© Е.В. Ковшикова, Т.Г. Архипова, А.А. Огарков, И.В. Шиндряева

DOI: <http://doi.org/10.15350/2409-7616.2020.4.36>

УДК 330.117

**ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНЦИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ В УСЛОВИЯХ
ЦИФРОВИЗАЦИИ: РЕГИОНАЛЬНЫЙ АСПЕКТ**

Е.В. Ковшикова, Т.Г. Архипова, А.А. Огарков, И.В. Шиндряева

Ковшикова Елена Владимировна,кандидат филологических наук, доцент кафедры русского языка,
Волгоградская академия МВД России, Волгоград, Россия.

E-mail: kelenavl@yandex.ru

Архипова Татьяна Георгиевна,заместитель начальника УМО, Волгоградский институт
управления – филиал ФГБОУ ВО РАНХиГС
при Президенте РФ, Волгоград, Россия.

E-mail: pomazeika@vspu.ru

Огарков Александр Александрович,кандидат экономических наук, заместитель директора,
Московский финансово-юридический университет МФЮА
(Волгоградский филиал), Волгоград, Россия.

E-mail: volgnauka@yandex.ru

Шиндряева Ирина Викторовна,кандидат социологических наук, доцент кафедры корпоративного
управления, Волгоградский институт управления – филиал ФГБОУ
ВО РАНХиГС при Президенте РФ, Волгоград, Россия.

E-mail: i.shindryaeva@yandex.ru

Аннотация. *Статья посвящена рассмотрению понятия и сущности информационно-коммуникативной компетенции государственных гражданских служащих в условиях цифровизации. Цифровизация деятельности государственных органов предполагает смену фокуса в вопросе компетенций госслужащих, так как сопряжено с человеческим фактором, со степенью готовности, в частности, государственных служащих к использованию новых технологий в своей профессиональной деятельности. Это, в свою очередь, детерминировало рост исследовательского интереса к данной проблеме. Компетенция в данном ракурсе рассматривается как способность выполнять профессиональные функции на определенном качественном уровне за счет использования информационных и коммуникационных технологий. В условиях современной цифровой среды предъявляются новые требования к компетенциям как государственных служащих со стажем, так и к выпускникам вузов и претендентам на вакантные должности государственной службы. Сегодняшняя же*

реальность свидетельствует об обратном, это послужило эмпирической предпосылкой к изучению феномена информационно-коммуникативной компетенции. В статье излагаются результаты авторского исследования состояния информационно-коммуникативной компетентности государственных гражданских служащих и ее трансформации под влиянием цифровизации государственных органов Волгоградской области. Диагностические методы исследования включали в себя: содержательный анализ научных публикаций и нормативно-правовых документов и пробное (пилотажное) исследование с использованием метода фокус-групп. Анализ научных публикаций и нормативно-правовых документов позволил выявить, что в настоящее время обществом используются понятия «компетенция» и «компетентность» как синонимы. Однако исследователи данной темы внесли ясность в понимание этих терминов. В сущности, понятие «компетенция» является более узким, а в понимании исследователей предполагается как составляющая «компетентности». В данной работе «компетенция» рассматривается авторами в качестве характеристики личности, позволяющей выполнять определенные профессиональные задачи. Подготовка и проведение фокус-группового исследования осуществлялась поэтапно. Первый этап был связан с формированием групп респондентов, изучением их готовности к участию в обсуждении информационно-коммуникативной компетентности государственных гражданских служащих в условиях цифровизации. Второй этап предполагал разработку программы фокус-группового исследования, определение целей, задач, рабочей гипотезы и сценария проведения обсуждения. По результатам исследования можно заключить, что развитие информационно-коммуникативной компетенции государственных гражданских служащих в Волгоградской области будет успешным, если будет строиться на основе модели компетенции. По результатам исследования даны рекомендации по созданию модели информационно-коммуникативной компетенции государственного гражданского служащего Волгоградской области.

Ключевые слова: коммуникационная деятельность, информационно-коммуникативная компетенция, государственный гражданский служащий, цифровизация, информационные технологии; электронное правительство.

INFORMATION AND COMMUNICATION COMPETENCE OF STATE CIVIL SERVANTS IN THE CONTEXT OF DIGITALIZATION: REGIONAL ASPECT

E.V. Kovshikova, T.G. Arkhipova, A.A. Ogarkov, I.V. Shindryaeva

Elena V. Kovshikova,

Candidate of philological Sciences, associate Professor of the Russian language Department Volgograd Academy of the Ministry of internal Affairs of Russia, Volgograd, Russian Federation.

E-mail: kelenav1@yandex.ru

Tatiana G. Arkhipova,

Deputy head of the Volgograd Institute of management-branch of the Russian presidential Academy of national economy and public Administration, Volgograd, Russian Federation.

E-mail: pomazeika@vspu.ru

Aleksandr A. Ogarkov,

Candidate of economic Sciences, Deputy Director,
Moscow University of Finance and law, MFUA
(Volgograd branch), Volgograd, Russian Federation.
E-mail: volgnauka@yandex.ru

Irina V. Shindrjaeva,
Candidate of sociological Sciences, associate Professor
of Department of corporate management Volgograd Institute
of Management, Branch of the Russian Presidential Academy of National
Economy and Public Administration, Volgograd, Russian Federation.
E-mail: i.shindrjaeva@yandex.ru

Abstract. *The article is devoted to the concept and essence of information and communication competence of state civil servants in the conditions of digitalization. Digitalization of the activities of state bodies implies a change of focus in the issue of civil servants' competencies, as it is associated with the human factor, with the degree of readiness, in particular, of civil servants to use new technologies in their professional activities. This, in turn, determined the growth of research interest in this problem. Competence in this perspective is considered as the ability to perform professional functions at a certain qualitative level through the use of information and communication technologies. In the modern digital environment, new requirements are being imposed on the competencies of both experienced civil servants and University graduates and applicants for vacant civil service positions. Today's reality shows the opposite, it served as an empirical prerequisite for the study of the phenomenon of information and communication competence. The article presents the results of the author's research on the state of information and communication competence of state civil servants and its transformation under the influence of digitalization of state bodies of the Volgograd region. Diagnostic research methods included: a meaningful analysis of scientific publications and regulatory documents and a trial (pilot) study using the focus group method. The analysis of scientific publications and legal documents revealed that the society currently uses the concepts of «competence» and «competence» as synonyms. However, researchers on this topic have clarified the understanding of these terms. In essence, the concept of "competence" is narrower, and in the understanding of researchers it is assumed as a component of "competence". In this paper, «competence» is considered by the authors as a characteristic of a person who can perform certain professional tasks. The focus group study was prepared and conducted in stages. The first stage was associated with the formation of groups of respondents, studying their readiness to participate in the discussion of information and communication competence of public civil servants in the context of digitalization. The second stage included the development of a programme of focus group research, defining the goals, objectives, working hypothesis and scenario discussion. According to the results of the study, it can be concluded that the development of information and communication competence of civil servants in the Volgograd region will be successful if it is based on the competence model. Based on the results of the study, recommendations are given for creating a model of information and communication competence of a state civil servant in the Volgograd region.*

Keywords: *communication activity, information and communication competence, public civil servant, digitalization, information technologies; e-government.*

Введение.

В современном мире коммуникативная деятельность является сложным неоднородным процессом, который осуществляет взаимодействие между людьми, включающее общение, обмен различной информацией, восприятие и понимание ее. По мнению ученого-психолога

Л.С. Выготского - коммуникативная деятельность - это «взаимодействие двух и более людей, направленное на согласование и объединение их усилий с целью налаживания отношений и достижения общего результата» [7]. Исходя из концепции А. Н. Леонтьева «деятельность общения», как он обозначает коммуникативную деятельность, является системой взаимодействия и имеет структурные компоненты: предмет, потребность, мотивы, действия, задачи, средства, продукт [3]. Эффективность коммуникации зависит от правильного выбора и использования компонентов.

Коммуникативный процесс нуждается в современных технических средствах для возможности привлечения к коммуникации различной аудитории. Ранее с этим справлялись средства массовой информации: печать, радио, кино, телевидение, Интернет, где источник информации рассылается различным аудиториям. Однако здесь ограничена возможность обратной связи.

Сейчас изменения в процессе обмена информации связаны с большими объемами, временем передачи, обработкой, хранением. Это приводит к увеличению роли информационных технологий, возрастает число людей, занятых информационными коммуникациями и производством информационных продуктов и услуг. Приобрела общенаучное значение идея информационного общества, возникшая в конце 60-х – начале 70-х годов XX столетия. Сейчас она является объектом многих научных исследований и дискуссий. По мнению исследователей, информационное общество имеет ряд характерных черт: увеличение роли информации, знаний и информационных технологий в жизни общества; возрастание числа людей, занятых информационными технологиями, коммуникациями и производством информационных продуктов и услуг; нарастающая информатизация общества; создание глобального информационного пространства, обеспечивающего эффективное информационное взаимодействие людей, их доступ к мировым информационным ресурсам и удовлетворение их потребностей в информационных продуктах и услугах [13]. При этом известный специалист в области информационного менеджмента, профессор У. Дж. Мартин особо подчеркивал, что коммуникация представляет собой «ключевой элемент информационного общества» [19].

Включение России в европейское и мировое информационное пространство повлекло внесение изменений и в область подготовки кадров. Прежде всего, это обусловлено переходом образования со знаниевого (результатами которого являлись знания, умения и навыки) на компетентностный подход (компетенция, компетентность). Вместе с этим, важной составляющей нового подхода к образованию является его непрерывность, т.е. образование в течение всей жизни. Это становится актуальным в среде, где происходит стремительный рост знаний, требующий усвоения, осмысления и применения на практике.

По мнению Э. Тоффлера, подобная быстротечность стала основной приметой нашей жизни и привела к коренному изменению всех ее сфер - от экономической до сугубо личной. Это значит, что «правительства и представители бизнеса должны были быть готовыми ко всему и не ожидать в будущем ничего похожего на то, что было в прошлом» [10]. Это, прежде всего, относится к государственным гражданским служащим, которые ведут свою профессиональную деятельность в государственных организациях, представляют государственную власть и выступают от ее лица.

Для успешного функционирования государственной власти и, соответственно, государства, государственные гражданские служащие должны обладать квалифицированными умениями поиска нужной информации, анализа и обработки полученных данных, их представления и передачи, а также решать возникающие задачи с использованием современных информационных технологий.

Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» определяет новые

особенности кадровой политики в системе государственной гражданской службы в условиях информационного общества [18]. Это связано с применением в работе современных информационно-телекоммуникационных сетей, информационных технологий, осуществлением информационной открытости.

С утверждением правительством Российской Федерации 28 июля 2017 года государственной программы «Цифровая экономика Российской Федерации», деятельность гражданских служащих получила направленность на повышение доступности и качества государственных услуг для граждан с использованием современных цифровых технологий.

Информатизация коммуникативной деятельности гражданских государственных служащих предъявляет новые требования и к их компетентности. Необходимость работать в условиях цифровизации экономики, государства и общества в целом, создает предпосылки к формированию и развитию информационно-коммуникативной компетенции у государственных служащих.

Изучение информационно-коммуникационной компетенции государственных гражданских служащих в условиях цифровизации стало целью исследовательской работы. Основными задачами исследования являются:

- раскрыть суть понятия «информационно-коммуникативная компетенция» как одной из ведущих профессиональных компетенций государственных гражданских служащих;
- показать влияние процессов информатизации и компьютеризации гражданской службы на формирование информационно-коммуникативной компетенции;
- разработать и предложить рекомендации по совершенствованию информационно-коммуникативной компетенции государственных служащих Волгоградской области.

Перечень научных трудов, направленных на исследование информационно-коммуникативной компетенции незначительный. К ним можно отнести исследования в разных научных направлениях - философских, социологических, культурологических, педагогических.

Компетентностный подход как политеоретическая область, берет свое начало в теориях речевой коммуникации, социологии управления и социальной психологии начала XX в. (А. К. Гастев, М. И. Грачев, Э. Мейо, Ф. Тейлор, Г. Форд, Г.Эмерсон).

Теоретические подходы к исследованию информационно-коммуникативной составляющей государственного управления содержатся в исследованиях Я.А. Ваграменко. А.Ю. Уварова, Т.И. Тимофеева, В.Ф. Шолохович и др.

Компетентностный подход в образовании управленческих кадров (Р. Бояцис, А.Я. Кибанов, Д. Мак-Клелланд, Д. Равен, Л. и С. Спенсеры, С. Халифорд, С. Уиддет и др.), а так же современные исследования в рамках изучения компетентностного подхода (И.Ю. Беликова, О.Л. Белова, Н.С. Борисенко, Р.А. Долженко, Е.С. Киселева, В.Г. Коновалова, Х.З. Ксенофонтова, С.Е. Метелев, Е.А. Митрофанова, Т.П. Петрова, Е.П. Попова, А.Э. Славинский, А.А. Соловьев, А.Э. Федоров, Л.П. Федорова, О.Л. Чуланова, Е.В. Шлякова, Т.К. Яковлева и др.).

Вопросы информационно-коммуникативной компетенции (компетентности) государственных служащих рассматриваются в работах О.Н. Астафьевой и О.А. Захаровой, А.И. Ионовой [7], Ю.А. Тихомирова, Е.Г. Пьяных и др.

Понятие «компетенция» было введено в научный обиход еще в 1959 году американским психологом Робертом Уайтом, где он рассматривал компетенцию как способность организма эффективно взаимодействовать с окружающей средой. Вместе с этим Ричард Бояцис трактует понятие «компетенция» как особенность, которая причинно связана с эффективной работой. По определению С. Уиддетта и С. Холлифорд: «Компетенция – это поведение, демонстрируемое человеком в процессе эффективного выполнения задач в пределах данной организации» [5]. Таким образом, компетенции целесообразно рассматривать

как характеристики личности, которые важны для эффективного выполнения работы на соответствующей позиции и которые могут быть измерены через наблюдаемое поведение. В настоящее время, термины «компетентность» и «компетенция» считаются не устоявшимися и используются теоретиками как идентичные.

Наряду с термином «компетенция» в научной литературе и практиках управления используется близкое по смыслу понятие «грамотность». Если в первоначальном значении под грамотностью понималось умение читать и писать, то в настоящее время в это понятие вкладывается более ёмкое содержание. Грамотность стали соотносить с понятием «базовые умения», что подразумевает необходимые для жизнедеятельности в современном обществе умения, например, слушать, говорить, читать, писать, использовать научную информацию, квалифицированно применять методы теоретической и предметно-практической деятельности, познания и преобразования реальности. В конце XX века под воздействием процессов глобализации, новых технологий, а также возникновения индустрии знаний вводятся понятия «информационная грамотность», «компьютерная грамотность», «грамотность как наличие жизненных навыков». В 2002 году Генеральной Ассамблеей Организации Объединенных Наций была принята резолюция о Десятилетии грамотности, где признавалось, что грамотность является сутью всего обучения на протяжении всей жизни человека и имеет важнейшее значение для приобретения всеми детьми, молодежью и взрослыми лицами жизненных навыков. Следовательно, компетенция может рассматриваться как определенная форма проявления грамотности в конкретных видах деятельности.

Понятие «информационно-коммуникативная компетенция» сформировалось из двух базовых понятий: «информационная компетенция» и «коммуникационная компетенция».

Термин «коммуникативная компетенция» был введен в научную литературу в связи с идеями Н. Хомского, как система интеллектуальных способностей, знаний и убеждений индивида [2]. В своих работах он представляет ее как «лингвистическую компетенцию», то есть, систему внутренне присущих говорящему правил функционирования языка [17]. Некоторые ученые традиционно характеризуют ее как способность средствами изучаемого языка осуществлять речевую деятельность в соответствии с целями, задачами, ситуацией общения в рамках определённой сферы деятельности. В основе коммуникативной компетенции лежит комплекс умений, позволяющий участвовать в речевом общении. Термин «коммуникация» рассматривается исследователями как тип активного взаимодействия между объектами любой природы, предполагающий информационный обмен [16]. Очевидно, что коммуникация непосредственно связана с процессом передачи и восприятия информации, обменом информацией в социальном обществе.

Понятие «информационная грамотность» впервые было введено в 1977 году в США и использовано в национальной программе реформы высшего образования. Термин «информационная компетентность» появился только в 1992 г. в проекте Совета Европы «Среднее образование в Европе». В современных трактовках информационной компетенции определяются два ориентира ее использования и понимания: первый связан с формированием понятия информационной компетентности в смысле использования компьютерных технологий с помощью средств (компьютера, банка данных, электронных носителей и др.) (О.Н. ИONOва, В.Ф. Бурмакина, М. Зелман, И.Н. Фалина, К.К. Хенер и др.); второй ориентир рассматривает информационную компетентность личности как процесс восприятия информации человеком, операции с информацией в профессиональной деятельности личности (Д.С. Ермаков, Н.Н. Коровкина, Е.В. Петрова, С.В. Тришина, А.В. Хуторской и др.) [13].

Рассматривая понятия «коммуникативная компетентность» и «информационная компетентность» можно отметить взаимосвязь в формулировках определений, касающихся информационного обмена, передачи и восприятия информации людьми, информационных операций в профессиональной деятельности. Можно отметить, что в условиях цифровизации

не существует четкого разграничения данных понятий. В соответствии с этим, исследователями в области компетенций было введено новое понятие «информационно-коммуникативная компетенция», которая предусматривает «коммуникацию, работу с информацией, выполнение социальной роли, умение создавать коммуникативное пространство, интеграцию IT-знаний и личных качеств в более общую способность действовать в пространстве информационных ресурсов Интернет, умение координировать внутренние и внешние информационные ресурсы, освоение новых знаковых систем и другое [3]. Вместе с этим она рассматривается как обязательная составляющая профессиональной компетенции специалиста.

По мнению Е.Г. Пьяных, информационно-коммуникационная компетентность – это умение работать с информацией (сбор, поиск, передача, анализ); моделирование и проектирование собственной профессиональной деятельности; моделирование и проектирование работы коллектива; умение ориентироваться в организационной среде на базе современных ИКТ; использование в своей профессиональной деятельности современных средств ИКТ, обеспечивающее увеличение производительности труда [9].

По мнению И.А. Погодиной, информационно-коммуникационная компетенция личности представляет собой совокупность взаимосвязанных качеств личности, формируемых на основе знаний, умений, навыков, способов деятельности, которая является заданной (обязательной, необходимой) для качественной продуктивной деятельности в сфере использования современных информационных и коммуникационных технологий и в целом для работы с информацией [20].

По нашему мнению, информационно-коммуникативная компетенция – это способность средствами коммуникации использовать цифровые технологии на основе полученного комплекса знаний, умений и навыков с целью решения коммуникативных задач.

Характеризуя информационно-коммуникативную компетенцию государственных гражданских служащих нужно отметить специфичность их профессиональной деятельности. Она представляется как сложная многофункциональная деятельность, сочетающая в себе исполнительскую и управленческую составляющие, связанная с необходимостью принимать нестандартные решения в условиях изменений. Таким образом, информационно-коммуникативная компетенция для государственных гражданских служащих должна включать вариативный компонент, позволяющий прогнозировать возможные последствия принятия управленческих решений. Вместе с этим, существенной является и социальная значимость деятельности государственных служащих. Это предполагает формирование информационно-коммуникативной компетенции в условиях социального взаимодействия.

Согласно «Справочника квалификационных требований к специальностям, направлениям подготовки, знаниям и умениям, которые необходимы для замещения должностей государственной гражданской службы с учетом области и вида профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих», утвержденного Минтрудом [12] России, были представлены квалификационные требования к базовым знаниям и умениям (вне зависимости от областей и видов профессиональной служебной деятельности):

- требования к знанию государственного языка Российской Федерации (русского языка);
- требования к знаниям основ Конституции Российской Федерации, законодательства о государственной гражданской службе, законодательства о противодействии коррупции;
- требования к знаниям и умениям в области информационно-коммуникационных технологий.

В соответствии с Рекомендациями о составе квалификационных требований

компьютерной грамотности, необходимых для исполнения должностных обязанностей федеральными государственными гражданскими служащими, утвержденными протоколом заочного голосования членов Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской жизни от 18 декабря 2017 г. № 3, квалификационные требования к знаниям и умениям в области информационно-коммуникационных технологий включают:

- знание основ информационной безопасности и защиты информации;
- знание основных положений законодательства о персональных данных;
- знание общих принципов функционирования системы электронного документооборота;
- знание основных положений законодательства об электронной подписи;
- знания и умения по применению персонального компьютера.

Основной обязанностью государственных гражданских служащих является предоставление государственных услуг, в том числе и в электронной форме.

В соответствии с указом Президента от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» необходимо: повысить уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных услуг; увеличить возможность доступа граждан к получению услуг, в том числе и в электронной форме; упростить получение государственных услуг предпринимателями; сократить время ожидания граждан при обращении в органы государственной власти Российской Федерации для получения государственных услуг. В этом контексте важным вопросом становится цифровизация государственного управления и автоматизация решений, которые направлены на повышение эффективности принимаемых решений.

Повышение требований в улучшении обслуживания потребностей граждан, а также нацеленность государства на внедрение цифровых технологий в сферу государственного управления привело к формированию государственной электронной среды. Сюда можно отнести в первую очередь справочно-информационный портал «Государственные услуги», который является доступным для физических и юридических лиц к информации о государственных услугах, которые предоставляются органами власти. Можно отметить, что на данный момент портал является основным источником информации о предоставлении государственных услуг.

Информация размещается в соответствии с перечнем предоставляемых государственных услуг, утвержденных Распоряжением Правительства РФ от 17 декабря 2009 г. № 1993-р. В данный перечень входят услуги сфере образования и науки, здравоохранения, жилищно-коммунального хозяйства, имущественно-земельных отношений, строительства и регулирования предпринимательской деятельности и др. Для каждой конкретной услуги присутствует описание, информация о сроках исполнения, стоимости, бланки заявлений и форм, которые следует заполнить для обращения, а также перечень документов, которые необходимы для ее получения.

Предпосылкой для проявления информационно-коммуникативной компетенции государственного гражданского служащего при использовании портала «Государственные услуги» является принятие информации от граждан, четкое отслеживание этапов ее исполнения, оперативное формирование ответов при поступлении вопросов. В настоящее время увеличивается возможность обратной связи. Она может осуществляться как через функцию «Помощь и поддержка», так и через современные средства электронной связи: чат, социальные сети. Подобные способы интернет-общения являются новыми видами информационной (виртуальной) коммуникации. Можно сказать, что информационно-коммуникативная компетенция государственных гражданских служащих должна включать и

умение работать в виртуальном (интернет) пространстве, которое отличается интерактивностью в общении.

Еще одним из достижений государства в переходе на цифровые технологии можно назвать многофункциональный центр (далее МФЦ), который специализируется на оказании документальных услуг. Возникновению МФЦ способствовало принятие от 27 июня 2010 года Федерального Закона №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Согласно ему МФЦ имеют форму муниципальных и государственных учреждений. Полномочия МФЦ заключаются в предоставлении государственных услуг, а также получении ответов на вопросы в электронной форме. Работа МФЦ построена по «принципу единого окна», когда гражданин может обратиться в МФЦ с интересующим вопросом и получить ответ на него. В настоящее время МФЦ работают в режиме онлайн.

Это определяет необходимость овладения информационно-коммуникативной компетенцией всех сотрудников, предоставляющих современные государственные услуги в многофункциональных центрах.

Вместе с этим, возрастание требований к информационно-коммуникативной компетенции государственных гражданских служащих связано с введением Федерального проекта «Цифровое госуправление», реализуемое в рамках нацпрограммы «Цифровая экономика». Особенностью проекта становится переход к безбумажному взаимодействию с государственными органами и организациями. Проект содержит перечень из 85 государственных услуг, предоставление которых должно осуществляться в цифровом виде в соответствии с сопоставленными им жизненными ситуациями.

Повышение требований к деятельности государственных гражданских служащих в реализации проекта «Цифровое госуправление» основано на изменении подходов к самой профессиональной деятельности служащих, увеличении использования цифровых систем в функционале государственных работников, автоматизации принятий решений, ускорением процессов обмена информацией и др. Предполагаемым результатом должно стать увеличение качества работы государственных гражданских служащих, снижение нагрузки, оптимизация и упрощение процедур выполнения.

Овладение информационно-коммуникативной компетенцией позволит государственным служащим в эффективном выполнении должностных функций в условиях цифровизации в случаях, если:

- возможно развитие компетенции в связи с изменяющимися условиями;
- определены направления развития компетенции;
- созданы условия для развития компетенции;
- существуют базы для закрепления навыков формирования компетенции;
- развитие компетенции соответствует реалиям развития государственной системы (не запаздывает или не предупреждает развитие).

В данном контексте немаловажным стоит отметить уровни сформированности и развития информационно-коммуникативной компетенции у государственных гражданских служащих. Как правило, выделяют три уровня формирования и развития компетенций: базовый, расширенный и профессиональный (иначе - пороговый, допустимый и дифференцирующий [11]).

Базовый (пороговый) определяет минимально-допустимые требования к освоению компетенцией, и в данном случае характеризует государственного гражданского служащего, как ответственного исполнителя, использующего совокупность своих знаний, умений и навыков в решении задач с элементарным использованием цифровых технологий, например, обработка данных.

Расширенный или допустимый уровень освоения заключается в проявлении у служащего внутренних мотивов к использованию цифровых технологий, расширенных

знаниях, умениях и навыках в области информатизации, способности в применении различных информационных технологий в решении профессиональных задач.

Профессиональный или дифференцирующий уровень информационно-коммуникативной компетенции определяется формально, привязывая его к интенсивности, глобальности, скорости решения профессиональных вопросов. Возможная характеристика достижения этого уровня сформированности информационно-коммуникативной компетенции может включать: овладение системой знаний и умений в областях коммуникации и информатизации, проявляющихся в свободном их применении в профессиональной деятельности; самообучение и самореализация в использовании новейших информационных технологий; реализация своего потенциала в развитии или разработке новых информационных технологий, способствующих эффективной информационно-коммуникативной деятельности государственных служащих; включение в процесс информатизации государственной гражданской службы и др. Очевидно, что характеризующие элементы для профессионального уровня представителей гражданской службы могут отличаться в соответствии с их профессиональным интересом или убеждениями, направленности деятельности, профессиональной ориентации и пр. Можно отметить, что профессиональный уровень не имеет ограничений в определении.

Показатели уровней сформированности и развития информационно-коммуникативной компетенции у государственных гражданских служащих могут позволить определить профессиональную готовность к деятельности служащих в условиях цифровизации.

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 фокус- групп и анкетирования государственных гражданских служащих Волгоградской области.

Методы: содержательный анализ научных публикаций и нормативно-правовых документов и пробное (пилотажное) исследование с использованием метода фокус-групп, которое включало: описание процесса организации фокус-группового исследования; интерпретацию данных фокус-групп; обобщение и систематизацию результатов исследования.

В 2018 г. авторами были проведены несколько фокус-групповых сессий с государственными гражданскими служащими Волгоградской области, а также студентами, обучающимися в ВИУ РАНХиГС по направлению «Государственное и муниципальное управление». Количество участников в каждой из фокус-групп – 12 человек.

Подготовка и проведение фокус-группового исследования осуществлялась поэтапно. Первый этап был связан с формированием групп респондентов, изучением их готовности к участию в обсуждении информационно-коммуникативной компетентности государственных гражданских служащих в условиях цифровизации.

Критериями отбора были выдвинуты следующие: участники должны иметь опыт работы на государственной гражданской службе (от 1 года), выражать заинтересованность к работе в этой сфере в дальнейшем, к построению карьеры и (или) выполнению исследований в данной области, иметь представление о должностях и компетенциях государственных гражданских служащих.

В соответствии с данными критериями было проведено анкетирование, на основе обобщения его результатов была осуществлена выборка респондентов. Для организации продуктивного обсуждения в фокус-группах были объединены участники с разным стажем и опытом работы на государственной гражданской службе.

Второй этап предполагал разработку программы фокус-группового исследования, определение целей, задач, рабочей гипотезы и сценария проведения обсуждения. В настоящей статье авторами преследовалась цель только лишь постановки проблемы развития информационно-коммуникативной компетенции государственных гражданских служащих в

Волгоградской области.

Сценарий фокус-группы строился в следующей логике: введение в проблему, погружение, настрой на работу, групповая дискуссия по вопросам, объединенным в несколько смысловых блоков, индивидуальная оценка результатов обсуждения (устно и письменно организованная рефлексия), общее резюме модератора о результатах работы группы.

Результаты: фактические результаты исследования

Результирующие выводы указанного исследования используются нами в качестве разведывательного исследования, так как существует необходимость исследования характеристик информационно-коммуникативной компетенции государственных служащих.

Как отмечают респонденты, процессы становления информационно-коммуникативной компетенции государственных служащих во многом на сегодняшний момент определяются возрастными параметрами. Так, самая молодая категория государственных служащих до 30 до 35 лет. Условия современной цифровой среды им понятны, они способны увидеть и применять преимущества, предоставляемые информационными технологиями. Вторая категория государственных служащих, приблизительно в возрастной категории от 35 до 45 лет. Третья возрастная категория государственных служащих ориентировочно от 50 лет и представители этой категории государственных служащих сегодня представляют собой самую проблемную категорию. Для большинства из них информационные технологии до сих пор во многом остаются чуждым явлением.

В данном контексте особое значение приобретает целенаправленное изучение факторов, влияющих на формирование и развитие информационно-коммуникативной компетенции государственных гражданских служащих.

Результаты проводимых исследований показывают, что в органах государственного управления не уделяется должного внимания работе по формированию и развитию информационно-коммуникативной компетенции государственных гражданских служащих. В связи с этим справедливы высказывания ученых и практиков о необходимости разработки специализированных административных электронных регламентов, которые смогли бы во многом решить проблему повышения уровня рассматриваемой компетенции.

В целом, проведенное исследование дает основание для ряда выводов. Готовность государственных служащих к использованию информационных технологий, к новшествам находится на среднем уровне. Так же на среднем уровне находится и способность государственных служащих к эффективной профессиональной коммуникации, способности к самостоятельным действиям и самооценке. Исследование мнения экспертов позволяет выделить ряд проблем формирования и развития информационно-коммуникативной компетенции государственных служащих. Проблема теоретического характера. Она обусловлена тем, что информационно-коммуникативная компетенция находится на начальной стадии научной разработки, а отдельные вопросы в целом освещаются преимущественно в рамках педагогических и психологических работ. Вследствие этого ощущается недостаточное теоретическое и методическое сопровождение процесса формирования и развития информационно-коммуникативной компетенции государственных служащих. Практические проблемы: низкая информационно-коммуникативная компетенция и недостаточная профессиональная подготовка государственных служащих; отсутствие у государственных служащих мотивации получения систематических знаний и необходимого развития себя как индивида, личности, субъекта процесса цифровизации государственного управления.

Обсуждение: интерпретация результатов, ограничения, предложения по практическому применению, направлению будущих исследований

Несомненно, существует необходимость провести отдельное социологическое исследование, направленное на детализацию проблем, возникающих при формировании и

развитии информационно-коммуникативной компетенции государственных служащих, и позволяющего разработать пути их решения.

Развитие информационно-коммуникативной компетенции государственных гражданских служащих в Волгоградской области будет успешным, если будет строиться на основе модели компетенции. Данную модель планируется разработать и отразить в виде схемы, в разрезе групп должностей.

Заключение:

Анализ научных публикаций и нормативно-правовых документов позволяет выявить, что в настоящее время обществом используются понятия «компетенция» и «компетентность» как синонимы. Однако исследователи данной темы в 20 веке внесли ясность в понимание этих терминов. В частности, С. Холлифорд и С. Уиддетт определили «компетенцию» как «способность, отражающую необходимые стандарты поведения», а «компетентность» как «способность, необходимую для решения рабочих задач и для получения необходимых результатов работы. В сущности, понятие «компетенция» является более узким, а в понимании исследователей предполагается как составляющая «компетентности». В данной работе «компетенция» рассматривается в качестве характеристики личности, позволяющей выполнять определенные профессиональные задачи.

Существенной особенностью в терминологии можно отметить использование «информационно-коммуникативной» или «информационно-коммуникационной» направленности. Обе характеристики формируются из двух базовых понятий. Первый элемент происходит от понятия «информация», что предполагает осуществление деятельности с использованием информационных источников. В современное время такими являются компьютер, банк данных, электронные носители, интернет- и сетевое пространство, программы и др. Второй элемент происходит от понятия «коммуникация», то есть определяет связь или общение. Однако, применение этого термина, учитывая неоднородность определения, имеет существенные особенности. По сути, коммуникативный (коммуникационный) процесс представляет собой процесс взаимодействия между различными субъектами коммуникации, при котором осуществляется обмен информацией. Вместе с этим, при толковании понятия от двух латинских слов, можно найти существенные уточнения: «...communication, communicare - делать общим, связывать, общаться. Это **передача** информации (идей, образов, оценок, установок) от лица к лицу, от одной культурной единицы к другой; **линия или канал**, соединяющие участников обмена информацией; взаимодействие, с помощью которого информация передается и принимается; процесс передачи и приема информации»[16].

В данной работе использовалось понятие «коммуникации» как характеристики субъекта передачи информации, а не технического средства. Следовательно, «информационно-коммуникативная компетенция» определяется, как способность государственного гражданского служащего средствами коммуникации использовать цифровые технологии на основе полученного комплекса знаний, умений и навыков с целью решения коммуникативных задач.

Делая выводы по проведенному фокус-групповому исследованию, следует подчеркнуть, что развитие информационно-коммуникативной компетенции государственных гражданских служащих в Волгоградской области будет успешным, если будет строиться на основе модели компетенции. Данную модель планируется отразить в виде схемы, в разрезе групп должностей, где будет предусмотрена шкала динамики компетенций. Если исходить из того, что основные компетенции, предусмотренные Федеральным государственным образовательным стандартом (ФГОС) для направления деятельности «Государственное и муниципальное управление», должны покрывать поле компетенций государственных гражданских служащих, то модель информационно-коммуникативной компетенции

государственных гражданских служащих можно наполнить содержанием путем построения морфологических матриц. Такие матрицы будут представлять собой пересечение компетенций по группам должностей и компетенций предусмотренных ФГОС. Помимо этого необходимо разработать критерии оценки информационно-коммуникативной компетенции и подобрать адекватные этим критериям диагностические средства ее измерения. В этой связи, на наш взгляд, можно рекомендовать государственным органам власти, внести данный элемент в квалификационные требования при прохождении государственным служащим конкурсных и аттестационных процедур.

Литература:

1. Абдулгалимов Р. Научно- педагогические представления об информационном обществе // Современные проблемы науки и образования. - 2012. - № 6.- С. 359. URI: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=23220694>
2. Волохатых Д.С. Структурные компоненты информационно- коммуникативной компетентности государственных служащих// Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. – 2011. - № 4. – С. 352-354. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=16560226>
3. Иголкин Р.Б., Подвальный Е.С., Соломахин А.Н. Сущность понятия «компетенция» как предмет научного исследования определяющего содержания модели компетенций государственных гражданских и муниципальных служащих // Регион: государственное и муниципальное управление. - 2015. - № 3 (3). - С. 4. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=24333813>
4. Ионова А. И. Этика и культура государственного управления 2003.- М.: Изд-во РАГС, 2005. – 174 с. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=19655107>
5. Ичетовкина Н.М., Современное прочтение научных идей А. Н. Леонтьева // Практическая психология. - 2013. - № 2. - С. 29-48. URI: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=22429426>
6. Ковшикова Е.В., Шиндряева И.В. Профессиональные сообщества государственных служащих в условиях цифровизации // Вестник экономики, права и социологии. - 2019. - № 1. С. - 136-139. URI: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=37267872>
7. Кравцова Е.Е. Развитие идей Л.С. Выготского о мышлении и речи в современной образовательной практике // Вестник РГГУ. - 2015. - № 2. - С. 46-53. URI: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=25644292>
8. Лупандин В.И., Машкова А.С. Формирование модели компетенций для административно – управленческого персонала // Известия Уральского государственного университета: Серия 1: Проблемы образования, науки и культуры. - 2011. - Т. 92, № 3. - С. 154-161. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=16689818>
9. Ноздрачева Т.М. Паспорт компетенции как инструмент снижения неопределенности в трактовке содержания компетенции // Известия Юго-Западного государственного университета. - 2012. - № 4-3 (43). - С. 238-242. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=18355058>
10. Сабиров А.Г. Реальное и иллюзорное в проктопии Э. Тоффлера о будущем образования // Тенденции развития науки и образования. - 2020. - № 62-11. - С. 79-82. URI: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=43168738>
11. Спенсер-мл. Л.М., Спенсер С.М. Компетенции модели на рабочем месте [Текст] Пер. с англ. - М: НРРО, 2005. - 384 с. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=20081793>
12. Справочник квалификационных требований к специальностям, направлениям подготовки, знаниям и умениям, которые необходимы для замещения должностей государственной гражданской службы с учетом области и вида профессиональной служебной

деятельности государственных гражданских служащих" (утв. Минтрудом России) [Электронный ресурс] Режим доступа URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71610924/> (дата обращения: 27.09.2020)

13. Темербекова А.А. Информационное общество и информационная компетентность личности // Информация и образование: границы коммуникаций. - 2011.- № 3.- С. 14-19. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=23402536>

14. Тихомиров Ю. А. Теория компетенции. -М.: Издательство Тихомирова М.Ю, 2005. - 353 с. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=19529719>

15. Тишкова И.В. Сущность и содержание понятий «компетенция», «информационная компетенция» в контексте государственной программы РФ «Информационное общество» // Поволжский педагогический поиск. - 2015. - № 3 (13). - С. 44-47. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=27020274>

16. Трубачева С.И. Основные принципы формирования требований к компетенциям сотрудника // Вестник Волжского университета им. В.Н. Татищева. - 2011. - № 17. - С. 151-156. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=16858031>

17. Уиддет С., Холлифорд С. Руководство по компетенциям. Пер. с англ. - М.: НИППО, 2008. – 218 с. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=19665870>

18. Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. N 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» // Собрание законодательства Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 19 ст. 2338 [Электронный ресурс] Режим доступа URI: <https://base.garant.ru/70170942/> (дата обращения: 27.09.2020)

19. Черникова Т.Н. Сущность понятий «компетенция», «компетентность», «компетентностный подход», «ключевые компетенции» // Психология и педагогика: методика и проблемы практического применения. - 2011. - № 23. - С. 338-343. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=20801416>

20. Shindryaeva, I.V. Organizational communications in the enterprise management system/ I.V. Shindryaeva, S.O. Shindryaev, A.Y. Berezovaya, T.V. Ovsyannikova // IOP Conference Series: Materials Science and Engineering, 2019. ID 012059. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=38665508>

References:

1. Abdulgalimov R. Scientific and pedagogical ideas about the information society. *Modern problems of science and education*, 2012, no. 6, pp. 359. (In Russian) URI: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=23220694>

2. Volokhatykh D.S. Structural components of information and communication competence of civil servants. *Actual problems of the humanities and natural sciences*, 2011, no. 4, pp. 352-354. (In Russian) URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=16560226>

3. Igolkin R.B., Podvalny E.S., Solomakhin A.N. The essence of the concept of "competence" as a subject of scientific research of the defining content of the competence model of state civil and municipal employees. *Region: state and municipal management*, 2015, no. 3 (3), pp. 4. (In Russian) URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=24333813>

4. Ionova AI Ethics and culture of public administration 2003. Moscow, Russian Civil Registry Office Publ., 2005, 174 p. (In Russian) URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=19655107>

5. Ichetovkina NM, Modern reading of the scientific ideas of AN Leontiev // *Practical psychology*, 2013, no. 2, pp. 29-48. (In Russian) URI: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=22429426>

6. Kovshikova E.V., Shindryaeva I.V. Professional communities of civil servants in the context of digitalization. *Bulletin of Economics, Law and Sociology*, 2019, no. 1. pp.136-139. (In Russian) URI: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=37267872>

7. Kravtsova E.E. Development of L.S. Vygotsky on thinking and speech in modern educational practice. *Vestnik RGGU*, 2015, no. 2, pp. 46-53. (In Russian) URI: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=25644292>
8. Lupandin V.I., Mashkova A.S. Formation of a competency model for administrative and managerial personnel. *Bulletin of the Ural State University: Series 1: Problems of Education, Science and Culture*, 2011, vol. 92, no. 3, pp. 154-161. (In Russian) URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=16689818>
9. Nozdracheva T.M. Passport of competence as a tool for reducing uncertainty in the interpretation of the content of competence. *News of the South-West State University*, 2012, no. 4-3 (43), pp. 238-242. (In Russian) URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=18355058>
10. Sabirov A.G. Real and illusory in E. Toffler's proctopy about the future of education. *Trends in the development of science and education*, 2020, no. 62-11, pp. 79-82. (In Russian) URI: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=43168738>
11. Spencer Jr. L.M., Spencer S.M. Competence of the model in the workplace. HIPPO Publ., 2005, 384 p. (In Russian) URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=20081793>
12. *Directory of qualification requirements for specialties, areas of training, knowledge and skills that are necessary to fill positions in the civil service, taking into account the area and type of professional service of civil servants* "(approved by the Ministry of Labor of Russia) Available at: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71610924/> (accessed 27 September 2020).
13. Temerbekova A.A. Information society and information competence of the individual // *Information and education: the boundaries of communications*, 2011, no. 3, pp. 14-19. (In Russian) URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=23402536>
14. Tikhomirov Yu. A. *The theory of competence*. Moscow, Tikhomirov Publ., 2005, 353 p. (In Russian) URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=19529719>
15. Tishkova I.V. The essence and content of the concepts of "competence", "information competence" in the context of the state program of the Russian Federation "Information Society". *Povolzhsky pedagogical search*, 2015, no. 3 (13), pp. 44-47. (In Russian) URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=27020274>
16. Trubacheva S.I. The main principles of the formation of requirements for the competence of an employee. *Bulletin of the Volzhsky University. V.N. Tatishchev*, 2011, no. 17, pp. 151-156. (In Russian) URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=16858031>
17. Widdet S., Halliford S. Competence Guide. Per. from English. Moscow, HIPPO Publ., 2008, 218 p. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=19665870>
18. Decree of the President of the Russian Federation of May 7, 2012 N 601 "On the main directions of improving the system of public administration". Collected Legislation of the Russian Federation of May 7, 2012 N 19 Art. 2338 Available at: <https://base.garant.ru/70170942/> (accessed 27 September 2020).
19. Chernikova T.N. The essence of the concepts "competence", "competence", "competence-based approach", "key competencies". *Psychology and pedagogy: methodology and problems of practical application*, 2011, no. 23, pp. 338-343. (In Russian) URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=20801416>
20. Shindryaeva, I.V. *Organizational communications in the enterprise management system*. Volgograd, Institute of Physics Publishing Publ., 2019. ID. 012059. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=38665508>