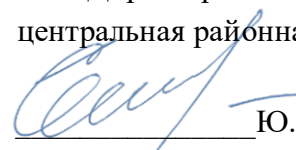


УТВЕРЖДАЮДиректор МКУК «Чернянская
центральная районная библиотека»
Ю.В. Стороженко
« 23 » января 2022г. № 5/1

ПОЛИТИКА ЛОЯЛЬНОСТИ

муниципального казенного учреждения культуры

«Чернянская центральная районная библиотека»

1. 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.

2. 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.

Очевидными эффектами при реализации политики лояльности являются: 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 этикой² 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.

3. 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

б³езвозмездно 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.

4. 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**, действие карты устанавливается на год (ежегодно в начале года), максимальное количество баллов, которые могут накопить участники льготной программы библиотеки за год составляет 120 баллов. Льготную систему можно использовать и для поощрения сотрудников.

5. 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.

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

Номинал одного стикера «развернутая книга» 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.

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

Для стимулирования посещения библиотеки ежегодно вводится бонусная карта. Максимальное количество баллов, которые можно набрать в течение действия карты, – 120. За время действия 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 библиотеки, на которое возложены соответствующие обязанности по реализации Бонусной программы лояльности.

Участники, набравшие максимальное количество баллов по итогам действия карты (по итогам года), могут быть поощрены дополнительно благодарностями и специальными призами от библиотеки и ее партнеров. Это могут быть сертификаты, сувениры (блокноты, ручки, значки и др.).

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!

6. 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 квитанции – 1 балл;
- читательский стаж – количество баллов соответствует количеству лет читательского стажа, начиная с 5 лет;

2. Спонсорам библиотеки:

- за безвозмездную передачу материальных ценностей и имущественных прав (дары/пожертвования) – 120 баллов;
- предоставление невозвратных целевых материальных ресурсов – 120 баллов;
- передачу на льготных условиях объектов собственности (в частности, оборудования, интеллектуальной продукции) – 120 баллов;
- публичные акции по сбору средств в пользу библиотеке

(благотворительные выставки, аукционы/⁵распродажи, концерты, издательские проекты, теле- и радиомарафоны пр.) – 120 баллов;

– комплексную организационно-финансовую поддержку и защиту (лоббирование) интересов (попечительство/патронаж) – 120 баллов.

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

– сопровождение одного мероприятия библиотеки – 20 баллов.

4. Партнёрам:

– за участие в проведении библиотечного мероприятия, библиотечного проекта, совместного проекта – 20 баллов;

– проведение собственного мероприятия на площадке библиотеки – 20 баллов.

– проведение собственного мероприятия на площадке библиотеки – 20 баллов.

7. Локации начисления бонусных баллов в библиотеке

1. За пользование платными услугами библиотеки, за книговыдачу – в структурных подразделениях библиотеки - участника бонусной программы лояльности.

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.

8. На какие услуги библиотеки можно использовать баллы?

(стоимостная лента льгот, предоставляемых библиотекой)

1. Платные услуги: стоимость одной услуги снижается на 10% при наличии на бонусной карте от 60 до 119 баллов, 15% – при наличии на карте 120 баллов.

2. Участие в платном мастер-классе – стоимость снижается на 15% в обмен на 5 баллов.

3. Сертификат на 7 дней фотосессии (в любой день) в помещении библиотеки – 30 баллов.

4. Сертификат на персональную экскурсию по библиотеке – 60 баллов.

5. Сертификат на персональный квест по библиотеке – 100 баллов.

6. Сертификат на фотосессию с фотографом библиотеки – 120 баллов.

7. На первоочередное пользование новой литературой, поступившей в библиотеку, – 20 баллов.

8. Другое. Использованное количество баллов должно быть вычеркнуто в бонусной карте библиотекарем.

Бонусная карта библиотеки

1 сторона

**Муниципальное казенное учреждение культуры
«Чернянская центральная районная библиотека»**





**РЕЖИМ РАБОТЫ
БИБЛИОТЕКИ:**

**вторник - воскресенье
с 9.00 до 21.00**

**выходной:
понедельник**


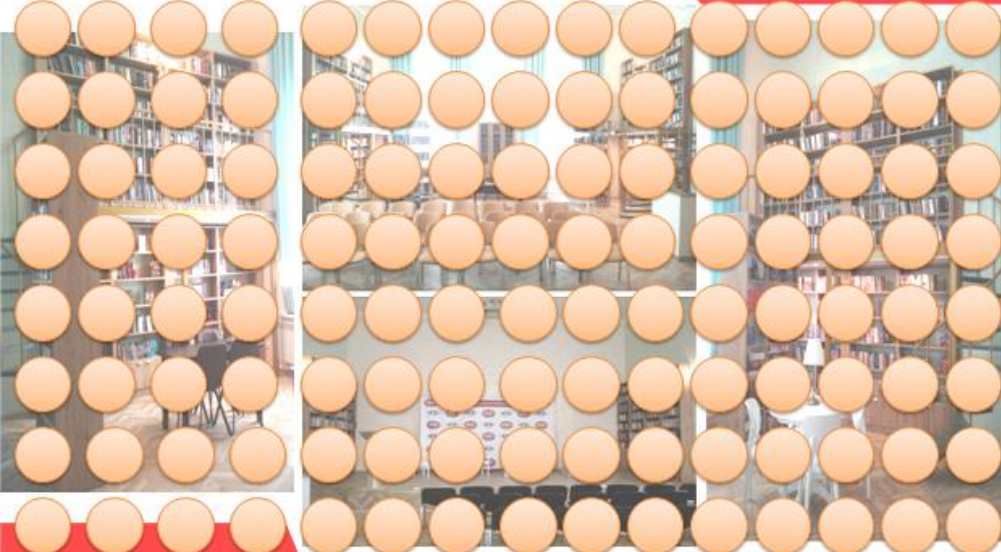
Телефон: 8(47232)5-56-65

Адрес: п.Чернянка,
пл. Октябрьская, д.7

Сайт: <http://chernyankasb.ru>

2 сторона

ФИО _____

Приложение 2

Цветные стикеры

