

ФАКТОРЫ РЕПУТАЦИИ ВЛАСТИ В ОБЩЕСТВЕННОМ ВОСПРИЯТИИ КАЗАХСТАНЦЕВ

Айгерим
ЖУНУСОВА *

постдокторант и старший преподаватель кафедры политологии и политических технологий КазНУ имени Аль-Фараби, Алматы, Казахстан, zhunussova.aigerim.polit@gmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-4017-3649>

Дата поступления рукописи в редакцию: 01/06/2025

Доработано: 30/07/2025

Принято: 04/08/2025

DOI: 10.52123/1994-2370-2025-1492

УДК 323.2

МРНТИ 11.00.00

Аннотация. В современных политических системах общественное мнение имеет большое значение для укрепления доверия и поддержания легитимности власти. На сегодняшний день многие страны сталкиваются с кризисом доверия к государственным органам, последствия которого оказывают влияние на политическую стабильность. Поэтому вопросы эффективности политической коммуникации между властью и обществом остаются актуальными, особенно в аспекте следования Казахстаном принципам и целям устойчивого развития (ЦУР).

Статья посвящена выявлению и анализу факторов и барьеров, влияющих на репутацию государственной власти в Казахстане. Изучение научной литературы позволило сформировать представление о концепте репутации власти и его соотношении с политическим доверием и общественными ожиданиями. Государственная репутация рассматривается как ресурс власти и результат общественного восприятия, сформированный работой государственных органов, опытом взаимодействия граждан с ними, публичной коммуникацией, установленным доверием и ожиданиями.

Анализируется роль принятых в Казахстане мер по совершенствованию обратной связи в политической коммуникации. На основе первичных и вторичных данных показаны особенности и уровень информированности граждан о политических процессах как показатель влияния на восприятие власти. Исследование акцентирует внимание на проблематике трансляции имиджа власти.

Ключевые слова: политическая репутация, имидж, образ власти, общественное восприятие, политическая коммуникация

Аңдатпа. Қазіргі заманғы саяси жүйелерде қоғамдық пікір сенімділікті нығайту және биліктің легитимділігі сақтау үшін маңызды рөл атқарады. Бүгінгі таңда көптеген елдер мемлекеттік органдарға деген сенім дағдарысына тап болып отыр, оның салдары саяси тұрақтылыққа әсер етуде. Сондықтан билік пен қоғам арасындағы саяси коммуникацияның тиімділігіне қатысты мәселелер өзектілігін жоғалтпайды, әсіресе Қазақстанның Тұрақты даму мақсаттары (ТДМ) мен қағидаттарына сәйкес келуі тұрғысынан.

Мақалада Қазақстандағы мемлекеттік биліктің беделіне әсер ететін факторлар мен кедергілерді анықтау және талдау мәселесі қарастырылады. Ғылыми әдебиеттерді зерделеу билік беделі ұғымының мәнін, оның саяси сенім мен қоғамдық үміттермен арақатынасын түсінуге мүмкіндік берді. Мемлекеттік бедел биліктің ресурсы әрі халықтың мемлекеттік органдардың жұмысы, азаматтардың олармен өзара әрекеттесу тәжірибесі, қоғамдық коммуникация, қалыптасқан сенім мен күтулер негізінде қалыптасқан қоғамдық қабылдаудың нәтижесі ретінде қарастырылады.

Қазақстанда саяси коммуникацияда кері байланысты жетілдіру мақсатында қабылданған шаралардың рөлі талданады. Алғашқы және қосалқы деректер негізінде азаматтардың саяси үдерістер туралы хабардарлығының ерекшеліктері мен деңгейі – билікке деген көзқарасқа әсер ететін көрсеткіш ретінде көрсетілген. Зерттеу биліктің имиджін жеткізу мәселесіне назар аударады.

Кілт сөздер: саяси бедел, имидж, билік бейнесі, қоғамдық қабылдау, саяси коммуникация

Abstract. In modern political systems, public opinion plays a significant role in strengthening trust and maintaining the legitimacy of power. Today, many countries face a crisis of trust in government institutions, the consequences of which impact political stability. Therefore, the effectiveness of political communication between the government and society remains a relevant issue, particularly in the context of Kazakhstan's adherence to the principles and Sustainable Development Goals (SDGs).

The article is devoted to identifying and analyzing the factors and barriers that influence the reputation of public authorities in Kazakhstan. A review of academic literature has made it possible to develop an understanding of the concept of governmental reputation and its relationship with political trust and public expectations. State reputation is viewed as both a resource of power and the result of public perception, shaped by the performance of government institutions, citizens' experiences in interacting with them, public communication, established trust, and expectations.

The article analyzes the role of measures adopted in Kazakhstan to improve feedback mechanisms in political communication. Based on primary and secondary data, the study highlights the characteristics and level of public awareness regarding political processes as an indicator of their impact on the perception of authority. The research emphasizes the issue of communicating the image of public power.

Keywords: political reputation, image, government portrayal, public perception, political communication

* Автор для корреспонденции: А.Жунусова, zhunussova.aigerim.polit@gmail.com

Введение

Сегодня в условиях информационного общества формирование и поддержание репутации государственной власти становится вопросом, который набирает актуальность и требует от органов власти учитывать общественное восприятие и работать над механизмами трансляции образа власти. Научная литература и ряд различных теорий позволяют рассматривать репутацию государственных органов как минимум с нескольких позиций.

Во-первых, с точки зрения политического доверия. Так, например, Margaret Levi и Laura Stoker рассматривают проблему надёжности политических деятелей и институтов, осмысливая поведенческие последствия доверия и недоверия [1]. Поэтому понятия репутации и доверия связаны, и формируются с одной стороны из функциональной деятельности власти, а с другой стороны под воздействием культурных и ценностных [2] факторов. Изучая удовлетворенность граждан реагированием государственных органов, учёные приходят к выводу, что прозрачность работы государственных органов и в целом качественное предоставление государственных услуг влияет на рост политического доверия и на восприятие открытости власти. Об этом особенно свидетельствуют работы таких авторов как Per Lægreid и Tom Christensen [3], Steven Van de Walle, Geert Bouckaert [4], Edgar O. Bustos [5], Soonhee Kim, Jooho Lee [6] и др. Также в этой связи представлены различные работы, посвящённые бюрократической репутации и бюрократической политике, таких авторов как Moshe Maor [7], Daniel Carpenter и George Krause [8] и др. Помимо этого, стоит сказать и о влиянии медиа на политическое доверие, что изучено во многих работах с использованием Frame theory, где СМИ создают определённые рамки образа власти. Так, Manuel Castells подчеркивает, что медиаполитика создала социальное пространство, которое влияет на политическую легитимность и социальные движения [9]. В рамках влияния медиа [10] также интересны исследования, посвящённые популизму [11], в контексте которого раскрывается феномен поляризации общества [12], где разные группы могут предъявлять противоречивые требования к власти, а медиа могут выступать одним из факторов, усиливающих эти противоречия. Поэтому некоторые авторы подчеркивают влияние новые медиа и социальных сетей на стереотипизацию [13]. Таким образом, доверие может быть связано как с когнитивным, так и с эмоциональным восприятием образа власти.

Во-вторых, можно проследить связь репутации с общественными ожиданиями и представлениями граждан о том, как органы власти должны реализовывать свою работу. Например, James Oliver исследует позитивные и нормативные ожидания населения от работы государственной власти [14], и приходит к выводу важности информации об эффективности работы, а также предыдущего опыта восприятия, другими словами, накопленной репутации. В свою очередь Daniel Carpenter и George Krause рассматривают важность убеждений граждан о намерениях и миссии государственного управления, в особенности в демократическом обществе [15]. Такие ожидания и убеждения чаще всего могут быть связаны с общественными запросами по поводу сохранения безопасности и стабильности, повышения уровня и качества жизни, справедливости государственной политики, ожидания по поводу борьбы с коррупцией и т.д. Интеграция запросов в имидж власти зачастую используется для укрепления легитимности и политической поддержки режима и власти, о которой писал Д.Истон, рассматривая индикаторы поддержки и условия, при которых она меняется или влияет на поведение граждан [16]. В этом ключе легитимность рассматривается не только исключительно в политологических и социологических работах, но и психологических. Так, например, Tom Tyler подчеркивает, что для легитимности, как способа укрепления сотрудничества между властью и обществом, важна демонстрация не только компетентности государственных органов, но и справедливости их процедур, так как именно совпадение моральных ценностей ведёт к росту общественной поддержки. То есть, восприятие власти и готовность граждан следовать законам и правилам обусловлены соответствием моральных ценностей (личных стандартов) и легитимности (воспринимаемым обязательствам) [17]. Следует отметить, что сильный разрыв между ожиданиями граждан и действиями государства может снижать доверие. Jurgen Habermas, анализируя риск завышенных ожиданий, который государства могут формировать через рекламу, персонализацию, пропаганду и др. [18], поднимает вопрос разницы между реальными действиями власти и восприятием этих действий, а также подчеркивает, что это может выступать одной из причин кризиса легитимации. Во многом восприятие власти зависит

от происходящих политических процессов, как вызовов для репутации. Например, если в обычное время общественные ожидания могут быть сосредоточены на улучшении жизни граждан, их социально-экономической, инфраструктурной обеспеченности и т.д., то при крупных кризисах от власти ожидают конструктивных решений, эффективного кризис-менеджмента и прозрачности в действиях [19]. Примером этому могут служить ожидания в период пандемии. Поэтому одним из критериев эффективной трансляции является то, насколько сформированный имидж согласовывается с политической реальностью и обществом, на которое он направлен [20].

В-третьих, концепт репутации может рассматриваться как ресурс власти, который накапливается через последовательные действия, публичность и соответствие общественным ожиданиям. Это позволяет применять теорию ресурсно-ориентированного взгляда (the theory of resource-based view) [21] и такие подходы по управлению репутацией как Nation branding (Simon Anholt) и Soft power, в которых государство стремится быть конкурентоспособным и создавать положительное восприятие и доверие как через управленческие меры, так и через элементы образов и символов. Также зависимость репутации власти от политических лидеров зачастую характерно рассматривать относительно восприятия внешней политики, о чём писали Guisinger A. и Smith A. [22], а в других исследованиях, например Hilde Bjørnå [23] репутация лидеров рассматривается с точки зрения политического актива или капитала. Таким образом, репутация власти это не просто отражение деятельности власти, а её форма присутствия в общественном сознании, результат продолжительной коммуникации и предсказуемости [24]. Формирование и поддержание репутации - это сложный, долгосрочный процесс, и для того, чтобы репутация могла быть успешна и способствовала реализации политических целей, она должна соответствовать политическому имиджу.

В Казахстане научные публикации посвящённые имиджу власти в основном сосредоточены на теоретическом и практическом осмыслении имиджа [25-28], значительное количество работ посвящено имиджу государственной службы [29-33], а также встречаются работы по имиджу страны на международной арене и во внешней политике, изучаются вопросы связанные с государственным развитием и рейтингом власти казахстанскими исследовательскими институтами и центрами (КИСИ [34]; ОФ ЦСПИ «Стратегия» [35], Центр актуальных исследований «Альтернатива» [36] и т.д.). При этом особенность данной статьи заключается в том, что акцентируется внимание на выстроенной коммуникации и обратной связи с населением, их влиянии на восприятие государственных органов, для того, чтобы расширить понимание механизмов укрепления политического доверия. Статья опирается на оригинальные эмпирические данные двух исследований и связывает восприятие власти с институциональными, информационными и цифровыми возможностями коммуникации для граждан, а также отдельно подчеркивает важность «эмоционального труда» государственных служащих в современных условиях.

Методы исследования

Изучение научных публикаций по общественным запросам, имиджу власти, политическому доверию и политической коммуникации позволило сформировать представление о том, что влияет на общественное восприятие. Было проанализировано то, какие институциональные механизмы обратной связи предпринимаются государством для поддержания и совершенствования политической коммуникации, а также какие присутствуют барьеры в эффективной трансляции образа власти. Основным методом исследования выступил анализ первичных и вторичных данных. Эмпирические данные представлены двумя научными проектами, в одном из которых автор статьи является руководителем, а в другом - одним из членов исследовательской группы. Так, были проанализированы результаты фокус-групп, проведённых автором статьи в 2024 году (города: Павлодар, Караганда, Туркестан, Актау, Кызылорда) в рамках проекта «Влияние СМИ на восприятие казахстанцами образа власти». Отбор респондентов осуществлялся по критериям возраста, пола, региона проживания. На основе результатов были проанализированы факторы, которые влияют на представление граждан о власти, особое внимание уделено медийному потреблению и каналам коммуникации с государством.

Также были использованы количественные данные Центра региональных исследований, полученные в ходе выполнения проекта «Образ будущего страны глазами граждан

Казахстана», в котором автор статьи принимал непосредственное участие. Полевое исследование в рамках этого проекта было проведено в 2023 году (1500 респондентов от 18 лет и старше, из 17 областей, а также трёх городов республиканского значения). Оно показало уровень и качество осведомлённости и понимания гражданами государственных программ и проектов.

Результаты

Репутация власти включает в себя спектр представлений о власти, её намерениях и эффективности, её роли в жизни общества и формировании ценностей. То есть, репутация и имидж представляют собой своего рода общий портрет власти. Одним из важных факторов, обуславливающих отношение к власти, выступает социально-экономическое состояние граждан, их оценка того насколько комфортно им в государстве, удовлетворенность населения жизнью и экономической состоятельностью. Как демонстрируют результаты количественного опроса в рамках проекта «Образ будущего страны глазами граждан Казахстана», на вопрос о том, как граждане представляют «казахстанскую мечту», из списка разных вариантов ответа на первом месте у респондентов – высокий уровень жизни (достаток населения) (17,3%), что, таким образом, составляет одно из основных общественных ожиданий и запросов. Также на другой вопрос о том, каким респонденты представляют «идеальный Казахстан в будущем», наибольший процент среди опрошенных набрал ответ - «развитое, процветающее государство» (47,5%).

Обращаясь к вторичным данным, согласно опросу социального самочувствия на конец 2024 года, проведённому общественным фондом ЦСПИ «Стратегия», на вопрос о том справляется ли Правительство с проблемами в экономике 49,6% респондентов ответили положительно (7,9% - справляется; 41,7% - скорее справляется), что в целом соответствует их удовлетворённости жизнью (11,3% – вполне удовлетворены; 46,4% - скорее удовлетворены) [37]. То есть, влияние на восприятие власти оказывает то, как реализуются экономические запросы, что может приобретать своего рода роль триггера: например, как правило, повышение заработных плат, снижение инфляции формирует позитивное отношение, а страх кризисов, ожидание роста цен и др. ведёт к снижению позитивного восприятия. Помимо экономических аспектов, оценивание власти определяется тем, насколько она способна отражать интересы и потребности населения, другими словами, какой сформирован имидж услуг. Оценка государственных услуг отражается на суждении об эффективности работы госслужащих и ситуации с государственным управлением в стране. Так, в своём Послании Глава государства подчёркивает, что концепция «Слышащего государства» сыграла большую роль в открытости органов власти и прямым обращениям граждан к госслужащим, а также говорит, что «крайне важно, что начала формироваться единая экосистема по работе с обращениями, которая позволяет более точно определять потребности и ожидания граждан. Для совершенствования своей работы госорганам следует больше внимания уделять анализу обращений» [38]. Это соответствует одной из Целей устойчивого развития (ЦУР), включающей построение открытого общества, создание эффективных, подотчетных и основанных на широком участии учреждений на всех уровнях [39]. Рассмотрим какие изменения были приняты государством в этой связи за последнее время.

Одной из мер по формированию диалога власти с обществом является создание и деятельность Национального курултая, в состав которого входят политические и общественные деятели, ученые, представители неправительственных организаций, СМИ и др. Национальный курултай обсуждает вопросы развития государства, осуществляет обратную связь и доносит общественные запросы до органов власти, разрабатывает рекомендации для госорганов, проводит анализ ситуации и вносит предложения, способствует информированию населения и ряд других задач, направленных на консолидацию общества [40]. Важной инициативой по развитию политической коммуникации является введение выборности и усиление органов власти местного уровня [41]. С 2021 года осуществляются выборы акимов сельской местности. Прямые выборы акимов повышают их ответственность, способствуют обновлению госаппарата. Реализация смешанной системы при выборах в маслихаты повышает узнаваемость их представителей и подотчетность, увеличилась представленность молодежи и женщин в маслихатах. На заседании правительства в 2025 году Президент отметил важность подготовки государственного аппарата, особенно на местном уровне, и

поручил правительству совместно с Агентством по делам госслужбы запустить обучающий проект "Школа акимов" [42]. В 2021 году была принята Концепция развития государственного управления до 2030 года, которая направлена на повышение качества предоставления государственных услуг с использованием сервисной модели. Это привело к определенным результатам по повышению оказания электронных услуг и снижению бюрократизации, например в 2022 году было оказано 270 млн. гос. услуг, при этом из которых 249,3 млн было предоставлено в цифровом формате. Однако перед государственным управлением стоит еще множество задач по улучшению механизмов ориентированности на потребности населения и снижению коррупционных рисков. Вместе с тем, стоит отметить влияние цифровизации на оказание госуслуг [43]. Так, развитие портала egov способствовало повышению доступности, оперативности получения большинства государственных услуг дистанционно, что снизило множество бюрократических процедур и положительно отразилось на оценке работы госорганов [44].

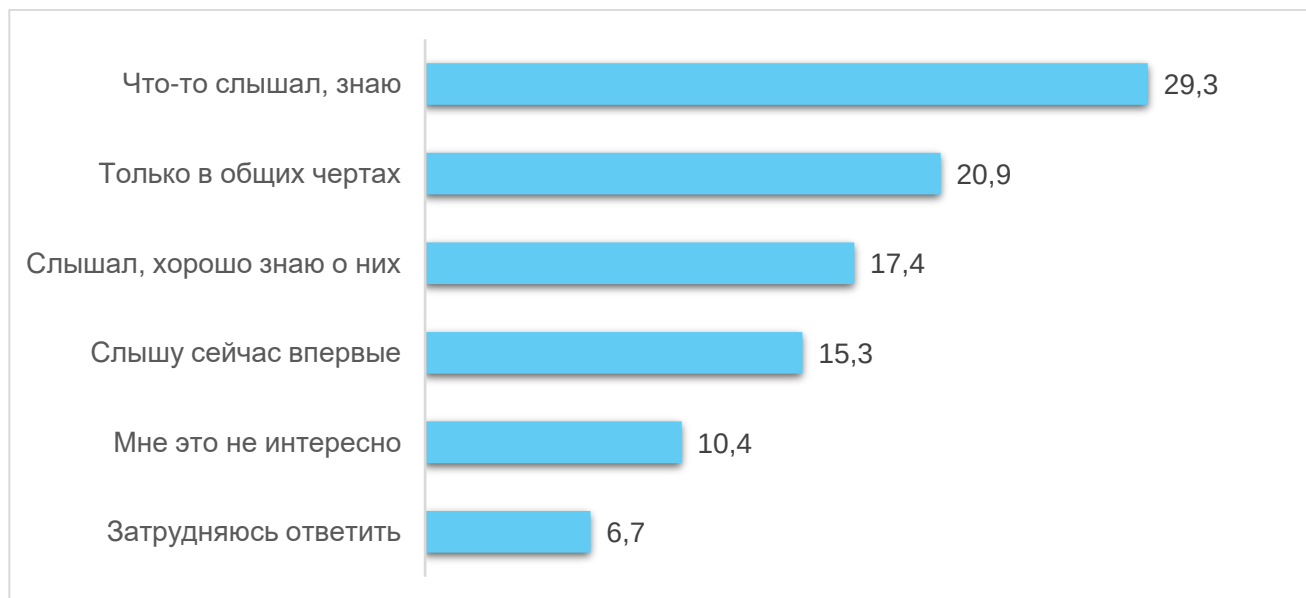
Помимо этого, был создан портал Открытое Правительство, которое включает в себя широкий функционал. Среди таких возможностей сайт Открытые НПА для получения полезной информации относительно проектов нормативно-правовых актов, наблюдения за политическими и правовыми процессами в стране, участия граждан в законотворчестве. Открытые данные - сайт, в котором находятся данные, предоставленные госорганами, и которые граждане могут использовать для получения информации о политическом развитии, а также для политического участия. «Открытые бюджеты» - сайт предоставляет информацию об исполнении бюджета, заявках и программах, таким образом граждане могут следить за расходованием государственных средств, как центральных, так и местных органов. Портал «Открытый диалог» дает возможность гражданам подавать обращения, участвовать в обсуждениях и онлайн-конференциях, проходить опросы общественного мнения и смотреть трансляции госорганов. Это позволяет населению давать обратную связь и активно участвовать в общественных и политических делах. Сайт «Оценка эффективности деятельности государственных органов» направлен на информирование граждан о действиях госорганов, позволяет видеть систему оценивания эффективности госслужащих. Помимо этого, есть ресурс e-Otinish, который обрабатывает обращения граждан и дает обратную связь от госслужащих.

Также, важнейшей возможностью политического участия является подписание петиций, в связи с чем Главой государства в 2023 году был подписан закон «Об общественном контроле». Официальный сайт подписания электронных петиций - Epetition.kz, в случае если петицию подпишут 2.5тыс человек, то она будет рассмотрена на местном уровне, в случае 50тыс. человек, она будет рассмотрена Правительством. Можно сделать вывод, что это большой шаг в расширении возможностей участия казахстанцев и их влияния на политические решения. Еще одним шагом государства стало постепенное внедрение Искусственного интеллекта в работу госорганов. В основном он используется для анализа данных и оптимизации деятельности. Так, Правительством принята Концепция по развитию искусственного интеллекта на 2024-2029 годы, она предполагает рост использования ИИ в разных областях жизни и повышение квалифицированных сотрудников, владеющих соответствующими ИИ инструментами [45]. На сегодняшний день внедрена Национальная платформа искусственного интеллекта, сотрудники госорганов проходят обучение по использованию ИИ, технологии ИИ используются для анализа показателей государственной работы, оценки KPI, повышения качества обслуживания и других задач [46]. Таким образом, для повышения эффективности предоставления государственных услуг было внедрено множество действенных механизмов, в том числе цифровых. Несмотря на принятые меры, проблема коммуникации остаётся в том, что многие граждане плохо информированы о новых возможностях быть вовлечёнными в политическую жизнь государства, понимать и контролировать политические процессы и работу органов власти. Например, граждане могут не иметь достаточного времени для использования государственных цифровых ресурсов или не знать, как это делать, таким образом, часть общества может не видеть новых возможностей участия и результатов политики по повышению качества государственного управления. Поэтому немаловажную роль играет фактор информированности.

Соответствующая ситуация может проявляться и в осведомлённости по вопросам государственной политики. Так, опрос 2023 года (1500 респондентов) в рамках проекта «Образ

будущего страны глазами граждан Казахстана» (исследование Центра региональных исследований) показал, что многие граждане о национальных проектах, стратегии государства и других программах развития осведомлены недостаточно или ориентируются лишь частично, а хорошо знают о них только 17,4% респондентов. При этом более осведомленной является возрастная группа от 18 до 29 лет.

Рисунок 1 - «Приходилось ли вам что-либо слышать о национальных проектах, стратегии государства и других программах развития страны?»



Тем, кто слышал о национальных программах и проектах, также был задан вопрос о том, понимают ли они их и видят ли результат. 29,3% ответили, что хорошо понимают и видят результат, 50% ответили, что в общих чертах, те кто не понимает и кому это не интересно составили 14,7% и 6% затруднились в ответе.

Таким образом, о многих реформах и принятых государством мерах граждане могут быть плохо информированы и не понимать их. В связи с этим возникает разница в трансляции и восприятии образа власти. Стоит сказать, что 45,9% респондентов считают, что граждане должны участвовать в разработке стратегий развития государства, лишь 3,7% считают, что не должны и ещё 50,4% затрудняются ответить. Это говорит о существенном уровне ожиданий вовлечённости общества в формирование будущего и представляет собой потенциал для расширения политического участия.

При ответе на вопрос могут ли стратегии и национальные проекты улучшить их жизнь, 27,4% респондентов выразили уверенность, что повлияют, 43,7% опрошенных считают, что «это возможно, но уверенности нет», остальные 15,7% считают, что влияния нет и 13,2% затрудняются с ответом. Всё это свидетельствует о наличии как устойчивой прослойки граждан доверяющих деятельности государственных органов и позитивно оценивающих государственную политику, так и тех, кто не испытывает полной уверенности и будет в дальнейшем наблюдать и оценивать результаты влияния государственных программ и реформ.

Рисунок 2 - «Можете ли вы сказать, что хорошо понимаете, о чем эти национальные программы и проекты, каков их результат?» (на данный вопрос отвечают только те респонденты, которым приходилось что-либо слышать о национальных проектах, стратегии государства и других программах развития страны – 1015 респондентов (67,6%))



При этом стоит отдельно подчеркнуть, что на вопрос о том, где респонденты получают информацию о политике, большинство ответили, что в социальных сетях - 55,2%. Поэтому на сегодняшний день актуален не контроль социальных сетей, а адаптация инструментов политической коммуникации в социальных сетях.

Результаты фокус-групп, проведенных автором статьи в рамках исследования, также подтверждают популярность социальных сетей как источника информации о событиях в стране у основной части респондентов. Так, например, респонденты отмечали откуда узнают информацию о работе органов власти: «в основном инстаграм, ведь листаешь, подписана на каналы, увидела что-то – прочитала, посмотрела», «социальные сети, в основном инстаграм, ютуб», «либо от друзей узнаешь», «в интернете, целенаправленно не ищешь, но то что вышло смотришь», «политический контент есть, подписан на казахстанские (примечание* - сообщества (паблики) в социальных сетях), чтобы знать что происходит в стране». То есть, большинство граждан могут использовать социальные сети, блоги и новостные порталы как наиболее удобные и простые платформы и именно через них формировать представление о политике, что может вносить определенные искажения в восприятие образа власти. В этой связи роль информирования общества о работе госорганов, повышения компетентности граждан в отношении использования новых технологий и возможностей политического участия особенно актуальна. Другой вывод из фокус-групп следует о том, что присутствует запрос на эмоциональную открытость власти, то есть, не только формальные формы связи, но также такие аспекты как уважение, эмпатия, вовлеченность в проблемы. Всё это указывает на то, что восприятие власти строится как через личный опыт взаимодействия с органами власти, так и через образы в СМИ, окружение и др. источники.

В рамках проекта по образу будущего на вопрос о том, кто по мнению респондентов несёт ответственность за будущее страны, опрошенным предлагалось оценить варианты (Президент, Парламент, Правительство, граждане, политические партии, общественные организации и лидеры, СМИ и социальные сети) от 1 до 7 (где по шкале: 1 – наименее ответственный, 7 – наиболее ответственный). В итоге, (из приоритета на 7 баллов) 46% респондентов считают, что наиболее ответственен за будущее страны – Президент. Также стоит обратить внимание, что высокую значимость респонденты отводят СМИ и социальным сетям – 23,1% дали оценку в 6 баллов, 23,8% оценили в 7 баллов, что выступает следующим

по значимости в пределах оценок на 6 и 7 баллов. Это говорит о том, что граждане понимают важность информационного фактора, его роль в формировании повестки дня. В выступлениях Главы государства также особое внимание уделяется влиянию информационного фактора. Например, Президент отмечал: «Чтобы обеспечить дальнейшее развитие диалога между государством и обществом, всем нам нужно быть добросовестными, объективными, действовать исключительно в рамках закона, отвечать за свои слова и поступки. Мы видим, как общественную инициативу порой перехватывают безответственные, экзальтированные популисты, не обладающие глубокими знаниями по обсуждаемым в обществе проблемам. Это не имеет ничего общего с демократией» [38].

Ещё одной из детерминант имиджа власти является имидж руководителей органов власти и доверие к ним. Наибольшим уровнем доверия среди основных институтов власти обладает Президент. Так, помимо вышеприведённых результатов согласно которым респонденты считают, что Президент несёт наибольшую ответственность за будущее страны, по данным Казахстанского института стратегических исследований уровень доверия к Президенту составил в 2024 году - 80,5% [47]. Поэтому ожидания граждан относительно изменений во многом опираются на их доверие Главе государства, что имеет большое влияние на поддержку реформ и положительное восприятие новых идей, так как Президент выступает основным инициатором политических реформ [48]. Выступления Президента формируют представления и надежды о будущем, задают информационную повестку по социальным и политическим вопросам и выступают в качестве средства связи с обществом и трансляции ценностей. По итогам опросов 77,7% респондентов поддерживают политический курс руководства страны. Также согласно опросу КИСИ ожидания от будущего носят позитивный характер у 77,4% респондентов. В целом, как показывают различные исследования, граждане в большей степени склонны надеяться на государство и скорее оценивать будущее положительно. Это свидетельствует о легитимности власти и достаточно высоком социально-политическом доверии, но не говорит о том, что в обществе не может быть несогласия с отдельными решениями или негативной реакции в отдельных событиях. Поэтому учёт общественных ожиданий представляет собой необходимое условие эффективной государственной политики. Например, население может остро реагировать на изменения в нормах, касающихся их жизни, особенно если они вызывают дискомфорт или дополнительные затраты/усилия. Регламентирующие общественный порядок нововведения могут восприниматься априори отрицательно, однако зачастую это происходит из-за недостаточного разъяснения необходимости этих мер. В частности, относительно нововведений важно учитывать разъяснение по вопросам того, в чем граждане заинтересованы в первую очередь: защита прав, экономическое положение, социальная инфраструктура, социальные возможности и т.д.

Относительно руководителей органов власти, следует отметить, что их авторитетность и профессиональные качества напрямую влияют на работу госоргана, его репутацию и уровень общественного доверия. Например, результаты экспертного опроса, проводимого ЦСПИ «Стратегия» на постоянной основе, демонстрируют, что рейтинг авторитетности руководителя играет важную роль и коррелирует с оценкой эффективности органа власти в целом. Эксперты также отмечали положительную тенденцию в открытости работы депутатов, увеличении обсуждений и обработке обращений от общества, однако указывали и на использование отдельными депутатами популистской риторики.

Обсуждение и выводы

На расширенном заседании Правительства в январе 2025 года Касым-Жомарт Токаев указывал на информационные риски и угрозы: "Все чаще мы сталкиваемся со случаями дезинформации и медиавбросами, направленными на манипуляцию общественным мнением, дискредитацию власти, разжигание розни. Это создаёт серьёзные риски для безопасности граждан и стабильности в стране. Но укрепление кибербезопасности ни в коем случае не должно замедлить процесс цифровизации" [42].

Следует отметить, что имидж власти в средствах массовой информации и СМИ раскрывается неоднородно. Это представлено как положительным отношением к власти, так и несколько критичным. Таким образом, СМИ и различные интернет-ресурсы позиционируют свою риторику в отношении власти и формируют «повестку дня». Такая поляризация СМИ

отражает тенденцию поляризации мнений в обществе, что подтверждают и данные фокус-групп. То есть, собственные взгляды граждане строят на основе сложившихся у них представлений (образа власти), и это в дальнейшем влияет на их информационные предпочтения, выбор новостных СМИ и источников информации. Существует множество теорий на этот счет, которые утверждают, что индивиды склонны отдавать предпочтения тем источникам, которые соответствуют их точке зрения. К таким теориям можно отнести теории мыльного пузыря, эхо-камер, различные фрейм теории. Вместе с тем преграды в политической коммуникации возникают и по другим аспектам. Казахские авторы обращают внимание, что между государственными органами и обществом могут быть такие барьеры, как: поведение граждан (например, неготовность к взаимодействию), восприятие информации (искажения информации, непонимание и т.д.), эмоциональные барьеры (недоверие, негативное отношение и др.) [49].

Также особое внимание следует обратить на аспект эмоционального труда, который выполняют госслужащие. Эмоциональный труд представляет собой управление эмоций необходимое при выполнении своей работы, что позволяет при предоставлении услуг проявлять необходимую эмпатию в коммуникации или сдерживать гнев [50]. Данный аспект зачастую недооценивается, однако играет важную роль в социальной и политической коммуникации. Недовольства граждан вызванные неосторожными эмоциональными высказываниями политиков, неудачными интервью госслужащих с представителями СМИ делают качественное выполнение эмоционального труда от представителей власти насущным аспектом. К тому же, такие случаи активно обсуждаются и распространяются в интернете, аккумулируются с другими случаями, и в совокупности формируют социально-психологическое напряжение в отношении власти. Всё это отражается на проблеме разной трансляции и интерпретации государственных мер. В этой связи важно бороться не только с информационными последствиями, но также углублять понимание причин подобных появляющихся кейсов и общественных реакций. Ведь зачастую, излишнее цензурирование или «искусственное» преломление распространения негативной информации с целью контроля может, наоборот, усилить негатив или вызвать подозрения в сокрытии. Поэтому эмоциональный труд показывает то, насколько значимо представителям власти сохранять этическое поведение в общении с гражданами, так как их индивидуальные эмоции и поведение закладывают представление граждан о культуре власти в целом. Это характерно и для случаев в конфликтах, когда представитель власти участвует в переговорах с населением, в восприятии общества он транслирует не только собственное эмоциональное отношение, но и формирует образ власти на эмоциональном уровне восприятия граждан.

Зачастую граждане обращаются именно к Президенту, когда сталкиваются с несправедливостью, что обосновано как уровнем политического доверия, так и сильным влиянием Президента и его поручений. С другой стороны, в случаях, когда эффективность работы государственного аппарата проявляется только при обращении к Президенту и обусловлена именно этим, то необходимо развивать механизмы, обеспечивающие зависимость эффективности управления не только от политической воли Главы государства, но и от прагматичных интересов государственных структур. При сформированной нормативно-правовой и институционально организованной базе, но столкновении с осуществлением реформ государственного управления, можно рассматривать как одну из преград - конфликт интересов. За последнее время было принято множество мер, направленных на прозрачность работы государственных органов, повышение доверия населения и улучшение восприятия институтов власти: создание Национального курултая, реализация реформ перехода к смешанной избирательной системе, введение выборности акимов сельской местности, расширение оказания электронных государственных услуг и цифровых возможностей коммуникации через порталы Открытого правительства, внедрение института петиций, развитие применения искусственного интеллекта (ИИ) в работе государственных служащих и др.

Однако результаты проведённых исследований показывают недостаточную осведомлённость граждан о работе институтов власти, принимаемых мерах и реформах. В результате возникает разрыв между тем, что делает государство и как оно воспринимается. Недостаток понимания механизмов государственных реформ и динамики их реализации создаёт почву для дезинформации. Это подтверждает, что репутация складывается не только

из действий властей, но и зависит от качества их объяснения обществу. В целом, в восприятии власти важны не только навыки, но также и ценности, ценностные ориентиры представителей государственного управления. Так, в Послании Президента подчёркивается, что проблема компетенции государственных служащих по-прежнему имеет место быть, и вместе с тем отмечается, что «Все назначения следует осуществлять с учётом профессиональных и моральных качеств кандидатов, а также их результативности на предыдущих должностях. Принципы меритократии никто не отменял» [38].

Формат обратной связи должен развиваться не только в рамках формальных условий, но и использоваться как один из главных репутационных ресурсов. Вместе с этим необходимо встраивать механизмы объяснения реформ и усиливать эмоциональную вовлечённость в политической коммуникации. Так, имидж зависит от того насколько власть воспринимают как открытую и внимательную к социальным настроениям.

Заключение

Эмпирические исследования показывают, что осведомлённость о деятельности государственных органов и институтов власти выступает одним из факторов репутации. Низкая информированность о работе государства ведёт к невозможности использовать репутационный ресурс в полной мере. Поэтому эффективность реформ должна оцениваться не только по KPI, но и по уровню понимания и поддержки населением. При этом репутация власти определяется не только политическими решениями, но и стилем публичной коммуникации, этикой публичной речи. Результаты фокус-групп демонстрируют, что в обществе сформирован запрос на публичность и диалог власти, а также на узнаваемость политических представителей, в особенности на местном уровне.

В целом исследование говорит о том, что на репутацию влияют такие факторы как: уровень социально-экономической удовлетворённости, качество государственных услуг и эффективность работы госслужащих, авторитет руководителей органов власти и качество политической коммуникации. При этом восприятие власти может формироваться через личный опыт, образы в СМИ, окружение и т.д. Барьером эффективной политической коммуникации является разница между трансляцией имиджа власти и его восприятием. Одна из причин этого – недостаточная информированность населения о принимаемых мерах, искажения в интерпретации реформ и изменений. В совокупности с высоким уровнем доверия к центральным институтам власти в Казахстане и поддержке проводимой политики, недовольства и критичное отношение к власти являются способом выражения общественных запросов, попыткой обратить внимание на наиболее проблемные аспекты. Общественные запросы относительно коммуникации повышает значимость «эмоционального труда» и навыков эмоционального интеллекта в работе госслужащих, особенно в контексте реализации концепции «Слышащего государства». Влияние цифровизации на совершенствование механизмов информационной и социальной обеспеченности граждан является важным аспектом. Обсуждение проблем обществом говорит о том, что население стремится вовлекаться в политические процессы и понимает влияние политики на их жизнь, так как в ином случае, как правило, используются другие стратегии поведения: например, эмиграция или отчуждённость от политики. Таким образом, общество имеет надежды на изменения, ожидает их и выражает эти ожидания, как в форме поддержки, так и в форме запросов, в том числе и критичных. Апатия и недоверие могут негативно влиять на работу госслужащих, отчуждённость граждан от политических процессов формирует необъективное и категоричное восприятие органов власти. Есть ряд факторов, которые могут снижать доверие к власти, к таковым можно отнести: социально-экономическое недовольство, коррупция, неэффективная коммуникация с населением, социально-политическая поляризация, риски безопасности (в том числе информационная безопасность, утечка данных и т.д.).

В 2022 году государство объявило о переходе к реформам «Нового Казахстана», что представляет собой политическую и культурную модернизацию, ориентированную в будущее. Вместе с тем это повлияло и на формирование новых общественных ожиданий. Таким образом, сегодня от государства ожидают не только функциональной эффективности и результатов, но и способности к диалогу, в котором есть понятность, доступность и доверие.

Финансирование

Исследование проведено в рамках грантового научного проекта AP22684871 «Влияние СМИ на восприятие казахстанцами образа власти», финансируемого Комитетом науки Министерства науки и высшего образования Республики Казахстан (грантовое финансирование исследований молодых ученых по проекту «Жас ғалым» на 2024-2026 гг.).

Благодарность

Автор выражает признательность заведующей кафедрой политологии и политических технологий Казахского национального университета имени аль-Фараби, профессору Насимовой Г.О. за научное консультирование и всецелую поддержку.

Автор благодарит «Центр региональных исследований» за возможность принять участие в исследовании и использовать уникальные данные для проведения анализа.

Список литературы

1. Levi Margaret & Stoker Laura. (2000). Political Trust and Trustworthiness. Annual Review of Political Science - ANNU REV POLIT SCI. 3. 475-507.
2. Hofstede G. Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations Across Nations. – SAGE, 2001. – 596 p.
3. Lægreid, Per & Christensen, Tom. (2005). Trust in Government: The Relative Importance of Service Satisfaction, Political Factors, and Demography. Public Performance & Management Review. 28. 679-690.
4. Van de Walle, Steven & Bouckaert, Geert. (2003). Public service performance and trust in government: The problem of causality. International Review of Administrative Sciences. 8. 891-913.
5. Bustos, E.O. (2021), Organizational Reputation in the Public Administration: A Systematic Literature Review. Public Admin Rev, 81: 731-751. <https://doi.org/10.1111/puar.13363>
6. Kim S., & Lee J. (2012). E-Participation, Transparency, and Trust in Local Government. Public Administration Review, 72(6), 819–828. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1540-6210.2012.02593.x>
7. Maor, Moshe. (2015). Theorizing Bureaucratic Reputation.
8. Carpenter, Daniel & Krause, George. (2014). Transactional Authority and Bureaucratic Politics. Journal of Public Administration Research and Theory. 25. 5-25. 10.1093/jopart/muu012.
9. Castells, Manuel. (2007). Communication, Power and Counter-Power in the Network Society. Journal of Communications - JCM. 1.
10. Bjørnå, H., Steinveg, B. and Hernes, H.-K. (2022). Local politicians in the age of new media. Frontiers in Political Science, 4: 917716. doi: 10.3389/fpos.2022.917716
11. Mudde C. "Populism: An Ideational Approach" OxfordThe Oxford Handbook of Populism (2017) p. 27 - 47.
12. Levi Boxell, Matthew Gentzkow, Jesse M. Shapiro. IS The internet causing political polarization? evidence from demographics. Cambridge, 2017. p.26. https://www.nber.org/system/files/working_papers/w23258/w23258.pdf
13. Rashed Salem Alhaimer, 2023. "Unveiling the digital persona image: the influence of social media on political candidates' brand personality and voter behaviour in Kuwait," Palgrave Communications, Palgrave Macmillan, vol. 10(1), pages 1-12. <https://www.nature.com/articles/s41599-023-02420-4>
14. Oliver J. (2011). Managing Citizens' Expectations of Public Service Performance: Evidence from Observation and Experimentation in Local Government. Public Administration. 89. 10.1111/j.1467-9299.2011.01962.x.
15. Carpenter D.P. and Krause G.A. (2012), Reputation and Public Administration. Public Administration Review, 72: 26-32. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2011.02506.x>
16. Easton D. (1975). A Re-Assessment of the Concept of Political Support. British Journal of Political Science, 5(4), 435–457.
17. Tyler Tom. (2006). Psychological Perspectives on Legitimacy and Legitimation. Annual review of psychology. 57. 375-400. 10.1146/annurev.psych.57.102904.190038.
18. Habermas, Jurgen «Legitimation Crisis». Publisher: Heinemann educational publishers, 1976 . – 189 c.
19. Аюбаева С.С., Кусаинова Л.И., Тынышбаева А.А. Роль государственных служащих в процессе формирования репутации государственного аппарата. Вестник университета «Туран». 2023;(1):297-310. <https://doi.org/10.46914/1562-2959-2023-1-1-297-310>
20. Аязбекова С.Ш. Имидж власти как средство эффективного государственного управления // Эффективное государственное управление в современных условиях: Материалы Международной научно-практической конференции. - Астана, 18 сентября 2003 г. /Под общ. ред. З.К. Турисбекова, А.С. Серикбаева; Отв.ред. Г.Р. Абрахимов, С.Ш. Аязбекова. - Астана: Академия гос. службы при Президенте РК, 2003. – С.262-266

21. Antoniadou N., Mohr I. Strengthening U.S. Politicians' Reputation. Soc 57, 41–52 (2020). <https://doi.org/10.1007/s12115-019-00439-5>
22. Guisinger A., & Smith A. (2002). Honest threats: The interaction of reputation and political institutions in international crises. *Journal of Conflict Resolution*, 46(2), 175-200.
23. Bjørnå H. (2021). Reputational assets for local political leadership. *Heliyon*, 7(8).
24. Wæraas A., & Byrkjeflot H. (2012). Организации государственного сектора и управление репутацией: пять проблем. *Международный журнал государственного управления*, 15 (2), 186–206. <https://doi.org/10.1080/10967494.2012.702590>
25. Ким Л. М. Политическая имиджелогия - Алматы : Казак университети, 2012. - 207 с.;
26. Аязбекова С. Ш. Имидж и этика государственного служащего : учебное пособие / С.Ш Аязбекова. - Астана : Академия гос.службы при Президенте РК, 2004. - 210 с.;
27. Аюбаева С.С., Кусаинова Л.И., Тынышбаева А.А. Роль государственных служащих в процессе формирования репутации государственного аппарата. Вестник университета «Туран». 2023;(1):297-310. <https://doi.org/10.46914/1562-2959-2023-1-1-297-310>
28. Аюбаева С.С., Кусаинова Л.И., Ибраева А.С. Имидж: понятие, сущность и основные направления повышения его эффективности // Экономическая серия вестника ЕНУ имени Л.Н. Гумилева, №3, 2021. – С. 83-91.
29. Садвокасова А.К. Публичный имидж государственной службы: опыт социологических исследований в Казахстане // Мониторинг. 2008. №1 (85). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/publicnyy-imidzh-gosudarstvennoy-sluzhby-opyt-sotsiologicheskikh-issledovaniy-v-kazahstane> (дата обращения: 15.02.2025), С. 149-153.
30. Садвокасова А.К., Суимбаева Э.Н., Зайниева Л.Ю. (2024). Состояние и пути совершенствования государственной службы Республики Казахстан. Вестник КазНУ. Серия философии, культурологии и политологии, 88(2), 96–113. <https://doi.org/10.26577/jpcp.2024.v88-i2-010>
31. Агубаев Н. Опыт реформирования государственной службы в странах ОЭСР и Казахстане: итоги и перспективы. – Астана: Центр исследований, анализа и оценки эффективности, 2024. – 210 с.
32. Агубаев Н. (2024). К вопросу об образе государственного служащего. Государственное управление и государственная служба, (2(89), 2-15. <https://doi.org/10.52123/1994-2370-2024-1201>
33. Kosherbayeva, A., & Bokayev, B. (2024). Лидерство и возможности государственной службы Республики Казахстан. Государственное управление и государственная служба, (1 (88)), 64-74. <https://doi.org/10.52123/1994-2370-2024-1204>
34. Казахстан на пути к устойчивому развитию. Научное издание под редакцией Кошербаевой А.Б. – Астана: Казахстанский институт стратегических исследований при Президенте РК, 2024. – 54 с.
35. ОФ «Центр социальных и политических исследований «Стратегия» - рейтинг управленческой элиты РК <https://www.ofstrategy.kz/ru/research/project-portrait> (дата обращения: 01.02.2024)
36. **Центр актуальных исследований «Альтернатива».** Аналитика. <https://alternativakz.com/category/analytics/> (дата обращения: 01.02.2024)
37. Социальное самочувствие населения РК: итоги 2024 года <https://www.ofstrategy.kz/ru/research/socialresearch/item/901-sotsialnoe-samochuvstvie-naseleniya-rk-itogi-2024-goda> (дата обращения: 05.02.2024)
38. Послание Главы государства Касым-Жомарта Токаева народу Казахстана «Справедливый Казахстан: закон и порядок, экономический рост, общественный оптимизм», 2 сентября 2024 г. <https://www.akorda.kz/ru/poslanie-glavy-gosudarstva-kasym-zhomarta-tokaeva-narodu-kazahstana-spravedlivyy-kazahstan-zakon-i-poryadok-ekonomicheskii-rost-obshchestvennyy-optimizm-285014>
39. Содействие построению миролюбивого и открытого общества в интересах устойчивого развития, обеспечение доступа к правосудию для всех и создание эффективных, подотчетных и основанных на широком участии учреждений на всех уровнях <https://stat.gov.kz/ru/sustainable-development-goals/goal/16/> (дата обращения: 05.02.2024)
40. «Многое зависит от уровня нашей активности» - Андрей Чеботарев о работе Курултая, 2024 <https://liter.kz/andrei-chebotarev-kurultai-ploshchadka-dlia-dialoga-vnutri-kazakhstanskogo-obshchestva-1709206033/> (дата обращения: 05.02.2024)
41. Эксперт Ильдар Калиев: «Выборность акимов – это уже часть наследия Президента Токаева», 2024. <https://dknews.kz/ru/eksklyuziv-dk/342343-ekspert-ildar-kaliev-vybornost-akimov-eto-uzhe-chast> (дата обращения: 05.02.2024)
42. Выступление Главы государства Касым-Жомарта Токаева на расширенном заседании Правительства 28 января 2025 года <https://www.akorda.kz/ru/vystuplenie-glavy-gosudarstva-kasym-zhomarta-tokaeva-na-rasshirennom-zasedanii-pravitelstva-2801458>
43. Imanbekova A., Stavbunik E., & Filuk G. (2024). Improving the system of public administration of regional development in the context of digitalization. Государственное управление и государственная служба, (1 (88), 36-47. <https://doi.org/10.52123/1994-2370-2024-1171>

44. Amagoh F., Soltys D. Drivers of effective e-government implementation: trajectory of Kazakhstan's e-government rankings // Государственное управление и государственная служба, (4 (71), 4-10. <https://journal.apa.kz/index.php/path/article/view/66/47>

45. Правительством принята Концепция по развитию искусственного интеллекта на 2024-2029 годы <https://primeminister.kz/ru/news/pravitelstvom-prinyata-kontseptsiya-po-razvitiyu-iskusstvennogo-intellekta-na-2024-2029-gody-28786> (дата обращения: 05.02.2024)

46. Цифровые технологии будут широко внедряться во всех сферах жизнедеятельности Казахстана <https://primeminister.kz/ru/news/press/tsifrovye-tehnologii-budut-shiroko-vnedryatsya-vo-vsekh-sferakh-zhiznedeyatelnosti-kazakhstana-29518> (дата обращения: 05.02.2024)

47. Эксперты КИСИ подвели итоги года, назвав наиболее значимые тренды, события и достижения 2024 года <https://kisi.kz/ru/eksperty-kisi-podveli-itogi-goda-nazvav-naibolee-znachimye-trendy-sobytiya-i-dostizheniya-2024-goda/> (дата обращения: 01.01.2024)

48. Чеботарёв А. Реформы в Казахстане: от намерений к действиям. Аналитический доклад, 2021. с. 49.

49. Искиндинова Ж., Бактиярова Г., Айжарыков Н., & Балманова А. (2024). Каналы коммуникации на государственной службе в Республике Казахстан: оценка эффективности и выявление барьеров. «Мемлекеттік аудит – государственный аудит», 64(3), 163–170. <https://doi.org/10.55871/2072-9847-2024-64-3-163-170>

50. Скотт Р.Харрис. Приглашение в социологию эмоций, 2020. – М. 224 с.

References

1. Levi Margaret & Stoker Laura. (2000). Political Trust and Trustworthiness. Annual Review of Political Science - ANNU REV POLIT SCI. 3. 475-507
2. Hofstede G. Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations Across Nations. – SAGE, 2001. – 596 p.
3. Lægreid, Per & Christensen, Tom. (2005). Trust in Government: The Relative Importance of Service Satisfaction, Political Factors, and Demography. Public Performance & Management Review. 28. 679-690
4. Van de Walle, Steven & Bouckaert, Geert. (2003). Public service performance and trust in government: The problem of causality. International Review of Administrative Sciences. 8. 891-913.
5. Bustos, E.O. (2021), Organizational Reputation in the Public Administration: A Systematic Literature Review. Public Admin Rev, 81: 731-751. <https://doi.org/10.1111/puar.13363>
6. Kim, S., & Lee, J. (2012). E-Participation, Transparency, and Trust in Local Government. Public Administration Review, 72(6), 819–828. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1540-6210.2012.02593.x>
7. Maor, Moshe. (2015). Theorizing Bureaucratic Reputation.
8. Carpenter, Daniel & Krause, George. (2014). Transactional Authority and Bureaucratic Politics. Journal of Public Administration Research and Theory. 25. 5-25. 10.1093/jopart/muu012.
9. Castells Manuel. (2007). Communication, Power and Counter-Power in the Network Society. Journal of Communications - JCM. 1.
10. Bjørnå, H., Steinveg, B. and Hernes, H.-K. (2022). Local politicians in the age of new media. Frontiers in Political Science, 4: 917716. doi: 10.3389/fpos.2022.917716
11. Mudde C. "Populism: An Ideational Approach" OxfordThe Oxford Handbook of Populism (2017) p. 27 - 47.
12. Levi Boxell, Matthew Gentzkow, Jesse M. Shapiro. IS The internet causing political polarization? evidence from demographics. Cambridge, 2017. p.26. https://www.nber.org/system/files/working_papers/w23258/w23258.pdf
13. Rashed Salem Alhaimer, 2023. "Unveiling the digital persona image: the influence of social media on political candidates' brand personality and voter behaviour in Kuwait," Palgrave Communications, Palgrave Macmillan, vol. 10(1), pages 1-12. <https://www.nature.com/articles/s41599-023-02420-4>
14. Oliver J. (2011). Managing Citizens' Expectations of Public Service Performance: Evidence from Observation and Experimentation in Local Government. Public Administration. 89. 10.1111/j.1467-9299.2011.01962.x.
15. Carpenter, D.P. and Krause, G.A. (2012), Reputation and Public Administration. Public Administration Review, 72: 26-32. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2011.02506.x>
16. Easton, D. (1975). A Re-Assessment of the Concept of Political Support. British Journal of Political Science, 5(4), 435–457.
17. Tyler, Tom. (2006). Psychological Perspectives on Legitimacy and Legitimation. Annual review of psychology. 57. 375-400. 10.1146/annurev.psych.57.102904.190038.
18. Habermas, Jurgen «Legitimation Crisis». Publisher: Heinemann educational publishers, 1976 . – 189 c.

19. Ajubaeva S.S., Kusainova L.I., Tynyshbaeva A.A. Rol' gosudarstvennyh sluzhashhih v processe formirovaniya reputacii gosudarstvennogo apparata. Vestnik universiteta «Turan». 2023;(1):297-310. <https://doi.org/10.46914/1562-2959-2023-1-1-297-310>
20. Ajazbekova S.Sh. Imidzh vlasti kak sredstvo jeffektivnogo gosudarstvennogo upravlenija // Jefferktivnoe gosudarstvennoe upravlenie v sovremennyh uslovijah: Materialy Mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferencii. - Astana, 18 sentjabrja 2003 g. /Pod obshh. red. Z.K. Turisbekova, A.S. Serikbaeva; Otv.red. G.R. Abrahimov, S.Sh. Ajazbekova. - Astana: Akademija gos. sluzhby pri Prezidente RK, 2003. – S.262-266
21. Antoniadess, N., Mohr, I. Strengthening U.S. Politicians' Reputation. Soc 57, 41–52 (2020). <https://doi.org/10.1007/s12115-019-00439-5>
22. Guisinger A., & Smith A. (2002). Honest threats: The interaction of reputation and political institutions in international crises. Journal of Conflict Resolution, 46(2), 175-200.
23. Bjørnå, H. (2021). Reputational assets for local political leadership. Heliyon, 7(8).
24. Wæraas, A., & Byrkjeflot, H. (2012). Organizacii gosudarstvennogo sektora i upravlenie reputaciej: pjat' problem. Mezhdunarodnyj zhurnal gosudarstvennogo upravlenija, 15 (2), 186–206. <https://doi.org/10.1080/10967494.2012.702590>
25. Kim, L. M. Politicheskaja imidzhelogija - Almaty : Kazak universiteti, 2012. - 207 s.;
26. Ajazbekova, S. Sh. Imidzh i jetika gosudarstvennogo sluzhashhego : uchebnoe posobie / S.Sh. Ajazbekova. - Astana : Akademija gos.sluzhby pri Prezidente RK, 2004. - 210 s.;
27. Ajubaeva S.S., Kusainova L.I., Tynyshbaeva A.A. Rol' gosudarstvennyh sluzhashhih v processe formirovaniya reputacii gosudarstvennogo apparata. Vestnik universiteta «Turan». 2023;(1):297-310. <https://doi.org/10.46914/1562-2959-2023-1-1-297-310>
28. Ajubaeva S.S., Kusainova L.I., Ibraeva A.S. Imidzh: ponjatie, sushhnost' i osnovnye napravlenija povyshenija ego jeffektivnosti // Jekonomicheskaja serija vestnika ENU imeni L.N. Gumileva, №3, 2021. – S. 83-91.
29. Sadvokasova A. K. Publichnyj imidzh gosudarstvennoj sluzhby: opyt sociologicheskikh issledovanij v Kazahstane // Monitoring. 2008. №1 (85). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/publichnyy-imidzh-gosudarstvennoj-sluzhby-opyt-sotsiologicheskikh-issledovanij-v-kazahstane> (data obrashhenija: 15.02.2025), S. 149-153.
30. Sadvokasova A.K., Suimbaeva E.N., & Zajnieva L.Y. (2024). Sostojanie i puti sovershenstvovaniya gosudarstvennoj sluzhby Respubliki Kazahstan. Vestnik KazNU. Serija filosofii, kul'turologii i politologii, 88(2), 96–113. <https://doi.org/10.26577/jpcp.2024.v88-i2-010>
31. Agubaev N. Opyt reformirovaniya gosudarstvennoj sluzhby v stranah OJeSR i Kazahstane: itogi i perspektivy. – Astana: Centr issledovanij, analiza i ocenki jeffektivnosti, 2024. – 210 s.
32. Agubaev N. (2024). K voprosu ob obraze gosudarstvennogo sluzhashhego. Gosudarstvennoe upravlenie i gosudarstvennaja sluzhba, (2(89), 2-15. <https://doi.org/10.52123/1994-2370-2024-1201>
33. Kosherbayeva, A., & Bokayev, B. (2024). Liderstvo i vozmozhnosti gosudarstvennoj sluzhby Respubliki Kazahstan. Gosudarstvennoe upravlenie i gosudarstvennaja sluzhba, (1 (88)), 64-74. <https://doi.org/10.52123/1994-2370-2024-1204>
34. Kazahstan na puti k ustojchivomu razvitiyu. Nauchnoe izdanie pod redakciej Kosherbaevoj A.B. – Astana: Kazahstanskij institut strategicheskikh issledovanij pri Prezidente Rk, 2024. – 54 s.
35. OF «Centr social'nyh i politicheskikh issledovanij «Ctrategija» - rejting upravlencheskoj jelity RK <https://www.ofstrategy.kz/ru/research/project-portrait> (data obrashhenija: 01.02.2024)
36. Centr aktual'nyh issledovanij «Al'ternativa». Analitika. <https://alternativakz.com/category/analytics/> (data obrashhenija: 01.02.2024)
37. Social'noe samochuvstvie naselenija RK: itogi 2024 goda <https://www.ofstrategy.kz/ru/research/socialresearch/item/901-sotsialnoe-samochuvstvie-naseleniya-rk-itogi-2024-goda> (data obrashhenija: 05.02.2024)
38. Poslanie Glavy gosudarstva Kasym-Zhomarta Tokaeva narodu Kazahstana «Spravedlivyj Kazahstan: zakon i porjadok, jekonomicheskij rost, obshhestvennyj optimizm», 2 sentjabrja 2024 g. <https://www.akorda.kz/ru/poslanie-glavy-gosudarstva-kasym-zhomarta-tokaeva-narodu-kazahstana-spravedlivyy-kazahstan-zakon-i-poryadok-ekonomicheskij-rost-obshchestvennyy-optimizm-285014>
39. Sodejstvie postroeniju miroljubivogo i otkrytogo obshhestva v interesah ustojchivogo razvitiya, obespechenie dostupa k pravosudiju dlja vseh i sozdanie jeffektivnyh, podotchetnyh i osnovannyh na shirokom uchastii uchrezhdenij na vseh urovnjah <https://stat.gov.kz/ru/sustainable-development-goals/goal/16/> (data obrashhenija: 05.02.2024)
40. Mnogoe zavisit ot urovnja nashej aktivnosti - Andrej Chebotarev o rabote Kurultaja, 2024 <https://liter.kz/andrei-chebotarev-kurultai-ploshchadka-dlia-dialoga-vnutri-kazakhstanskogo-obshchestva-1709206033/> (data obrashhenija: 05.02.2024)
41. Jekspert Il'dar Kaliev: Vybornost' akimov – jeto uzhe chast' nasledija Prezidenta Tokaeva, 2024. <https://dknews.kz/ru/eksklyuziv-dk/342343-ekspert-ildar-kaliev-vybornost-akimov-eto-uzhe-chast> (data obrashhenija: 05.02.2024)

42. Vystuplenie Glavy gosudarstva Kasym-Zhomarta Tokaeva na rasshirennom zasedanii Pravitel'stva 28 janvarja 2025 goda <https://www.akorda.kz/ru/vystuplenie-glavy-gosudarstva-kasym-zhomarta-tokaeva-na-rasshirennom-zasedanii-pravitelstva-2801458>
43. Imanbekova, A., Stavbunik, E., & Filuk, G. (2024). Improving the system of public administration of regional development in the context of digitalization. Gosudarstvennoe upravlenie i gosudarstvennaja sluzhba, (1 (88), 36-47. <https://doi.org/10.52123/1994-2370-2024-1171>
44. Amagoh F., Soltys D. Drivers of effective e-government implementation: trajectory of Kazakhstan's e-government rankings // Gosudarstvennoe upravlenie i gosudarstvennaja sluzhba, (4 (71), 4-10. <https://journal.apa.kz/index.php/path/article/view/66/47>
45. Pravitel'stvom prinjata Konceptcija po razvitiju iskusstvennogo intellekta na 2024-2029 gody <https://primeminister.kz/ru/news/pravitel'stvom-prinyata-kontseptsija-po-razvitiyu-iskusstvennogo-intellekta-na-2024-2029-gody-28786> (data obrashhenija: 05.02.2024)
46. Cifrovye tehnologii budut shiroko vnedrjat'sja vo vseh sferah zhiznedejatel'nosti Kazahstana <https://primeminister.kz/ru/news/press/tsifrovye-tehnologii-budut-shiroko-vnedryatsya-vo-vsekh-sferakh-zhiznedejatel'nosti-kazahstana-29518> (data obrashhenija: 05.02.2024)
47. Jeksperty KISI podveli itogi goda, nazvav naibolee znachimye trendy, sobytija i dostizhenija 2024 goda <https://kisi.kz/ru/eksperty-kisi-podveli-itogi-goda-nazvav-naibolee-znachimye-trendy-sobytiya-i-dostizheniya-2024-goda/> (data obrashhenija: 01.01.2024)
48. Chebotarjov A. Reformy v Kazahstane: ot namerenij k dejstvijam. Analiticheskij doklad, 2021. s. 49.
49. Iskindirova, Zh., Baktijarova, G., Ajzharykov, N., & Balmanova, A. . (2024). Kanaly kommunikacii na gosudarstvennoj sluzhbe v Respublike Kazahstan: ocenka jeffektivnosti i vyjavlenie bar'erov. «Memlekettik audit – gosudarstvennyj audit», 64(3), 163–170. <https://doi.org/10.55871/2072-9847-2024-64-3-163-170>
50. Skott R.Harris. Priglasenie v sociologiju jemocij, 2020. – M. 224 s.

ҚАЗАҚСТАНДЫҚТАРДЫҢ ҚОҒАМДЫҚ ҚАБЫЛДАУЫНДАҒЫ БИЛІК БЕДЕЛІНІҢ ФАКТОРЛАРЫ

Айгерім ЖҮНІСОВА*, *постдокторант, саясаттану және саяси технологиялар кафедрасының аға оқытушысы, Әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті, Алматы, Қазақстан, zhunussova.aigerim.polit@gmail.com, ORCID ID: 0000-0002-4017-3649*

FACTORS OF GOVERNMENT REPUTATION IN THE PUBLIC PERCEPTION OF KAZAKHSTANIS

Aigerim ZHUNUSSOVA*, *postdoctoral student and senior lecturer of the Department of Political Science and Political Technologies of Al-Farabi Kazakh National University, Almaty Kazakhstan, zhunussova.aigerim.polit@gmail.com ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-4017-3649>*



This article is an Open Access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 (CC BY 4.0) License (<http://creativecommons.org/licenses/by>)