

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ

СИДОРЧУК И.П.

Заместитель директора по научно-методической работе
Института информационных технологий БГУИР,
кандидат юридических наук, доцент

ОХРИМЕНКО А.А.

Директор Института информационных технологий БГУИР,
кандидат технических наук, доцент

Обосновываются предложения и рекомендации по непрерывному развитию в условиях цифровизации профессиональных коммуникативных компетенций государственных служащих, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

В современных условиях благодаря использованию информационно-коммуникационных технологий (далее – ИКТ) процесс коммуникации представителей государственных органов и иных государственных организаций с гражданами и юридическими лицами из односторонней трансляции информации сверху вниз трансформировался в интерактивный, разнонаправленный процесс.

В 2016–2020 годы количество интернет-пользователей в Республике Беларусь выросло на 16 процентов и составило 83,1 единицы на 100 жителей. Доля домохозяйств, имеющих доступ к сети Интернет, за этот же период увеличилась почти на 17 процентов и составила 82 процента [1].

Растет вовлеченность граждан в цифровую среду и интернет-пространство, увеличивается количество инструментов общественной экспертизы, гражданского контроля. Чтобы соответствовать новому коммуникативному окружению, необходима модернизация стратегий и подходов к коммуникациям, применяемым на государственной службе. Это предполагает повышение требований к профессиональной деятельности государственных служащих, которая в современных условиях невозможна без владения ИКТ.

На необходимость развития системы подготовки и переподготовки специалистов по ИКТ и квалифицированных пользователей указывалось в Государственной программе информатизации Республики Беларусь на 2003–2005 гг. и на перспективу до 2010 года «Электронная

Беларусь», принятой в 2012 году, а также подготовки граждан к жизни и работе в условиях цифровой экономики – в Государственной программе «Цифровое развитие Беларуси» на 2021–2025 годы, утвержденной постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 2 февраля 2021 г. № 66 [2].

В этой связи актуально определить подходы и выработать предложения и рекомендации к развитию форм профессиональной коммуникативной деятельности государственных служащих с использованием ИКТ.

Активное развитие интернет-коммуникаций, появление новых коммуникативных возможностей влечет за собой качественное изменение информационной и социокультурной среды, что в свою очередь предъявляет новые требования к коммуникативным компетенциям представителей государственных органов и организаций. Государственные служащие не всегда оказываются достаточно подготовленными к тому, чтобы осуществлять служебное общение в новых для них коммуникативных ситуациях. Разнообразие информационно-коммуникационных средств зачастую представляет сложность для тех представителей государственных органов и организаций, которые не обладают необходимыми навыками и опытом в данной сфере.

Понятие «коммуникативная компетенция» включает: знание языковых норм; наличие достаточного уровня речевой культуры; способность устанавливать и поддерживать различного рода контакты с другими людьми с целью решения задач общения. Традиционно к формам деловой коммуникации относили дискуссии, беседы, совещания, заседания, переговоры, брифинги, пресс-конференции, презентации, прием по личным вопросам, телефонные разговоры, деловую переписку и др. [3]. Однако в современных условиях, когда бумажный носитель заменяется электронным, а приоритетными при передаче сообщений становятся электронные почтовые ящики, корпоративная почта, блоги и форумы, этот перечень должен быть расширен и дополнен. Взаимодействие власти и общества в условиях цифровой трансформации нуждается в активном развитии и использовании инновационных форм.

В обществе существует запрос на совершенствование использования государственными служащими форм деловой коммуникации, реализуемых с применением современных ИКТ. Граждане все чаще общаются с государственными служащими через официальные сайты организаций, интернет-порталы, оставляют обращения на сайтах государственных органов и организаций. Однако целый ряд возможных инновационных форм диалога между обществом и государством пока не используются в полной мере. Оказываются пока не востребованны-

ми интернет-опросы, ссылки на аккаунт в социальных сетях с сайта государственного органа, возможность выдвинуть инициативу или предложить свое решение проблемы (краудсорсинг), онлайн-присутствие на официальных заседаниях [4, с. 115].

Необходимо отметить, что государственные органы и организации предпринимают определенные шаги, направленные на использование в своей деятельности новых методов коммуникации и расширение своей представленности, в том числе в социальных сетях. Ряд государственных органов и организаций имеют официальные аккаунты в сетях Twitter, Facebook, Instagram, ведут публич-аккаунты, а также Telegram-каналы, которые в течение последнего года активно набирают популярность и увеличивают охват аудитории (например, ведутся Telegram-каналы Министерства по чрезвычайным ситуациям Республики Беларусь, Следственного комитета Республики Беларусь, пресс-секретаря МВД Беларуси, на которых размещается официальная информация соответствующих ведомств).

Современный подход к вопросу развития профессиональной коммуникативной компетенции государственных служащих состоит в том, что этот процесс рассматривается как саморазвитие на основе собственных действий, а диагностика уровня коммуникативной компетенции является самодиагностикой, самоанализом. В то же время не стоит недооценивать вопросы обучения работников, связанные с развитием и использованием ИКТ. К сожалению, пока им уделяется недостаточно внимания. Как свидетельствуют данные Национального статистического комитета Республики Беларусь, структура затрат организаций на обучение работников, связанное с разработкой, внедрением и использованием цифровых технологий в 2020 году, составила 0,2 % [5].

Профессиональные коммуникативные компетенции государственных служащих нуждаются в развитии, что предполагает необходимость реализации комплекса специальных мер, направленных на их ознакомление с возможностями социальных медиа в целом и социальных сетей в частности, а также получение знаний, которые позволят государственным служащим корректно и безопасно использовать интернет-коммуникации как средство осуществления эффективного взаимодействия с гражданами и бизнесом в системе государственного управления.

В результате цифровой трансформации современного общества прежняя модель коммуникации между органами государственной власти и обществом, при которой государство считалось выразителем интересов общества, а потому никакой диалог между предста-

вителями власти и гражданами не предполагался, утратила актуальность. В настоящее время коммуникация власти и общества и при непосредственном, и при сетевом взаимодействии является двусторонним коммуникативным процессом, основанным на принципах открытости, гласности и подотчетности власти населению. Особая роль в процессе коммуникации принадлежит инфраструктуре взаимодействия. Оптимизация каждого из элементов коммуникационной модели способствует повышению эффективности процесса взаимодействия в целом.

Общепринятый перечень форм деловых коммуникаций, осуществляемых государственными служащими, в современных условиях должен быть расширен и дополнен с учетом активного развития ИКТ и использования инновационных форм взаимодействия власти и общества. Для эффективного применения различных форм коммуникации государственным органам и организациям необходимо ориентироваться на получателя информации. Государственный служащий при взаимодействии с гражданами должен быть уверен не только в достоверности передаваемой им информации, но и в том, что форма коммуникации подобрана правильно и адекватна запросам получателя информации.

В результате цифровой трансформации общества произошло значительное увеличение объема и сложности информации, повысились требования к государственным служащим, которым необходимо обрабатывать, интерпретировать и транслировать информацию с использованием не только традиционных, но и инновационных технологий. В связи с этим особое значение приобретает непрерывное развитие профессиональных коммуникативных компетенций государственных служащих. При этом с учетом растущей актуальности практического применения современных технологий коммуникативные компетенции государственных служащих должны оцениваться не только по знанию норм языка и способов эффективного взаимодействия с людьми, но и по умению решать коммуникативные задачи с использованием современных технических средств и ИКТ.

Высокий уровень развития коммуникативной культуры государственных служащих должен рассматриваться как обязательное условие для эффективного выполнения ими должностных обязанностей. Подготовка, переподготовка, повышение квалификации государственных служащих должны предусматривать формирование информационно-коммуникативной компетенции государственных служащих в качестве одной из базовых.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Информационное общество в Республике Беларусь. Статистический сборник // Национальный статистический комитет Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.belstat.gov.by/upload/iblock/719/7199f71a6c5b80265d51141c9bbeaf39.pdf>. – Дата доступа: 16.09.2021.
2. Государственная программа «Цифровое развитие Беларуси» на 2021–2025 годы [Электронный ресурс] : постановление Совета Министров Респ. Беларусь, 2 февр. 2021 г., № 66 // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2021.
3. Чумаков, А. Н. Анализ коммуникативной компетентности муниципальных служащих как условия эффективной профессиональной деятельности / А. Н. Чумаков // XXI Уральские социологические чтения. Социальное пространство и время региона: проблемы устойчивого развития : материалы Междунар. науч.-практ. конф., Екатеринбург, 15–16 марта 2018 г. – Екатеринбург : Гуманитарный университет, 2018. – С. 261–264.
4. Итиуридзе, Л. А. Инновационные формы диалога между властью и обществом / Л. А. Итиуридзе // Власть. – 2015. – Т. 23. – № 9. – С. 112–116.
5. Структура затрат организаций на разработку, внедрение и использование цифровых технологий в 2020 году [Электронный ресурс] // Национальный статистический комитет Республики Беларусь. – Режим доступа: <https://www.belstat.gov.by/ofitsialnaya-statistika/makroekonomika-i-okruzhayushchaya-sreda/informatsionno-telekommunikatsionnye-tehnologii/graficheskiy-material-grafiki-diagrammy/struktura-zatrat-organizatsiy-na-informatsionno-kommunikatsionnye-tehnologii/>. – Дата доступа: 16.08.2021.