MEDIACOM

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

19.06.2020

MEDIACOM

MEDIACOM KNOWLEDGE TEAM RUSSIA

BUSINESS SCIENCE	CONSUMER INSIGHTS	DATA ANALYTICS & PROCESSING

MARS, ROYAL CANIN, Мултон, Coca-Cola, adidas, PEPSICO, IKEA, TELE2, Shell, AkzoNobel, gsk, SONY

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

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, защиты в судах, помощи при обращении в госструктуры, защиты прав на жилье, работу, медицинское обслуживание, образование, гуманитарную поддержку

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

Задачи (как мы будем достигать цель) :

a → **b** → **c** → **d** → **e**

a — Определить отношение населения России к благотворительности

b — Выявить барьеры и мотивации населения для участия в благотворительности

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

d — Выявить барьеры и мотивации для оказания помощи беженцам и мигрантам

e — Разделить население на сегменты, найти потенциальных доноров, описать полученные портреты

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

Анализ индустриальных источников

(опросные данные за последние 10 лет)

a b c

MediaCom

Фокус-группы

(5 групп по 6 чел, ЦА 20-53)

b d

MediaCom

Факторный анализ

Categorical Principal Components Analysis, CATPCA

e

MediaCom

Social Listening

(450 тыс публикаций и комментариев)

a c d

MediaCom via YouScan

Количественный опрос

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

b c d

Поле – OMI, анкета - Oprosso

Кластерный анализ

K-means

e

MediaCom

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

В процессе исследования мы прошли путь от, хоть и ожидаемых, но печальных открытий

всего за последний год

2% помогали мигрантам

3% помогали беженцам

69% не готовы принимать беженцев у себя в городе

в основном это люди 30+, молодежь настроена более примирительно

Сегментационное исследование MediaCom, ФОМ: https://fom.ru/Mir/12514

До того, что выглядит мощным и позитивным прорывом: готовых помогать больше, отрицающие необходимость помощи только частично по-настоящему негативны, а готовые помогать есть среди всех полов и возрастов

26%

готовы помогать, с ними можно работать уже сейчас

всего **3%** относятся к беженцам и мигрантам действительно негативно

100%

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

35%

Потенциальная аудитория, с которой можно работать с перспективой на будущее

25%

От тех, кто считает, что помогать не надо, не понимают проблем или не задумывались

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 (CATPCA) 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?

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

K-means → **8 кластеров**

- 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

K-means → **5 кластеров**

- 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 → **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?

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	K-means	8 кластеров
• 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	K-means	5 кластеров
• 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	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

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:

самообман 3%	потенциальные 6%	готовые 16%
негативные 15%	перспективные 2%	потенциальное 4%
тотально негативные 3%	негативные 9%	перспективные 35%

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

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:

самообман 3%	потенциальные 6%	готовые 16%
негативные 15%	перспективные 2%	потенциальные 4%
тотально негативные 3%	негативные 9%	перспективные 35%

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

Мы выстроили группы кластеров с точки зрения приоритетности работы с ними

- Уже готовые помогать
- Нужно провести объясняющую работу
- Нужно приложить усилия

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 готовых

- 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

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

Нужно давать всем людям информацию и себе, предоставляя выбор, использовать ее или нет, не ограничивать потенциальный круг лиц

Правильная коммуникация с обществом необходима, так как при здоровом отношении к мигрантам и беженцам, мы увеличиваем потенциал человечества, даем возможность людям обрести полноценную жизнь, работать и делать этот мир лучше

В.В. Кандинский

1866-1944

Россия, Германия, Франция

Наши уроки

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

По возможности проактивно работать за рамками брифа и приносить максимум информации, даже если ее «не просили»

Произвели многосторонний анализ сферы, объединили разрозненные источники и дополнили своими исследованиями, выросли профессионально, приняли участие в социально значимом проекте