НИКОЛАЙ КАЛМЫКОВ

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ПОРТАЛ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ КАДРОВ «ГОССЛУЖБА»: ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

Государственная служба представляет собой сложную систему, принципы которой закреплены в Конституции Российской Федерации и в Федеральных законах. Эффективная их реализация возможна только в комплексе: соблюдение одних способствует реализации других и наоборот [Шмалий, 2008. С. 80].

В рамках данного исследования обратимся к принципу открытости и достоверности государственной службы, общественному контролю, а также к принципу объективного информирования общества о деятельности государственных служащих. Весьма неоднозначный принцип открытости зачастую сложно трактовать определенным образом. Он в большей степени касается государственной гражданской службы, а также имеет много общего с принципом доступности информации о гражданской службе [1].

Интернет в наше время обладает широкой доступностью, поэтому создание портала «Госслужба» – важный шаг на пути к достижению принципов открытости – информации о гражданской государственной службе. Чтобы понять, как он работает и насколько полезен в своем использовании, необходимо провести его анализ.

Существует «технологическая модель принятия», которая базируется на теории обоснованного действия, и цель этой модели – дать объяснение основным моментам использования компьютера, которые способны прояснить поведение пользователя. Удовлетворение пользователя концептуализируется как аффективная реакция индивида в области использования компьютерных технологий в целом [Fishbein, Ajzen, 1975]. Так, к примеру, в исследовании правительственного сайта, связанного с туризмом в Тайване, ключевыми факторами восприятия при использовании данной модели были оценка дизайна (навигация, внешний вид, расположение блоков) и качество самого сервиса [Ku, Chen, 2015. P. 466]. Поскольку сфера туризма ориентируется в некотором смысле на продажу конкретных образов, связанных со стилем жизни, с отдыхом в частности, то использование визуального материала и оценка восприятия дизайна сайта имеют одну из ключевых ролей в исследовании. В нашем же случае с Федеральным порталом управленческих кадров «Госслужба» визуальное оформление ставится не на первое место, в отличие от содержательного аспекта, поскольку продвижение образов или тому подобного не является его целью.

В другом исследовании пользователям, впервые увидевшим сайт, задавали вопросы вроде: «На что направлена деятельность этой организации?» и «Какие основные функции у данного сайта?» [Hung, McQueen, Yen, Chau, 2015. P. 552]. Эти вопросы были заданы с целью понимания взаимосвязи «поставщик-пользователь», то есть действительно ли потенциальный пользователь сайта видит и получает именно то, что хочет дать или сказать поставщик.

В данном исследовании мы также пытаемся понять качество взаимосвязи «поставщик-пользователь», но изучаем не потенциальных пользователей, а экспертов в данной сфере, в частности, проводим подробный анализ ответов тех, кто знаком с порталом или пользовался им ранее [2]. В качестве инструмента сбора мнений применялось онлайн-анкети-

1 Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2004 года № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации».

2 Опрос произведен в марте 2015 года среди 253 экспертов, условно разделенных на две группы: 1) «внутренние эксперты» (82 представителя органов государственной власти), 2) «внешние эксперты» (171 представитель бизнеса, научно-исследовательских организаций и кадровых служб).

НИКОЛАЙ КАЛМЫКОВ, кандидат социологических наук, директор Экспертно-аналитического центра Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (119571, Москва, проспект Вернадского, 82). E-mail: kalmykovnn@kalmykovnn.ru

Аннотация: В данной работе описывается исследование, посвященное комплексной экспертной оценке портала «Госслужба». Оценка производилась с целью понимания того, как работает данный ресурс и насколько он полезен в своем использовании, определения его слабых и сильных сторон, а также перспектив развития. На основе полученных данных были выработаны рекомендации по популяризации портала, а также относительно наполнения информационными материалами и функциональными возможностями.

Ключевые слова: государственная служба, портал «Госслужба», социологический опрос, Интернет, онлайн-опрос.

Таблица 1. Сравнение знания и пользования порталом «Госслужба» в восприятии внутренних и внешних экспертов (в % по столбцу)

	Внутренние эксперты	Внешние эксперты
Знаю и пользуюсь	47	38
Знаю, но не пользуюсь	35	41
Не знаю	18	22
Всего:	**100**	**100**

рование, к экспертам предъявлялись достаточно строгие требования при отборе[3]. Контроль качества данных обеспечивался за счет ряда дополнительных мероприятий[4].

Рассматривая основные результаты исследования, обратимся к анализу осведомленности о наличии портала «Госслужба». Как показывают данные, полученные после опроса внутренних экспертов (82 человека из общего числа опрошенных), большинству респондентов, занятых в сфере госслужбы, известен портал (82%). Из **таблицы 1** мы видим, что пользуется порталом примерно половина экспертов (47%); знают, но не пользуются – треть (35%).

Отметим основные причины отсутствия востребованности портала у тех, кто знает о нем, но не пользуется (**диаграмма 1**): отсутствие необходимости (72%) и наличие альтернативных источников информации и ресурсов (16%).

Большинству внешних экспертов, согласно таблице 1, также известен портал «Госслужба» (79%), однако, уровень использования ниже, чем у госслужащих (38%); знают, но не пользуются – 41%. Основные причины неиспользования, согласно диаграмме 1: нет необходимости (71%), наличие альтернативных источников информации (8%), слабая осведомлённость о портале (8%), низкая оценка качества информации и функциональности портала (8%).

Внутренние и внешние эксперты сходятся во мнении об относительно высокой доступности, открытости и информативности данного ресурса. В то же время внешние эксперты значительно ниже оценивают его эффективность, а также чаще обращают

Диаграмма 1. Причины неиспользования портала внутренними и внешними экспертами (% от всех опрошенных)

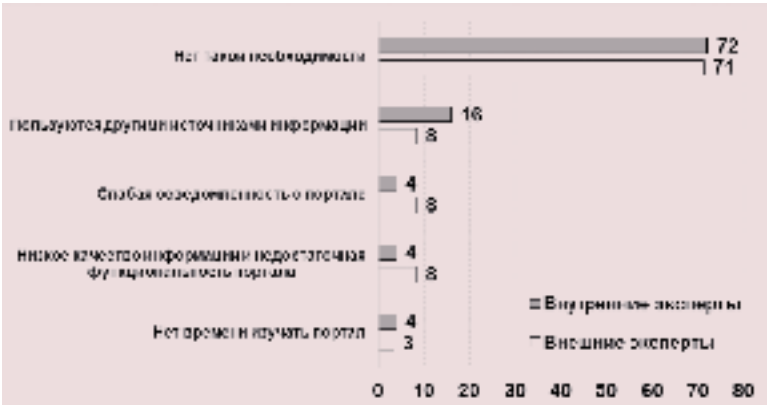
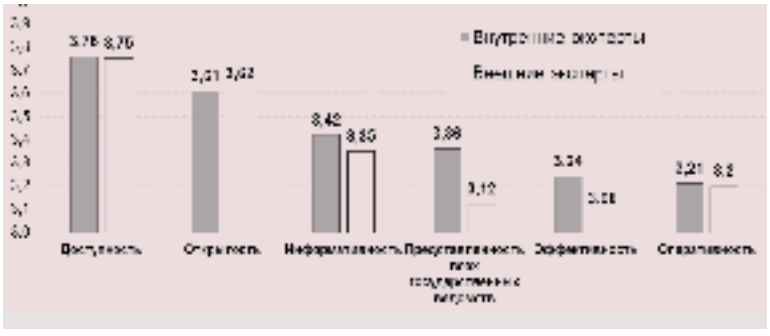


Диаграмма 2. Экспертная оценка критериев качества работы федерального портала «Госслужба» по шкале от 1 до 5 (средний балл)



внимание на слабую представленность некоторых государственных ведомств на портале. Как видно по **диаграмме 2**, ответы двух групп экспертов распределены между собой однородно.

Не менее половины внутренних (52%) и внешних (53%) экспертов, по **диаграмме 3**, также сходятся во мнении о том, что на портале «Госслужба» в недостаточной степени реализована функция взаимодействия граждан, заинтересованных в поступлении на государственную гражданскую службу, с кадровыми службами государственных органов. Кроме того, внешние эксперты часто обращают внимание на отсутствие информации о состоянии и тенденциях развития кадрового состава сферы (47%) и о порядке поступления и прохождения государственной гражданской службы (40%).

На **диаграмме 4** мы видим, что, с точки зрения внутренних и внешних экспертов, наиболее востребована следующая информация:

3 Требования к экспертам: рекомендация от других экспертов (метод «снежного кома»), наличие опыта работы в сфере проблематики исследования не менее 5 лет, наличие прикладного опыта по теме исследования или научные работы (публикации, монографии, статьи и прочее), участие в научных конференциях/семинарах/форумах, участие в заседаниях и совещаниях, проводимых органами власти.

4 Контролировалось повторное заполнение анкет с одного компьютера, из анализа исключались анкеты, заполненные слишком быстро (контроль времени заполнения), контролировались ответы по «проверочным» вопросам, также осуществлялась индивидуальная проверка каждой анкеты на предмет «подозрительных» ответов на открытые вопросы. Для контроля качества сбора информации также проводился оперативный выборочный телефонный опрос экспертов с целью проверки факта участия в онлайн-опросе (при этом само заполнение анкеты происходило анонимно).

Диаграмма 3. Недостаточно хорошо реализованные возможности портала «Госслужба» (% от всех опрошенных)

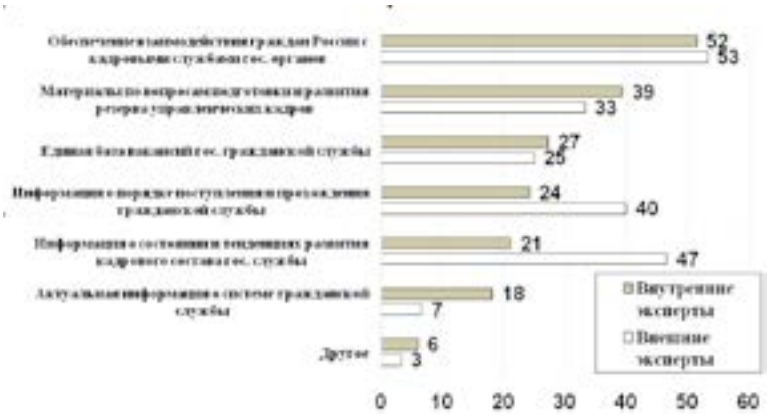
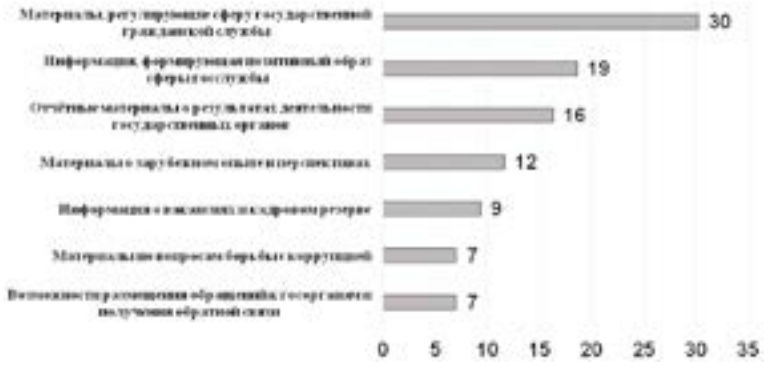


Диаграмма 4. Функциональные возможности и материалы, которые необходимо добавить на портал «Госслужба» (% от всех опрошенных)



- методические, нормативно-правовые и другие материалы, регулирующие сферу государственной гражданской службы (30%);
- информация, формирующая позитивный образ сферы государственной службы (19%);
- статистическая информация, аналитика, отчетные материалы о результатах деятельности государственных органов (16%);
- материалы об инновационном развитии, зарубежном опыте и перспективах сферы государственной гражданской службы (12%);
- вакансии и кадровый резерв (9%).

При этом стоит отметить, что существует раздел нормативно-правовой информации. Вероятно, эксперты считают недостаточным размещение материалов строго по вопросам государственной службы, в связи с чем является целесообразным расширить перечень тематик материалов, представленных в данном разделе.

В качестве основных выводов выделим следующее:

- существует высокий уровень знания федерального портала «Госслужба» в экспертном окружении – от 79% до 82%. Пользуется порталом почти половина опрошенных госслужащих (47%) и до 38% внешних экспертов, что является в целом довольно высоким показателем;
- наиболее частая причина неиспользования портала – отсутствие необходимости (71–72% среди тех, кто знает о нем). Однако среди экспертов есть и те, кто не пользуется порталом, поскольку считает его малоинформативным, неудобным, предпочитая другие доступные источники информации;
- внутренние и внешние эксперты достаточно высоко оценивают качество работы портала «Госслужба» по таким параметрам, как доступность, открытость и информативность;
- половина экспертов (52–53%) сходится во мнении о том, что на данном портале в недостаточной степени реализована функция взаимодействия с кадровыми службами государственных органов. Внешние эксперты также обращают внимание на отсутствие информации о состоянии и тенденциях развития кадрового состава сферы (47%), а также о порядке поступления и прохождения госслужбы (40%).

На основе полученных результатов нами были составлены общие рекомендации по популяризации портала «Госслужба»:

- регулярно размещать актуальную информацию (давать более широкий спектр информации);
- публиковать оригинальный контент, являясь первоисточником, одновременно с этим обеспечив удобную навигацию по данным материалам (существует вероятность, что контент может быть достаточен, но сложен для поиска);
- обеспечить большую фактическую вовлеченность государственных органов;
- обеспечить на качественно более высоком уровне взаимодействие с кадровыми службами государственных органов, внедрив актуальные для пользователей механизмы;
- внести изменения в нормативно-правовую базу, обеспечив обязательность наличия обратной связи по запросам, поступившим через портал.

Кроме того, можно выделить уточняющие рекомендации относительно наполнения ресурса информационными материалами и функциональными возможностями (в порядке убывания приоритетности):

- обеспечить более удобную навигацию по материалам, так как результаты исследования показывают, что зачастую эксперты указывают на отсутствие материалов, которые представлены на портале, но являются сложными для нахождения;
- своевременно размещать методические, нормативно-правовые и другие материалы, регулирующие сферу государственной гражданской службы

(или улучшить навигацию по ним, если материалы считаются представленными в полном объеме);
- обеспечить контекстный поиск по материалам портала во всех разделах, обеспечив индексацию материалов;
- представить информацию о лучших практиках в сфере госслужбы, информацию об образцовых госслужащих и другие материалы, формирующие позитивный образ сферы государственной гражданской службы;
- публиковать аналитические обзоры, данные ведомственной статистики, отчёты о результатах деятельности государственных органов;
- представить информацию об инновационном развитии, зарубежном опыте и перспективах сферы государственной гражданской службы;
- создать более современную систему поиска по вакансиям, с элементами интеллектуального поиска;
- разместить более полную информацию о кадровом резерве государственной гражданской службы (или улучшить навигацию по данной информации);
- создать раздел, посвященный борьбе с коррупцией и лучшим практикам в данной области.

В заключение добавим, что, согласно результатам проведенного исследования, данный ресурс действительно оказался востребован для экспертов, представляющих как государственный сектор, так и научное сообщество. Кроме того, он обладает высоким потенциалом дальнейшего развития. Экспертное сообщество имеет вполне четкие запросы к его совершенствованию и расширению функционала. В подтверждение этим тезисам, полученным на основе нашего опроса, приведем данные по статистике с самого портала, которые подчеркивают его востребованность. На данный момент на портале размещается 2073 актуальные вакансии, большинство из которых в Центральном федеральном округе (513), а более 64 тыс. пользователей уже разместили на нем свои анкеты. Совокупное количество посещений на сегодня – более 5,4 млн.

Таким образом, сложившаяся в данное время ситуация является оптимальной почвой для комплексного обновления портала «Госслужба» и создания на его базе информационно-коммуникационной площадки, которая будет содержать в себе ряд новых функций. В свою очередь, собранные рекомендации экспертов позволяют сфокусировать и расставить приоритеты при планировании дальнейших шагов по развитию портала и его наполнению.

Литература

Шмалий О.В. Принципы государственной гражданской службы как административно-правового института // Бизнес в законе. 2008. № 4.

Fishbein M., Ajzen I. Belief, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research. Boston: Addison Wesley. 1975.

Hung W.-H., McQueen R.J., Yen D.C., Chau P.Y.K. Measuring the alignment of websites and organisational critical activities // Technology Analysis & Strategic Management. 2015. № 5.

Ku E.C.S., Chen C.-D. Cultivating travellers' revisit intention to e-tourism service: the moderating effect of website interactivity // Behaviour & Information Technology. 2015. № 5.

Weinreich R., Groher I., Miesbauer C. An expert survey on kinds, influence factors and documentation of design decisions in practice // Future Generation Computer Systems. 2015. № 47.

THE FEDERAL WEB-PORTAL OF MANAGERIAL STAFF «GOSSLUZHBA»: PROSPECTS OF DEVELOPMENT

NIKOLAI KALMYKOV, Candidate of Sociological Sciences, Director of the Expert-Analytical Center of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (119571, Moscow, Vernadskogo prosp., 82). E-mail: kalmykovnn@kalmykovnn.ru

Summary: The research dedicated to the complex expert assessment of the web-site «Gossluzhba» (Civil service) is presented in the paper. The assessment made was aimed at understanding how the web-site works and how useful it is, what the prospects of its development and what the strong and weak points of the web-site are. The developed recommendations made on the basis of the acquired results are aimed at popularization of the web – site and informational materials supply and functionality improvement.

Keywords: civic service, web-site «gossluzhba», sociological survey, internet, online survey.

References

Shmalii O.V. Printsipy gosudarstvennoi grazhdanskoi sluzhby kak administrativno-pravovogo instituta // Biznes v zakone. [The principles of the state civil service as an administrative legal institution // Journal «Business in law»] 2008. №4.

Fishbein M., Ajzen I. Belief, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research. Boston: Addison Wesley. 1975.

Hung W.-H., McQueen R.J., Yen D.C., Chau P.Y.K. Measuring the alignment of websites and organisational critical activities // Technology Analysis & Strategic Management. 2015. №5.

Ku E.C.S.,Chen C.-D. Cultivating travellers' revisit intention to e-tourism service: the moderating effect of website interactivity // Behaviour & Information Technology. 2015. №5.

Weinreich R., Groher I., Miesbauer C. An expert survey on kinds, influence factors and documentation of design decisions in practice // Future Generation Computer Systems. 2015. №47.