

Воспитание «строптивых»

Накануне пятилетия «Семёрочки» мы столкнулись с проблемой, о существовании которой при запуске проекта и не догадывались. С одной стороны, читатели стали проявлять к газете повышенный интерес. С другой — ряд партнёров отказались распространять издание, мотивируя это тем, что в день выхода люди устраивают в местах выкладки давку и даже драку за свежий номер. Порадовавшись популярности, мы погрузились в изучение проблемы

ДЕНИС ПЫРКОВ



Денис Пырков — главный редактор газеты «Семёрочка», город Воронеж

А МОЖЕТ, В МАКУЛАТУРУ?

Тут необходимо сделать маленькое пояснение. Газета «Семёрочка» — бесплатное издание, выходящее тиражом 90 тыс. экземпляров. Для миллионного Воронежа — не так много, но, учитывая об-

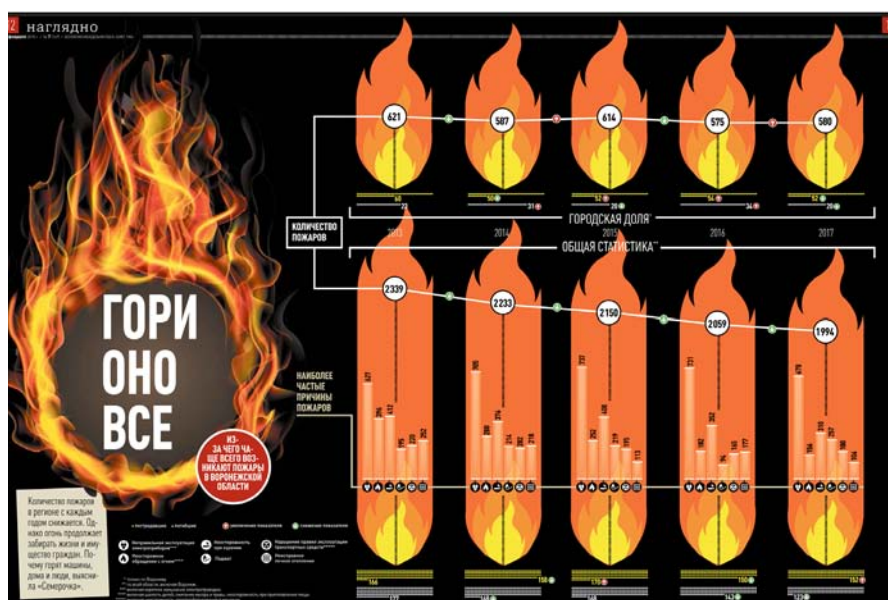
щие тенденции потери интереса к «бумаге», первой нашей мыслью было проверить: а не попадает ли часть тиража в макулатуру? Деньги там, конечно, небольшие, но

для пенсионеров и малоимущих — чем не «заработок».

Мы начали наблюдать за поведением своих читателей. В день выхода номера у стоек стали дежурить наши сотрудники. Если человек брал большую пачку газет, они следовали за ним, чтобы посмотреть, не несёт ли он её в пункт приёма вторсырья. Параллельно несколько редакционных экипажей дежурили у таких пунктов. Однако месяц наблюдений не принёс результата.

Как оказалось, пенсионеры набирали газеты для того, чтобы раздать их своим соседям по подъезду и друзьям по лавочке, чему мы сами были свидетелями. Конечно, полностью исключить тот вариант, что часть номеров люди берут для хознужд, было нельзя. Но от этого ни одна бесплатная газета не застрахована.

В пунктах приёма вторсырья нас заверили, что «Семёрочку» к ним не носят. Оставались слухи о том, что нашу газету пытаются прода-



вать в электричках. Но, прикинув, что даже если это правда, то явление не массовое, мы «сняли наблюдение». Только в шапке более крупно написали, что газета бесплатная.

ЧЕМ БЫЛИ НЕДОВОЛЬНЫ ПАРТНЁРЫ

Мы продолжили изучение аудитории и переговоры с контрагентами. «Семёрочка» распространяется через систему стоек в крупных супермаркетах, МФЦ, больницах и поликлиниках, учреждениях соцзащиты населения. Как выяснилось, самые большие проблемы получили крупные магазины.

Точного графика выкладки издания на **конкретной точке (а их 78)** — нет. Развоз происходит днём, зависит от пробок и других факторов. Всё это время, пока машина в пути, вокруг магазинов

Городская общественно-политическая газета «Семёрочка» издаётся в Воронеже с 2013 года. Формат — А3, 24 полосы, 4+4. Тираж — 90 тыс. экз. Распространяется бесплатно. Учредители: Департамент связи и массовых коммуникаций Воронежской области, АУ ВО «РИА "Воронеж"».

«кучкуются» пенсионеры, которые ждут газету. Стойка находится на входе. В момент выкладки люди блокируют двери, не впуская и не выпуская покупателей, они толкаются и скандалят, пытаясь пробиться к пачке.

Больше всего недовольна охрана супермаркетов, которой сложно контролировать этот процесс, а в случае травмы читателей, ещё и придется отвечать за это. В одном из магазинов пожилую женщину уже сбивали с ног. Но к счастью, всё обошлось.

Особенно «экзотичной» выглядела просьба убрать стойку с «Семёрочкой» из супермаркета

бытовой техники, принадлежащего одной крупной федеральной сети. Изначально это было взаимовыгодное сотрудничество. Читатели приходят за газетой, в магазине — больше людей, а значит, больше потенциальных покупателей.

Но «что-то» пошло не так. Оказалось, что московское руководство установило на двери счётчик количества посетителей, чтобы проконтролировать филиал. В конце года они увидели, что число людей, зашедших в магазин, выросло, но продажи при этом не увеличились. **Часть сотрудников лишили «из-за нас» премий**, что и побудило их разорвать отношения с нами.

Некоторые государственные организации предлагали не выкладывать газету в открытом доступе, а отдавать тираж сотрудникам, которые якобы были готовы организованно раздавать номера читателям по одному в руки. Но, припомнив случай, когда в одном ведомстве рядом с автоматом, выдающим талончики, поставили сотрудника, чтобы жать на кнопку и раздавать их посетителям, мы решили не впадать в маразм.

ФЕНОМЕН ОЧЕРЕДИ

Обобщив результаты наблюдений, мы пришли к любопытным выводам.

- Первое: люди не просто ждут «Семёрочку». **Они стоят группками, обсуждая всё** — от проблем в семье до американских санкций. Этакий клуб по интересам. То есть процесс ожидания для них чем-то, может, интереснее, чем результат.

● Второе: **толкаются и скандалят почти всегда одни и те же.** Стыдно говорить, но пожилые, уважаемые люди словно впадают в детство. Даже сгорбленные старики приосаниваются, появляется огонь в глазах. То есть, увы, дело не только в интересе к «Семёрочке». Это — спортивный интерес.

● Третье: **стычки происходят по четвергам**, в день выхода номера. Из-за большого тиража стойки пополняются в течение всей недели. Но в другие дни такого ажиотажа нет.

● Четвёртое: **проблемных точек не больше десяти**, но именно они создают негативный фон у партнёров.

КОМПЛЕКС МЕР

Некоторые «горячие головы» в редакции советовали просто ликвидировать стойки в наиболее проблемных пунктах раздачи. Но это означало бы, что мы потеряем своих читателей. И не 30—40 любителей поскандалить, а огромный пласт — тех людей, которые берут газету в другие дни. В итоге было решено «успокаивать» каждую точку по отдельности.

В паре мест с задачей справились экспедиторы, которые объявили читателям, что если они не прекратят толкаться, газеты им возить перестанут. Жители их послушали и стали подходить к стойке по очереди. В остальных случаях нам пришлось применить целый комплекс мер.

● Во-первых, **мы обратились к читателям через газету с прось-**

бой не устраивать скандалов, а также с разъяснениями, что даже если в день выхода им ничего не достанется, свежий номер они смогут получить в любой другой день.

● Во-вторых, мы **создали редакционную группу**, которая в день выхода объезжала самые проблемные места перед выкладкой, вычленила «бузотёров» из общей толпы и проводила с ними беседы. В особо тяжёлых случаях говорили, что прикроем точку — другого способа воздействия у нас нет.

● В-третьих, на определённых точках мы **перестали сразу класть газеты в стойку и стали раздавать её из машины**, в порядке очереди. При этом сотрудники редакции становились по краям кузова, чтобы люди не устраивали давку. Как показала практика, минут через 15, когда самые активные читатели получали свои экземпляры и расходились, уже можно было спокойно выкладывать остальной тираж.

● В-четвёртых, **изменился метод выкладки**. В день выхода вся стойка — 300—500 экземпляров в течение 20 минут разбиралась полностью, и люди, опоздавшие к раздаче, оставались без газеты. Мы стали выкладывать в стойку только часть от запланированного на точку тиража, ждали некоторое время и докладывали. Таким образом, нам удалось добиться того, чтобы газета лежала в стойке какое-то время и люди, не знакомые с «Семёрочкой», могли её взять и почитать.

РЕЗУЛЬТАТ

Нельзя сказать, что в «войне» с читателями мы одержали убедительную победу. Пару точек всё-таки пришлось закрыть, перенести стойки в другие магазины. Частично это привело к тому, что люди стали приходить за свежим номером прямо в редакцию. Но зато мы теперь всегда в курсе актуальных проблем горожан, да и контрагенты успокоились.

P.S. С осени 2017 года редакция взяла курс на омоложение аудитории. Часть свободных стоек мы разместили на проходных крупнейших воронежских предприятий. Ажиотажа — нет, газеты — берут. Результаты акции будем подводить в конце года.

&

