# НОВЕЙШИЕ МЕДИА И ТРАНСФОРМАЦИИ ДИСКУРСНЫХ ПРАКТИК

*Ирина Александровна КОШЕЛЬ*

## ОСОБЕННОСТИ ИНТЕРАКТИВНОГО РАЗДЕЛА ИА «БЕЛ.РУ» «ЧЁРНЫЙ СПИСОК»

*В публикации рассматривается одна из форм интерактивности регионального интернет-СМИ – раздел «Чёрный список» ИА «Бел.Ру». Особое внимание уделяется эволюции этого вида интерактива, его роли в деятельности редакции и функциональности. Представлен анализ аналогов «Чёрного списка» (от гостевой книги в электронных СМИ до самостоятельных интернет-порталов), предпринята попытка сравнительного анализа и обозначены перспективы развития данного интерактивного раздела.*

Ключевые слова: *интерактив, интернет-СМИ, конвергентная редакция, региональные информационные агентства, «Чёрный список».*

*Irina A. KOSHEL*

## PECULIARITIES OF THE INTERACTIVE CHAPTER OF INFORMATIONAL AGENCY “BEL.RU” “BLACK LIST”

*The paper discusses a form of interactivity of the regional e-media, “Black List” at the informational agency Bel.ru. The author observes the evolution of this type of interactivity, its role in editors activity and its functions. The paper renders the analysis of analogues (from the guest books in e-media to autonomous e-portals) and it represents the results of the comparative analysis and the perspectives for development of the interactive chapters.*

Key words: *interaction, e-media, convergent editor room, regional informational agency, Black List.*

Феномен интерактива до настоящего времени изучен и описан не в полной мере. Это связано с постоянно формирующимися новыми видами массовой интернет-коммуникации в процессе развития современных медиатехнологий. Однако и давно существующие формы, такие как чаты, форумы и гостевые книги эволюционируют, обретая дополнительный функционал по мере того как пользователи осваивают новые технологии, удовлетворяющие их потребности в большей степени, чем это было до недавнего времени. В своей работе мы попытались не только описать ретроспективу интерактивного раздела одного из региональных электронных средств массовой информации, но и рассмотреть перспективы его развития.

Исследователи интернет-СМИ причисляют интерактив к родовым свойствам электронных изданий [Лукина 2010: 6] вместе с гипертекстуальностью и мультимедийностью. В этой связи новым медиа, наряду с традиционными для всех СМИ информационной, ценностно-регулирующей и рекреативной функциями, в большей степени свойственны коммуникативная и социально-организационная. В ряде случаев интернет-СМИ в рамках отдельных интерактивных проектов реализуют функцию форума и канала социального участия. Это расширяет обратную связь с аудиторией и даже даёт ей право активно участвовать в создании контента.

С этой точки зрения интерактив можно рассматривать как одно из

характерных проявлений конвергенции, когда посредством компьютерных технологий и коммуникационной сети создаётся и распространяется по сути уникальный эксклюзивный контент, который впоследствии может перерабатываться и дополняться редакцией издания по своему усмотрению, воплощаясь как в форме текстовой публикации, так и в мультимедийном формате.

Рассмотрим спектр возможностей интерактива и его значение в деятельности редакции на примере проекта информационного агентства «Бел.Ру» «Чёрный список», который не теряет своей актуальности на протяжении 19 лет – с момента создания в 1999 году самого СМИ.

«Чёрный список» – это независимая интернет-площадка, позволяющая читателям проявить гражданскую инициативу, предать огласке проблемы, которые чаще носят массовый, нежели индивидуальный характер. Тематически обращения никак не ограничены: в «Чёрный список» жалуются на медицину, сферу услуг, образование, ЖКХ, дороги, общественный транспорт и мн. др.

Данный раздел изначально был реализован в качестве одной из гостевых книг на портале www.bel.ru. Гостевые книги относят к асинхронным формам интерактива, когда любой пользователь может оставить сообщение в виде замечания, пожелания, предложения и даже объявления (например, в гостевых «Помогите найти», «Работа в Белгороде», «Комиссионка», «Товары и услуги»). В данной ситуации интерактивность, с точки зрения направленности действий участников коммуникационного процесса, была реализована в конфигурации «один – ко многим» [Колесникова 2009], без предположения обратной связи в виде ответа или комментария на оставленное обращение. Однако через довольно короткий период возникла необходимость расширить функционал гостевой, поскольку представители аудитории, которых непосредственно касалось содержимое жалоб в «Чёрном списке», изъявили желание воспользоваться законным правом (ФЗ «О средствах массовой информации») и отразить свою точку зрения. Так появилась форма «ответа». А когда «Чёрный список» стал пользоваться особой популярностью у аудитории (до 4000 опубликованных сообщений в год) и на электронный адрес редакции пользователи начали присылать комментарии к обращениям – в их поддержку или наоборот, опровергая опубликованное, – к функционалу добавилась возможность комментирования. Таким образом из гостевой книги «Чёрный список» последовательно превратился в своего рода форум, когда вокруг поднимаемых тем стали объединяться единомышленники, оппоненты и даже консультанты.

Оставлять сообщения, ответы и комментарии в любом интерактивном разделе сайта информагентства «Бел.Ру» могут только зарегистрированные пользователи. Процесс регистрации достаточно прост.

Стоит отметить, что в целях соблюдения норм правового регулирования в сфере СМИ (аспекты законодательства, касающиеся раскрытия персональных данных, клеветы и оскорбления, разжигания ненависти и вражды к людям по признакам их национальности, вероисповедания и т.п.) наряду с размещением разъяснительной информации для пользователей был введён режим премодерации сообщений. Модератор «Чёрного списка»

выполняет не только роль «цензора», но, если требуется, связывается с авторами обращения для уточнения деталей либо разъяснения, по какой причине сообщение не может быть опубликовано. К примеру, если проблема действительно носит остро социальный характер, но текст составлен в агрессивной манере, модератор рекомендует изложить суть в максимально нейтральной форме.

Прежде чем перейти к рассмотрению роли «Чёрного списка» в деятельности информагентства «Бел.Ру», отметим, что у данного интерактивного раздела есть аналоги как с точки зрения социальной значимости, так и реализации. К примеру, во многом похожа на «Чёрный список» «Книга жалоб» сетевого издания «Брянск Today» [Брянск Today: http], созданная в виде гостевой книги в 2015 году. В отличие от «Чёрного списка» ИА «Бел.Ру» у брянского издания не предусмотрена как самостоятельная функция ответа на обращение, однако есть возможность комментирования. Визуализирована статистика просмотров и количества комментариев, что может быть полезным с точки зрения выявления тем, наиболее интересующих аудиторию, с целью корректировки редакционной политики.

Информагентство «Пенза-Пресс» позиционирует свою «Жалобную книгу» [Пенза-Пресс: http] как «уникальный для Пензы и Пензенской области проект». Пользователи могут сообщить лишь о проблеме своего двора, улицы, района, но с гарантией получить ответ от уполномоченных чиновников. Интересным решением проекта, на наш взгляд, является таймер, отсчитывающий временной период, за который устранена озвученная пользователями проблема. Проект реализуют с 2014 года.

В противовес интерактивному разделу информагентства «Бел.Ру» в региональном интернет-сегменте сетевым изданием «БиЛайв.ру» в 2013 году в социальной сети «ВКонтакте» было создано сообщество с повторяющимся названием «Чёрный список» [ВКонтакте: http]. Его создатели предлагают с помощью хэштегов #бс («белый список» – если что-то понравилось), #чс («чёрный список» – если не понравилось) и #рк (нужна рекомендация) дифференцировать обращения. Функционал социальной сети позволяет делиться сообщениями, фиксировать число просмотров, комментариев, «лайков» (знак, что сообщение понравилось).

Наряду с вышеупомянутыми проектами существуют самостоятельные интернет-площадки, реализованные госструктурами различных субъектов РФ для выстраивания конструктивного диалога между общественностью и властью. В частности, только в Белгородской области функционируют две платформы: «Народная экспертиза» [Народная экспертиза: http], созданная в 2012 году по инициативе правительства региона, и «Активный горожанин» [Активный горожанин: http] – проект, реализованный мэрией Белгорода в 2016 году.

Если сравнивать их с интерактивным разделом ИА «Бел.Ру», с технической точки зрения преимущество данных проектов в наличии мобильных приложений для операционных систем Android и IOS, что упрощает пользование ресурсами. Если говорить о функционале, сообщения граждан, оставленные на вышеназванных порталах, рассматриваются как официальные обращения в органы власти. Однако относительно небольшое

количество зарегистрированных пользователей (на региональной «Народной экспертизе» – чуть более 2 тысяч с учётом того, что численность взрослого населения в регионе превышает 850 тысяч человек; на «Активном горожанине» – более 6,5 тысяч, при том что в Белгороде численность работоспособного городского населения 228 тысяч человек) может свидетельствовать либо о недостаточно высокой популярности ресурса, либо об опасении публиковать обращения, сообщив свои настоящие фамилию, имя и отчество.

Что касается «Чёрного списка» ИА «Бел.Ру», пользователи могут регистрироваться и оставлять обращения под любым именем. Однако полная анонимность всё же исключена. Сотрудники редакции имеют доступ к данным, указанным пользователем при регистрации, в частности к действующему адресу электронной почты. Также автоматически фиксируется IP-адрес устройства, с которого пользователь входит в систему сайта и отсылает сообщение.

Говоря о роли интерактивного раздела «Чёрный список» в деятельности информационного агентства, прежде всего следует отметить, что он позволяет редакции ориентироваться на запросы аудитории и корректировать редакционную политику. Анализ обращений читателей способствует выявлению тем, которые в конкретный отрезок времени более всего волнуют общественность в лице активных пользователей данной гостевой книги. В частности, как показывает контент-анализ обращений, темой номер один на протяжении всего существования «Чёрного списка» остаётся сфера жилищно-коммунального хозяйства (в 2016 году поступило 1028 обращений, в 2017-м – 709), приблизительно равное количество жалоб поступает в адрес организаций сферы услуг (457 и 253 обращения соответственно), транспортных предприятий (385 против 281) и органов власти (385 против 274). Далее следуют медицина (102 и 86) и образование (71 и 80). «Прочие» жалобы составляют 366 штук в 2016-м и 277 – в 2017 году соответственно.

Обращения в «Чёрный список» зачастую служат отправной точкой при создании эксклюзивных материалов на остро социальные темы, в том числе видеосюжетов и журналистских расследований. Как показывает статистика, число таких публикаций в последнее время существенно увеличилось: только с начала 2018 года опубликовано порядка 50 материалов. Для сравнения приведём данные за последние пять лет: в 2012-2017 годах на ленте ИА «Бел.Ру» размещено 69 таких публикаций, причём 27 из них – в 2017-м. Данные показатели свидетельствуют о том, что редакция стала активнее пользоваться контентом, инициированным аудиторией.

Наполняя сайт эксклюзивной информацией, данные материалы привлекают большее внимание читателей, нежели рядовые ежедневные новости, и как следствие – возрастает число просмотров. Каждое из журналистских расследований прочли как минимум более 1000 человек. Рекордное количество просмотров по итогам 2017 года – более 15500 – у публикации «Поддай газу, или Как автобусы в Белгороде пассажиров возят» [Бел.Ру: http]. Таким образом, корректировка редакционной повестки, создание ориентированного на аудиторию контента положительным образом влияет на увеличение посещаемости сайта; формируется продуктивная обратная связь.

Вместе с тем описанные выше публикации привлекают внимание к интернет-изданию «Бел.Ру» представителей других СМИ. Тексты ложатся в основу новостей ряда региональных ресурсов, чем способствуют повышению индекса цитируемости. К примеру, на городском информационном портале Go-31 в течение последних двух лет из 82 упоминаний 5 (4%) напрямую связаны с «Чёрным списком» ИА «Бел.Ру», в электронном СМИ Fonar.TV из 161 упоминания – 9 (6%). Это в свою очередь повышает индекс цитируемости и популяризирует ИА «Бел.Ру».

Если говорить о социальной функции описываемого интерактивного раздела как площадки, где предаются огласке факты нарушения трудового законодательства, угрозы окружающей среде и прочие социально значимые моменты, в период с 2012 по 2017 год на основании обращений граждан в «Чёрный список» только прокуратурой Белгородской области было проведено порядка 120 проверок, самое большое количество (58) – в 2017 г. По итогам проверок чаще всего возбуждаются дела об административных правонарушениях, выносятся представления должностным лицам и т.п. Информация о результатах некоторых проверок размещена в разделе «Новости» официального сайта надзорного ведомства. В частности, опубликованы материалы по результатам проверки детского сада №13 в г. Алексеевке (нарушение температурного режима) [Прокуратура: http], МБДОУ № 85 г. Белгорода (отсутствие свежих фруктов в рационе) [Прокуратура: http], Администрации Шебекинского городского округа (меры по организации работы по отлову безнадзорных животных после жалобы о нападении бешеной собаки на 9 детей в Шебекино) [Прокуратура: http] и др. Таким образом, помимо внимания широкой общественности, отмечается пристальное внимание к ресурсу ИА «Бел.Ру» со стороны властных структур и различных ведомств.

Иногда «Чёрный список» становится, по сути, последней инстанцией, куда граждане обращаются в надежде быть услышанными и восстановить справедливость. Об этом свидетельствуют неоднократные высказывания чиновников и представителей органов правопорядка. В частности, для гарантированного решения проблемы начальник областного УМВД рекомендовал одному из граждан на личном приёме «письменно обратиться в «Чёрный список» «Бел.Ру», его просматривает даже губернатор. Ваше обращение будет услышано…» [Фонарь TV: http].

Отдельно стоит остановиться на роли интерактивного раздела в коммерциализации контента сайта. Сегодня, в условиях жёсткой конкуренции на рынке электронных СМИ, задача-минимум для редакции – удержать уже завоёванную аудиторию, задача-максимум – постоянно наращивать (увеличивать) количество посетителей. Согласно статистике, на страницах «Чёрного списка» публикуется от 2000 до 4000 обращений за год. Пользовательских визитов в этот раздел, по данным Яндекс.Метрики, насчитывается порядка 5,9 млн в год. Таким образом, наличие описываемого раздела выступает гарантом привлечения ежедневного внимания со стороны 1/5 от общего числа пользователей. А высокая посещаемость делает сайт более привлекательным для рекламодателей.

С учётом укрепления в регионе позиций альтернативных «Чёрному списку» проектов «Народная экспертиза и «Активный горожанин» для

сохранения интереса к ресурсу ИА «Бел.Ру» – в целях популяризации и привлечения большего внимания читательской аудитории к «Чёрному списку» – с 2018 года редакция готовит еженедельный обзор обращений граждан и в виде дайджеста размещает на ленте перед выходными [Бел.Ру: http].

Ещё одним немаловажным фактором является то, что «Чёрный список» способствует привлечению новых клиентов-рекламодателей. Зачастую негативные отзывы в данном интерактивном разделе становятся предпосылкой возникновения договорных отношений с так называемой «пострадавшей стороной». Например, жалобы, касающиеся неподобающего обслуживания со стороны коммерческих организаций, неоднократно служили поводом для обращения в редакцию в качестве заказчика разъяснительного материала [Бел.Ру: http].

«Чёрный список» ИА «Бел.Ру» может быть успешно использован и с точки зрения PR. Например, жалобы на действия представителей газораспределительной компании (отключение газа жителям подъезда многоквартирного дома при проведении работ по техобслуживанию внутридомового газового оборудования) послужили поводом для написания развёрнутого материала, что позволило не только снять социальное напряжение в обществе, но и провести профилактические работы по предотвращению подобных ситуаций [Бел.Ру: http]. Другой пример использования сообщений из «Чёрного списка» с позиции PR – привлечение в качестве эксперта специалиста, заинтересованного в информационном сопровождении деятельности и маркетинговом продвижении компании [Бел.Ру: http].

Так как «Чёрный список» играет важную роль в деятельности информагентства «Бел.Ру», поддерживая постоянный интерес со стороны аудитории и являясь источником эксклюзивных информационных поводов, способствуя при этом коммерциализации контента, редакции следует позаботиться о перспективном развитии данного интерактивного раздела.

К примеру, в настоящий момент пользователи «Чёрного списка» могут добавить к своим сообщениям только фотографии и документы в сканированном виде. С учётом того, что многие активно используют функцию видеосъёмки на мобильных устройствах, на наш взгляд, стоит предусмотреть возможность прикрепления и видеофайлов.

Вместе с тем полезной, и прежде всего для редакции информагентства, была бы открытая статистика просмотров сообщений. Это своего рода индикатор интереса аудитории к тем или иным темам.

Анализ статистических данных показал, что более 37% аудитории заходят на сайт bel.ru с мобильных устройств. Поэтому было бы целесообразным разработать для «Чёрного списка» мобильное приложение, аналогично описанным выше «Народной экспертизе» и «Активному горожанину». Это, на наш взгляд, могло бы способствовать достижению ещё большей популярности интерактивного раздела у активной части аудитории.

Проведённое исследование позволяет сделать вывод, что «Чёрный список» ИА «Бел.Ру» – одна из наиболее востребованных форм интерактива, предлагаемых аудитории редакцией портала. Даже несмотря на наличие в региональном интернет-сообществе активно развивающихся аналогов,

проект не теряет своей актуальности и популярности у пользователей, о чём свидетельствует количество обращений (в среднем 4000 в год) и число ежедневных просмотров (порядка 2-3 тысяч).

Немаловажным фактором в обеспечении продуктивной обратной связи является то, что редакция реагирует на запросы и потребности аудитории. На сегодняшний день по своему функционалу и возможностям «Чёрный список» напоминает скорее форум, нежели гостевую книгу в её классическом виде. А реакция на обращения пользователей со стороны журналистов информагентства выражается в неизменной готовности обеспечить информационное сопровождение общественно значимых тем.

В данном ресурсе в равной степени заинтересованы как редакция, так и аудитория. За 19 лет существования интерактивный раздел, по сути, стал синонимичным с самим названием информагентства: говоришь «Чёрный список» – подразумеваешь «Бел.Ру» и наоборот.

**Список литературы:**

*Интернет СМИ:* Теория и практика: Учебное пособие для студентов вузов/ Под ред. М. М. Лукиной.— М., 2010.

*Колесникова Е.А.* Интерактивность как глобальный признак молодежных масс-медиа.// Вестник ТГУ. 2009. №3 (71). С. 178-184.

*Книга жалоб* Брянск Today. URL: https://bryansktoday.ru/kniga-zhalob.

*«Жалобная книга»*. Информагентство «Пенза-пресс» URL: http://www.penza-press.ru/ask.

*Сообщество «Чёрный список»* во ВКонтакте. URL: https://vk.com/black_list31.

*«Народная экспертиза»:* Региональный интернет-проект URL: https://narod-expert.ru/.

*«Активный горожанин»:* Муниципальный интернет-проект https://ag.beladm.ru/.

*Поддай газу*, или Как автобусы в Белгороде пассажиров возят. 06.12.2017. URL: https://www.bel.ru/news/city/06-12-2017/podday-gazu-ili-kak-avtobusy-v-belgorode-passazhirov-vozyat?sphrase_id=154874.

Прокуратурой Белгородской области по сообщению в СМИ приняты меры прокурорского реагирования 26.05.2017 URL: http://www.belproc.ru/news/2303/.

О результатах проверки питания детей в детском саду, проведенной по сообщению в средствах массовой информации. 11.09.2017 URL: http://www.belproc.ru/news/2502/.

В результате принятых прокуратурой мер в Белгородской области администрацией одного из городских поселений заключен контракт на отлов безнадзорных животных. 20.03.2018 URL: http://www.belproc.ru/news/2822/.

*«Последняя инстанция»*. На что белгородцы пожаловались начальнику областного УМВД. 15.10.2015. URL: https://fonar.tv/article/2015/10/15/poslednyaya-instanciya-na-chto-belgorodcy-pozhalovalis-nachalniku-oblastnogo-umvd.

«В департамент – бесполезно»: куда жаловаться белгородским врачам? 10.09.2018. URL: https://bel.ru/news/society/10-09-2018/v-departament-bespolezno-kuda-zhalovatsya-belgorodskim-vracham

Словам не верю – сама проверю, или Как я сходила в «Полимедику». 01.08.2017. URL: https://bel.ru/news/society/01-08-2017/slovam-ne-veryu-sama-proveryu-ili-kak-ya-shodila-v-polimediku.

*Замкнутый треугольник,* или Почему жильцы целого подъезда многоэтажки в Белгороде два дня оставались без газа. 07.02.2017. URL: https://www.bel.ru/article/general/07-02-2017/zamknutyy-treugolnik-ili-pochemu-zhiltsy-tselogo-pod-ezda-mnogoetazhki-v-belgorode-dva-dnya-ostavalis-bez-gaza.

Обращения в «Чёрный список»: пока читатели ждут реакции, мы идём к эксперту. 30.12.2017. URL: https://www.bel.ru/news/society/29-12-2017/obrascheniya-v-chyornyy-spisok-poka-chitateli-zhdut-reaktsii-my-idyom-k-ekspertu.

---

*Кошель Ирина Александровна* – магистрант факультета журналистики Белгородского государственного национального исследовательского университета (г. Белгород)