

ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ: ПОНЯТИЕ, ДИАГНОСТИКА, РАЗВИТИЕ

© 2015

Д.С. Кумейко, ассистент кафедры «Социальные технологии»

Белгородский государственный национальный исследовательский университет, Белгород (Россия)

Ключевые слова: информационно-коммуникативная компетентность; государственный служащий; государственный гражданский служащий.

Аннотация: Статья посвящена рассмотрению понятия информационно-коммуникативной компетентности государственных гражданских служащих. Целью информатизации государственной службы является рационализация деятельности служащих за счет использования информационных и коммуникационных технологий. Процесс информатизации государственного управления предъявляет новые требования в области повышения компетентности как к государственным служащим со стажем, так и к выпускникам вузов и претендентам на вакантные должности государственной службы. Однако практический опыт показывает, что государственные служащие далеко не всегда обладают необходимыми квалифицированными умениями.

В статье обосновано авторское определение информационно-коммуникативной компетентности государственных гражданских служащих. Ее структура представляется в виде четырех взаимосвязанных компонентов: когнитивного, деятельностного, мотивационно-личностного, рефлексивного. Также обосновывается тот факт, что виртуальная коммуникация должна являться неотъемлемым элементом информационно-коммуникативной компетентности государственного гражданского служащего.

В статье излагаются результаты авторского социологического исследования состояния информационно-коммуникативной компетентности государственных гражданских служащих Белгородской области. Исследования проведено с использованием методов экспертного опроса и анкетирования государственных гражданских служащих Белгородской области. Также сделан вывод о необходимости ее развития. Под развитием компетентности понимается ее переход на качественно новый уровень. Уровень развития определяет степень эффективности использования информационных и коммуникативных технологий в служебной деятельности. Автором предлагается следующая классификация уровней развития информационно-коммуникативной компетентности государственных гражданских служащих: базовый, расширенный и профессиональный.

Социологическая диагностика информационно-коммуникативной компетентности государственных гражданских служащих предполагает следующим шагом разработку рекомендаций по ее развитию. Сделана попытка обоснования применения социальных технологий. Предлагается алгоритм технологизации, включающий прохождение трех взаимосвязанных этапов.

Сегодня практический опыт показывает, что государственные служащие далеко не всегда обладают квалифицированными умениями поиска, отбора нужной информации, анализа и синтеза полученных данных, их организации, представления и передачи, умениями моделировать, проектировать, реализовывать проекты, а также решать возникающие задачи с использованием программного обеспечения. Это подтверждается и указом президента РФ от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» [1], в рамках которого необходимо внедрение новых принципов кадровой политики в системе государственной гражданской службы, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных сетей и информационных технологий. В условиях современного информационного общества, насыщенного средствами хранения, переработки и передачи информации на базе новых информационных технологий, подготовка и переподготовка государственного служащего должна предусматривать формирование его информационно-коммуникативной компетентности в качестве базовой [2; 3].

Сегодня необходимо быть активными субъектами своей профессиональной деятельности и обладать высоким уровнем информационно-коммуникативной компетентности. Это поможет эффективно решать задачи управления в условиях постоянно меняющихся

условий жизнедеятельности общества и перспективы активного функционирования «Электронного правительства».

Информационно-коммуникативная компетентность является относительно новым видом профессиональной компетентности, связанным прежде всего с радикальным увеличением объема и сложности информации и необходимостью ее обработки, интерпретации и трансляции. Это сложное понятие, затрагивающее несколько научных направлений и широкий круг практических исследований [4–10].

Информационно-коммуникативной компетентностью государственного гражданского служащего, с нашей точки зрения, является проявленная способность служащего к созданию, анализу и трансляции массивов информации с использованием традиционных и инновационных технологий, направленная на решение задач государственного управления. При этом стоит учитывать тот факт, что данный вид компетентности имеет возможность оценки [11; 12].

Обобщение исследовательских концепций [13–15] информационно-коммуникативной компетентности с точки зрения ее функциональности позволяет представить ее в виде четырех взаимосвязанных компонентов: когнитивный компонент (технические знания, знания технологий работы, компьютерная грамотность, осведомленность, знание коммуникативных стратегий

и тактик); деятельностный компонент (умения и навыки работы с информацией, ее представление и передача, умение решать возникающие задачи с использованием программного обеспечения, навыки межличностного профессионального и виртуального общения, развитие коммуникативных умений, полученных на основе когнитивного компонента); мотивационно-личностный компонент. Он характеризует степень мотивационных побуждений, готовность и способность к использованию информационных технологий в своей деятельности, отношение государственного гражданского служащего к новым информационным технологиям, ценностные ориентации; рефлексивный компонент. Он заключается в осознании собственного уровня компетентности и проектировании его повышения, самооценке, самоорганизации и саморегуляции государственного гражданского служащего, самоуправлении собственным поведением, деятельностной рефлексии, а также в расширении самосознания, самореализации на государственной службе.

Особенностью информационно-коммуникативной компетентности государственных гражданских служащих является то, что они должны уметь применять в профессиональной деятельности приобретающие все большее значение виртуальные формы коммуникации. Виртуальная коммуникация представляет собой такой способ общения, при котором контакт между собеседниками осуществляется в условиях виртуальной реальности (интернет-пространства). Способы интернет-общения исследователи разделяют по степени их интерактивности. Более интерактивные те, где общение происходит в режиме on-line, то есть чаты, системы быстрого обмена сообщениями (ICQ, QIP, Miranda и др.). Менее интерактивные способы обычно посвящены одной теме, это e-mail, обсуждение проблем между руководителями. По нашему мнению, виртуальная коммуникация должна являться неотъемлемым элементом информационно-коммуникативной компетентности государственного гражданского служащего. Это обусловлено, во-первых, внедрением в профессиональную деятельность служащих информационных систем, требующих виртуального общения как между коллегами (внутренняя среда), так и между потребителями государственных услуг – гражданами и бизнесом (внешняя среда). Во-вторых, увеличился темп коммуникации, а коммуникативные транзакции наиболее быстро совершаются именно благодаря ее виртуальным формам.

Информационно-коммуникативная компетентность государственных гражданских служащих не статична, она социодинамична. Поэтому необходимо ее постоянное развитие [16–18]. Развитие компетентности – это ее переход на качественно новый уровень. Именно поэтому необходимо обозначить уровни развития информационно-коммуникативной компетентности. Уровни развития информационно-коммуникативной компетентности государственных гражданских служащих определяются нами как различные степени эффективности использования информационных и коммуникативных технологий в служебной деятельности.

Нами предлагается следующая классификация уровней развития информационно-коммуникативной компетентности государственных гражданских служащих: базовый, расширенный и профессиональный.

Базовый уровень характеризуют следующие показатели: внешние мотивы освоения и использования информационных технологий в своей профессиональной работе; совокупность знаний, умений и навыков в области информатики и коммуникации, соответствующая минимальным, закрепленным в соответствующих документах, требованиям к специалистам; формализация информации и решение задач по элементарной обработке данных; знание ограниченного круга прикладных, необходимых для выполнения служебной деятельности программ, умения их использования; осознание и внутреннее принятие идеи информатизации.

Расширенный уровень информационно-коммуникативной компетентности имеет следующие показатели: наличие внутренних мотивов к использованию информационных технологий в своей профессиональной деятельности; расширенный спектр знаний, умений и навыков в области информатики; умение решать профессиональные задачи с применением новейших информационных технологий, способность к гибкому применению программ при решении различных управленческих задач; коммуникативные способности к взаимодействию с коллегами, в том числе при коллективном использовании компьютерных программ в профессиональной деятельности; понимание своих сильных и слабых сторон в области информатизации, зон профессионального развития в области новейших информационных технологий.

Профессиональный уровень развития информационно-коммуникативной компетентности характеризуют: способность государственного гражданского служащего выходить за рамки имеющегося в организации уровня информатизации и участвовать в разработке новых информационных технологий и их элементов; система знаний и умений в области информатики, позволяющая государственному гражданскому служащему свободно ориентироваться в новейших информационных технологиях, эффективно использовать их в своей профессиональной деятельности; эффективная коммуникация на всех уровнях; способности к профессиональной самореализации в использовании новейших информационных технологий, готовность к неопределенности, знание своего потенциала; служащий становится подлинным субъектом процесса информатизации государственной гражданской службы и своей профессиональной деятельности.

Эти показатели выражают основные признаки проявления информационно-коммуникативной компетентности государственного гражданского служащего в его профессиональной деятельности и могут использоваться в целях диагностики уровня ее сформированности.

В целях диагностики состояния информационно-коммуникативной компетентности государственных гражданских служащих, условий и факторов, влияющих на это состояние, нами было проведено социологическое исследование с использованием методов экспертного опроса и анкетирования государственных гражданских служащих Белгородской области.

Диагностика показателей когнитивного и деятельностного блоков выявила, что государственные гражданские служащие хорошо владеют набором часто используемых в служебной деятельности программ. В целом большинство государственных гражданских

служащих находятся на базовом и расширенном уровне развития информационно-коммуникативной компетентности. Для первого из них свойственны внешние мотивы освоения и использования информационных технологий в своей профессиональной работе; ориентация на знания, умения и навыки, закрепленные в нормативных документах; формализация задач и знание ограниченного круга прикладных, необходимых для выполнения служебной деятельности программ. Для второго характерны: наличие внутренних мотивов к использованию информационных технологий профессиональной деятельности, расширенный спектр знаний, умений и навыков в области информатики; умение решать профессиональные задачи с применением новейших информационных технологий, коммуникативные способности к взаимодействию с коллегами, понимание своих сильных и слабых сторон в области информатизации.

Государственные гражданские служащие, даже напрямую связанные с реализацией профессиональных функций в виртуальной среде, как правило, ограничены строго определенным набором операций, за пределы которых они предпочитают не выходить. На своеобразный «автоматизм» в действиях государственных гражданских служащих в информационно-коммуникативных процессах указывает то, что чаще всего трудности у них возникают при внешнем, в том числе межведомственном взаимодействии, более непредсказуемом и нерегламентированном, чем внутриорганизационная коммуникация. При этом отмечается тенденция к повышению уровня ключевых компетенций в информационно-коммуникативной деятельности. Наиболее существенные проблемы развития информационно-коммуникативной компетентности государственных гражданских служащих связаны с недостаточным уровнем мотивации к повышению своей ИТ-грамотности, невысоким уровнем информационно-коммуникативной грамотности. Основными причинами существующих проблем являются консерватизм установок, проявляющийся в большей мере у государственных гражданских служащих старших когорт, большой объем обязанностей и нехватка времени, не позволяющая развивать дополнительные компетенции, а также недостаточное теоретическое и методическое сопровождение процесса развития информационно-коммуникативной компетентности.

Диагностика мотивационно-личностного блока позволяет утверждать, что среди объективных факторов развития информационно-коммуникативной компетентности государственных гражданских служащих в наибольшей степени значимыми являются материальные стимулы, пример руководства и общий уровень информационной среды в подразделении, организационная культура. Из объективно-субъективных факторов в наибольшей мере значим возраст государственных гражданских служащих. Так, условная граница в 50 лет разделяет их на тех, кто восприимчив к инновационным технологиям, и тех, кто достаточно консервативен в данном отношении. Имеет значение также стаж работы на государственной службе, опыт работы с компьютером и уровень образования государственных гражданских служащих. К наиболее существенным факторам субъективного порядка относится компьютерная грамотность и опыт использования информационно-

коммуникативных технологий, а также наличие интереса к новейшим разработкам в данной сфере.

Исследование рефлексивного блока показало, что самооценка информационно-коммуникативной компетентности государственных гражданских служащих, как правило, является завышенной (в наибольшей степени это касается молодых специалистов). У служащих старшего возраста часто диагностируется низкая степень рефлексии в данном отношении. В выборе траекторий и форм развития информационно-коммуникативной компетентности государственные гражданские служащие не готовы затрачивать большие усилия, предпочитая менее ресурсозатратные формы – повышение квалификации и стажировки и крайне неопределенное самообразовательное направление.

В результате социологической диагностики информационно-коммуникативной компетентности государственных гражданских служащих были определены ключевые проблемы ее реализации, а также факторы, влияющие на ее развитие. Логическим продолжением исследования нам представляется применение социально-технологического подхода [19; 20] к исследованию информационно-коммуникативной компетентности, то есть обоснование управленческих моделей, проектирование процесса ее развития.

Технологизация управления развитием информационно-коммуникативной компетентности предполагает: 1. Проектирование социально-технологического воздействия на объект, включающее разработку модели информационно-коммуникативных компетенций и плана мер по ее практической реализации; 2. Внедрение модели посредством конкретных мероприятий; 3. Мониторинг процесса и результатов управленческого воздействия.

Однако алгоритм технологизации представляется нам в несколько другой последовательности реализации ее этапов и подразумевает повторяющийся управленческий цикл, который включает следующие взаимосвязанные этапы:

1-й этап – создание модели информационно-коммуникативной компетентности государственных гражданских служащих;

2-й этап – проведение социологической диагностики состояния информационно-коммуникативной компетентности в виде мониторинга;

3-й этап – проведение мероприятий, направленных на внедрение модели и сопровождение этого процесса (обучение+мотивирование).

Нами представлены укрупненные этапы алгоритма, каждый из которых предполагает деление на ряд более мелких блоков действий.

Таким образом, информационно-коммуникативная компетентность в информационном обществе является одной из ключевых компетентностей государственного гражданского служащего и проявляется в профессиональной деятельности при решении задач с помощью информационных и коммуникационных технологий.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. РФ. Президент. Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления : указ № 601 от 07.05.2012 // Российская газета. 2012. 9 мая.

2. РФ. Об информации, информационных технологиях и защите информации : фед. закон № 149-ФЗ от 27.07.2006 // Российская газета. 2006. 29 июля.
3. РФ. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : фед. закон № 210-ФЗ от 27.07.2010 // Российская газета. 2010. 30 июля.
4. Равен Дж. Компетентность в современном обществе. М.: Когито-Центр, 2002. 396 с.
5. Базаров Т.Ю., Ерофеев А.К., Шмелев А.Г. Коллективное определение понятия «компетенции»: попытка извлечения смысловых тенденций из размытого экспертного знания // Вестник Московского университета. Серия 14: Психология. 2014. № 1. С. 87–102.
6. Ахмедова М.Г., Чамкова Е.В. Коммуникативная компетентность личности: соотношение со взглядами Ю. Хабермаса // Теория и практика общественного развития. 2015. № 2. С. 11–13.
7. Панова Е.А., Баринов Д.А. Компетентностный подход в системе управления кадрами государственной службы // Государственное управление. Электронный вестник. 2014. № 45. С. 36–57.
8. Зайцева Т.В., Опарина Н.Н., Панова Е.А. Формирование квалификационных требований к государственным гражданским служащим на основе компетентностного подхода // Государственное управление. Электронный вестник. 2014. № 46. С. 277–290.
9. Кудрявцева Е.И. Компетенции и менеджмент: компетенции в менеджменте, компетенции менеджеров, менеджмент компетенций. СПб.: СЗИУ РАНХиГС, 2012. 340 с.
10. Кудрявцева Е.И. Менеджмент компетенций в системе государственной гражданской службы // Управленческое консультирование. 2013. № 6. С. 22–31.
11. Оценка и профессиональное развитие государственных служащих / под ред. А.И. Турчинова. М.: РАГС, 2010. 198 с.
12. Захаров В.М. Технология оценки профессиональных компетенций государственных и муниципальных служащих // European Social Science Journal (Европейский журнал социальных наук). 2014. № 3-1. С. 110–118.
13. Беспалов П.В. Акмеологическая концепция развития информационно-технологической компетентности государственных служащих : дис. ... д-ра пед. наук. М., 2006. 718 с.
14. Захарова О.А. Информационно-коммуникативная компетентность государственных служащих в условиях современных социокультурных изменений : дис. ... канд. культуролог. наук. М., 2007. 154 с.
15. Базаров Т.Ю., Ладоненко М.А. Методика создания модели компетентностей // Организационная психология. 2013. Т. 3. № 3. С. 61–77.
16. Деркач А.А. Личностно-ориентированный подход к развитию и саморазвитию государственных служащих. М.: РАГС, 2002. 78 с.
17. Захаров В.М. Управление профессиональным развитием государственных и муниципальных служащих. Белгород: Белгород, 2014. 260 с.
18. Проблемы профессионального развития и кадровых процессов на государственной гражданской службе: социологический анализ / общ. ред. А.И. Турчинова. М.: Буки Веди, 2014. 234 с.
19. Бабинцев В.П. Имитационные практики в государственном и муниципальном управлении // Власть. 2012. № 5. С. 24–29.
20. Иванов В.Н., Патрушев В.И. Инновационные социальные технологии государственного и муниципального управления. М.: Экономика, 2001. 324 с.

REFERENCES

1. Executive Order of the President of Russia «On the guidelines for improvement of the state management system» of May 07, 2012 no. 601. *Rossiyskaya gazeta*, 2012, 9th of May.
2. RF Federal Law «On information, informational technologies and information security» of July 27, 2006 no. 149-FZ. *Rossiyskaya gazeta*, 2006, 29th of July.
3. RF Federal Law «On organization of state and municipal services provision» of July 27, 2010 no. 210-FZ. *Rossiyskaya gazeta*, 2010, 30th of July.
4. Raven J. *Kompetentnost' v sovremennom obshchestve* [Competence in Modern Society. Its Identification, Development and Release]. Moscow, Kogito-Tsentr Publ., 2002, 396 p.
5. Bazarov T.Yu., Erofeyev A.K., Shmelyov A.G. Collective definition of the notion «competence»: An attempt to acquire semantic regularities from fuzzy expert knowledge. *Vestnik Moskovskogo universiteta. Seriya 14: Psikhologiya*, 2014, no. 1, pp. 87–102.
6. Akhmedova M.G., Chankova E.V. Personal communicative competence: correlation with views of J. Habermas. *Teoriya i praktika obshchestvennogo razvitiya*, 2015, no. 2, pp. 11–13.
7. Panova E., Barinov D. Competence-based Approach to Human Resources in Civil Service. *Gosudarstvennoe upravlenie. Elektronniy vestnik*, 2014, no. 45, pp. 36–57.
8. Zayceva T.V., Oparina N.N., Panova E.A. Qualification Requirements for Civil Servants: The Competence Approach. *Gosudarstvennoe upravlenie. Elektronniy vestnik*, 2014, no. 46, pp. 277–290.
9. Kudryavtseva E.I. *Kompetentsii i menedzhment: kompetentsii v menedzhmente, kompetentsii menedzherov, menedzhment kompetentsiy* [Competences and management: competences in management, competences of managers, competence management]. S. Petersburg, SZIU RANHiGS Publ., 2012, 340 p.
10. Kudryavtseva E.I. Competence Management in the System of State Civil Service. *Upravlencheskoe konsultirovanie*, 2013, no. 6, pp. 22–31.
11. Turchinov A.I., ed. *Otsenka i professionalnoe razvitie gosudarstvennikh sluzhashchikh* [Assessment and professional development of government employees]. Moscow, RAGS Publ., 2010, 198 p.
12. Zakharov V.M. Assessment technology of professional competence of state and municipal servants. *European Social Science Journal*, 2014, no. 3-1, pp. 110–118.
13. Bespalov P.V. *Akmeologicheskaya kontseptsiya razvitiya informatsionno-tekhnologicheskoy kompetentnosti gosudarstvennikh sluzhashchikh*. Diss. dokt. ped. nauk [Acmeological conception of information and technological competence development of government employees]. Moscow, 2006, 718 p.
14. Zakharova O.A. *Informatsionno-kommunikativnaya kompetentnost' gosudarstvennikh sluzhashchikh*

- v usloviyakh sovremennikh sotsiokulturnikh izmeneniy.* Diss. kand. kulturolog. nauk [Informational and communicative competence of government employees in modern social and cultural changes]. Moscow, 2007, 154 p.
15. Bazarov T., Ladionenko M. The method of the creation of the model of competences. *Organizatsionnaya psikhologiya*, 2013, vol. 3, no. 3, pp. 61–77.
 16. Derkach A.A. *Lichnostno-orientirovanniy podkhod k razvitiyu i samorazvitiyu gosudarstvennikh sluzhashchikh* [Person-oriented approach towards development and self-development of government employees]. Moscow, RAGS Publ., 2002, 78 p.
 17. Zakharov V.M. *Upravlenie professionalnim razvitiem gosudarstvennikh i munitsipalnikh sluzhashchikh* [Management of government and municipal employees' professional development]. Belgorod, Belgorod Publ., 2014, 260 p.
 18. Turchinov A.I., ed. *Problemy professionalnogo razvitiya i kadrovikh protsessov na gosudarstvennoy grazhdanskoy sluzhbe: sotsiologicheskiy analiz* [Problems of professional development and personnel processes in government and civil service: sociological analysis]. Moscow, Buki Vedi Publ., 2014, 234 p.
 19. Babintsev V.P. Simulation practices in government and municipal management. *Vlast'*, 2012, no. 5, pp. 24–29.
 20. Ivanov V.N., Patrushev V.I. *Innovatsionnie sotsialnie tekhnologii gosudarstvennogo i munitsipalnogo upravleniya* [Innovation social technologies of government and municipal management]. Moscow, Ekonomika Publ., 2001, 324 p.

COMMUNICATIVE AND INFORMATION COMPETENCE OF CIVIL SERVANTS: CONCEPT, DIAGNOSTICS, AND DEVELOPMENT

© 2015

D.S. Kumeyko, assistant of Chair “Social Technologies”
Belgorod State National Research University, Belgorod (Russia)

Keywords: competence; communicative and information competence; government employee; civil servant.

Abstract: The paper considers the concept of communicative and information competence of civil servants. The purpose of public service informatization is to streamline its employees' work through application of information and communicative technologies. The informatization process of public administration makes new demands for improving competence both of experienced civil servants and graduates or applicants for vacant positions in public service. However, practice shows that civil servants almost never have the necessary expertise.

The research paper substantiates the author's definition of information-communicative competence of civil servants. Its structure is represented by four interrelated components: cognitive, operational, motivational-personal, and reflective. It also substantiates the fact that the virtual communication should be an integral part of information-communicative competence of the state civil servant.

The paper presents the results of the author's sociological study the objective of which was to distinguish the state of information and communicative competence of civil servants in Belgorod region. The research has been conducted by using the method of expert survey and questioning of civil servants of Belgorod region. The results reveal the necessity of their expertise development which means its qualitative improvement. The level of development determines the degree of efficiency of the use of information and communication technologies in the professional activity. The author proposes the following classification of information-communicative competence of civil servants: a basic level, advanced and a professional one.

Sociological diagnostics of information-communicative competence of civil servants involves working out recommendations for the development of the competence. There is an attempt to justify the use of social technologies. The paper describes algorithm of technologization that includes three interconnected phases.