

БИЛІК ПЕН ҚОҒАМ АРАСЫНДАҒЫ КОММУНИКАЦИЯНЫ ҚАЛАЙ РЕТТЕУГЕ БОЛАДЫ: COVID-19-ДЫҢ МЕМЛЕКЕТТІК БАСҚАРУ САЛАСЫНА ТӨНДІРГЕН ҚАТЕРІ

Раушан Дуламбаева & Таисия Мармонтова

Кіріспе

Қазіргі кезде басқару саласының проблемалары сан алуан. Билік ресурстарын тиімді қолдану мәселесі жаһандық ауқымда өзекті болып отыр және оның көлемі артып келеді. Инновациялық дамудың қандай бағытта жүретіні белгісіз, қазіргі мемлекеттік басқару саласындағы дағдарыс осыдан бастау алады деуге негіз бар.

Автоматтандырылған өндіріс, өмірдің барлық саласын қарқынды түрде цифрландыру, негізгі валюталардың болашағына ықпал ететін электрондық ақша сияқты жергілікті инновациялардың өрістеуі – даму процестерінің тым әркерлі өрбуіне себепші.

Жаһандық сипат алған коронавирус дағдарысы мемлекеттік басқару жүйесіне салмақ түсіруде. Пандемиямен байланысты сын-қатер, белгісіздік пен тұрақсыздық жағдайында басшылық қызметтегілер тиісті дағдыларын жетілдіріп, жаңа дағдылар меңгеруі керек. Азаматтар оларға үлкен үміт артып отыр.

Мемлекеттік қызмет саласындағы Астана хабы Басқарушы комитетінің төрағасы Ә.М. Байменовтің пікірінше (dba.uz, 2020), пандемия тұсында «сенім» мен «құрмет» ұғымдарының әлеуметтік құндылық қана емес, сондай-ақ мемлекеттік басқарудың маңызды капиталы екені айқын байқалды.

Пандемия кезеңі Қазақстан үшін зор дағдарыс кезеңі болды. Әлем үкіметтері вирустың таралуын тежеу мақсатында қашықтан жұмыс істеу, жүріп-тұруға шектеу қою, жиын-шараларға тыйым салу, медициналық мекемелерге қосымша қаржы бөлу, әлеуметтік қамсыздандырудың жаңа формаларын енгізу, қарым-қатынас жасаған адамдарды бақылауға алу сияқты шараларды қолдануға мәжбүр болды. Пандемия салдарынан туған басқару саласында проблемалармен қатар Кеңес Одағы ыдырағаннан бері қордаланған мәселелерді де шешуге ден қойған Қазақстан үкіметі аса күрделі дағдарысты еңсеруге тиіс. Бірақ еңсеру үшін жаңа, айрықша амалдар қажет.

2020 жылдың наурыз айынан бастап мемлекеттік аппарат шамасы келгенше қызмет етуде. Инфекцияның таралуын шектеу үшін іске асырылған шараларға қоғам да, бизнес те, азаматтық белсенділер де наразылық білдіріп отыр. Белгіленген тәртіпке, ережеге бағынуға ерекше көңіл бөлетін қазіргі әкімшілік жүйенің жаңа заман талаптарына сай

емесін ескеріп, өзара әрекет етудің, ықпалдастықтың жаңа стратегияларын айқындау қажеттігі даусыз. Қаулы жариялап, әлдебір ережені қолданысқа енгізу жеткіліксіз, қоғамға сол ережені неге енгізу қажет екенін түсіндіру керек. Бұл жұмысты цифрлық дәуірдегі ақпарат алмасудың басты тетігі саналатын медиа көмегімен жүзеге асырған жөн.

Қазақстанда әкімшілік дағдарысты инновациялық механизмдерді іске қосу арқылы еңсеруге бағытталған бастамалар бар, алайда олар жүйелі әрі бірізді емес. Қазіргі мемлекеттік қызметті желілік әрекеттесу деп түсіну үрдісі сол әрекеттесудің азаматтық қоғам шегінен тыс шығып, ұлғая, күрделене түскенінен байқалады. Басқаруды тиімді өзара әрекет, ықпалдастық, медиа арқылы «адамдар деңгейінде» жүзеге асыруды синтетикалық құбылыс деп түсіндіруге болады (Provan, 2008), мұнда қызметкерлер мен халыққа өзара байланысты, өзара тәуелді өкілеттік беріледі. Демек, іс жүзінде қоғамдық-мемлекеттік басқару жүйесі мемлекеттік-қоғамдық жүйеге айналады (Барабашев, 2016). Пандемия мемлекеттік аппарат жұмысын трансформациялауға түрткі болды. Үкіметтің дағдарысқа қарсы іс-шараларына қарамастан, мемлекеттік органдардың коммуникация саласындағы стратегиялары, әсіресе қоғамға дер кезінде дұрыс әрі толық ақпарат беруге келгенде, үнемі ойдағыдай нәтижелі бола бермейді. Салдарынан саясаткерлер мен қоғам арасында дау туындайды, іске асырылатын шаралардың дұрыстығына, тиімділігіне күмән келтіретіндер көбейеді, әлеуметтік жағдай шиеленіседі, үрейленген, дүрліккен халықтың мемлекетке сенімі азаяды және т.с.с. Осы процестегі медианың рөлі зор. Дағдарыс кезінде медиа екіжақты коммуникация орнатып, әлеуметтік жікке бөлінуге жол бермеуге көмектесетін байланыс құралы қызметін атқарады.

Осы орайда авторлардың алға қойған мақсаты – коронавирус дағдарысы кезінде билік пен қоғам арасындағы тиімді коммуникация проблемасын қарастыру.

Аталған мақсат үдесінен шығу үшін төмендегідей зерттеу міндеттерін орындау қажет:

- пандемия кезеңіндегі қазақстандықтың әлеуметтік портретін (бейнесін) зерттеу;
- биліктің коммуникациялық стратегияларын талдау;
- Қазақстан азаматтарының ақпараттық талғамын зерттеу.

Мақсатқа жету үшін бірқатар зерттеу әдісі, соның ішінде социологиялық әдіс-тәсілдер, ақпараттық талдау, медианы құрылымдық талдау әдісі қолданылады.

Бұл мақалада аяқталған және жалғасып жатқан зерттеулердің нәтижелері баяндалады. Олардың түпкі мақсаты – қоғамда мемлекеттік басқару жүйесінің «өзгеруіне» деген сұраныстың бар-жоғын анықтау, «Халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасын негізге ала отырып, медиа көмегімен қоғамдық диалогты жандандыру шараларын ұсыну.

Қазақстандықтардың пандемия кезіндегі әлеуметтік көңіл-күйі: қоғамның коммуникацияға деген сұранысын талдау

Қазақстандықтар соңғы бір жылда ауыр жағдайды бастан өткерді. COVID-19 медиа мен қатардағы азаматтардың басты тақырыбына айналды. Биылғы жылдың наурыз айында енгізіліп, 60 күнге жалғасқан төтенше жағдай дертке тежеу салды, алайда шілде айында жағдай өршіп, инфекцияның таралуын толық бақылауда ұстау мүмкін болмай қалды. Билік локдаун жариялады. Жаз кезінде шенеуніктер екіұдай жағдайға тап болды: бір жағынан, кедейлік пен рецессияны еңсеру; екінші жағынан, вирусқа төтеп беріп, адам өміріне араша түсу қажет болды.

Вирус жұқтырғандар саны күрт артқан шақта медицина қызметкерлерінің өтініші бойынша қоғамдық пікірді білу үшін арнайы зерттеу жүргізілген еді. Медицина қызметкерлері коронавирустың жаңа толқынына дайын болу үшін қоғамдағы ахуал туралы барынша орнықты пікірді білу маңызды болды. Қоғамның көңіл-күйін зерттеумен айналысатын сарапшылар болса, дәл сол уақытта әлеуметтік-саяси жағдайдың өзгеруін бақылап, тиісті мемлекеттік органдар мен құрылымдарға ұсыныс жасауды көздеген.

Әдістеме жөнінде: «жентек қар тәсілін» негізге ала отырып, қоғамдық пікірді білу мақсатында сауалнама таратылған, оған кәметке толған 9 227 адам жауап берді (72% әйел, 28% ер адам). Басым бөлігі – қала тұрғындары.

Медицина мамандары COVID-19 дертінің ауыр түріне шалдығуына адамның өмір салты мен зиян әдетке салынуы негіз болатынын анықтаған. Осындай жағымсыз факторлардың ішінде қазақстандықтар арасында алкоголь ішу (22,9%), шылым шегу (15,4%), сондай-ақ артық салмақ (17,4%) және қан қысымының жоғары болуы (9,1%) сияқты түрлері жиі кездеседі. Сауалнамаға қатысқан кезде коронавирус инфекциясын жұқтырғаны расталған респонденттердің көпшілігінің артық салмақтан зардап шегетіні (44,3%) және қан қысымының жоғары екені (84,7%) анықталған. Барлығының дем алуы ауыр болатыны (100%) және холестерин деңгейі жоғары (94,7%) екені белгілі болды.

Бұған қоса, зерттеу барысында шетелдік ғалымдардың «қаны екінші топқа жататын адамдар өзгелерге қарағанда вирусты тез жұқтырады» деген тұжырымы расталды. COVID-19 дертіне шалдыққан және өз қан тобын білетін респонденттердің бәрінің қаны екінші топқа жататын болып шықты.

Ауру өршіген шақта сауалнамаға жауап бергендердің 18,2%-ы өзін саумын деп санаған, созылмалы аурумен ауыратынын респонденттердің 11,4%-ы, ал респираторлық ауру белгілері бар екенін 7,8%-ы ескерткен, респонденттердің дәл осындай саны сырқаттанғанын (айтқандарына қарағанда, коронавирус инфекциясын жұқтырғанын) айтқан, 8,9%-ы COVID-19 жұқтырғаны расталғанын атап өткен. Көпшілігі (46,0%) коронавирус инфекциясын жұқтырып алдым ба деп күдіктенетінін білдірген.

Медиада пандемияға қарсы тұрудың жалғыз жолы ретінде топтық иммунитет қалыптастыру мәселесі жиі көтерілетін. Бұл ақпараттық трендтен Қазақстан да тыс қалмады. Вирус жұқтырғандар саны бойынша солтүстік және оңтүстік астаналар топ бастап тұр; coronavirus2020.kz сайтының мәліметінше, биылғы

жылдың 16 қазанындағы жағдай бойынша, Нұр-Сұлтан қаласында 14 274 коронавирус дерегі тіркелген, Алматы қаласында – 14 495. Нақтылай түссек, бұл – пандемия басталғалы бері науқастанғандардың жалпы саны, вирустан айыққандар саны, сәйкесінше, 13 672 және 14 141 адам. Мемлекеттік бас санитар дәрігер Жандарбек Бекшиннің сөзінше, Алматы қаласында топтық иммунитетті зерттеп көруге әрекет жасалған. БАҚ-та жарияланған мәліметке сенсек, қала зертханаларының бірінде жүргізілген сынақ нәтижесі көрсеткендей, шілде айының үшінші онкүндігінің басына таман, соңғы үш апта ішінде халықтың топтық иммунитеті 14%-дан 23%-ға дейін өскен (tengrinews.kz, 2020).

Осы бір алдын ала деректі Ж.Бекшин мәлімдеме жасаған уақытпен тұспа-тұс келген социологиялық талдау нәтижелерімен салыстырсақ, респонденттердің 16,7%-ы коронавируспен ауырып жүр немесе өздерінде коронавирус анықталған. Демек, 100 қазақстандықтың 16-сында иммунитет бар. Бұл сандық көрсеткіш жеткіліксіз, өйткені британдық мамандардың пікірінше, топтық иммунитеттің шекті көрсеткіші 60–70% болуы керек (bbc.com, 2020).

Осы ретте медициналық компаниялардың бірінің бас директоры Фуат Дивеевтің сөзі назар аударарлық. Айтуынша, оның мамандары G класындағы иммуноглобулинге күніне 300 зерттеу жүргізеді, солардың 60%-ы оң нәтиже береді екен. Яғни адамдардың 60%-ы белгілі дәрежеде ковид жұқтырған (pavlodarnews.kz, 2020). Жүргізілген социологиялық зерттеуге қатысқандардың 46%-ы, яғни әрбір екінші адам коронавирус инфекциясына шалдыққан.

Бұл деректер халықаралық сарапшылар келтірген мәліметтерге сәйкес келеді. Осы орайда айта кетер жайт, зерттеуде медицина мамандары болжамдарын социологиялық әдіс-тәсілдер көмегімен растауға не терістеуге әрекет жасалған.

Сауалнамаға қатысқан әрбір төртінші адам өзінің коронавирусты қайдан жұқтырғанын нақты айта алмаған. Әрбір бесінші респондент әріптестері, достары, отбасы мүшелерімен және туысқандарымен сөйлескеннен кейін инфекцияны қалай жұқтыруым мүмкін деген сұраққа жауап бере алған. Социологиялық әдістерді қолданғанның өзінде байқалғандай, COVID-19-дың әлеуметтік қарым-қатынастар арқылы таралатыны расталды, сондықтан вирус жұқтырғандар санын азайтудың бірден-бір жолы – әлеуметтік арақашықтық сақтау шаралары.

Медиа кеңістігінде елдегі вирус жұқтыру динамикасына әсер ететін жайттар туралы қарама-қарсы пікірлер жетіп артылады. Атап айтсақ, Қазақстанның «Информбюро», Tengrinews, «365.kz» және т.б. негізгі ақпарат ресурстарындағы жаңалықтарға жасалған жалпы шолудан байқағанымыздай, көпшіліктің қатысуымен өтетін іс-шараларға тыйым салынғанына қарамастан, қазақстандықтардың той тойлап жүргені туралы мәлімет көп. Тіпті мемлекет басшысының өзі қазір «той тойға ұлассын» деген мәтелді желеу етіп, ұлан асыр той жасайтын уақыт емес деген. Қ.К. Тоқаев технологиялар дәуірінде бос әңгіме мен өзін-өзі мадақтауды доғару керегін атап өткен. ҚР Президентінің ойынша, адам аман қалудың қамын ойлайтын заманда еңбек етуге талаптануға тиіс (informburo.kz, 2020). Осы орайда сауалнамаға қатысқан 20 адамның біреуі ғана өзінің сырқаттанғанын отбасылық жиын-тойға, мерекелік шараға қатысқанымен байланыстырған. Бұл сауалнама биыл сырқаттанғандар

саны күрт артқан кезеңде берілген болатын, қоғам жаңа дәуір қағидаларын сонда ғана аңғара бастаған еді.

Мемлекеттің спорт залдарының жұмысына неге соншалық қатаң шектеу қойғаны түсініксіз. Респонденттердің 1,2%-ы ғана спортпен шұғылданған соң сырқаттанғанын айтқан. Фитнес-индустрия операторлары қауымдастығының басшысы Татьяна Салатинаның айтуынша, осындай жағдайда қатаң, кейде тым қатаң шектеудің енгізілуіне фитнес орталықтары мен клубтардың үштен бір бөлігі төтеп бере алмаған, тағы 20%-ы қатаң шектеу шаралары болмаған күннің өзінде жабылуға жақын. Бүгінде батыс аймақтарында, мысалы, Атырауда және Ақтауда, санитарлық режимді бұзу статистикасына сай, аталған нысандардың санитарлық ережелер мен нормаларды сақтауда айтарлықтай жауапкершілік танытқанына қарамастан, спортзалдардың жұмысына қайта тыйым салынды (lsm.kz, 2020).

Вирус жұқтыруға себеп болған жайттар қатарында сауда орталықтарына (4,4%), кафеге немесе мейрамханаға (2,2%) бару, қоғамдық көлікпен жүру (9,1%) де бар. Ауруға шалдыққанын әлеуметтік белсенділіктің аталған түрлерімен байланыстырған азаматтар көп емес, өйткені сауалнама оқшаулау шаралары күшейтілген, тұрғындардың сауда орталықтарына, кафелер мен мейрамханаларға барып келуге, қоғамдық көлікте жүруге шектеу қойылған кезде берілген болатын.

Әйелдердің әлеуметтік рөлі ерекше екені де байқалады: пайызға шаққанда, әйелдердің көбі вирусты қарым-қатынаста, ал ерлер қоғамдық көлікте немесе отбасылық жиынға, асқа барғанда жұқтырғанын айтқан.

Сауалнамаға қатысқандардан вирусты кімнен жұқтырғаны сұралған. Әрине, бұл деректер толық сенімді емес, себебі оларды растайтын зертханалық диагностика жасалмаған. Төрт адамның біреуі вирусты туған-туысқандарынан жұқтырдым, әрбір бесінші респондент ауруды әріптесімнен жұқтырдым деген. 10 адамның біреуі вирусты ата-анасынан жұқтырдым деген. Вирусты балаларынан жұқтырдым деп сенетіндер саны – 4,9%.

Арудың таралуына қарсы тұру үшін жеке қорғаныс құралдарын пайдалану мәселесі де өзекті. Бір қызығы, сауалнамаға жауап бергендердің жарты пайызы ғана жеке қорғаныс құралдарын пайдаланудан бас тартқанын айтқан. Бұл жайт та медиа кеңістігіндегі жағдайға сай емес, өйткені әрбір БАҚ вирустың тез таралуына сақтық шараларын қолданбай жүрген азаматтардың өзі кінәлі екеніне баса назар аударған.

Жауап берушілердің үштен бірі антисептик қолданып жүргенін айтты. Әрбір төртінші респондент көпреттік бетперде, ал әрбір бесінші респондент респиратор тағады екен. Шамамен, 10%-ы ұдайы медицина маскасын тағады. Зерттеушілер сауалнамаға жауап бергендердің 13,2%-ы медицина қолғабын киіп жүретінін мәлімдеді. Жеке қорғаныс құралдарын қолданбайтындардың көбі – ерлер (8,5%), 0,1%-ы – әйелдер. Ер адамдардың 72,3%-ы жеке сақтық құралы ретінде медицина бетпердесін тағады, ал әйелдердің көбі (83,9%) көпреттік маска таққанды жөн санайды.

Социологиялық сауалнама нәтижелерінен белгілі болғандай, медицина саласы дертке қарсы ойдағыдай күресіп жатыр деген мәлімдемелерге қарамастан, ауырғандар саны күрт өсіп, жүйеге салмақ артқан кезде қызметін біз ойлағандай атқара алмады. Сауалнамаға жауап берушілердің 54,6%-ы дәрігерге бармағанын айтты, 40,7%-ы медициналық көмекке

жүгінгенін мәлімдеді. Адамдардың 4,7%-ы инфекциямен күресудің балама амалын таптық деді.

Дәрігерлердің көмегіне жүгінгендердің арасында мемлекеттік емханаларға барғандар үш есе көп. Әрбір бесінші респондентке (22,2%) тиісті емді жалпы практика дәрігері жазып берген, стационарлар мен жекеменшік медицина орталықтарына қарағанда, мемлекеттік емханалар қызметіне жүгінгендер саны үш есе көп болған. Емханаларға жәрдем сұрап ағылғандар да, дәрігерге бармай, өз бетімен емделгендер де көп еді. Дәрігердің қабылдауында бола алмағандар саны медициналық мекеменің түріне байланысты 2,9–8,2% аралығында ауытқып отырды. Респонденттердің сөзінше, әсіресе учаскелік дәрігердің қабылдауына жазылу қиын болған. Жедел жәрдем шақырмағандар (51,5%) мен ауруханаға бармағандардың (49,9%) көп болғаны – ковид ауруы, көп жағдайда, жеңіл және орташа ауыр түрде өтеді, яғни қарқынды терапия қолдану қажет емес деген тұжырымды растап тұр. Сауалнамаға жауап берген әрбір бесінші азамат коронавирусты емдеуге шамамен 40–50 мың теңге жұмсағанын айтты. Осы ретте емге кеткен шығынды мемлекет, жұмыс беруші немесе сақтандыру компаниясы өтеді дегендердің саны 100 респонденттің біреуінен де аз. Байқағанымыздай, күтпеген жағдайда емделуші өз қамын өзі ойлауға мәжбүр болды.

Жалпы, қалада тұратын қатардағы қазақстандық пандемия қаупін аңғарып, жауапкершілік танытты, қорғаныс құралдары мен антисептик қолданады, бетперде тағады деп қорытынды жасауға болады. Осылай бола тұра, сақтандыру жарнасын үзбей төлеп тұратын дәл осы азамат тұрғылықты жері бойынша тіркелген емханадағы дәрігердің көмегіне жүгіне алмады. Шілде айында, вирус өршіген шақта іс жүзінде ақысыз медициналық жәрдем ала алмай қалды, ал БАҚ-та жиі сөз болған жәрдемақыны дәрі-дәрмекке жұмсауға тура келді. Неге осылай болды деген сұраққа әлі де нақты жауап жоқ. Ал медиа кеңістікте жансақ пікір қалыптастыратын қарама-қарсы бейнероликтер мен адамды үрейлендіретін жарияланымдар өріп жүр.

Тиімді коммуникациялар: медианың рөлі мен орны

Нәтижелі, тиімді коммуникация мәселесі осы мақаланың тақырыбында көрсетілген. Дағдарыс жайлаған алмағайып заманда коммуникациялар билік пен қоғамның өзара әрекеттесуіне, дер кезінде ақпарат алмасуына, кедергілер мен қиындықты айқындап, олардың шешімін табуға мүмкіндік беретін арнаға айналды. Пандемия тұсында елімізде коммуникацияның нашар екені, дұрыс ойластырылмағаны байқалды. Мемлекеттік басқару органдары ақпараттық және түсіндіру жұмыстарын жүргізбейді, ал қоғамға ұсынылатын ақпаратты әзірлеу сапасы төмен, дұрыс жеткізілмейді, салдарынан ресми ақпарат көздеріне деген сенім жоғалып, барған сайын шиеленісе берді.

Қазіргі кезде ҚР Президенті жанындағы Мемлекеттік басқару академиясында тиімді коммуникация құру стратегиясы жөнінде ұсыныс беруді көздейтін салыстырмалы зерттеулер жүргізілуде. Бұл мақала – 5 ай бойы атқарылған жұмыстардың нәтижесін баяндайтын алғашқы жарияланым.

Коммуникация стратегияларының тиімділігі ақпарат тарату жолдарының қолжетімді әрі ыңғайлы болуына тәуелді екені мәлім. Осы орайда ақпараттар ағынын реттеудегі медианың рөлі ерекше.

Зерттеу әдістемесі социологиялық сауалнама арқылы дерек жинап, оларды өңдеп, Power BI жүйесінде модельдеу сияқты амалдарды пайдаланады.

Мынадай қорытындыларды атап өтсек болады. Ақпаратқа қанағаттану деңгейі мен мемлекеттік органдардың эпидемиологиялық ахуалды тұрақтандыру үшін іске асырып жатқан шараларын нәтижелі деп тану және елдегі эпидемиологиялық жағдай туралы мемлекеттік органдар тарапынан берілген ақпараттың қолжетімді болуы арасында оң тәуелділік бар.

Ақпаратқа қанағаттану деңгейі мен пандемия кезінде билік тарапынан жеткізілетін қарама-қарсы хабарламалардың жиілігі, мемлекеттік органдардың эпидемиологиялық жағдайды тұрақтандыруға бағытталған шараларының нәтижелі болуы, елдегі эпидемиологиялық жағдай туралы мемлекеттік органдар тарапынан шығатын ақпаратты іздеп табудың қиын болмауы сынды факторлар арасында тәуелділік бар екені анықталды.

Сондай-ақ мемлекеттік органдардың эпидемиологиялық жағдайды тұрақтандыруға бағытталған шараларын нәтижелі деп тану мен ақпаратқа қанағаттану деңгейінің жоғары болуы арасында да өзара байланыс бар.

1-сурет. Ақпаратқа қанағаттану деңгейі¹



Диаграммдан байқағанымыздай, пандемия кезіндегі ақпаратқа 30–45 жас аралығындағы респонденттердің көңілі толады. 18–29 жас пен 56–65 жас аралығындағы жауап берушілер – ақпаратқа қанағаттану деңгейі төмен респонденттер.

Сонымен қатар зерттеу әдістемесіне ақпаратқа қанағаттану деңгейін бағалаудың жеткілікті, уақытында және қолжетімді болу сияқты критерийлері де кіреді.

Ауру-сырқау жөнінде толымды ақпарат таратудың ыңғайлы жолдарына интернет порталдары, мемлекеттік органдардың сайттары, мемлекеттік

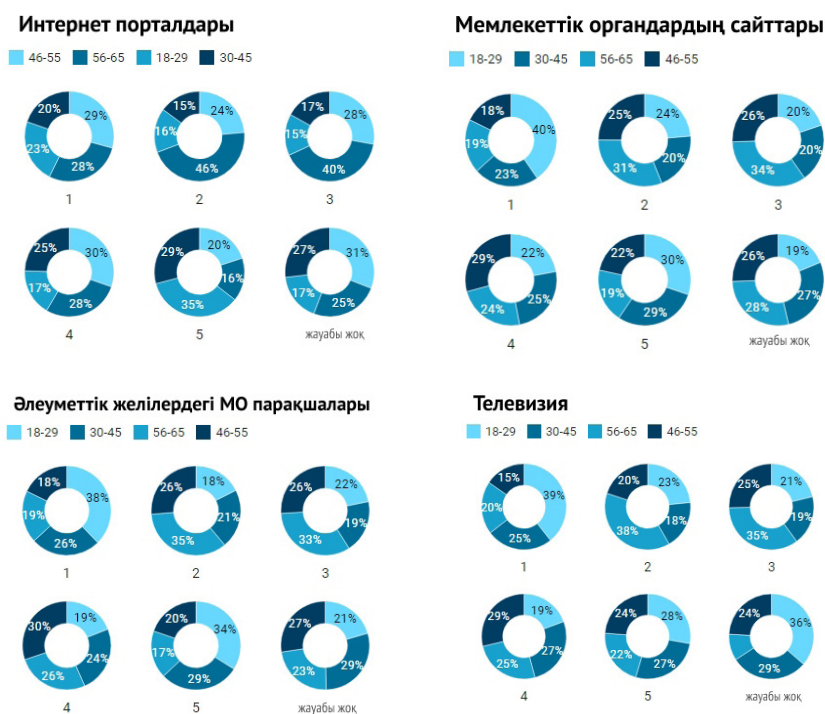
¹ Ескертпе: жаппай сауалнама нәтижелеріне сәйкес жасалды.

құрылымдардың әлеуметтік желілердегі ресми парақшалары, ақпараттық бюллетендер, SMS-хабарландырулар жатады.

Осы ретте дереу ақпарат тарату үшін интернет-порталдар, мемлекеттік органдардың сайттары, баспасөз конференциялары мен брифингтер, билік органдары жетекшілерінің блогтары, мемлекеттік құрылымдардың ресми парақшалары сияқты арналарды қолданған ыңғайлы.

Интернет порталдар, мемлекеттік органдардың сайттары, мемлекеттік құрылымдардың әлеуметтік желілердегі ресми парақшалары сияқты арналар – сырқат деңгейі мен аурудың алдын алу шаралары туралы жеткілікті әрі уақытында ақпарат таратудың ең оңтайлы жолдары.

2-сурет. Пандемия жағдайында ақпарат арналары арқылы хабардар болудың ыңғайлылығын бағалау деңгейі²



Ауру-сырқат, алдын алу шаралары мен қауіп-қатер жайында толымды және уақытында (дереу) ақпарат тарататын арналардың ішіндегі интернет порталдарына 18 бен 29 жас аралығындағы респонденттер, мемлекеттік органдардың сайттарына 18–45 жастағылар, мемлекеттік органдардың әлеуметтік желілердегі парақшаларына 18–29 жастағылар көп кіреді, ал телевизияны 18–45 жас аралығындағы респонденттер көп көреді. Интернет порталдарын 56–65 жас аралығындағы респонденттер көп пайдаланбайды, ал мемлекеттік органдардың сайттары, телевизия

2 Ескертпе: жаппай сауалнама нәтижелеріне сай жасалды.

мен мемлекеттік органдардың әлеуметтік желілердегі парақшалары 18–29 және 56–65 жастағылар арасында аса танымал емес.

Жалпы, жастар, 18–29 жас аралығындағылар мемлекеттік органдардың сайттарын, мемлекеттік органдардың әлеуметтік желілердегі парақшаларын көп қарамайды және теледидарды көп көрмейді. Егде жастағы азаматтар болса, интернет порталдары мен мемлекеттік органдардың сайттарын көп пайдаланбайды.

Бұған қоса, ақпараттық арналарды ыңғайлы көру-көрмеу респонденттердің қызмет саласына да байланысты. Мәселен, мемлекеттік органдардың сайттарын, негізінен, мемлекеттік қызметкерлер, бюджеттік сала жұмысшылары ыңғайлы көреді, берген бағалары: 5 және 4, үлесі 30%-дан астам. Айта кетер жайт, интернет порталдарына келгенде, барлық қызмет саласындағы респонденттердің 40%-ынан астамының берген бағасы 5 балл болған.

Мемлекеттік органдардың әлеуметтік желілердегі парақшаларына ауыл шаруашылығы жұмысшылары, мемлекеттік қызметкерлер, жекеменшік компаниялардың қызметкерлері мен БАҚ өкілдері көп кіреді, ал жұмыссыздар оларды ақпарат алудың ыңғайлы жолы деп санамайды, осы категорияда мемлекеттік органдардың әлеуметтік желілердегі парақшаларына қатысты сұраққа жауап бермеген респонденттер көп болған. Білік органдарының бірінші басшыларының блогтарына жүгінгенді ауыл шаруашылығы жұмысшылары мен жұмыссыздар ыңғайлы санайды, ал қызмет көрсету саласы жұмысшылары мен үй шаруасындағы әйелдер үшін олар ыңғайсыз.

Сауда және қызмет көрсету саласында, ауыл шаруашылығында жұмыс істейтіндер, студенттер мен оқушылар газет-журналдарды ақпарат таратудың ыңғайлы жолы деп танымайды.

Ауру-сырқау жөнінде дер кезінде ақпарат жариялау деңгейін бағалауда Viber, Skype, Microsoft Teams, YouTube, Telegram сияқты ақпарат тарату арналарының көрсеткіші 30%-дан асқан. Ал Email Instagram арналары, WhatsApp, ұялы телефондар, Zoom, E-gov.kz арналарының көрсеткіші 40–41% аралығында. Алдын алу шаралары туралы дереу ақпарат жариялау мен Viber, Skype, Zoom, Email, Microsoft Teams, YouTube, Telegram арналары арасындағы корреляция деңгейі 30%-дан асады. Ал E-gov.kz, Instagram, ұялы телефондар, WhatsApp арналарында бұл көрсеткіш 41–43%. Қауіп-қатер туралы дереу ақпарат тарату мен Viber, Skype, Microsoft Teams, YouTube, Telegram арналары арасындағы корреляция коэффициенттері 30%-дан асады. Zoom, Email, E-gov.kz, Instagram, ұялы телефондар, WhatsApp бойынша 40%-дан көп.

COVID-19 кезіндегі медиа: тиімді коммуникация құру жолдары

Коронавирус дағдарысынан шығуға бағытталған іс-қимылдарға Денсаулық сақтау министрлігі, Білім және ғылым министрлігі, Индустрия және сауда министрлігі, Ұлттық экономика министрлігі, Ішкі істер министрлігі, Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі, Ақпарат және қоғамдық даму министрлігі, Цифрландыру және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі сияқты ведомстволар жұмылдырылған.

Қазақстанның мемлекеттік органдарының барлық порталы egov.kz ортақ порталында орналасқан. Онлайн құралдардың (<https://be1.ru/>) көмегімен жүргізілген аудит нәтижесінде мынадай қорытындыға келдік.

Яндекс пен Google іздеу жүйелеріндегі индексациядан және мұндағы Яндекс-тің позициялары әлдеқайда жоғары екенінен байқағанымыз, порталды көбіне интернеттің орыстілді сегментінен іздейді.

Үстіміздегі жылдың ақпан – сәуір айы аралығында, пандемия басталып, төтенше жағдай жарияланған кезеңде сайттарға кіріп көрушілер саны жылдам артқан. Ең жоғарғы көрсеткіш сәуір айында тіркелген, сол кезде кіріп көрушілер саны 1 млн-ға жеткен. Карантин шектеулері жеңілдетілген кезде кіріп көрушілер санының 750 мыңға азайғаны байқалады, бірақ карантин қайта енгізілген кезде кіріп көрушілер саны бірінші рет карантин енгізілгендегі көрсеткіштерге дейін өскен. Мемлекеттік органдардың сайттарына негізгі трафик электрондық үкімет сайты, mail.ru және Яндекс.kz іздеу жүйелері арқылы барады, ал tengrinews.kz жаңалықтар сайты үшінші орында.

Коронавирусқа байланысты шектеу шаралары бизнес субъектілеріне тікелей әсер еткендіктен, «Атамекен» Ұлттық кәсіпкерлер палатасының сайтына медиаталдау жүргізілген.

«Атамекен» ҰКП сайтындағы іздеу сауалдарын талдау нәтижелері көрсеткендей, «атамекен», «палата предпринимателей», «мырзахметов», «бизнес жоспар», «офтейк» сияқты сауалдар арқасында сайтқа трафик көп тартылады.

Сайтқа кіру динамикасын талдаудан байқағанымыздай, наурыз айындағы трафик 320 мың кіруші болған, сәуірде бұл көрсеткіш 690 мыңға өскен, мамырда 320 мыңға дейін азайған, ал маусымда 400 мыңға жеткен, жалпы, бұл көрсеткіш артып отырған. Трафиктің 43,1%-ы – тікелей сілтеме арқылы, ал 40,4%-ы іздеу арқылы жұмсалған. Әлеуметтік желілер мен электрон пошта тариф көзі ретінде жиі қолданылмайды. Сайтқа жергілікті пайдаланушылар кіреді. Кіргендердің 97%-ы Қазақстан аумағында болған.

Коронавирус медициналық сипаттағы проблема болғандықтан, Медициналық сақтандыру қоры мен «СҚ-Фармацияның» сайттары да талданды.

Қазақстан Республикасы Медициналық сақтандыру қорының Яндекс/Google негізгі іздеу жүйелеріндегі индексация позициялары: 3485/2810. Кіріп көрушілер динамикасы кестесі: наурыз айында 110 мың, наурыз бен сәуір айларында 2 есе азайған (60 мың, 50 мың), алайда шілдеде 152 мыңға жеткен. Кіру географиясы: 97,81% Қазақстан порталдары арқылы.

Мемлекеттік басқарудың маңызды бір бағыты – азаматтарға шынайы ақпарат беру. Осы мақсатта <https://www.coronavirus2020.kz/> сайты жасалған болатын. Оның мемлекеттік органдар мен квазимемлекеттік құрылымдардың сайттарына қарағанда индексациясы жоғары, ол Яндексте 10 446-орында, соңғы кезде 1 474 позицияға көтерілген, ал Google-да 10 300-орында. Сайттың нәтижелі/тиімді көрсету динамикасы теріс: мамырда 43 болса, маусымда 34-ке азайған. Биылғы жылдың наурыз айынан бастап, тамыз айына дейінгі кезеңде бұл сайтқа сілтеме жасайтын домендер 656-ға көбейді. Сайтқа кіргендер саны ең көп болған (6 млн) кезең – сәуір айы, қазіргі кезде оған айына шамамен 2,8 млн рет кіреді. Мұны дағдарыстың ұзаққа созылғанымен түсіндіруге болады,

қоғам шектеу шараларынан шаршады, елдегі жағдайдың қалай өзгергенін секунд сайын бақылап отыруға құлықсыз. Аталған порталға көп адам (65,2%) тікелей сілтеме арқылы, ал 24,8%-ы іздеу жүйелері арқылы кіреді:



Іздеуде
позициясы

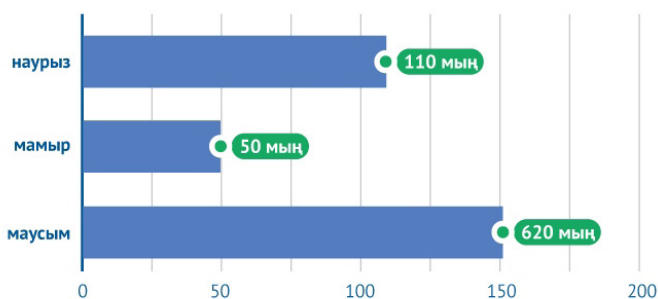


Yandex
3485



Google
2810

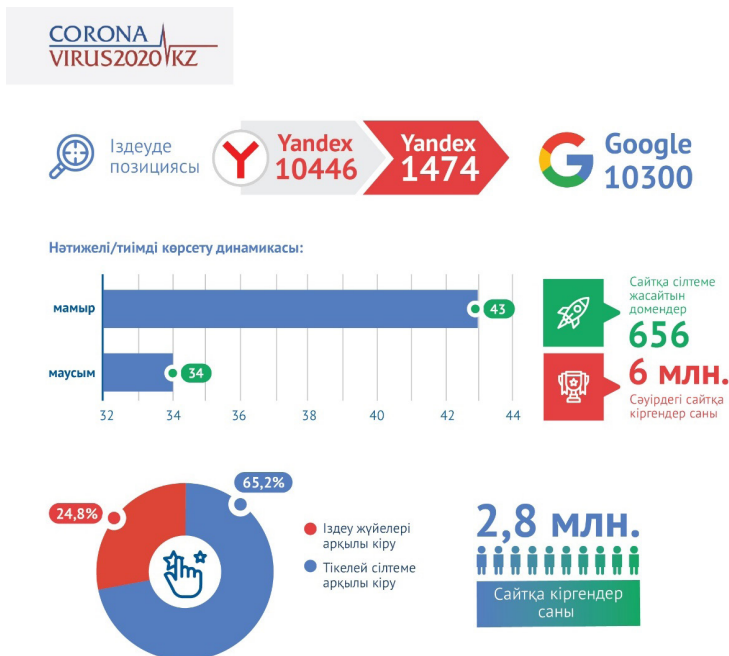
Кіріп көрушілер динамикасы кестесі



Сайттардағы ақпаратты талдау нәтижесі көрсеткендей, оларға деген қызығушылық динамикасының артуы дағдарыстың өршіген кезеңдерімен байланысты, шектеу шаралары жеңілдетілген кезде қызығушылық азая бастайды. Жарияланатын ақпараттың көбеюіне, қызығушылықтың артуына себепші жайттар: бизнеске қатысты шектеулер, салық саласындағы өзгерістерге, несиені өтеу мерзімін шегеру тәртібіне түсінік беру т.б. Білім беру мәселесінің әлеумет үшін маңызы зор, коронавирус дағдарысы кезінде «МОН РК» («ҚР БҒМ») семантикасы айшықталатын сауалдар азаймаған.

www.tengrinews.kz ақпарат сайтынан мемлекеттік органдардың сайттарына, ақпаратқа түрткі болған, оған себепші болған құрылымның парақшасына өту кезінде пайдаланушылар ресми жаңалықтарды көп оқитын дереккөз көрсетіледі.

Отандық медианы талдаудың тағы бір кейсі – медиада үлкен резонанс туғызған ақпараттық жайттарға байланысты case-study. Билік өкілдерінің қатысуы, қоғам тарапынан болған белсенді реакция мен ақпараттың таралуына түрткі болған жайттың уақыты сияқты критерийлерге сай үш кейс тандап алынды.



Әуелі БАҚ-тың шілде айында сырқаттанғандар саны күрт артқан кезде дәрі-дәрмекпен қамту мәселесі туралы қандай хабар таратқанына назар аударайық. «СҚ-Фармацияның» стационарларға дәрі жеткізуге жауап беретін басты оператор екені мәлім. Дәрі-дәрмекпен қамту саласындағы проблемалар ішінара осы мекеменің қызметімен байланысты. Мәселен, негізгі жаңалық сайттарына жасалған талдаудан белгілі болғандай, шілде айында жарық көрген материалдар тым жағымсыз сарында еді. Баспасөз беттерінде гуманитарлық көмекті бөлу кезіндегі қағазбастылық, жаз ортасында, дәрі-дәрмек жетіспей жатқанда аймақтардағы қоймалардың толып тұрғаны, аталған ұйымның қымбат кеңселер мен премиум-класс автокөліктерін жалға алғаны туралы ақпарат жарияланды. Сыбайлас жемқорлыққа қарсы тергеу басталғаны, қызметін асыра пайдаланып, заңсыз байыған ұйым жетекшілерінің қамауға алынғаны туралы ақпарат көп шықпады. «СҚ-Фармация» қызметкерлерінің жұмыс нәтижелері бойынша марапатталғаны туралы материалдар ұйымның беделіне дақ түсірді деп бағалауға болады. Әлеуметтік желілер мен блогтарда бұл жайт қатты сыналып, халықты келеке ететін оспадар әрекет саналды. Осы ретте қатеге жол берген тараптың еш сабақ алмағаны, тиісті қорытынды шығармағаны атап өтілді. Кешірім сұраудың орнына, аталған ұйым басшылығы журналистерге қысым көрсетіп, өздерін әшкерелейтін материалдарды алып тастауды талап еткен, бұл оқиғаны әлеуметтік

желілерде де, баспасөзде де талқыға салды. Шілде айында COVID-19 өршіген кезде компанияның қызметі сәтсіз болғанына қарамастан, мерекелік шаралар ұйымдастырып, марапат тапсырудың не қажеті бар деп орынды наразылық білдірген қоғам өкілдеріне «СҚ-Фармация» өкілдері «жеке лауазымды тұлғалардың жіберген қателігіне қатардағы қызметкерлер кінәлі емес, нәтижелі жұмыс атқарған қарапайым қызметкерлер марапатқа лайық» деген сарында жауап берген. Дегенмен осы ретте стационарларды дәрі-дәрмекпен дұрыс қамти алмаған ұйымның нәтижелі жұмыс деп нені айтып тұрғаны түсініксіз. Коммуникация жүйесінің тоқырап, сын-қатерге төтеп беруге қауқарсыз қалғанына коронадағдарыс тұсында өмірлік маңызы бар дәрілік затты өз ақшасына сатып алуға мәжбүр болған онкологиялық дертті журналист әйелдің сотқа арызданғанына байланысты «СҚ-Фармация» компаниясының реакциясы айғақ. Компания өзін айыпты деп санамады, «СҚ-Фармация» заңгерлері мәлімдегендей, олар науқасқа ешқандай міндетті емес (rus.azattyq.org, 2020). Ұйым өкілдері қалыптасқан жағдайға өкінетінін айтып, науқасқа көңіл білдірсе, бұл құрылымның абырой-беделіне еш зиян келмейтін еді, қайта қоғам наразылығынан хабардар, әрі оны дұрыс қабылдап отырғанын көрсететін еді. Ал бұл жайтқа қандай реакция болу керек екенін анықтау соншалық маңызды емес еді. Осы кейсті талдау аясында, істі бағдарламасының көмегімен «СҚ-Фармация» қызметінің түрлі бағыттарына арналған 5 мақалаға талдау жасадық. Мақалаларды Google.com іздеу нәтижелеріне сай кездейсоқ тәсілмен таңдап алдық.

1-кесте. Іздеу нәтижелеріне семантикалық талдау (іздеу нәтижелері түпнұсқа тілде берілген)³

<i>Мақала мекенжайы</i>	<i>Шыққан күні</i>	<i>Пайдаланған сөздердің Топ 10-дығы</i>
<i>Маркова А.В., «СҚ-Фармация» высказались о закупке медизделий по завышенным ценам...</i>	<i>07.08.2020</i>	<i>цена, СҚ-Фармация, Казахстан, закупка, ТОО, зарегистрировать, лекарство, изделие, препарат, тенге</i>
<i>Вааль Т., Ко второй волне коронавируса «СҚ-Фармация» сформирует запас лекарств на 100 тыс. человек в месяц</i>	<i>07.08.2020</i>	<i>препарат, тенге, млрд, запас, лекарство, август, лечение, тыс, отгрузка, сумма</i>
<i>Тугжанов посетил склад ТОО «СҚ-Фармация»</i>	<i>15.07.2020</i>	<i>СҚ-Фармация, Тугжанов, лекарство, склад, препарат, ТОО, посетить, ералы, страна, храниться</i>
<i>Антикоррупционная служба начала проверку «СҚ-Фармация».</i>	<i>09.07.2020</i>	<i>СҚ-Фармация, лекарство, год, средство, компания, служба, лекарственный, июль, дистрибьютор, условие</i>
<i>После скандала в «СҚ-Фармация» сменилось руководство...</i>	<i>12.07.2020</i>	<i>июль, глава, СҚ-Фармация, лекарство, председатель, Казахстан, должность, правление, ФСМС, Шарип</i>

³ Ескертпе: kursiv.kz, 2020; vlast.kz, 2020; liter.kz, 2020 сайттарының деректері.

Зерттелген материалдардың мазмұнын есепке алмай, сапалық талдау жүргізсе, «СҚ-Фармация» туралы ұдайы ақпарат шығып тұрғаны анық болады; бұл ретте компания атауы бар тегпен цена/баға, препарат, сумма/сома, лечение/ем деген тегтер қатар жүрген. Мақалалардың шыққан уақыты дәрі-дәрмек тапшылығы болған мерзіммен тұспа-тұс келгенін ескерсек, аталған ұйым қоғам тарапынан болған коммуникацияға деген сұранысқа тиісті дәрежеде жауап бермеген, дәрімен қамтамасыз ету жұмысына емес, бизнеске көбірек көңіл бөлген, осылайша фармация саласындағы бизнес-процестерді жетілдіру керек деген қоғам талабын елеусіз қалдырды деп қорытынды жасауға болады.

Билік пен қоғам арасындағы қарым-қатынастың нашарлауына биліктің қоғам талабына сай икемді болуға, өзгеруге құлықсыз екені сеп болатынын айғақтайтын тағы бір кейс – Нұр-Сұлтан қалалық мәслихаты депутатының дәстүрлі кітапханаларды ескіліктің қалдығы дегеніне байланысты қоғамда болған үлкен талқы. Депутаттың бұл сөзі бірнеше сағаттан кейін интернетте жарияланған жазбадан мәлім болды. Қала басшылығы халық қалаулысының бұл бастамасына еш қатысы жоқ екенін, депутаттың жеке пікірі екенін жеткізуге асықты (ratel.kz, 2020). Еске сала кетсек, мәслихат депутаттары жалақы алмай, қоғамдық негізде қызмет етеді. Депутаттың бұл сөзіне жұрт қатты наразы болды. Соған қарамастан, ол өзін ақтап алуға тырысып, әркіммен пікір таластырудан, қаржы үнемдеу қажеттігін, халықтың оны дұрыс түсінбегенін айтудан жалықпады. Қызмет бабындағы адамның абыройына нұқсан келтіретін теріс қылықтың салдары болуы керек емес пе, алайда осындай ақпараттық хайп егек жайған шақта аталған депутат үгіт-насихат науқанын жалғастырып, праймеризге қатысып, аудан бойынша қорытынды тізімде 32-орынға ие болды (static.primaryes.kz, 2020).

Пандемия тұсында мемлекеттік билік жүйесінің тиімділігінің төмен екенін аңғартатын үшінші кейс – әсіресе орта және кіші мектеп жасындағы балаларды қашықтан оқыту нәтижелерін бағалау төңірегінде туындаған дау-дамай. БАҚ-та ҚР БҒМ-ға жолданған бірде-бір депутаттық сауал жөнінде ақпарат берілмеді. Мәселен, ҚР Парламенті Мәжілісінің депутаттары И.Смирнова мен Ж.Нұрмамбетова пандемия кезінде мектеп оқушыларына білім беруді ұйымдастыру жүйесінің кемшін тұстарын сөз етіп, жаз мезгілінде қаражат пен тиісті ресурстарды дұрыс бөлмеу мәселесін көтеріп, уақыттың босқа кеткенін, осы оқу жылында Қазақстанның толыққанды жұмыс істейтін білім беру платформасынсыз қалғанын айтқан. Өкілетті ведомствоның берген жауаптарына қарап, осы салада атқарылған жұмыстардың көлемі мен сапасын дұрыс бағалау мүмкін емес. Жауапты тараптың нақты мәлімет беруге, мәселенің мән-жайын ашық айтуға мүдделі емес екені, проблема болса, форс-мажор жағдайына сілтей салуға бейім екені айқын байқалады. Бастысы, ҚР БҒМ тиісті шаралар қолданып, жұмыс істеп отыр, алайда жетістіктер екінші орынға ысырылып, жағымсыз сарындағы хабарлар бірінші орынға шығып жатыр.

Қорытынды

Еліміз алғаш рет төтенше жағдайды бастан өткерген. Бұдан кейін шілде айында локдаун жарияланған соңғы бірнеше айда да ақпараттарды «дұрыс басқармау», дұрыс үйлестірмеу проблемасына тап болғанын мойындау қажет. Салдарынан қоғамда наразылық күшеюде, шектеу шаралары

енгізіліп, вирус жұқтыру қаупі сейілмеген, халықты әлеуметтік қорғау шаралары жеткіліксіз, рецессия мен экономикалық дағдарыс өрістеген кезде шиеленіс өрши түседі.

Коронавирус дағдарысына байланысты мемлекет реакциясынан хабар беретін ақпараттарды зерттеу нәтижесінде белгілі болғандай, қоғам қажет ақпаратты іздеп табу үшін көбіне интернет порталдарға, мемлекеттік органдар сайттарына, мемлекеттік құрылымдардың әлеуметтік желілердегі парақшаларына, ақпараттық бюллетендерге, SMS-хабарларына жүгінеді. Дер кезінде ақпарат тарату үшін де әдетте осы арналар жұмсалады. Бұдан бөлек, уақытында ақпарат беру мақсатымен билік органдары жетекшілерінің блогтары, ресми парақшалары қолданылып, баспасөз конференциялары мен брифингтер өткізіледі.

Ақпарат арналарын ыңғайлы дереккөз деп тануда халықтың жас топтарына қатысты айырмашылықтар бар. Атап айтсақ, пандемия кезінде жарияланып жатқан ақпаратқа 30–45 жас аралығындағылардың көңілі толады. 18–29 жастағылар мен 56–65 жастағылардың ақпаратқа қанағаттану деңгейі төмен. Бұған қоса, әртүрлі қызмет саласындағы респонденттер ақпаратты әртүрлі қабылдайды. Мәселен, ресми сайттар көбіне мемлекеттік қызметкерлер, бюджеттік сала жұмысшыларына ыңғайлы. Әлеуметтік желілердегі парақшаларға ауылшаруашылығы жұмысшылары, мемлекеттік қызметкерлер, жекеменшік компаниялардың жұмысшылары мен БАҚ өкілдері көп кіреді. Сауда мен қызмет көрсету, ауылшаруашылығы саласы жұмысшылары, студенттер мен оқушылар газет пен журналдарды ақпарат таратудың ыңғайлы құралы деп білмейді.

Осылайша модельдеу арқылы ақпараттарды халықтың жас тобына және азаматтардың қызмет саласына қарай үйлестіруді жақсартуға қатысты ұсыныс беруге болады.

Пандемия кезіндегі жалпы ақпарат трендтерін қарастыра отырып, репутация тұрғысынан болған сәтсіздіктер мен жағымсыз коннотациялар пайызының жоғары болғанын атап өткен жөн. Бұл ақпаратты үйлестіру және реттеуде әрқелкіліктің болуымен байланысты. Түптеп келгенде, ақпаратты жүйе тұрақтылығын қамтамасыз ететін құралдың бірі деп тану керек, себебі ақпарат тапшылығынан және оның шамадан тыс көп болуынан тепе-теңдік бұзылуы мүмкін. Бұл, өз кезегінде, мемлекеттік механизм сияқты күрделі жүйелердің қалыпты жұмысының бұзылуына, басқару саласының бұрыс жолға түсуіне ықпал етуі мүмкін.

Осы орайда мемлекеттік мекемелердегі ақпарат және талдау құрылымдарының қызметін кеңейту қажеттігі туралы айту орынды. Халыққа мемлекеттің не істеп жатқаны туралы есеп беріп қана қоймай, ақпарат менеджментімен де айналысу керек.

Пайдаланылган әдебиеттер

1. Академия государственного управления при Президенте Республики Узбекистан. www.dba.uz. Соңғы қараған күні 14.10.2020.
2. Provan, K. (2008). «Modes of Network Governance: Structure, Management, and Effectiveness». *Journal of Public Administration Research and Theory*, vol. 18, n. 2, pp. 229-252.
3. Барашев А.Г.(2016). «Кризис государственного управления и его влияние на основные административные парадигмы государства и бюрократии». *Вопросы государственного и муниципального управления*, № 2, сс.163-194
4. Ситуация с коронавирусом. Официально. www.coronavirus2020.kz. Соңғы қараған күні 15.10.2020.
5. В Алматы озвучили предварительные данные по коллективному иммунитету. www.tengrinews.kz. Соңғы қараған күні 16.10.2020.
6. Воронин Н. «Возможен ли коллективный иммунитет к коронавирусу и имеет ли смысл ждать вакцины?» www.bbc.com. Соңғы қараған күні 17.10.2020.
7. Иммунитет к коронавирусу обнаружили у каждого второго казахстанца. www.pavlodanews.kz. Соңғы қараған күні 12.10.2020.
8. Токаев К. «Время твое уходит, наступает время разума, науки, знаний, труда» www.informburo.kz. Соңғы қараған күні 14.10.2020.
9. Ишкенова Б. «В нездоровом теле – нездоровый дух: в Казахстане закрываются фитнес-центры». www.lsm.kz. Соңғы қараған күні 10.10.2020.
10. Вебер Е. «В поисках правды. Журналист из Караганды с онкозаболеванием предъявила иск чиновникам» www.rus.azattyq.org. Соңғы қараған күні 16.10.2020.
11. В «СК-Фармация» высказались о закупке медизделий по завышенным ценам... www.kursiv.kz. Соңғы қараған күні 10.10.2020.
12. Вааль Т. Ко второй волне коронавируса «СК-Фармация» сформирует запас лекарств на 100 тыс. человек в месяц». www.vlast.kz Соңғы қараған күні 16.10.2020.
13. Тугжанов посетил склад ТОО «СК-Фармация». www.liter.kz Соңғы қараған күні 16.10.2020.
14. Антикоррупционная служба начала проверку «СК-Фармация»... www.kursiv.kz Соңғы қараған күні 16.10.2020.
15. После скандала в «СК-Фармация» сменилось руководство... www.kursiv.kz Соңғы қараған күні 16.10.2020.
16. Всего одну библиотеку хотят оставить в Нур-Султане. www.ratel.kz Соңғы қараған күні 17.10.2020.
17. Электронное голосование Праймериз 2020. www.static.primaryes.kz Соңғы қараған күні 17.10.2020.