

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор МБУК «Яковлевская ЦБС»
Г. Конкина
«25» января 2022 г.



Политика лояльности МБУК «Яковлевская ЦБС»

Основные положения

Для выстраивания новой парадигмы взаимоотношений с читателями, жителями городского округа разработана программа реализации политики лояльности библиотек ЦБС, 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 – система материальных и нематериальных вознаграждений настоящих и будущих пользователей, партнеров, спонсоров, волонтеров библиотек, которая стимулирует их посещать библиотеки, чаще использовать библиотечные информационные и иные ресурсы, оказывать поддержку и сотрудничать с библиотеками.

Цели и задачи

Главная цель политики лояльности – выстроить долгосрочные взаимопользные отношения библиотек с пользователями. Политика лояльности устанавливает выгоду потребителей библиотечных услуг.

Документным оформлением политики лояльности выступает разработанная Программа реализации политики лояльности.

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.

Обратная связь с пользователями возможна через: сайт, соцсети, электронную почту, телефон, службу ЭДД, виртуальную справочную службу центральной библиотеки.

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

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.

Система льгот библиотеки является **накопительной**.

Организация поощрительной балльной системы

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

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

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

- красные – клеиваются в Бонусную карту читателю (посетителю) за активность пользования библиотечными ресурсами, участие в организации и проведении массовых мероприятий библиотеки;
- желтые клеиваются 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.

Сроки и порядок действия Бонусной карты

Ежегодно вводится одна бонусная карта на период январь – декабрь. Максимальное количество баллов, которое можно набрать, не ограничивается.

За время действия карты участник льготной программы библиотеки должен использовать все полученные баллы. По окончании срока действия карты все неиспользованные баллы сгорают, сама карта сдается в библиотеку.

Программа политики лояльности

1. Бонусы начисляются читателям и посетителям библиотечных мероприятий за:

- Репост актуальной публикации библиотеки о ее услугах, мероприятиях в сообществе, в истории, на своей стене (на выбор) – 1 балл;
- приглашение друга в библиотеку с последующей его записью в качестве читателя – 5 баллов;
- подписку на представительство библиотеки в социальных сетях – 1 балл;
- размещение поста на открытой личной странице в социальных сетях о пользовании ресурсами, услугами библиотеки, анонса библиотечных мероприятий (на срок не менее 10 дней) – 5 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, – 150 баллов в течение года, следующего за годом присвоения звания;
- участие в местных (30 баллов), региональных (50 баллов) и всероссийских (80 баллов) библиотечных конкурсах.
- победы в местных (50 баллов), региональных (100 баллов) и всероссийских (200 баллов) библиотечных конкурсах.

Спонсорам библиотеки:

- за безвозмездную передачу материальных ценностей и имущественных прав (дары/пожертвования) – 60 баллов;
- передачу на льготных условиях объектов собственности (в частности, оборудования, интеллектуальной продукции) – 60 баллов;

Волонтерам библиотеки за добровольный безвозмездный труд в помощь библиотеке:

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

Партнерам:

- за участие в проведении библиотечного мероприятия, библиотечного проекта, совместного проекта – 50 баллов;
- проведение собственного мероприятия на площадке библиотеки – 50 баллов.

2. Локации начисления бонусных баллов в библиотеке

1. За пользование платными услугами библиотеки – коворкинг-центр ЦБ, филиалы.
2. За книговыдачу – на абонементе и в читальном зале (ЦБ), филиалы.
3. За посещение мероприятий – у организатора мероприятия по его завершении.
4. Чтобы получить баллы за посты и репосты, необходимо написать администратору страницы, прислав ему скриншот своей публикации и указав ФИО владельца карты лояльности.

3. Использование полученных баллов на услуги библиотеки (стоимостная лента льгот, предоставляемых библиотекой)

1. 50 баллов предоставляют возможность посещения одного платного мероприятия в квартал.
2. 5 баллов – печать / ксерокопия одной страницы.

Использованное количество баллов должно быть вычеркнуто в бонусной карте библиотекарем.

Бонусная карта библиотеки

1 сторона



2 сторона



Цветные стикеры

