

Я не знаю, что такое «обратная связь»

Сания Жамбусинова

Я не знаю, что такое «обратная связь». Часто слышу этот термин на фестивалях, мастер-классах... Об обратной связи иногда с нас требуют отчёты.

Подписка — это обратная связь? Тогда дело «дрянь», как говаривал один мой знакомый тракторист, когда не мог завести свой выдавший виды «Беларусь», доставшийся ему как имущественный капитал при «раздербанивании» совхоза. В этом хозяйстве, кстати, он работал более сорока лет, был передовиком. По-другому он просто не умеет работать, а сегодня получает пенсию такую же, как двоюродный его брат, отсидевший срок за убийство соседа 17 лет, а потом не марававший рук «на совхозной работе».

Я хорошо знала этого тракториста, не раз писала о нём. Он славный человек, такой настоящий. Он умел работать. Но не умел отстаивать свои интересы.



Сания Жамбусинова — главный редактор газеты «Карталинская новь», Челябинская область

Не знал, куда обращаться, кому писать. Получив первую пенсию, приехал в редакцию: «Скажи, это справедливо?» Я помчалась в Пенсионный фонд, там подняли его «дело», посчитали и сказали, что всё правильно.

Просто совхоз, где работал наш герой, последние годы «приватизации» не платил взносы. С людей высчитывали, а в фонды не платили.

Я написала тогда об этом статью. Кому она помогла? Директоров «потаскали» прокуратура, ОБЭП, и на этом всё закончилось.

Каждый остался при своих: ПФ не досчитался денег, директора стали учредителями бывших совхозов, крестьяне, большинство — с минимальными пенсиями, журналист — с провалившейся попыткой «обратной связи». Или это не связь?

Когда я пришла работать в редакцию, было это в 1986 году, меня определили в отдел писем. Помню, каждую неделю я подсчитывала, сколько писем за неделю поступило, о чём пишут люди. Жалобы направляла по инстанциям, и редакция на них получала ответы.

Я докладывала об этом на оперативке: по отдельным письмам или ответам-отпискам составлялись маршруты журналистов, а потом появлялись статьи под рубрикой «Письмо позвало в дорогу», «Нам отвечают» и так далее.

Наверное, и эта форма была несовершенной: было много формализма, бюрократизма, но **это были живые письма** с жалобами, рассказами, стихами, предложениями, с благодарностями...

Сегодня таких писем в нашей редакции почти нет. **Сегодня чаще приносят коллективные требования «просим разобраться.** В противном случае обратимся к губернатору, президенту...»

Ещё одна нотка появилась: «вы должны...»

«Вы подписчики нашей газеты?» — спрашиваю.

«Нет, не выписываю», «не читаю», «а что у вас читать, одна болтовня», «иногда покупаю»... Но — «вы должны». Это обратная связь?

С одной стороны, люди ведь находят дорогу в редакцию, и номера телефонов знают, и уверены, что тут им должны помочь. С другой стороны — «не выписываю, не читаю, не верю»...

Ну, ещё телефонные звонки. С них начинается рабочий день и заканчивается. «Подъезжайте, тут дорогу

неправильно укладывают», «Редакция, вы куда смотрите, у нас воды нет второй день», «Журналисты вы или кто, почему не осветили то-то и то-то».

А ещё любят нас в сетях ругать: «Читали, вчера "Карталинка" отмочила? Я то сам не читаю эту газетёнку, просто слышал...» «Ха-ха, "Карталинка" считает, что у нас дороги делают... Да я её не читаю, случайно купил, валяется в машине, может пригодится, чё подтереть» .

И под такими опусами сотни комментариев, какие мы не профи, сколько запятых пропустили, деньги власти (!) отрабатываем, оболванивая людей. Это, интересно, обратная связь?

Ну да ладно, бог с ним, с термином. Сегодня меня, как главного редактора, сильно тревожит тот факт, что обратная связь, в моём понимании это — тираж, всё больше скукоживается. Да, мы работаем с читателем, пытаемся вовлечь в дискуссию, выезжаем на встречи, организуем «круглые столы», проекты делаем, но тираж падает. Значит, результат от всего вышеперечисленного нулевой. Деньги есть — читателя всё меньше.

Что с этим делать? Я не знаю. Когда слушаю коллег, рассуждающих о дизайне, цветности, соглашаюсь, да, обёртка нужна, наверное. Сами работаем над всем этим. Но серую газетку без дизайнерских штук, с не реструктурированными текстами выписывали и читали, а навороченные не дают тиража.

Почему? **Газеты умирают, говорят мне. А что не умирает?** В сетях активны десять — двадцать человек, остальные пассивные подписчики, которые неделями не заглядывают на подписанные странички. И на нашем сайте активность в разы повышается, когда пишем о ДТП, убийствах, катастрофах... Что-то не то у нас с обратной связью, что-то не так.

&