

СЛАДКОВА Ольга Борисовна - доктор культурологии, зав. кафедрой Московского государственного университета культуры и искусств

СОЦИАЛЬНО-ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ПОСТРОЕНИИ ГРАЖДАНСКОГО ОБЩЕСТВА

Фото есть

Важнейшим показателем зрелости гражданского общества является его способность вести диалог с властью. Если обратиться к авторам, глубоко занимавшимся проблемами диалога (М. Буберу, М.М. Бахтину, Ю.М. Лотману, В.С. Библеру, М.С. Кагану и другим), выяснится, что под диалогом понимается такое полагание различных смысловых позиций, которое приводит не к их взаимному отторжению или подавлению, а приводит к продуктивному взаимодействию. Критерием такого взаимодействия служит появление новых, не сводимых к первоначальным позиций и смысловых построений всех сторон участников. Диалог обязательно предполагает: первое – наличие полноценных субъектов-участников, второе – изначальное отсутствие монополии на истину.

Проследивая генезис диалоговой составляющей культуры с времен античности до настоящего времени, отметим, что существует связь становления диалога с развитием отношений между властью и обществом. Диалог власти с обществом способствовал формированию фундамента европейской цивилизации, для которой он означал диалог государства с обществом. Власть и социальный институт (государство), принимающий управленческие решения, не разделялись в глазах обывателя, поэтому власть не приобретала флер сакральности, и человек, превратившись в субъект диалога, знал, что его взаимоотношения с властью могут решаться на договорной основе.

Специфика коммуникативной ситуации в России такова, что существующие между властью и обществом медиационные связи всегда были слабы и недостаточны. Соответственно, не сложилось устойчивых и полноценных продуктивных форм диалога. Прежде всего, по линии власть – общество.

Самобытность построения гражданского общества в России, отягощенная историческими, идеологическими и другими факторами, несомненно, представляет собою проблему, на которую закономерно обращают внимание политологи, социологи, философы, экономисты, культурологи, исследуя общественные процессы, происходящие в российском социуме. Многочисленные исследования фиксируют, что гражданское общество в современной России переживает стадию становления. Оно неоднородно: делится на традиционалистскую и либеральную часть. Взаимоотношения той и другой части общества с властью носит принципиально различный характер.

Традиционная часть общества удовлетворена тем, что власть и в настоящее время действует авторитарными методами, несмотря на декларацию социально значимых приоритетов в политике. Власть осознает себя в нормативной семантике, и именно с этих позиций очерчивает круг своих отношений с обществом. Эти позиции означают, что власть внушает обществу представления о себе как о носителе сакрального, что позволяет ей в координатах двойной морали трактовать нормы законодательства, права на собственность, личные свободы и т. д., волюнтаристски относиться к экономическим законам, а также не соблюдать преемственность действий исторических предшественников. Такое позиционирование власти составляет основу ее монологических отношений с обществом, заставляя его безоговорочно внимать всем своим действиям. Отношения, строящиеся по описанной модели, – это отношения властвующего с подвластным. Монологический режим общения с обществом помогает власти сохранить устоявшийся порядок, при этом традиционная часть общества не отдает себе отчета в том, что власть приобретает возможность манипулировать ее доверчивым сознанием. Для традиционалистски настроенной части общества нормальным является использование монологических отношений, т. е. когда трансляция концептов культурной политики формулируется соответствующими государственными органами, а роль общества заключается в

том, чтобы исполнять предписания власти. Коммуникативное воздействие при этом носит односторонний характер, а обратная связь не имеет принципиального значения.

Такая средневековая конструкция отношений власти с обществом начинает размываться под влиянием культурной реальности. Власть не может игнорировать существование либеральной части общества. Либеральная же часть общества, желающая стать равноправным с властью субъектом совместного исторического творчества и сопротивляющаяся волюнтаристским действиям власти, готова вести диалог. В современном мире диалог становится формой эффективного взаимодействия власти и общества. Но диалог, который власть пытается вести с обществом, невозможен без согласования тем обсуждения, а для этого необходимо изучать реальную социокультурную ситуацию, т. е. не декларировать нормативные постулаты, но апеллировать к нуждам и потребностям человека.

Несмотря на самобытность построения диалогических отношений власти с обществом, Россия независимо от воли отдельных людей, социальных групп и представителей власти испытывает на себе влияние глобальных процессов, происходящих в современном мире. Прежде всего, это информатизация общества, кардинально влияющая на формирование коммуникационного пространства, делающая современный социум информационно насыщенным и информационно проницаемым, но вместе с тем и информационно зависимым, меняющая осознание культурной реальности каждым членом общества и предлагающая социоинформационные технологии как инструмент управления социокультурными процессами, в том числе коммуникативными.

Среди социоинформационных технологий мониторинг занимает особое место в построении диалогических отношений власти с обществом. Общеизвестные функции мониторинга (наблюдение, контроль, оценка, прогноз, управление) давно оценены властью и с различной степенью результативности использовались ею и при монологической форме взаимодействия с обществом. Однако диалогическая конструкция взаимодействия, основанная на равноправии сторон-участников, коренным образом меняет функции мониторинга, его роль, задачи, организационную структуру и даже знание некоторых процессуальных характеристик.

Востребованность мониторинга в системе власти и общества в современном мире подтверждается сотнями мониторинговых исследований, ежегодно проводимых как специализированными государственными службами, так и общественными организациями, научными учреждениями, средствами массовой информации и т.д. Вместе с тем, в поле зрения исследователей до сих пор не попадал мониторинг как инструмент, позволяющий установить диалог власти и общества во всем богатстве его содержательных проекций.

Прямые диалогические возможности мониторинга очевидны: к нему как к технологии непрерывного наблюдения за динамическими объектами среды исследователи прибегают, чтобы найти аргументированный ответ на конкретный вопрос, возникающий в ходе общественного развития. Уже в самом этом факте проявляется диалогичность отношений исследователя и субъекта, заказавшего мониторинговое исследование, с объектом исследования и с обществом, котором предъявляются результаты исследования в прямом или опосредованном виде.

Однако более глубокие и подчас скрытые характеристики мониторинга как инструмента диалогических отношений на сегодняшний день недооценены культурологическими науками и требуют специального исследования. Основываясь на точных количественных методах, мониторинг дает возможность представить динамику социокультурных процессов, происходящих в обществе и неизбежно приводящих к изменению осознания обществом своей роли как равноправного партнера в отношениях с властью. Публикация результатов мониторингового исследования делает более открытыми для общественности действия власти, соответственно, изменяя характер ее отношений с обществом. Таким образом, мониторинг, с одной стороны, иллюстрирует изменения позиций в отношениях власти с обществом, а, с другой стороны, сам становится инструментом, способствующим осознанию властью и обществом своего реального положения в социокультурном пространстве современного российского общества. Так, из средства контроля мониторинг становится инструментом построения новых, диалогических отношений власти с обществом. При этом возникает спектр проблем, связанных с исследованием его диалогических функций, познавательных качеств, возможностей использования его как средства воздействия на общественное сознание и как средства информационной интервенции, которую испытывают члены общества со стороны власти.

Мониторинг как измерительная технология, основанная на количественных методах, способен придать социокультурному диалогу ряд новых качественных характеристик, которые

проявляются в упрощении цепи логических заключений, обогащении содержания рассматриваемых понятий, повышении эвристичности (то есть способности переводить поисковые естественные языки на язык математики), обеспечении наглядности, помогающей при поиске закономерностей, повышении достоверности данных за счет соблюдения внутренних требований к объекту, связанных с репрезентативностью выборки, использованием математического инструментария и т. д.

В информационном обществе типичные функции мониторинга дополняются специфическими, соответствующими новым для России коммуникационным отношениям власти и общества, строящимся на диалогической основе.

Возможность сбора и оперативного получения информации об объекте наблюдения изначально побуждала власть к использованию данной технологии: мониторинг применялся ею как средство диагностики, позволяющее на основе собранных фактов следить за состоянием общественных настроений. Но мониторинг, кроме того, предполагает обратную связь с обществом. Наличие обратной связи и позволяет рассуждать о нем как об инструменте диалога.

Применяя эту технологию для контроля состояния социума, власть вынуждена принимать сигналы от общества. Несмотря на то, что эти сигналы могут не устраивать власть, приниматься искаженно, реакция на них может быть неадекватной, игнорировать их нельзя, как нельзя не замечать объективно существующую реальность. Нежелание их принимать приводит к социальной напряженности.

Обратная связь, поддерживающая устойчивость системы, важна даже для вертикальной структуры отношений власти с обществом, характерных для монологической системы, но в построении диалогических отношений она просто необходима. Наличие обратной связи уравнивает в возможностях всех субъектов взаимодействия, благодаря чему в обществе развивается горизонтальный уровень взаимоотношений – между гражданами. Именно такой характер общественных отношений соответствует построению гражданского общества, так как делает всех членов общества равно информированными, что способствует активизации их гражданских позиций, их открытому волеизъявлению и дает шанс быть услышанным властью.

В диалоговом конструкте отношений власти с обществом мониторинг приобретает новые функции. Во-первых, власть, используя его для сбора объективных, непротиворечивых, оперативных сведений о состоянии общества, осуществляет функцию зондирования состояния социума. И таким образом получает современный инструмент, позволяющий своевременно принимать управленческие решения.

Во-вторых, получив в виде мониторинга канал обратной связи с обществом, политическая власть общается с различными социальными группами. Притом общение это приобретает двусторонний характер, так как, публикуя результаты мониторинговых исследований, она доводит их содержание до социума. Этим открывается возможность для каждого человека получать информацию о различных событиях, происходящих в обществе. В свою очередь, сопоставление полученной информации с ответными действиями власти дает возможность обществу делать выводы о том, услышано ли оно властью. Следовательно, мониторинг, основываясь на современных технологиях передачи информации, выполняет коммуникативную функцию. Благодаря мониторингу, происходит фиксация реального положения: социокультурное пространство перестает носить нормативно-императивный характер.

Цикличность и непрерывность мониторингового исследования делает этот канал постоянным источником информации, обеспечивая непрекращающийся диалог власти с обществом. Таким образом, тот факт, что политическая власть применяет мониторинг, уже является свидетельством попытки установления диалога с обществом. Цикличность технологии мониторингового исследования соответствует непрерывной природе диалогических отношений.

Власть во все времена отслеживала состояние отдельных элементов социокультурного пространства, даже когда эта процедура не называлась мониторингом, но в современных условиях мониторинг приобретает новые качества. И дело не только в использовании технических средств, применяемых в мониторинговых исследованиях, создающих условия для вовлечения в этот процесс больших групп населения и ускоривших доставку информации, независимо от пространственных и других барьеров. Эти технические характеристики могут использоваться и для более эффективного мониторинга социума при монологических отношениях власти с обществом. Например, используя технические достижения, власть может создать (и в отдельных случаях создает) систему тотального слежения за каждым членом общества.

Новые же качества технологии проявляются в том, что мониторинг в современном обществе используется в другой коммуникационной системе. Члены информационного общества, получив возможность равного доступа к информации, меняют свое отношение к власти, получают сведения, заставляющие критически относиться к ее действиям. Таким образом, коммуникационный режим информационного общества становится мощным фактором, разрушающим монологическую форму отношений власти с обществом и способствующим построению диалогической формы общения. В этой изменившейся системе коммуникационных отношений мониторинг как инструмент общения власти с обществом принципиально меняет свои характеристики. Возникает новый тип мониторинга. Если сравнить применение мониторинга в монологической и диалогической системе отношений власти с обществом по таким параметрам, как:

- цель проводимого исследования,
- организации, занимающиеся мониторингом,
- характер использования результатов мониторинговых исследований в обществе,
- выбор предметного поля исследования,
- значение обратной связи,

то выстраиваются две существенно различные модели использования этого инструмента в системе отношений власти и общества. Одна из них соответствует монологическому типу отношений. Для нее характерно:

- цели исследования связаны с реализацией функции зондирования общественных настроений, недопущения выхода общества из-под контроля власти;
- мониторинговые исследования осуществляются ведомственными организациями, спецслужбами;
- использование результатов исследования носит внутриведомственный, закрытый характер;
- власть самостоятельно выбирает предметное поле исследования, при этом интересы общества могут не учитываться;
- обратная связь не имеет столь важного значения, поскольку управленческие решения принимаются административными методами.

Важно отметить, что монологическая модель применения мониторинга неоднозначно расценивается как негативная. Очевидно, что использование мониторинга как инструмента наблюдения за состоянием социума позволяет власти решать целый спектр задач, подразумевающих неразглашение результатов исследований в целях соблюдения интересов самих граждан. К ним относятся, например, задачи, связанные с государственной безопасностью. Однако при этом встает ряд проблем, носящих этический характер, а иногда и связанных с прямой угрозой жизни людей. Какие мониторинговые исследования должны проходить в монологическом (закрытом) режиме? Какие данные не должны разглашаться? Например, неразглашение данных о техногенных катастрофах может повлечь человеческие жертвы (так было во времена черныбыльских событий). С другой стороны, бесконтрольное применение властью мониторинга может привести к тому, что на каждого человека будет заведено досье, содержащее информацию, с помощью которой власть будет вмешиваться в частную жизнь любого члена социума. Информационное общество уже сегодня располагает техническими средствами, позволяющими осуществить эту задачу. Причем, не всегда имеющаяся в распоряжении власти мониторинговая информация строго охраняется государством от использования в чьих-то корыстных целях. Достаточно вспомнить периодическое появление в свободной продаже конфиденциальных сведений о доходах россиян, об имуществе, адреса места жительства и т.д., чтобы осознать опасность, которой подвергаются все граждане. Поэтому границы применения мониторинга в монологическом режиме обязательно должны быть законодательно очерчены, и должны быть предусмотрены меры наказания за разглашение результатов закрытых мониторинговых исследований с тем, чтобы граждане и общество в целом не пострадали от тотального слежения и недобросовестного использования результатов такого мониторинга. В демократическом обществе разработаны механизмы защиты от такого рода опасности: они заключаются в том, что власть ведет диалог с обществом, и это препятствует как сокрытию от общества важной для него информации, так и несанкционированному доступу к этой информации.

Другая модель применения мониторинга соответствует диалогическому характеру взаимоотношений власти и общества. Она строится и реализуется на основании иных принципов:

- цель мониторингового исследования в эффективном прогнозировании и выработке оптимальных управленческих решений, направленных на развитие социума;
- мониторинговые исследования проводят и государственные мониторинговые службы, и общественные организации, и средства массовой информации и т.д.;
- результаты исследований публикуются и становятся достоянием гласности, даже если власть этого не желает включается режим резонансного распространения информации в обществе (о чем в частности пишет Н. А. Сляднева [3]), и информация все равно достигает потребителя;
- регламентация информационного поля властью в одностороннем порядке невозможна, так как диалог предполагает заинтересованность сторон общения, следовательно, в выборе сюжетов мониторинга участвуют и власть, и общество;
- обратная связь приобретает существенное значение для сохранения равновесия социокультурного пространства.

В современной России сложилась следующая организационная структура мониторинга. Условно можно выделить две группы организаций, занимающихся мониторинговыми исследованиями: первая - это государственные мониторинговые службы; вторая - общественные организации, научные центры, СМИ, информационно-аналитические службы отдельных предприятий и т. д.

Первая группа служб возникла в нашей стране гораздо раньше второй. Но в открытой печати отсутствуют сведения о начале деятельности государственных организаций по наблюдению за жизнью социума. Это обстоятельство косвенно подтверждает, что полезность технологии мониторинга и использование его как инструмента управления социумом давно оценено властью, но применение его не афишировалось.

Начиная с рубежа 80-х - 90-х годов XX века, когда в российском обществе стали проходить демократические реформы, социум становится не только пассивным объектом мониторинговых исследований, но и проявляет активную заинтересованность в его результатах. С этого времени активизируется вторая группа: мониторинговые исследования стали постоянно проводиться крупными СМИ, общественными фондами и политическими движениями, аналитическими подразделениями отдельных предприятий и учреждений. Наиболее емкие и эффективные исследования принадлежат таким специализированным организациям, как ВЦИОМ (Всероссийский центр общественного мнения), ФОМ (Фонд общественного мнения), отпочковавшийся от ВЦИОМ в 1992 году, Независимый исследовательский центр РОМИР (Российское общественное мнение и исследования рынка), исследовательский холдинг ROMIR Monitoring, созданный в декабре 2002 года на базе исследовательской группы РОМИР и ряд самостоятельных исследовательских компаний, объединенных в monitoring.ru. Исследования специализированных организаций проводятся с соблюдением всех норм международного кодекса проведения социологических и маркетинговых исследований, принятых Международной Ассоциацией Исследователей Общественного Мнения (WAPOR) и Европейским Обществом Исследователей Общественного Мнения и Маркетинга (ESOMAR). Это означает, что с точки зрения использованных методик сбора, обработки данных и анализа результатов данных исследований они соответствуют современному уровню развития социотехнологий.

Перечисленные организации предоставляют широкий спектр услуг в области маркетинговых исследований, исследований эффективности СМИ и рекламы, изучения общественного мнения от сравнительно частных тем (например, "День Победы" или "Разговоры о политике", проводимые РОМИР) до обширных исследований для избирательных кампаний разного уровня - от региональных до президентских. Сотрудники этих организаций выполняют все виды работ, начиная от разработки плана исследования до составления аналитического отчета и презентации результатов исследования. Результаты исследований публикуются в специализированных периодических изданиях и изданиях широкого общественно-политического профиля, а также в интернете на сайтах этих учреждений, что позволяет делать их достоянием общественности.

На протяжении многих лет эти организации сотрудничают с такими известными международными ассоциациями, как: Field Facts International, Harris Research International, INRA, InterMedia, Millward Brown, MORI, NOP, Pegasus International, PTT, Research International, Roper Starch Worldwide, SIAR International, Sociovision, SRG, Taylor Nelson/Sofres. Группа компаний РОМИР является членом международных организаций: Gallup International, ESOMAR, WAPOR, IPSA, ISA, Research in Europe and Asia, EAPC, IAPC. Это означает, что исследованиям, выполненным под эгидой специализированных российских учреждений, доверяют во всем мире.

Результаты проводимых этими организациями исследований публикуются в специальных изданиях, например, ежеквартальном бюллетене "Мониторинг "Доходы и уровень жизни населения", издающемся Всероссийским центром уровня жизни, информационном бюллетене "Мониторинг общественного мнения: Экономика и социальные перемены", ежеквартальном информационно-аналитическом бюллетене "Мониторинг социально-экономической ситуации и состояния рынка труда Санкт-Петербурга" и других, таким образом подтверждая на практике коммуникационные возможности данной технологии.

Итак, в заключение рассуждений о мониторинге можно сделать вывод о том, что социоинформационные технологии активно вплетаются в канву жизни современного социума, выполняя при этом самые многообразные функции и создавая условия для формирования гражданского общества.

Литература:

1. Сладкова О.Б. *Мониторинг в коммуникативной ситуации современной России // Обсерватория культуры. – 2005. - № 6. – С.13-19.*

2. Сладкова О.Б. *Мониторинг в социокультурном диалоге «Власть-Общество». – М.: Изд. дом МГУКИ, 2005. – 223 с.*

3. Сляднева Н.А. *Информационная цивилизация – проблемы социальной кибернетики и киберэтики // Учен. записки. Вып. 25. – М.: МГУКИ, 2003. – С. 80- 96.*