

政府网站首席运维官胜任力模型研究

李世颖¹, 闫 霏²

¹中南民族大学公共管理学院, 湖北 武汉

²中南民族大学图书馆, 湖北 武汉

Email: 107595942@qq.com

收稿日期: 2021年3月30日; 录用日期: 2021年5月12日; 发布日期: 2021年5月19日

摘 要

中国十四五个五年规划和二〇三五年远景目标的建议中, 强调了数字政府建设。政府网站首席运维官是政府网站的运行, 维护领导者, 是数字政府建设计划的具体领导和执行者, 这一群体的工作能力关系着数字政府建设的成败。本文主要通过行为事件访谈提出政府网站首席运维官胜任力模型假设, 并依据前述假设建构和验证了政府网站首席运维官胜任力模型。该模型将有助于明确政府网站首席运维官履职尽责所需要的胜任力行为特征, 为政府网站首席运维官培育、考评、管理、激励机制的完善, 提供理论支撑。

关键词

胜任力模型, 政府网站首席运维官, 数字政府建设

Research on Competency Model of Chief Operation and Maintenance Officer of Government Website

Shijie Li¹, Fei Yan²

¹School of Public Administration, South-Central University for Nationalities, Wuhan Hubei

²Library of South-Central University for Nationalities, Wuhan Hubei

Email: 107595942@qq.com

Received: Mar. 30th, 2021; accepted: May 12th, 2021; published: May 19th, 2021

Abstract

The construction of digital government is emphasized in the proposal of China's 14 five year plan

文章引用: 李世颖, 闫霏. 政府网站首席运维官胜任力模型研究[J]. 现代管理, 2021, 11(5): 464-470.

DOI: 10.12677/mm.2021.115061

and the long-term goal of 2035. The chief operation and maintenance officer of the government website is the leader of the operation and maintenance of the government website, and the specific leader and executor of the construction plan of the digital government. The working ability of this group is related to the success or failure of the construction of the digital government. This paper puts forward the hypothesis of the competency model of the chief operation and maintenance officer of the government website through behavioral event interviews, and constructs and verifies the competency model of the chief operation and maintenance officer of the government website based on the above hypothesis. The model will help to clarify the competency behavior characteristics of the chief operation and maintenance officer of the government website, and provide theoretical support for the cultivation, evaluation, management and incentive mechanism of the chief operation and maintenance officer of the government website.

Keywords

Competency Model, Chief Operation and Maintenance Officer of Government Website, Digital Government Construction

Copyright © 2021 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

中国十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议中, 强调了数字政府建设。

政府网站首席运维官是政府网站的运行, 维护领导者, 是数字政府建设计划的具体领导和执行者。这一群体的工作能力关系着数字政府建设的成败。通过胜任力模型, 构建政府网站首席运维官的评价指标体系, 是政府首席运维官的招募, 评价、培养的关键环节。但无论是在中国国内, 还是国际, 关于政府网站首席运维官模型的构建, 学界和实务界相关的研究都相对匮乏。显然政府网站首席运维官的胜任力模型研究已成为一个亟待解决的理论和现实问题。

2. 政府网站首席运维官胜任力模型构建的基本思路

本文建模主要采用关键行为事件法, 通过访谈和问卷调查的方式获得政府网站首席运维官的关键行为事件[1] [2]。在识别出政府首席运维官的关键行为事件后, 我们基于 Iominger 能力模型, 以及中国政府信息化建设的特点[3]前述关键行为事件中, 识别出 16 项能力特征。我们根据这些能力特征, 提出政府网站首席运维官胜任力模型的维度理论假设。即政治素养维度、岗位素养维度、个人素养维度、业务工作能力维度、管理工作能力维度。基于前述维度理论假设, 我们编制和发放了调查问卷, 通过问卷数据的收集。基于探索性因子分析, 我们对前述五个维度进行了调整, 提出政府首席运维官的四维度(业务工作能力素养维度、个人素质能力维度、管理工作能力维度、协调沟通能力维度)胜任力模型, 并对该模型进行检验。

3. 关键性事件和胜任力名称的提取

(一) 关键行为事件的提取

根据《广东省数字政府建设总体规划》, 我们共提取政府网站首席运维官需要履行的五类关键行为事件: 1、宣传和落实上级的数字政府建设工作。2、政府网站基础设施管理和维护。3、信息资源的管理

和应用服务。4、相关规章的制定和执行工作。

(二) 胜任力行为特征的提取

依据上述五类关键行为事件, 笔者对 10 位政府网站首席运维官进行了访谈。访谈主要包括这些政府网站运维官, 在政府网站运维过程中, 需要优先处理的关键事件, 以及在处理这些关键事件的过程中, 比较有代表性的优秀行为表现和较差的行为表现。我们基于上述关键事件访谈, 提取出能够有效体现关键事件行为处理的 16 项素质能力特征, 我们根据这些特征和相关行为事件, 基于我们对政府网站首席运维官的理解, 提出了政治素养维度、岗位素养维度、个人素养维度、业务工作能力维度、管理工作能力维度的五维度初始胜任力模型(如表 1 所示)。

Table 1. Initial competency model

表 1. 初始胜任力模型

胜任维度	胜任力词汇	行为描述
政治素养	政治意识	具有一定的政治敏感性, 能够在政府网站信息和服务发布时, 发现和提前处理一些具有政治风险的信息和服务
	岗位素养	
岗位素养	专业能力	深入钻研专业知识
	责任感	认识到自己的工作在组织中的重要性, 把实现组织的目标当成是自己的目标
	奉献意识	在工作中, 能够更多的以工作是否取得了预期的绩效为衡量标准, 而不是过多的计较个人得失。
	爱岗敬业	在工作中保持公私分明, 廉洁拒腐和艰苦朴素的能力
个人素养	诚实守信	能够在工作中, 较好的贯彻诚实守信等基本社会道德准则。
	组织认同	组织做出了决策后, 能够无条件的落实组织决策, 执行决策时, 如果有意见, 应在开会时提出, 不要在背后议论。
	统率力	能够在工作中, 通过自身的领导力和工作能力, 团结和指导下属完成工作任务。
	人际交往	能够通过自身人格魅力和处事方式, 赢得同事和下属的信赖, 推进工作的有效开展。
业务工作能力	专业化能力	熟悉本单位的工作流程, 数据采集流程等流程。
	执行能力	能够落实上级政府部署的数字政府建设工作任务,
	清晰的表达能力	在完成上级政府部署的数字政府工作任务时, 能够有效地将技术任务要求, 用清晰易懂的方式向本单位职工传达。
	数据建设能力	能够根据本单位的数字政府建现状, 提出本单位的数据建设规划。
	系统建设能力	能够根据本单位的数字政府建现状, 提出本单位的系统建设规划。
管理工作能力	关怀和培育能力	能够从职业规划、激励评价、人文关怀等方面培育即懂技术又懂管理的复合型人才。
	执行能力	能够落实上级政府部署的数字政府工作任务。
	制度与机制构建能力	能够洞察和发现政府网站运维过程中出现的问题, 能够针对这些问题, 提出一些有针对性的措施和建议。
	资源整合能力	构建运维管理人员与其他人员定期交流联系平台。
	指导与监督能力	能够监督和纠正, 数字政府建设所暴露的安全问题、政治问题、管理问题。。

4. 政府网站首席运维官胜任力模型的构建

理论模型构建主要采用问卷评价法和探索因子分析法, 问卷主要以前述构建的初始模型为依据进行设计。SPSS 23 则作为探索因子分析数据分析的工具。调研对象主要来源于 2020 年参加武汉大学深圳研究院举办的《政府网站首席运维官春季班》的培训学员。

理论模型构建过程如下:

(1) 模型构建的信度分析

在向培训学员发放调查问卷之前, 我们向 50 位政府网站运维官发放了测试问卷, 回收了 40 份。根据回收后的调查数据, 分析计算得到问卷的克隆巴赫信度系数值为 0.936、信度系数值 0.936, 代表能力特征的每个题项, 值域都在[0.76, 0.90]之间。前述系数表明问卷的各题项的整体信度符合标准。

(2) 模型构建的可行性研究

我们向《政府网站首席运维官春季班》培训学员发放调查问卷后, 共回收 162 份问卷。通过问卷数据的分析, 样本的 KMO 统计量达到 0.86, 表明原始分析数据适合作因子分析, P 值小于 0.05 拒绝原假设, 表明原始相关变量之间存在相关性。上述检验值表明样本数据适合用于因子分析。检验计算结果详见表 2。

Table 2. Factor analysis test table

表 2. 因子分析检验表

KMO 取样适切性量数		0.86
巴特利球形度检验	近似卡方	1237.722
	自由度	561
	显著性	0.000

(3) 探索性因子分析过程

取特征值大于 1 的值, 得到 6 个因子, 如表 3 所示。

Table 3. Explanation of total variance

表 3. 总方差解释表

成分	初始特征值			提取载荷平方和		
	总计	方差百分比	累积%	总计	方差百分比	累积%
1	2.320	38.670	38.670	2.320	38.670	38.670
2	0.975	17.243	55.913	0.975	17.243	55.913
3	0.950	16.833	70.746	0.950	16.833	72.746
4	0.853	15.217	87.964	0.853	15.217	87.964
5	0.374	6.905	94.868	0.374	6.905	94.868
6	0.228	5.132	100.000	0.228	5.132	100.000

通过表 3 的观察, 第 5,6 个共同因子的因子载荷较小, 对于方差解释的贡献较小。显然将因子抽取个数设定为 4, 能够较好的对政府网站首席运维官的能力特征进行提取。基于上述观察, 最终得到 4 个有较高因子载荷的因子(表), 萃取的 4 个因子维度根据特征值由大到小排列, 命名为:

因子 1: 业务工作能力素养维度,

因子 2: 个人素质能力维度,

因子 3: 管理工作能力维度,

因子 4: 协调沟通能力维度。

修订后样本模型的信度系数达到 0.975, 显示模型结果可靠, 4 个因子所对应的测量指标的分类结果以及各个因子维度信度系数结果如表 4 所示。

Table 4. Revised variance interpretation table

表 4. 修订后的方差解释表

成分	初始特征值			提取载荷平方和		
	总计	方差百分比	累积%	总计	方差百分比	累积%
1	2.320	38.670	38.670	2.320	38.670	38.670
2	0.975	17.243	55.913	0.975	17.243	55.913
3	0.950	16.833	70.746	0.950	16.833	72.746
4	0.853	15.217	87.964	0.853	15.217	87.964

5. 政府网站首席运维官胜任力模型的验证和修订

政府网站首席运维官胜任力模型验证

本阶段主要验证构建的模型与新一轮采集的数据是否契合。本阶段根据上一阶段构建的四因子胜任力模型, 调整问卷相应题项后, 向《2020 年政府网站运维培训秋季班》的学员发放问卷, 共回收有效问卷 131 份。通过问卷数据分析, 根据因子斜交旋转的方法, 观察相关的能力特征题项是否聚集在对应的四个因子维度周围。

(1) 4 个因子维度相应的结构效度的检验(如表 5~表 8 所示)

Table 5. Factor 1 fitting index

表 5. 因子 1 拟合指数

拟合指数	CHN/df	比值	P 值	RMSEA	NNFI	CFI
计算结果	686.908/306	2.45	0.000	0.058	0.847	0.953

Table 6. Factor 2 fitting index

表 6. 因子 2 拟合指数

拟合指数	CHN/df	比值	P 值	RMSEA	NNFI	CFI
计算结果	197.01/79	2.493	0.000	0.064	0.936	0.949

Table 7. Factor 3 fitting index

表 7. 因子 3 拟合指数

拟合指数	CHN/df	比值	P 值	RMSEA	NNFI	CFI
计算结果	242.81/81	2.98	0.000	0.061	0.986	0.992

Table 8. Factor 4 fitting index**表 8.** 因子 4 拟合指数

拟合指数	CHN/df	比值	P 值	RMSEA	NNFI	CFI
计算结果	163.02/76	2.145	0.000	0.056	0.953	0.962

从检验结果来看,表中所有回归系数均达到显著且不为 0,表明能力特征题项较好的聚集在对应的因子项周围,对应的能力特征题项与各项因子拟合性良好,显示了较好的结构效度。

(2) 四因子斜交模型的检验

经过上述检验(如表 9 所示),模型所得到的各项拟合指标,卡方值为 3.105,小于 5 的标准,且 NNFI 和 CFI 指数则在 0.900 以上时,表明模型具有较好的拟合度。总的来看四因子胜任力模型,较好的提取出政府首席运维官的能力特征。

Table 9. Fitting index of Five factor oblique intersection model**表 9.** 五因子斜交模型拟合指数

拟合指数	CHN/df	比值	P 值	RMSEA	NNFI	CFI
计算结果	2132.235/967	2.205	0.000	0.058	0.900	0.900

经过上述检验,最终模型调整如表 10 所示。

Table 10. Competency model of government coo**表 10.** 政府首席运维官胜任力模型

胜任维度	胜任力词汇	行为描述
个人素质能力维度		
	政治意识	具有一定的政治敏感性,能够在政府网站信息和服务发布时,发现和提前处理一些具有政治风险的信息和服务
	专业能力	深入专研专业知识
	责任感	认识到自己的工作在组织中的重要性,把实现组织的目标当成是自己的目标
	奉献意识	在工作中,能够更多的以工作是否取得了预期的绩效为衡量标准,而不是过多的计较个人得失。
	爱岗敬业	在工作中保持公私分明,廉洁拒腐和艰苦朴素的能力
	诚实守信	能够在工作中,较好的贯彻诚实守信等基本社会道德准则。
	组织认同	组织做出了决策后,能够无条件的落实组织决策,执行决策时,如果有意见,应在开会时提出,不要在背后议论。
	统率力	能够在工作中,通过自身的领导力和工作能力,团结和指导下属完成工作任务。
	人际交往	能够通过自身人格魅力和处事方式,赢得同事和下属的信赖,推进工作的有效开展。
业务工作能力素养		
	专业化能力	熟悉本单位的工作流程,数据采集流程等流程。
	执行能力	能够落实上级政府部署的数字政府建设工作任务,
	数据建设能力	能够根据本单位的数字政府建现状,提出本单位的数据建设规划。
	系统建设能力	能够根据本单位的数字政府建现状,提出本单位的系统建设规划。

Continued

管理工作维度

制度与机制构建能力	能够洞察和发现政府网站运维过程中出现的问题, 能够针对这些问题, 提出一些有针对性的措施和建议。
资源整合能力	构建运维管理人员与其他人员定期交流联系平台。

协调沟通维度

关怀和培育能力	能够从职业规划、激励评价等层面发掘和
清晰的表达能力	在完成上级政府部署的数字政府工作任务时, 能够有效地将技术任务要求, 用清晰易懂的方式向本单位职工传达。

6. 政府网站首席运维官胜任力量表的应用建议

政府网站首席运维官胜任力量表的构建, 能够应用于政府网站首席运维官的选聘、使用、考核等多个方面。使用者在具体的应用中, 应结合本省数字政府建设的现状、具体使用场景不同, 在仔细调研的基础上, 对本胜任力量表做进一步的拓展。其中最重要的两个拓展要素是, 胜任力权重和等级要求。胜任力权重是指胜任力在所属胜任力维度中相对重要程度, 等级要求是胜任力在现实环境中的具体表现。

上述拓展要素的确定是非常关键的, 拓展要素的缺失将严重影响政府网站首席运维官胜任力量表的有效应用[4] [5]。这是因为同一种胜任力对于不同省份的数字政府建设是有差异的。例如, 对于东部和西部不同省份的政府网站首席运维官, 都有“政府数据建设能力”这一项, 具体来说, 东部省份的数字政府, 由于建设的较为完善, 数据的管理和维护的主要职能, 已不仅仅限于数据的元数据、数据安全等领域建设, 更加强调数据对于本单位的绩效评估, 政府流程转变等层面。显然“政府数据运维管理”胜任力的权重和等级要求, 在东部省份和西部省份的具体表现是不同的。

基金项目

国家社会科学基金青年项目“网上公共服务绩效问责体系及其实现路径研究”(编号: 16CGL069)。

参考文献

- [1] 黄欣, 赵普光. 基于扎根理论的胜任力模型构建研究[J]. 安徽行政学院学报, 2019(5): 35-41.
- [2] 曹传双. 探究国企基层党支部书记岗位胜任力模型[J]. 企业文明, 2018(1): 68-70.
- [3] 朱次平, 周燕. 政府网站集约化建设和运维研究[J]. 信息技术信息化, 2020(3): 30-31.
- [4] 李世颖, 闫霏. 应用智能信息技术推动高校党建高质量发展[J]. 学校党建与思想教育, 2021(4): 52-53.
- [5] 李世颖. 地方政府党风廉政建设评价指标体系的设计路径分析[J]. 电子政务, 2014(6): 111-117.