

Е. В. Тулейко

Институт экономики НАН Беларуси, Минск

О. В. Босько

Институт информационных технологий Белорусского государственного университета информатики и радиоэлектроники, Минск

К. V. Tuleika

The Institute of Economics of the National Academy
of Sciences of Belarus, Minsk

О. V. Bosko

Institute of Information Technologies Belarusian State University
of Informatics and Radioelectronics, Minsk

УДК 35.08(047.2):316.77:004.9

**МОДЕЛЬ КОММУНИКАТИВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ В УСЛОВИЯХ
ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ**

**MODEL OF COMMUNICATIVE ACTIVITY OF CIVIL SERVANTS
IN THE CONTEXT OF DIGITAL TRANSFORMATION**

Статья посвящена разработке комплексной модели коммуникативной деятельности государственных служащих в контексте цифровой трансформации. Содержится описа-

ние структуры предложенной модели и характера функционирования всех элементов ее системы в совокупности.

Ключевые слова: модель коммуникации; элементы модели; государственная служба; цифровая трансформация; аспекты коммуникативной деятельности.

The article is devoted to the development of a comprehensive model of the communication activities of civil servants in the context of digital transformation. It contains a description of the structure of the proposed model and the nature of the functioning of all elements of its system in aggregate.

Keywords: communication model; model elements; public service; digital transformation; aspects of communication.

Современные реалии ставят перед государственной службой новые задачи. Цифровая трансформация, внедрение технологий электронного правительства, переход на предоставление государственных услуг в электронной форме повышают требования к уровню коммуникативной компетенции государственных служащих, диктуют необходимость быть гибкими и адаптивными к изменениям.

Важность установления эффективных коммуникаций государственных органов с гражданами, обществом и субъектами экономики показала работа в условиях пандемии. Стало очевидным, что необходимо менять привычные системы управления информацией, использовать современные средства коммуникации для обеспечения эффективного взаимодействия, в том числе онлайн.

В целях адаптации деятельности государственных служащих к новым коммуникативным условиям необходима модернизация стратегий и подходов к коммуникации, применяемых на государственной службе. Для этого требуется анализ коммуникативного процесса, основанного на использовании социальных медиа в информационном поле, а также его составных элементов.

Для решения указанной задачи целесообразно использовать такой исследовательский прием, как моделирование. Моделирование является одним из общенаучных методов познания. В коммуникативистике цель моделирования – объяснение коммуникативных процессов; схематизированное, упрощенное описание реального коммуникативного процесса. Модель коммуникации – это ее схема, которая воспроизводит составные элементы и функциональные характеристики коммуникационного процесса, обобщая и в некоторой степени упрощающая все многообразие коммуникативных ситуаций.

Построение модели коммуникации предполагает описание ее структуры и характера функционирования. Содержание модели зависит от концепции, которой придерживаются ее авторы. Различные подходы к рассмотрению коммуникации ложатся в основу значительно отличающихся друг от друга моделей [1–4]. Однако, для понимания того, что происходит с современными средствами коммуникации и каково их воздействие на общество, необходимо рассматривать не один какой-то аспект изолированно, а весь комплекс элементов системы в совокупности.

Комплексные исследования, посвященные формированию модели коммуникативной деятельности государственных служащих в контексте цифровой трансформации, в настоящее время отсутствуют. Ряд исследований посвящено отдельным аспектам коммуникативной деятельности государственных служащих [1–4]:

1. Общим требованиям к коммуникации, среди которых выделяют следующие:
 - коммуникация должна иметь свое предназначение (цель);

- коммуникация должна быть ясной, конкретной и точной. Информация должна быть однозначно понимаема, доходить до адресата в неискаженном виде, соответствовать уровню подготовленности адресата;

- коммуникация должна быть своевременной: устаревшая информация, дошедшая к адресату с опозданием, способна дезориентировать его и привести к серьезным просчетам и ошибкам;

- коммуникация должна иметь обратную связь, поскольку именно от этого в наибольшей степени зависит эффективность данной коммуникации.

2. Формам и видам коммуникации. В рамках этого направления выделяют следующие виды коммуникаций: внешние (выходящие за пределы государственного органа и организации, например, обращение Президента к народу; пресс-релиз, отсылаемый в СМИ; правительственное сообщение и др.); внутренние (осуществляемые в рамках самой организации, например, совещания экспертов, секторные совещания, собрания сотрудников подразделений и др.).

Особое место в этом направлении принадлежит массовой коммуникации – процессу сообщения информации с помощью технических средств СМИ или коммуникации (печать, радио, телевидение, компьютерные сети и др.) большой аудитории.

Среди форм профессиональной коммуникации на государственной службе также выделяют: формы межличностного общения (государственный служащий – государственный служащий; государственный служащий – клиент); формы социального общения (государственный служащий – общество в целом); формы межгосударственного общения (государственный служащий – иностранное государство); формы информационного взаимодействия (государственный служащий – информация: документация, СМИ, интернет-сайты, блоги и пр.) [4, с. 32].

3. Коммуникативным каналам и барьерам. Под коммуникативным каналом понимается реальная или воображаемая линия связи (контакта), по которой сообщения движутся от коммуниканта к реципиенту. Коммуникативные барьеры, как правило, подразделяются на четыре класса:

- помехи и шумы (компьютерные вирусы, засорение пространства Интернет и др.);

- межъязыковой барьер (несоответствие языков, кодовых систем, тезаурусов коммуниканта и реципиента);

- социальный барьер, возникающий у людей, говорящих на одном языке, но принадлежащих к различным социальным группам;

- психологический барьер, возникающий вследствие искажений в восприятии информации, сопровождающий процесс коммуникации.

4. Инфраструктуре коммуникации. К информационно-коммуникационной инфраструктуре относится совокупность технических и программных средств, коммуникаций, персонала, технологий, стандартов и протоколов, обеспечивающих создание, передачу, обработку, использование, хранение, защиту и уничтожение информации [5].

5. Управлению коммуникациями, необходимому для удовлетворения информационных потребностей субъектов коммуникации. Управление коммуникациями, как правило, включает в себя три процесса:

- планирование управления коммуникациями;

- мониторинг коммуникаций;

- оценка эффективности коммуникации.

6. Обратной связи, источниками которой могут являться: собрания; результаты обсуждения на совещаниях, заседаниях, коллегиях, конференциях; личные приемы, письма, жалобы, предложения (обращения граждан и юридических лиц; результаты опросов, референдума и др.).

7. Результату коммуникации. Потенциальными результатами могут быть рост узнаваемости государственного органа и организации среди определенных аудиторий; динамика отношения аудитории к государственному органу и организации; изменение степени освещения (по уровню или тону) деятельности государственного органа и организации; оживление каналов обратной связи, повышение уровня удовлетворенности населения качеством и доступностью услуг и др.

8. Условиям коммуникации, заключающимся в наборе правил и знаний, приемов и техник эффективной устной, письменной и интернет-коммуникации.

9. Факторам, влияющим на коммуникацию, таким как личностные, социально-экономические, политические, организационные и др.

Для разработки комплексной модели коммуникативной деятельности государственного служащего в контексте цифровой трансформации (далее – Модель) были определены ее цели, принципы и составные элементы.

Целью разработки Модели является системное представление коммуникативной деятельности государственных служащих (объекта исследования) в условиях цифровой трансформации, отражающее ключевые элементы, существенные свойства и взаимосвязи исследуемого объекта.

Основными принципами (общими требованиями) разработки Модели являются следующие:

1. Информационная достаточность, которая предполагает, что проведен достаточный анализ информационных источников, касающихся функционирования системы (Модели), и выявлены недостающие (недостаточно исследуемые) элементы системы;

2. Адекватность, обозначающая, что Модель отражает наиболее существенные черты и элементы системы;

3. Целостность, определяемая тем, что Модель должна представлять собой целостную систему, включающую в себя большое число элементов, находящихся в сложной взаимосвязи друг с другом;

4. Возможность развития модели, предполагающая расширение спектра рассматриваемых элементов и их функций;

5. Блочное строение, предполагающее разделение и описание Модели отдельными частями (блоками), обладающим определенными связями между собой, но позволяющими рассматривать их обособленно.

Основными элементами Модели являются:

1. Коммуникатор.

2. Получатель.

3. Сообщение.

4. Канал коммуникации.

5. Барьеры коммуникации;

6. Инфраструктура коммуникации.

7. Связи (в том числе наличие обратной связи).

8. Управление коммуникацией.

9. Результат (эффект) коммуникации.

10. Условия и факторы коммуникации.

С учетом вышеизложенного представим Модель коммуникативной деятельности государственных служащих в контексте цифровой трансформации в виде рисунка и обозначим ее основные характеристики (рис. 1).

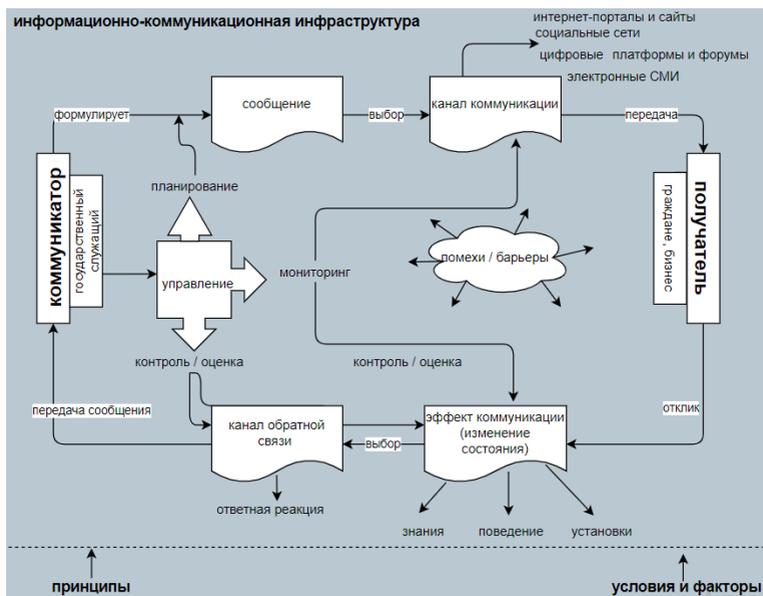


Рис. 1. Модель коммуникативной деятельности государственных служащих в условиях цифровой трансформации

1. В данной Модели основным субъектом коммуникации является государственный служащий, получателем сообщения являются граждане, бизнес и др. В процессе коммуникативной деятельности эти роли могут изменяться.

2. Коммуникатор определяет цель (информирование, послание, пропаганда, агитация и др.) и содержание информационного сообщения в зависимости категории получателя информации, его базовых характеристик и интересов.

Можно выделить ряд условных целей, для достижения которых государственные служащие используют современные коммуникационные каналы:

- вовлечение (дискуссии, предложения, отзывы, опросы);
- повышение уровня лояльности и доверия;
- просвещение, пропаганда и консультирование (разъяснения, повышение грамотности населения в сфере деятельности органов власти);
- получение регулярной обратной связи;
- повышение оперативности связи [6, с. 635–636].

3. Сообщение представляет собой информацию, передаваемую от одного субъекта коммуникации к другому: от государства (государственного служащего) к населению и от населения к власти (государству). Как правило, основным мотивом появления и трансляции сообщений со стороны власти является стремление последней к информационной открытости для населения. У населения же

основной мотив появления сообщения имеет две основные составляющие: обратная связь на сообщение власти и реализация потребности в самовыражении.

4. Канал коммуникации.

К современным каналам коммуникации государственных служащих можно отнести:

- официальные сайты государственных органов и организаций и интернет-порталы, электронные сервисы, позволяющие гражданам взаимодействовать с представителями органов государственного управления, оставлять обращения, рекомендации, осуществлять обсуждение и др.;
- интернет-опросы, используемые для решения различных задач профессиональной деятельности государственных служащих и обеспечивающие обратную связь с населением по важным политическим, социально-экономическим и иным аспектам жизнедеятельности общества;
- онлайн-присутствие на официальных заседаниях, обеспечивающее межведомственное взаимодействие;
- официальные аккаунты государственных служащих, государственных органов и организаций в социальных сетях, ведение публичных аккаунтов, а также Telegram-каналов, на которых размещается официальная информация и которые позволяют увеличить охват аудитории;
- государственные цифровые платформы, обеспечивающие сетевое взаимодействие между государственными служащими, населением, бизнесом и формируемые на различных отраслевых рынках;
- социальные интернет-форумы, представляющие возможность для осуществления социального диалога по отдельным социально-экономическим аспектам жизни общества и государства, демонстрации лучших технологий в социальной сфере и др.

При выборе социальных сетей в качестве канала коммуникации следует учитывать особенности их использования: популярность и распространенность среди различных целевых аудиторий; время для опубликования информационного сообщения; формы предоставления информации и др.

5. Получатели сообщения в зависимости от восприятия информации и эффекта коммуникации осуществляют обратную связь с коммуникатором также посредством вышеизложенных коммуникационных каналов. В зависимости от эффекта коммуникации коммуникатор корректирует коммуникационное поведение и вырабатывает дальнейшую стратегию коммуникации.

6. Управление коммуникацией включает планирование, мониторинг, контроль и оценку эффективности коммуникации. Планирование управления коммуникацией – процесс разработки соответствующего подхода и плана на основе информационных потребностей каждой заинтересованной стороны или группы, целей коммуникации.

Эффективность коммуникации можно оценить с помощью таких методов как:

- контент-анализ текстов СМИ;
- анализ интернет-пространства;
- отслеживание посещаемости корпоративного интернет-сайта;
- проведение исследований (опросов, анкетирования и др.).

7. Основными принципами коммуникации являются наличие четкой цели, непрерывность, компетентность субъектов коммуникации, адекватность и своевременность, рациональность в выборе каналов коммуникации, эффективность,

соблюдение этических и нравственных норм и технологий поведения в сети, безопасность.

В условиях цифровой трансформации особое место принадлежит безопасности коммуникаций, определяемой следующими обстоятельствами:

- возможное получение доступа к аккаунтам третьих лиц, что может привести к размещению неправомерной или нежелательной информации;
- возможные нарушения действующего законодательства и стандартов, связанных с государственной службой;
- имиджевые и политические риски, связанные с ошибками, которые могут допустить государственные служащие, ведущие аккаунты, или с некорректными ответами на вопросы пользователей.

8. При осуществлении коммуникации необходимо учитывать условия и факторы, влияющие на коммуникацию (личностные, социально-экономические, политические, организационные и др.).

9. Развитие информационно-коммуникационной инфраструктуры в настоящее время во многом определяется приоритетами органов государственного управления и их ресурсными возможностями. Основная проблема в информационно-коммуникационной составляющей инфраструктуры – отсутствие эффективных механизмов, обеспечивающих взаимодействие, обмен информацией и знаниями между субъектами во всей инновационной цепи.

Таким образом, модель коммуникативной деятельности государственных служащих в контексте цифровой трансформации – схема, которая воспроизводит составные элементы и функциональные характеристики коммуникативного процесса между государственными служащими и иными субъектами коммуникации, связи между ними, обусловленные цифровой трансформацией системы государственного управления и современными тенденциями развития. В модели представлены основные ее элементы и функциональные характеристики коммуникативного процесса.

Предполагается, что применение коммуникативной модели для анализа практической деятельности государственных служащих позволит объективно и достоверно оценить эффективность работы государственного органа, которая сегодня тесно связана с развитием информационных технологий и зависит от качества коммуникаций. В свою очередь внедрение в деятельность государственных органов новых каналов коммуникации, основанных на использовании информационно-коммуникационных технологий, будет не только способствовать повышению качества работы, но и станет одним из элементов роста общественного доверия к деятельности органов власти.

Список использованных источников

1. *Кашкин, В. Б.* Основы теории коммуникации / В. Б. Кашкин. – М., 2007. – 175 с.
2. *Шарков, Ф. И.* Теория коммуникации / Ф. И. Шарков. – М.: РИП-холдинг, 2004. – 246 с.
3. *Ивченков, В. И.* Новые модели коммуникации и стилистические приоритеты современного медиадискурса / В. И. Ивченков // Медиалингвистик. – 2019. – № 6(1). – С. 135–144.
4. *Бессонова, Ю. А.* Профессиональная коммуникация на государственной службе как социокультурный феномен / Ю. А. Бессонова, Е. А. Иванова // Среднерусский вестник общественных наук. Сер. «Социология». – 2018. – № 3. – Т. 13. – С. 27–42.

5. Модельный закон «О критически важных объектах информационно-коммуникационной инфраструктуры» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.parliament.am/library/modelayin%20orenqner/309.pdf>. – Дата доступа: 30.01.2021.

6. *Тхориков, Б. А.* Интернет-коммуникации государственных гражданских служащих: Международный опыт и Российская практика / Б. А. Тхориков, В. В. Корнев // Научные ведомости. – Серия: Философия. Социология. Право. – 2018. – № 4. – Т. 43. – С. 633–639.

(Дата подачи: 11.02.2021 г.)