

Научная статья
Статья в открытом доступе
УДК 519: 001.891.3
doi: 10.30987/2658-4026-2025-3-307-318

Эффективность государственного управления: влияние информированности населения на уровень доверия государственным служащим

Светлана Анатольевна Филиппова^{1✉}, Светлана Вячеславовна Пазухина²

^{1,2}Тульский государственный педагогический университет им. Л.Н. Толстого, тульская область, Тула, Россия

¹ filippovasa@tolstovsky.ru; <https://orcid.org/0000-0003-2245-3599>

Аннотация.

Эффективность государственного управления тесно связана с оценкой работы государственных служащих населением. Доверие населения к сотрудникам органов исполнительной власти зависит от имиджевых характеристик последних, их социально-психологической компетентности, информированности людей о предпринимаемых мерах по улучшению качества их жизни. Цель работы: изучение восприятия профессии самими госслужащими и не занятыми на государственной службе специалистами; оценка влияния представлений о компетенциях, личных качествах, профессиональных ценностях госслужащего на уровень доверия к профессии чиновника у специалистов других сфер. Гипотезы: информированность о содержательных характеристиках профессии, профессиональных качествах и ценностях госслужащего повышает уровень доверия к профессии чиновника у специалистов других сфер; отсутствие информации о личностных и профессиональных качествах, ценностях способствует стереотипизации представлений, стигматизации профессии госслужащего в восприятии специалистов, не имеющих отношения к государственному управлению. В исследовании приняли участие 20 госслужащих, занятых на различных должностях Правительства Тульской области в возрасте 38-55 лет, из них: 18 женщин, 2 мужчин, а также 56 специалистов, не занятых на государственной службе, получающих или имеющих высшее образование, в возрасте 21-51 года, из них: 53 женщины, 3 мужчины. Дизайн исследования включал в себя оценку восприятия профессии госслужащими со стажем с помощью метода фокус-групп с применением техники swot-анализа с последующим обобщением и ранжированием характеристик профессии, а также оценку имиджа профессии чиновника не занятыми на государственной службе специалистами по методике изучения доверия высшим должностным лицам и органам исполнительной власти (Юнацкевич П.И., Чумаков Н.А.). Предположение о влиянии информированности населения о содержательных характеристиках профессии, профессиональных качествах и ценностях госслужащего на уровень доверия чиновникам подтвердилось. Эту особенность следует учитывать при разработке социально-психологических технологий взаимодействия с населением и формировании имиджа государственных служащих.

Ключевые слова: государственный служащий, имидж, социально-психологические характеристики, информированность, доверие, ценности

Благодарности: авторы благодарят за помощь в сборе данных для исследования К.Ю. Брешковскую.

Для цитирования: Филиппова С.А., Пазухина С.В. Эффективность государственного управления: влияние информированности населения на уровень доверия государственным служащим // Эргодизайн. 2025. №3 (29). С. 307-318. <http://dx.doi.org/10.30987/2658-4026-2025-3-307-318>.

Original article
Open access article

Public Administration Effectiveness: The Impact of Public Awareness on the Trust Level in Civil Servants

Svetlana A. Filippova^{1✉}, Svetlana V. Pazukhina²

^{1,2}Tula State Lev Tolstoy Pedagogical University, Tula, the Tula region, Russia

¹ filippovasa@tolstovsky.ru; <https://orcid.org/0000-0003-2245-3599>

Abstract.

Public administration effectiveness is closely linked to the public evaluation of the civil servants' work. Public trust in the executive authorities' employees depends on the image characteristics of the latter, their socio-psychological competence, and people's awareness about the measures taken to improve the quality of their lives. The aim of the study is to explore the profession perception by civil servants themselves and by specialists not involved in public service; to assess the impact of perceptions of competencies, personal qualities, and professional values of a civil servant on the trust level in the profession of civil servant among specialists in other fields. Hypotheses of the study state that awareness about the substantive characteristics of the profession, professional qualities, and values of a civil servant increases the trust level in the profession of a civil servant among specialists in other fields. In addition, lack of information about personal and professional qualities and values contributes to stereotyping perceptions, stigmatizing the profession of a civil servant in the perception of specialists not involved in public administration. The study involves 20 civil servants employed in various positions of the Tula Regional Government, aged 38-55, including: 18 women, 2 men, as well as 56 specialists not involved in public service, receiving or having higher education, aged 21-51, including: 53 women, 3 men. The research design assesses the profession perception by experienced civil servants using the focus group method with the SWOT analysis application. It is followed by generalizing and ranking the profession characteristics, as well as assessing the image of a civil servant by specialists not involved in public service using the method of studying trust in senior officials and executive authorities (Yunatskevich P.I., Chumakov N.A.). The paper confirms the assumption about the impact of public awareness of the substantive characteristics of the profession, professional qualities, and values of a civil servant on the trust level in officials. This feature should be taken into account when developing socio-psychological technologies for interacting with the public and shaping the image of civil servants.

Keywords: civil servant, image, socio-psychological characteristics, awareness, trust, values

Acknowledgments: The authors thank K.Yu. Breshkovskaya for her assistance in collecting data for the study.

For citation: Filippova S.A., Pazukhina S.V. Public Administration Effectiveness: The Impact of Public Awareness on the Trust Level in Civil Servants. Ergodizayn [Ergodesign]. 2025;3(29):307-318. Doi: 10.30987/2658-4026-2025-3-307-318.

Введение

Значимость государственного и муниципального управления для жизни страны и общества не представляет сомнения. Государственная гражданская служба является инструментом интеграции всех процессов, происходящих в производственной, социальной и других сферах жизни страны. Нарушение процессов в системе управления рано или поздно ведет к дестабилизации функционирования и самих управляемых систем. Эффективность процесса управления во многом зависит от наличия обратной связи со стороны управляемого объекта. Обратная связь может выражаться в формальных количественных показателях, отслеживаемых при помощи мониторингов эффективности работы по отраслям. Помимо количественных не менее важную роль играют показатели, сложно поддающиеся измерению, а именно: имидж профессии чиновника, формируемый общественным мнением и зависящий от степени доверия населения госорганам и госслужащим; стереотипы, связанные с профессией чиновника и пр. Все эти показатели в сумме формируют рейтинги отдельных политиков и государственных структур, влияют на готовность или неготовность населения активно участвовать в реализации проводимой государством политики или занимать пассивную гражданскую позицию, использовать

легальные или нелегальные механизмы сотрудничества с представителями государственной власти в решении вопросов, связанных с бизнесом, правовой, жилищной и прочими сферами. Обратная связь, формируемая населением, в свою очередь, является либо мотивирующим к качественному выполнению профессиональных функций фактором, либо демотивирующим. В связи с этим возникают две взаимосвязанные задачи: повышение качества государственного управления за счет совершенствования работы специалистов, с другой – повышение имиджа профессии чиновника, уровня доверия населения к государственным служащим, готовности людей к участию в реализации проводимой государством политики.

В рамках настоящего исследования решалась задача теоретического обоснования и эмпирического изучения влияния информированности на восприятие профессии чиновника не занятыми на государственной службе специалистами.

Вопросы и проблемы, связанные с подготовкой государственных служащих, оценкой их компетенций, формирования имиджа чиновника, находят всестороннее отражение в отечественных и зарубежных исследованиях.

Изучаются эффективные инструменты и технологии формирования, развития и использования управленческих кадров. На

основе использования зарубежного опыта совершенствуются подходы к организации работы и мониторингу результатов работы с федеральным резервом управленческих кадров на государственной гражданской службе РФ [15]. Авторами отмечается необходимость развития деятельности госорганов в «сторону человекоцентричности, стремления систем управления к гибкости и адаптивности, применения ИТ-технологий работы с резервами кадров в условиях масштабной цифровизации управления» [6].

Ставятся и решаются различные проблемы применительно к основным этапам жизненного цикла работы с кадровым резервом: формирование (определение потребности, прогнозирование и отбор в резерв), развитие кадрового резерва и его использование.

Как показано у И.А. Ясинской, существуют две основные модели формирования и развития кадрового потенциала: карьерная и позиционная. В основе карьерной модели лежит профессионализация, специальная подготовка и элитарность кадров госаппарата, – эта модель характерна для государств с континентальной системой права (Германия, Франция, Австрия, Болгария, Словакия и др.) [15].

Позиционная модель (Великобритания, США, Канада, Австралия, Италия, Финляндия, Швеция и др.) строится на принципах «свободного входа» и допускает замещение вакантных должностей лицами, ранее не работавшими в системе госслужбы, на условиях конкурсного отбора [8].

В каждой модели имеются отличия в части привлечения и работы с кадровым ресурсом. Карьерная модель отличается большей систематичностью и замкнутостью на самой себе в части подготовки и повышении квалификации кадров: обучение кадров ведется в специализированных учебных заведениях, дефициты устраняются за счет внутренних ресурсов системы путем ротации и переподготовки имеющихся кадров. Позиционная модель более открыта для использования внешних ресурсов при решении проблемы кадрового дефицита и подготовки. Каждая из моделей имеет свои преимущества и риски.

Среди передовых технологий позиционной модели стоит отметить реализованный в Канаде проект Talent Cloud – «Облако талантов», направленный на создание открытой платформы для самопрезентации претендентов, оценки их потенциала и

позволяющей осуществлять координацию внутри профессионального сообщества, налаживать связь между работодателем и специалистом [18]. Эта технология позволяет уменьшить экономические и временные затраты на подготовку и перемещение кадров «внутри» системы. При этом конфигурация профессиональных компетенций (hard skills) специалистов в карьерной модели будет иметь отличия в сравнении с позиционной моделью в сторону большей гибкости последних.

Моделированию и оценке профессиональных компетенций государственных гражданских служащих посвящены работы И.П. Бушуевой, О.А. Воскресенской, И.В. Дорониной, И.И. Литвинова, Н.И. Лаас, И.П. Литвинова, О.Ю. Переверзиной, А.В. Рожок, Н.М. Сладковой, Е.А. Федотовой, И.А. Ясинской и др. [2,3,4,9,10,13,14,15]

Модель профессиональных и личностных качеств (компетенций) определяется Воскресенской О.А. как набор компетенций и их характеристик, сформированный в соответствии с должностными обязанностями гражданского служащего; модель представлена в Методическом инструментарии по установлению квалификационных требований для замещения должностей государственной гражданской службы (версия 4.0 от 2023 г.). В исследовании О.А. Воскресенской указываются требования к качествам государственных гражданских служащих [4]. Существует понятие «метакомпетенций» или «кластеров компетенций, т.е. наборов тесно связанных между собой компетенций... сложной системы с внутренними связями, концентрированного ресурс для эффективного решения задач...» [14].

Как отмечает О.А. Воскресенская, «... определение эталонного, «идеального портрета» кадровой службы является важной вехой на пути совершенствования кадровой работы органов власти, повышения общего профессионального уровня сотрудников кадровых служб в системе государственного и муниципального управления. Таким «портретом» могла бы стать модель компетенций сотрудников кадровых служб, на основании которой проводится оценка и обучение специалистов в рамках кадровых процессов оценки, подбора персонала, профессионального развития, а также в ходе реализации профессиональных конкурсов специалистов кадровых служб на государственной и муниципальной службе. В

настоящее время такая модель не сформирована, и зачастую ее разработка вызывает затруднения у кадровых служб [4, с. 984]. В ее исследовании также приводятся результаты оценки профессиональных компетенций сотрудников кадровых служб федеральных органов исполнительной власти и органов исполнительной власти субъектов РФ. Самые высокие показатели выявлены по шкалам: кадровое делопроизводство, организационный дизайн, подбор и адаптация, оценка персонала, профессиональное развитие. Показатели, близкие к средним значениям, зафиксированы по шкалам: государственно-служебная культура, управление HR-брендом. Показатели ниже нормы обнаружены по шкалам: цифровизация, управление изменениями [4, с. 992]. Таким образом, наибольшую эффективность специалисты государственной службы демонстрируют в части выполнения формализованных процессов и связанных с ними функций в границах нормы, но в части личной профессиональной культуры и построения имиджа госслужащие менее эффективны, и наиболее проблемной является сфера гибкого реагирования на современные вызовы, что обусловлено, вероятно, высокой степенью бюрократизации работы госорганов и спецификой работы карьерной модели формирования и развития кадрового потенциала.

Исследования Абдалиной Л.В., Деркача А.А., Кузьминой Н.В., Мироновой О.И. посвящены условиям и факторам, профессионального становления, развития и повышения профессиональной эффективности государственного служащего.

З.Э. Исаев выделяет 3 группы факторов профессионального развития специалиста: социально-психологические, личностные и социальные, к последним относит: значимость учета тенденций изменений кадровой политики; необходимость совершенствования оценки кадрового потенциала государственной гражданской службы; осуществление социально значимых программ; разработку и реализацию механизма взаимодействия органов государственной власти и общества [7, с. 15-21].

Богдан Н.Н. и Бушуева И.П. считают, что практическая деятельность государственного служащего обусловлена его личностными характеристиками, но в то же время, зависима от среды. Они указывают на объективные, субъективные и субъективно-объективные

факторы становления госслужащего. Объективные факторы отражают общественные отношения, морально-психологический климат и также уровень развития общества в целом и связаны с реальной системой профессиональной деятельности, а также с действиями индивида, направленными на достижение высоких результатов. Субъективные факторы связаны с индивидуальными предпосылками успешности профессиональной деятельности и включают ценностные ориентации индивида, его мотивы, направленность, интересы и др. [2].

Голивкина Н.И. одним из условий эффективной реализации государственного управления считает престиж и уровень доверия населения к профессии госслужащего (чиновника). Она указывает, что «...в ряде исследований отмечается низкий социальный статус профессии, обусловленный негативным общественным восприятием, ассоциирующим чиновников с коррупцией, бюрократией и неэффективностью. Это препятствует привлечению новых квалифицированных кадров и формирует риски немотивированного отношения к работе у существующих» [5, с.12]. В исследовании Голивкиной Н.И. обоснована «необходимость оздоровления мотивационных механизмов и усиления ориентации госслужащих на интересы граждан и общества в целом, на высокие нравственные ценности народа. Такую ориентацию предлагается рассматривать в качестве ведущего критерия профессиональной культуры современного государственного служащего» [5, с.32]. Она пишет: «Образование и квалификация автоматически не гарантируют высокую нравственность. Вряд ли корректно утверждение, что чем выше образованность людей, чем ближе общество к цивилизованным формам человеческого общежития. Нравственность детерминируется не наличием диплома и количеством отработанных в аппарате лет, а глубиной понимания истинных потребностей государства и подлинных нужд народа, знанием духа и буквы законов, умением и желанием руководствоваться ими в повседневной жизни» [5, с.24]. В качестве условия повышения профессиональной культуры государственного служащего автор обосновывает рассмотрение социального и правового статуса государственного служащего в органическом единстве: если социальный статус определяет роль и место

государственного служащего в системе социальных отношений, а также его имидж и авторитет в обществе, то правовой статус служит основой для дальнейшего совершенствования законодательства о государственной службе, объективно детерминирует необходимость повышения государственно-управленческой и правовой культуры ее персонала.

Исследования О.С. Борисовой, Е.Н. Черницыной, Т.В. Меркуловой, П.И. Юнацкевича, Н.А. Чумакова посвящены проблеме оценки и измерения доверия населения к власти. В качестве параметра оценки О.С. Борисова предлагает использовать статистические метрики применительно к сетевой активности пользователей [1, с.288]. Т.В. Меркулова выделяет два способа измерения доверия: экспериментальный (с помощью лабораторного или полевого эксперимента) и социологический (путем обследования, опроса) [11, с. 141]. В нашем исследовании был применен социологический способ с использованием диагностического инструментария, разработанного П.И. Юнацкевичем и Н.А. Чумаковым [16].

В исследовании И.П. Бушуевой, Н.Н. Богдана изучались особенности профессионального развития государственных гражданских служащих в направлении выявления индивидуальных факторов профессионального развития: ценностей, мотивов, целей и др. [2]. Ценности ранжированы следующим образом (в порядке убывания): высокое материальное положение, достижение результатов, удовлетворение от работы, активные социальные контакты, собственный престиж, креативность, саморазвитие. Значимость жизненных и профессиональных ценностей государственных служащих зависит от занимаемой должности. Выявлена следующая зависимость: чем выше должность, тем выше значимость ценности «духовное удовлетворение» и обратная закономерность ценности «материальное положение» (значимость ее тем выше, чем ниже должность) [2, с.175]. Личные ценности госслужащих высоких должностей характеризуются просоциальной ориентацией (дети, желание приносить пользу людям, семья), эгоистические ценности имеют нулевую выраженность (личная безопасность, почет и уважение, содержательный досуг). Ведущие и обеспечивающие специалисты показывают сходные, но более

варьирующиеся результаты: так, для обеспечивающих специалистов личная безопасность, почет и уважение, содержательный досуг имеют большую значимость. Ценности в профессиональной сфере также имеют разную выраженность в зависимости от занимаемой должности: так, ценность «престижность работы» не имеет значимости для руководителей, занимающих высокие должности, но имеет некоторую значимость для других групп специалистов. При этом есть и сходные тенденции: ценность «приближенность к власти» не имеет значимости ни в какой из групп, а ценность «интересная работа» высоко выражена во всех группах госслужащих.

В исследованиях отмечается, что состояние органов государственной власти и в целом кадровый опыт органов власти нельзя назвать однородным: разнятся подходы к реализации работы, уровень квалификации и вовлеченность специалистов, готовность к переобучению и саморазвитию, к применению современных технологий в управлении. При этом, как отмечалось выше, значимыми факторами эффективности государственного служащего являются не только личностные факторы, но и объективные (средовые), которые отражают характер общественных отношений, морально-психологический климат, а также уровень развития общества в целом. И здесь стоит снова упомянуть о таких негативных тенденциях, как низкий социальный статус профессии, обусловленный негативным общественным восприятием, ассоциирующим чиновников с коррупцией, бюрократией и неэффективностью [5, с. 12].

Негативные тенденции взаимодействия между населением и органами власти указывают на необходимость проведения работы, направленной на формирование положительного имиджа госслужащих, повышение доверия населения к госорганам. Недоверие к чиновникам, осуществляемым ими мерам, непонимание населением принимаемых ими решений снижает эффективность федерального и регионального государственного управления. Так, в 2019 г. в одном из муниципалитетов Великобритании при проведении финансового мониторинга было обнаружено, что сокращение объема финансовой поддержки социально-незащищенных категорий населения вследствие дефицита бюджета, привело к увеличению задолженности по муниципальным налогам. При этом, в ходе

мониторинга не было обнаружено никаких доказательств увеличения задолженности по другим счетам или какого-либо увеличения материальных лишений [17]. Т.е. жители города в ситуации вынужденной экономии решили проблему за счет сокращения налоговых отчислений в бюджет, не изменив при этом структуру привычных трат; что в перспективе еще больше увеличит дефицит бюджета и, соответственно, еще больше снизит объем финансовой поддержки.

Ученые указывают на то, что изменение стереотипов – это постепенная и последовательная работа по информированию, убеждению и изменению восприятия, а следовательно, и поведения.

Существуют различные технологии формирования и управления общественным мнением.

К высокоинтенсивным технологиям относятся избирательные (гуманитарные) технологии, включающие техники психологического и психолингвистического воздействия, различные виды политической рекламы, политический имиджмейкинг. Форсированные методы (манипулятивные, пропагандистские рекламные кампании) могут привести к противоположному результату – снизить уровень доверия, вызвать скептицизм.

Исследователи считают, что к интенсивным методам необходимо добавить: регулярные прямые («горячие») телефонные линии и on-line интернет-конференции, создание интернет-сайтов и форумов, дни открытых дверей в администрациях различного уровня, интервью с государственными служащими и репортажи об их повседневной деятельности и личной жизни [12, с.151].

Подводя итоги обзора, мы приходим к выводам: проблема подготовки и развития кадров государственного и муниципального управления актуальна, работа над проблемой в разных странах ведется в рамках разных моделей; выделяются профессиональные и личностные компетенции госслужащих, влияющие на успешность профессиональной деятельности, а также на имидж профессии. В связи с этим актуализируется проблема управления имиджем профессии чиновника, ведутся исследования в этой области, разрабатываются и апробируются технологии создания положительного имиджа профессии, повышения уровня доверия населения к чиновникам.

Целью эмпирической части нашего исследования является изучение восприятия профессии самими госслужащими и не занятыми на государственной службе специалистами; оценка влияния представлений о компетенциях, личных качествах, профессиональных ценностях госслужащего на уровень доверия к профессии у специалистов других сфер.

Гипотеза исследования: информированность о содержательных характеристиках профессии, профессиональных качествах и ценностях госслужащего повышает уровень доверия к профессии у специалистов других сфер. Отсутствие информации о личностных и профессиональных качествах, ценностях способствует стереотипизации представлений, стигматизации профессии госслужащего в восприятии специалистов, не имеющих отношения к госслужбе.

1. Материалы, модели, эксперименты, методы и методики

В исследовании применялся метод фокус-групп с применением техники swot-анализа для выявления особенностей восприятия профессии госслужащего, методика оценки доверия высшим должностным лицам и органам исполнительной власти (Юнацкевич П.И., Чумаков Н.А.).

Выборка: в исследовании приняли участие 20 госслужащих, занятых на различных должностях Правительства области в возрасте 38-55 лет, из них: 18 женщин, 2 мужчин, а также 56 специалистов, не занятых на государственной службе, получающих или имеющих высшее образование, в возрасте 21-51 года, из них: 53 женщины, 3 мужчин.

Дизайн исследования:

- оценка восприятия профессии госслужащими со стажем (метод фокус-групп с применением техники swot-анализа) с последующим обобщением и ранжированием характеристик профессии;

- оценка имиджа профессии чиновника не занятыми на государственной службе специалистами по методике оценки доверия высшим должностным лицам и органам исполнительной власти (Юнацкевич П.И., Чумаков Н.А.).

Для оценки значимости различий применялся z-критерий Фишера.

2. Результаты

Результаты изучения восприятия профессии госслужащими со стажем при

помощи метода фокус-групп с применением техники swot-анализа представлены в табл. 1-3.

Госслужащим также были заданы вопросы, касающиеся ценности профессии, ответы

были ранжированы в соответствии с частотой, результаты представлены в табл. 3.

Таблица 1.

Особенности профессиональной сферы (факторы внешней среды по методу swot) (N=20)

Table 1.

Features of the professional sphere (environmental factors according to the swot method) (N=20)

Преимущества профессии	Ранг (кол-во ответов, при № 20)
Интересная работа	5
Требует исполнительности, пунктуальности	5
Требует аналитичности	3
Полезность	2
Дает возможность карьерного роста	2
Требовательность к результату	1
Хорошо оплачивается	1
Расширяет кругозор	1
Сложности профессии	Ранг (кол-во ответов, при № 20)
Многозадачность	9
Напряженность, стресс	6
Форс-мажоры, жесткие временные ограничения	3
Риск	1
Рутинность	1

Таблица 2.

Профессиональные и личностные качества, которые демонстрирует госслужащий (факторы внутренней среды по методу swot) (N=20)

Table 2.

Professional and personal qualities demonstrated by a civil servant (swot environmental factors) (N=20)

Сильные стороны	Ранг (кол-во ответов, при № 20)
Внимательность	5
Ответственность	3
Скорость выполнения профессиональных задач	3
Исполнительность	2
Пунктуальность	2
Кругозор	1
Терпение	1
Планирование	1
Обязательность	1
Здоровье	1
Слабые стороны	Ранг (кол-во ответов, при № 20)
Бюрократизм	11
Профессиональное выгорание	9

Таблица 3.

Ценность профессии госслужащего в восприятии специалистов (N=20)

Table 3.

The value of the civil servant's profession in the perception of specialists (N=20)

Ценность профессии для специалиста	Ранг (кол-во ответов, при № 20)
Возможность приносить пользу людям, обществу	8
Возможность участвовать в больших проектах	4
Возможность реализовать свой профессиональный и личностный потенциал	4
Стабильность	2

Эффективность, видимый результат	1
Почет и уважение	1

Полученные в части изучения ценностей результаты согласуются с данными И.П. Бушуевой, Н.Н. Богдана (2014), которые отмечают просоциальную и профессиональную направленность ценностей чиновников, занимающих высокие руководящие посты. Такие специалисты принимали участие и в нашем исследовании, продемонстрировав сходные тенденции.

Полученные в ходе работы фокус-группы результаты позволили выстроить ранжированную картину восприятия профессии и качеств специалистов, задействованных на государственной службе самими специалистами. Эти данные были использованы нами для формирования представления о профессии у специалистов, не имеющих отношения к государственной службе.

Следующим этапом работы были опросы специалистов, не имеющих отношения к госслужбе. Результаты оценки имиджа профессии чиновника не занятыми на государственной службе специалистами по методике оценки доверия высшим должностным лицам и органам исполнительной власти (Юнацкевич П.И., Чумаков Н.А.) представлены в табл. 6-7. Данный диагностический инструмент оперирует шкалами «доверие», «соответствие занимаемой должности» и «нравственность». Мы исключили из опроса вторую шкалу с

целью оперирования параметром «полнота информации».

Данная часть исследования проводилась в 3 этапа, в каждом из которых варьировался параметр полнота информации. Выборка была разделена на 2 равные части по 28 человек. Первой группе было предложено ответить на 2 вопроса методики с целью оценить степень доверия к чиновникам и госслужащим, таким образом участники были информированы о профессии, но не информированы о ее характеристиках и характеристиках специалистов (полнота информации А). Спустя неделю этой же группе выборке было предложено познакомиться со спецификой профессии: особенностями профессиональной сферы и особенностями специалистов, их профессиональными ценностями (табл. 1-3), таким образом, участники были информированы и о профессии, и о характеристиках (полнота информации В), после чего были повторно заданы вопросы, касающиеся доверия представителям этой профессии (табл. 4). Далее была задействована контрольная группа в объеме 28 человек. Группу не опрашивали на предмет доверия к госслужащим, сразу знакомили с табл. 1-3 и опрашивали на предмет доверия представителям описанной профессии без конкретизации профессии (полнота информации С).

Таблица 4.

Результаты оценки доверия к профессии госслужащего при различной полноте информации (№=28)

Table 4.

The results of the assessment of trust in the profession of a civil servant with varying completeness of information (n=28)

Вопрос	Вариант ответа	Полнота информации		
		Участники информированы о профессии, не информированы о характеристиках (А)	Участники информированы о профессии и характеристиках (В)	Участники не информированы о профессии, информированы о характеристиках (С)
		Кол-во ответов, при №=28		
Заслуживают ли вашего доверия представители описанной профессии?	Доверяю	13*	24*	16*
	Не знаю	13*	2*	10*
	Не доверяю	2	2	2
Показатель «доверие»		0,39*	0,79*	0,50*
Чиновник, госслужащий (Специалист данной профессии)...	Не навредит мне	15*	22*	20
	Не знаю	13*	6*	8
	Вредит мне	0	0	0
Показатель «нравственность»		0,54*	0,79*	0,71

*Статистически значимые различия по z-критерию Фишера (вероятность 95%).

Попарное сравнение числовых значений по z-критерию Фишера показало наличие статистически значимых различий, представленных в табл. 5.

Как мы видим, параметр полноты информации является значимым при восприятии профессии госслужащего, влияет на уровень доверия и оценку нравственности госслужащих:

- информированность о характеристиках профессии и качествах госслужащих повышает уровень доверия к чиновникам;

- информированность о характеристиках профессии и качествах госслужащих формирует более высокую степень доверия к этой профессии, нежели к представителям неизвестной профессии с аналогичными характеристиками;

- информированность о характеристиках профессии и качествах госслужащих провоцирует положительный сдвиг в оценках нравственности чиновников.

Таблица 5.

Значимость различий в уровне доверия к профессии госслужащего при различной полноте информации о профессии

Table 5.

The significance of differences in the level of trust in the profession of a civil servant with varying completeness of information about the profession

Полнота информации	Значимость различий	
	показатель «доверие»	показатель «нравственность»
Участники информированы о профессии, не информированы о характеристиках (А)	$A < B$	$A < B$
Участники информированы о профессии и характеристиках (В)	$B > C$	В и С не различаются
Участники не информированы о профессии, информированы о ее характеристиках (С)	А и С не различаются	А и С не различаются

Обсуждение/Заключение

1. В целом данные примененного нами инструмента оценки говорят о наличии доверия к чиновникам у специалистов, не имеющих отношения к государственной службе, а также, в целом, положительной оценке нравственности чиновников. Полученные результаты частично согласуются с анализом, выполненным Голивкиной Н.И., которая, обобщая результаты исследований, указывает на низкий социальный статус профессии, обусловленный негативным общественным восприятием, ассоциирующим чиновников с коррупцией, бюрократией и неэффективностью. В нашем исследовании отсутствуют прямые указания на низкий статус профессии и, в целом, показан достаточный уровень доверия населения к чиновникам. При этом, нами обнаружены проявления стигматизации профессии, которые можно принять за определение низкого социального статуса, данного Н.И. Голивкиной.

2. Особенности восприятия профессии госслужащего и качеств госслужащих самими

специалистами складываются из характеристик, относящихся к сфере профессиональных и личностных требований (исполнительность, пунктуальность, аналитичность, внимательность, ответственность), просоциальных аспектов (полезность другим), учета личных потребностей (интересная, хорошо оплачиваемая, стабильная работа, дающая возможность карьерного роста и профессионального развития). Рефлексия специалистами ценностей профессии указывает на в равной степени выраженную просоциальную направленность и учет личных интересов.

3. Представления о преимуществах и сильных сторонах профессии у госслужащих более разнообразно, нежели их представления о сложностях и слабых сторонах госслужбы: последние аспекты сводятся к бюрократизму и профессиональному выгоранию, – т.е. сами чиновники указывают на тот же негативный аспект своей профессии, который является причиной стигматизации профессии среди населения.

4. Специалисты, не имеющие отношения к государственной службе демонстрируют, в целом, достаточный уровень доверия и достаточно высокую оценку нравственности чиновников. Вместе с тем, профессия чиновника стигматизирована, поскольку повышение информированности о характеристиках профессии и качествах госслужащих повышает уровень доверия к ним, провоцирует положительный сдвиг в оценке их нравственности.

5. Предположение о влиянии информированности населения о содержательных характеристиках профессии, профессиональных качествах и ценностях госслужащего на уровень доверия чиновникам подтвердилось.

Эффективное государственное управление играет ключевую роль в стабильности и развитии страны. Исследования в области государственного управления и подготовки госслужащих широко освещены в специальной литературе: внимание уделяется вопросам формирования кадрового резерва, развитию профессиональных компетенций и улучшению имиджа госслужащих. Профессиональное развитие госслужащих и эффективность их работы зависит от множества факторов, включая их личные характеристики, а также среду, включая общественные ожидания, поэтому важно учитывать влияние общественного мнения и восприятия профессии на мотивацию и эффективность госслужащих.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. **Борисова А.С.** Определение уровня доверия населения к региональным органам власти в веб-пространстве // Инновации и инвестиции. 2019. № 9. С. 285-289. EDN PMDZUI.
2. **Бушуева И.П., Богдан Н.Н.** Влияние индивидуальных факторов на профессиональное развитие государственных гражданских служащих // Вопросы управления. 2014. № 1(26). С. 171-178. EDN SKHNAV.
3. **Бушуева И.П., Доронина И.В., Федотова Е.А.** Разработка и применение модели личностных компетенций в оценке государственных гражданских служащих // Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. 2022. Т. 11, № 3. С. 36-42. DOI 10.12737/2305-7807-2022-11-3-36-42. EDN UIKMIQ.
4. **Воскресенская О.А.** Модель профессиональных компетенций специалистов кадровых служб в системе государственной и муниципальной службы как основа для отбора и профессионального развития // Лидерство и менеджмент. 2024. Т. 11. № 3. С. 981-1004. DOI 10.18334/lim.11.3.121765. EDN HXGDKD.
5. **Голивкина, Н.И.** Социально-статусные факторы формирования профессиональной культуры государственного служащего: специальность 22.00.08 "Социология управления": диссертация на соискание

В нашем исследовании было показано, как информированность о содержательных характеристиках профессии, профессиональных качествах и ценностях госслужащего влияет на уровень доверия к профессии у специалистов других сфер. Эту особенность стоит учитывать при разработке технологий взаимодействия с населением и формировании имиджа государственной службы. Мы предполагаем, что повышение информированности населения является необходимыми для повышения уровня доверия, что, в свою очередь, позволяет предположить повышения гражданской активности и вовлеченности населения во взаимодействие с властью.

Ограничения. Вместе с тем, стоит указать на ограничения нашего исследования: нами не были оценены установки на доверие участников исследования как фундаментальном показателе, влияющем на восприятие других, однако наличие различий в уровне доверия при разной полноте информации позволяет, в данном случае пренебречь этим фактором.

Возможность генерализации результатов нашего исследования ограничена объемом нашей выборки, представляется целесообразной оценка наличия выявленной нами тенденции в более широких социальных слоях за счет проведения исследования подобного дизайна.

REFERENCES

1. **Borisova A.S.** Determining the Level of Population Confidence to Regional Authorities in the Web Space. *Innovations and Investments*. 2019;(9):285-289.
2. **Bushueva I.P., Bogdan N.N.** Influence of Individual Factors on the Professional Development of Civil Servants. *Management Issue*. 2014;1(26):171-178.
3. **Bushueva I.P., Doronina I.V., Fedotova E.A.** Development and Application of a Model of Personal Competencies in Assessment of Public Civil Employees. *Management of the Personal and Intellectual Resources in Russia*. 2022;11(3):36-42. DOI 10.12737/2305-7807-2022-11-3-36-42.
4. **Voskresenskaya O.A.** The Model of Professional Competencies of Personnel Services Professionals in the System of Public and Municipal Administration As a Basis for Selection and Professional Development. *Leadership and Management*. 2024;11(3):981-1004. DOI 10.18334/lim.11.3.121765.
5. **Golivkina N.I.** Social Status Factors of the Formation of Professional Culture of a Civil Servant. Thesis for the Degree of Candidate of Social Sciences. Moscow; 2003. 202 p.

ученой степени кандидата социологических наук / Голивкина Нина Ивановна. – Москва, 2003. – 202 с. – EDN NMESWF.

6. **Журавлев, Д.А.** Государственная кадровая политика как фактор формирования политической элиты в СССР и Российской Федерации: сравнительный анализ : специальность 23.00.02 "Политические институты, процессы и технологии" : диссертация на соискание ученой степени кандидата политических наук / Д. А. Журавлев. – Москва, 2015. – 135 с. – EDN VJENAD.

7. **Исаев, З.Э.** Социальные аспекты профессионального развития кадров государственной гражданской службы : специальность 22.00.08 "Социология управления" : автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата социологических наук / Исаев Зураб Эдиевич. – Москва, 2004. – 24 с. – EDN NHRSBX.

8. **Кибанов А.Я.** Управление карьерным ростом государственных гражданских служащих. М.: ИНФРА-М. 2020. 246 с. ISBN 9785160103136.

9. **Лаас Н.И.** Разработка и внедрение модели компетенций современного менеджера по управлению персоналом // Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. 2023. № 3. С. 45-48. DOI 10.12737/2305-7807-2023-12-3-45-48. EDN TICSSI.

10. **Литвинов, И.П., Литвинов И.И.** Стиль исполнения управленческой должности. СПб.; М.: ЛИНЭЛ-Н. 2003. 520 с.

11. **Меркулова Т.В.** Экспериментальный и социологический методы измерения доверия // Научные труды Донецкого национального технического университета. Серия: экономическая. 2014. № 1. С. 139-142. EDN SAGXDJ.

12. **Мирошниченко О.Н., Михайлова М.В.** Формирование позитивного образа государственного гражданского служащего: отечественный и зарубежный опыт // Вестник Чувашского университета. 2013. № 4. С. 147-156. EDN RSXSML

13. **Сладкова Н.М., Воскресенская О.А.** Оценка HR-компетенций специалистов кадровых служб государственных органов // Социально-трудовые исследования. 2023. № 1(50). С. 60-70. DOI 10.34022/2658-3712-2023-50-1-60-70. EDN YSISVK.

14. **Переверзина О.Ю., Рожок А.В. и др.** Модель ключевых компетенций руководителей и специалистов органов публичной власти: исследование и обоснование применения. URL: <https://dpo-rd.ru/upload/iblock/db8/v32xzg5bzvu56dwlp0n41o3fwruij03.pdf> (дата обращения: 10.03.2025).

15. **Ясинская И.А., Сладкова Н.М., Петрова С.А.** Современные подходы и тенденции формирования и развития кадрового потенциала государственной службы с учетом зарубежного опыта // Экономика труда. 2022. Т. 9. № 2. С. 377-398. DOI 10.18334/et.9.2.114280. EDN QGVHYA.

16. **Юнацкевич П.И., Чумаков Н.А.** Методика оценки доверия высшим должностным лицам и органам исполнительной власти / Серия книг: Теория и методика профессионального обучения и воспитания взрослых. Санкт-Петербург, Институт нравственной культуры. 2022. 20 с. ISBN 5-7199-0258-9.

17. **Adam S., Joyce R., Pope T.** The impacts of localised council tax support schemes. London: The IFS. – 2019. Available at: <https://ifs.org.uk/publications/impacts-localised-council-tax-support-schemes> (viewed: 5 March 2025).

6. **Zhuravlev D.A.** State Personnel Policy As a Factor of Forming the Political Elite in the USSR and the Russian Federation: A Comparative Analysis. Thesis for the Degree of Candidate of Political Sciences. Moscow; 2015. 135 p.

7. **Isaev Z.E.** Social Aspects of Professional Development of Civil Service Personnel. Thesis for the Degree of Candidate of Social Sciences. Moscow; 2004. 24 p.

8. **Kibanov A.Ya.** Career Management of State Civil Servants. Moscow: INFRA-M; 2020. 246 p.

9. **Laas N.I.** Development and Implementation of a Competency Model for a Modern HR Manager. Management of the Personnel and Intellectual Resources in Russia. 2023;(3):45-48. DOI 10.12737/2305-7807-2023-12-3-45-48.

10. **Litvinov I.P., Litvinov I.I.** Management Style of an Executive Position. Saint Petersburg; Moscow: LINEL-N; 2003. 520 p.

11. **Merkulova T.V.** Experimental and Sociological Methods of Measuring Trust. Scientific Works of Donetsk National Technical University. Series: Economic. 2014;(1):139-142.

12. **Miroshnichenko O.N., Mikhailova M.V.** Forming Positive Image of Public Servant: Domestic and Foreign Experience. Vestnik Chuvashskogo Universiteta. 2013;(4):147-156.

13. **Sladkova N.M., Voskresenskaya O.A.** Assessment of Competencies of HR Specialists of State Bodies. Social and Labour Research. 2023;1(50):60-70. DOI 10.34022/2658-3712-2023-50-1-60-70.

14. **Pereverzina O.Yu., Rozhok A.V., et al.** A Model of Key Competencies for Managers and Specialists of Public Authorities: Research and Justification of Application [Internet]. 2023 [cited 2025 Mar 10]. Available from: <https://dpo-rd.ru/upload/iblock/db8/v32xzg5bzvu56dwlp0n41o3fwruij03.pdf>.

15. **Yasinskaya I.A., Sladkova N.M., Petrova S.A.** Modern Approaches and Trends of the Staff Development at the Civil Service Taking into Account Foreign Experience. Russian Journal of Labour Economics. 2022;9(2):377-398. DOI 10.18334/et.9.2.114280.

16. **Yunatskevich P.I., Chumakov N.A.** Method for Assessing Trust in Senior Officials and Executive Authorities. Series: Theory and Methodology of Professional Training and Education of Adults. Saint Petersburg: Institute of Moral Culture; 2022. 20 p.

17. **Adam S., Joyce R., Pope T.** The Impacts of Localised Council Tax Support Schemes. London: The IFS. – 2019 [Internet]. 2019 [cited 2025 Mar 5]. Available from: <https://ifs.org.uk/publications/impacts-localised-council-tax-support-schemes>.

18. **Manzoni J.** Civil Service transformation speech. Gov.uk. URL: <https://www.gov.uk/government/speeches/civil-service-transformation-speech> (viewed: 5 Mach 2025).

18. **Manzoni J.** Civil Service Transformation Speech. Gov.uk [Internet]. 2018 [cited 2025 Mar 5]. Available from: <https://www.gov.uk/government/speeches/civil-service-transformation-speech>.

Информация об авторах:

Филиппова Светлана Анатольевна - кандидат психологических наук, тел. +79207549828, доцент кафедры психологии и педагогики, факультет психологии, Тульский государственный педагогический университет им. Л.Н. Толстого (ФГБОУ ВО ТГПУ им. Л.Н. Толстого), Тула, Российская Федерация, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2245-3599>, e-mail: filippovasa@tolstovsky.ru

Пазухина Светлана Вячеславовна, доктор психологических наук, доцент кафедры психологии и педагогики, Тульский государственный педагогический университет им. Л.Н. Толстого (ФГБОУ ВО ТГПУ им. Л.Н. Толстого), Тула Российская Федерация, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3190-3520>

Information about the authors:

Filippova Svetlana Anatolyevna – Candidate of Science (Psychology), ph. +79207549828, Associate Professor at the Department of Psychology and Pedagogy of the Faculty of Psychology of Tula State Lev Tolstoy Pedagogical University (TSPU), Tula, the Russian Federation, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2245-3599>, e-mail: filippovasa@tolstovsky.ru

Pazukhina Svetlana Vyacheslavovna – Doctor of Psychology, Associate Professor at the Department of Psychology and Pedagogy of Tula State Lev Tolstoy Pedagogical University (TSPU), Tula, the Russian Federation, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3190-3520>

Вклад авторов: все авторы сделали эквивалентный вклад в подготовку публикации.

Contribution of the authors: the authors contributed equally to this article.

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

The authors declare no conflicts of interests.

Статья поступила в редакцию 30.05.2025; одобрена после рецензирования 26.06.2025; принята к публикации 27.06.2025. Рецензент – Федотов С.Н., доктор психологических наук, профессор Московского университета МВД России имени В.Я.Кикотя, зам. председателя редакционного совета журнала «Эргодизайн».

The paper was submitted for publication on the 30th of May 2025; approved after the peer review on the 26th of June 2025; accepted for publication on the 27th of June 2025. Reviewer – Fedotov S.N., Doctor of Psychology, Professor of Vladimir Kikot Moscow University of the Ministry of Internal Affairs of Russia, Deputy Chairman of the editorial board of the journal “Ergodesign”.

ВНИМАНИЮ АВТОРОВ!

Образец ссылок на электронные источники в журнале «Эргодизайн»

Сверточные нейронные сети. Викиконспекты ИТМО. U
RL: https://neerc.ifmo.ru/wiki/index.php?title=Сверточные_нейронные_сети (дата обращения: 16.01.2024).

Рекуррентные нейронные сети. Викиконспекты ИТМО. U
RL: https://neerc.ifmo.ru/wiki/index.php?title=Рекуррентные_нейронные_сети дата обращения: 18.02.2024). (

Долгая краткосрочная память. Викиконспекты ИТМО. U
RL: https://neerc.ifmo.ru/wiki/index.php?title=Долгая_краткосрочная_память дата обращения: 23.02.2024). (