

**Положение о политике лояльности
МБУК «Корочанская центральная районная библиотека
имени Н.С. Соханской (Кохановской)»**

1. Общие положения

1.1. Вся деятельность библиотек МБУК «Корочанская центральная районная библиотека имени Н. С. Соханской (Кохановской)» (далее МБУК «Корочанская ЦРБ») направлена на то, чтобы выполнить все запросы, учесть потребности, предвидеть желания своих реальных и потенциальных читателей.

1.2. Современные тенденции развития общества требуют от библиотек МБУК «Корочанская ЦРБ» 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.

1.3. Для выстраивания новой парадигмы взаимоотношений с читателями, жителями, рабочей группой разработана программа лояльности МБУК «Корочанская ЦРБ», которая представляет эффективную систему мер, направленную на привлечение новых читателей, увеличение числа посетителей библиотечных мероприятий, формирование и поддержание положительного имиджа библиотек в обществе. Она включает в себя разветвленную бонусную программу, стимулирующую интерес и потребность граждан в библиотечных услугах.

1.4. Программа 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. Основные цели и задачи

2.1. Главная цель программы лояльности - выстроить долгосрочные взаимопользные отношения библиотек МБУК «Корочанская ЦРБ» с пользователями. Программа лояльности устанавливает выгоду потребителей библиотечных услуг.

2.2. Эффектами при реализации программы 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).

2.3. Программа лояльности соотносится с внутрикорпоративной культурой, профессиональной этикой библиотечных специалистов.

2.4. Продвижение программы лояльности включает: использование возможностей различных медиаплатформ, СМИ, размещение информации на сайте, на площадках библиотек МБУК «Корочанская ЦРБ» в социальных сетях, на информационных стендах в библиотеках и других публичных пространствах города и сельских поселений,

рассылку писем по электронной и традиционной почте, рассылку сообщений по мобильной связи, прямое обращение к пользователям.

2.5. Контакты и обратная связь с пользователями поддерживаются через: сайт, соцсети, электронную почту, телефон, мессенджеры (Telegram) 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 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.

4.Порядок предоставления услуг

4.1. Бонусная программа лояльности библиотеки.

Основу бонусной программы реализации политики лояльности составляет балльная система, которая подразумевает предоставление разного вида льгот участникам льготной программы библиотек МБУК «Корочанская ЦРБ» в зависимости от набранных ими баллов.

Система льгот библиотек МБУК «Корочанская ЦРБ» является накопительной. Период накопления баллов – 12 месяцев текущего года.

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.

4.2. Участнику льготной программы выдается персональная Бонусная карта библиотеки, где размещаются балльные стикеры (наклейки) «мудрая сова».

Номинал одного стикера «мудрая сова» составляет 1 балл.

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 отдел обслуживания центральной районной библиотеки или сельскую библиотеку.

Участники, набравшие максимальное количество баллов по итогам действия бонусной карты, поощряются дополнительно благодарностями и специальными призами от библиотеки и ее партнеров.

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

5. Организация работы.

5.1. Начисление баллов:

5.1.1. Читателям и посетителям библиотек

- репост публикаций библиотек МБУК «Корочанская ЦРБ» о ее услугах, мероприятиях в личном сообщении, в сообществе, в истории, на своей стене (на выбор) - 1 балл;

- приглашение друга в библиотеку с последующей его записью в качестве читателя библиотек как лично, так и доверив другу свою Бонусную карту библиотеки - 5 баллов;

- подписку на представительство библиотек МБУК «Корочанская ЦРБ» в социальных сетях - 1 балла;

- размещение поста на личной странице в социальных сетях о пользовании ресурсами, услугами библиотек, анонса библиотечных мероприятий - 3 балла;

- чтение книг библиотек, что подтверждается в учетных документах, и достижение «порога» книговыдачи: взято 30 книг в течение 6 месяцев - 10 баллов; превышен порог книговыдачи - за каждые 10 книг свыше первых 30 за 6 месяцев - 5 баллов;

- посещение массовых мероприятий библиотек - 2 балла;

- участие в организации и проведении массового мероприятия библиотеки - 5 баллов;

- пользование платными услугами библиотек, 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, - 50 баллов в течение года, следующего за годом присвоения звания.

5.1.2. Спонсорам библиотеки

- за безвозмездную передачу материальных ценностей и имущественных прав (дары/пожертвования) - 50 баллов;

- предоставление невозвратных целевых материальных ресурсов - 50 баллов;

- передачу на льготных условиях объектов собственности (в частности, оборудования, интеллектуальной продукции) - 50 баллов;

- публичные акции по сбору средств в пользу библиотеке (благотворительные выставки, аукционы/распродажи, концерты, издательские проекты) - 50 баллов;
- комплексную организационно-финансовую поддержку и защиту (лоббирование) интересов (попечительство/патронаж) - 50 баллов.

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

- сопровождение одного мероприятия (акции и т. д.) библиотеки - 10 баллов.

5.1.4. Партнерам:

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

5.2. Локации начисления бонусных баллов в библиотеке

- за пользование платными услугами библиотеки – отдел обслуживания центральной районной библиотеки, сельские библиотеки;

- за книговыдачу - отдел обслуживания центральной районной библиотеки, сельские библиотеки;

- за посещение мероприятий - у организатора мероприятия по его завершении;

- 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.

5.3. Услуги библиотеки для использования баллов

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. Использование оргтехники для личных целей в помещении библиотеки в течение 1 рабочего дня (ламинатор, брошюратор, принтер, сканер) без предоставления расходных материалов – 100 баллов;

3. Использование фото-видео техники для фотосессии в помещении библиотеки в течение 1 рабочего дня - 60 баллов;

4. На первоочередное пользование новой литературой, поступившей в библиотеку - 20 баллов.

Использованное количество баллов должно быть вычеркнуто в бонусной карте библиотекарем.