего характера.*
-

- В то же время следует иметь в виду, что множество сообщений содержат в себе признаки каждого из этих трех типов.
- Рассмотрим **характеристики управленческой информации**



- ▣ **Объем.** Среди качественных характеристик объема информации выделяют ее избыточность, недостаточность и достаточность.
- ▣ Информационная **избыточность** об объекте управления в некоторых случаях может повысить качество решения, однако увеличивает время на его принятие и повышает стоимость информации. Если из "сырой" информации не выделять значимую и нужную, она может нанести вред, поскольку организации поглощают и распределяют все больше информации, однако качество ее снижается. Тем не менее для принятия важных решений иногда требуется дублирование информации, т.е. создание информационной избыточности.

- ▣ **Достаточный уровень информации** – это минимальный для конкретного человека объем информации, при котором он может принять обоснованное управленческое решение.
  - ▣ Современные руководители постоянно решают нелегкую для себя задачу: **какую информацию и в каком объеме следует предоставлять ее тому или иному работнику.**
- 



- ▣ **Достоверность.** В некоторых случаях достоверность зависит от порядка документооборота. Обычно, чем меньше людей принимают участие в сборе, передаче и обработке информации, тем выше ее достоверность.
  - ▣ Следует также учитывать, что об одном и том же событии можно получить разную информацию в зависимости от методики ее сбора и обработки. В то же время достоверность зависит от времени прохождения информации. Например, даже абсолютно достоверная информация, пришедшая к получателю слишком поздно, может стать ложной из-за произошедшего изменения ситуации.
-

▣ ***Стоимость информации.*** Характеризуется уровнем затрат ресурсов (материалов, времени, денег) на принятие правильного решения. Она квалифицирует информацию как товар, имеющий потребительскую стоимость.

---

- ▣ ***Насыщенность информации.*** Это соотношение полезной и фоновой информации. Полезная управленческая информация – это информация, которая имеет непосредственное отношение к объекту управления. Фоновая информация служит для лучшего восприятия полезной (деловой) информации за счет улучшения настроения, поднятия эмоционального уровня.
  - ▣ Она может включать шутки, анекдоты, сведения о материальном и моральном стимулировании, вспомогательную и вводную информацию. Если фоновой информации нет, то полезная оценивается человеком как "сухая" и плохо воспринимается.
-

▣ **Открытость информации.** Это возможность ее предоставления различным категориям работников. Существует **три уровня открытости информации:**

- ▣ • **секретная** (государственная тайна) – отражает глобальные потребности государства и имеет ограничения на использование;
- ▣ • **конфиденциальная** (для служебного пользования) – выражает интересы общества, потребности группы или коллектива людей. Имеет ограничения на использование. К конфиденциальной информации относятся сведения о потенциале коммерческой организации (кадровом, технологическом, научном и т.п.);
- ▣ • **публичная** (открытая) – отображает потребности и интересы общества. Не имеет ограничений на использование.

- Таким образом, **управленческая информация** должна отвечать определенным характеристикам с точки зрения ее объема, достоверности, стоимости, насыщенности, открытости, соответствия ценностным ориентирам организации. Именно от этих характеристик зависит качество принимаемых руководителями управленческих решений, направленность и точность их управленческих воздействий.

- Основы менеджмента: компьютеризированный учебник / под ред. Э. М. Короткова. С. 31.
  - См.: *Акофф Р., Эмери Ф.* О целеустремленных системах.
  - 3См.: *Кверк Б.* Создавая связи. Внутрикорпоративные коммуникации в бизнес-стратегии. С. 42.
  - *Медведев В. П.* Основы менеджмента. М., 2012. С. 184.
-

▣ Спасибо за внимание!