

Фандрайзинг в целевые капиталы: диджитал инструменты

Светлана Горбачева,

консультант по развитию социальных проектов и НКО, директор по стратегическому развитию
БФ “АиФ. Доброе сердце”, член совета Ассоциации фандрайзеров



Светлана Горбачева

Давайте знакомиться!

- 19 лет экспертизы в области инфраструктуры благотворительности
- Лидировала запуск #ЩедрогоВторника в России, отвечала за развитие платформы Благо.ру и онлайн журнала “Филантроп”
- Член совета Ассоциации фандрайзеров
- Опыт работы: директор по стратегическому развитию БФ “АиФ. Доброе сердце”, директор по развитию PHILIN, директор по маркетингу и коммуникациям БФ “КАФ”, частная консалтинговая практика.

ТРЕНДЫ СОВРЕМЕННОГО ФАНДРАЙЗИНГА



ЧАСТНЫЕ ПОЖЕРТВОВАНИЯ 2020

•Половина взрослого населения России (51%) совершали добрые дела под влиянием пандемии COVID-19.

Наиболее распространены были помощь и финансовая поддержка членам семьи, друзьям, людям, проживающим рядом (22%). Каждый четвертый (26%) жертвовал деньги в благотворительные и общественные организации.

•Каждый десятый россиянин (10%) отдал благотворительным организациям больше, чем обычно.

Каждый восьмой (12%) жертвовал на решение новых или иных проблем в результате пандемии, каждый двадцатый (5%) переориентировал свои пожертвования на поддержку благотворительных организаций, которые непосредственно борются с пандемией.

•43% жертвовали деньги на благотворительность или оказывали спонсорскую поддержку за последние 12 месяцев перед опросом.

•При этом общая доля взрослых россиян, которые приняли участие хотя бы в одном виде благотворительной активности, снизилась с 2019 года с 67% до 58%.

•Снижение произошло в основном за счет значительного сокращения пожертвований церквям и другим религиозным организациям, которые были закрыты для посещений.

•Люди стали делать больше пожертвований онлайн, чем наличными деньгами. Доля жертвующих наличные деньги значительно снизилась в 2020 году — до 33%, при этом 44% жертвовали онлайн. Пандемия способствовала закреплению этой тенденции, каждый второй респондент (49%) отметил, что избегал использования наличных денег из-за вируса. Половина людей (51%) сейчас говорят, что они никогда не носят или редко носят наличные деньги в наши дни.

•У многих людей пандемия вызвала тревогу и беспокойство по поводу финансов. Более половины (55%) заявили, что в результате пандемии их семейный доход снизился, причем у каждого пятого (21%) произошло значительное снижение. Около трех четвертей (77%) обеспокоены доходом своей семьи в ближайшие 12 месяцев.

•Что люди думают о поддержке НКО со стороны бизнеса и правительства?

•Большинство людей признают ценность работы благотворительных организаций в пандемию: 66% считают, то правительство должно сотрудничать с ними.

•56% считают, что правительству следовало сделать больше для поддержки НКО и 54% также согласны с тем, что правительство должно вмешаться и предложить финансовую поддержку благотворительным организациям, которым грозит закрытие из-за пандемии.

ЧАСТНЫЕ ПОЖЕРТВОВАНИЯ НА ФАНДРАЙЗИНГОВЫХ ПЛАТФОРМАХ

Рост объемов пожертвований



Средняя сумма пожертвования по рекуррентной подписке варьируется

от **113** до **457**
РУБЛЕЙ

на разных платформах.

Не менее

840
МЛН РУБ.

было собрано на платформах онлайн-пожертвований в 2020 году

Рост количества доноров

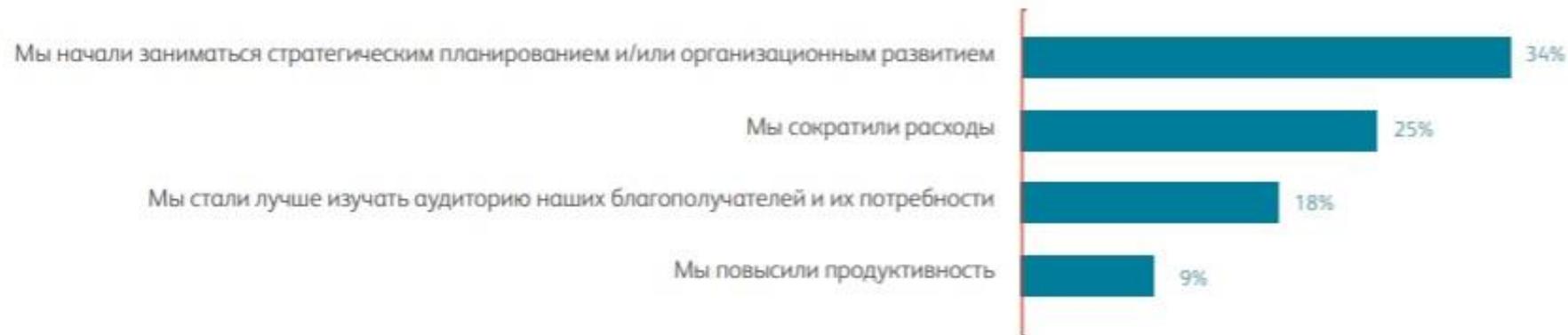


Феноменальный рост произошёл на платформе «СберВместе»: число жертвователей увеличилось за два года

в **35** РАЗ

НКО В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ

Какие положительные изменения произошли в вашей организации в последние два месяца? (N = 194)



44% НКО до сих пор не имеют опыта сбора онлайн-пожертвований, а **10%** опрошенных организаций кризис заставил заняться онлайн сборами. Эту группу составляют региональные и межрегиональные НКО. Среди городских и сельских организаций никто не отметил, что начал собирать онлайн-пожертвования во время кризиса.

Уроки пандемии

Стратегическое планирование

НКО перестраивают свои программы и учатся работать в новых реалиях.

Организационное развитие и цифровизация

Исследование сектора в период второй волны пандемии 2020 года, которое провел БФ “КАФ”, подтверждает, что каждая третья НКО начала заниматься организационным развитием.

Цифровизация важна не только в работе с донорами

Гибкий подход к специалистам

Нужного количества грамотных фандрайзеров на рынке нет.

Опора на данные

Заранее разработайте бриф, он изменится после общения с командой, но важно не размыть тот результат, к которому вы стремитесь.



ГДЕ БРАТЬ ФАНДРАЙЗИНГОВУЮ ЭКСПЕРТИЗУ

НАЙМ

Можно нанять уже готового сотрудника - с опытом работы в НКО в качестве фандрайзера. Это будет дорого и сложно.

Можно взять новичка и учить + привлекать внешнюю экспертизу.

ВНЕШНИЙ КОНСУЛЬТАНТ

Стратегический фандрайзер не обязательно должен быть у вас в штате. Он может помочь разработать план действий и дальше сопровождать вашего сотрудника для того, чтобы помочь внедрить изменения.

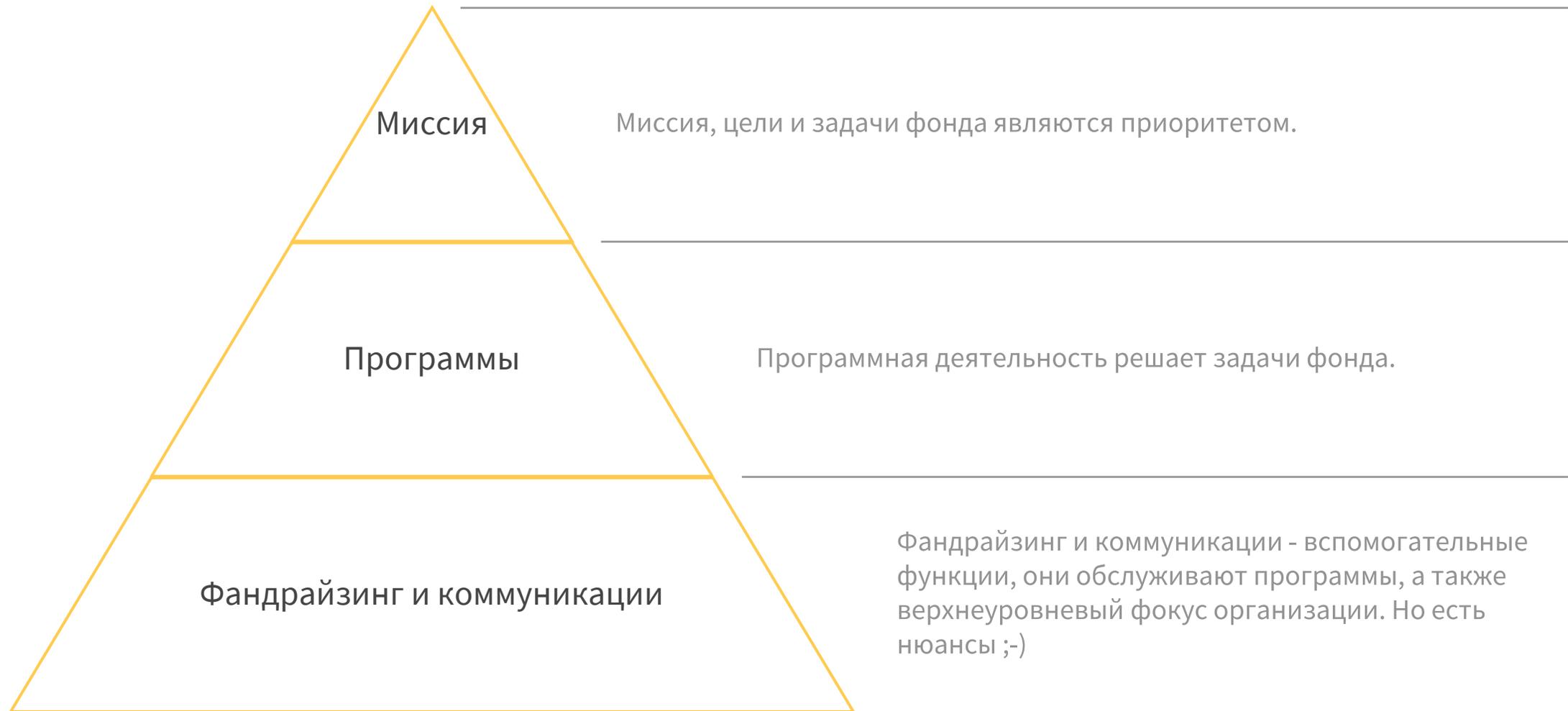
ОБУЧЕНИЕ

Обучать можно не только с помощью внешних консультантов, но и в рамках профильных курсов, которые доступны на рынке.

ФАНДРАЙЗИНГОВАЯ ИНФРАСТРУКТУРА И НЕОБХОДИМЫЕ РЕСУРСЫ



Пирамида приоритетов НКО



Ресурсы для разных видов фандрайзинга

Грантрайтинг

- Собственная аналитика
- Хорошие программные продукты
- Сильные административные ресурсы для сбора отчетности
- Грамотное управленческое и финансовое планирование

Онлайн массовый фандрайзинг

- IT сервисы и поддержка
- Аналитика
- Затраты на рекламу и контент

Корпоративный фандрайзинг

- Сильный бренд
- Звездные амбассадоры
- Хорошие программные продукты

Работа с крупными частными донорами

- Аналитика
- Опытный специалист
- Хороший программный продукт

КОМПЕТЕНЦИИ И МОТИВАЦИЯ



Необходимые компетенции для фандрайзера



Корпоративный фандрайзер

- Понимание работы крупных организаций
- Опыт работы с КСО проектами, ЦУР ориентированными проектами
- Коммуникабельность, презентационные навыки
- Навыки продаж



Фандрайзер по работе с частными донорами

- Для работы с частными массовыми донорами онлайн: навыки e-commerce, диджитал маркетинга, анализ, создание качественного контента
- Для работы с частными крупными донорами: нетворк, презентационные навыки, анализ, коммуникабельность и общая зрелость.



Грантрайтер

- Аналитические навыки
- Опыт в социальном проектировании
- Опыт в мониторинге и оценке
- Системный подход

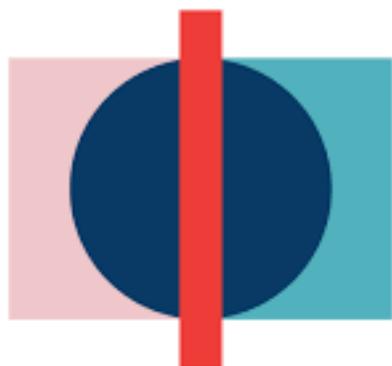


Большинство руководителей НКО не выплачивают сотрудникам прямые проценты от привлеченных средств. Кроме того, руководители понимают важность конкурентоспособности заработной платы фандрайзера. При этом в организациях есть понимание того, что фандрайзинг - это командная работа и во многом зависит от того программного продукта, который есть в НКО.

ОБУЧЕНИЕ ФАНДРАЙЗНЕРОВ



НУЖНА
ПОМОЩЬ



МОСКОВСКАЯ
ШКОЛА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ФИЛАНТРОПИИ



На что можно опереться



<http://cafrussia.ru/research>



<https://grans.hse.ru/>



<https://tochno.st/>



<https://www.donorsforum.ru/projects/lkb/>

Probono хабы

P R O
C H A
R T Y

to
do
go
od



ПАСЕКА

 **PILnet**

Есть и другие игроки на рынке, в том числе и крупные корпорации.

- **Креатив**

Разработка идеи для рекламной продукции или информационной кампании

- **Аудит**

Проведение аудита

- **Юридическая помощь**

Консультации, разработка документов

- **IT**

Разработка продуктов (очень редко) или сервисы в пользование

- **Стратегическое планирование**

Разработка стратегий: организации, фандрайзинга, коммуникаций и проведение стратегических сессий.

- **Исследования**

Прикладные исследования, исследования аудитории, исследования доноров и другое.

- **Операционные процессы**

Консультации



**Сферы
pro bono
экспертизы**



ЧЕМ ПЛАТНЫЙ КОНСУЛЬТАНТ ОТЛИЧАЮТСЯ ОТ ПРОБОНО КОНСУЛЬТАНТА?

ПРОБОНО

1. Если профессионально выстроить работу, может быть дешевле
2. Есть свои интересы, нужно следить, чтобы проект был рабочий для фонда
3. Проект может делаться по остаточному принципу и иметь временные ограничения
4. Пробono консультанты в основном из бизнеса и не всегда понимают специфику. Только в пробono хабах есть опыт сопровождения таких проектов.

КОНСУЛЬТАНТ

1. Платная услуга
2. Изначально настроен именно на задачу фонда
3. Консультант выделит необходимое и достаточное время для проекта
4. Есть консультанты, которые совмещают опыт в НКО и бизнесе и имеют портфолио профильных проектов.

Фандрайзинговые
платформы

Благо.ру

ТАКИЕ ДЕЛА
НУЖНА ПОМОЩЬ

@ добро

 Сбербанк
Вместе

Список платформ не полный.

Необходимые ресурсы



Команда

- Координатор рассылок
- Аналитик
- Таргетолог/SMM
- (контент менеджер, менеджер спецпроектов)

Инструменты

- Сайт
- Лейка
- Эквайринг
- Гугл и Яндекс аналитика
- Unisender/Puls/Mail chimp

База данных и анализ

- CRM
- Дашборды
- Исследования

Каналы и реклама

- Лендинги
- Соц сети
- Рассылки
- Реклама в соц сетях и любые виды рекламы онлайн

Рассылки

Выбрать оператора

На рынке есть несколько операторов электронных рассылок - MailChimp, SendPuls, Unisender, Esputnic и другие. В основном, цена зависит от количества отправляемых писем.

Разработать цепочку коммуникаций

Если у вас будут заготовленные шаблоны писем, то это поможет в медиапланировании. В CRM можно настроить автоматическую отправку.

Разработать макет

Рассылка должна быть узнаваемо, с логотипом и в фирменных цветах организации и хорошо, если вы сделаете кастомный узнаваемый шаблон писем.

Анализ и А-Б тестирования

На основе анализа данных о ваших пользователях вы сможете предлагать им разные варианты учатия и разные суммы для поддержки.

Интернет аналитика

Источники трафика

К сайту или лендингу можно подключить ЯндексМетрику или GoogleAdwords. У многих организаций подключены оба сервиса. Это дает возможность отслеживать площадки, откуда ваша аудитория совершает переходы на ваш сайт или лендинг.

Воронка пожертвований

В аналитике можно также настроить и увидеть воронку пожертвований. Сколько человек зашли на сайт, сколько человек совершили ряд целевых действий - заполнения данных в виджете, совершение пожертвования. И на каком из этапов они прекратили действие.

Портрет аудитории

Аналитика дает возможность определить пол, возраст, географию вашей аудитории. Так же с помощью данных сервисов настраивается контекстная реклама. Например, Google предоставляет гранты на рекламу для НКО.

Пользовательское поведение

Можно увидеть как именно потребляют ваш контент посетители - что они смотрят больше всего, это можно сделать используя так называемую тепловую карту пути пользователя.

CRM и анализ данных

Прописать бизнес-процессы

Автоматизации поддаются только хорошо продуманные и отработанные бизнес процессы. Необходимо зафиксировать их и подробно прописать для разработчика и для команды.

Определить лидера проекта в команде

Обычно внедрение дается не просто и по началу коллективу сложно привыкнуть работать в новой системе. Важно, чтобы внутри команды был “адвокат”, который вдохновит на перемены.

Выбрать систему и подрядчика

На рынке существует несколько видов систем, необходимо прописать важные именно для вас критерии.

Запланировать инвестиции

Важно просчитать заранее все издержки, включая стоимость развития системы как минимум на первый год, а лучше года на два-три.

Чек - лист платежной страницы

Первый экран платежной
страницы не должен уводить
благотворителя.
Одно целевое действие.

Акцент на оплату банковской
картой. Возможность
жертвовать с помощью Apple
Pay и Google Pay

Простая крупная форма с
минимум полей. Регулярные
пожертвования на 1 место.
Покажите в форме разные
суммы.

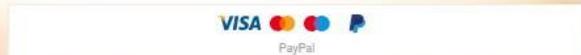
Страница "спасибо" после
завершения успешного
платежа.
Страница не прошедшего
пожертвования.

Обозначать сумму
пожертвования чем-то
конкретным

300 Р
один день ингаляции
препаратом для
отхождения мокроты



СДЕЛАЙТЕ ПОЖЕРТВОВАНИЕ



Ежемесячно	100 Р	200 Р	500 Р
Разово	1000 Р	Другая сумма	

Комиссия платежной системы 2.9%. Фонд получит 485.50 р.

Имя и Фамилия E-mail

Соглашаюсь с условиями [оферты](#) и политикой обработки [персональных данных](#)

ПОМОЧЬ



Зачем нужны регулярные пожертвования?

300 Р один день ингаляции препаратом для отхождения мокроты

1000 Р один пакетик антибиотика для ингаляции

3000 Р один день ингаляции антибиотиком

5000 Р 1/3 от ингалятора (небулайзера)

Муковисцидоз — заболевание, при котором в результате мутации гена все секреты организма становятся очень вязкими и густыми. Из-за этого постепенно отказывают легкие и не усваивается пища. Муковисцидоз незаразен и никак не влияет на интеллект человека. Сегодня полностью победить эту болезнь невозможно, но при правильной терапии человек с таким диагнозом может прожить долгую полноценную жизнь.

Собрано

0 из 1 500 000 Р



Регулярный платеж

Разовый платеж

100 Р

300 Р

500 Р

1000 Р

Другая сумма

Введите сумму

Ваше имя

Ваше E-mail

Я соглашаюсь с [условиями оферты](#) и политикой обработки [персональных данных](#)

ПОМОЧЬ

Массовые рассылки

База контактов — основа email-маркетинга

Сегментация доноров email канала

Как часто писать письма?
Какие бывают рассылки?

Как выбрать сервис для массовой рассылки?

Согласие в форме пожертвования

Отдельный чек-бокс для подписки



Разово Ежемесячно

200 500 1000

2000 5000 Другая сумма

Банковская карта PayPal

Введите Ваше имя

Введите Ваш email

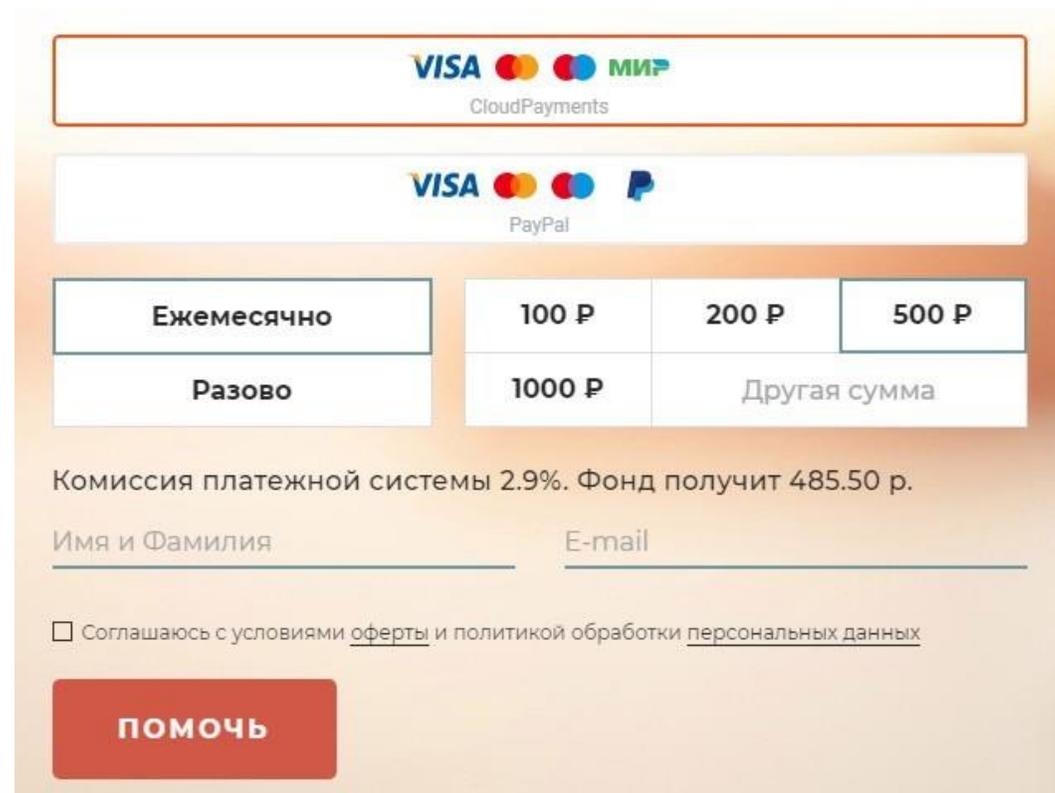
Согласен с условиями [оферты](#) и [политики конфиденциальности](#)

Я разрешаю присылать мне письма

Пожертвовать



Согласие по умолчанию



VISA MIR CloudPayments

VISA PayPal

Ежемесячно 100 Р 200 Р 500 Р

Разово 1000 Р Другая сумма

Комиссия платежной системы 2.9%. Фонд получит 485.50 р.

Имя и Фамилия E-mail

Соглашаюсь с условиями [оферты](#) и [политикой обработки персональных данных](#)

ПОМОЧЬ

Разовые благотворители/ Благотворители с подпиской (рекурренты)



РАЗОВЫЕ БЛАГОТВОРИТЕЛИ

цель нашей коммуникации - разовое пожертвование и/или оформление подписки на регулярное пожертвование (списание).

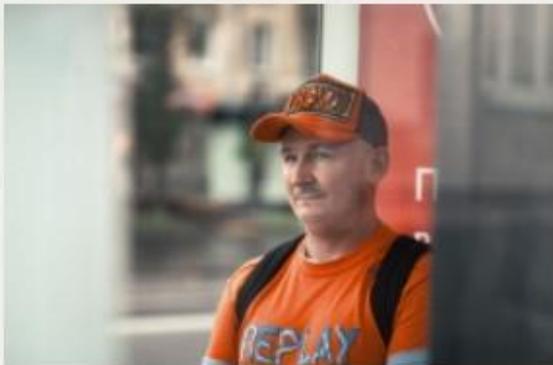


БЛАГОТВОРИТЕЛИ С ПОДПИСКОЙ

- важно сохранить подписку
- Разовое пожертвование
- Увеличение суммы

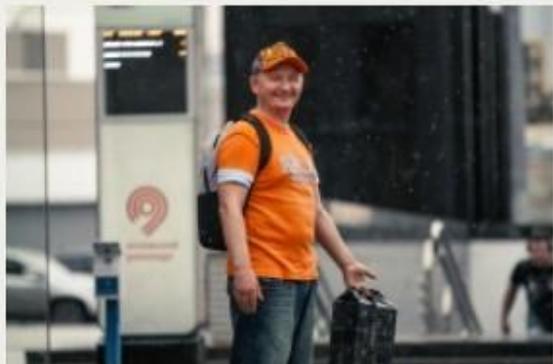
СЕГМЕНТ АКТИВНЫЕ ИЛИ НЕ АКТИВНЫЙ БЛАГОТВОРИТЕЛЬ

в целом в этом сегменте мы берем и разовых и рекуррентов. Но, наш фонд более плотную работу сейчас ведет с неактивными, а именно неактивными рекуррентами.



Несколько лет назад Андрей впервые пришел в наш фонд волонтером. А потом мы узнали, что каждый месяц на счет «АиФ. Доброе сердце» от него приходит пожертвование. За эти годы его ежемесячные 500 рублей изменили чью-то жизнь. Не одну, и не раз.

Андрей живет и работает в Москве обычным курьером. В прошлой своей жизни он — водитель президентского гаража, отвечавший за доставку кремлевской почты. Пристрастие к спиртному и наркотикам несколько лет назад стоили Андрею работы и семьи. Все могло сложиться еще плачевнее, но он сумел переломить сначала свою судьбу, а теперь помогает менять к лучшему и чужие жизни. И рассказывает — почему для него это важно.



Я не пью уже 4 года и 5 месяцев. В один день завязал с алкоголем, наркотиками и бросил курить. Чтобы начать новую жизнь, надо распрощаться со старой. Больше двух лет я помогаю фонду. В нашей программе есть такая практика - возмещение ущерба. Мне посоветовали помогать благотворительным организациям: стать волонтером или переводить деньги. Я тогда уже устроился работать курьером, поэтому совмещал волонтерство в «АиФ. Доброе сердце» с основной работой.

Поначалу старый образ жизни не отпустил. Первое время не хотелось идти в фонд, ходил потому что надо, тренировал самодисциплину. А сейчас пришло искреннее желание совершать что-то доброе, и даже результат не так важен. Просто делай добро, которое зависит от тебя, а результат - на волю Бога.

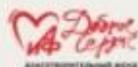
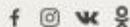
Полную версию интервью вы можете прочитать, нажав кнопку ниже, или на сайте фонда "АиФ. Доброе сердце" в разделе #ЧитаемПомогаем.

[Читать интервью Андрея](#)



С благодарностью,
Марина Пузанова,
координатор онлайн - рассылок
благотворительного фонда
"АиФ. Доброе сердце"

Остались вопросы?
Напишите на info@aif.ru
Вам ответят!



На протяжении 15 лет наш фонд помогает тяжелобольным детям и взрослым получить жизненно необходимые лекарства, которые не входят в перечень ОМС, попасть на операцию, когда закончилась квота; купить дорогостоящее медоборудование и просто поучаствовать в человеческой поддержке.

Над рассылками работают:

куратор (email - менеджер)
отвечает за выход рассылки;
сегментацию базы контактов и
другие технические вопросы

редактор — вычитывает тексты

автор — пишет и собирает письмо.

Как выбрать сервис массовой рассылки?



UNISENDER

SendPulse



MailChimp

mindbox

- Надежный сервис
- Хорошая техподдержка
- Редактор писем
- Удобно ли добавлять контакты?
- Подробная аналитика
- Тарифы

- Автоматизация
- Оповещения об оформлении регулярного пожертвования
- Благодарность за пожертвование
- Предупреждение о списании
- Оповещение об ошибке



Будем на связи!

www.svetlanagorbacheva.ru

