ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ: ДИАГНОСТИКА ОСНОВНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ

Кумейко Д.С.

ассистент кафедры социальных технологий, Белгородский государственный национальный исследовательский университет (Россия), 308015, Россия, г. Белгород, ул. Победы, д. 85, wisewater@mail.ru

УДК 316.334.3:321
ББК 60.561.322

В статье излагаются результаты авторского социологического исследования состояния информационно-коммуникативной компетентности государственных гражданских служащих Белгородской области, также сделана попытка обоснования применения социальных технологий к ее развитию.

Ключевые слова: компетенция, компетентность, информационно-коммуникативная компетентность, государственный служащий.

Kumeiko D.S.

INFORMATIVE-COMMUNICATIVE COMPETENCE OF CIVIL SERVANTS: DIAGNOSTICS OF THE MAIN INDICES

The article presents the results of author's sociological research of a condition of informational and communicative competence of the civil servants of the Belgorod region, also attempted to justify the use of social technologies to its development.

Key words: competence, informational and communicative competence, civil servant.

Основу любых процессов, осуществляемых человеком на производстве, составляет деятельность. А деятельность, особенно профессиональная, немыслима без проявления компетентности. Профессиональная компетентность предполагает не только сформированные умения, но и постоянное обновление знаний, а также мобильность и готовность применить эти знания в конкретных ситуациях для того, чтобы успешно функционировать в обществе. Ученые выделяют достаточно большое количество видов профессиональной компетентности, однако нам представляется важным, в условиях информатизации государственного управления и внедрения новых информационных технологий в государственную службу, рассмотреть подробно особый вид профессиональной компетентности — информационно-коммуникативную. Это достаточно новый вид и рассматривался он преимущественно в педагогических, психологических и культурологических работах. По нашему определению, информационно-коммуникативная компетентность государственных служащих представляет собой способность специалиста аргументировано осуществлять выбор и применять в работе с информацией профессиональные знания, умения и навыки, обеспечивающую при этом эффективное общение, в том числе с применением средств виртуальной коммуникации, и использование информационно-коммуникативных технологий в служебной деятельности.

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

Информационно-коммуникативная компетентность, как и любой другой вид профессиональной компетентности, имеет свою структуру. Нам структура информационно-коммуникативной компетентности государственных служащих представляется в виде трех взаимосвязанных компонентов:

- содержательно-процессуальный компонент. В него входят когнитивный компонент (технические знания, знания технологий работы, компьютерная грамотность, осведомленность, знание коммуникативных стратегий и тактик) и деятельностный (умения и навыки работы с информацией, ее представления и передачи, умение решать возникающие задачи с использованием программного обеспечения, навыки межличностного профессионального и виртуального

© Кумейко Д.С., 2014

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 служащего к новым информационным технологиям, ценностные ориентации.

- рефлексивный компонент. Он заключается в осознании собственного уровня компетентности и проектирование его повышения, самооценке, самоорганизации и саморегуляции государственного служащего, самоуправлении собственным поведением, деятельностной рефлексии, а также в расширении самосознания, самореализации на государственной службе.

Информационно-коммуникативная компетентность государственных служащих не статична, она социодинамична. «Важно осознать, что наряду со статическим, профессиональная компетентность нуждается в динамическом измерении, которое способно определить не только ее изменяющиеся характеристики, формы и уровни проявления, но и ее сущность»[1, с. 31-32]. Именно поэтому необходимо обратить внимание на развитие компетентности.

Общий критерий развития информационно-коммуникативной компетентности государственных служащих можно выразить в следующих показателях:

- система информационных и коммуникативных знаний, умений и навыков в необходимом объеме, ее постоянное обновление, эффективное использование информационно-коммуникативных технологий и налаженная коммуникация;

- наличие мотивации к применению в профессиональной деятельности информационно-коммуникативных технологий;

- личностная и деятельностная рефлексивность.

В целях диагностики состояния информационно-коммуникативной компетентности государственных служащих, условий и факторов, влияющих на это состояние, нами было проведено социологическое исследование методами экспертного опроса и анкетирования государственных служащих. Экспертами (N=25) в социологическом исследовании выступили две категории специалистов: ученые — доктора и кандидаты наук, руководители государственных органов, органов исполнительной власти, органов муниципального управления.

Анкетирование проводилось среди государственных служащих органов исполнительной власти Белгородской области. Всего было опрошено 300 сотрудников: 103 мужчины (35%) и 197 женщин (65%). Анкетирование государственных служащих предполагало оценку регулярности использования государственными служащими современных информационных технологий в процессе работы, а так же степени владения ими; выявление уровня информационно-коммуникативной компетентности; определение условий и факторов развития информационно-коммуникативной компетентности государственных служащих; оценку удовлетворенности государственных служащих основными параметрами компетентности, мотивации.

По мнению экспертов наиболее серьезными проблемами развития информационно-коммуникативной компетентности являются: отсутствие мотивации, низкая информационно-коммуникативная компетенция, недостаточная профессиональная подготовка государственных служащих и недостаточное теоретическое и методическое сопровождение процесса становления и развития информационно-коммуникативной компетентности. На наличии этих проблем сказываются в основном внутренние условия, причем связанные, в большей степени, со спецификой профессиональной деятельности, а в меньшей — с личностными особенностями работников. На повышение уровня компетентности в основном влияют внешние условия и объективные факторы. На основании результатов экспертного опроса формируется вывод о том, что для деятельности с большой ответственностью существует несоответствие уровня заработной платы затраченным усилиям.

В ходе исследования оценивались следующие блоки показателей: содержательно-процессуальный, мотивационно-личностный и рефлексивный.

Исследование индикаторов содержательно-процессуального блока показало, что государственных служащих условно можно разделить на две категории: половина имеет стаж государственной службы до 5 лет, а вторая половина — свыше 5 лет. В вопросе о стаже государственной службы, респонденты разделились примерно пополам относительно отметки в пять лет, а в вопросе об опыте работы с компьютером отметкой выступает срок в десять лет. Из этих данных следует, что на государственную службу приходят уже опытные компьютерные пользователи.

Государственные служащие хорошо владеют стандартным пакетом программ, однако сталкиваются с трудностями при работе со средствами создания презентаций и при использовании систем быстрого обмена сообщениями. Последнее является средством виртуальной коммуникации и трудности мы можем наблюдать у возрастной категории государственных служащих старше 50 лет. На стандартные операции служащими затрачиваются разные усилия, так как менее половины выполняют работу автоматически, остальные либо задумываются, либо сосредоточенно выполняют действия.

То, что 80-90 % опрошенных, применяющих умения и навыки при работе с компьютером, имеют опыт работы с ним свыше 5 лет, вполне предсказуемо. Примечательно то, что государственные служащие, руководствующиеся знаниями, так же в большинстве своем (свыше 70%) имеют опыт работы за компьютером свыше 5 лет. Это косвенно говорит о том, что данная категория государственных служащих редко работают за компьютером.

Наиболее развита на государственной службе внутренняя коммуникация, как горизонтальная, так и вертикальная. Государственным служащим довольно часто в своей служебной деятельности приходится осуществлять коммуникативные акты. Чаще всего общение происходит с коллегами и руководством, но и большое число государственных служащих общается с гражданами в процессе предоставления государственных услуг.

Однако коммуникация не всегда является эффективной. Это подтверждает тот факт, что треть респондентов указала, что им часто приходится осуществлять поиск дополнительной информации, не поступившей от контрагентов, и также треть указала, что им приходится часто осуществлять дополнительную интерпретацию, уточнение, расшифровку получаемой информации.

Диагностика мотивационно-личностого блока выявила противоречие в развитии информационно-коммуникативной компетентности. По мнению государственных служащих, в первую очередь к повышению уровня владения информационными технологиями их может мотивировать повышение качества собственной работы — 61,00 %, а потом уже повышение заработной платы — 52,33 % (респондентам предлагалось выбрать не более 3 вариантов ответа).

Эксперты же отметили обратную зависимость. В первую очередь, по их мнению, стимулировать государственных служащих может повышение заработной платы (72%), а уже потом возможность самосовершенствоваться (48%) и страх потерять должность (44%), в меньшей мере это могут быть желание быть компетентнее других сотрудников (по 20%) и похвала от руководства (12%). Мы считаем наиболее соответствующей реальности точку зрения экспертов и объясняем такой феномен желанием государственных служащих сформировать положительное мнение о своей профессиональной группе. У государственных служащих велика «внешняя мотивация», то есть ориентированность на материальные ценности, административные факторы. Но, при этом, не менее важна и «внутренняя мотивация», желание самосовершенствоваться, повышать качество работы. При этом государственные служащие выделяли такие стимулы как: новое программное обеспечение; семинары, курсы, тренинги. Отметим тот факт, что на мотивацию сотрудников практически не влияет опыт работы с компьютером.

Таблица 1. Варианты работы респондентов с компьютерными программами

Варианты ответов	Количество %
Задумываетесь о том, что и в какой последовательности необходимо сделать	12.08%
Сосредоточенно и уверенно выполняете необходимые действия	41.95%
Ваши действия доведены до автоматизма	41.28%
Затрудняюсь ответить	4.70%

Таблица 2. Удовлетворенность государственных служащих различными аспектами информационно-коммуникативной компетентности, в %

	Полностью удовлетворены	В основном удовлетворены	В основном не удовлетворены	Полностью не удовлетворены	Затрудняюсь ответить
Условиями работы	39,67	53,67	3,67	1,33	1,67
Компьютерной оснащенностью рабочего места	39,0	46,0	11,67	2,67	0,67
Коммуникацией	40,0	50,67	5,33	1,67	2,33
Своим профессиональным развитием	31,54	58,72	6,38	1,01	2,35
Своим уровнем знаний, умений и навыков	27,76	64,88	5,02	0,33	2,01
Своим уровнем подготовки в сфере ИТ	25,42	64,55	6,02	0,67	3,34
Информационным обеспечением профессиональной деятельности	30,0	57,0	9,33	0,33	3,33
Уровнем знаний, умений и навыков Ваших коллег	25,84	62,75	4,70	1,01	5,70

Исследование рефлексивного блока показало, что государственные служащие, в основном, удовлетворены условиями своей профессиональной деятельности.

Однако, как можно видеть, условиями, которые напрямую способствуют развитию информационно-коммуникативной компетентности, служащие наиболее не удовлетворены. То есть необходимо обратить особое внимание на компьютерную оснащенность и информационное обеспечение деятельности государственных служащих.

В рамках этого блока также выделена проблема самооценки государственных служащих: либо она является завышенной (что характерно для молодых специалистов), либо она вообще отсутствует.

Что касается построения карьеры и профессионального развития, то государственным служащим был задан вопрос о необходимости получения ими различных видов образования, а именно: профессиональной переподготовки, повышения квалификации, высшего профессионального образования, стажировки. Респонденты отмечают необходимость стажировок и повышения квалификации, но дальше этого планы многих не распространяются. Только небольшое количество респондентов положительно относятся к идее получения высшего профессионального образования и профессиональной переподготовке. Сегодня государственные служащие не готовы осуществлять большие временные и материальные затраты на получение дополнительного образования. Это обусловлено тем, что служебные обязанности не требуют от государственных служащих дополнительных знаний в смежных областях. При этом в основной массе государственные служащие, уже занимая должность, не мотивированы на получение высшего образования как конкурентного преимущества, в том числе и при поступлении на должность.

В ходе исследования выявлено, что наибольшее влияние на параметры информационно-коммуникативной компетентности государственных гражданских служащих оказывают возраст, стаж работы на государственной службе, опыт работы с компьютером и образование. Однако такой фактор как пол служащего, практически не важен для развития информационно-коммуникативной компетентности.

Основываясь на результатах исследования, нами выделена группа социально-технологических факторов, определяющих развитие информационно-коммуникативной компетентности: ориентация на достижения, стремление проявлять себя, способность к рефлексии, потребность познания нового и расширения сферы деятельности и общения, удовлетворенность условиями работы. Это позволяет нам обосновать применение социальных технологий для развития информационно-коммуникативной компетентности.

Социальная технология является специально организованной областью знаний о способах и процедурах оптимизации жизнедеятельности человека в условиях нарастающей взаимозависимости, динамики и обновления общественных процессов [2, с.6]. Конкретизируя, выразим мнение, что социальные технологии развития информационно-коммуникативной компетентности представляют собой упорядоченные рационально обоснованные процедуры, направленные на организацию перехода компетентности с существующего на более высокий уровень. Однако применение социальных технологий требует разработки алгоритма развития информационно-коммуникативной компетентности, представляющего собой последовательность операций, приводящих исходные данные к искомому результату. В нашем случае необходима дальнейшая разработка совокупности конкретных мероприятий для реализации проектируемого уровня информационно-коммуникативной компетентности государственных гражданских служащих.

Литература:

1. Марченко И.П. Особенности процесса трансформации кадрового потенциала государственной (муниципальной) службы в России рубежа XX-XXI веков: дис. … д-ра социол. наук. Барнаул, 2005. 376 с.
2. Дятченко Л.Я. Социально-технологическая культура менеджера: проблемы исследования и формирования // Формирование и развитие социально-технологической культуры специалиста / Под ред. проф. В.П. Бабинцева. Белгород: КОНСТАНТА, 2010. С. 6-13.
3. Беспалов П.В. Акмеологическая концепция развития информационно-технологической компетентности государственных служащих: дис. … д-ра пед. наук. М., 2006. 718 с.

References:

1. Marchenko I.P. Features of the transformation of human resources of the state (municipal) service in Russia in the late XX-XXI centuries : dissertation of the doctor of sociological sciences. Barnaul, 2005. 376 p.
2. Dyatchenko L.Ya. Social and technological culture of the manager: research and formation problems. // Formation and development of social and technological culture of the expert. Belgorod, 2010. P. 6-13.
3. Bespalov P.V. Akmeological concept of development of information and technological competence of civil servants: dissertation of the doctor of education. Moscow, 2006. 718 p.