

Социальные сети в профессиональной деятельности муниципальных служащих в условиях подготовки современных кадров*

Social Networks in the Professional Activities of Municipal Employees in the Context of Training Modern Personnel

И. СЕРГИЕНКО, Р. ТАНГАТАРОВ,
М. КРЫМОВА

Сергиенко Иван Викторович, д-р пед. наук, канд. экон. наук, профессор, проректор по цифровому развитию ГБОУ ВО «Башкирская академия государственной службы и управления при Главе Республики Башкортостан» (БАГСУ). E-mail: sergilld@mail.ru

Тангатаров Роман Рамилевич, руководитель отдела электронного обучения и цифрового развития БАГСУ. E-mail: tangatroma@gmail.com

Крымова Миляуша Айратовна, ведущий инженер-программист отдела электронного обучения и цифрового развития БАГСУ. E-mail: milyausha.murzagalina@gmail.com

В статье рассмотрен вопрос подготовки муниципальных служащих к применению социальных сетей в профессиональной деятельности. Проведено исследование формирования готовности муниципальных служащих к работе в социальных сетях. Выстроена и реализована модель подготовки кадров для органов местного самоуправления. Количество респондентов, принявших участие в исследовании, составило 114 человек. С целью формирования готовности муниципальных служащих к применению социальных сетей и работе в них разработана и реализована дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Специалист по работе с социальными сетями», которая проводилась на базе БАГСУ. В процессе обучения слушателей проведена входная и выходная диагностика, направленная на выявление изменений уровня сформированных компетенций до и после обучения.

Ключевые слова: социальные сети, цифровые технологии, цифровые компетенции, подготовка кадров, модель подготовки кадров.

The article considers the issue of preparing municipal employees for the use of social networks in their professional activities. A study was made of the formation of the readiness of municipal employees to work in social networks. A model of personnel training for local self-government bodies has been built and implemented. The number of respondents who took part in the study was 114 people. In order to form the readiness of municipal employees to use and work in social networks, an additional professional advanced training program "Specialist in working with social networks" was developed and implemented, which was conducted on the basis of BAPSM. In the process of training students, input and output diagnostics were carried out, aimed at identifying changes in the level of formed competencies before and after training.

Key words: social networks, digital technologies, digital competencies, training, training model.

Основные положения

1. Проведено исследование процесса подготовки кадров муниципальных образований к применению социальных сетей в профессиональной деятельности.
2. Проведена диагностика формирования готовности муниципальных служащих к применению социальных сетей через систему подготовки кадров.
3. Выявлена положительная динамика в повышении уровня компетенций работы с социальными сетями в условиях профессиональной деятельности.

* Ссылка на статью: Сергиенко И.В., Тангатаров Р.Р., Крымова М.А. Социальные сети в профессиональной деятельности муниципальных служащих в условиях подготовки современных кадров // Экономика и управление: научно-практический журнал. 2023. № 5. С. 96–100.

Введение

В условиях цифровой трансформации социальные сети становятся важнейшим и эффективным средством современной коммуникации. По статистическим данным, на начало 2023 года насчитывалось порядка 4,7 млрд пользователей социальных сетей, что составляет чуть менее 60 % от общей численности населения всего мира. При этом годовой темп роста числа пользователей социальных сетей остается стабильным, за 2022 год составил 4,2 %, или 190 млн новых пользователей [6]. В исследовании Росляковой М.В. отмечено, что «социальные сети обеспечивают онлайн-присутствие органа власти, расширяют инструменты взаимодействия» [3, 84]. Силакова Е.В. подчеркивает, что органы власти «должны использовать официальные интернет-платформы и включаться в социальные сети» [4, 2]. Социальные сети предоставляют возможность всем участникам присутствовать в онлайн-пространстве, выступают виртуальной площадкой для активного взаимодействия. Данное взаимодействие характерно как для граждан – участников и пользователей социальных групп, так и для органов государственной власти, позволяет формировать активную коммуникацию, вариативность и эффективность взаимодействия, повысить результативность и качество данной работы, предоставляет возможность использования широкого спектра цифровых инструментов и сервисов. Авторы Бабаджанян П.А., Соколов А.В. отмечают, что «социальные сети в муниципальном управлении могут использоваться в качестве одной из интернет-технологий развития системы электронного правительства, как в отдельных районах, так и в стране в целом» [1, 10].

В нашей стране работа с социальными сетями регулируется федеральным законодательством. Это также относится к деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, деятельности судов, и регулируется Федеральным законом № 270-ФЗ от 14 июля 2022 года [5]. Согласно данному закону, государственные органы должны создавать и вести официальные страницы в социальных сетях, список которых утверждает Правительство Российской Федерации, для размещения информации о своей работе. Также, согласно распоряжению Правительства Российской Федерации от 02.09.2022 г. № 2523-Р, с 1 декабря 2022 года органы власти в дополнение к созданию и ведению официального сайта, должны вести официальные страницы организации в социальных сетях, которыми определены «ВКонтакте» и «Одноклассники» [2].

Вышеуказанные изменения и предъявление новых требований к государственным органам и органам местного самоуправления в контексте применения социальных сетей обозначили потребность в организации подготовки профессиональных кадров, результатом которой станет формирование готовности служащих и специалистов к реализации профессиональной деятельности в условиях онлайн и офлайн-взаимодействия в сети Интернет. Силакова Е.В. отмечает, что «в актуальный перечень компетенций должны быть включены компетенции, необходимые для работы с социальными медиа» [4, 2]. Адаптация к новым способам взаимодействия и коммуникации необходима для выстраивания постоянного конструктивного диалога с населением, мониторинга информационного пространства, эффективного реагирования на запросы социума и повышение качества профессиональной деятельности.

Методы

Для изучения вопроса организации подготовки кадров органов местного самоуправления, проектирования процесса формирования готовности служащих и специалистов к применению социальных сетей в профессиональной деятельности использовались методы анализа научной литературы и нормативно-правовых документов. С целью исследования уровня готовности к работе в социальных сетях, применения цифровых инструментов и сервисов, проведена входная и выходная диагностика (тестирование) служащих и специалистов.

Результаты

Исследование вопроса организации подготовки кадров органов местного самоуправления к применению социальных сетей в профессиональной деятельности осуществлялось в рамках реализации федерального проекта «Содействие занятости» национального проекта «Демография», реализуемого на базе ГБОУ ВО «Башкирская академия государственной службы и управления при Главе Республики Башкортостан» (ГБОУ ВО «БАГСУ»). Данное исследование направлено на выявление профессиональных дефицитов и проектирование образовательной программы с учётом полученных данных, реализацию процесса подготовки кадров для формирования требуемой готовности к работе в социальных сетях. Одной из задач, решаемой в процессе научного исследования, было выявление уровня сформированной готовности служащих и специалистов к работе в социальных сетях, включающей такие компетенции как: выстраивание конструктивного диалога с гражданами, применение современных цифровых инструментов и сервисов, управление конфликтами, стрессоустойчивость.

С целью решения данной задачи была проведена входная диагностика (тестирование), результаты которой показали уровень теоретических знаний участников программы и практических навыков применения ими социальных сетей, цифровых инструментов в профессиональной деятельности. Диагностика показала, что 89 % респондентов имели общее представление о современных компетенциях, которыми должен владеть специалист по работе с социальными сетями и 11 % респондентов имеют глубокое понимание. Медиапланирование при ведении социальных сетей применяют со сторонней помощью 56 % респондентов, применяют самостоятельно – 38 % и применяют самостоятельно и могут научить другого – 6 %.

Диагностика показала, что 86 % респондентов имеют общее понимание о психотехниках и упражнениях управления эмоциональным стрессом в контексте реализации коммуникаций, 12 % – имеют глубокое понимание, 2 % – имеют глубокое понимание и применяют в процессе реализации профессиональной деятельности. Методы и технологии управления конфликтами в процессе общения применяют со сторонней помощью 43 % респондентов, применяют самостоятельно – 54 % и применяют самостоятельно и могут научить другого – 3 %. Детальный портрет целевой аудитории могут составить со сторонней помощью 54 % респондентов, 46 % – составляют самостоятельно.

Социальные сети до прохождения обучения применяют со сторонней помощью 34 % респондентов, применяют самостоятельно – 49 % и применяют самостоятельно и могут научить другого – 17 %. На рисунке 1 представлены результаты оценивания респондентами знаний и умений применения современных цифровых инструментов в работе с социальными сетями в условиях профессиональной деятельности.

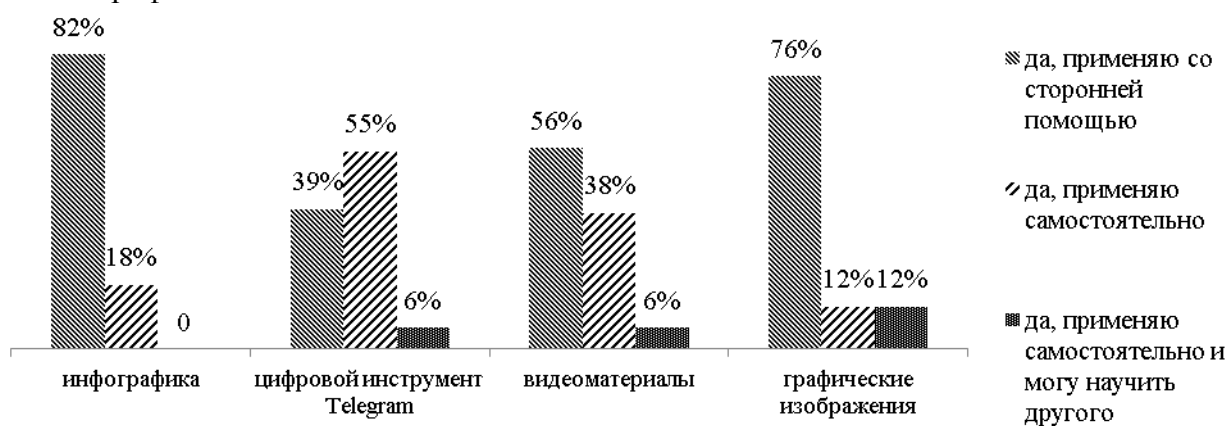


Рис. 1. Результаты оценивания знаний и умений применения современных цифровых инструментов слушателями в работе с социальными сетями в условиях профессиональной деятельности

Таким образом, полученные результаты входной диагностики позволяют утверждать, что только от 2 % до 17 % респондентов самостоятельно применяют цифровые инструменты, инструменты коммуникации при работе с социальными сетями, а для своих коллег могут выступать в качестве наставника по работе с ними. Данные показатели позволили выявить наиболее значимые профессиональные дефициты, сконструировать образовательную программу, направленную на их устранение, внести корректировки в модель организации подготовки кадров.

Основой данной модели является дополнительная профессиональная программа повышения квалификации (программа) «Специалист по работе с социальными сетями», которая построена на основе принципа деятельностного и личностно-ориентированного подходов к обучению. Программа состоит из четырех учебных модулей: «Социальные сети в профессиональной деятельности специалиста», «Социальные сети и мессенджеры», «Основы работы с гражданами в социальных сетях», «Создание и размещение цифрового контента в социальных сетях». Каждый модуль представлен дисциплинами, изучение которых реализуется в форме лекционных и практических занятий. Подготовка кадров осуществлялась без отрыва от работы в цифровой образовательной среде. Для эффективной организации управления подготовкой кадров применялась отечественная разработка видеоконференцсвязи на базе Webinar.ru.

Апробирование модели подготовки кадров осуществлялось на базе структурных подразделений ГБОУ ВО «БАГСУ» – отдела электронного обучения и цифрового развития и департамента дополнительного образования и инновационного развития. В эксперименте приняли участие 114 служащих и специалистов муниципальных образований Республики Башкортостан. Организация подготовки кадров и реализация программы осуществлялась в период с 30 мая 2023 года по 11 июля 2023 года.

С целью выявления эффективности построения модели подготовки кадров, качества реализации программы и уровня готовности применения социальных сетей в профессиональной деятельности служащими и специалистами была проведена выходная диагностика (тестирование). Результаты выходной диагностики (тестирования) показали, что после завершения обучения 100 % слушателей имеют теоретическую подготовку по применению социальных сетей и работе в них. Знают современные компетенции, которыми должен владеть специалист по работе с социальными сетями 100 % слушателей, из них 82 % имеют глубокое понимание, 18 % – имеют общее представление. Медиапланирование при ведении социальных сетей активно применяют 58 % слушателей, периодически применяют – 33 %, применяют редко и хотели бы получить дополнительные знания – 9 %. Знают психотехники и упражнения управления эмоциональным стрессом 97 % слушателей, из них 51 % – имеют глубокие познания, 46 % слушателей имеют общее представление. Методы и технологии управления конфликтами в процессе общения в социальных сетях активно применяют 54 % слушателей, редко применяют – 38 %, практически не применяют и хотели бы научиться – 8 %. Умеют самостоятельно составлять детальный портрет целевой аудитории 75 %, могут со сторонней консультационной помощью – 22 %, не умеют и хотят научиться – 3 % слушателей.

По результатам освоения курса 100 % слушателей научились работать с социальными сетями: из них 85 % используют их активно, 12 % используют редко и 3 % планируют начать работу в социальных сетях. Все слушатели научились применять современные цифровые инструменты для осуществления эффективной деятельности в социальных сетях: самостоятельно разрабатывают инфографику 69 % слушателей, разрабатывают со сторонней помощью – 31 %; самостоятельно применяют цифровой инструмент Telegram – 98 % слушателей, применяют со сторонней помощью – 1 %, планируют начать работу в Telegram – 1 %; самостоятельно создают и обрабатывают видеоматериалы 75 % слушателей, разрабатывают со сторонней помощью – 23 %; планируют начать – 2 %; самостоятельно создают и обрабатывают графические изображения 80 % слушателей, обрабатывают со сторонней помощью – 20 %.

В итоге все слушатели отметили удовлетворенность полученными результатами от обучения по данной образовательной программе, которая способствовала приобретению современных и актуальных знаний, умений, навыков, позволяющих более эффективно решать профессиональные задачи с использованием социальных сетей.

Обсуждение

Проведенное исследование и апробация модели подготовки кадров органов местного самоуправления доказали ее эффективность. Разработанная образовательная программа дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Специалист по работе с социальными сетями» может выступать эффективным инструментом формирования готовности служащих и специалистов к применению и работе в социальных сетях в условиях цифровой трансформации в процессе управления подготовкой кадров для муниципальных образований и совершенствует модель подготовки кадров для специалистов и служащих.

Заключение

Современная подготовка кадров с учетом запроса государства и общества требует оперативного реагирования на социально-экономические и правовые изменения в условиях цифровой трансформации. Значимым и востребованным становится профессиональное повседневное взаимодействие в онлайн-пространстве. Цифровые инструменты и технологии, работа в социальных сетях выступают важными составляющими данного взаимодействия и требуемым профессиональным качеством. Социальные сети становятся не только местом активного взаимодействия, но и эффективным инновационным инструментом управления коммуникацией.

Литература

1. Бабаджанян П.А., Соколов А.В. Работа органов местного самоуправления в социальных сетях: исследование пабликов на примере Ярославской области // Интернет-коммуникации в деятельности органов государственной власти и местного самоуправления: практики и стратегии развития: Материалы Всеросс. науч.-практич. конф., Ульяновск, 16–17 декабря 2022 г. Ульяновск: Ульяновский государственный технический университет, 2023. С. 5–11.
2. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 02.09.2022 г. № 2523-Р [Электронный ресурс]. URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202209050038>
3. Рослякова М.В. Социальные сети в профессиональной деятельности государственных служащих: российская практика и зарубежный опыт // Социодинамика. 2019. № 9. С. 82–99. DOI: 10.25136/2409-7144.2019.9.30298
4. Силакова Е.В. Реализация Федерального закона о государственных пабликах в Курской области // Политика, экономика и инновации. 2022. № 5 [Электронный ресурс]. URL: <https://pei-journal.ru/index.php/PEI/article/view/1115>
5. Федеральный закон от 14.07.2022 г. № 270-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и статью 10 Федерального закона «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации» [Электронный ресурс]. URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202207140024>
6. Чуранов Е. Статистика интернета и соцсетей на 2023 год – цифры и тренды в мире и в России [Электронный ресурс]. URL: <https://www.web-canape.ru/business/statistika-interneta-i-socsetej-na-2023-god-cifry-i-trendy-v-mire-i-v-rossii/>