

УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ АДМИНИСТРАЦИИ  
БЕЛГОРОДСКОГО РАЙОНА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ  
«ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА БЕЛГОРОДСКОГО РАЙОНА»

**П Р И К А З**

«14» января 2022 г.

№ 10

**Об утверждении политики лояльности  
общедоступных библиотек Белгородского района**

В рамках реализации регионального проекта «Политика лояльности общедоступных библиотек Белгородской области» **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить политику лояльности общедоступных библиотек Белгородского района (Приложение № 1).
2. Утвердить состав рабочей группы по реализации программы лояльности в филиалах поселенческих библиотеках МУК ЦБ Белгородского района (Приложение № 2).
3. Утвердить программу реализации политики лояльности в филиалах поселенческих библиотеках (Приложение № 3).
4. Документоведу Пекшевой Д.Д. довести до сведения работников настоящий приказ.
5. Контроль за исполнением оставляю за собой.

Директор  
МУК ЦБ Белгородского района



Ю.В. Бовкунова

**Политика лояльности  
общедоступных библиотек Белгородского района**

**1. Основные положения**

**1.1.** 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.

**1.2.** 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?

**1.3.** 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.

**1.4.** Политика лояльности библиотеки – система материальных и нематериальных вознаграждений и будущих пользователей, партнеров, спонсоров, волонтеров библиотеки, которая стимулирует их посещать библиотеку, чаще использовать библиотечные и иные ресурсы, оказывать поддержку и сотрудничать с библиотекой.

**2. Цели и задачи**

**2.1.** 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.

**2.2.** Хорошо продуманная политика лояльности способствует формированию и узнаванию бренда библиотеки.



**2.3.** 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).

**2.4.** Политика лояльности должна соотноситься с внутрикорпоративной культурой, профессиональной этикой библиотечных специалистов.

**2.5.** Документным оформлением политики лояльности выступает Программа реализации политики лояльности, разработанная в библиотеке.

**2.6.** 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.

**2.7.** 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. Понятийные аппарат, используемый в положении**

**3.1. 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.

**3.2. Бонусная карта библиотеки** – это карта, для которой действует бонусная система библиотеки. Карта накапливает баллы, за которые можно получить скидки или льготы на библиотечные услуги.

**3.3. 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.

**3.4. 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.

**3.5. Льготы читателям** – определенные преимущества, дополнительные права, полное или частичное освобождение от выполнения установленных библиотекой правил, обязанностей для читателей, или облегчение условий их выполнения.

**3.6 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.

**3.7. Скидка (дисконт)** – коммерческая, маркетинговая, финансовая льгота, предоставляемая в форме снижения цены на продукцию, услуги и т. п. Размер скидки устанавливается к базисной цене предложения.

**3.8. 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.

**3.9. Спонсор библиотеки** – физическое или юридическое лицо, предоставляющее деньги или другие материальные ресурсы библиотеке безвозмездно или на основе оказания услуг взаимного характера.

**3.10. Участник льготной программы библиотеки** – читатель, посетитель библиотечных мероприятий, партнер, спонсор, волонтер, получающие определенные льготы библиотеки.

**3.11. Читатель (пользователь)** – физическое или юридическое лицо, использующее инфраструктуру, услуги, информационные ресурсы, предлагаемые библиотекой.

#### **4. Бонусная программа лояльности библиотеки**

**4.1.** 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.

**4.2.** Система льгот библиотеки является **накопительной**, библиотека также самостоятельно определяет период времени, а также максимальное количество баллов, которые могут накопить участники льготной программы библиотеки за определенный период. Льготную систему можно использовать и для поощрения сотрудников.

#### **5. Организация поощрительной балльной системы в библиотеке**

**5.1.** 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.

**5.2.** При получении первых бонусных баллов участнику льготной программы выдается персональная Бонусная карта библиотеки (Приложение №1), где размещаются балльные ячейки, в которые библиотекарь ставит штамп библиотеки (Приложение №2).

**5.3.** Номинал одного штампа составляет 1 балл (штамп). Количество ячеек для постановки, зависит от вида деятельности участника льготной программы библиотеки:

– 3 штампа – проставляются в Бонусную карту читателю (посетителю) за активность пользования библиотечными ресурсами, участие в организации и проведении массовых мероприятий библиотеки;

– 2 штампа – проставляются в Бонусную карту за партнерское взаимодействие с библиотекой;

– 4 штампа – проставляются за спонсорскую помощь, оказанную библиотеке;

– 1 штамп – проставляется за участие в работе библиотечных волонтеров.

**5.4.** Для стимулирования посещения библиотеки ежегодно вводятся две бонусные карты: зимняя – на период сентябрь – февраль и летняя – на период март – август. Максимальное количество штампов, которые можно набрать в течение действия одной карты – 100. 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 структурное подразделение (структурные подразделения) библиотеки, на которое (которые) возложены соответствующие обязанности по реализации Бонусной программы лояльности.

**5.5.** Участники, набравшие максимальное количество баллов по итогам действия одной или двух карт (по итогам года), могут быть поощрены дополнительно благодарностями и специальными призами от библиотеки и ее партнеров. Это могут быть сертификаты, сувениры (блокноты, ручки, значки, маски) с символикой библиотеки.

**5.6.** 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.

**5.7.** Программа лояльности библиотеки дает отличную возможность получить награды за активность!

## **6. За что начисляются баллы?**

### **6.1. 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 – 1 штамп;

– репост публикации библиотеки о ее услугах, мероприятиях в личном сообщении, в сообществе, в истории, на своей стене (на выбор) – 1 штамп;

– приглашение друга в библиотеку с последующей его записью в качестве читателя библиотеки как лично, так и доверив другу свою Бонусную карту библиотеки – 2 штампа;

– подписку на представительство библиотеки в социальных сетях – 3 штампа;

– размещение поста на личной странице в социальных сетях о пользовании ресурсами, услугами библиотеки, анонса библиотечных мероприятий – 4 штампа;

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

– посещение массовых мероприятий библиотеки – 5 штампов;

– участие в организации и проведении массового мероприятия библиотеки – 10 штампов;

– пользование платными услугами библиотеки, за каждые полные 10 рублей – 1 штамп;

– читательский стаж – количество баллов соответствует количеству лет читательского стажа, начиная с 5 лет;

– звание «Лучший читатель года» и другие аналогичные звания, которые присваивает библиотека – 20 штампов в течение года, следующего за годом присвоения звания;

– др.

## **6.2. Спонсорам библиотеки:**

– за безвозмездную передачу материальных ценностей и имущественных прав (дары/пожертвования) – 40 штампов;

– предоставление невозвратных целевых материальных ресурсов – 40 штампов;

– передачу на льготных условиях объектов собственности (в частности, оборудования, интеллектуальной продукции) – 60 штампов;

– публичные акции по сбору средств в пользу библиотеке (благотворительные выставки, аукционы/распродажи, концерты, издательские проекты, теле- и радиомарафоны и пр.) – 40 штампов;

– комплексную организационно-финансовую поддержку и защиту (лоббирование) интересов (попечительство/патронаж) – 80 штампов.

## **6.3. Волонтерам библиотеки за добровольный безвозмездный труд в помощь библиотеке:**

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



#### **6.4. Партнерам:**

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

#### **6.5. Локации начисления бонусных баллов в библиотеке:**

**6.5.1.** За пользование платными услугами библиотеки.

**6.5.2.** За книговыдачу - на абонементе и в читальном зале, в других структурных подразделениях-фондодержателях.

**6.5.3.** За посещение мероприятий - у организатора мероприятия по его завершении.

**6.5.4.** 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.

#### **7. На какие услуги библиотеки можно использовать баллы?**

(стоимостная лента льгот, предоставляемых библиотекой)

**7.1.** Платные услуги: стоимость одной услуги снижается на 10 % при наличии на бонусной карте от 60 до 100 штампов, 15 % – при наличии на карте 100 баллов.

**7.2.** Участие в платном мастер-классе – стоимость снижается на 15 % в обмен на 5 штампов.

**7.3.** Сертификат на 7 дней фотосессии (в любой день) в помещении библиотеки – 30 штампов.

**7.4.** Сертификат на персональную экскурсию по библиотеке – 60 штампов.

**7.5.** Сертификат на персональный квест по библиотеке – 60 штампов.

**7.6.** Сертификат на фотосессию с фотографом библиотеки – 100 штампов.

**7.7.** На первоочередное пользование новой литературой, поступившей в библиотеку – 20 штампов.

**Использованное количество штампов должно быть вычеркнуто в бонусной карте библиотекарем**

**Заведующий  
методико-библиографическим  
отделом МУК ЦБ Белгородского района**



**В.В. Белолова**

Приложение № 2  
**УТВЕРЖДЕН**  
приказом  
МУК ЦБ Белгородского района  
от «14» января 2022 г. № 10

**Состав рабочей группы по реализации программы лояльности  
в филиалах поселенческих библиотек  
МУК ЦБ Белгородского района**

Бовкунова Юлия Владимировна	– руководитель группы, директор МУК ЦБ Белгородского района
Беловолова Валентина Викторовна	– заведующий методико- библиографического отдела МУК ЦБ Белгородского района
Юркова Надежда Владимировна	– заведующий отделом информационных технологий МУК ЦБ Белгородского района
Бабешко Светлана Николаевна	– заведующий информационным справочно-правовым центром МУК ЦБ Белгородского района
Гудкова Анна Алексеевна	– дизайнер МУК ЦБ Белгородского района



Приложение № 3  
**УТВЕРЖДЕНА**  
 приказом  
 МУК ЦБ Белгородского района  
 от «14» *сентября* 2022 г. № 10

**Программа реализации политики лояльности в филиалах поселенческих библиотек  
 МУК ЦБ Белгородского района**

№	Этап	Временные рамки	Ответственный
1.	<b>Подготовка к реализации</b>		
1.1.	Создание рабочей группы по реализации программы лояльности	10.01.2022-14.01.2022	Бовкунова Ю.В.
1.2.	Утверждение программы реализации политики лояльности	17.01.2022-28.01.2022	Пекшева Д.Д.
1.3.	Разработка системы баллов и наград для программы лояльности	17.01.2022-28.01.2022	Беловолова В.В.
1.4.	Разработка системы точек получения и траты баллов	17.01.2022-28.01.2022	Беловолова В.В.
1.5.	Собрание рабочей группы	21.01.2022	Бовкунова Ю.В.
1.6.	Печать карточек, афиш	28.01.2022-28.02.2022	Юркова Н.В. Гудкова А.А.
1.7.	Информирование и инструктаж сотрудников	01.03.2022	Беловолова В.В.
2.	<b>Реализация</b>		
2.1.	Подготовка и публикация информирующих записей в социальных сетях, новости о запуске программы на сайте МУК ЦБ Белгородского района	01.03.2022	Юркова Н.В. Троянский В.С.
2.2.	Выдача карточек участникам заведующим филиалов поселенческих библиотек	01.03.2022-05.03.2022	Пекшева Д.Д.
2.3.	Информационная поддержка	01.03.2022-31.08.2022	Юркова Н.В. Троянский В.С.
2.4.	Подведение итогов	20.08.2022-25.08.2022	Першина М.Н.
3.	<b>Анализ итогов реализации</b>		
3.1.	Подготовка и публикация новости об итогах программы	25.08.2022-30.08.2022	Першина М.Н.
3.2.	Итоговое собрание рабочей группы	01.07.2020-31.07.2020	Бовкунова Ю.В.

**Предполагаемые заинтересованные стороны.**

Пользователи филиалов поселенческих библиотек, СОШ.

**Наличие ресурсов для реализации, описание требуемых ресурсов.**

Имеющиеся ресурсы:

- Материальные - услуги МУК ЦБ Белгородского района, относящиеся согласно уставу организации к дополнительным и платным
- Информационные - сайт и группы МУК ЦБ Белгородского района в социальных сетях
- Кадровые - компетентные сотрудники.



# За что начисляются баллы?

## 1. Читателям и посетителям библиотечных мероприятий:

за регистрацию в любой собственной базе данных библиотеки, а также внешних баз данных, лицензионный доступ к которым получен библиотекой на основе заключения договора с информационным агентством – 1 штамп;

репост публикации библиотеки о ее услугах, мероприятиях в личном сообщении, в сообществе, в истории, на своей стене (на выбор) – 1 штамп;

приглашение друга в библиотеку с последующей его записью в качестве читателя библиотеки как лично, так и доверив друга свою бонусную карту библиотеки – 2 штампа;

подписка на представительство библиотеки в социальных сетях – 3 штампа;

размещение поста на личной странице в социальных сетях о пользовании ресурсами, услугами библиотеки, анонса библиотечных мероприятий – 4 штампа;

чтение книг библиотеки, что подтверждается в учетных документах и доставление «порога» книговыдачи: всего 30 книг в течение 6 месяцев – 10 штампов; превышение порога книговыдачи – за каждые 10 книг свыше первых 30 за 6 месяцев – 5 штампов;

посещение массовых мероприятий библиотеки – 5 штампов;

участие в организации и проведении массового мероприятия библиотеки – 10 штампов;

использование платных услуг библиотеки, за каждые полные 10 рублей – 1 штамп;

читательский стаж – количество баллов соответствует количеству лет читательского стажа, начиная с 5 лет;

звание «Лучший читатель года» и другие аналогичные звания, которые присваивает библиотека – 20 штампов в течение года, следующего за годом присвоения звания; др.

## 2. Спонсорам библиотеки:

за безвозмездно передачу материальных ценностей и имущественных прав (дари/пожертвования) – 40 штампов;

предоставление неозвученных целевых материальных ресурсов – 40 штампов;

передача на льготных условиях объектов собственности (в частности, оборудование, интеллектуальной продукции) – 60 штампов;

выпуск акции по сбору средств в пользу библиотеки (благотворительные выставки, аукционы/распродажи, концерты, издательские проекты, теле- и радиомарафоны и пр.) – 40 штампов;

комплексно организационно-финансово поддержать и защиту (лоббирование) интересов (попечительство/патронаж) – 80 штампов.

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

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

## 4. Партнерам:

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

проведение собственного мероприятия на площадке библиотеки – 20 штампов.

## Локации начисления бонусных баллов в библиотеке

1. За пользование платными услугами библиотеки.

2. За книговыдачу – на обменнике и в читальном зале в других структурных подразделениях-фондодержателях.

3. За посещение мероприятий – у организатора мероприятия по его завершении.

4. Чтобы получить баллы за посты и регистрации в базис данных, необходимо нажать администратору страницы профиля кнопку «Свой профиль» или личное кабинет в базе данных, через три рабочих дня после этого можно будет получить пакеты в библиотеке, назвав имя, указанное в личном кабинете базы данных или в социальной сети.

## На какие услуги библиотеки можно использовать баллы?

1. Платные услуги: стоимость одной услуги снижается на 10% при наличии на бонусной карте от 60 до 100 штампов, 15% – при наличии на карте 100 баллов.

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

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

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

5. Сертификат на персональный квиз по библиотеке – 60 штампов.

6. Сертификат на фотосессию с фотографом библиотеки – 100 штампов.

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

8. Другое.

МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ  
ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА БЕЛГОРОДСКОГО РАЙОНА

# БОНУСНАЯ КАРТА БИБЛИОТЕКИ



ФИЛИАЛ № 1  
ОКтябрьская поселенческая библиотека

ВРЕМЯ РАБОТЫ с \_\_\_\_\_ до \_\_\_\_\_  
САНИТАРНЫЙ ДЕНЬ

www.bibbel.ru

ТЕЛЕФОН: \_\_\_\_\_

АДРЕС: \_\_\_\_\_



