

Утверждаю
Директор МБУК «ЦБ
Алексеевского городского округа



Н.Н.Бондаренко
«18» 12 2021 года

ПОЛОЖЕНИЕ

Политика лояльности библиотек МБУК «Центральная библиотека Алексеевского городского округа» Белгородской области

Основные положения

Любая общедоступная библиотека создана и существует ради людей и для людей. Вся ее деятельность, так или иначе, направлена на то, чтобы выполнить все запросы, учесть потребности, даже предвидеть желания своих реальных и потенциальных читателей.

Современные тенденции развития общества требуют от библиотек усиления их конкурентоспособности, особенно в сферах предоставления широким кругам населения культурных, информационных, образовательных, технологических услуг. Сегодня общедоступные библиотеки на практике должны ответить на актуальные вопросы, эти решения и определяют степень их востребованности в обществе. Как не потерять своих постоянных читателей и не упустить вероятных пользователей библиотечных услуг?

Для выстраивания новой парадигмы взаимоотношений с читателями, жителями необходима продуманная политика лояльности библиотеки, которая представляет эффективную систему мер, направленную на привлечение новых читателей, увеличение числа посетителей библиотечных мероприятий, формирование и поддержание положительного имиджа библиотеки в обществе. Она включает в себя разветвленную бонусную программу, стимулирующую интерес и потребность граждан в библиотечных услугах.

Политика лояльности библиотеки - система материальных и нематериальных вознаграждений настоящих и будущих пользователей, партнеров, спонсоров, волонтеров библиотеки, которая стимулирует их посещать библиотеку, чаще использовать библиотечные информационные и иные ресурсы, оказывать поддержку и сотрудничать с библиотекой.

Цели и задачи

Главная цель политики лояльности - выстроить долгосрочные взаимопользные отношения библиотеки с ее пользователями. Только искреннее внимание и индивидуальный подход убедят человека, что библиотека играет в его жизни особую, значимую роль. Политика лояльности устанавливает выгоду потребителей библиотечных услуг.

Хорошо продуманная политика лояльности способствует формированию и узнаванию бренда библиотеки.

Очевидными эффектами при реализации политики лояльности являются: 1 увеличение числа читателей, более четкая дифференциация их библиотечных потребностей, снижение уровня их отказов от библиотечных услуг, реклама и продвижение возможностей библиотеки, рост количества жителей, поддерживающих библиотеку, выступающих в качестве ее защитников (создание общественного библиотечного лобби).

Политика лояльности должна соотноситься с внутрикорпоративной культурой, профессиональной этикой библиотечных специалистов.

Документным оформлением политики лояльности выступает Программа реализации политики лояльности, разработанная в библиотеке.

Продвижение политики лояльности включает: использование возможностей

различных медиаплатформ, СМИ, размещение информации на сайте, на площадках библиотек в социальных сетях, на информационных стендах в библиотеке и других публичных пространствах поселения, рассылку писем по электронной и традиционной почте, рассылку сообщений по мобильной связи, прямое обращение к пользователям.

Контакты и обратная связь с пользователями возможны через: сайт, соцсети, электронную почту, телефон, службу ЭДД, виртуальную справочную службу библиотеки, мессенджеры (Viber, WhatsApp, др.) и т. п.

Понятийный аппарат, используемый в документе

Бонус - (от лат. bonus - 'хороший') - дополнительное вознаграждение. Это могут быть различные виды морального и материального поощрения человека, в том числе дополнительная скидка, добавочный дивиденд и т. п.

Бонусная карта библиотеки — это карта, для которой действует бонусная система библиотеки. Карта накапливает баллы, за которые можно получить скидки или льготы на библиотечные услуги.

Бонусная программа лояльности библиотеки — это система поощрительных мер пользователей, принятых в библиотеке, которая является механизмом по привлечению пользователей в библиотеку и сбору информации, способствующей изучению особенностей групп пользователей и определению их реальных и потенциальных потребностей.

Волонтер (доброволец) библиотеки - человек, который без оплаты и принуждения со стороны, исходя из личной заинтересованности на основе свободного выбора, инициативы, уверенности в идеалах добровольчества, выполняет работу, направленную на поддержку библиотеки.

Льготы читателям - определенные преимущества, дополнительные права, полное или частичное освобождение от выполнения установленных библиотекой правил, обязанностей для читателей, или облегчение условий их выполнения.

Постоянный читатель — физическое лицо, пользующееся услугами библиотеки и ее внестационарных подразделений, состоящий читателем библиотеки не менее одного года с частотой обращений не менее одного раза в неделю.

Скидка (дисконт) - коммерческая, маркетинговая, финансовая льгота, предоставляемая в форме снижения цены на продукцию, услуги и т. п. Размер скидки устанавливается к базисной цене предложения.

Социальные партнеры библиотеки - государственные, муниципальные, коммерческие, общественные организации, в том числе образовательные учреждения, промышленные предприятия, творческие союзы, профессиональные объединения, а также частные лица, совместно с которыми библиотека осуществляет информационное, культурное, образовательное обслуживание населения, и заключившие с библиотекой договоры о сотрудничестве.

Спонсор библиотеки - физическое или юридическое лицо, предоставляющее деньги или другие материальные ресурсы библиотеке безвозмездно или на основе оказания услуг взаимного характера.

Участник льготной программы библиотеки - читатель, посетитель библиотечных мероприятий, партнер, спонсор, волонтер, получающие определенные льготы библиотеки,

Читатель (пользователь) - физическое или юридическое лицо, использующее инфраструктуру, услуги, информационные ресурсы, предлагаемые библиотекой.

Бонусная программа лояльности библиотеки

Основу бонусной программы реализации политики лояльности составляет балльная система, которая подразумевает предоставление разного вида льгот участникам льготной программы библиотеки в зависимости от набранных ими баллов. Баллы дают определенные преимущества и зачисляются за победы в библиотечных конкурсах, викторинах, за читательский стаж, благотворительную помощь библиотеке и т. д. Библиотеки самостоятельно определяют список льгот и балльную оценку каждой предоставляемой льготы, а также условия их оказания.

Система льгот библиотеки является **накопительной**, библиотека также самостоятельно определяет период времени, а также максимальное количество баллов, которые могут накопить участники льготной программы библиотеки за определенный период. Льготную систему можно использовать и для поощрения сотрудников.

Организация поощрительной балльной системы в библиотеке

Участники льготной программы библиотеки «зарабатывают» и собирают баллы, пользуясь различными услугами библиотеки, а также оказывая библиотеке помощь и поддержку. В число участников льготной программы библиотеки включаются персоналии, группы людей, получившие от библиотеки различные звания: «Лучший читатель года», «Лучший библиотекарь года», «Лучшая читающая семья», «Лучший спонсор» и т. д.

Возможный вариант организации поощрительной балльной системы библиотеки.

При получении первых бонусных баллов участнику льготной программы выдается персональная Бонусная карта библиотеки (Приложение 1), где размещаются балльные стикеры (наклейки) (Приложение 2).

Номинал одного стикера составляет 1 балл. Стикеры имеют разную цветовую гамму, которая зависит от вида деятельности участника льготной программы библиотеки:

- красные - вклеиваются в Бонусную карту читателю (посетителю) за активность пользования библиотечными ресурсами, участие в организации и проведении массовых мероприятий библиотеки;
- желтые вклеиваются в Бонусную карту за партнерское взаимодействие с библиотекой;
- зеленые стикеры участники получают за спонсорскую помощь, оказанную библиотеке;
- синие вручаются за участие в работе библиотечных волонтеров.

Цветовое различие стикеров может служить основой для проведения мониторинга по реализации программы лояльности в библиотеке.

Для стимулирования посещения библиотеки ежегодно вводятся две бонусные карты: зимняя - на период сентябрь - февраль и летняя — на период март - август. Максимальное количество баллов, которые можно набрать в течение действия одной карты, - 100. За время действия одной карты участник льготной программы библиотеки должен использовать все полученные баллы. По окончании срока действия каждой карты все неиспользованные баллы сгорают, сама карта сдается в структурное подразделение (структурные подразделения) библиотеки, на которое (которые) возложены соответствующие обязанности по реализации Бонусной программы лояльности.

Участники, набравшие максимальное количество баллов по итогам действия одной или двух карт (по итогам года), могут быть поощрены дополнительно благодарностями и специальными призами от библиотеки и ее партнеров. Это могут быть сертификаты, сувениры (блокноты, ручки, значки, маски) с символикой библиотеки.

Информация о самых результативных участниках льготной программы библиотеки размещается на сайте, в социальных сетях библиотеки, публикуется в местных СМИ, а также может быть передана в места работы, учебы победителей.

Программа лояльности библиотеки дает отличную возможность получить награды за активность!

За что начисляются баллы?

1. Читателям и посетителям библиотечных мероприятий:

- за регистрацию в любой собственной базе данных библиотеки, а также внешних базах данных, лицензионный доступ к которым получен библиотекой на основе заключения договора с информационным агрегатором, - 5 баллов;
- репост публикации библиотеки о ее услугах, мероприятиях в личном сообщении, в сообществе, в истории, на своей стене (на выбор) - 6 баллов;

- приглашение друга в библиотеку с последующей его записью в качестве читателя библиотеки как лично, так и доверив другу свою Бонусную карту библиотеки - 6 баллов;
- подписку на представительство библиотеки в социальных сетях - 6 баллов;
- размещение поста на личной странице в социальных сетях о пользовании ресурсами, услугами библиотеки, анонса библиотечных мероприятий - 6 баллов;
- чтение книг библиотеки, что подтверждается в учетных документах, и достижение «порога» книговыдачи: взято 30 книг в течение 6 месяцев - 15 баллов; превышен порог книговыдачи - за каждые 10 книг свыше первых 30 за 6 месяцев - 5 баллов;
- посещение массовых мероприятий библиотеки - 5 баллов;
- участие в организации и проведении массового мероприятия библиотеки – 20 баллов;
- пользование платными услугами библиотеки, за каждые полные 30 рублей в чеке - 1 балл;
- читательский стаж количество баллов соответствует количеству лет читательского стажа, начиная с 5 лет;
- звание «Лучший читатель года» и другие аналогичные звания, которые присваивает библиотека, - 120 баллов в течение года, следующего за годом присвоения звания;
- др.

2. Спонсорам библиотеки:

- за безвозмездную передачу материальных ценностей и имущественных прав (дары/пожертвования) - 100 баллов;
- предоставление невозвратных целевых материальных ресурсов - 100 баллов;
- передачу на льготных условиях объектов собственности (в частности, оборудования, интеллектуальной продукции) - 100 баллов;
- публичные акции по сбору средств в пользу библиотеке (благотворительные выставки, аукционы/распродажи, концерты, издательские проекты, теле- и радиомарафоны и пр.) - 100 баллов;
- комплексную организационно-финансовую поддержку и защиту (лоббирование) интересов (попечительство/патронаж) - 100 баллов.

3. Волонтерам библиотеки за добровольный безвозмездный труд в помощь библиотеке:

- сопровождение одного мероприятия (акции и т. д.) библиотеки - 20 баллов.

4. Партнерам:

- за участие в проведении библиотечного мероприятия, библиотечного проекта, совместного проекта - 20 баллов;
- проведение собственного мероприятия на площадке библиотеки - 20 баллов.

Локации начисления бонусных баллов в библиотеке

1. За книговыдачу — на абонементе и в читальном зале, в других структурных подразделениях - фондодержателях.
2. За посещение мероприятий - у организатора мероприятия по его завершении.
3. Чтобы получить баллы за посты и регистрацию в базах данных, необходимо написать администратору страницы, прислав ему скриншот своей публикации или личного кабинета в базе данных. Через три рабочих дня после этого можно будет получить наклейки в библиотеке, назвав имя, указанное в личном кабинете базы данных или в социальной сети.
4. За пользование платными услугами библиотеки – в библиотеке – представителе платных услуг.

На какие услуги библиотеки можно использовать баллы?

(стоимостная лента льгот, предоставляемых библиотекой)

1. Платные услуги: стоимость одной услуги снижается на 50 % при наличии на бонусной карте от 60 до 80 баллов, 100 % - при наличии на карте 100 баллов.
2. Сертификат на персональный квест по библиотеке — 100 баллов.
3. На первоочередное пользование новой литературой, поступившей в библиотеку, 20 баллов.
4. Сертификат на фотосессию в библиотеке с распечаткой фото (10 шт.)
5. Другое.

Использованное количество баллов должно быть вычеркнуто в бонусной карте библиотекарем.