

«Читать и не понимать — то же, что совсем не читать».

Ян Амос Коменский

ПОНИМАНИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ИНФОРМАЦИИ

Ситникова Надежда,
компания «Первый БИТ» (1С:Бухучет и Торговля),
Северо-Западное подразделение

Понятность — ключевая характеристика управленческой информации, без которой она не имеет смысла. Поэтому представлять управленческую информацию надо в виде, понятном каждому её пользователю. Сделать это помогает бихевиоризм — научное направление, занимающиеся изучением поведения. Ведь однозначное и правильное понимание информации способствует наиболее адекватной реакции.

Управленческая информация собирается из различных подразделений (бухгалтерии, службы персонала, цехов), поэтому ей свойственна разносторонность. Пользователи управ-

ленческой информации обладают различным уровнем знаний, и, следовательно, представлять её надо в таком виде, чтобы она была понятна человеку с минимальными знаниями в

конкретной предметной области. Как это сделать? Можно ли найти решение этой дилеммы?

Ученые, занимающиеся бихевиористическими исследованиями в области управленческого учета, считают это реальным. Бихевиоризм происходит от английского слова behavior, которое означает поведение, а суффикс ism — направление, движение. Следовательно, бихевиоризм представляет собой направление, движение, занимающиеся изучением поведения. Бихевиоризм уходит своими корнями в работы И. П. Павлова и Э. Л. Торндайка, в которых исследовались условные и безусловные рефлексы животных. Но родоначальником этого направления принято считать Д. Уотсона, который в 1913 году в своей статье «Психология с точки зрения бихевиориста» заложил концептуальные основы. Поведение, по мнению Д. Уотсона, — это всякая реакция в ответ на внешний стимул, посредством которой индивид приспособливается. А основная задача бихевиоризма заключается в накоплении наблюдений за поведением человека с таким расчетом, чтобы в каждом данном случае при данном стимуле (ситуации) бихевиорист мог сказать наперед, какая будет реакция или, если дана реакция, какой ситуацией данная реакция вызвана. Бихевиоризм за свою столетнюю историю пережил многое и многих. И хотелось бы остановиться на его вкладе в управленческий учет, а точнее в понимание управленческой информации.

Ива́н Петро́вич Па́влов —

(14 (26) сентября 1849, Рязань — 27 февраля 1936, Ленинград) — один из авторитетнейших учёных России, физиолог, создатель науки о высшей нервной деятельности и представлений о процессах регуляции пищеварения; основатель крупнейшей российской физиологической школы; лауреат Нобелевской премии в области медицины и физиологии 1904 года за работу по физиологии пищеварения.

Эдвард Ли Тóрндайк —

(Edward Lee Thorndike, 31 августа 1874, Вильямсбург, штат Массачусетс — 10 августа 1949, Монтроз, Нью-Йорк) — американский психолог и педагог. Президент Американской психологической ассоциации в 1912 году. Проводил исследования, изучая поведение животных. Исследования были направлены на выход из «проблемного ящика». Под этим термином Торндайк подразумевал экспериментальное устройство, в которое помещались подопытные животные. Если они выходили из ящика, то получали подкрепление рефлекса. Результаты исследований отображались на определённых графиках, которые он назвал «кривые научения». Таким образом, целью его исследования было изучение двигательных реакций животных. Благодаря этим экспериментам Торндайк сделал вывод, что животные действуют методом «проб и ошибок и случайного успеха».

Джеймс Дьюи Уотсон (James Dewey Watson, род. 9 января 1878 года, Чикаго, Иллинойс) американский биолог. Лауреат Нобелевской премии по физиологии и медицине 1962 года — совместно с Фрэнсисом Криком и Морисом Х. Ф. Уилкинсом за открытие структуры молекулы ДНК.

Источник: Википедия

Первые бихевиористические исследования в области управленческого учета появились в 1950—1960 гг. С точки зрения бихевиоризма каждое информационное сообщение, представленное в управленческом учете, — только стимул, призванный вызвать у пользователя, получателя этой информации, соответствующую реакцию. Таким образом, управленческая информация является стимулом, которая вызывает у пользователя соответствующую реакцию. Получается, что если оценить реакцию пользователей на конкретную информацию, то можно понять, насколько она является понятной им. Звучит голословно, и у многих возникает вопрос: как это оценить?

Бихевиористические исследования в большинстве своем являются социологическими, и именно поэтому консерваторы относятся к ним скептически и не считают частью управленческого учета. Для наглядности можно привести пример исследования апреля 2008 года, проведенного группой ученых Новозеландской школы счетоводства при Массей университете (School of Accountancy, Massey University), посвященного вопросу формата представления финансовой и управленческой отчетности.

В качестве главной гипотезы исследования была выдвинута гипотеза, что на понятность отчетной информации влияет формат ее представления. Рассматривались три формата — PDF, HTML и XBRL и было опрошено 62 человека

PDF

(Portable Document Format) — межплатформенный формат электронных документов. В первую очередь предназначен для представления в электронном виде полиграфической продукции, значительное количество современного профессионального печатного оборудования может обрабатывать PDF непосредственно. Традиционно PDF-документ как таковой готовится в своей специализированной программе — графической программе или текстовом редакторе, САПР и пр., а затем экспортируется в формат PDF для распространения в электронном виде, передачи в типографию и т.п.

HTML

(HyperText Markup Language — «язык разметки гипертекста») — стандартный язык разметки документов во Всемирной паутине. Большинство веб-страниц создаются при помощи языка HTML. Язык HTML интерпретируется браузерами и отображается в виде документа в удобной для человека форме

XBRL

(eXtensible Business Reporting Language — «Расширяемый язык деловой отчетности») — открытый стандарт, основанный на расширяемом языке разметки XML. Одно из назначений XBRL состоит в представлении и обмене финансовой информацией в электронном виде такой, как финансовая отчетность компаний.

Источник: Википедия

с различным опытом работы с финансовой и управленческой отчетностью. Респондентам предлагались различные финансовые и управленческие отчеты в трех форматах. Результаты исследования показали, что наиболее удобный формат для работы с финансовой и управленческой отчетностью является XBRL, затем HTML и потом PDF.

Безусловно, данное исследование носит «камерный характер» и не является репрезентативным для России. Но, тем не менее, подобные исследования создают, во-первых, определенные ориентиры для разработчиков программного обеспечения, которые могут сделать выводы о том, к примеру, где необходимо размещать гиперссылки, чтобы они были удобными и наглядными. Во-вторых, это, своего рода, обратная связь для составителей отчетов (бухгалтеров, сотрудников службы персонала, коммерческих подразделений и др.), поскольку они могут настроить формат предоставления отчетности.

К примеру, проводится социологический опрос менеджеров о понятности внутренней отчетности и спрашиваются их рекомендации, выясняются проблемы, с которыми они сталкиваются. На основании данного социологического опроса формируются выводы о том, каким образом лучше представлять тот или иной внутренний отчет, необходимы

ли графики, диаграммы, в каком количестве. Ответственный за составление такого отчета, владеющий результатом данного опроса, в состоянии сформировать отчет таким образом, чтобы достичь понятности для пользователей, то есть для менеджеров различного уровня. И менеджеры в случае формирования отчета самостоятельно тоже обладают ориентирами для этого.

Зачастую бихевиористические исследования носят узкий характер. Например, можно провести исследование, посвященное влиянию учетной, кадровой и др. информации на управленческий персонал предприятия. Допустим, менеджеры по продажам хотят своевременно получать информацию о состоянии дебиторской задолженности по различным договорам покупателей, о поступлениях денежных средств на расчетный счет. Безусловно, эту информацию можно получить из банковской выписки, а также в карточке счета, оборотно-сальдовой ведомости по счету 62 «Расчеты с покупателями и заказчиками». Но, не стоит забывать о широких возможностях современного программного обеспечения. В программах фирмы «1С», например,

Основная задача бихевиоризма заключается в накоплении наблюдений за поведением человека с таким расчетом, чтобы в каждом случае бихевиорист мог сказать наперед, какая будет реакция.

реализована возможность системы компоновки данных, которая позволяет самому пользователю настраивать формы отчетов. Таким образом, пользователь программы «1С» может «творить» отчеты самостоятельно. Но, у мно-

гих возникает ступор, какие данные выводить, каким образом, в какой форме и зачем это нужно. Бихевиористические исследования могут помочь решить эту творческую задачу и получить информацию в доступном для понимания виде.

Все бы хорошо, но есть своя капля дегтя в бочке меда. Во-первых, данные исследования пока не распространены в России в отличие от стран Европы, США, Японии, Таиланда в виду консервативных устоев, нежелания проводить подобные исследования, да и попросту отсутствия квалифицированных специалистов, способных на это. А, во-вторых, возникает вопрос: даже если подобные исследования будут проведены, можно ли считать их результаты достоверными? К сожалению, тоталитаризм повлиял на сознание многих людей и искоренил их собственное профессиональное

Таким образом, управленческая информация является стимулом, который побуждает пользователя к соответствующей реакции. Получается, что по реакции пользователей на конкретную информацию можно судить, насколько она им понятна.

суждение боязнью его высказывания. И многие руководствуются логикой Молчалина из бессмертного произведения А. Грибоедова «Горе от ума»: «В мои лета не должно сметь свое суждение иметь».

Хотя, если проводить подобные исследования через форумы, специализированные сайты, социальные сети, то анонимность может искоренить данный страх. А также есть надежда на достоверность и репрезентативность полученных результатов, на недороговизну подобных исследований. Кроме того, для проведения бихевиористического исследования в Интернете достаточно пары исследователей. Поэтому хочется надеяться, что у бихевиористических исследований есть большое будущее на необъятных нивах России, что позитивно скажется на качестве управленческой информации и её понятности.

