



УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУК «Централизованная библиотечная система №1»

Т. И. Извекова

пр. № «78» от «27» декабря 2022 г.

**Политика лояльности
муниципального бюджетного учреждения культуры
«Централизованная библиотечная система №1»
Губкинского городского округа**

Основные положения

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.

Для выстраивания 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: 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: социальные сети, электронную почту, телефон, виртуальную справочную службу 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.

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. Система льгот библиотеки является накопительной.

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 как персоналии, так и группы людей.

Организация поощрительной балльной системы библиотеки

При получении первых бонусных баллов участнику льготной программы выдается персональная Бонусная карта библиотеки, где размещаются балльные стикеры (наклейки). Номинация одного стикера составляет 5 баллов.

Для стимулирования посещения библиотеки ежегодно вводится бонусная карта. Срок действия карты – 1 год (январь - декабрь). Максимальное количество баллов, которые можно набрать в течение действия карты, – 300. За время действия карты участник льготной программы библиотеки должен использовать все полученные баллы. По окончании срока действия карты все неиспользованные баллы сгорают.

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

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

Программа лояльности библиотеки дает отличную возможность получить награды за активность.

Критерии начисления баллов

Читателям и посетителям библиотечных мероприятий:

- репост публикации библиотеки о ее услугах, мероприятиях в личном сообщении, в сообществе, в истории, на своей стене (на выбор) – 5 баллов;
- приглашение друга в библиотеку с последующей его записью в качестве читателя библиотеки как лично, так и доверив другу свою Бонусную карту библиотеки – 5 баллов;
- подписку на представительство библиотеки в социальных сетях – 5 баллов;
- размещение поста на личной странице в социальных сетях о пользовании ресурсами, услугами библиотеки, анонса библиотечных мероприятий – 5 баллов;
- чтение книг библиотеки, что подтверждается в учетных документах, и достижение «порога» книговыдачи: взято 50 книг в течение 6 месяцев – 15 баллов; превышен порог книговыдачи – за каждые 10 книг свыше первых 50 за 6 месяцев – 5 баллов;

- посещение массовых мероприятий библиотеки – 5 баллов;
- участие в организации и проведении массового мероприятия библиотеки – 10 баллов;
- участие во всероссийских и региональных библиотечных конкурсах, акциях – 10 баллов
- читательский стаж – количество баллов соответствует количеству лет читательского стажа, начиная с 5 лет.

Спонсорам библиотеки:

- за безвозмездную передачу материальных ценностей и имущественных прав (дары/пожертвования) – 120 баллов;
- предоставление невозвратных целевых материальных ресурсов – 120 баллов;
- публичные акции по сбору средств в пользу библиотеке (благотворительные выставки, аукционы/распродажи, концерты, издательские проекты, теле- и радиомарафоны и пр.) – 120 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 – 20 баллов;

Локации начисления бонусных баллов

1. За книговыдачу – на абонементе и в читальном зале, в других структурных подразделениях библиотеки.
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.

Услуги библиотеки, на которые можно использовать баллы

- Сертификат на фотосессию в библиотеке с фотографом библиотеки – 120 баллов.
- На первоочередное пользование новой литературой, поступившей в библиотеку, – 20 баллов.
- Право брать на дом более 5 книг за одно посещение абонемента библиотеки – 120 баллов.
- Право брать на дом редкие книги из фонда читального зала сроком на 5 дней – 120 баллов.
- Право брать на дом периодические издания (журналы) из фонда читального зала сроком на 5 дней – 120 баллов.

- Составление списка использованной литературы для дипломных, курсовых работ библиографом ЦГБ – 120 баллов.
- Сертификат на подписку газеты «Эфир Губкина» – 300 баллов.
- Книги местных авторов с автографом – 300 баллов.

Использованное количество баллов должно быть вычеркнуто в бонусной карте библиотекарем.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры
"Централизованная библиотечная система №1"
Губкинского городского округа

12+



**ЦЕНТРАЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ
БИБЛИОТЕКА**

Время работы:
в зимний период
с 10 часов до 20 часов без перерыва
выходной день - пятница
в летний период
с 10 часов до 20 часов без перерыва
выходной день - воскресенье
последний день месяца - санитарный

ул. Мира, 22
тел. 8 (47241) 2-20-51

**БОНУСНАЯ
КАРТА**

**ЯНВАРЬ -
ДЕКАБРЬ
2023**

ok.ru/gubkniga
vk.com/gubkniga



www.gubkniga.ucoz.ru

1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	15
16	17	18	19	20

21	22	23	24	25
26	27	28	29	30
31	32	33	34	35
36	37	38	39	40

41	42	43	44	45
46	47	48	49	50
51	52	53	54	55
56	57	58	59	60

