

Горожане готовы включаться в различные проекты развития, но при условии равноценного обмена своего времени и усилий на реальные предпочтения от муниципалитета. Что касается основных проблем города, то казанцы видят их иначе, чем электронные СМИ.

Литература

1. Основные положения устойчивого развития России [Электронный ресурс]. URL: https://www.socionauki.ru/almanac/noo21v/number_2/5_4.pdf
2. О Стратегии устойчивого развития Казани до 2030 года (с перспективой до 2040 года) [Электронный ресурс]. URL: <https://kzn.ru/nayti-dokument/munitsipalnye-pravovye-akty-i-inaya-ofitsialnaya-informatsiya/776154/>
3. Холодов П.П. Формирование ресурсного потенциала для комплексного социально-экономического развития региона // Проблемы современной экономики. 2012. № 3. С. 216–220.
4. «Эксперт РА» подтвердил рейтинг г. Казани на уровне ESG-AA- / Эксперт РА [Электронный ресурс]. URL: <https://raexpert.ru/releases/2025/apr29e>
5. Якушкина Т.А. Теоретические и методические основы разработки и реализации государственной политики стратегического развития территорий: ресурсный подход: диссертация ... доктора экономических наук: 08.00.05 / Татьяна Алексеевна Якушкина; Юго-Западный государственный университет. Курск, 2014. 404 с.
6. Якушкина Т.А. Управление развитием ресурсного потенциала муниципального образования: монография / Якушкина Т.А.; Федеральное агентство по образованию, ГОУ ВПО «Орловская региональная академия государственной службы», Брянский филиал. Брянск, 2009. 215 с. ISBN 978-5-903802-13-5.
7. ESG-трансформация регионов: пауза затянулась? [Электронный ресурс]. URL: https://raexpert.ru/researches/sus_dev/esg_transform_reg_2024/

DOI: 10.34773/EU.2026.4.16

Становление системной работы информационно-коммуникационного взаимодействия власти и общества в Калининградской области*

Establishment of a Systematic Work of Information and Communication Interaction between Government and Society in the Kaliningrad Region

Э. КОЖАЕВА

Кожеева Эльмира Тахировна, аспирант кафедры социальных и политических коммуникаций ФГБОУ ВО «Уфимский государственный нефтяной технический университет». E-mail: elmira-kozhaeva@mail.ru

Аннотация. В статье анализируются тенденции развития системности информационно-коммуникационного взаимодействия (далее – ИКВ) региональной власти и общества на примере самого западного субъекта РФ – Калининградской области в период с 1994 по 2024 гг. На основе авторского социологического опроса, данных рейтингов АНО «Диалог» за 2024-2025 гг. [11] и официальной статистики Центра управления регионом (далее – ЦУР) [10], выявлен двойственный эффект институциональной систематизации ИКВ, а также системные дефекты каналов обратной связи.

* Ссылка на статью: Кожеева Э.Т. Становление системной работы информационно-коммуникационного взаимодействия власти и общества в Калининградской области // Экономика и управление: научно-практический журнал. 2026. № 4. С. 92–97. DOI: 10.34773/EU.2026.4.16.

Ключевые слова: информационно-коммуникационное взаимодействие, ИКВ, региональная власть, обратная связь, Центр управления регионом, Калининградская область, авторский опрос, легитимность, цифровая трансформация.

Abstract. This article analyzes trends in the development of systematic information and communication interaction (hereinafter referred to as ICI) between regional government and society, using the example of the westernmost region – Kaliningrad Oblast – from 1994 to 2024. Based on the author's sociological survey, data from the ratings of the ANO "Dialogue" for 2024-2025 and official statistics of the Regional Management Center (hereinafter – RMC), a dual effect of the institutional systematization of the IKV, as well as systemic defects of feedback channels, was identified.

Key words: information and communication interaction, ICI, regional government, feedback, Regional Control Center, Kaliningrad region, author's survey, legitimacy, digital transformation.

Основные положения

1. Показано, что при формальной доступности цифровых каналов и высокой скорости ответа сохраняется дефицит доверия и реального решения проблем.
2. Обосновывается необходимость перехода от количественной систематизации, ориентированной на скорость и охват аудитории, к качественной, в которой ключевыми факторами выступают реальная разрешающая способность, персонализация ответственного первого лица.

Введение

Стремительно протекающий процесс цифровой трансформации изменил характер коммуникации между государством и обществом. За последние десятилетия в стране были созданы и широко внедрены институциональные и технологические системы, призванные обеспечить оперативный диалог органов власти с гражданами. Это портал «Госуслуги», платформа обратной связи «Решаем вместе», система «Инцидент менеджмент». В 2020 году появился новый уникальный ресурс – Центры управления регионами (далее – ЦУР). Однако, наличие цифровых каналов само по себе не гарантирует доверия и эффективного диалога. Как отмечает в своих работах И.М. Дзялошинский, коммуникационный разрыв коренится не столько в отсутствии каналов, сколько в отсутствии установки на диалог [2].

Для системного анализа эволюции ИКВ в Калининградской области в данной статье используется модель смены типов коммуникации, выделяющая три последовательные стадии: линейную, циркулярную и сетевую [4; 5; 11].

Линейная модель Г. Лассуэла характеризует одностороннюю коммуникацию по схеме: «власть информирует – общество потребляет», практически без обратной связи [5]. И несмотря на то, что такая модель соответствовала более ранним этапам развития массовых коммуникаций в XX веке, в региональном управлении она оставалась доминирующей на протяжении долгого времени.

Циркулярная (или кибернетическая) модель К. Дойча обозначает обратную связь как системообразующий элемент: реакция общества возвращается к отправителю, позволяя ему корректировать последующие действия [11]. Именно эта модель легла в основу концепции управления через обратную связь, которая на сегодняшний день институализирована через ЦУР в систему «Инцидент Менеджмент».

По М. Кастельсу, сетевая модель фиксирует переход к децентрализованным, горизонтальным потокам информации где множество узлов (индивидов, групп, ведомств) взаимодействуют напрямую, без обязательной иерархии [4]. Из-за разнообразия платформ (социальные сети, мессенджеры) власть утрачивает монополию на публичный дискурс и вынуждена адаптироваться к новым правилам коммуникации.

Ю. Хабермас, в свою очередь, подчеркивал, что подлинная коммуникация между властью и обществом возможна лишь при наличии независимой публичной сферы, свободной от административного давления, а легитимность решений зависит от их рационального обсуждения с гражданами [9]. В условиях цифровых медиа эта публичная сфера трансформируется, но не

исчезает. Она смещается в социальные сети, мессенджеры и платформы обратной связи, где одновременно действуют как официальные аккаунты, так и неформальные сообщества.

Таким образом, эффективность ИКВ в регионе определяется не просто наличием цифровых каналов, но и способностью власти одновременно реализовывать циркулярную модель и встраиваться в сетевую среду. Представленная ниже периодизация этапов систематизации ИКВ в Калининградской области демонстрирует, как на практике происходил переход от линейной модели (в период с 1994 по 2004 годы) к циркулярной (с 2005 по 2020) и далее к попыткам интеграции сетевой модели (с 2020 года), что отображено в таблице.

Субъект с эксклавным территориальным положением уже в 2019 году имел высокую долю интернет-пользователей – 85 % [6]. Кроме того, регион характеризует высокая гражданская активность и наличие ЦУР, который регулярно входит в топ-10 федеральных рейтингов АНО «Диалог» [3]. И в то же время область демонстрирует устойчивый запрос на открытость власти, что делает ее показательной площадкой для оценки реальной эффективности ИКВ.

Цель данной статьи заключается в оценке уровня систематизации ИКВ в Калининградской области, выявлении системных дефектов, а также в формировании предложения для повышения качества обратной связи. В данной работе автор опирается на эмпирические данные, полученные по результатам авторского опроса 2024 года.

Методы

Исследование основано на комплексе методов, среди которых: ретроспективный анализ, контент-анализ нормативных и статистических материалов, а также авторский количественный социологический опрос.

Результаты исследования

1. Этапы систематизации ИКВ в Калининградской области

Этап	Хронология	Доминирующие каналы	Уровень системности	Ключевые изменения
Становление	1994–2004	Печатные СМИ, ТВ	Низкий (фрагментарный)	Отсутствие спецструктур
Технологический	2005–2016	Интернет, портал «Госуслуги», первые социальные сети	Средний (без единого центра)	Запуск «Электронного правительства»
Подготовительный	2017–2020	Социальные сети, «Инцидент Менеджмент»	Выше среднего	Стандартизация аккаунтов, автоматическая маршрутизация
Централизованный (ЦУР)	2020–2024	Все каналы через единое окно	Высокий (институционализация)	Создание ЦУР, регламент – 4 часа, федеральное финансирование
Персонализированный	с 2024	Соцсети губернатора + ЦУР	Высокий (с элементами ручного управления)	Выездные приемы, личная ответственность главы региона

Источник: составлено автором по результатам диссертационного исследования.

К 2024 году в Калининградской области сформировалась многоканальная система: от традиционных приемов граждан до чат-ботов губернатора.

Однако, как показал опрос, этого оказалось недостаточно для преодоления дефицита доверия.

2. Результаты авторского опроса 2024 года

Опрос проводился в завершение полномочий губернатора А. Алиханова. Выборочная совокупность была репрезентативной по полу, возрасту, уровню образования и материальному

положению взрослого населения города Калининграда: 54 % женщин, 46 % мужчин; 37 % старше 55 лет; 45 % со средним специальным образованием, 40 % с высшим; 64 % со средним материальным достатком.

Основные результаты в ходе проведенного опроса говорят о том, что 50 % респондентов получают информацию из аккаунтов губернатора в социальных сетях, 50 % через региональные новостные группы в соцсетях, 48 % отдают предпочтение телевидению и радио. Информации в печатным изданиям и от официальных пресс-служб отдают предпочтение 15 % и 9 % опрошенных соответственно, что говорит об утрате ими лидирующих позиций.

В части доверия и полезности каналов, 37 % доверяют информации в региональных новостных группах в соцсетях, а в соцсетях губернатора – 36 %. Полезность этих же каналов оценивается в 44 % и 39 % соответственно. Таким образом, граждане больше доверяют неофициальным пабликам, чем прямым каналам власти.

62 % респондентов считают, что информации о деятельности власти достаточно. 74 % – что площадок для информирования достаточно. Это свидетельствует о формальной успешности систематизации.

Лишь 44 % опрошенных оценили каналы обратной связи как эффективные, а 34 % – как неэффективные.

При этом среди тех, кто назвал каналы неэффективными:

51 % указали на отсутствие контроля за исполнением решений;

46 % – на то, что власть пренебрегает позицией граждан;

36 % – на общее нежелание власти решать проблемы.

По поводу открытости различных органов власти респонденты высказались следующим образом:

54 % считают открытым губернатора;

20 % – депутатов Законодательного собрания области;

18 % – членов регионального правительства.

В целом же проблему открытости власти считают актуальной 61 % опрошенных.

Интересно, что 71 % респондентов никогда не обращались в органы власти. Среди 29 % обратившихся (N=87) распределение выглядит так:

47 % – получили ответ, но проблема не решена;

40 % – проблема не решена вовсе;

13 % – проблема решена.

Среди тем, по которым взаимодействие происходит наиболее часто, респонденты выделили содействие в решении проблем в сфере здравоохранения (68 %), социальную поддержку (57 %) и ЖКХ (48 %).

По данным АНО «Диалог», по итогам 2024 года Калининградская область стабильно входит в топ-10 по качеству коммуникации [3]. Также руководством региона отмечается доверие граждан к информации в официальных госпабликах [1].

Однако эти формальные успехи вступают в противоречие с субъективными оценками граждан. Высокая скорость ответа не конвертируется в реальное решение проблем. Более того, тот факт, что 71 % граждан никогда не обращались в органы власти, свидетельствуют о низкой востребованности таковой возможности, а также о сформировавшемся убеждении в бесполезности обращений.

Типология барьеров по данным опроса

Полученные в ходе опроса данные позволяют не только констатировать дефицит доверия, но и соотнести его с теоретически выделенными группами барьеров ИКВ.

О наличии институционального барьера говорит тот факт, что 51 % респондентов указали на отсутствие контроля за исполнением решений, а 46 % – на то, что власть пренебрегает позицией граждан. Эти цифры свидетельствуют о том, что созданные каналы обратной связи (ЦУР,

«Инцидент Менеджмент») работают как система приема и регистрации обращений, но не как механизм реального учета мнений при принятии управленческих решений.

Психологический барьер фиксируется через высокую долю граждан (36 %), считающих, что власть не желает решать проблемы, а также через тот факт, что 37 % доверяют неофициальным новостным пабликам больше, чем прямым каналам власти. Это указывает на сформировавшиеся когнитивные искажения и стереотипы о власти, которые цифровая доступность сама по себе не преодолевает.

Эмоциональное выгорание от обилия негативных новостей и низкая мотивация к участию в диалоге также подтверждаются данными опроса: 71 % опрошенных никогда не обращались в органы власти.

Информационные барьеры проявились в том, что 27 % респондентов считают недостаточно полной и информацию о деятельности власти (при этом 62 % удовлетворены ее полнотой). Это говорит о сохраняющейся асимметрии доступа к информации, а также о наличии дезинформации и фейков в неофициальных каналах, которым граждане склонны доверять больше, чем официальным источникам.

Технологические барьеры, хотя и не стали доминирующими в ответах, косвенно прослеживаются в разрыве между высокой оценкой достаточностью площадок – 74 % и низкой оценкой реальной эффективности обратной связи – 44 %. То есть созданная технологическая доступность не конвертируется в качественное решение проблем. В данном случае интерфейсы, чат-боты и госпаблики являются скорее витриной, чем инструментом реального диалога.

Таким образом, выявление и классификация барьеров показывает, что проблема лежит не в отсутствии цифровых ресурсов, а в институциональной и психологической составляющих коммуникации. Это подтверждает выдвинутый выше тезис о том, что для перехода к качественной систематизации процесса информационно-коммуникационного взаимодействия недостаточно наращивать технологические ресурсы. Необходимо менять культуру ответа и выстраивать обратную связь в реальный управленческий цикл.

Обсуждение

Результаты проведенного исследования позволяют сделать вывод о наличии двойственного эффекта систематизации ИКВ в Калининградской области. При наличии созданной технологически развитой инфраструктуры отсутствует глубинное доверие к органам власти и сохраняются системные дефекты: отсутствие контроля за исполнением и пренебрежение позицией граждан.

Данный вывод исследований подтверждает теоретический тезис К. Дойча, обосновывающий эффективное влияние обратной связи на управленческие системы лишь в том случае, когда она действительно учитывается при корректировке решений [11]. В Калининградской области пока акцент поставлен на обеспечение ответа с технической точки зрения. Вопрос обеспечения действенной обратной связи требует серьезной доработки.

С приходом нового губернатора А. Беспрозванных к руководству регионом в 2024 году отмечается попытка персонализации посредством выездных приемов граждан, ответов через чат-бот, личное общение в соцсетях. Однако, данная тенденция не упраздняет институциональную рамку ЦУР, а надстраивается над ней, способствуя росту легитимности. Тем не менее, об эффекте в долгосрочной перспективе говорить пока рано.

В части практической значимости проведенного исследования необходимо отметить, что результаты могут быть использованы ЦУР в других субъектах РФ при организации деятельности и корректировке регламентов, а также при разработке программ, направленных на повышение доверия к власти.

Заключение

По итогам проведенного исследования целесообразно сделать следующие выводы.

В Калининградской области высокий уровень институциональной и технологической систематизации ИКВ обеспечен посредством работы ЦУР, «Инцидент Менеджмента», единого

окна. Это подтверждается объективными показателями скорости ответа и роста аудитории госпабликов.

Однако субъективные оценки граждан, полученные в ходе опроса, фиксируют сохраняющийся дефицит доверия. Только 13 % граждан решили свою проблему, тогда как 51 % отметили отсутствие контроля за исполнением решений, а 46 % – пренебрежительное отношение к их позиции.

В ходе проведенной работы выявлено, что ключевым системным эффектом является не столько техническое несовершенство каналов, сколько институциональная культура, когда ответ готовится формально, а реальная обратная связь, влияющая на принятие решений, отсутствует.

Таким образом, становление качественного системного информационно-коммуникационного взаимодействия невозможно без таких ключевых аспектов как:

- установления приоритетности на доле решенных проблем граждан, а не на скорости ответа;
- внедрение в практику публичной отчетности о результатах рассмотрения каждого типа обращений;
- сохранение персонализированной ответственности первых лиц в рамках организованной институциональной инфраструктуры.

Литература

1. В Калининграде обсудили эффективное выстраивание обратной связи органов власти с населением [Электронный ресурс]. URL: <https://vesti-kaliningrad.ru/v-kaliningrade-obsudili-effektivnoe-vystraivanie-obratnoj-svyazi-organov-vlasti-s-naseleniem/>
2. Дзялошинский И.М. Субъекты медиакommunikации: личностные и групповые характеристики // Вопросы теории и практики журналистики. 2014. № 4. С. 49–72.
3. Калининградская область попала в топ-10 по ведению госпабликов [Электронный ресурс]. URL: <https://www.mk-kaliningrad.ru/social/2024/04/27/kaliningradskaya-oblast-popala-v-top10-po-vedeniyu-gospablikov.html>
4. Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура / пер. с англ. под науч. ред. О.И. Шкаратана. М.: ГУ ВШЭ, 2000. 608 с.
5. Лассуэл Г. Структура и функции коммуникации в обществе // Информационная политика: в контексте социальной информатиологии: хрестоматия. М.: Изд-во РАГС, 2007. С. 160–169.
6. Пользовательский портрет в интернете [Электронный ресурс]. URL: https://39.rosstat.gov.ru/statistical_news/document/86494
7. Рубцова Н.В. Коммуникации органов публичной власти с населением в социальных медиа: исследование компетенций администраторов пабликов // Вопросы теории и практики журналистики. 2025. Т. 14, № 3. С. 575–591.
8. Сулейманова Р.Р., Корниенко К.А. Новые тренды в коммуникации между властью и обществом // Рефлексия. 2025. № 1. С. 66–70.
9. Хабермас Ю. Структурное изменение публичной сферы: Исследования относительно категории буржуазного общества / пер. с нем. В.В. Иванова. М.: Весь Мир, 2016. 344 с.
10. Чернявская Ю.А., Лавров А.В. Цифровая трансформация государственного управления в современных условиях // Вестник Алтайской академии экономики и права. 2024. № 12-1. С. 156–162. DOI: 10.17513/vaael.3880.
11. Deutsch K.W. The Nerves of Government: Models of political communication and control. New York, London: Free press, Collier-Macmillan, 1966. 316 p.