

Сегментация и создание портрета
потенциального частного донора
фонда «Гражданское содействие»

01.06.2020

MEDIACOM KNOWLEDGE TEAM RUSSIA



BUSINESS
SCIENCE

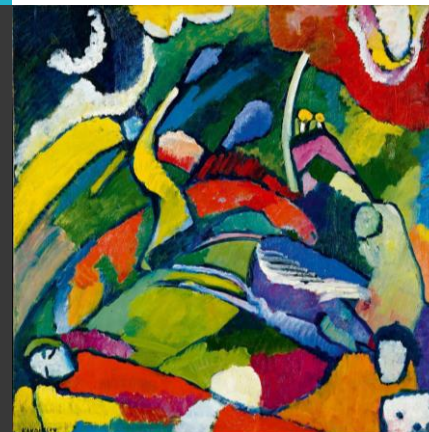
CONSUMER
INSIGHTS

DATA ANALYTICS
& PROCESSING

FMCG	FMCG	FMCG	FMCG	
Retail	Retail	Retail	Telecom	Electronics
				Electronics



Команда: MediaCom Knowledge



Качественные и
количественные
исследования
потребителя



Эконометрическое
моделирование,
кластерный анализ и др.
исследования, связанные
с применением
математических методов



Мониторинг социальных
сетей (SML)



Комитет «Гражданское
Содействие» -
региональная
общественная
благотворительная
организация помощи
беженцам и
мигрантам



Светлана Ганнушкина
руководитель Комитета

?

“ Сколько
беженцев
зарегистрирова
но за 2019 год на
территории РФ?

”

?



Комитет «Гражданское
Содействие» -
региональная
общественная
благотворительная
организация помощи
беженцам и
мигрантам



Светлана Ганнушкина
руководитель Комитета

500
человек



Комитет «Гражданское Содействие» - региональная общественная благотворительная организация помощи беженцам и мигрантам



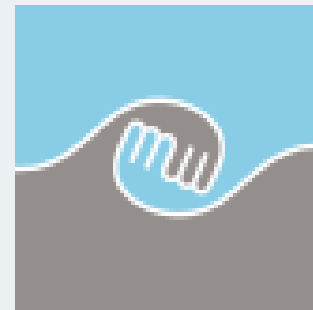
Светлана Ганнушкина
руководитель Комитета

История Комитета началась в 1990 году, когда в Москву стали прибывать первые беженцы — жертвы армянских погромов в Азербайджане.

Комитет работает с разными уязвимыми категориями лиц, а именно: беженцами, трудовыми мигрантами, лицами без гражданства (ЛБГ), жертвами нападения на почве ненависти.

Комитет оказывает помощь по следующим направлениям:

Правовые консультации по вопросам предоставления убежища, получения гражданства, защита в судах, помощь при обращении в госструктуры, защита прав на жилье, работу, медицинское обслуживание, образование, гуманитарная поддержка



Цель проекта: Сегментация и создание портретов потенциальных частных доноров фонда «Гражданское содействие»

Задачи (как мы будем достигать цель) :



Определить отношение населения России к благотворительности



Выявить барьеры и мотивации населения для участия в благотворительности



Определить осведомленность населения России о проблемах беженцев и мигрантов, изучить отношение к ним



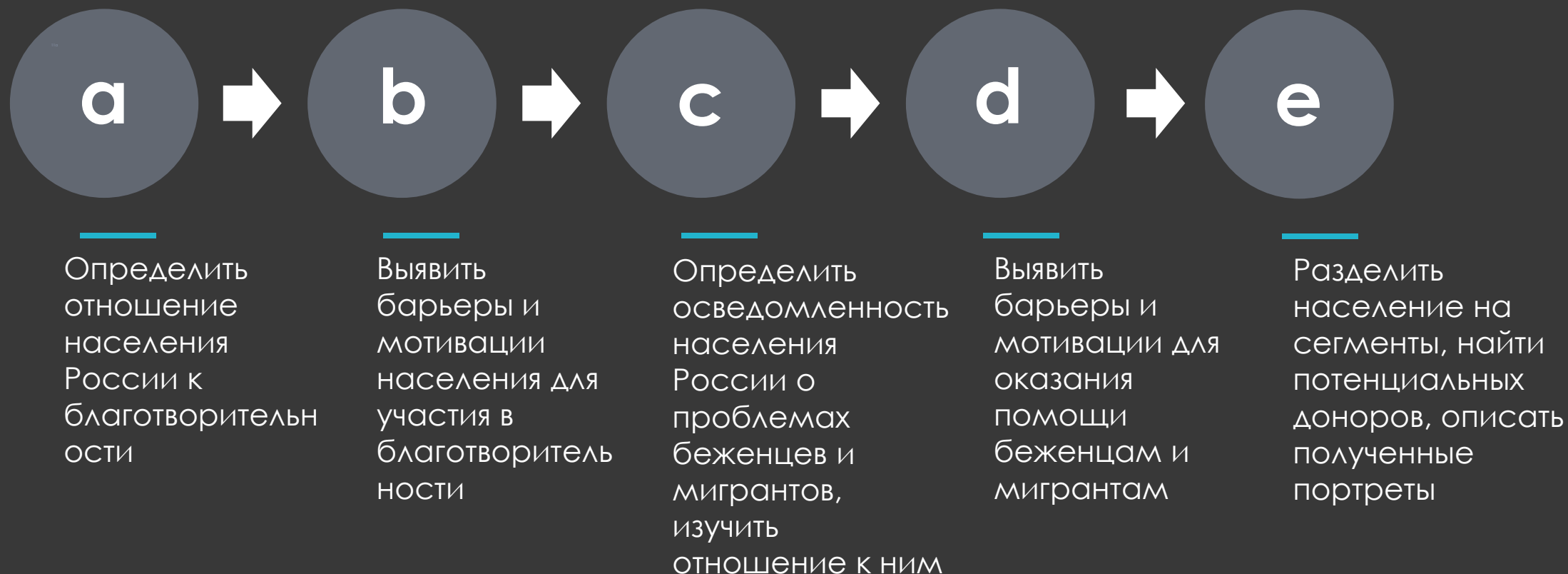
Выявить барьеры и мотивации для оказания помощи беженцам и мигрантам



Разделить население на сегменты, исходя из вышеперечисленных параметров, описать полученные сегменты

Цель проекта: Сегментация и создание портретов потенциальных частных доноров фонда «Гражданское содействие»

Задачи (как мы будем достигать цель) :



Мы фундаментально подошли к вопросу и использовали комплекс различных методов, чтобы получить ответ на исследовательскую проблему, использовали как предоставленные в рамках конкурса ресурсы партнеров, так и собственные ресурсы



Полученные выводы могут быть использованы другими НКО аналогичной направленности, так как исследование проводилось на широкую целевую аудиторию по географии Россия и полученные знания являются максимально актуальными на данный момент

Анализ индустриальных источников

(опросные данные за последние 10 лет)

a

b

c

Россия

Фокус-группы

(5 групп по 6 чел, ЦА 20-53)

b

d

Московский регион,
Башкортостан

Факторный анализ

Categorical Principal
Components Analysis,
CATPCA

e

Россия

Social Listening

(450 тыс публикаций и комментариев)

a

c

d

Россия

Количественный опрос

(выборка 2002 чел,
ЦА: все 18-60,
Гео: Россия, города 100+)

b

c

d

Россия

Кластерный анализ

K-means

e

Россия

1 этап:

Выявление поведенческих инсайтов, связанных с благотворительностью

Формирование гипотез для последующей проверки и тем для подробного изучения на следующем этапе

1. Изучение отношения населения к благотворительности и непосредственно к проблеме беженцев и мигрантов

Анализ тематических исследований и опросных данных среди населения РФ за последние 10 лет

Индустриальные источники

- Фонд Общественного Мнения,
- Ipsos Russian Target Group Index



2. Изучение отношения пользователей соц. медиа к трудовым мигрантам и беженцам

Изучение отношения пользователей соц. медиа к трудовым мигрантам и беженцам за последний год

Анализ социальных медиа

- YouScan social listening



3. Качественное изучение мотивов и барьеров потенциальных благотворителей

Качественное изучение мотивов и барьеров потенциальных благотворителей

- 5 Фокус Групп
- 6 человек на каждой
- ЦА все 20-53
- Гео - Москва, Нефтекамск

Ресурсы
MEDIACOM

2 этап:

Проверка гипотез, сформулированных на первом этапе исследования, с помощью количественного опроса по целевым сегментам

4. Проверка гипотез, сформулированных на первых 3х этапах исследования, с помощью количественного опроса по целевым сегментам

Опрос, анкета 15 мин

Выборка: 2002 человека

Соц-Дем квоты репрезентативно национальному делению

ЦА: все 18-60

Гео: Россия, города 100+

Ресурсы поля - **ОМІ**
Размещение анкеты - **Oprossio**

5. Аналитическая обработка и консолидированная отчетность

- Факторный анализ (Categorical Principal Components Analysis, CATPCA)
- Кластерный анализ (K-means)
- Сегментирование ЦА
- Оценка потенциала сегментов с точки зрения благотворительной деятельности
- Разработка общих рекомендаций по работе с наиболее потенциальными сегментами



Краткие выводы



Потенциально готовых помогать в ~7-8 раз больше, чем кажется и чем на данный момент помогают по факту



Только для 14% от тех, кто не считает, то нужно помогать, явной мотивацией является выраженный негатив



Те, кто помогает беженцам – помогает самым редким и нетипичным группам населения (как правило сразу 2-5 разным группам)



Today's agenda

Благотворительность в РФ

Отношение к беженцам и
мигрантам

Сегментационное исследование

Выводы

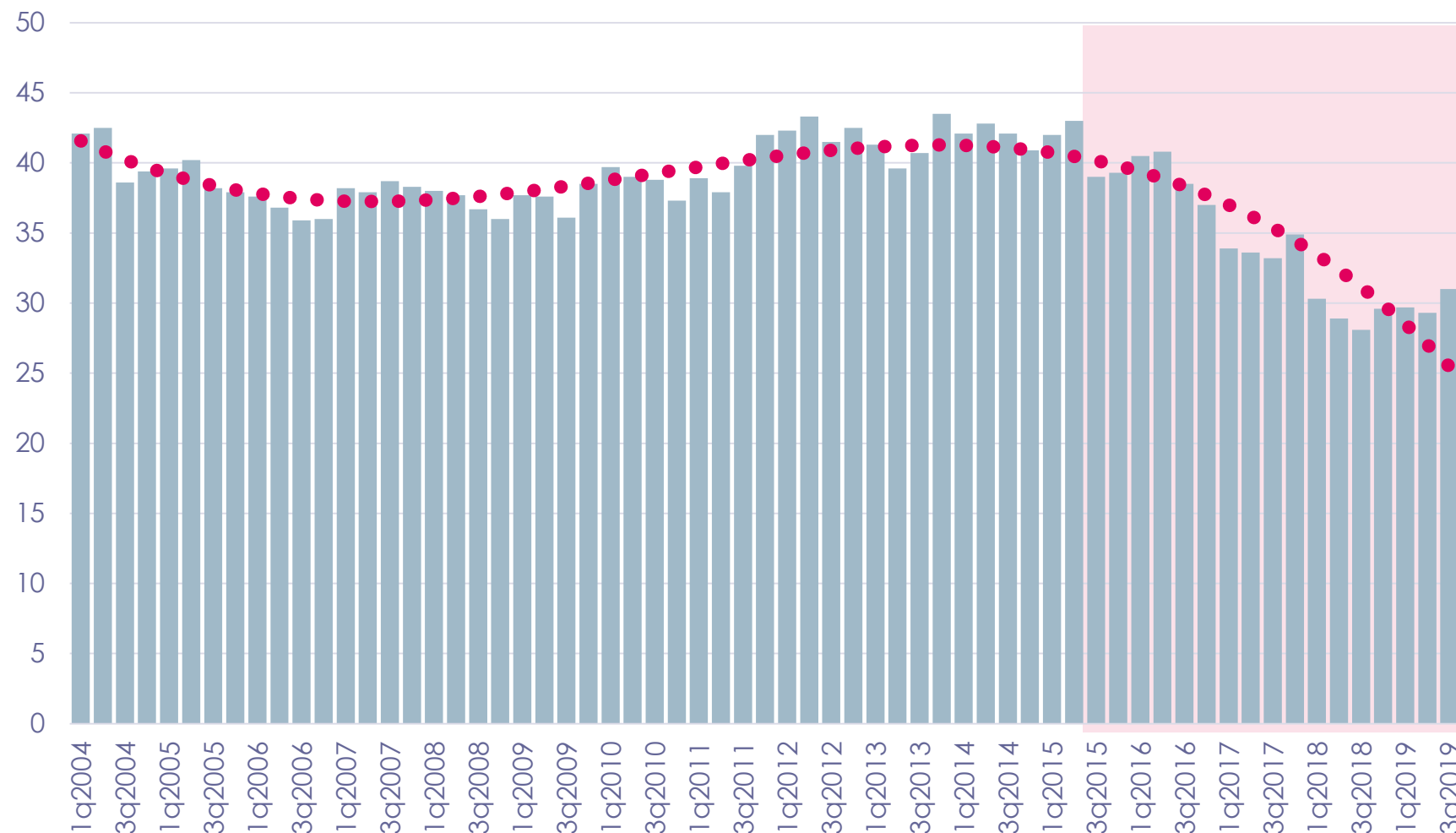


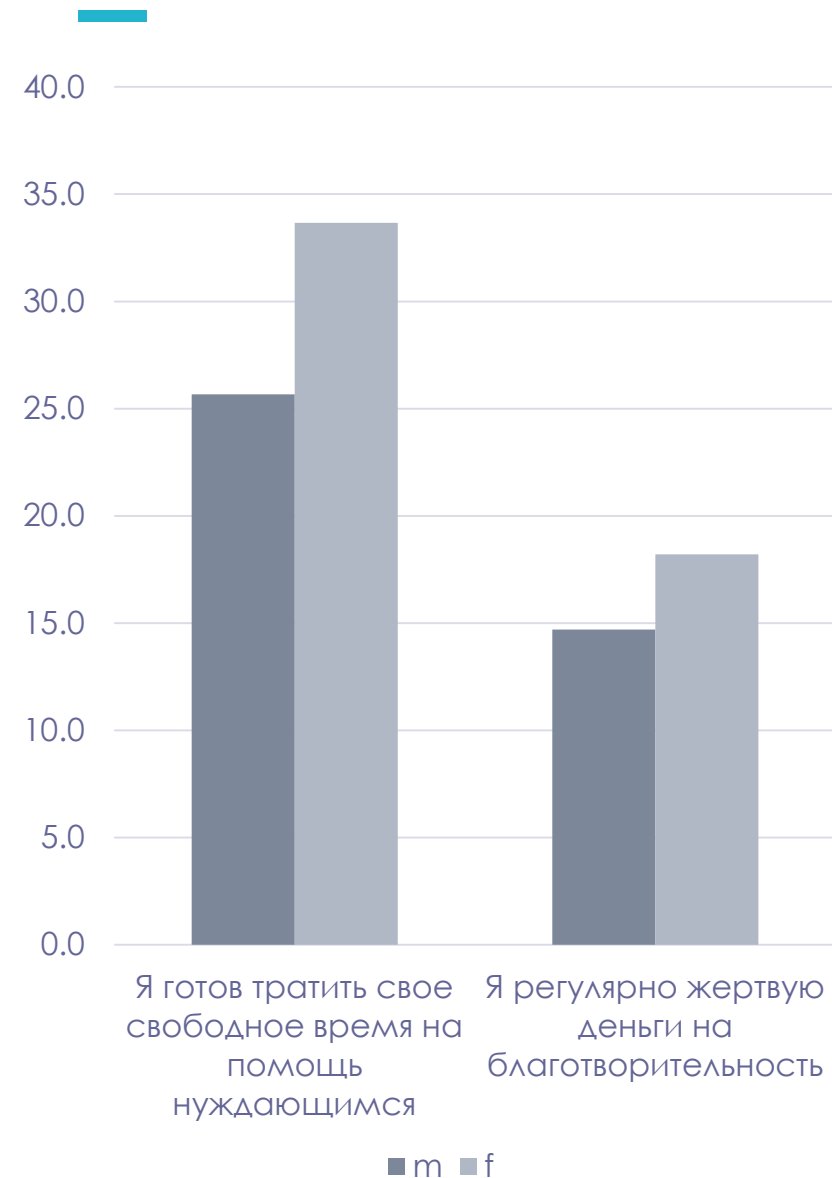
01

Благотворитель- ность в РФ

В долгосрочной динамике с 2004 года процент людей, готовых помогать нуждающимся, падает с 2016 года

Я готов тратить свое свободное время на помощь нуждающимся



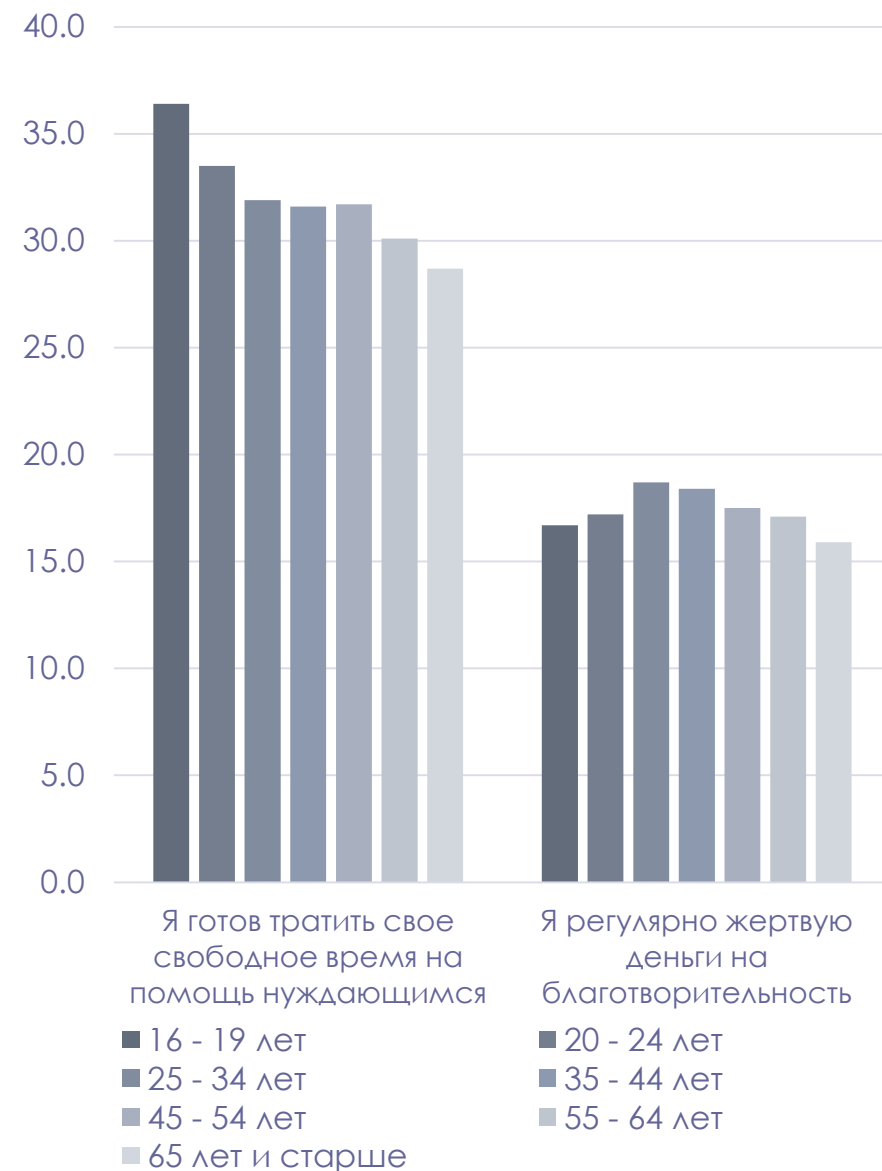


Молодежь до 24 лет больше остальных готова помогать и тратить свое время, но менее платежеспособна

Люди старше 55 готовы помогать, но меньше жертвовать деньги

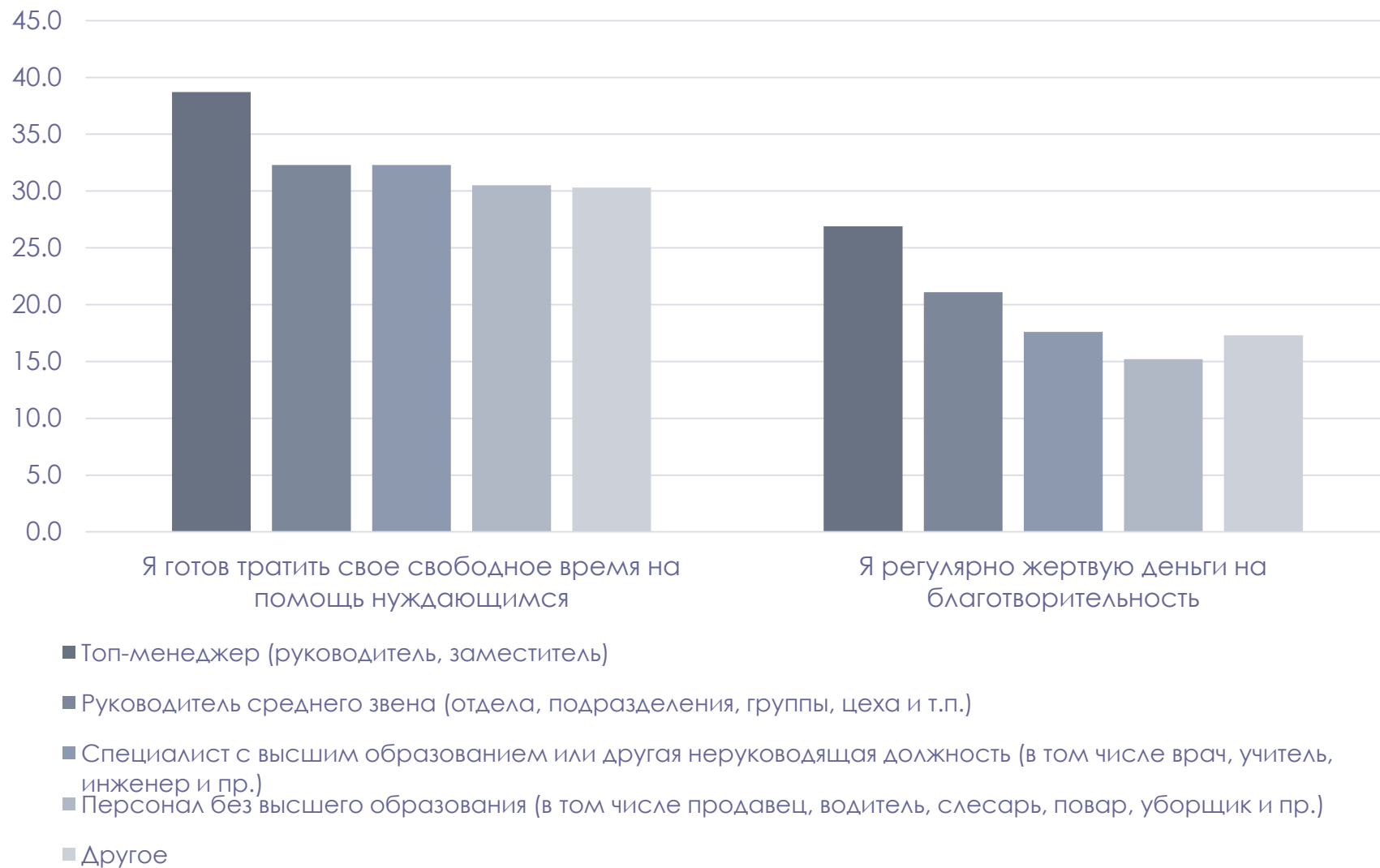
Чаще всего жертвуют люди в возрасте от 25 до 44

Женщины больше вовлечены в благотворительность выше



Профессии

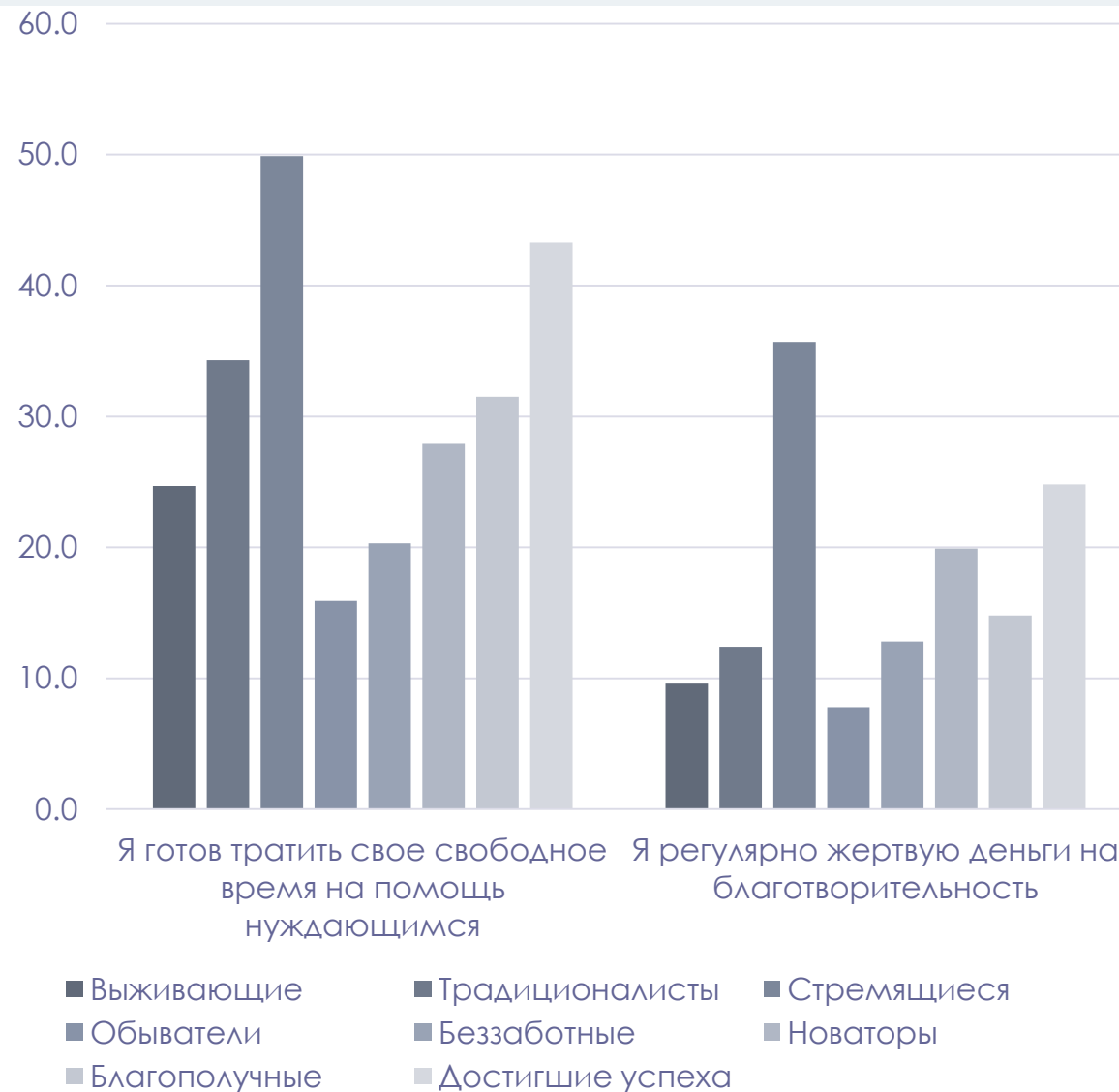
Топ менеджеры и руководители более склонны помогать и деньгами, наименее характерно – для персонала без высшего образования



Психографика

Наибольшую вовлеченность демонстрируют стремящиеся, достигшие успеха и новаторы

Традиционалисты и благополучные готовы в большей степени тратить время



Беззаботные и обыватели – наименее перспективные группы со всех сторон

Ценности

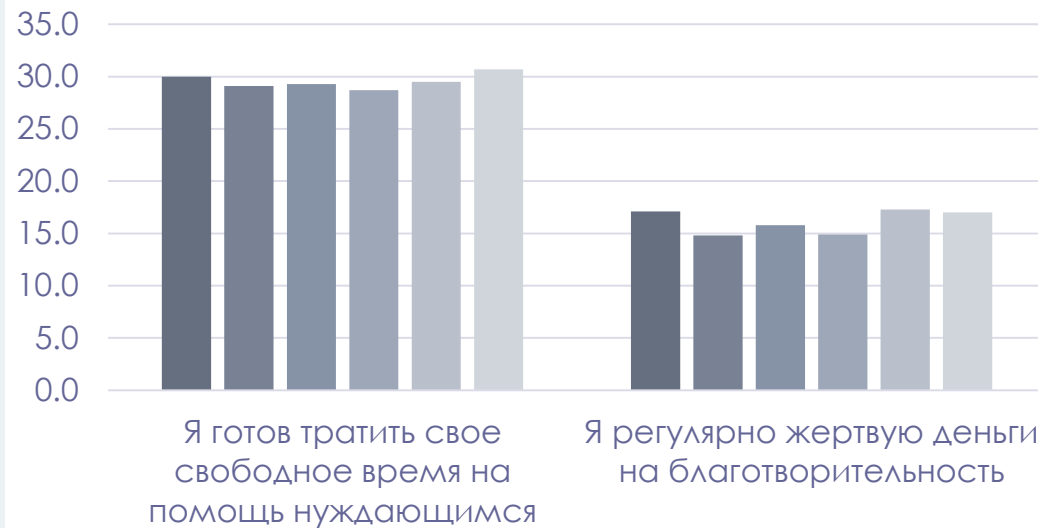
Самые перспективные – равнодушные к общественной деятельности, а также стремящиеся к саморазвитию, высокому положению в обществе (карьера и самореализация)



Нацеленные на науку, творчество и на дружбу являются наименее перспективными

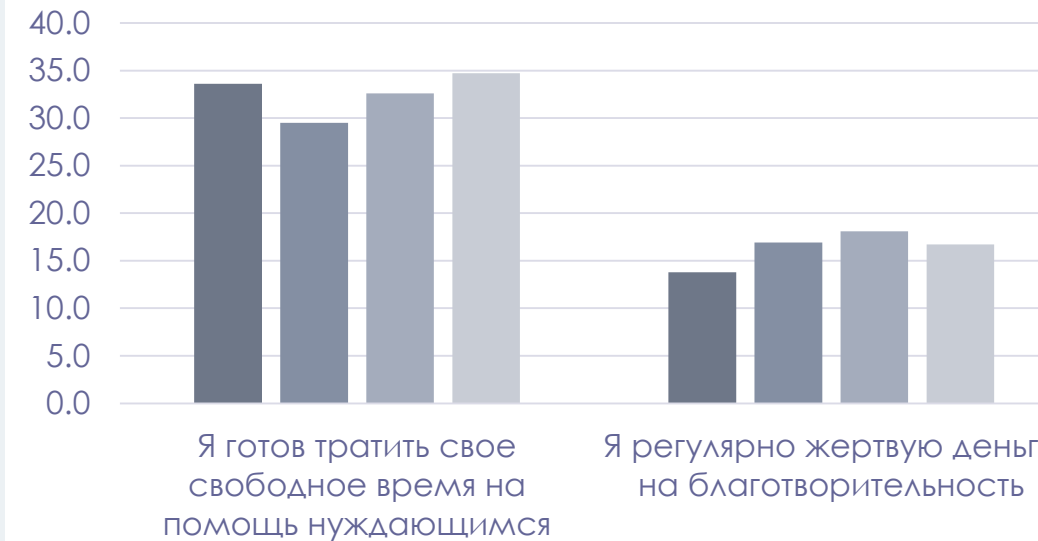
По месту
жительства
значимых
различий не
наблюдается

По уровню
образования
значимых
различий так же
не обнаружено



Место жительства

- Москва
- Санкт-Петербург
- Города 1 млн.+
- Города 1 млн.+ (без Москвы и Санкт-Петербурга)
- Города 500 тыс. - 1 млн.
- Города 100 - 500 тыс.



Уровень образования

- Неполное среднее
- Среднее, среднее специальное
- Высшее, неоконченное высшее
- Ученая степень кандидата или доктора наук

Краткие выводы



В долгосрочной перспективе количество людей, готовых тратить свое время на помощь другим, снижается с 2016-го года



Возраст, пол, ценности и психографика влияют на вовлечение людей в благотворительность



Место жительства и образование не вносит глобальных изменений в позицию по благотворительности

Около половины населения учувствуют в благотворительности

Основные виды помощи – денежные средства на счет благотворительных организаций либо поддержка конкретных нуждающихся людей



В благотворительности какого рода вы принимали участие?

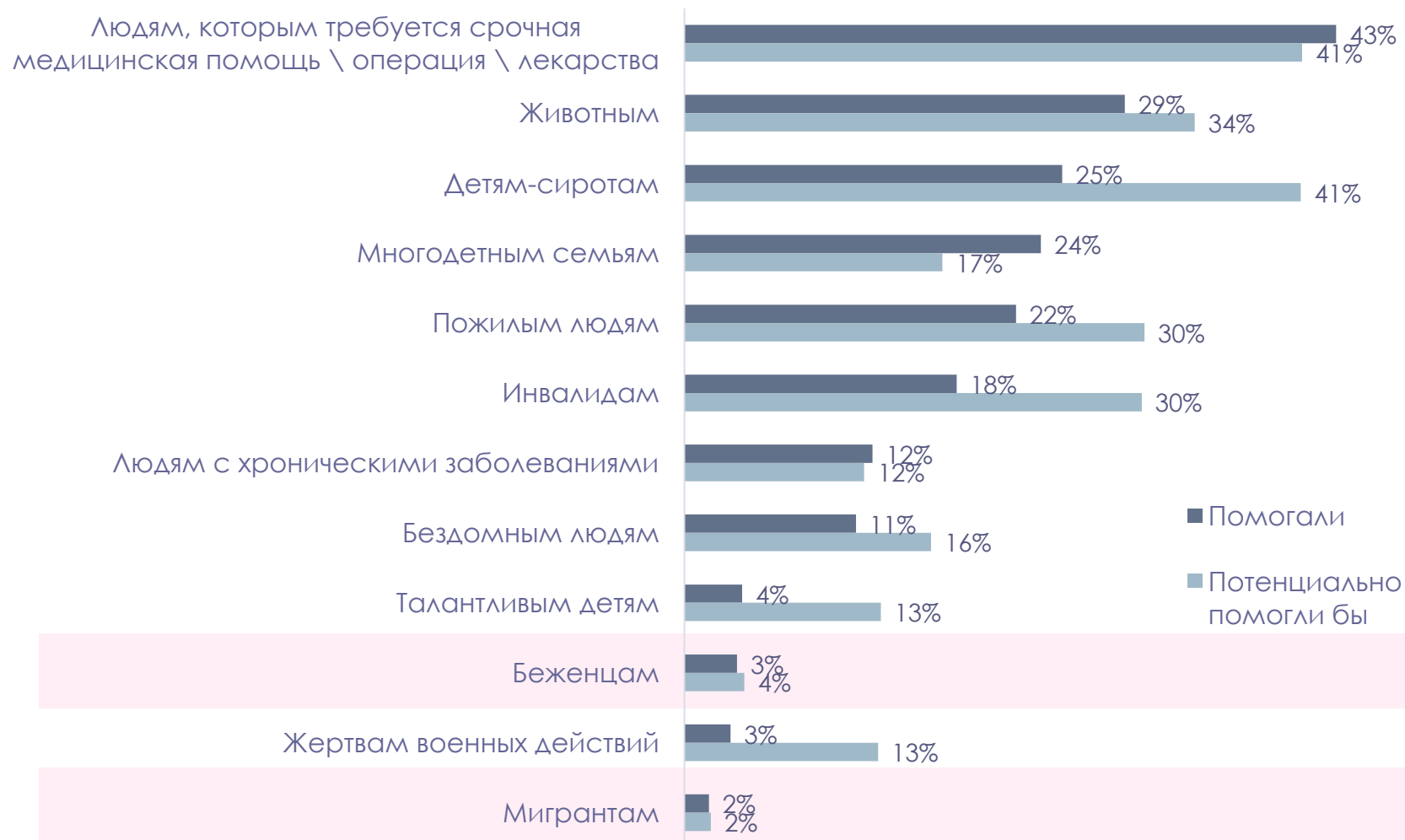


В основном помогают нуждающимся в срочном лечении, сиротам и животным

Беженцы и мигранты – группы, которым менее всего готовы помогать или уже помогли люди

Намерение помогать выше по остро-социальным категориям (сироты, инвалиды), по факту помощь идет проблемам «рядом» (многодетным семьям)

Каким группам нуждающихся вы помогли?



**Моральное
удовлетворение от
помощи, жалость и
восстановление
справедливости –
основные
мотивирующие силы**

**Только 12% считают,
что обладают
ресурсом, которым
могут делиться**

Что Вас мотивирует участвовать в благотворительности?



Основной барьер для оказания помощи другим - **отсутствие ресурсов** в виде денег (в большинстве случаев), времени и знаний

1/5 населения не доверяет благотворительным организациям

Но также есть большая доля людей, которые еще **не задумывались об этом** и \ или просто не знают, чем могут помочь => потенциал для работы

Почему вы не принимали участие в благотворительности?



Краткие выводы



Основные виды помощи – денежные средства на счет благотворительных организаций либо поддержка конкретных нуждающихся людей



Намерение помогать выше по остро-социальным категориям (сироты, инвалиды), по факту помощь идет проблемам «рядом» (многодетным семьям)



Основной барьер для оказания помощи другим - отсутствие ресурсов в виде денег (в большинстве случаев), времени и знаний, но есть и доля людей, которые еще не задумывались об этом и/или просто не знают, чем могут помочь

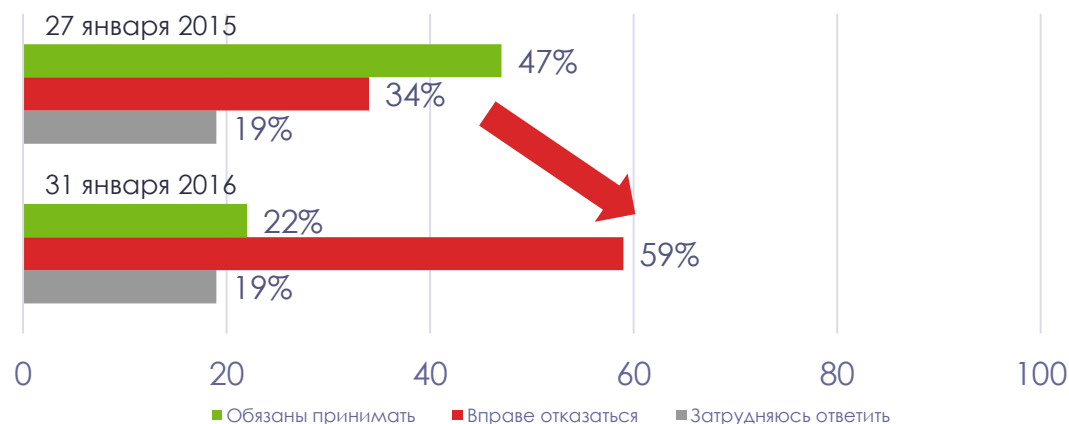


02

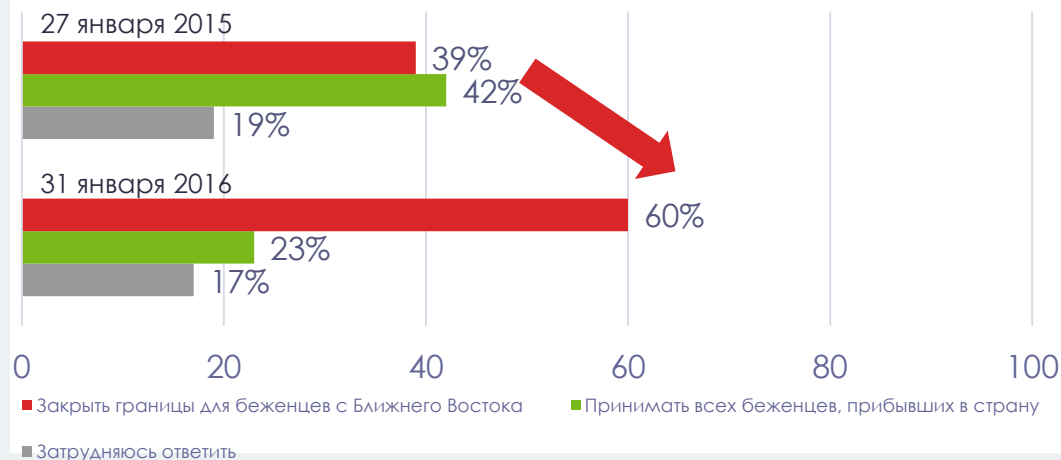
Беженцы и мигранты

Глобальный негатив по отношению к беженцам (европейским) растет вместе с нагнетанием в СМИ, а позитивное отношение убывает

Как вы считаете, страны Евросоюза обязаны принимать беженцев с Ближнего Востока или они вправе отказаться от приема беженцев?



В Европе есть две крайние позиции: одни требуют от властей закрыть границы для беженцев с Ближнего Востока, другие требуют принимать всех беженцев, прибывающих в их страну. Какая позиция Вам понятнее, ближе?

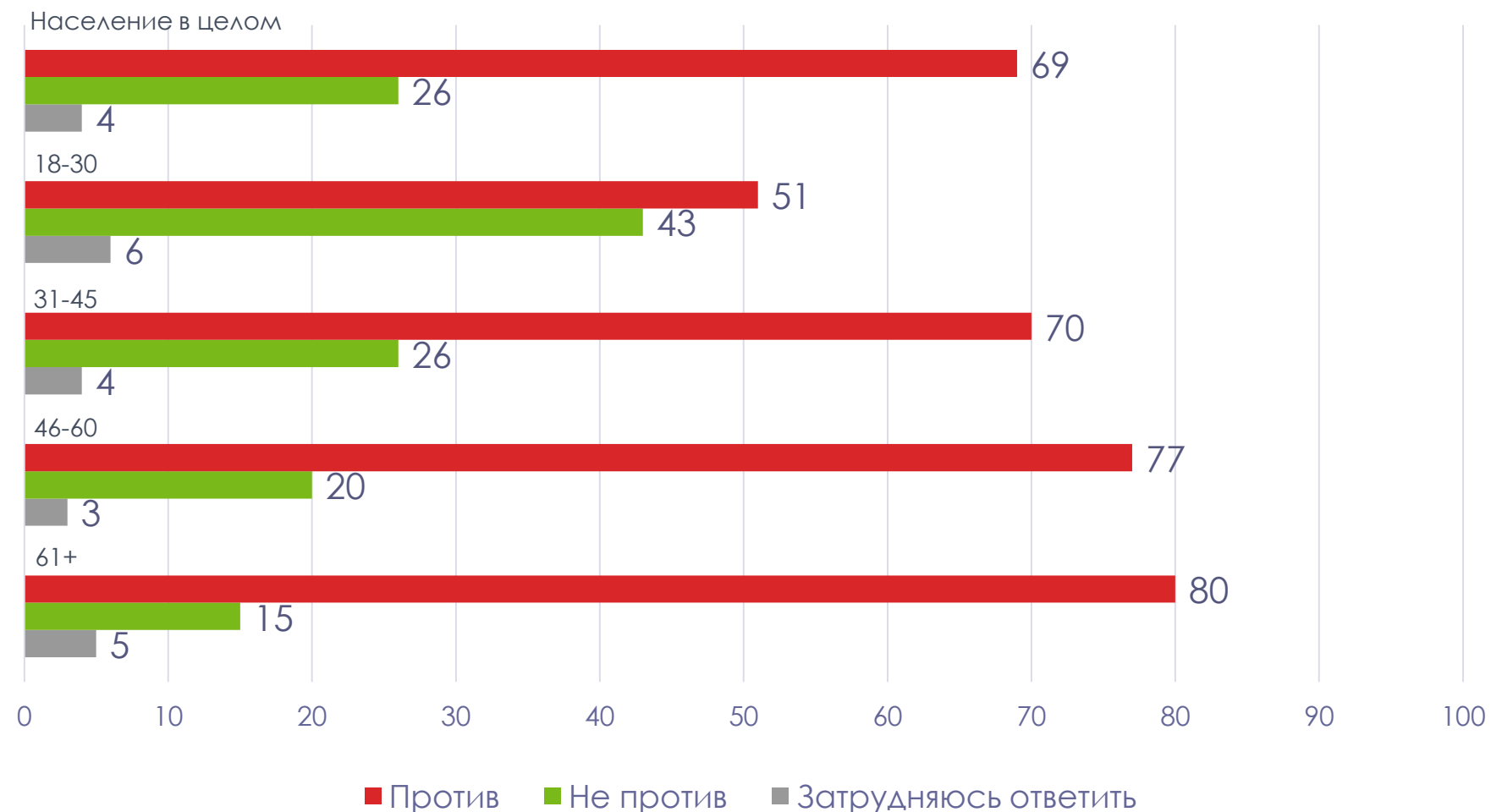


Как итог в России к 2016 году уже 53% - настроения, что не следует принимать беженцев в нашей стране

**Не готовы принять
беженцев в своем
городе – 69%
населения страны**

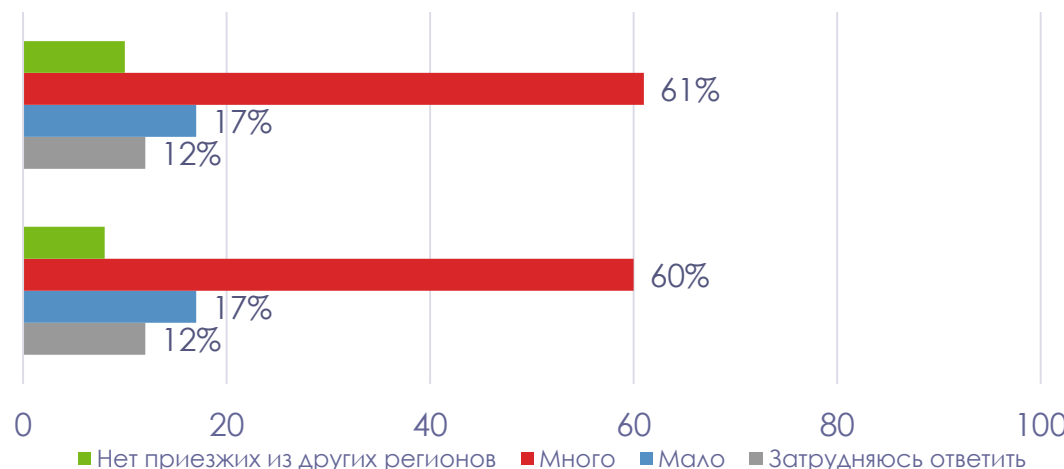
**Возраст 18-30
молодежь
наиболее открыта
и с ростом
возраста желание
принимать
беженцев
уменьшается**

Вы были бы против или не против, если бы беженцы с Ближнего Востока поселились в Вашем городе (поселке, селе)?

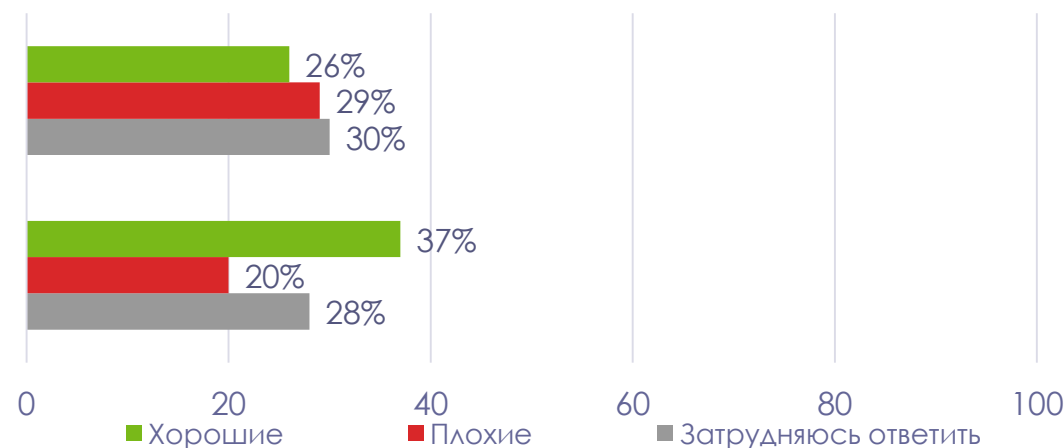


Что касается
мигрантов,
приезжих очень
много - так
считают 60 %
населения и %
этот не падает со
временем

В Вашем городе (поселке, селе) есть приезжие из других регионов
России? Если есть, то их много или мало?



Как Вы считаете, какие отношения складываются сейчас между
приезжими из других стран и местными жителями: хорошие или
плохие?



Но позитивная
оценка
отношений
между
местными
жителями и
мигрантами со
временем
растет

Основная причина, по которой нанимают мигрантов, – их труд оплачивается ниже труда местных работников и мигранты берутся за ту работу, на которую не согласны местные.

Как Вам кажется, по каким основным причинам в Вашем городе (поселке, селе) используется труд мигрантов?

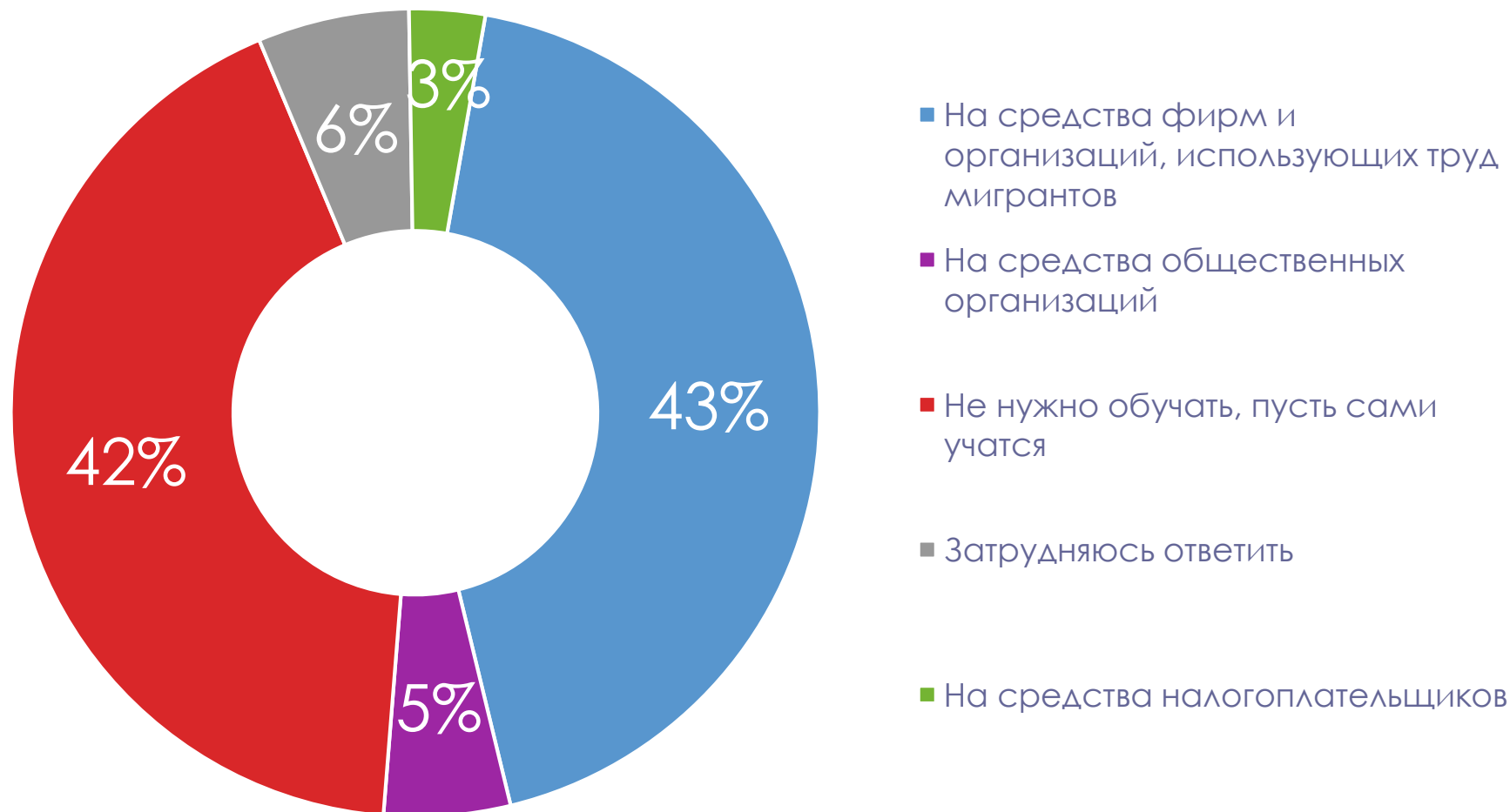
	В целом	Москва	Города 1 млн и более	Города 250 тыс. – 1 млн	Города от 50 до 250 тыс	Города менее 50 тыс., ПГТ	Села
Мигранты берут за работу меньше, чем местные жители	57	72	65	65	66	56	38
Условия, на которые соглашаются мигранты, не подходят для местных жителей	35	63	44	44	31	37	17
Местные жители не соглашаются на подобную работу	30	29	38	32	29	30	25
Мигрантов нанимать выгоднее, поскольку им сложнее защитить свои права	30	52	34	41	31	24	17
Мигрантов нанимают «свои» – предприниматели, которые сами были (являются) мигрантами	15	19	17	19	16	17	9
Мигранты работают лучше, чем местные жители	12	10	13	14	12	10	10
У нас нет мигрантов	9	0	1	1	2	11	26
Затрудняюсь ответить	9	2	3	8	8	7	16

Версия низкооплачиваемой рабочей силы наиболее популярна в Москва и крупных городах России

Только 3% населения считает, что обучать мигрантов русскому языку нужно на средства налогоплательщиков, остальные считают, что это забота самих мигрантов и их работодателей.

5% делегируют это на общественные организации

Как Вы считаете, нужно ли обучать русскому языку мигрантов, которые плохо им владеют? Если да, то на какие средства?

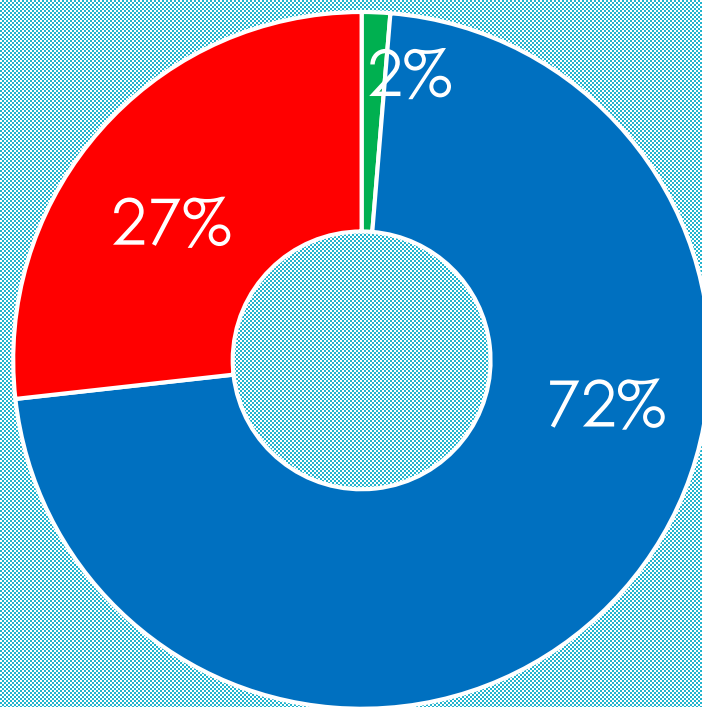


Social listening:

Более четверти упоминаний имеют негативный контекст,

на долю позитива приходится всего 2% сообщений,

72% сообщений формируют нейтральный контекст



170_k

публикаций с упоминанием
мигрантов и беженцев

280_k

комментариев с упоминанием
мигрантов и беженцев

Social media listening: аспекты

Кто такие **мигранты**?

Кто такие **беженцы**?

В чем **ОТЛИЧИЯ**?

А **КТО** позаботиться **о нас**?

У нас тоже нет **работы!**

У нас те же **проблемы**



Краткие выводы



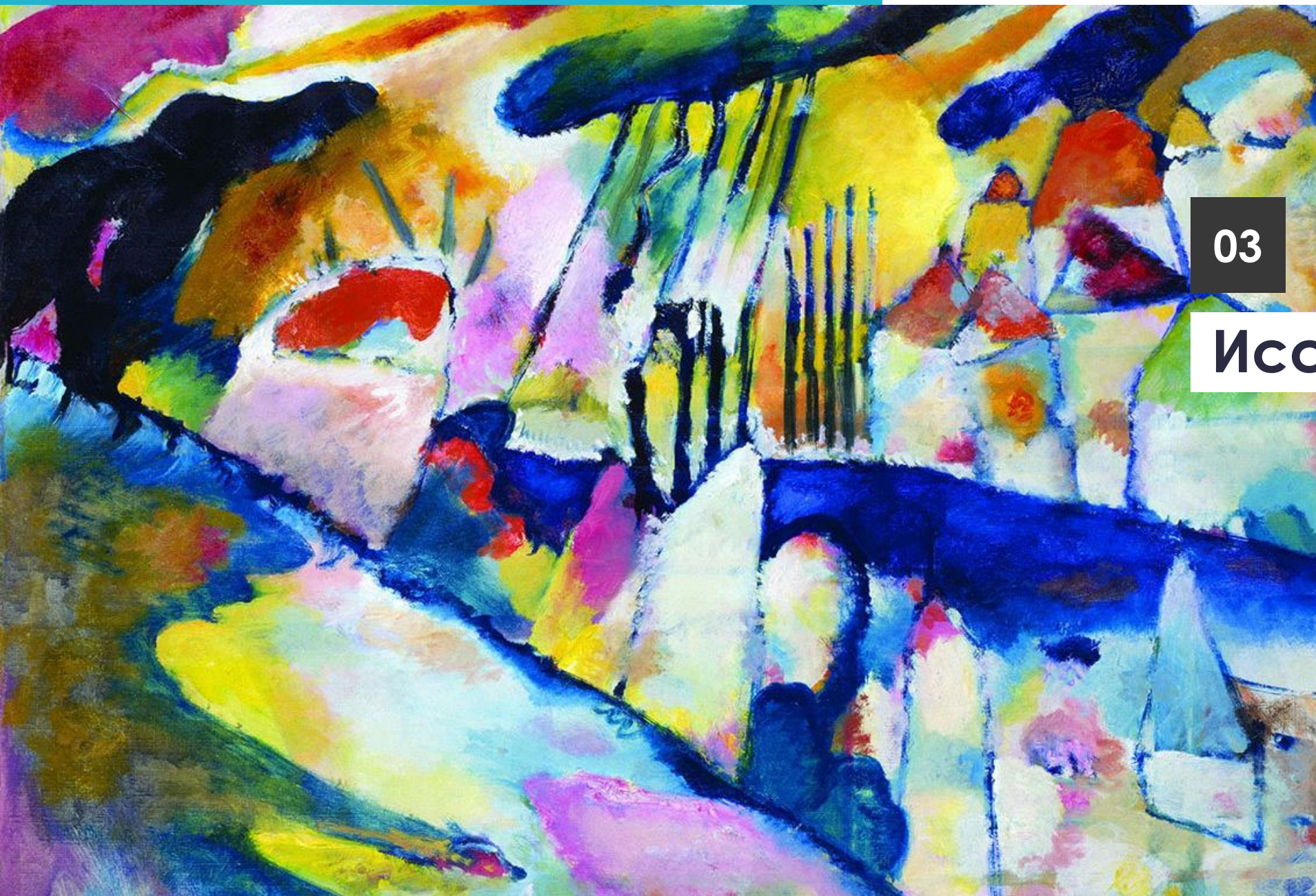
Негатив к беженцам растет под воздействием СМИ, сейчас 69% не готовы принять у себя беженцев, молодежь 18-30 наиболее лояльна, с возрастом лояльность падает



Больше половины населения считают, что мигрантов слишком много в России, воспринимают мигрантов как дешевую рабочую силу и неквалифицированный труд



В социальных медиа всего 2% позитива в обсуждении данной тематики, основной контекст – вопросы к тому, почему нужно помогать, в то время как проблемы у всех



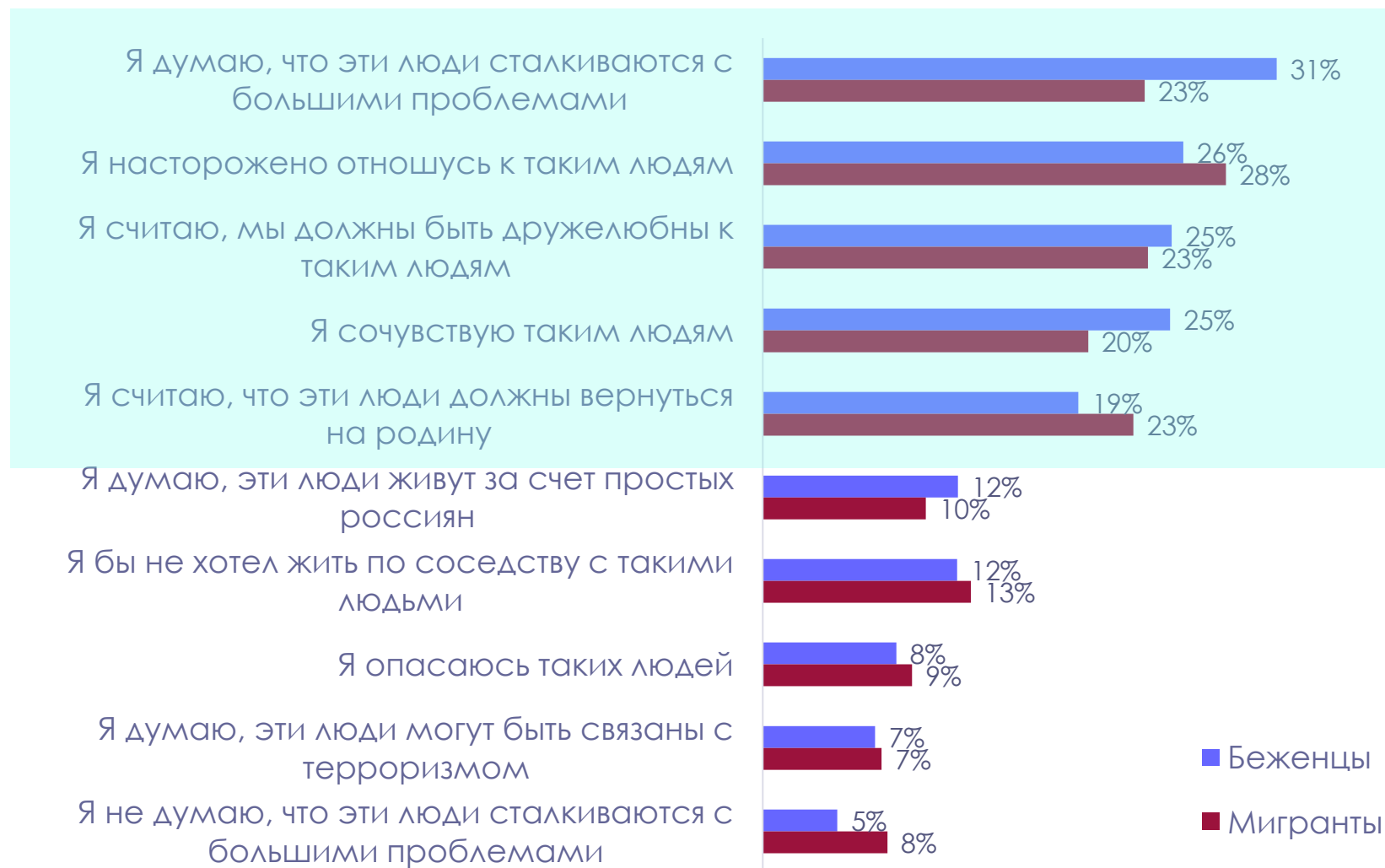
03

Исследование

Отношение к беженцам и мигрантам противоречивое: с одной стороны сочувствие и дружелюбие, с другой – настороженность и желание вернуть на родину

Беженцам сочувствия и понимания того, что у них есть проблемы (31%), больше, чем мигрантам (23%)

Как вы относитесь к беженцам и мигрантам?



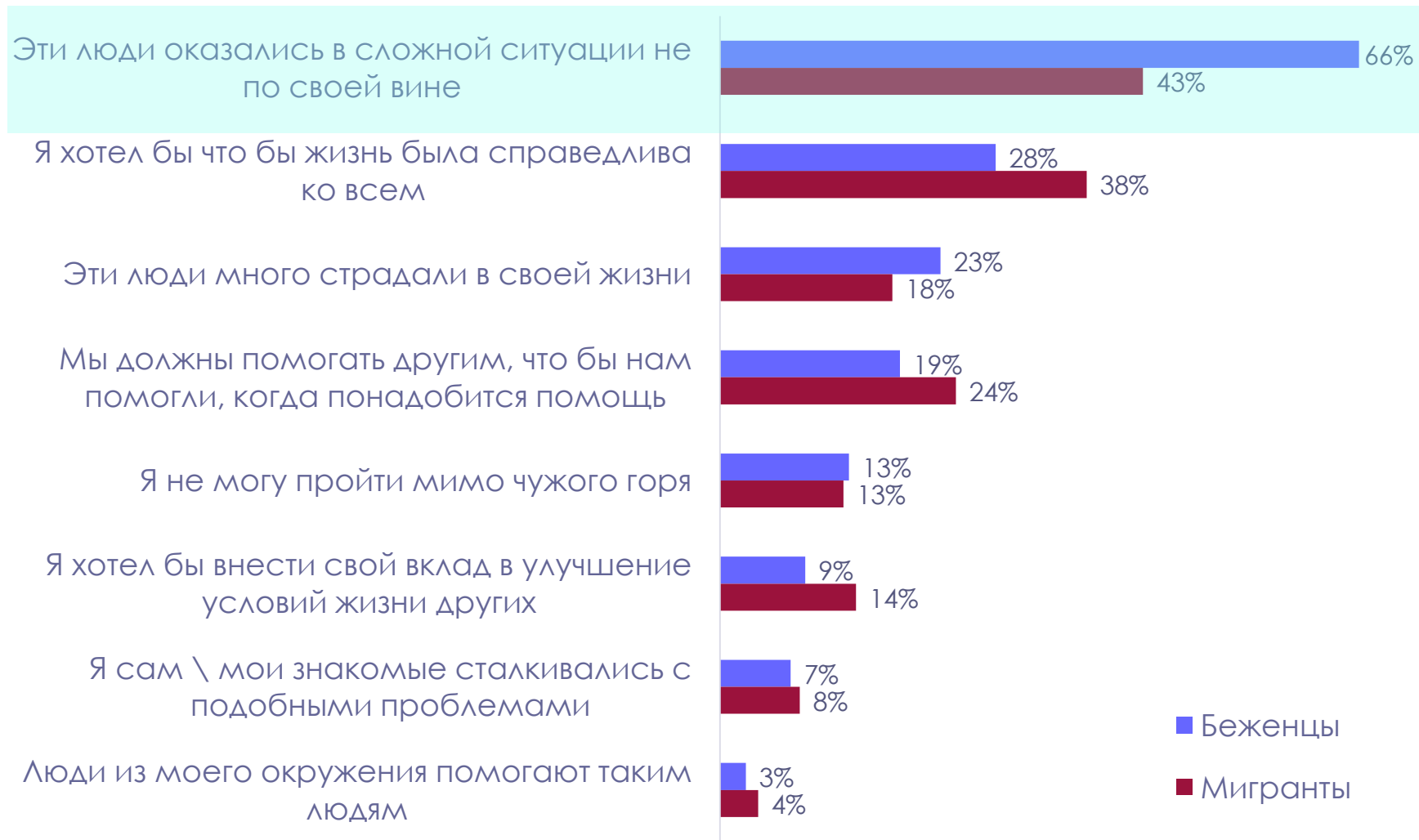
Мотивы для помощи беженцам и мигрантам:

понимание, что люди приезжают в чужую страну, т.к. условия на Родине не позволяют жить достойно – основная

Справедливость равных прав больше ассоциируется с мигрантами, чем с беженцами

Мигранты в целом ближе к населению по проблемам

Почему вы считаете, что беженцам/мигрантам необходимо помогать?



Организации, которые население знает в рамках заданной проблематики



Уже помогали Беженцам и Мигрантам: «Эти люди много страдали в своей жизни»

35+ из Москвы или Южного ФО, Доход низкий, в браке\разведены, 2+ ребенка

Помогают чем могут, кроме денег

Помогают всем, но не со срочным лечением (тк это денежная помощь)

Убеждения: все достойны хорошей жизни, помогать и делиться – наш долг, их знакомые тоже помогают

Говорят о БиМ из Украины и Беларуси

Более благосклонны к беженцам, к мигрантам насторожены (отбирают работу у россиян, проносят беспорядок на улицы)

Сильны все мотивации помощи БиМ

Замотивировало бы: прозрачность БО, знакомство с личными историями, понимание, никто другой не поможет

Мотивирует помогать

Я считаю, что каждый имеет право на достойные условия жизни
34%/147

М отбирают рабочие места у россиян
15%/160



Сотрудник без подчиненных	37%	131
Руководитель ср звена	17%	117
Предприниматель	15%	286



< 50 000	58%	107
50 000 – 100 000	30%	89
> 100 000	7%	88



До 30 лет	24%	63
30 – 45 лет	44%	132
45+ лет	41%	167

Духовное саморазвитие
41%/167

Интерес к политике
39%/167

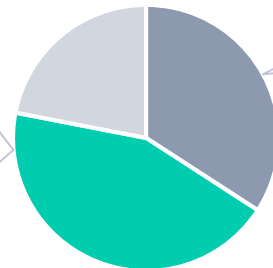
тяжело сказать «нет»
39%/133

я злюсь, когда поступают несправедливо
66%/131

Aff

Надо ли помочь:

Да, беженцам и мигрантам
44%



Да, только беженцам
34%

Отношение к беженцам и мигрантам



■ Беженцы ■ Мигранты

Барьеры для помощи беженцам и мигрантам:

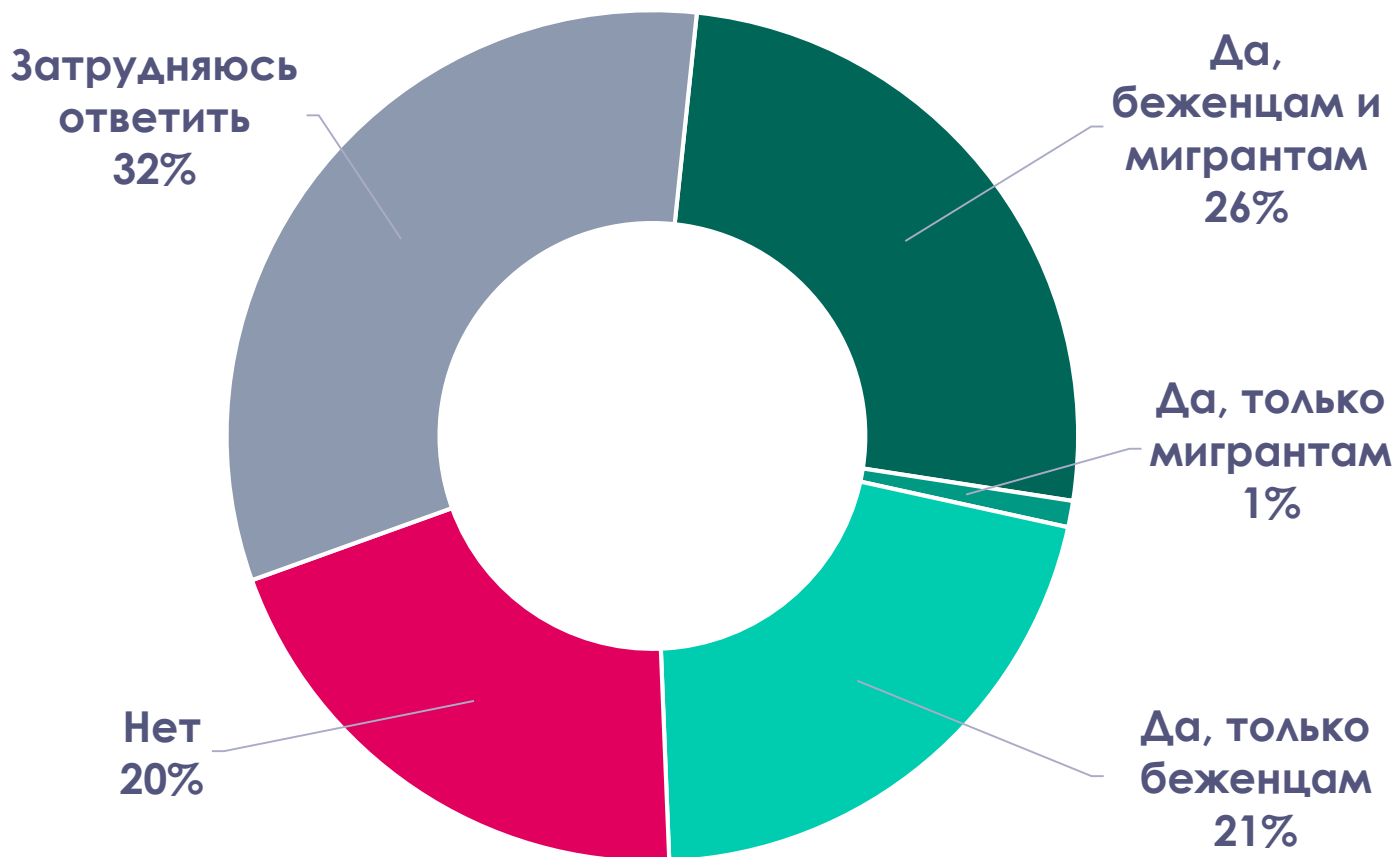
Поскольку беженцы и мигранты не самые первые группы, которым россияне готовы помогать, основной барьер – предпочтение помощи своим согражданам, чем гражданам другим стран

Почему вы считаете, что мигрантам не нужно помогать?



48% считают, что беженцам или мигрантам необходимо помогать, при этом всего 2-3% реально помогали беженцам или мигрантам за последний год

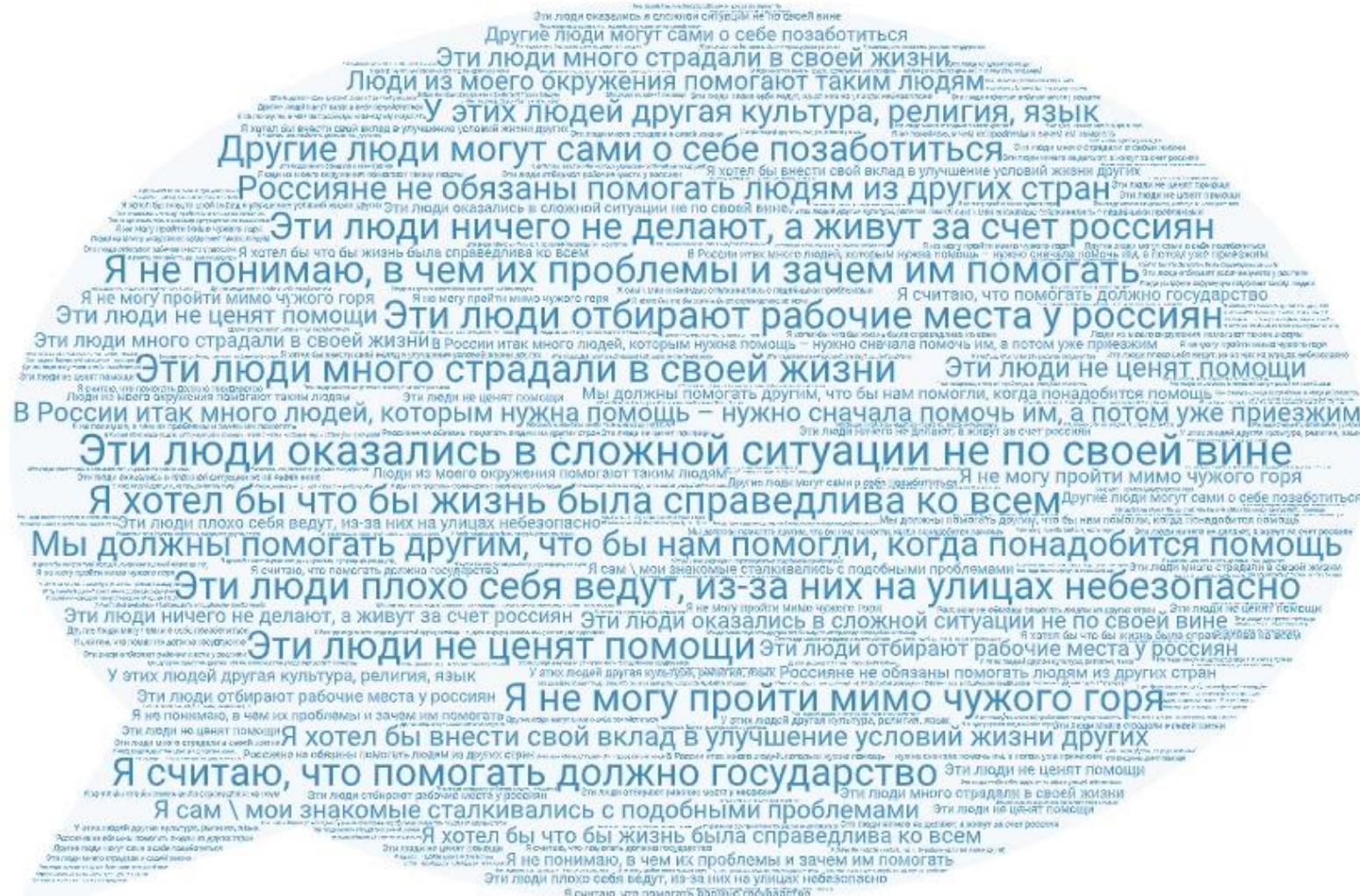
Считаете ли вы что мигрантам необходимо помогать?



Почти 50% согласны, что нужно помогать беженцам и/или мигрантам и только 20% считают, что ни тем, ни другим не нужно помогать

При помощи опроса собран большой объем данных о мотивах и барьерах по помощи

Считаете ли вы, что нужно помогать?



Мы провели факторный анализ (САТРСА) по мотивам и барьерам относительно помощи беженцам и мигрантам и, получив конкретные и понятные факторы (точки отличия), поделили каждую группу на кластеры (группы)

Считаете ли, что нужно помогать?

■ Да, беженцам и мигрантам

26%

■ Да, только мигрантам

1%

■ Да, только беженцам

21%

■ Нет

20%

Факторы

- Есть личный опыт помощи беженцам
- Полный спектр мотивов помощи беженцам
- Полный спектр мотивов помощи мигрантам
- Нужно помогать, чтобы помогли в ответ. Не верят в отсутствие вины беженцев
- Сострадание и эмпатия к беженцам и мигрантам, отсутствие личного опыта или опыта знакомых
- Безразличное отношение к беженцам и мигрантам, вера в их безвинность
- Помогать нужно, чтобы тебе помогли тоже. Нет тяги к справедливости и к улучшению жизни других

- Считают, что помощь мигрантам вредит Россиянам
- Не понимают проблем мигрантов
- Считают, что помогать должно государство
- Есть опыт помощи беженцам
- Безразличие к чужому горю, справедливости и помощи другим

- Полный спектр барьеров/негатив к беженцам
- Полный спектр барьеров/негатив к мигрантам
- Считают, что в России есть, кому помогать, кроме мигрантов
- Не понимают проблемы беженцев
- Помогать должно государство
- Не задумывались

K-means

8 кластеров

K-means

5 кластеров

K-means

6 кластеров

Пристально изучив мотивации и барьеры, мы получили 3 разных типа факторов, отличающихся по силе и окраске влияния (позитив/негатив) на позицию человека

Считаете ли, что нужно помогать?

■ Да, беженцам и мигрантам

■ Да, только мигрантам

■ Да, только беженцам

■ Нет

26%

1%

21%

20%

Негативная мотивация

Нейтральная мотивация

Сильная мотивация

Помогать нужно, чтобы тебе помогли тоже. Нет тяги к справедливости и к улучшению жизни других	- Нужно помогать, чтобы помогли в ответ. Не верят в отсутствие вины беженцев - Безразличное отношение к БиМ, но верят в их безвинность в ситуации	- Есть личный опыт помощи беженцам - Полный спектр мотивов помощи беженцам - Полный спектр мотивов помощи мигрантам - Сострадание и эмпатия к БиМ, отсутствие личного опыта или опыта знакомых
- Помощь мигрантам вредит Россиянам - Безразличные к чужому горю, справедливости и помощи другим	Считают, что помогать должно государство	- Не понимают проблем мигрантов - Есть опыт помощи беженцам
- Полный спектр барьеров/негатив к беженцам - Полный спектр барьеров/негатив к мигрантам	- Считают, что в России есть, кому помогать, кроме мигрантов - Помогать должно государство - Не задумывались - Не видят пользы для себя	- Не понимают проблемы беженцев - Не задумывались

K-means

8 кластеров

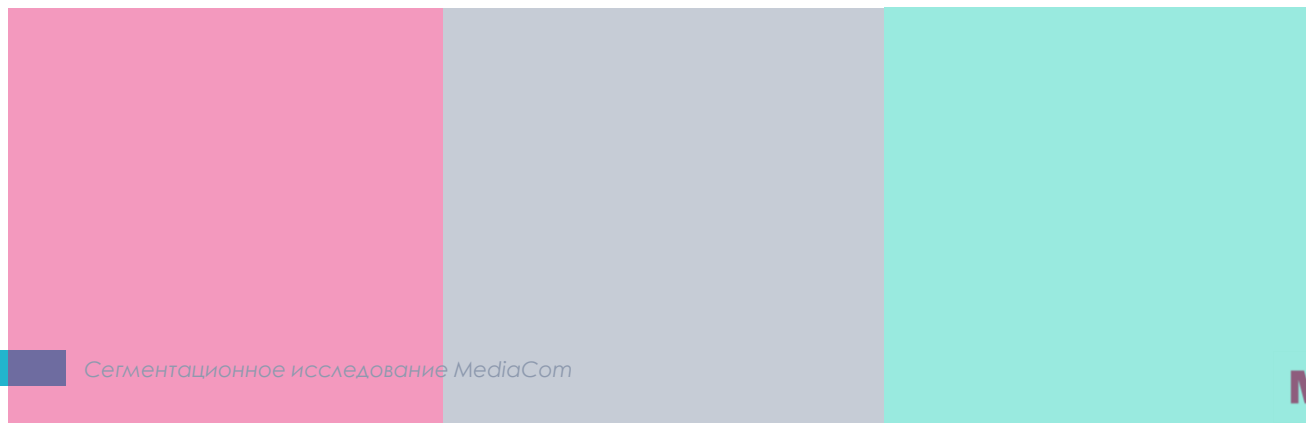
K-means

5 кластеров

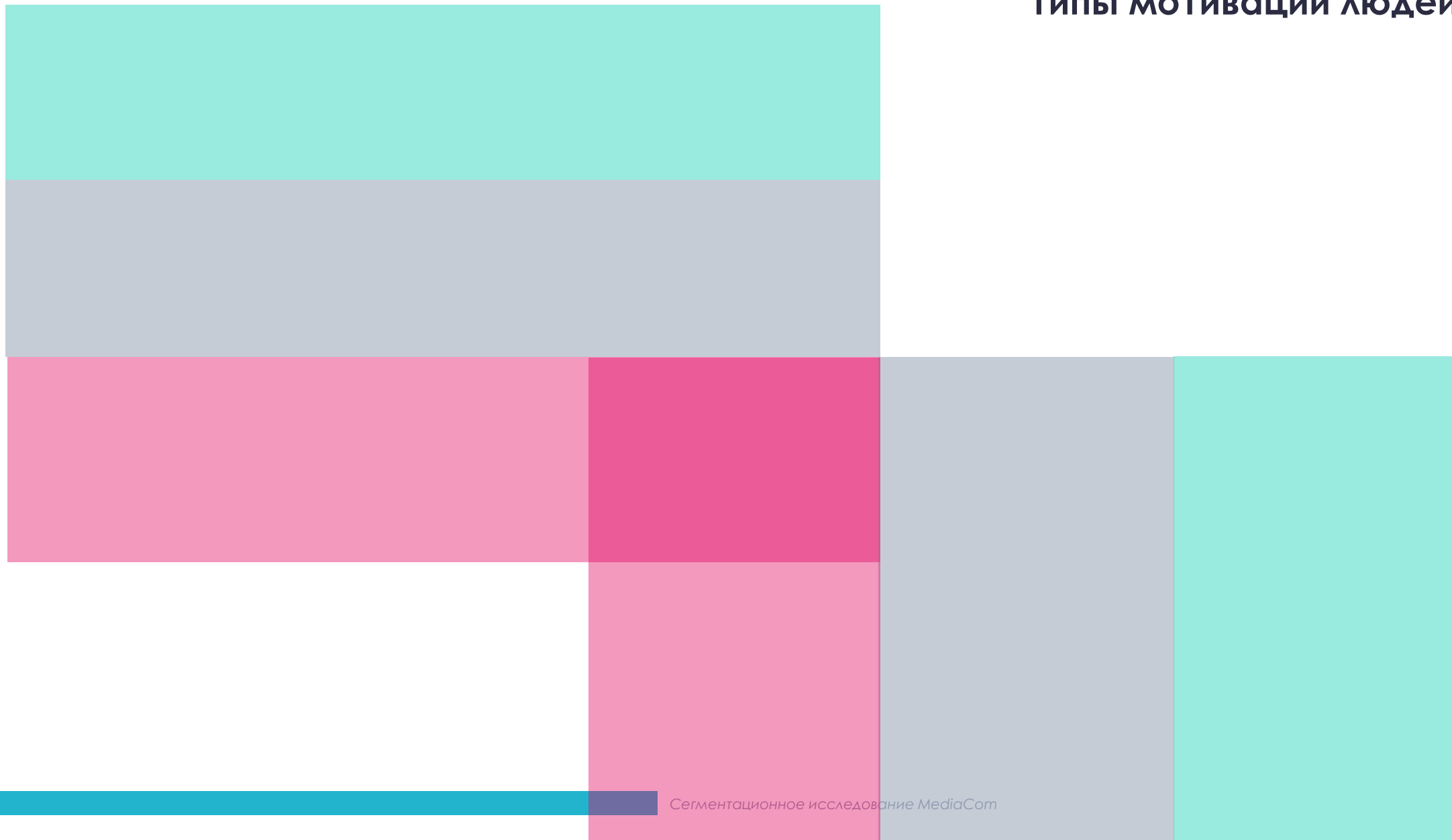
K-means

6 кластеров

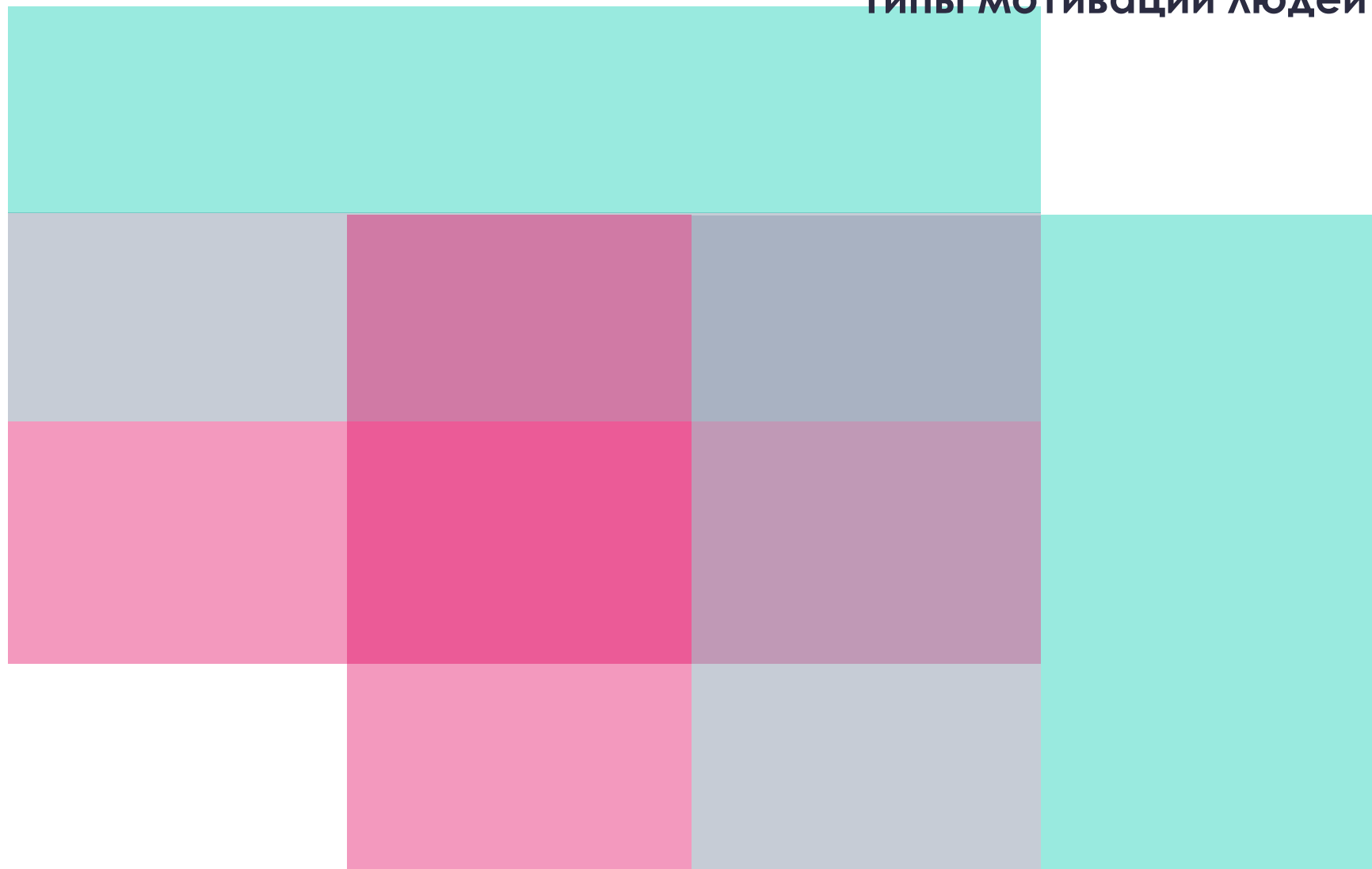
**Мы пересекли 2 типа показателей:
декларируемую позицию относительно помощи и
типы мотиваций людей**



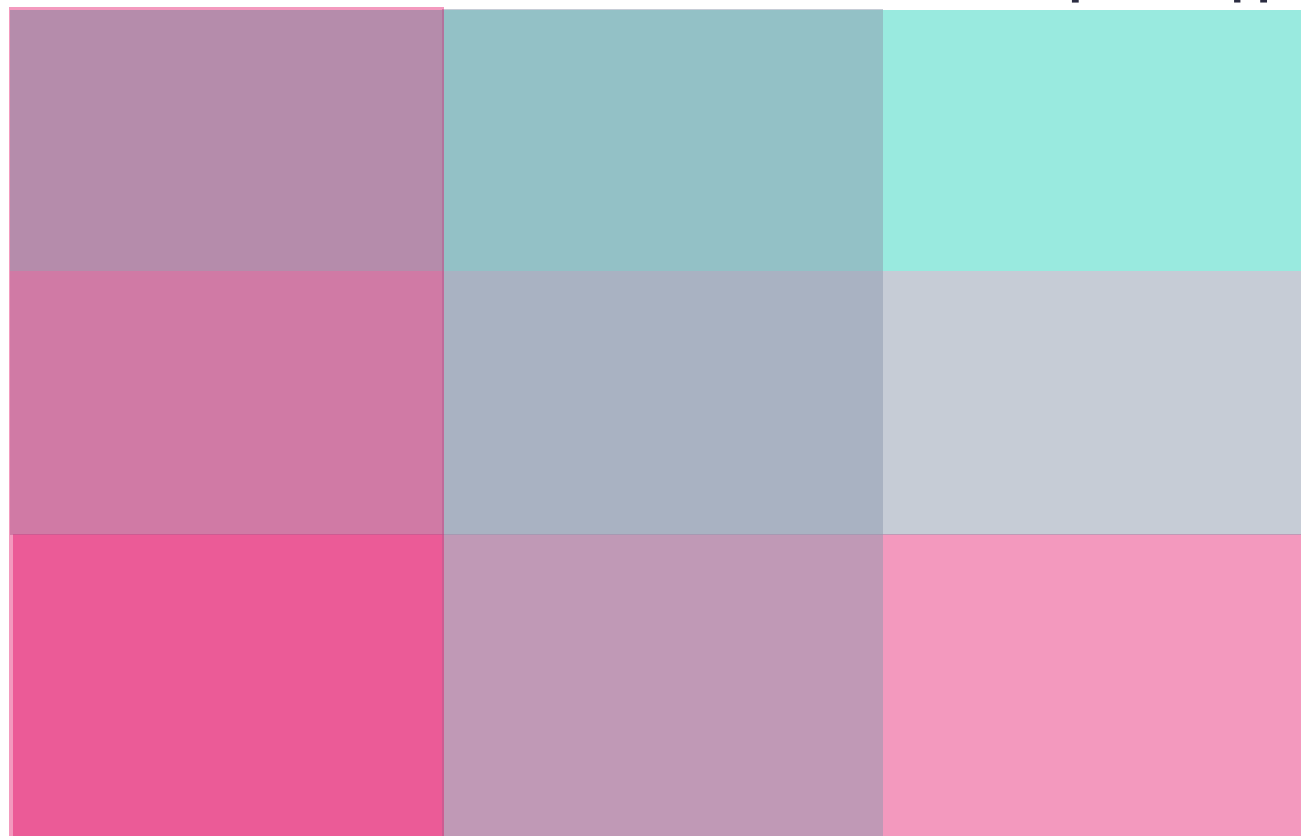
**Мы пересекли 2 типа показателей:
декларируемую позицию относительно помощи и
типы мотиваций людей**



**Мы пересекли 2 типа показателей:
декларируемую позицию относительно помощи и
типы мотиваций людей**



**Мы пересекли 2 типа показателей:
декларируемую позицию относительно помощи и
типы мотиваций людей**



Мы получили матрицу групп кластеров:

в зависимости от силы факторов/мотиваций в кластере и позиции относительно необходимости помогать, каждый человек попадает в соответствующее место в матрице

Сегментация потенциальных доноров:

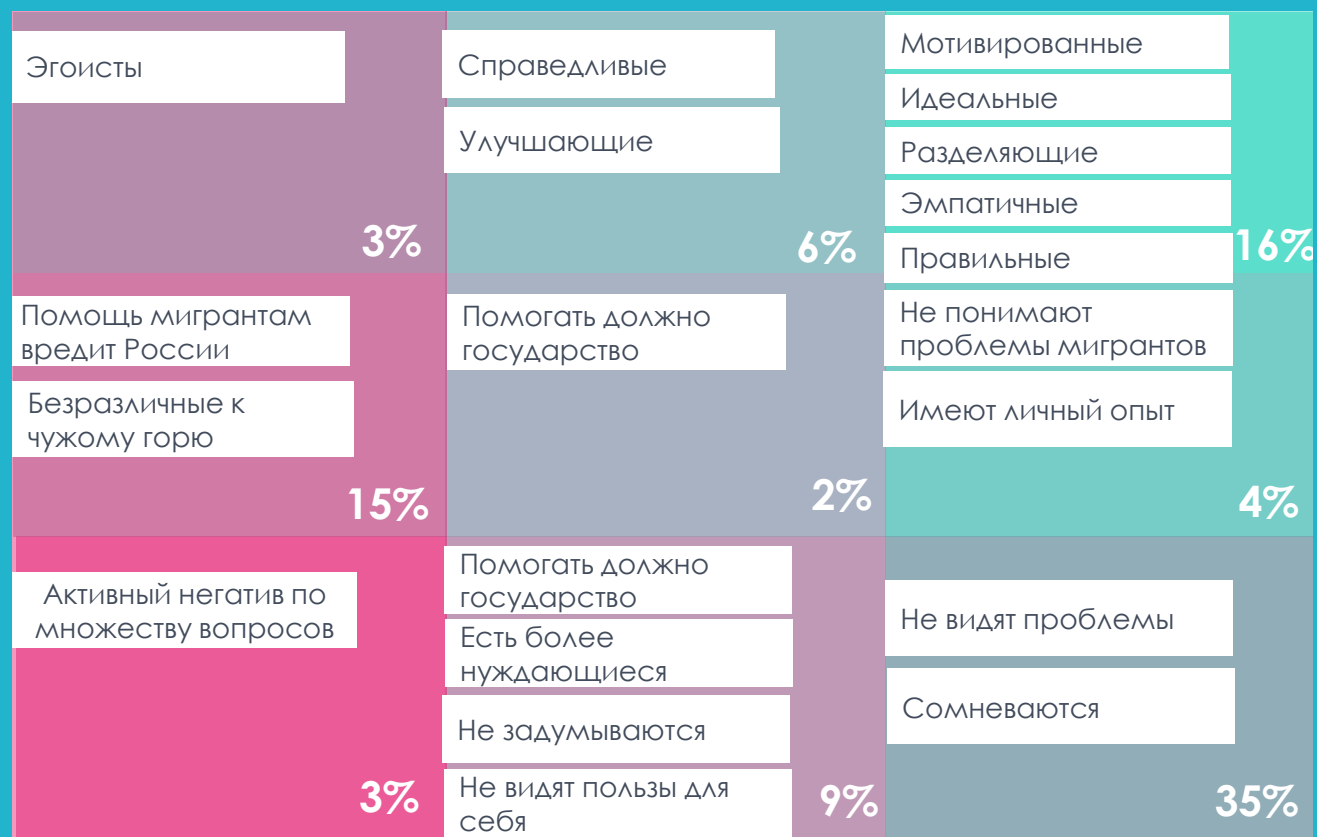
1 3%	2 6%	5 16%
3 15%	1 2%	2 4%
2 3%	2 9%	2 35%

количество кластеров в ячейке и % объема блока кластеров от населения России

Ключевым в разделении на кластеры является сильное выраженный тот или иной фактор (мотивация или барьер)

Изучив характеристики этих кластеров, мы описали полноценный портрет по каждому: как со стороны мотиваций и барьеров, так и со стороны психографики, соц-демографических факторов, отношения к беженцам и мигрантам.

Сегментация потенциальных доноров:

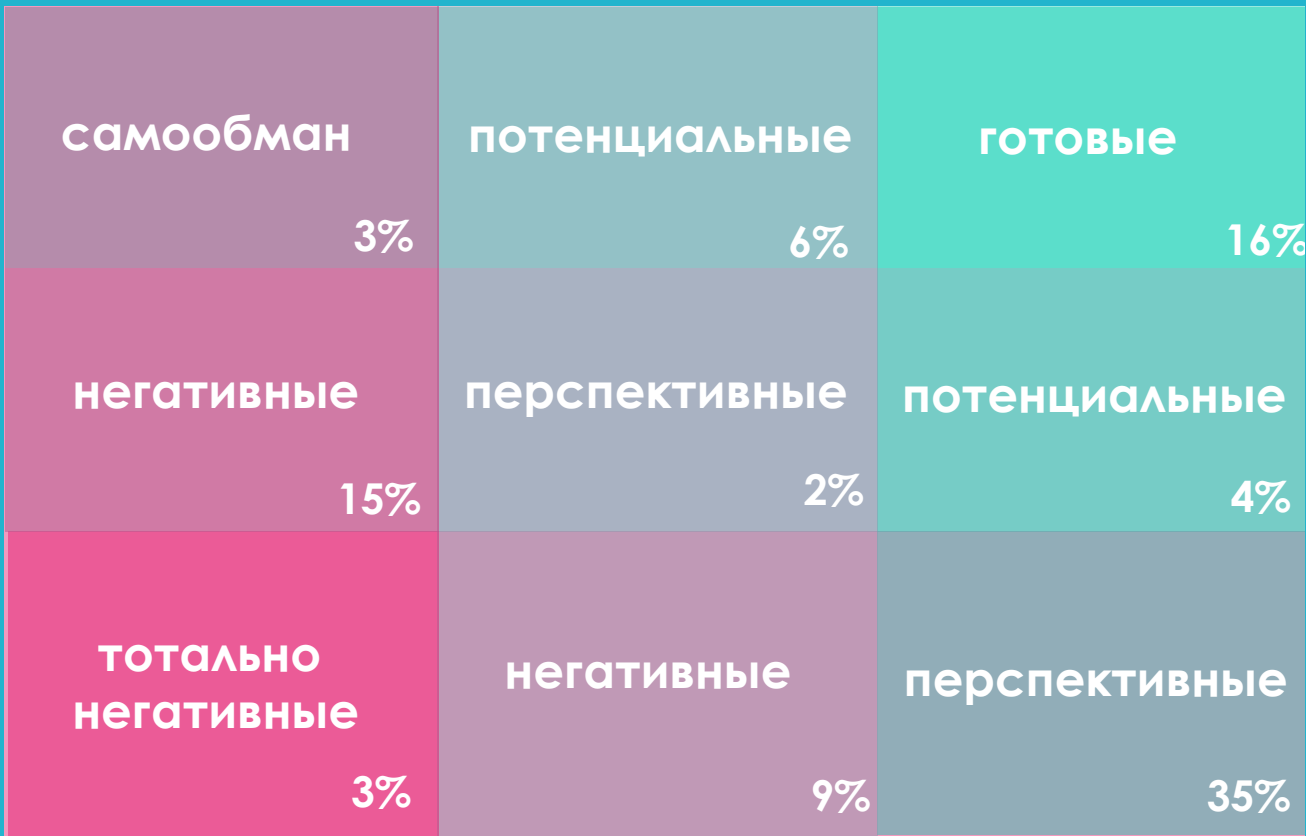


распределение кластеров по мотивациям и % объема блока кластеров от населения России

В итоге пришли к пониманию перспектив с точки зрения работы с этими группами кластеров как с потенциальными донорами

- Уже готовые помогать
- Нужно провести объясняющую работу
- Нужно приложить усилия
- Не склонны к помощи в целом
- Внешних усилий недостаточно
- Тотальный негатив к БМ

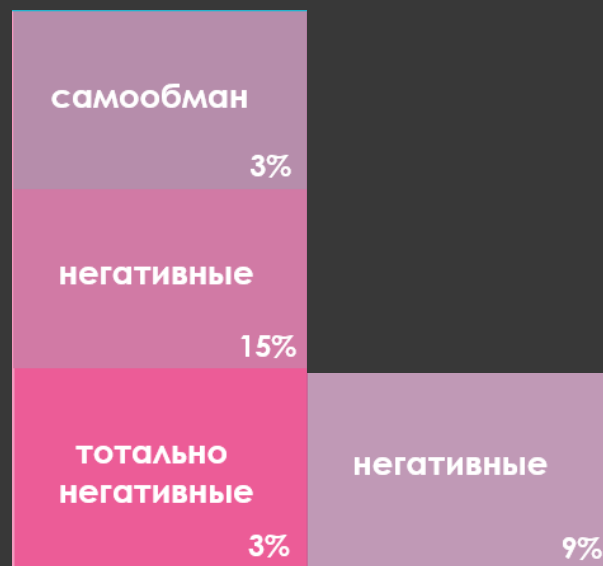
Сегментация потенциальных доноров:



Распределение групп кластеров по типу и % объема блока кластеров от населения России



мы увидели
интересные
наблюдения в
рамках барьеров и
мотивов негативно
настроенных
кластеров



Только 14% настроены негативно по ряду негативных мотиваций

22% считают, что это задача государства

27% не считают, что БИМ сталкиваются с проблемами и что есть более нуждающиеся категории

25% не понимают проблемы и не задумывались

С 5 группами кластеров можно начинать работать уже сейчас, они в сумме составляют 64% населения



Уже готовые помогать

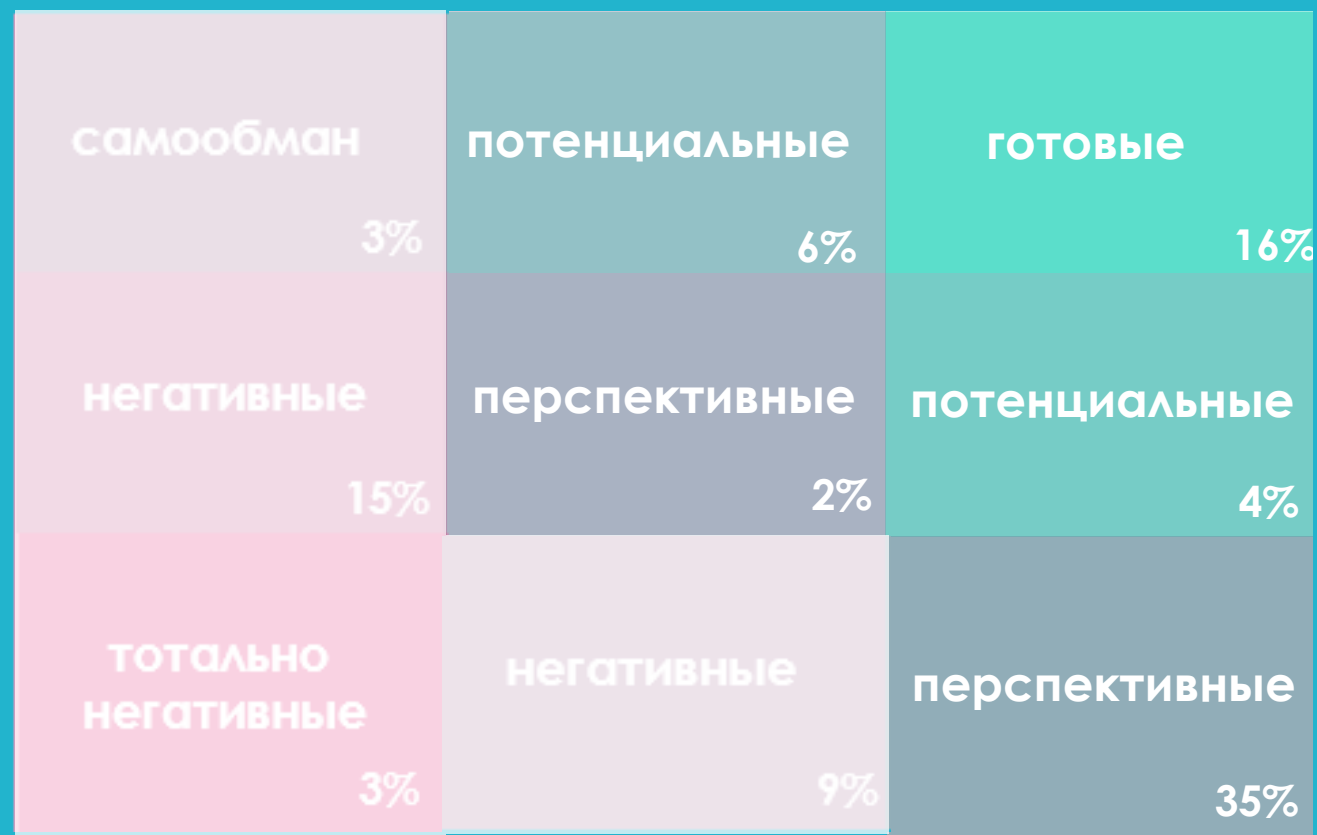


Нужно провести объясняющую работу



Нужно приложить усилия

Сегментация потенциальных доноров:



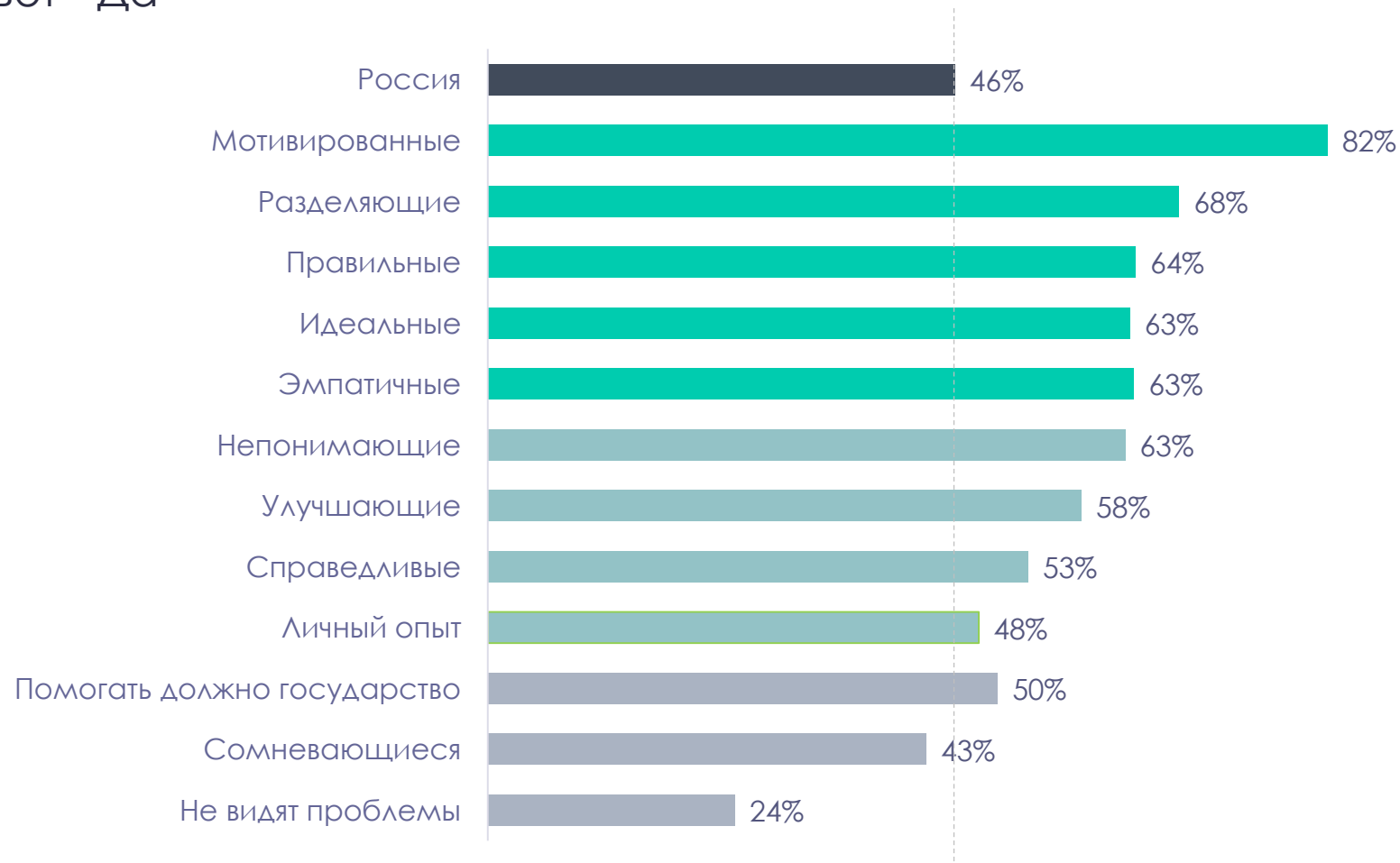
Блоки кластеров по типу и % объема блока кластеров от населения России

Участие в благотворительности:

«Готовые»
кластеры и
«потенциальные» - самые
активные
участники в
благотворительности

Участвовали ли вы в благотворительности за последний год?

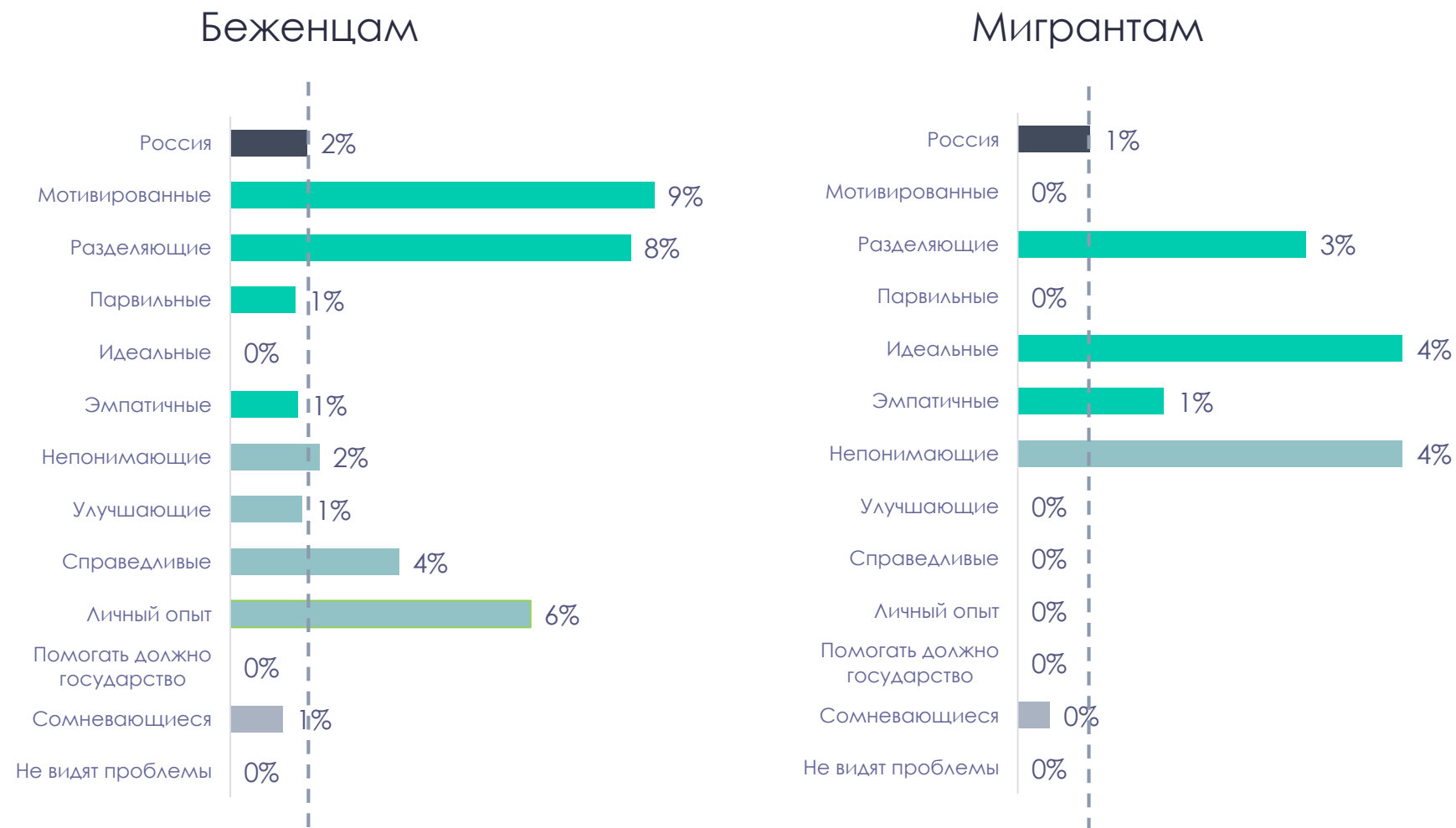
Ответ - Да



Отобранные кластеры принимают самое активное участие в помощи беженцам и мигрантам

При этом часть кластеров, которые считают что помогать надо, по факту не помогали совсем

Каким группам нуждающихся вы помогали?



An abstract painting featuring a rich palette of colors including deep blues, vibrant yellows, magentas, and greens. The composition is dynamic, with bold, expressive brushstrokes and visible textures. A central white rectangular area contains text. The background is a complex interplay of these colors, with some areas appearing more saturated than others.

01

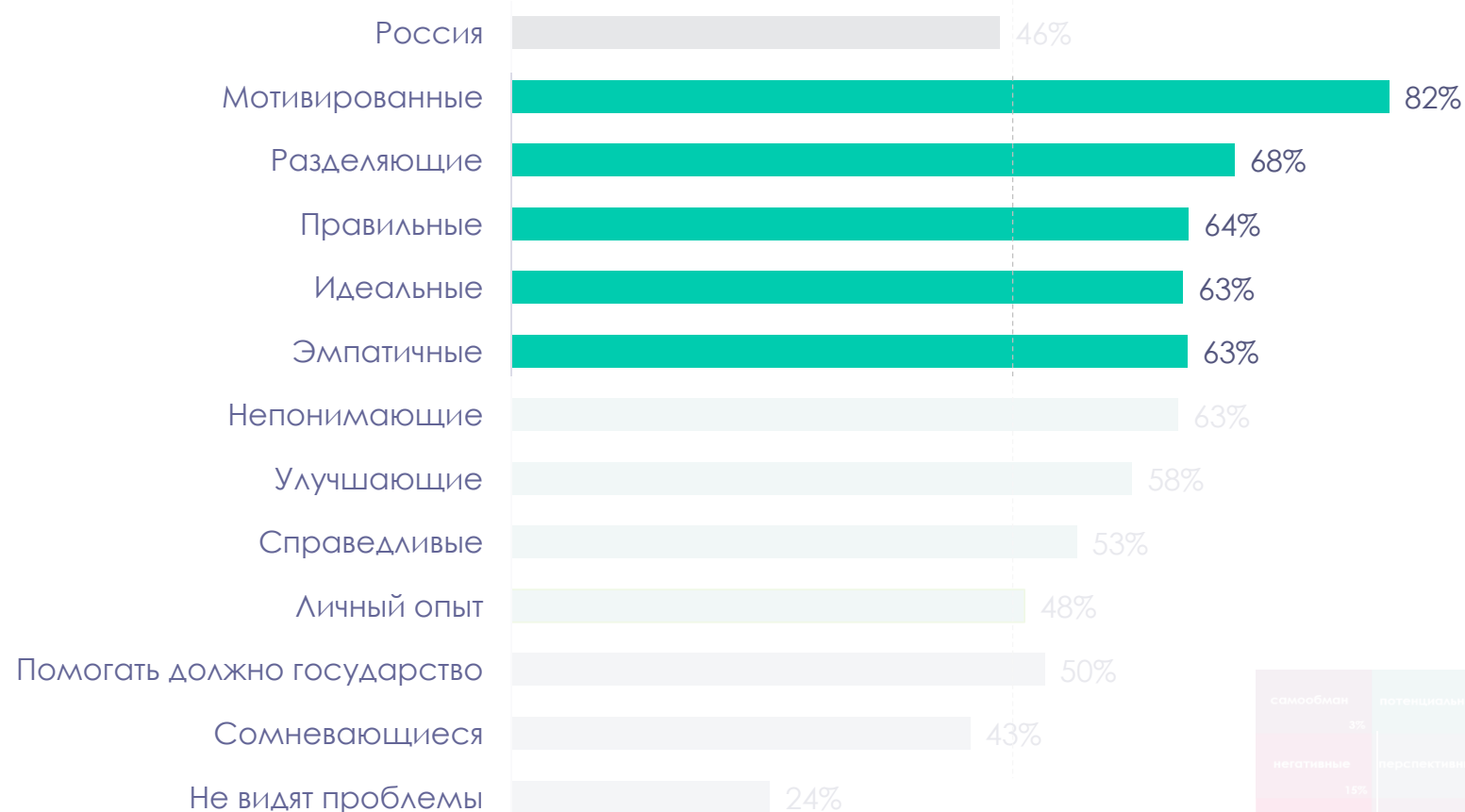
Готовые

Участие в благотворительности:

Готовые- самые активные участники в благотворительности

Участвовали ли вы в благотворительности за последний год?

Ответ - Да

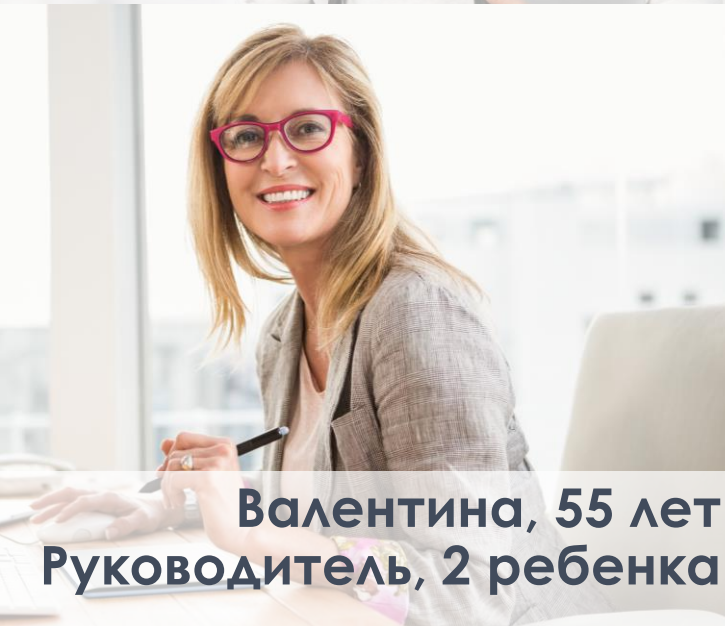


самостоятельно	потенциальные	готовые
3%	4%	16%
неготовые	перспективные	потенциальные
18%	3%	4%
ТОТАЛЬНО НЕГОТОВЫЕ	НЕГОТОВЫЕ	ПЕРСПЕКТИВНЫЕ
3%	7%	35%

Мотивированные: Максимально широкий спектр мотивов для помощи



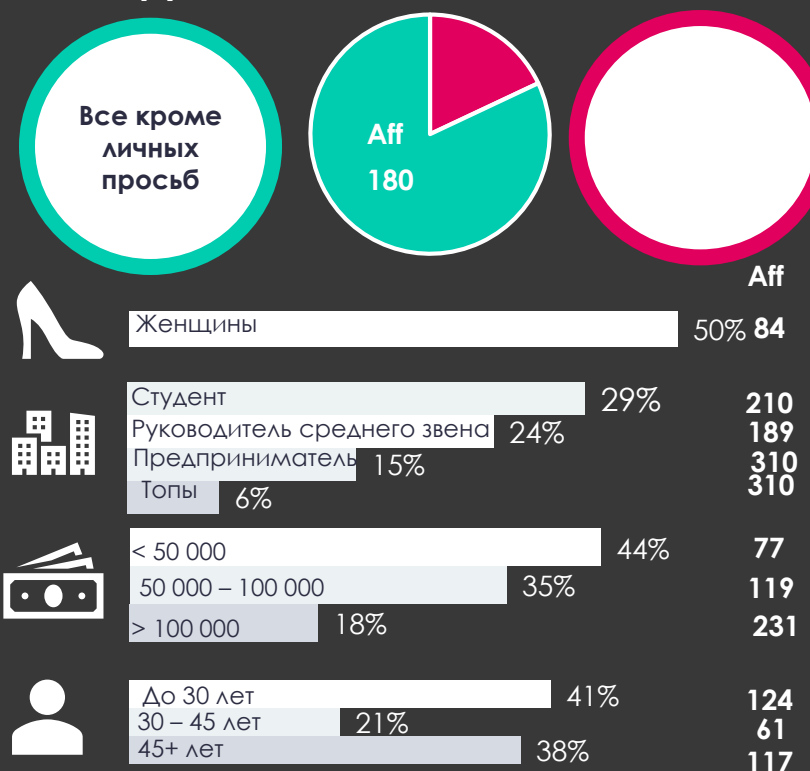
Егор, 20
Студент



Валентина, 55 лет
Руководитель, 2 ребенка

2% от населения России

Мотивирует помогать



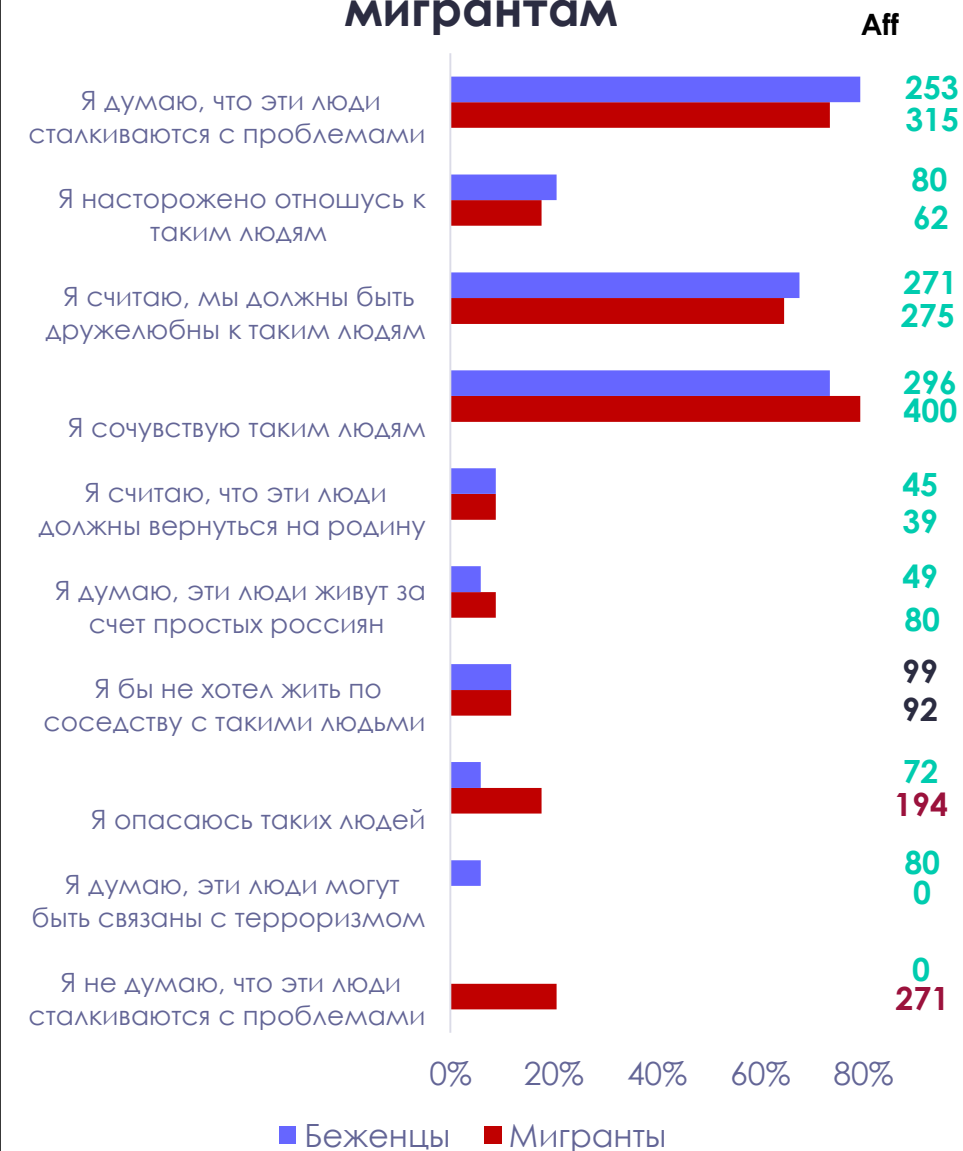
Тяжело говорят “нет” 47%/171

Испытывают стыд, когда видят нуждающегося 38%/236

Интересуются политикой 53%/245

Любят путешествовать 71%/180

Отношение к беженцам и мигрантам

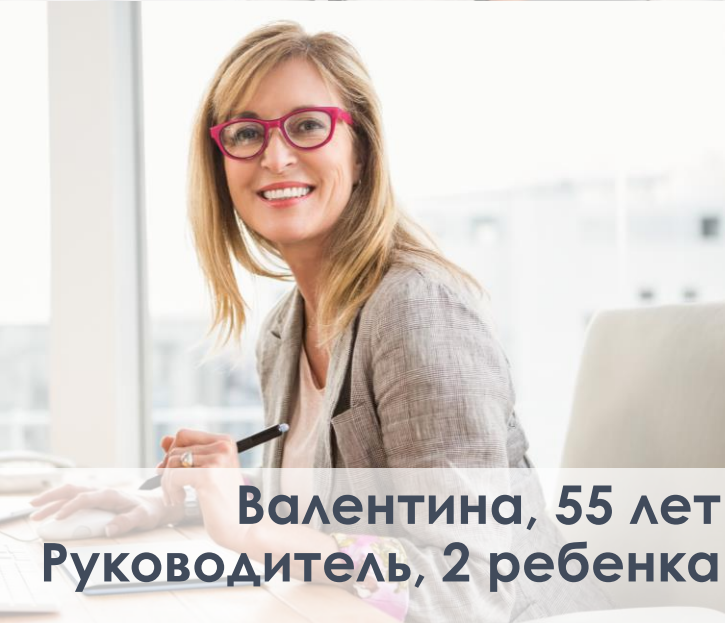


Мотивированные:
Максимально широкий
спектр мотивов для помощи

2% от населения России



Егор, 20
Студент



Валентина, 55 лет
Руководитель, 2 ребенка

Значимо выраженные мотивы помощи беженцам (Affinity index):

Я хотел бы внести свой вклад в улучшение условий жизни других = **704**

Я хотел бы что бы жизнь была справедлива ко всем = **280**

Я не могу пройти мимо чужого горя = **541**

Мы должны помогать другим, что бы нам помогли, когда понадобится помощь = **175**

Люди из моего окружения помогают таким людям = **220**

Эти люди оказались в сложной ситуации не по своей вине = **139**

Эти люди много страдали в своей жизни = **363**

Значимо выраженные мотивы помощи мигрантам (Affinity index):

Я хотел бы внести свой вклад в улучшение условий жизни других = **432**

Я хотел бы что бы жизнь была справедлива ко всем = **195**

Я не могу пройти мимо чужого горя = **541**

Мы должны помогать другим, что бы нам помогли, когда понадобится помощь = **170**

Эти люди оказались в сложной ситуации не по своей вине = **183**

Эти люди много страдали в своей жизни = **365**

Идеальные:

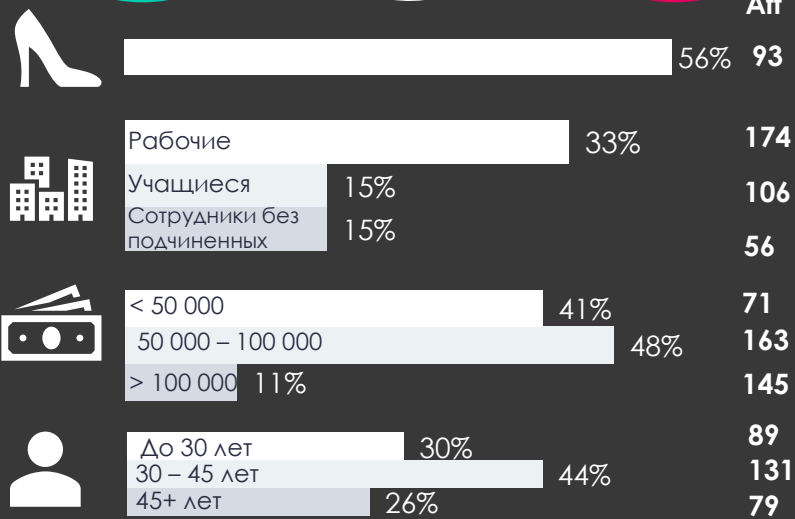
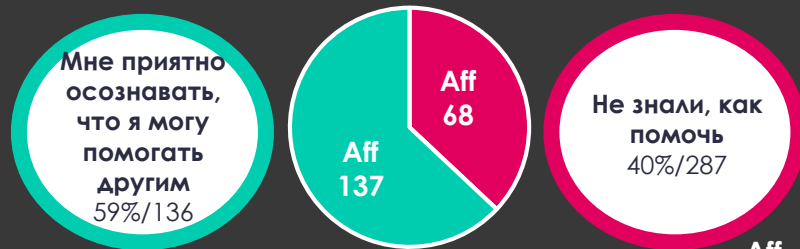
«Я хотел бы внести свой вклад в улучшение условий жизни других»

Aff: Б=210/ М=136



Кристина и Иван, 35 лет
2 детей, средний доход

1% от населения России



Семья - самое важное

в жизни

59%/106

Бережно относятся

к своим деньгам

48%/113

Испытывают стыд, когда

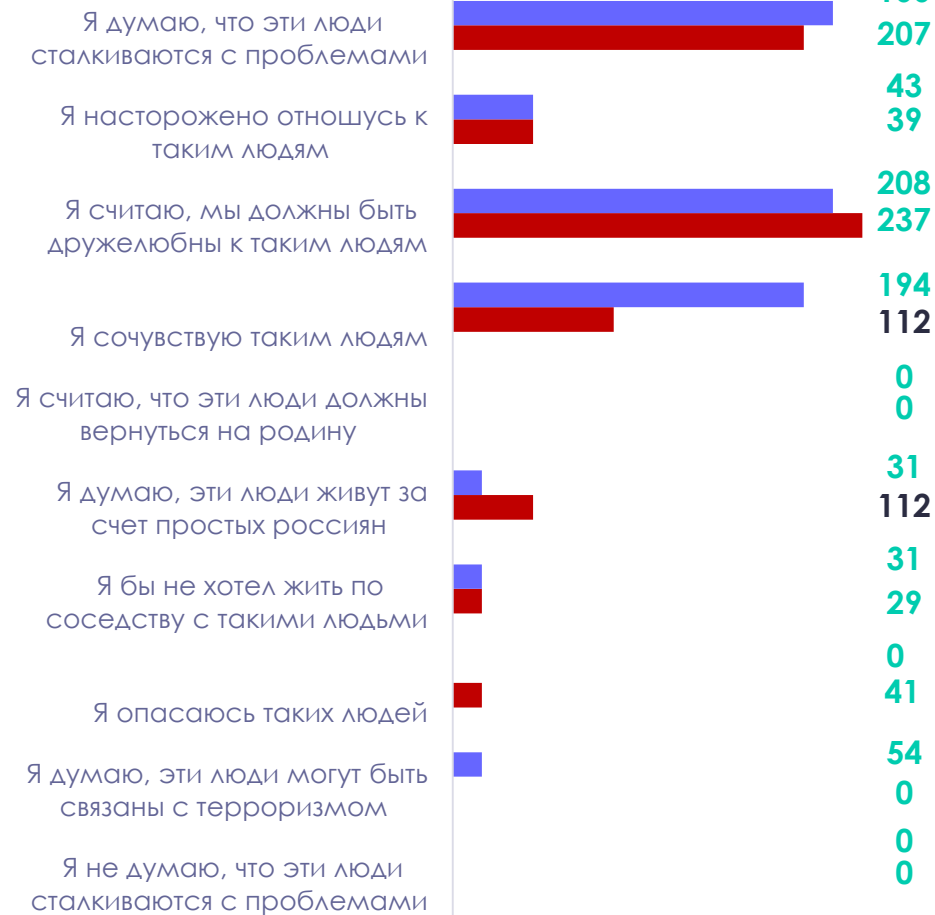
видит нуждающегося

37%/229

Их хобби – животные

22%/178

Отношение к беженцам и мигрантам



0% 10% 20% 30% 40% 50% 60%

■ Беженцы ■ Мигранты

Разделяющие:
«Я сама и мои знакомые
сталкивались с подобными
проблемами»
Aff: Б=1237/ М=366

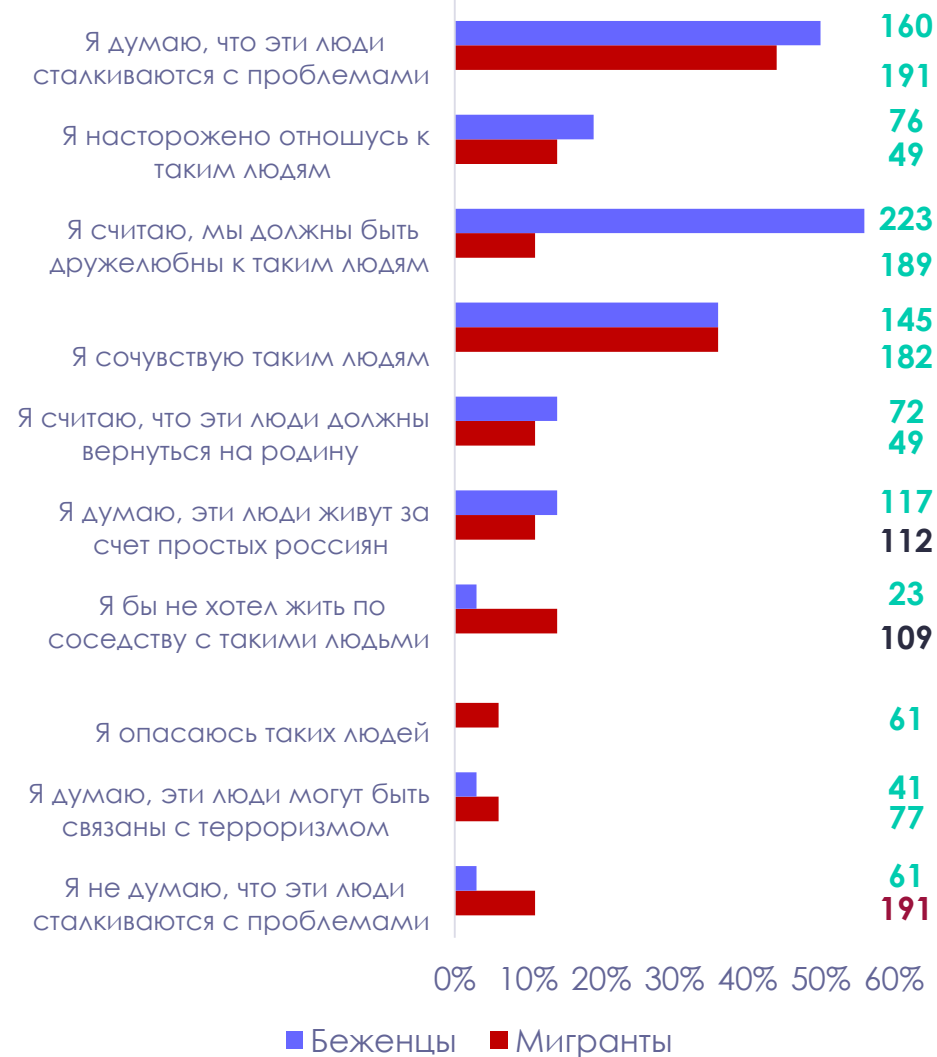


Мария, 55 лет
Самозанятая

2% от населения России



Отношение к беженцам и мигрантам



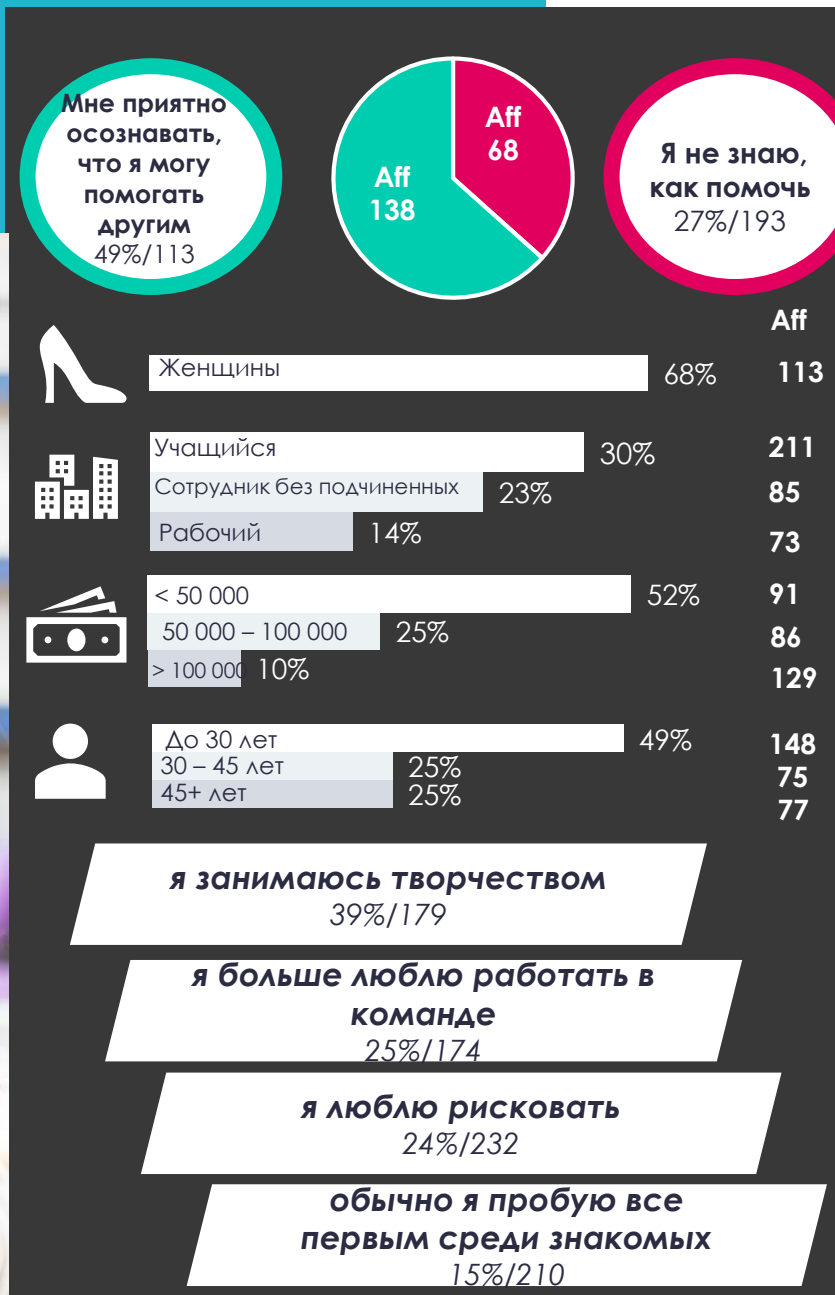
Эмпатичные:

«.. Я не могу пройти мимо чужого горя»

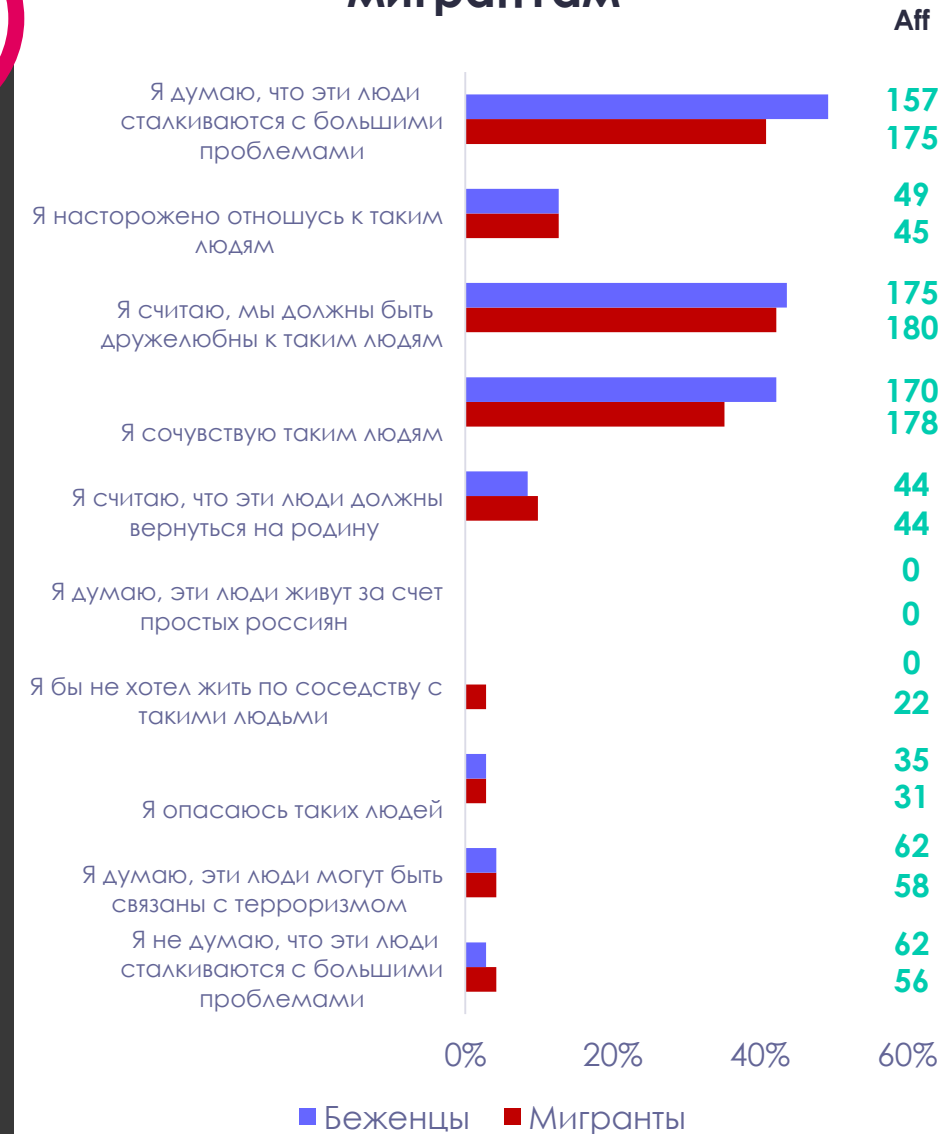
Aff: Б=205/ М=361



Елена 20 лет,
Студентка



Отношение к беженцам и мигрантам

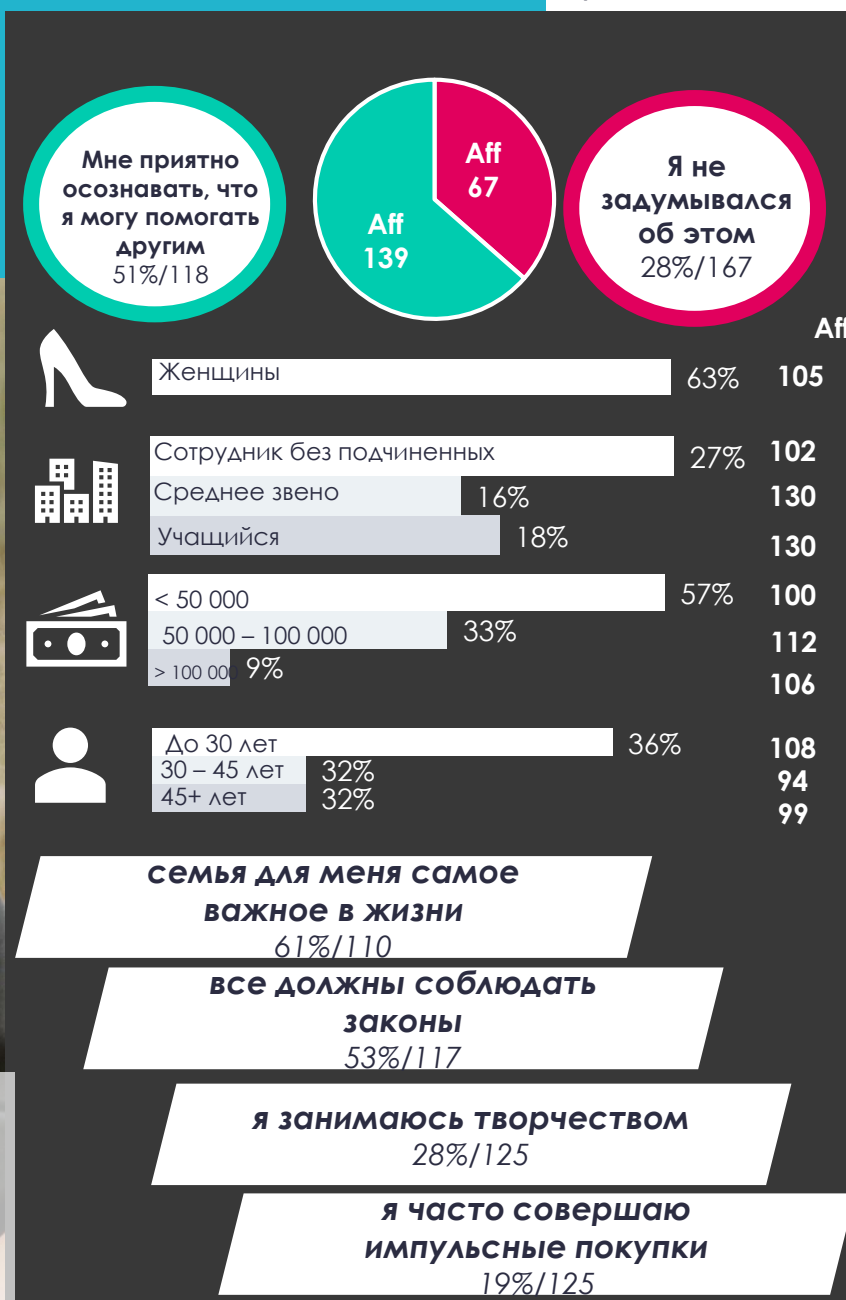


Правильные:
«..ЭТИ ЛЮДИ ОКАЗАЛИСЬ В
СЛОЖНОЙ СИТУАЦИИ НЕ ПО
СВОЕЙ ВИНЕ»
Aff: Б=153/ М=146



Алёна 30 лет,
Руководитель среднего
звена

7% от населения России

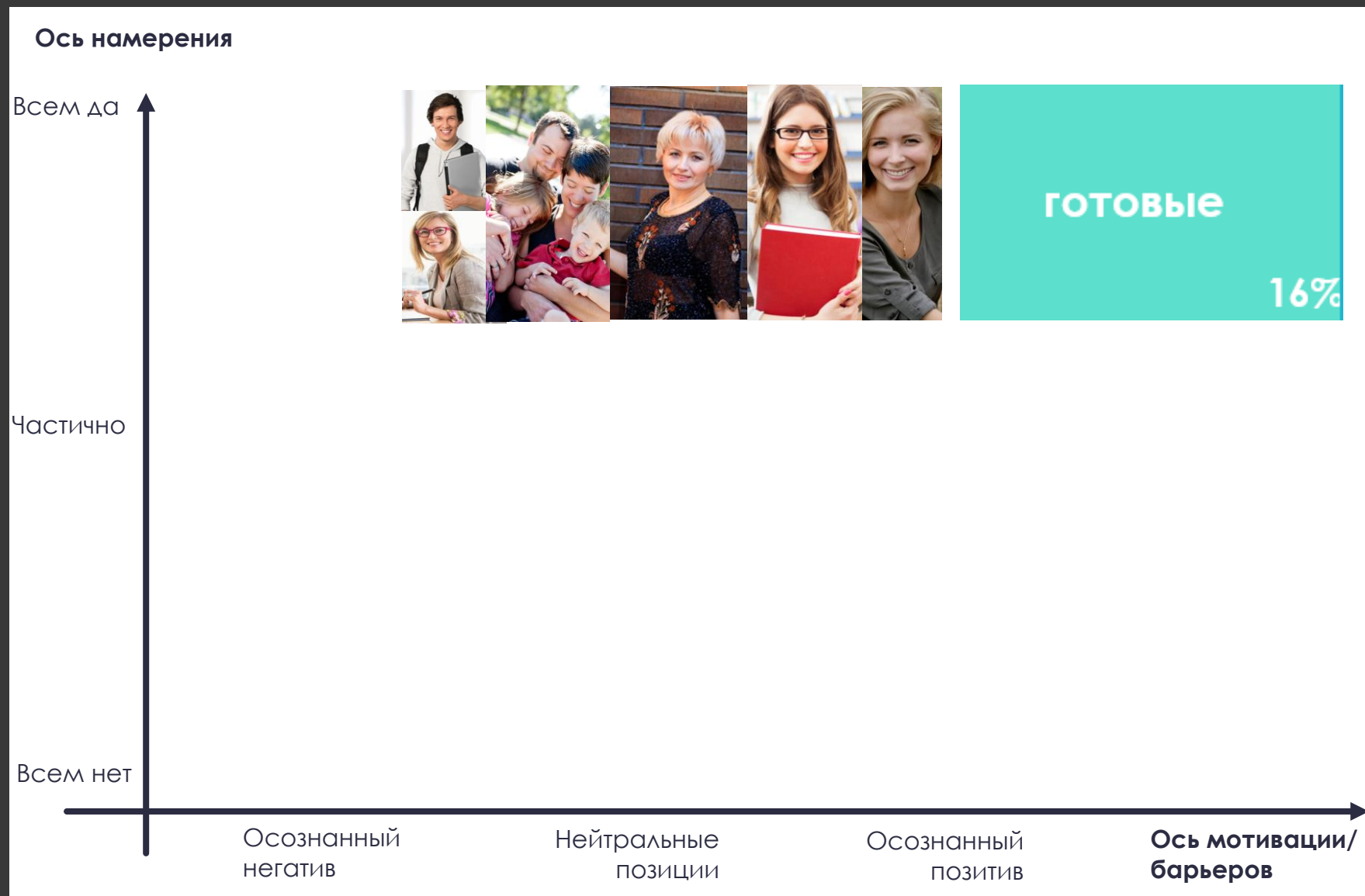


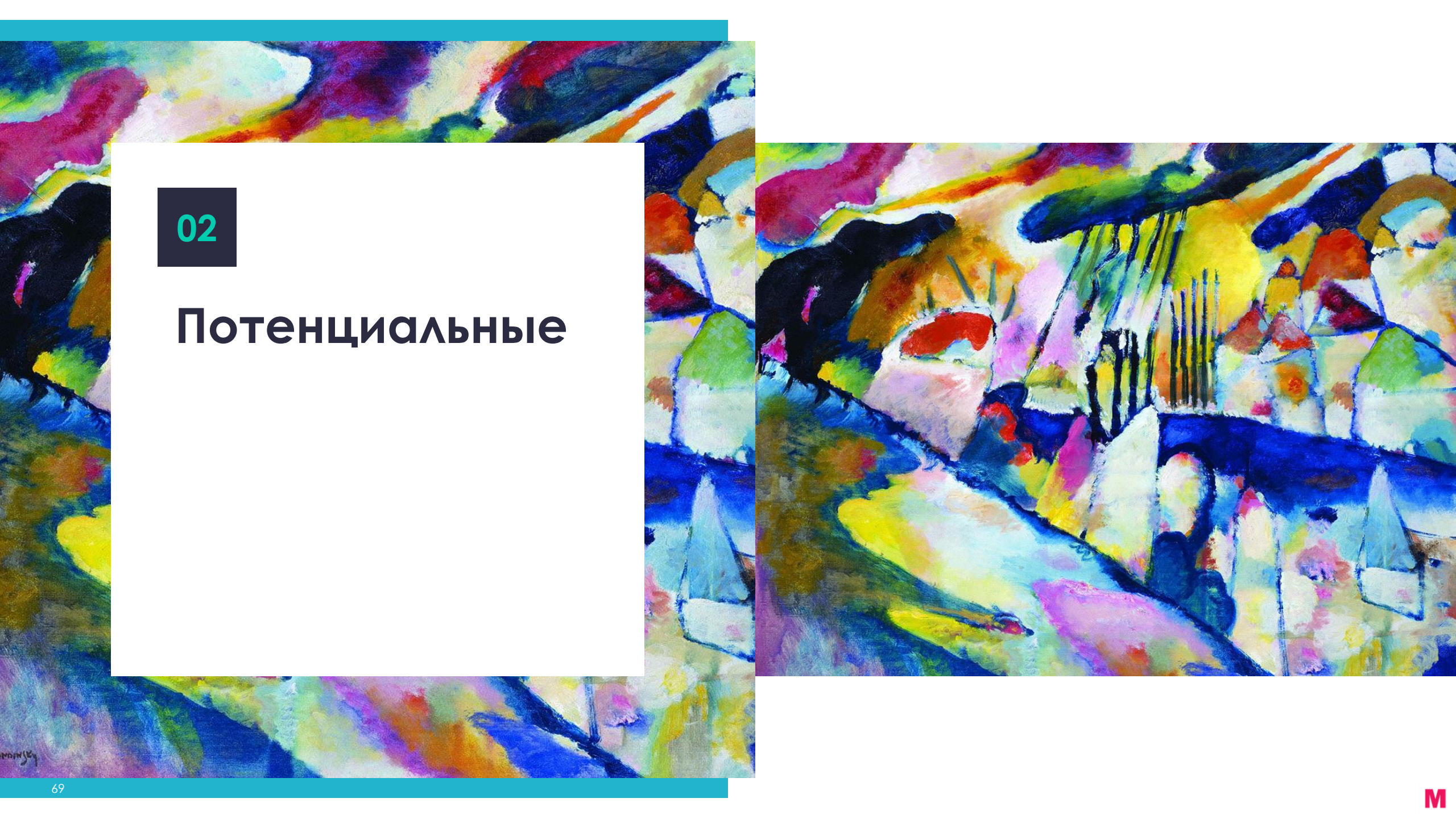
Отношение к беженцам и мигрантам



Работать с ними уже сейчас, говорить как помочь: информирование о возможностях помощи

Что бы могло замотивировать помогать?





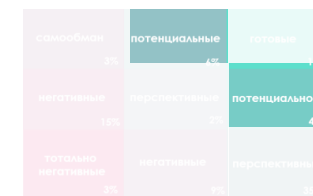
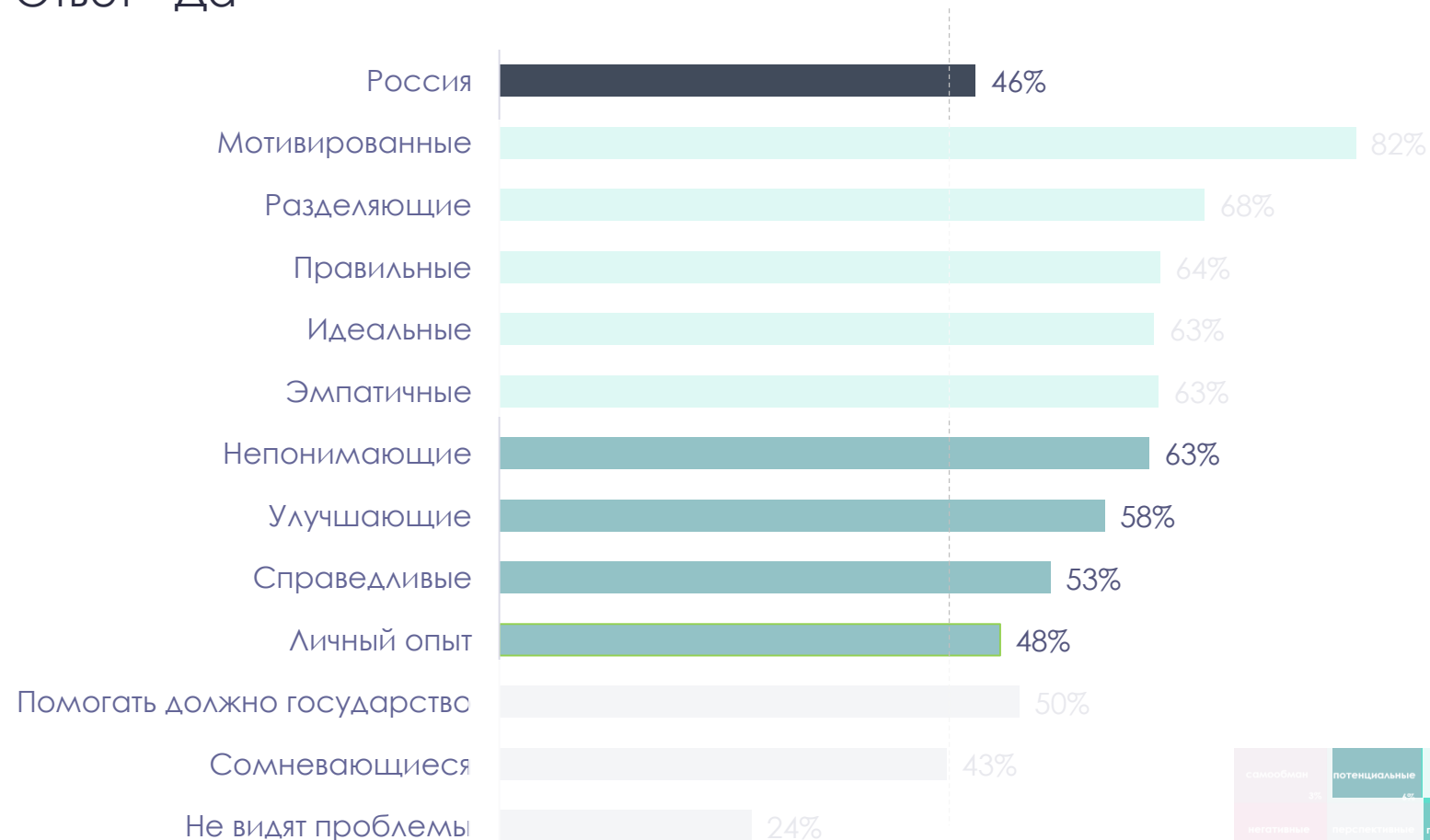
02

Потенциальные

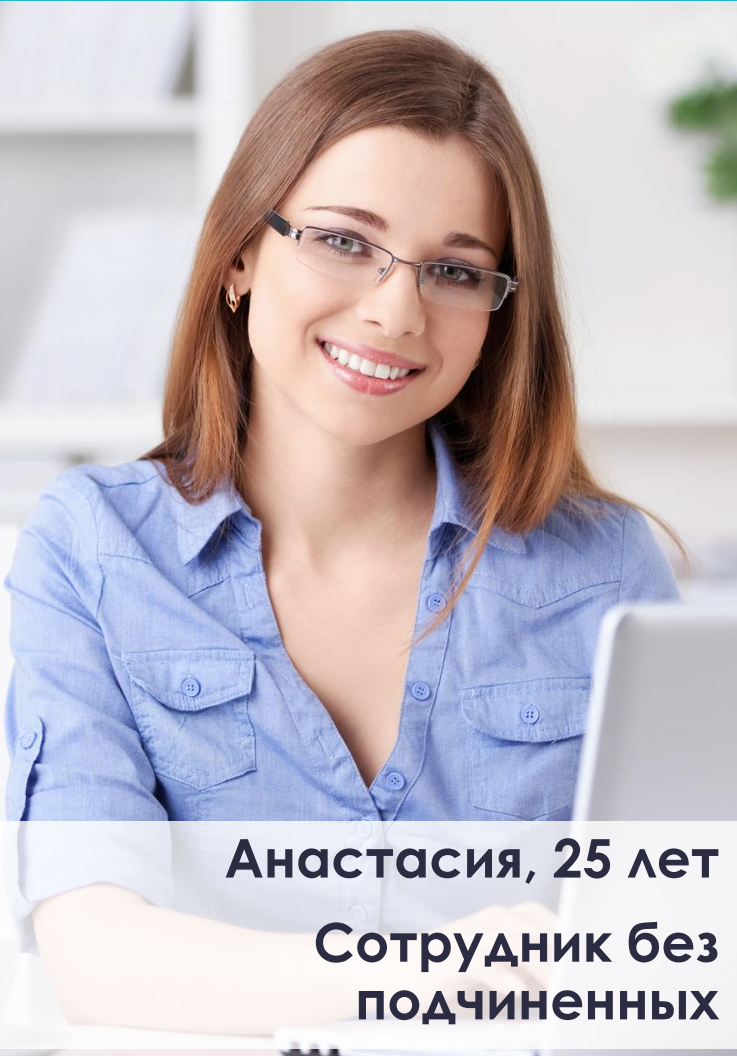
Участие в благотворительно сти:

Потенциальные
кластеры так же
выше среднего
задействованы в
благотворительно
сти

Участвовали ли вы в благотворительности за последний год?
Ответ - Да

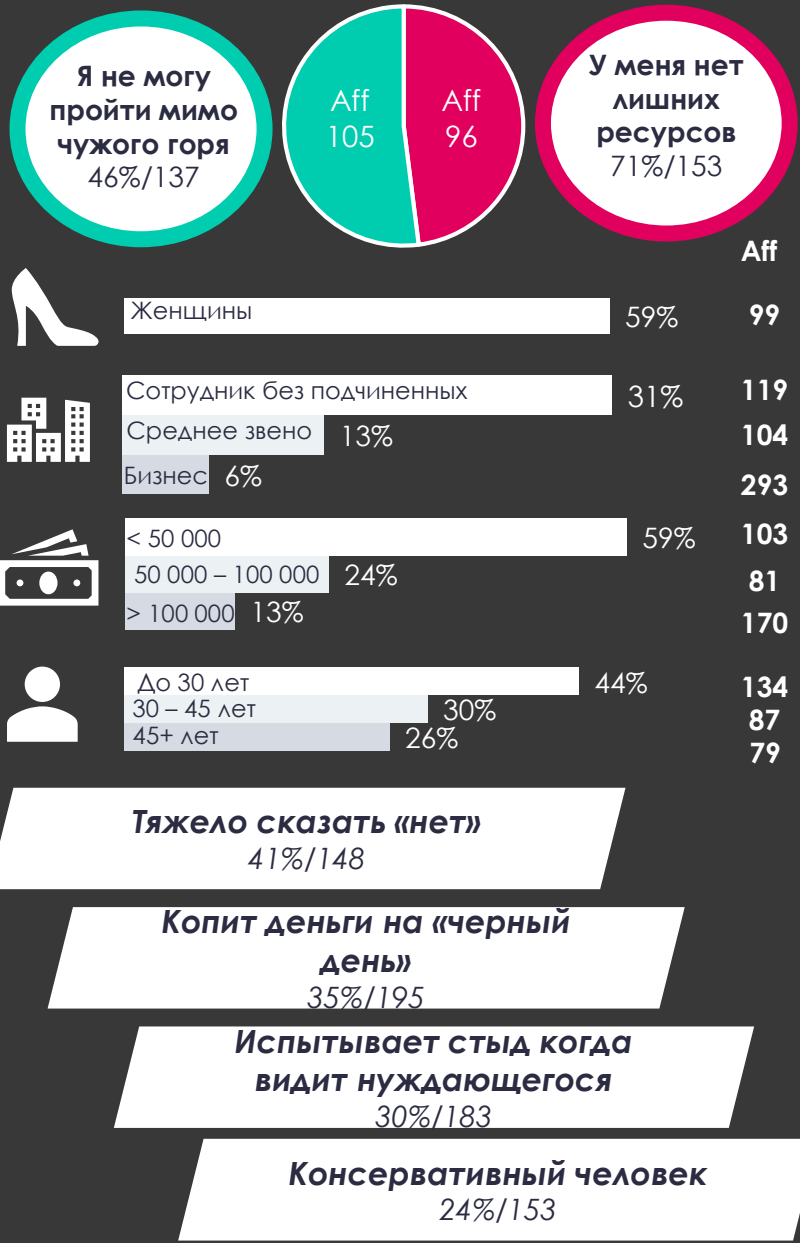


Непонимающие:
«Я не понимаю проблем
мигрантов»
Aff: M=371

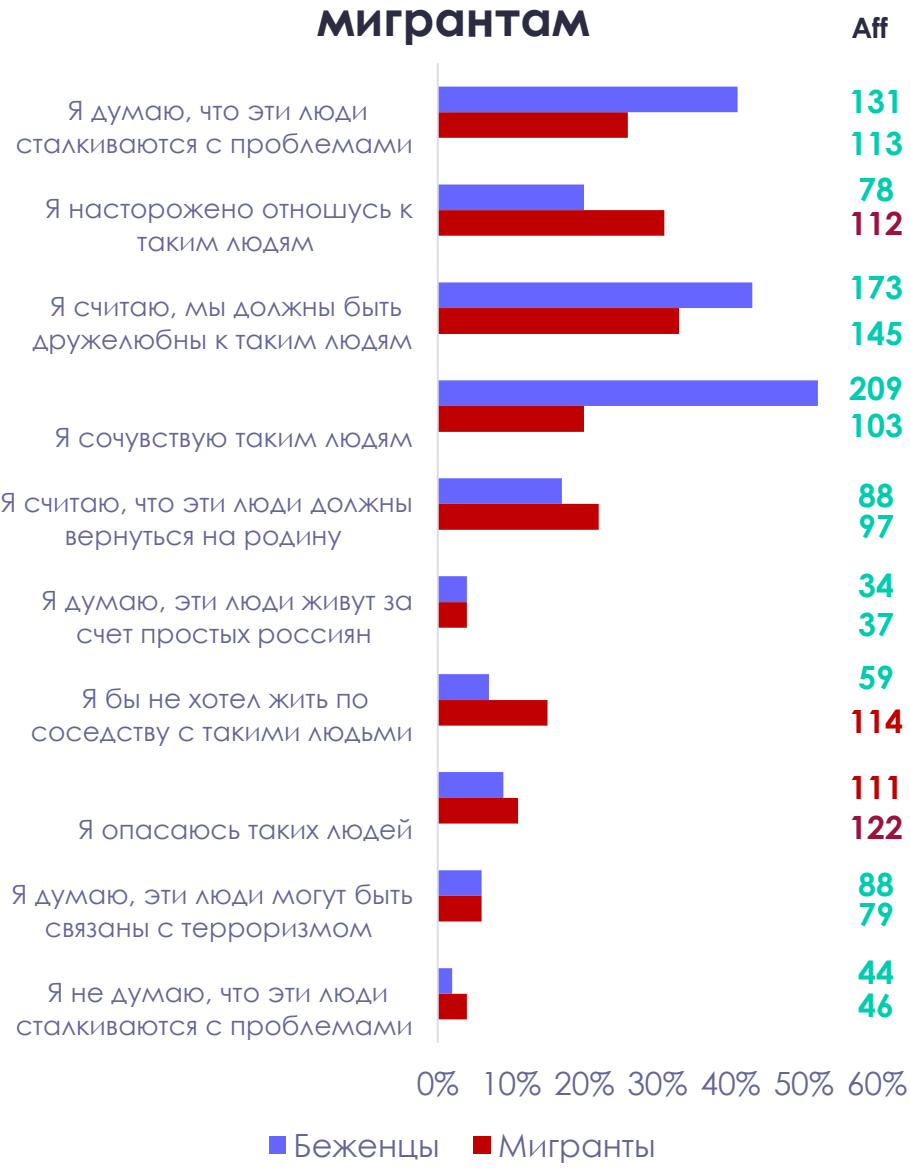


Анастасия, 25 лет
Сотрудник без
подчиненных

3% от населения России



Отношение к беженцам и мигрантам



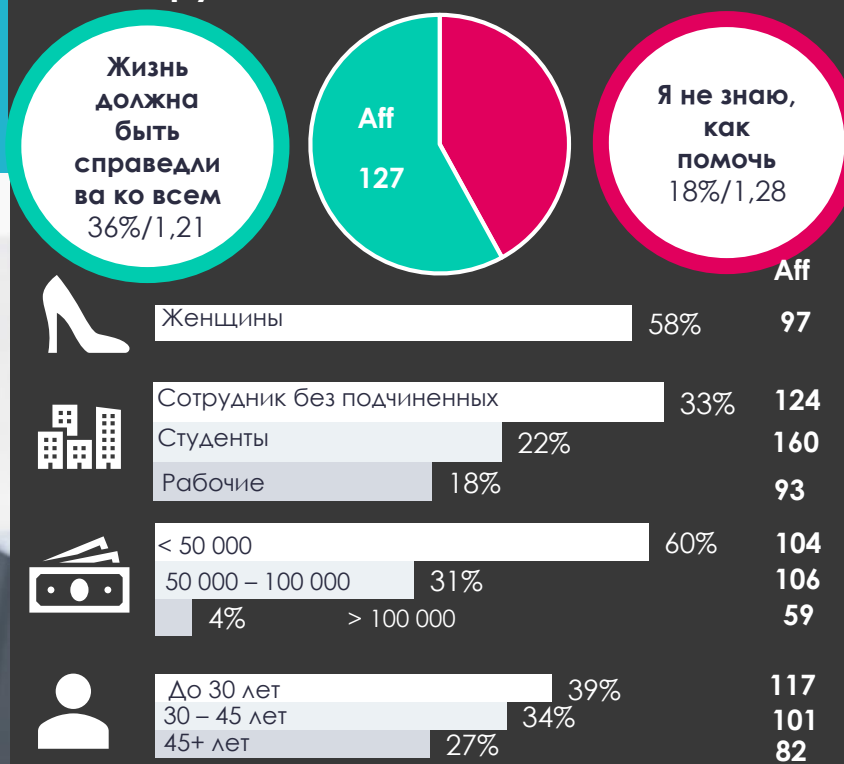
Улучшающие: «Меня волнует чужое горе и качество жизни» Aff: Б=153/М=219



Мария, 25 лет
Сотрудник без
подчиненных

3% от населения России

Мотивирует помогать



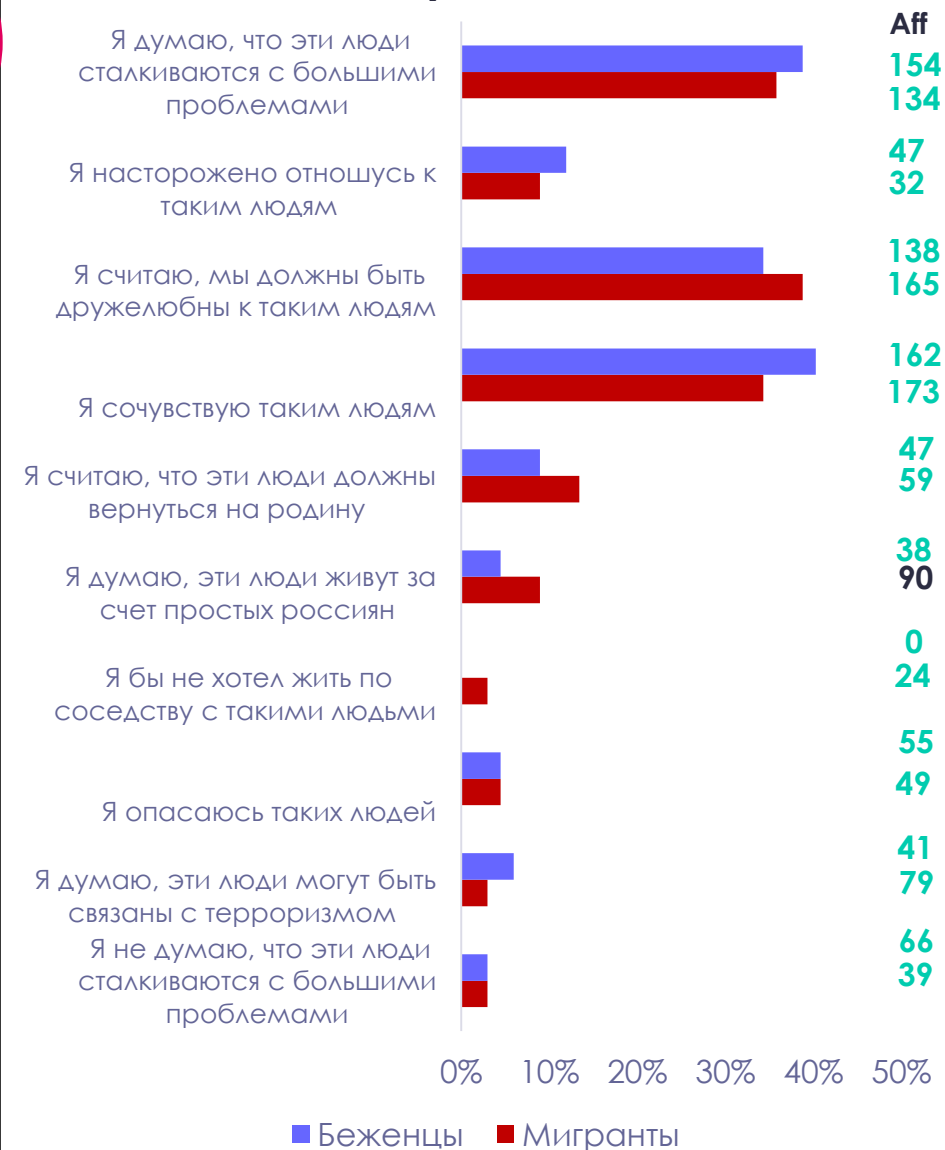
Строит карьеру 20%/272

Саморазвивается
24%/137

Умеет говорить “нет”
18%/135

Я не особо интересуюсь
делами семьи 0%

Отношение к беженцам и мигрантам

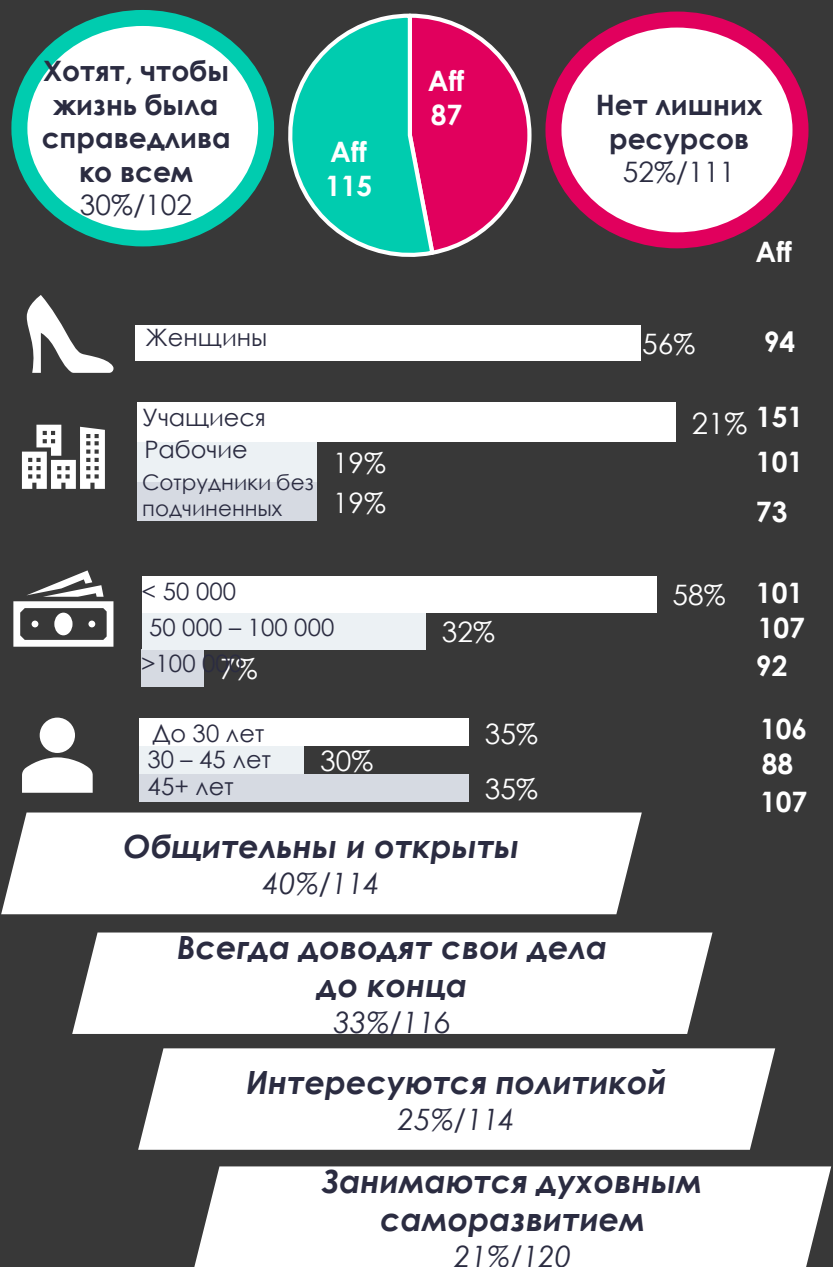


Справедливые:
«Хочу, чтобы жизнь была
справедлива ко всем»
Aff: Б=248/ М=265



Галина, 57 лет
Бухгалтер

3% от населения России



Отношение к беженцам и мигрантам

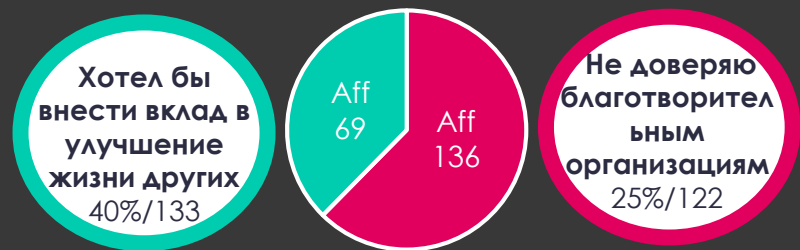


«У меня есть личный опыт знакомства с беженцами, но много сомнений, чтобы помочь мигрантам»
Aff: 5=1961



Александр, 40 лет
Рабочий

1.5% от населения России



Испытывает злость, когда поступают несправедливо
69%/138

Семья – самое главное в жизни
66%/117

Может промолчать, если его обидели
50%/134

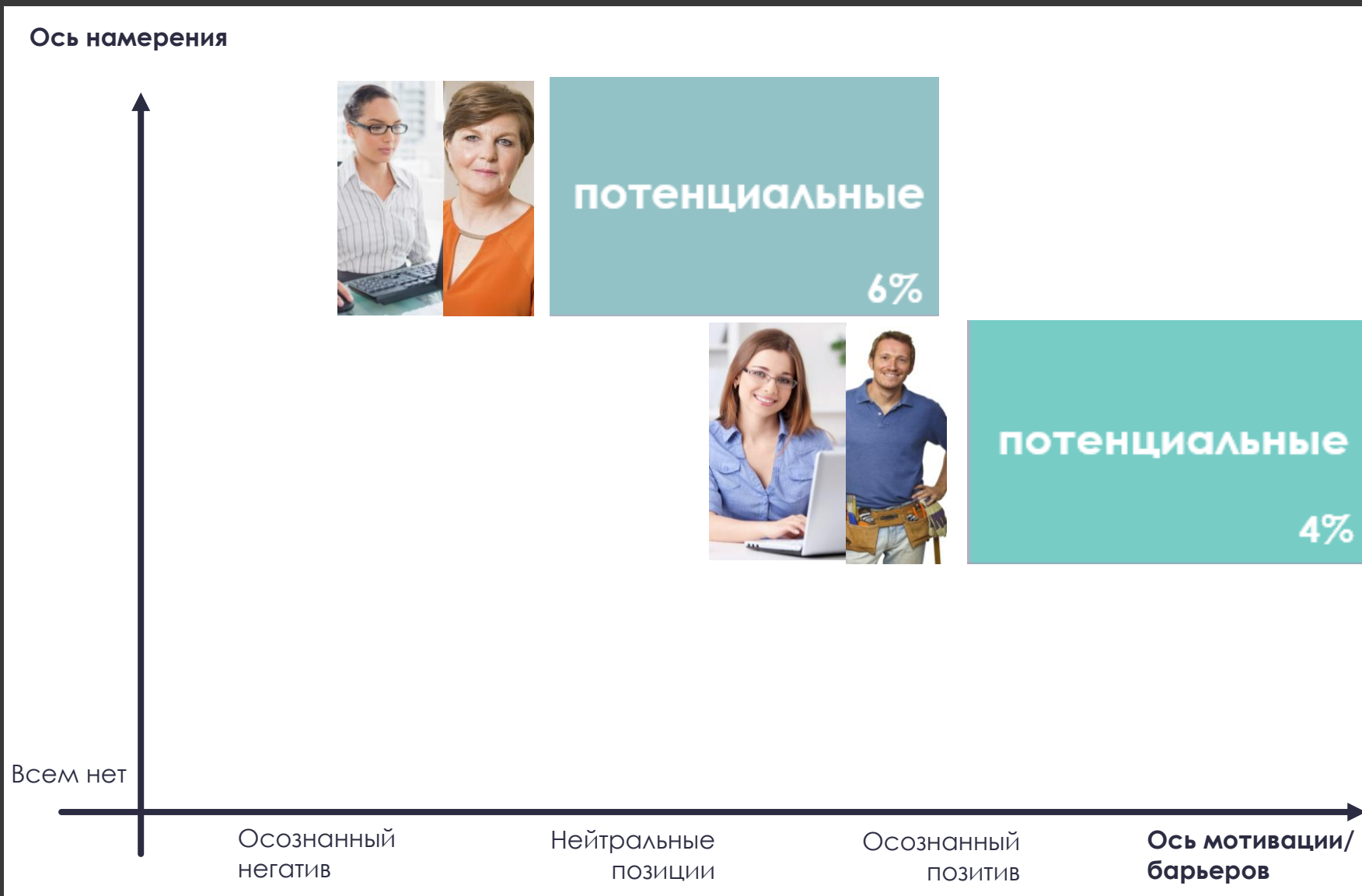
Я сдержанный и малообщительный
31%/127

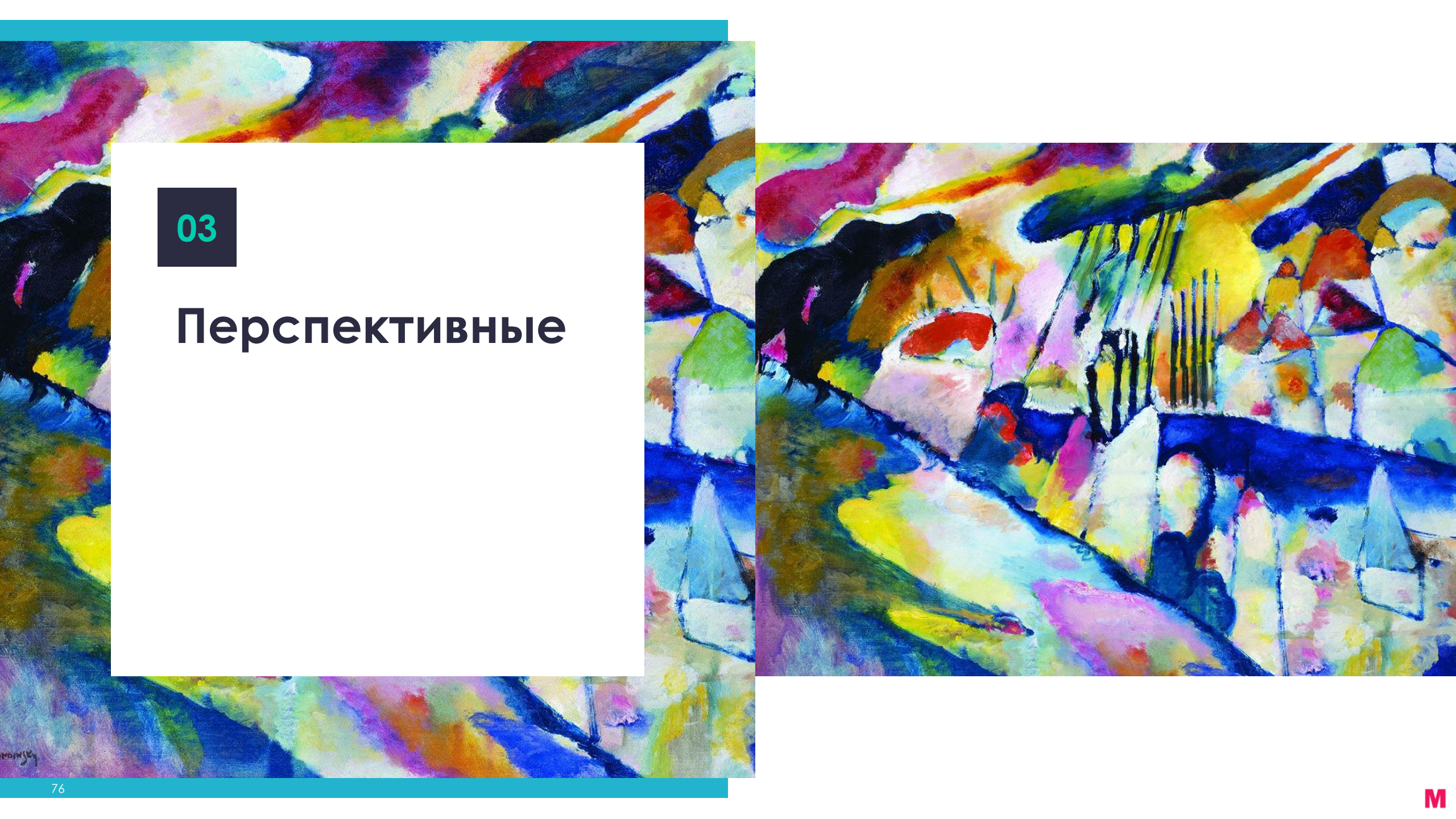
Отношение к беженцам и мигрантам



Нужно объяснить с какими проблемами сталкиваются БМ и почему им нужно помогать

Что бы могло замотивировать помогать? Сравнение с Россией





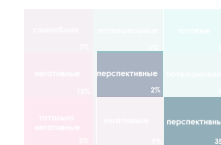
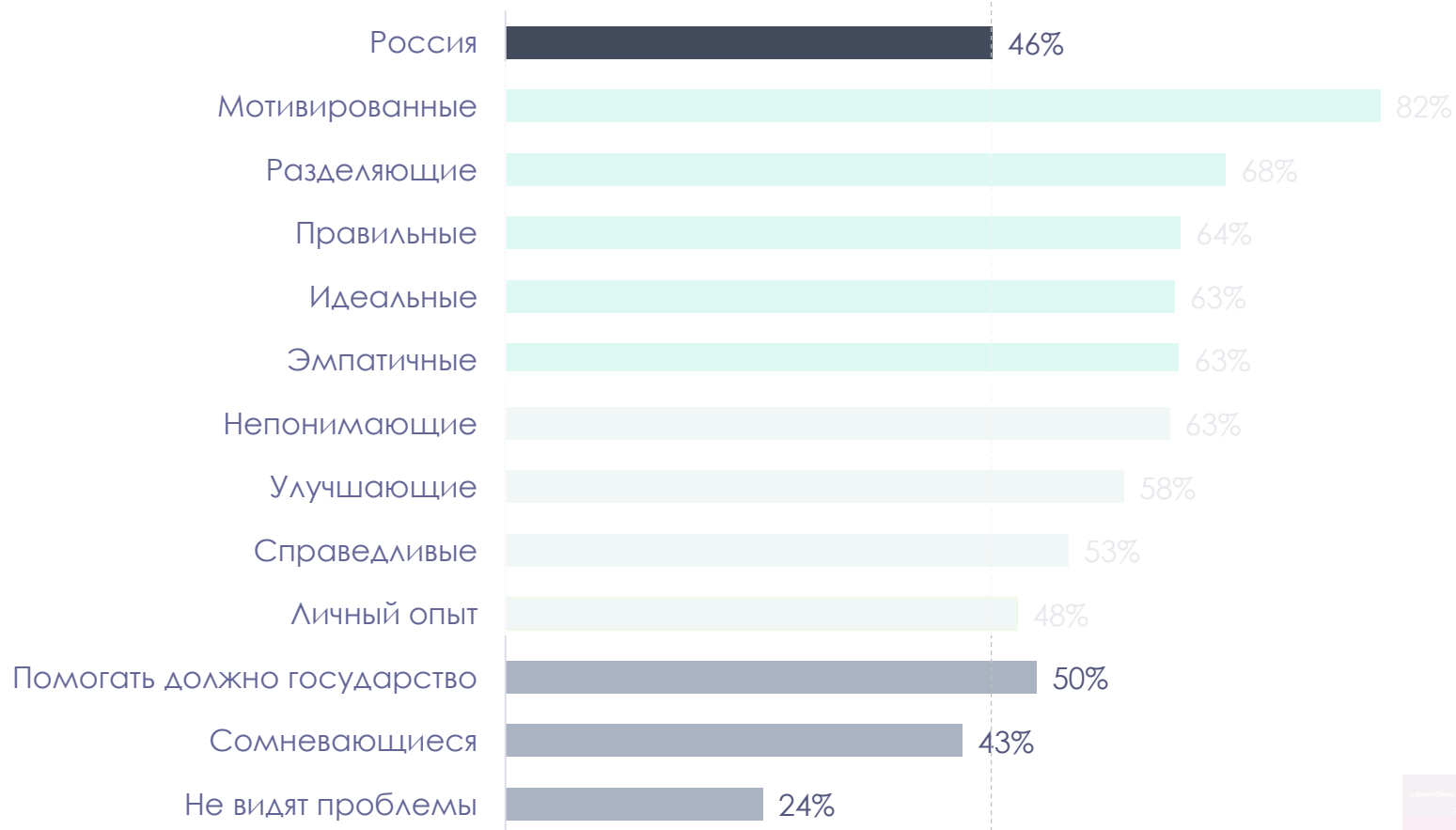
03

Перспективные

Участие в благотворительнос ти

Участвовали ли вы в благотворительности за последний год?

Ответ - Да



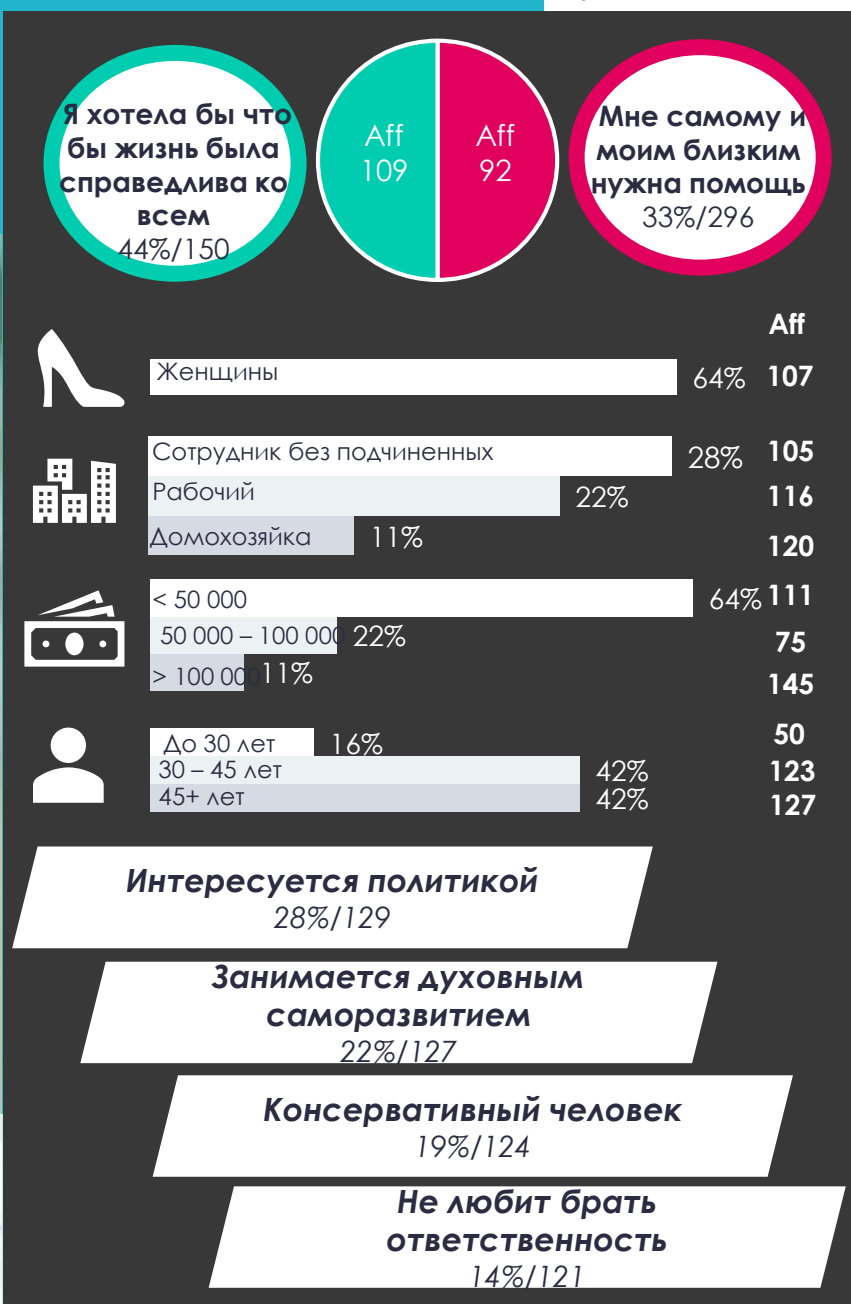
Государственники: «Считаю, что помогать должно государство»

Aff: M=1639



Екатерина, 47 лет
Домохозяйка

2% от населения России



Отношение к беженцам и мигрантам



Не видят проблемы:
«Не понимаю, в чем проблемы? Взрослые могут сами себе помочь»
Aff: Б=2287/М=1300



Александр и Олеся
Руководитель ср. звена и
сотрудник без
подчиненных

3% от населения России



Отношение к беженцам и мигрантам

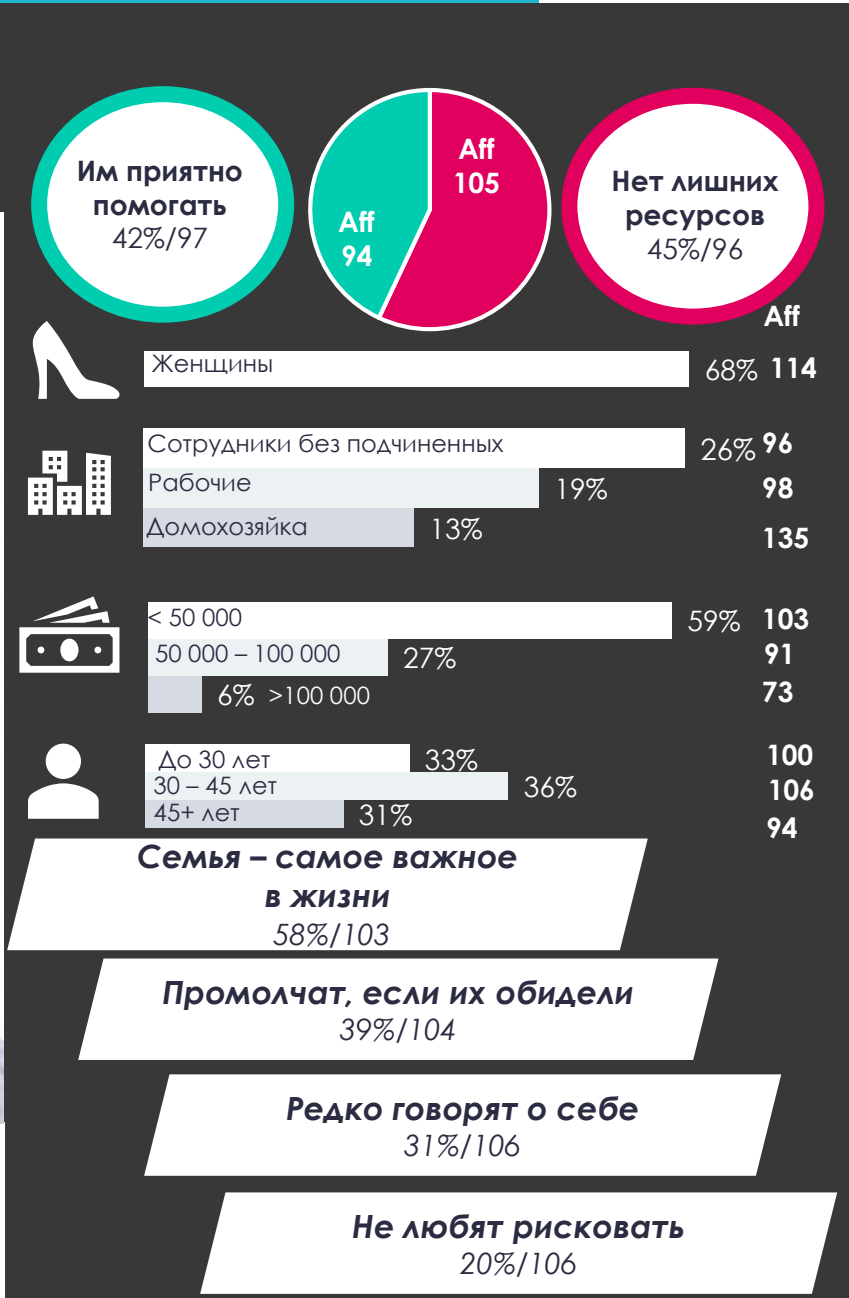


Сомневающиеся: «Очень много обмана. Помогла бы, узнав частные истории»



Ирина, 35 лет
Домохозяйка

32% от населения России

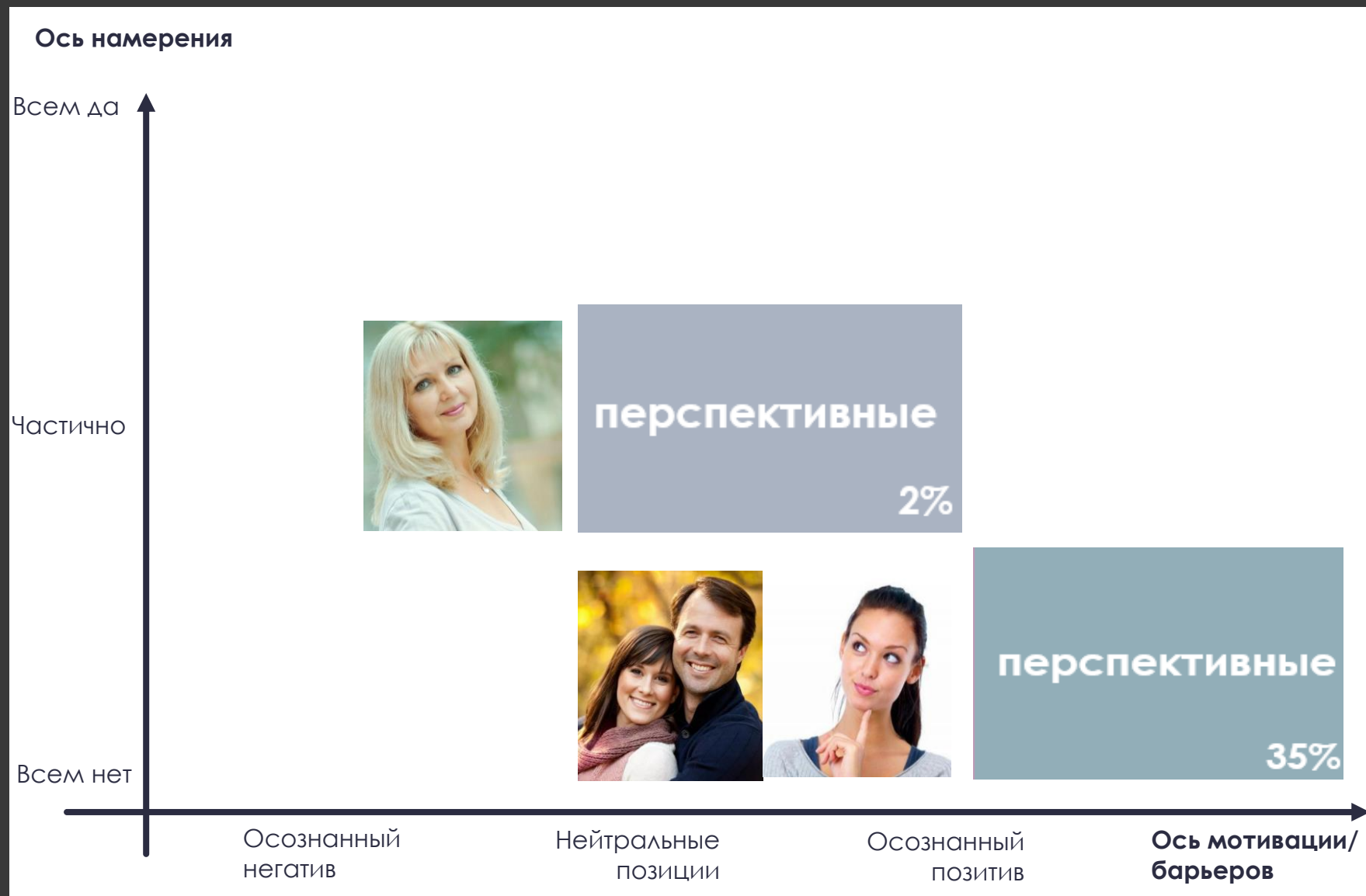


Отношение к беженцам и мигрантам



Самая сложная аудитория. Нужно побороть стереотипы, но шанс есть

Что бы могло замотивировать помогать?





04

ВЫВОДЫ

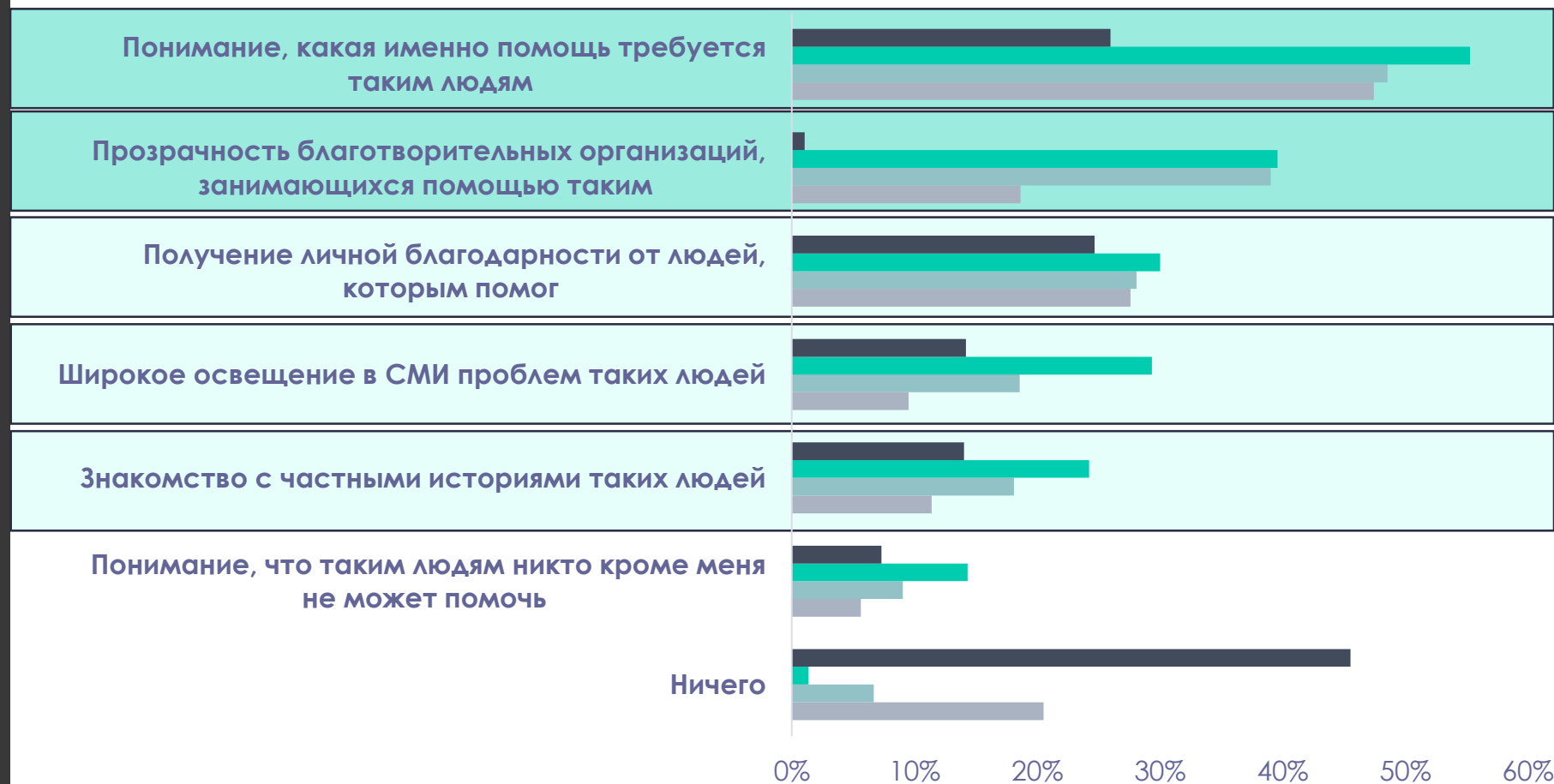
И

РЕКОМЕНДАЦИИ

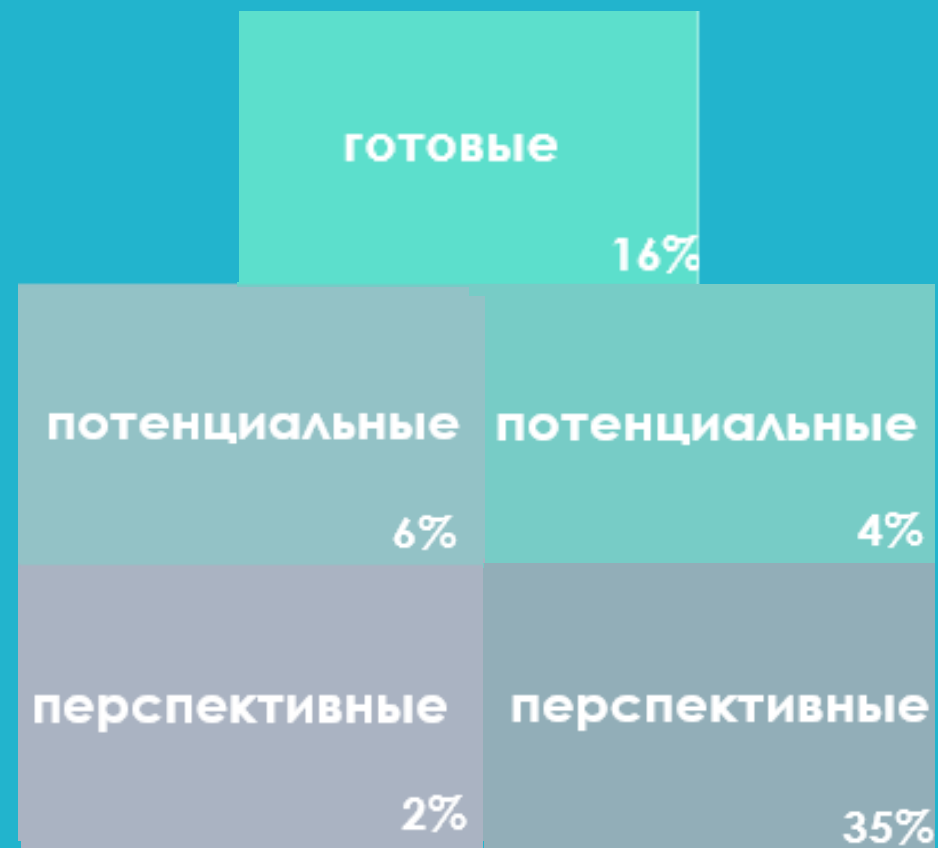
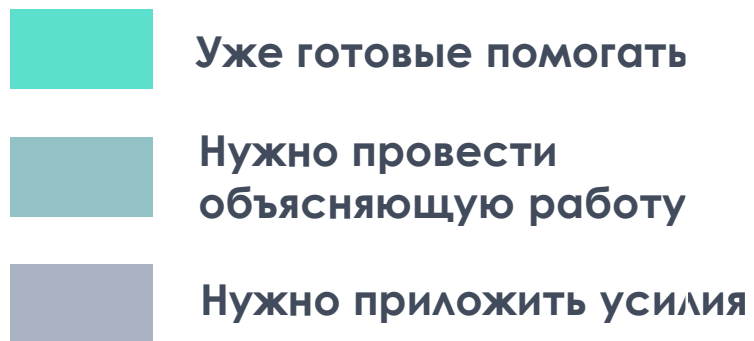
По всем: что бы
могло
замотивировать
помогать

Ничего –
непопулярный
ответ среди
выбранных
кластеров, в
отличие от
негативистов и
России в целом

Что бы могло замотивировать помогать?



Мы выстроили группы кластеров с точки зрения приоритетности работы с ними



Сегментация потенциальных доноров

Исходя из исследования и полученных знаний об этих людях, мы разработали подход, по эффективной работе с каждым типом кластеров:

при правильном подходе по мере работы, люди могут изменять отношение к проблеме переходить в более перспективный с точки зрения донорства кластер

Готовые

Готовы помогать - работа с ними в приоритете

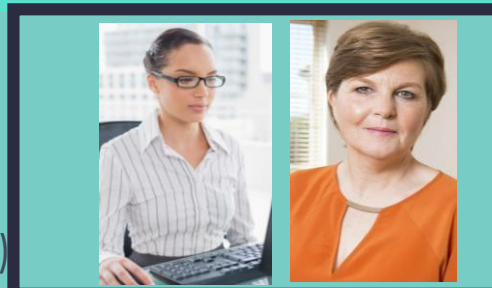
- Информация о том, как можно помогать
- Информация о фонде



Потенциальные

Обучение и перспектива попасть в готовые

- Информация о том, как можно помогать
- Информация, зачем помогать (какие есть проблемы)



Перспективные

Долгосрочная перспектива

- Информация о том, как можно помогать
- Информация о том, зачем помогать (какие есть проблемы)
- Построение позитивного имиджа бренда
- Информация о прозрачности комитета



Важность работы с сегментом

Группы отличаются по медиапотреблению, но это скорее обусловлено возрастом, чем мотивациями



2019, Aff Ind	мотивированные	идеальные	разделяющие	эмпатичные	правильные	непонимающие	личный опыт
Интернет в целом	98	104	98	99	104	104	100
ТВ в целом	99	101	100	99	99	98	101
Интернет / Социальные сети	97	107	99	102	110	110	98
Интернет / Поисковые системы	96	109	96	98	110	107	100
Радио	98	107	95	96	105	103	101
Наружная реклама	96	103	99	100	102	99	101
Интернет / Электронная почта (e-mail)	91	111	94	97	116	110	101
Супер-, гипермаркеты	94	110	99	99	108	104	100
Общественный наземный транспорт (без метро) в целом	95	99	108	106	104	101	99
Интернет / Чтение новостей	93	111	92	94	112	102	103
ТВ / Кабельное, спутниковое телевидение	94	104	96	95	101	96	102
Интернет / Интернет-мессенджеры (ICQ, Skype, Viber и т.д.)	94	113	94	98	116	113	99
Интернет / Просмотр фильмов, видео онлайн	105	108	92	100	113	116	97
Интернет / Сервисы погоды (Gismeteo, AccuWeather и т.п.)	91	112	95	96	115	105	101
Интернет / Слушание, скачивание музыки	107	102	94	103	113	122	94
Общественный транспорт / Автобусы (в т.ч. служебные)	96	99	108	107	103	99	99
Питание вне дома в целом	101	109	90	99	115	122	97
Общественный транспорт / Маршрутные такси	94	103	110	108	102	103	99
Интернет / Банковские операции в Интернете (через интернет-банк, мобильный банк, электронный кошелек)	90	119	92	96	121	112	101
Автозаправочные станции	104	139	61	70	115	109	105
Интернет / Сайты объявлений (avito.ru, irg.ru (Из рук в руки) и т.п.)	94	121	91	94	122	112	101
Питание вне дома / Столовые, буфеты по месту работы / учебы	105	106	89	98	111	129	95
Интернет / Карты, навигационные и геолокационные сервисы, информация о пробках, построение маршрутов	96	114	83	90	123	114	101
Интернет / Интернет-магазины	91	117	97	99	120	118	97
Интернет / Онлайн-игры, игровые ресурсы	108	98	87	100	100	113	100
Интернет / Тематические подписки, рассылки	91	106	94	98	113	112	100
Газеты	93	91	98	92	92	82	106
Интернет / Скачивание фильмов, видео	110	106	79	94	115	121	98
Интернет / Сервисы облачного хранения и передачи данных (Яндекс.Диск, Google Drive и т.п.)	100	109	89	97	115	117	99
Питание вне дома / Рестораны быстрого питания (фастфуд)	101	107	89	100	116	123	96
Торгово-развлекательные центры	97	105	97	102	117	116	97

Итого, радостные выводы, к которым мы пришли

2%

Потенциально
помогать готово
намного больше
людей, чем кажется

Не согласные с
необходимостью помогать
имеют разные барьеры и лишь
малая часть из которых –
активный негатив

14%

100%

Люди, готовые помогать,
есть среди всех соц-дем
групп населения

Сейчас время, когда все
фонды могут взять это на
вооружение и без страха
общаться с людьми,
рассказывать о себе.

— Наши уроки



Произвели многосторонний анализ сферы, объединили разрозненные источники и дополнили своими исследованиями – полученные знания удалось выстроить как платформу для дальнейшей работы Комитета с новой коммуникационной стратегией



При представлении результатов рассказывать Комитету все, включая методологию, не только полученные практические результаты (важно для полного понимания исследования)



По возможности проактивно работать beyond the brief и приносить максимум информации, даже если ее «не просили»

Краткие выводы



В зависимости от мотивации и барьеров необходимы разные коммуникации (3 разных группы)



Заинтересованные лица могут найтись в разных соц-дем группах, основные триггеры – эмпатия, понимание проблематики и гражданская позиция



Обратить внимание на тех, кто уже помогает взрослым и одновременно разным группам людей

За оформление
благодарим

В.В. Кандинского

1866-1944

Россия, Германия,
Франция

