

**ОТЧЁТ О РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА**

01.11.2019 – 29.12.2020

Разработка и внедрение программы лояльности

в Научной библиотеке ТГУ

**Проектный менеджер**

Д.А. Бирюкова

ведущий методист

отдела библиотечного взаимодействия и технологии НБ

**Томск 2021**

**Содержание**

**Краткая аннотация выполненных работ и достижение КПЭ проекта**

**Приложения**

*Приложение 1. Публикации в социальных сетях*

*Приложение 2. Мероприятия*

*Приложение 3. Данные социологического исследования*

*Приложение 4. Дизайн урн для раздельного сбора отходов*

**Заключение**

**Краткая аннотация выполненных работ и достижение КПЭ проекта**

Проект был нацелен на создание системы поощрения постоянных пользователей НБ ТГУ, основанной на привлечении к пользованию ресурсами и услугами библиотеки и приверженности бренду университета с помощью геймификации.

**Результаты проекта по задачам**

Была выполнена задача по разработке валютной системы программы лояльности. Определены ключевые визуальные символы, создан дизайн, напечатаны необходимые материалы.

Поиск внешних партнёров программы для обеспечения призами и наградами участников прошёл успешно, были привлечены четыре партнёра - Makelovepizza, ТЮЗ, Два Лимона, IQuest.

Организовано информационное сопровождение в формате публикаций в социальных сетях и рекламных материалов в пространстве НБ ТГУ. Проведено обучение консультантов библиотеки по работе с участниками Программы лояльности. В чат-бот Научной библиотеки ВКонтакте добавлены команды по продвижению Программы, уточнению условий участия в ней и получению баллов за использование баз данных. В марте 2020 года НБ ТГУ перешла на дистанционный формат работы из-за пандемии COVID-19, в связи с чем в Программу были внесены изменения:

* продлён на один семестр срок действия Программы
* открыта возможность для участия всех пользователей НБ ТГУ
* расширен список баз данных, участвующих в программе
* добавлена возможность дистанционного пользования некоторыми услугами, связанными с Программой лояльности, с последующим очным получением баллов

В сентябре 2020 года запущен онлайн-квиз с чат-ботом Научной библиотеки для вовлечения пользователей в Программу лояльности.

Проект “Программа лояльности” был представлен на форуме Университетских библиотек “Следуй за нами”, где получил положительную оценку. Также в рамках работы команды университетских библиотек Томска на акселераторе “Архипелаг 20.35” Программа лояльности была представлена как часть общего проекта, благодаря чему были получены предложения от нескольких компаний (например, “33 пингвина”) о готовности сотрудничества при условии её трансформации в цифровую версию.

За весь период действия Программы лояльности в ней поучаствовало не менее 356 человек - данные получены на основе взятых пользователями карт участников и не включают тех, кто пользовался услугами дистанционно, не зафиксировав это через карту. Опросы пользователей, обращающихся офлайн за получением карт участников и баллов, показали, что большинство из них - студенты старших курсов (60%), считающие выбранные услуги и награды актуальными для себя (73%). И пользователи, и партнёры Программы отметили заинтересованность во включении в неё точек за пределами НБ ТГУ. Главным недостатком Программы лояльности отмечена необходимость физического посещения и взаимодействия с консультантами НБ ТГУ, особенно негативно это сказалось после начала пандемии. Пользователям было предложено участвовать в Программе, фиксируя свои результаты с помощью разных цифровых ресурсов библиотеки (социальные сети, АБИС, базы данных), а после завершения дистанционного формата обратиться за получением баллов к сотрудникам. Анализ пользовательского поведения и интервью с участниками, обращающимися к чат-боту, показал, что это значительно снизило мотивацию, так как пользователям библиотеки приходилось отслеживать вручную в разных источниках некоторые данные об их участии. Однако 100% опрошенных отметили, что были бы более заинтересованы в программе, имей она цифровой аналог с удобной автоматической статистикой.

Одновременно с этим пандемия повлияла и на другой ключевой показатель - увеличение пользования дополнительными услугами библиотеки. COVID-19 привёл к кардинальным преобразованиям в работе библиотеки, изменились сами услуги, в связи с чем проводить параллели с предыдущим годом не вполне корректно. Все дистанционные услуги и базы данных, на продвижение которых в том числе была направлена Программа лояльности, выросли на десятки и сотни процентов. Однако очные услуги, например, посещения библиотеки или заказы на печать материалов, снизились, в том числе потому, что ими просто нельзя было воспользоваться значительную часть года.

Таким образом, анализ полученных результатов показал:

* разработанная для Программы лояльности система точек, баллов и наград интересна и понятна
* гипотеза о том, что Программа лояльности в университетской среде вызывает интерес не только внутренний, но и внешний, привлекая сторонних партнёров из бизнеса - подтверждена
* физическое воплощение Программы лояльности, основанное на создании эмоциональной привязанности через материальные элементы, столкнувшись с пандемией привело к отставанию от планируемых показателей.
* цифровая Программа будет более удобной и быстро подстраивающейся под изменения.

Все задачи проекта и результаты их выполнения изложены в данной таблице:

|  |  |
| --- | --- |
| **Задача** | **Результат выполнения** |
| 1. Разработка валютной системы программы лояльности, дизайн материалов | После анализа популярных и актуальных услуг, возможностей библиотеки, пользовательских путей и загруженности зон и сотрудников разработана система выдачи и обмена баллов, а также валюта программы лояльности. На основе корпоративных ценностей и узнаваемых образов в стиле Научной библиотеки и ТГУ создана концепция “Дороги знаний” и соответствующий дизайн материалов - афиш, карточек участников, объявлений, инструкций и логотипа самой программы. Проведено обучение консультантов библиотеки. |
| 1. Поиск внешних партнёров программы для обеспечения призами и наградами участников | Определены требования к партнёрам, организована персональная рассылка более 50 партнёрам, проведены встречи и достигнуто соглашение о сотрудничестве с 4 партнёрами - Makelovepizza, ТЮЗ, Два Лимона, IQuest. |
| 1. Информационное сопровождение и апробация программы лояльности | Организовано информационное сопровождение Программы лояльности посредством публикаций в социальных сетях, stories в Инстаграм и рекламных материалов в пространстве НБ ТГУ. |
| 1. Организация и проведение мероприятий для популяризации программы лояльности | Разработан квиз в чат-боте Научной библиотеки ТГУ ВКонтакте. Организована реклама Программы лояльности на онлайн-мероприятиях НБ ТГУ (Библионочь). Проект “Программа лояльности” представлен на форуме Университетских библиотек “Следуй за нами” и на акселераторе “Архипелаг 20.35”. |
| 1. Анализ полученных результатов | Проведён анализ опроса и интервьюирования пользователей и сотрудников библиотеки, организовано заседание Проектного офиса НБ ТГУ по вопросу дальнейшей работы с Программой лояльности. |

**В ходе решения задач было обеспечено достижение следующих запланированных КПЭ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Плановые целевые значения ключевых показателей эффективности (КПЭ) Проекта** | | | |  |  |
| № п/п | Наименование КПЭ Проекта | Ед. изм. | Целевое значение КПЭ | Достигнутое значение | Причина отклонения при недостижении |
| 1 | Увеличение пользования дополнительными услугами библиотеки | Проценты | 10% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года | от -20% до +300% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года | Уменьшение услуг офлайн-формата, увеличение дистанционных, причина разделения - пандемия Covid-19 |
| 2 | Участие студентов в программе | Кол-во | 1000 чел. (по количеству полученных карт участников) | 356 чел. (по количеству полученных карт участников) | Пандемия Covid-19 |

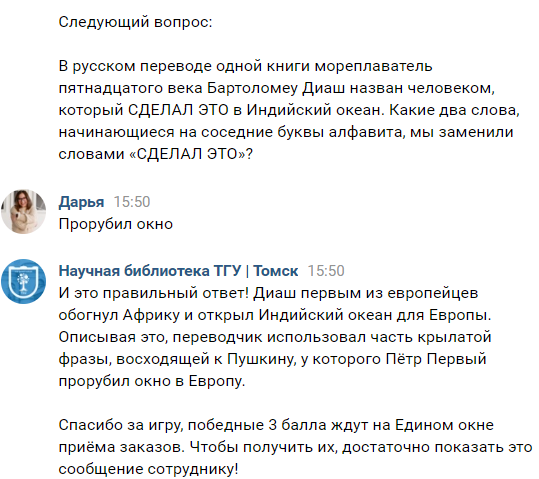
**Приложения**

*Приложение 1. Публикации*

1.1 Публикации в группе «Научная библиотека ТГУ» социальной сети «ВКонтакте»:

1. <https://vk.com/libtsu?w=wall-41635155_5270> (Публикация «Анонс Программы»)
2. <https://vk.com/libtsu?w=wall-41635155_5314> (Публикация «Стартовала Программа лояльности»)
3. <https://vk.com/wall-41635155_5336?w=wall-41635155_5336> (Публикация “ЭБС в Программе лояльности”)
4. <https://vk.com/wall-41635155_5542?w=wall-41635155_5542> (Публикация “Программа лояльности продолжается”)
5. <https://vk.com/wall-41635155_5593?w=wall-41635155_5593> (Публикация “Новые условия Программы лояльности”)
6. <https://vk.com/wall-41635155_6179?w=wall-41635155_6179> (Публикация “Награды за участие в программе лояльности“)
7. <https://vk.com/wall-41635155_6244?w=wall-41635155_6244> (Публикация “Преимущество Программы лояльности для первокурсников”)
8. <https://vk.com/libtsu?w=wall-41635155_6191> (Публикация “Квиз с ботом Стефаном для Программы лояльности”)

1.2 Квиз с чат-ботом сообщества Научной библиотеки ВКонтакте:



1.3 Публикация на странице сообщества в социальной сети Instagram

<https://www.instagram.com/p/B8dQWxQoH-3/?igshid=h7dwk4qr5hxe>

*Приложение 2 Регламент Программы лояльности*

1. https://vk.com/@libtsu-programma-loyalnosti-nb-tgu-novaya

# Программа лояльности НБ ТГУ

Программа лояльности Научной библиотеки «Дорога знаний» продолжается! **Программа лояльности теперь доступна не только первокурсникам, но и всем студентам ТГУ, имеющим читательский билет.** «Дорога знаний» стартовала 12 февраля, в период **до 30 ноября 2020 года** участники собирают баллы, пользуясь различными услугами библиотеки. Сейчас участниками программы являются и те читатели, кто успел бесплатно получить в Едином окне свою карту участника, а также те, кто эту карту еще не получил, но пользуется возможностями НБ, выделенными в Программе.

Участвовать в программе лояльности и получать баллы можно, регистрируясь в базах данных НБ и оставляя отзывы о ресурсах, пространствах и возможностях Научки. Фото с изображением отзыва или личного кабинета в базе данных нужно отправить чат-боту Научной библиотеки ВКонтакте. Чат-бот все зафиксирует, затем в Едином окне можно будет получить и баллы-наклейки, и карточку участника, тем, кто ее пока не имеет.

**Баллы** – это наклейки, представленные в виде красных (даются за активность в социальных сетях, максимум 25), желтых и зеленых (даются за пользование базами данных, максимум 18) «яблочек знаний». Вне зависимости от цвета, одно яблоко равно одному баллу. Максимальное количество баллов, которые можно набрать – 120. После завершения Программы лояльности свою карту нужно будет сдать в Единое окно приема заказов с 30 ноября по 7 декабря 2020 года.

Участникам, набравшим максимум баллов и проявившим активность в социальных сетях, будут вручены специальные призы от НБ и партнеров. Среди них – сертификаты от пиццерии «Makelovepizza», книжного магазина, сувениры (блокноты, ручки, значки) с символикой университета. Программа лояльности дает отличную возможность получить награды за активность!

## Условия программы лояльности Научной библиотеки ТГУ «Дорога знаний»

### Как получить баллы?

6 баллов - Регистрация в любой базе данных, доступной в НБ

5 баллов - Пост об использовании ресурсов, пространства или услуг Научной библиотеки в Instagram или ВКонтакте. Отмечайте наши аккаунты: ВКонтакте @libtsu, Интаграм @libtsu

4 балла - Рассказ друзьям о Научной библиотеке ТГУ:

· 4 балла за каждого, кто приобретает внутренний читательский билет

· 8 баллов - за каждого, кто выбирает сторонний

· Для получения баллов личное присутствие необязательно, достаточно предъявить твою Карту участника сотруднику, оформляющему билет другу

3 балла - Посещение специальных мероприятий участвующих в программе: презентации, выставки книг и т.д.

3 балла - Достижение «порога» книговыдачи: взять 30 книг на свой читательский билет

3 балла - победа в квизе с чат-ботом Стефаном (баллы за победу в квизе можно получить только один раз)

1 балл - Превышение порога книговыдачи, за каждые 10 книг свыше первых 30

1 балл - Платные услуги Научной библиотеки за каждые полные 30 рублей в чеке

### Где получить баллы?

1) за пользование платными услугами библиотеки - на Едином окне приема заказов (цокольный этаж) и на абонементе (2 этаж)

2) за книговыдачу - на абонементе (2 этаж)

3) за посещение мероприятий - у организатора мероприятия

4) за приобретение билетов друзьями - на Едином окне приема заказов (цокольный этаж)

5) чтобы получить баллы за за победу в квизе, за посты и регистрацию в базах данных, необходимо написать Боту Научной библиотеки ВКонтакте, прислав ему скриншот своей публикации или личного кабинета в базе данных. Через три рабочих дня после этого можно будет забрать наклейки на Едином окне приема заказов (цокольный этаж), назвав имя, указанное в личном кабинете базы данных или в социальной сети.

### Как потратить баллы?

1) Сканирование (2 страницы) — 15

2) Сертификат на 500р. в квеструм «IQuest» — 45

3) Сертификат в zero-waste магазин «Два лимона» — 45

4) Сертификат на фотосессию в старом здании Научки — 60

5) Сертификат на экскурсию в музей книги — 90

6) Сертификат на экскурсию в хранилище — 90

7) Пригласительный на две персоны в Театр юного зрителя — 105

8) Сертификат на квест по библиотеке — 105

9) Сертификат на оформление списка литературы (30 пунктов) — 120

10) Сертификат на оформление курсовой работы — 120

11) Сертификат на фотосессию с нашим замечательным фотографом — 120

Количество наград ограничено!

Максимальное количество баллов, которые можно набрать – 120. После завершения Программы лояльности сдайте карту участника на Единое окно приема заказов с 30 ноября по 7 декабря 2020 года.

Участникам, набравшим максимум баллов и проявившим активность в социальных сетях, по решению организаторов будут вручены специальные призы от нас и наших партнеров. Среди них – сертификаты от пиццерии «Makelovepizza», книжного магазина, сувениры (блокноты, ручки, значки) с символикой университета.

### Партнеры Программы лояльности в Научной библиотеке ТГУ:

**- Make love pizza -** [**https://vk.com/makelovepizza**](https://vk.com/makelovepizza)

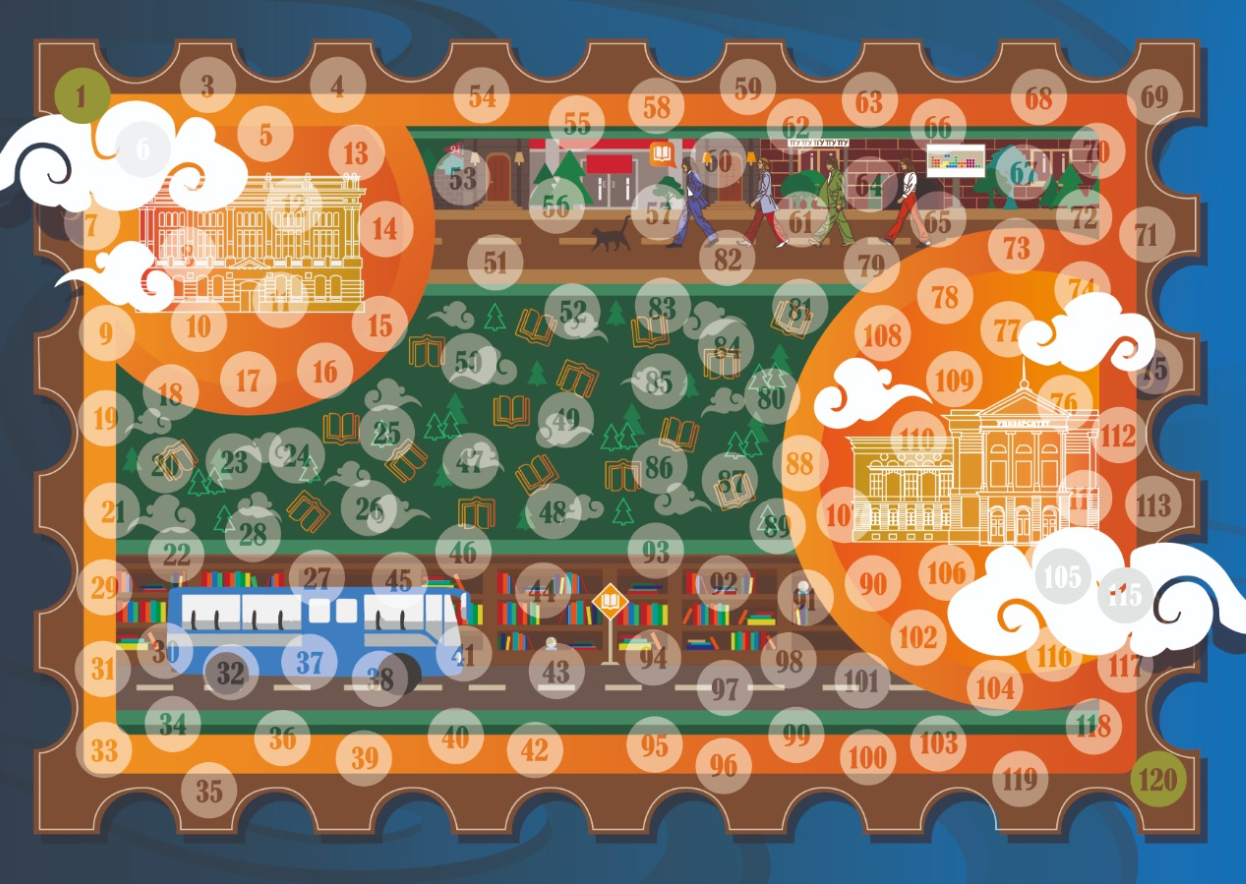
**- IQuest** [**https://vk.com/exitquesttomsk**](https://vk.com/exitquesttomsk)

**- Томский Театр юного зрителя** [**https://vk.com/tomtuz**](https://vk.com/tomtuz)

**- Два лимона** [**https://vk.com/limona\_dva**](https://vk.com/limona_dva)

*Приложение 3. Карточка участника Программы лояльности*

****

****

*Приложение 4. Афиши для продвижения Программы лояльности*





**Заключение**

Результаты реализации проекта «Разработка и внедрение программы лояльности в Научной библиотеке ТГУ» говорят об актуальности создания подобной системы в Томском государственном университете.

Изменившиеся из-за пандемии COVID-19 условия усложнили работу над реализацией Программы лояльности в НБ ТГУ, но одновременно с этим обозначили точки роста для работы над проектом. Планируемые задачи были выполнены, команда быстро адаптировалась, создав, например, новый способ цифрового продвижения Программы лояльности через чат-бота.

По итогам заседания Проектного офиса НБ ТГУ принято решение приостановить действие Программы лояльности для переноса апробированной системы в цифровое пространство посредством мобильного приложения НБ ТГУ. Это сделает Программу более комфортной для пользователей, легко адаптируемой под изменяющиеся условия, удобной для функционирования на регулярной основе и более актуальной для потенциальных партнёров из бизнеса. Итоговые итерации приложения планируется выпустить в 2021-2022 годах.