

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.

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: сайт, соцсети, электронную почту, телефон, службу ЭДД, виртуальную справочную службу библиотеки, мессенджеры 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. 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, благотворительную помощь библиотеке и т. д. Библиотеки самостоятельно определяют список льгот и балльную оценку каждой предоставляемой льготы, а также условия их оказания.

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.

За что начисляются баллы?

1. 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 – 10 баллов;
- подписку на представительство библиотеки в социальных сетях – 10 баллов;
- размещение поста на личной странице в социальных сетях о пользовании ресурсами, услугами библиотеки, анонса библиотечных мероприятий – 15 баллов;
- чтение книг библиотеки, что подтверждается в учетных документах – 10 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;
- звание «Лучший читатель года» и другие аналогичные звания, которые присваивает библиотека, – 120 баллов в течение года, следующего за годом присвоения звания.

2. Спонсорам библиотеки:

- за безвозмездную передачу материальных ценностей и имущественных прав (дары/пожертвования) – 150 баллов;
- предоставление невозвратных целевых материальных ресурсов – 150 баллов;
- передачу на льготных условиях объектов собственности (в частности, оборудования, интеллектуальной продукции) – 150 баллов;
- публичные акции по сбору средств в пользу библиотеке (благотворительные выставки, аукционы/распродажи, концерты, издательские проекты, теле- и радиомарафоны и пр.) – 150 баллов;
- комплексную организационно-финансовую поддержку и защиту (лоббирование) интересов (попечительство/патронаж) – 150 баллов.

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

- сопровождение одного мероприятия (акции и т. д.) библиотеки – 50 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, пользование платными услугами библиотеки – на абонементе и в читальном зале.
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.

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 50 баллов.
3. Сертификат на фотосессию с фотографом библиотеки – 120 баллов.
4. Другое.