

Подходы к формированию модели комплексного индекса доверия граждан к государственным гражданским служащим

И. Н. Рыбакова

Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (Москва)

Проанализированы современные подходы к формированию концептуальной модели комплексного индекса доверия граждан к государственным гражданским служащим. Представленная автором модель выстраивается в процессе анализа социокультурного пространства субъектов государственного управления через уровни, объекты доверия граждан к государственным гражданским служащим, а также социокультурные и социально-психологические конструкторы.

Ключевые слова: доверие; индекс доверия; государственные служащие; государственная служба; модель комплексного индекса доверия; эффективное государственное управление; социокультурное пространство.

Создание в России конкурентоспособной модели экономики и решение комплекса социально-экономических проблем в условиях санкций со стороны ряда западных стран представляют собой первостепенные государственные задачи, решение которых необходимо осуществить в ближайшие годы. В связи с этим встает вопрос о переходе к новому типу экономики: ориентированному на инновации, активацию внутренних технологических резервов, современное стратегическое государственное управление.

Эффективность государственного управления и результативность деятельности государственных служащих — необходимые условия социальных перемен в государстве и обществе. Одним из инструментов измерения эффективности деятельности института государственной службы, государственных гражданских служащих является комплексный индекс доверия граждан

к государственным гражданским служащим. Отправной точкой для разработки методики служат «уровни» доверия и «объекты» доверия, которые, в свою очередь, формируют показатели и индикаторы доверия граждан к государственным гражданским служащим. Формализованная методология исследования *комплексного индекса доверия граждан к государственным гражданским служащим* (КИДГГГС) предполагает интеграцию социологического, социально-психологического и социосинергетического подходов.

Социологический подход предполагает описание и изучение параметров КИДГГГС с помощью социологических методик (социологического опроса экспертов).

Социально-психологический подход объясняет социальное поведение с точки зрения его значимости для людей как личностей в условиях социальных перемен. Данный подход позволяет нам

анализировать мотивы, мысли, навыки, социальные установки, представления человека о самом себе сквозь призму доверия / недоверия к государственным гражданским органам, государственным структурам и институтам, исследовать проблему формирования отношения доверия граждан к государственным гражданским служащим через их личное восприятие в процессе получения государственных услуг.

Социосинергетический подход — междисциплинарный, позволяющий сконструировать (спроектировать) и использовать для построения модели комплексного индекса доверия граждан к государственным гражданским служащим интеграционную социокультурную матрицу. Отметим, что чем больше взаимодействующих компонентов в интеграционной социокультурной матрице КИДГГГС, тем шире информационно-смысловое поле социокультурного пространства субъектов государственного управления.

Интеграционная матрица КИДГГГС — информационный «оттиск» отношения граждан к государственным гражданским служащим, к институту государственной службы, к государству, а также внутреннего состояния граждан, их социальных, мировоззренческих установок. Одна из функций матрицы — выявление с помощью индикаторов «болевых точек», которые необходимо рассматривать как сигналы, маркеры для обнаружения проблемных зон социокультурного пространства системы государственного управления.

«Сборка» социокультурного конструкта доверия граждан к государственным служащим осуществляется на основе анализа социокультурного пространства взаимодействия субъектов государственного управления и граждан, которое образуется следующими элементами: *уровнями* доверия граждан к государственным гражданским служащим, его *объектами*,

социокультурными императивами, социокультурными показателями и социокультурными индикаторами.

Объектами доверия на межличностном уровне выступают государственные гражданские служащие, на организационно-институциональном уровне — организации, социальные институты, государственные структуры, представителями которых являются государственные гражданские служащие. Объектами доверия на макроуровне выступают государственные служащие как представители государственной власти и государства.

Императивы доверия граждан к государственным гражданским служащим — это самые общие, обязательные требования, выполнение которых необходимо для выстраивания доверительного отношения граждан к государственным гражданским служащим на разных системных уровнях.

Показатели доверия граждан к государственным гражданским служащим — базовые смысловые характеристики доверия граждан к ним.

Индикаторы доверия граждан — доступные наблюдателю и измерению признаки объекта доверия.

Ключевые императивы, показатели и индикаторы доверия граждан к государственным гражданским служащим в рамках сборки социопсихологического конструкта имеют свою особенность. Социопсихологический конструкт базируется на социально-психологической сущности доверия, которая, в свою очередь, проявляется «в общении и деятельности, а исходит из внутреннего состояния субъекта (курсив наш. — И. Р.) по отношению к людям вообще и к конкретному лицу в частности. Особенности выражения доверия конкретного человека непосредственно зависят от прошлого опыта, а также от культурных ценностей и традиций, проявляющихся в менталитете» [1, с. 32].

Интеграционная матрица комплексного индекса доверия граждан к государственным гражданским служащим

Исследуемые элементы комплексного индекса доверия граждан к государственным гражданским служащим (ДГГС)		Методики оценки и способы получения результатов исследований параметров КИДГГС			
Уровни доверия граждан, влияющие на формирование смысловых конструкций	Модуль социокультурных конструкций комплексного индекса ДГГС		Социологические индикаторы ДГГС	Методики оценки ДГГС	Способы получения результатов
	Объекты ДГГС	Социологические императивы ДГГС			
1. Микроуровень: межличностный	Социокультурный конструкт 1				
	Отношения государственного служащего / гражданина	А. Соблюдение прав граждан государственными служащими	Блок вопросов анкеты экспертного опроса, соответствующий социокультурным императивам ДГГС	Ответы на вопросы анкеты экспертного опроса	Анкетирование экспертов. Обработка анкетных данных социологом
Б. Эффективное взаимодействие государственных гражданских служащих с гражданами					
2. Мезоуровень: организационно-институциональный	Социокультурный конструкт 2				
	Отношения граждан с позиции доверия к организации, социальному институту, государственному структурам, представителям которых являются государственные гражданские служащие	А. Прозрачность информации о деятельности организации	Блок вопросов анкеты экспертного опроса, соответствующий социокультурным императивам ДГГС	Ответы на вопросы анкеты экспертного опроса	Анкетирование экспертов. Обработка анкетных данных социологом

Исследуемые элементы комплексного индекса доверия граждан к государственному гражданским служащим (ДГГС)			Методики оценки и способы получения результатов исследований параметров КИДГГС			
2. Мезоуровень: организационно-институциональный	Отношения граждан с позиции доверия к организации, социальному институту, государственному структурам, представителями которых являются государственные гражданские служащие	Б. Качество предоставления государственных услуг	Блок вопросов анкеты экспертного опроса, соответствующий социокультурным императивам ДГГС	Экспертный опрос	Анкетирование экспертов. Обработка анкетных данных социологом	
		В. Добросовестность исполнения своих обязанностей государственным гражданскими служащими				
3. Макроуровень: «государственный»	Социокультурный конструкт 3					
	Отношение граждан к государственному служащему как представителю государственной власти	А. Деятельность государственных гражданских служащих в интересах страны и общества в целом	Блок вопросов анкеты экспертного опроса, соответствующий социокультурным императивам ДГГС	Экспертный опрос	Анкетирование экспертов. Обработка анкетных данных социологом	
Уровни доверия граждан, влияющие на формирование смысловых конструктов	Модуль социопсихологических конструктов комплексного индекса ДГГС				Методики оценки ДГГС	Способы получения результатов
	Объекты ДГГС	Социопсихологические императивы ДГГС	Социопсихологические показатели ДГГС	Социопсихологические индикаторы ДГГС		
1. Микроуровень	Социопсихологический конструкт 1					

Исследуемые элементы комплексного индекса доверия граждан к государственными гражданским служащим (ДГГС)		Методики оценки и способы получения результатов исследований параметров КИДГГС	
1. Микроуровень: межличностный	Личностное восприятие ДГГС	А. Уверенность в компетентности государственного служащего, после первого обращения гражданина	Социально-психологическая диагностика уровня доверия / недоверия граждан к государственным гражданским служащим
	Вопросы теста социально-психологической диагностики, раскрывающей социопсихологические императивы ДГГС	Вопросы теста социально-психологической диагностики, раскрывающей социопсихологические императивы ДГГС	Тестирование. Обработка полученной информации психологом
2. Мезоуровень: организационно-институциональный	Отношение граждан к организации, социальным институтам, представителям которых выступают государственные служащие	А. Психологический конфликт граждан при общении с государственными служащими	Социально-психологическая диагностика уровня доверия / недоверия граждан к государственным гражданским служащим
	Социально-психологический конструкт 2	Вопросы теста социопсихологической диагностики, раскрывающей социопсихологические императивы ДГГС	

Исследуемые элементы комплексного индекса доверия граждан к государственным гражданским служащим (ДГПС)		Методики оценки и способы получения результатов исследований параметров КИДГПС			
<p>2. Мезоуровень: организационно-институциональный</p>	<p>Отношение граждан к организации, социальному институту, представителями которых выступают государственные служащие</p>	<p>Б. Уверенность гражданина в компетентности государственного гражданского служащего, после первого обращения гражданина</p> <p>В. Предсказуемость деятельности государственной службы</p>	<p>Вопросы теста социально-психологической диагностики, раскрывающей социопсихологические императивы ДГПС</p>	<p>Социально-психологическая диагностика уровня доверия / недоверия граждан к государственным гражданским служащим</p>	<p>Тестирование. Обработка полученной информации психологом</p>
	<p>Ответы на вопросы теста социально-психологической диагностики</p>	<p>Социально-психологическая диагностика уровня доверия / недоверия граждан к государственным гражданским служащим</p>	<p>Тестирование. Заполнение анкет интервьюером совместно с респондентом. Обработка полученной информации психологом</p>		
<p>3. Макроуровень: «государственный»</p>	<p>Социопсихологический конструктор 3</p>		<p>Социально-психологическая диагностика уровня доверия / недоверия граждан к государственным гражданским служащим</p>	<p>Тестирование. Заполнение анкет интервьюером совместно с респондентом. Обработка полученной информации психологом</p>	
	<p>Отношение граждан к государственным служащим как представителям государственной власти</p>	<p>А. Убежденность гражданина в предоставлении ему качественной государственной услуги</p> <p>Б. Вера в справедливость закона</p>	<p>Вопросы теста социально-психологической диагностики, раскрывающей социопсихологические императивы ДГПС</p>	<p>Социально-психологическая диагностика уровня доверия / недоверия граждан к государственным гражданским служащим</p>	<p>Тестирование. Заполнение анкет интервьюером совместно с респондентом. Обработка полученной информации психологом</p>

«В конкретной ситуации и по отношению к конкретным людям доверие возникает в том случае, если *субъект уверен* (курсив наш. — *И. Р.*) или предполагает, что другой сможет разделить его ценности. А сама сфера разделяемых ценностей обуславливает содержание соответствующей доверительной информации» [1, с. 32].

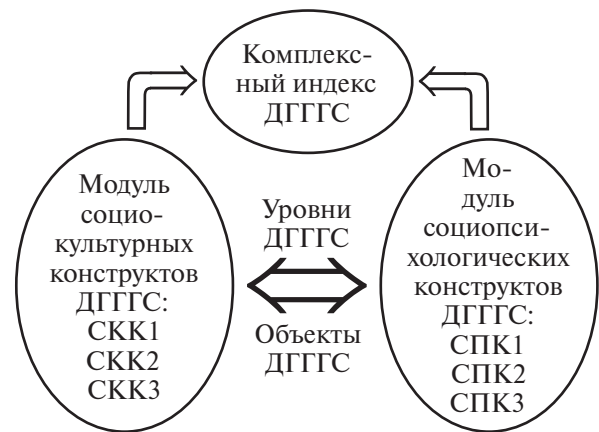
Для анализа и оценки социокультурных конструктов (СКК) и социопсихологических конструктов (СПК) используются общие основания: уровни доверия граждан к государственным гражданским служащим и его объекты. Таким образом, интеграционная матрица выступает инструментом «сопряжения» социокультурных и социопсихологических конструктов, которые выстраиваются в модули и образуют в результате комплексный индекс доверия граждан к государственным гражданским служащим (см. таблицу).

Комплексный индекс ДГГГС объединяет социокультурный и социопсихологический модули доверия граждан к государственным гражданским служащим. Он образуется путем комбинации показателей доверия граждан к государственным гражданским служащим, доступных наблюдению, и индикаторов этого доверия, рассчитываемых на основе результатов социологических опросов и социально-психологической диагностики.

Исследование доверия граждан к государственным служащим с помощью социокультурного и социопсихологического конструирования социальной реальности позволило концептуализировать исследование индекса ДГГГС (см. рисунок).

Концептуальная модель комплексного индекса доверия граждан к государственным гражданским служащим (КИДГГГС) выстраивается в результате

анализа социокультурного пространства субъектов государственного управления через уровни и объекты доверия граждан к государственным гражданским служащим.



Концептуальная модель комплексного индекса доверия граждан к государственным гражданским служащим

Использование различных методик оценки доверия граждан к государственным служащим (социологического опроса, социально-психологической диагностики) позволит наиболее качественно и точно исследовать уровни и объекты этого доверия, наиболее достоверно выявлять как личностные, глубинные аспекты доверия граждан, так и комплексы «сложных уязвимостей», проблемные состояния, проблемные зоны социальной реальности. Принципы сборки конструкта укладываются в парадигму трехуровневого подхода к оценке доверия граждан к государственным гражданским служащим. Использование двух взаимодополняющих методик в создании концептуальной модели КИДГГГС позволит институту государственной службы более точно и своевременно реагировать на вызовы и угрозы в условиях реформирования государственного и муниципального управления и достаточно оперативно регулировать

и корректировать социокультурное пространство субъектов государственного управления.

Литература

1. *Скрипкина Т. П., Бандурина М. В.* Особенности гендерных невербальных паттернов доверительного отношения к другому // Российский психологический журнал. 2007. Т. 4. № 4. С. 30—39.

Рыбакова Ирина Николаевна — кандидат социологических наук, доцент кафедры организационного проектирования систем управления Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ.
E-mail: in_rybakova@mail.ru

Статья поступила 29 января 2017 г.