Презентация исследовательского проекта

ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ОТКАЗ ЧАСТНЫХ ДОНОРОВ ОТ СОВЕРШЕНИЯ РЕКУРРЕНТНЫХ ПОЖЕРТВОВАНИЙ В ПОЛЬЗУ ФОНДА

Участники:
Берникова А.Н.,
Жбанникова А.В.,
Милакова А.Ю.,
Перезолова А.С,
Пятаева О.А.
Консультант: Корнеева И.Е.

НИУ ВШЭ,
Москва
2018

Проблемная ситуация и проблема исследования

- Мы являемся исследовательской группой и представляем интересы отдельно взятого фонда;
- В течение последнего года отток рекуррентных частных доноров этого фонда составил 15%;
- Мы исследуем причины, которые побудили частных доноров прекратить осуществлять рекуррентные пожертвования в пользу этого фонда.

Основные понятия исследования

Частные доноры – это частные лица, которые предоставляют средства в виде пожертвований.

Рекуррентные пожертвования – одна из маркетинговых форм организации оказания финансовой поддержки НКО, при которой физические лица по собственной инициативе и добровольно перечисляют фиксированную сумму в пользу фонда. Списания с карты доноров происходят автоматически.

Курирование (культивация) доноров – процесс взаимодействия фонда и доноров, который предусматривает реализацию следующих принципов: благодарность, ответственность, отчетность, выстраивание отношений.

Объект и предмет исследования

Теоретический объект исследования – отказ доноров фонда от совершения рекуррентных пожертвований.

Эмпирический объект исследования – «бывшие» частные доноры фонда, прекратившие осуществлять рекуррентные пожертвования.

Предмет исследования – факторы, влияющие на отказ доноров фонда от совершения рекуррентных пожертвований.

Цели и задачи исследования

- **Цель исследования** – выявление факторов, влияющих на отказ доноров фонда от совершения рекуррентных пожертвований для разработки практических рекомендаций по организации эффективной работы с донорами.

- Задачи исследования:

  - выявить социально-демографические и поведенческие особенности «бывших» рекуррентных доноров на основе анализа БД доноров;

  - выявить основные причины отказа доноров от рекуррентных пожертвований;

  - разработать практические рекомендации по организации эффективной работы с рекуррентными

Гипотезы исследования

Отказ рекуррентных частных доноров от совершения рекуррентных пожертвований связан с:

- неэффективной работой с донорами;
- финансовыми проблемами доноров;
- техническими проблемами совершения платежей;
- изменением приоритетов, ценностей доноров;
- репутационными проблемами фонда/ сектора.

Анализ зарубежного опыта

Концептуальные подходы к организации работы с рекуррентными донорами:

- **Donor Lifetime Values** – анализ стоимости «жизненного цикла» донора (Bennett, 2006, Toohill et al., 1997; Masters, 2000);
- **Donors cultivation** - «культивирование», забота о донорах (Kelly, K.S. (1998) «Effective find-raising management», Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates. Sargeant, A and Jay, E (2004)).

Методы сбора данных

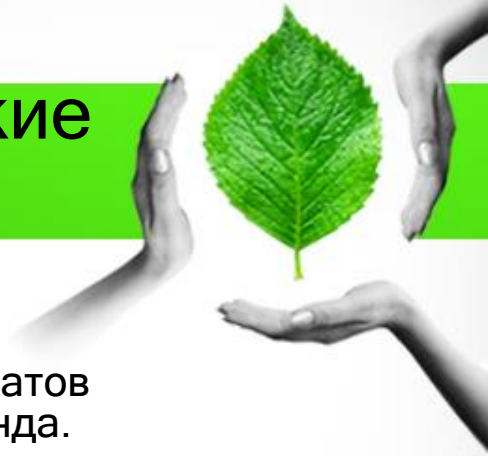
- Кабинетное исследование (обзор зарубежного и российского опыта работы НКО с рекуррентными донорами);
- Анализ БД доноров фонда;
- Глубинные интервью с экспертами отрасли (5 интервью);
- Глубинные интервью с частными донорами, прекратившими делать рекуррентные пожертвования в пользу фонда (15 интервью);

Инструментарий исследования

Проект гайда:

1. Почему Вы решили подписаться на совершение рекуррентных пожертвований?
2. Как долго вы были подписаны на рекуррентные пожертвования?
3. Получали ли Вы какие-нибудь информационные материалы от фонда (отчеты, благодарности, поздравления)?
4. По какой причине Вы приняли решение прекратить совершать рекуррентные пожертвования?
5. Подписались ли Вы на рекуррентные пожертвования в пользу другого фонда?
6. Что могло бы повлиять на Ваше решение о возобновлении рекуррентных пожертвований в пользу нашего фонда?

Планируемые результаты и практические рекомендации



Неэффективная работа с донорами:

- Создание эффективного канала коммуникации и новых форматов взаимодействия с донорами и дружелюбного интерфейса фонда.

Финансовые проблемы доноров:

- Индивидуальный подход (кастомизация) к каждой ситуации.

Технические проблемы совершения платежей:

- Индивидуальный подход к каждой ситуации.

Изменение приоритетов, ценностей доноров:

- Сбор информации о приоритетных направлениях совершения пожертвований;
- Поддерживать канал коммуникации с донорами.

Репутационные проблемы фонда/сектора:

- Регулярный мониторинг и актуализация информации об освещении деятельности фонда в СМИ;
- Создание позитивного имиджа фонда.

Окончательные рекомендации будут сформулированы после проведения исследования

Благодарим за внимание!