



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ



ФОНД ПРЕЗИДЕНТСКИХ ГРАНТОВ



МИЛОСЕРДИЕ  
ПРАВОСЛАВНАЯ СЛУЖБА ПОМОЩИ

# Рекуррентные (регулярные) пожертвования: результаты исследования частных доноров

Корнеева Ирина

н.с., эксперт

Ирина Краснопольская,

н.с., эксперт

Центр оценки общественных инициатив ИППИ НИУ ВШЭ

Москва, 2020

# ПРЕДПОСЫЛКИ ИССЛЕДОВАНИЯ

---

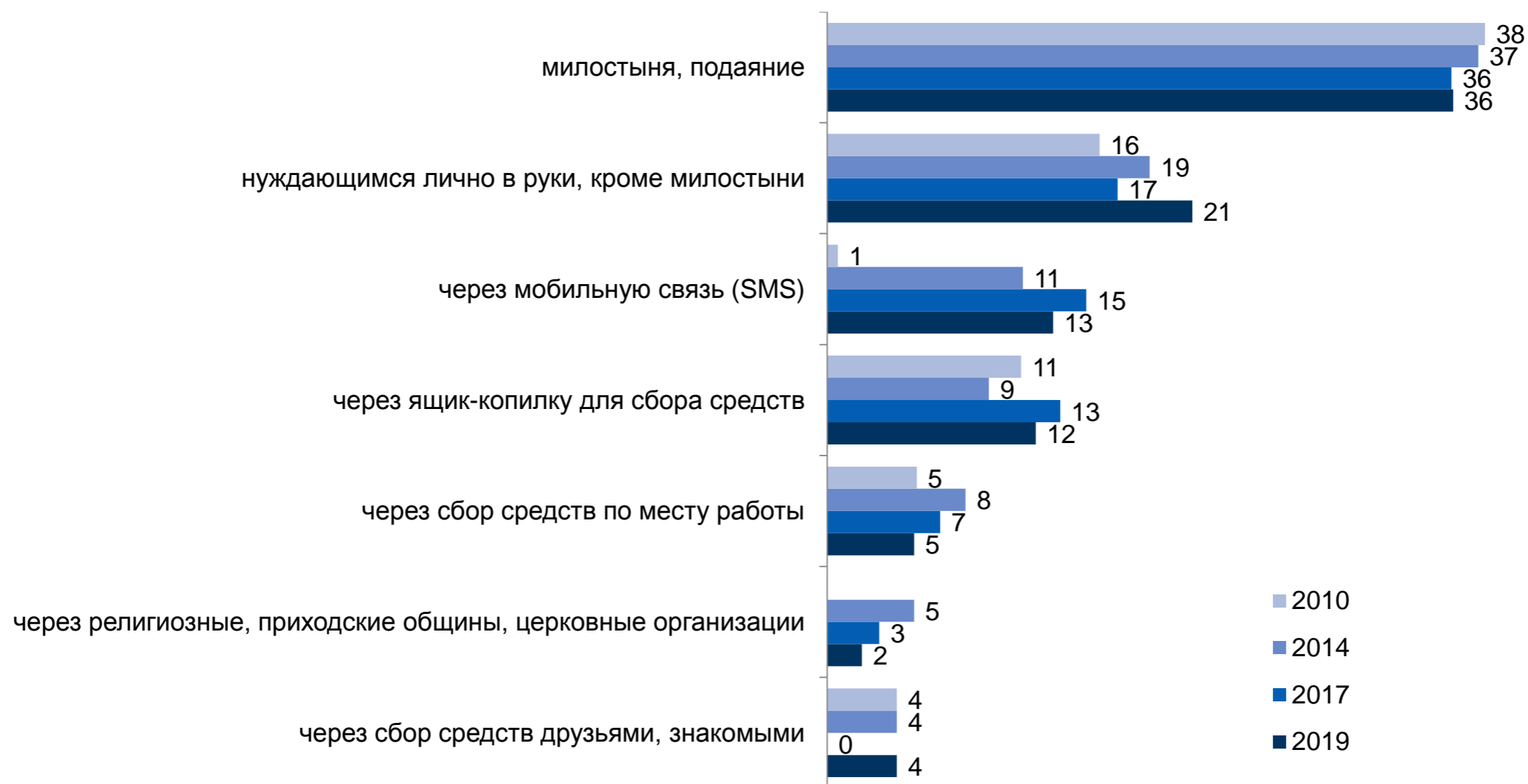
- Один источник финансирования – 26% НКО\*
- 2-3 источника – 42% НКО
- Ограничения:
  - нестабильность, короткий горизонт планирования
  - дорогие деньги
  - небольшой объем финансирования
  - тематическое изменение проектов
  - бюрократизация, высокие издержки
  - зависимость от лидера НКО

**Существующее финансирование НКО не обеспечивает финансовую стабильность и стабильность работы организации**

# ПРЕДПОСЫЛКИ ИССЛЕДОВАНИЯ

## 63% россиян делали денежные пожертвования в 2019 году. Каналы частных денежных пожертвований\*

В каких формах Вы осуществляли свои денежные пожертвования?  
(% от опрошенных, любое число ответов)



\* Центр исследований гражданского общества и некоммерческого сектора НИУ ВШЭ

# ПРЕДПОСЫЛКИ ИССЛЕДОВАНИЯ

---

Регулярные пожертвования (рекуррентные) – основа для повышения уровня финансовой стабильности НКО

Одной миссии НКО для привлечения регулярных жертвователей – недостаточно.

Запрос на внимание к потребностям и интересам жертвователей:

- индивидуализация и разнообразие жертвователей
- отличия регулярных и нерегулярных жертвователей
- индивидуальные смыслы и мотивы совершения пожертвований для православных жертвователей

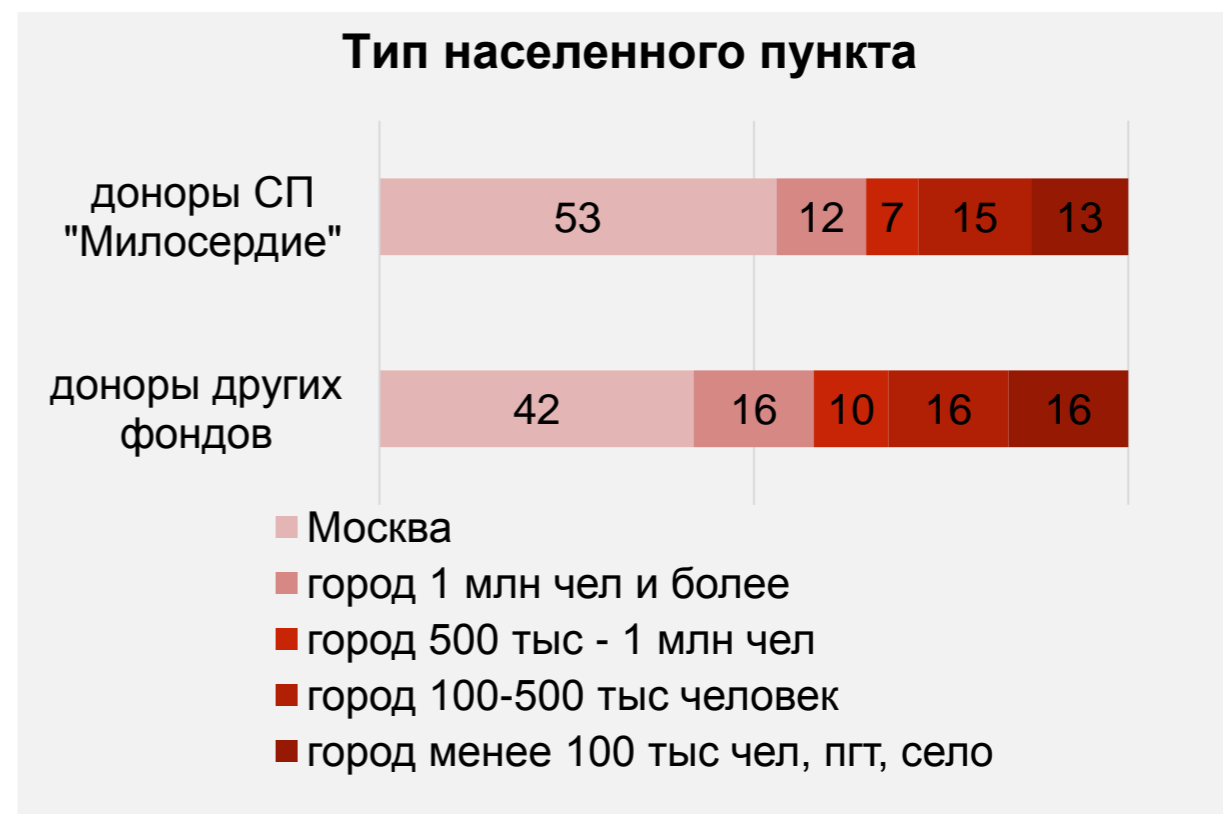
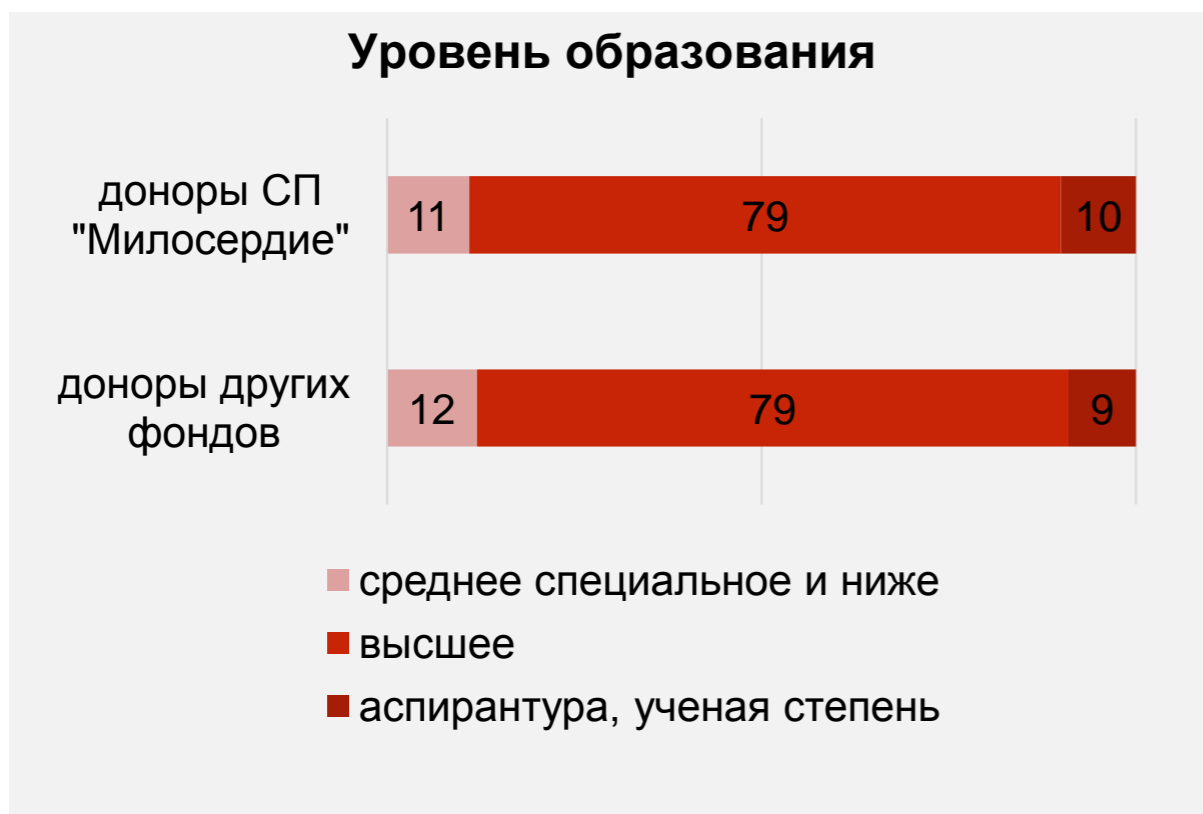
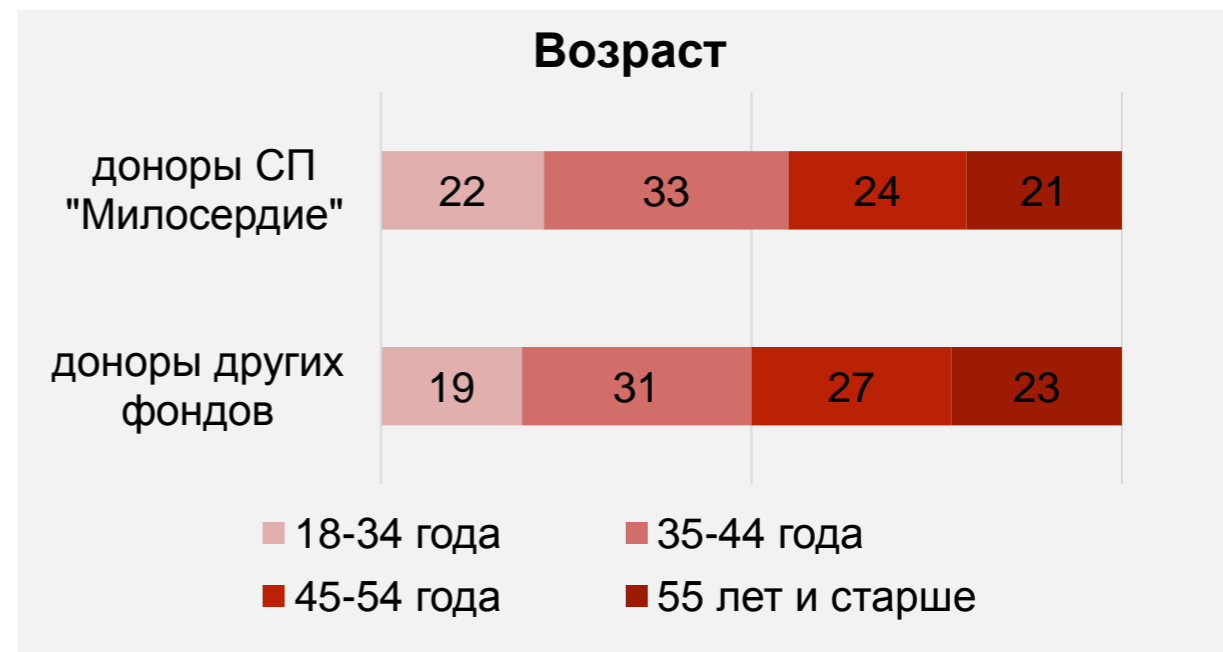
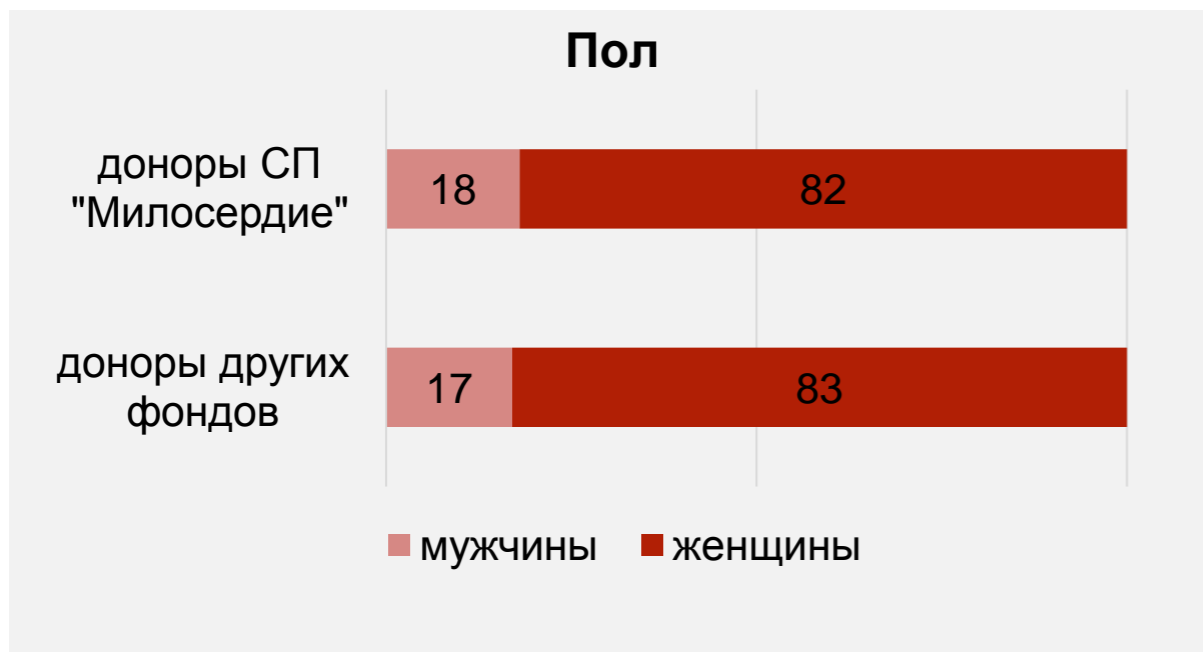
# ИНФОРМАЦИОННАЯ БАЗА

---

- **Онлайн-опрос (декабрь 2019 г. – январь 2020 г.)**
  - **3** целевых аудитории:
    - жертвователи службы помощи «Милосердие» (N = **604**)
    - жертвователи других фондов (N = **296**)
    - те, кто не делал пожертвования в адрес фондов (N = **502**)
  - Выборка – стихийная (публикация информации об опросе и ссылки на портале miloserdie.ru, публикация информации и ссылки на сайте miloserdie.help, рассылка подписчикам портала pravoslavie.ru, публикация ссылки в соцсетях портала miloserdie.ru и службы помощи «Милосердие»)
- **Личные полуструктурированные интервью (октябрь-ноябрь 2019 г.)**
  - **3** целевых аудитории:
    - регулярные жертвователи СП «Милосердие
    - разовые жертвователи СП «Милосердие»
    - прихожане храмов, жертвующие на другие фонды/ социальные проекты
  - **16** интервью

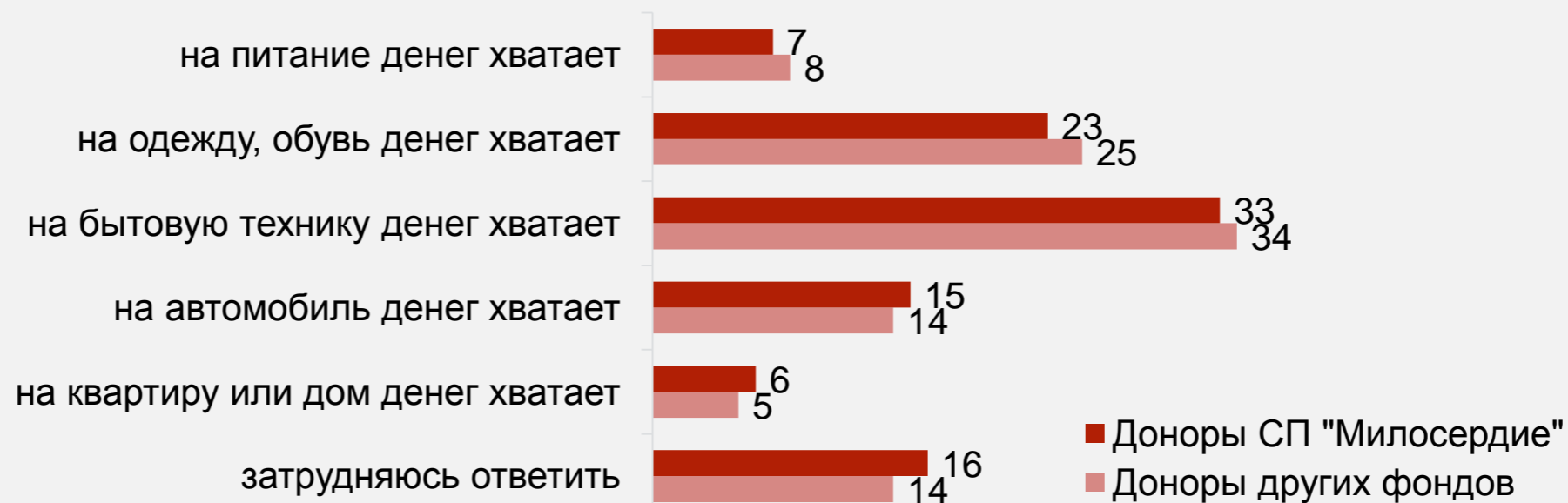
# ХАРАКТЕРИСТИКА УЧАСТНИКОВ ОНЛАЙН- ОПРОСА

# ХАРАКТЕРИСТИКА УЧАСТНИКОВ ОНЛАЙН-ОПРОСА



# ХАРАКТЕРИСТИКА УЧАСТНИКОВ ОНЛАЙН-ОПРОСА

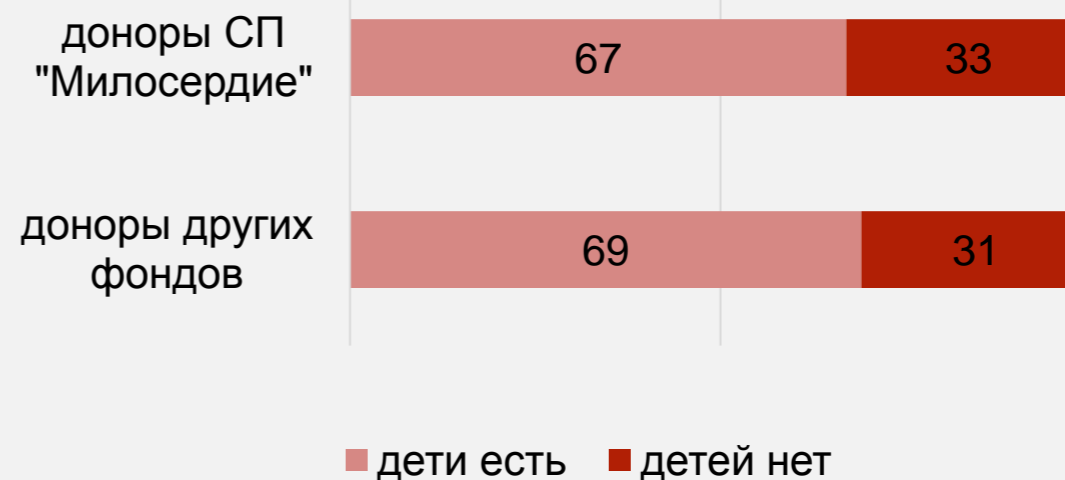
## Материальное положение семьи



## Семейное положение



## Наличие детей

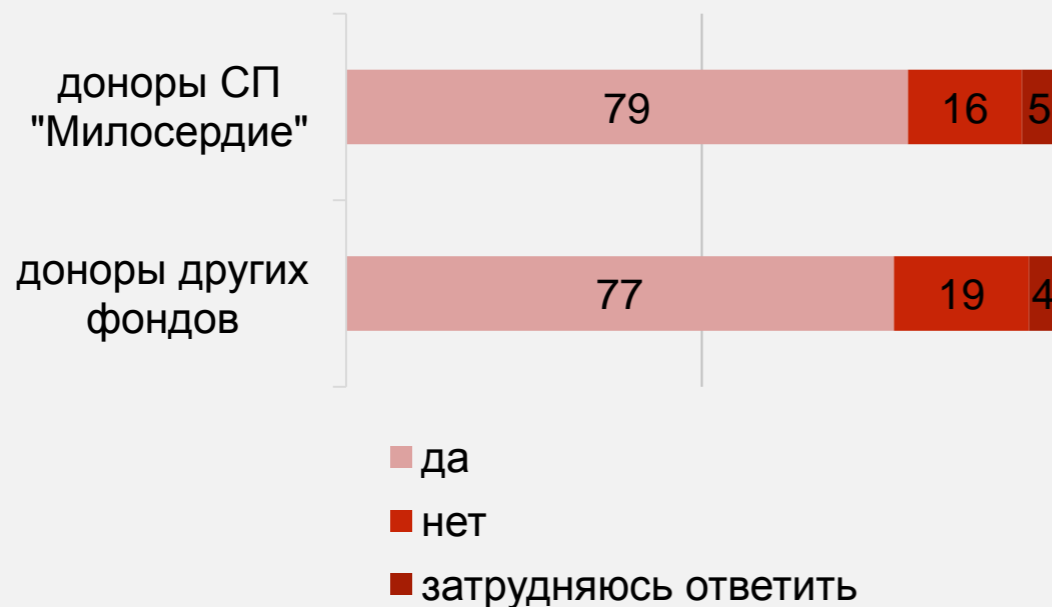




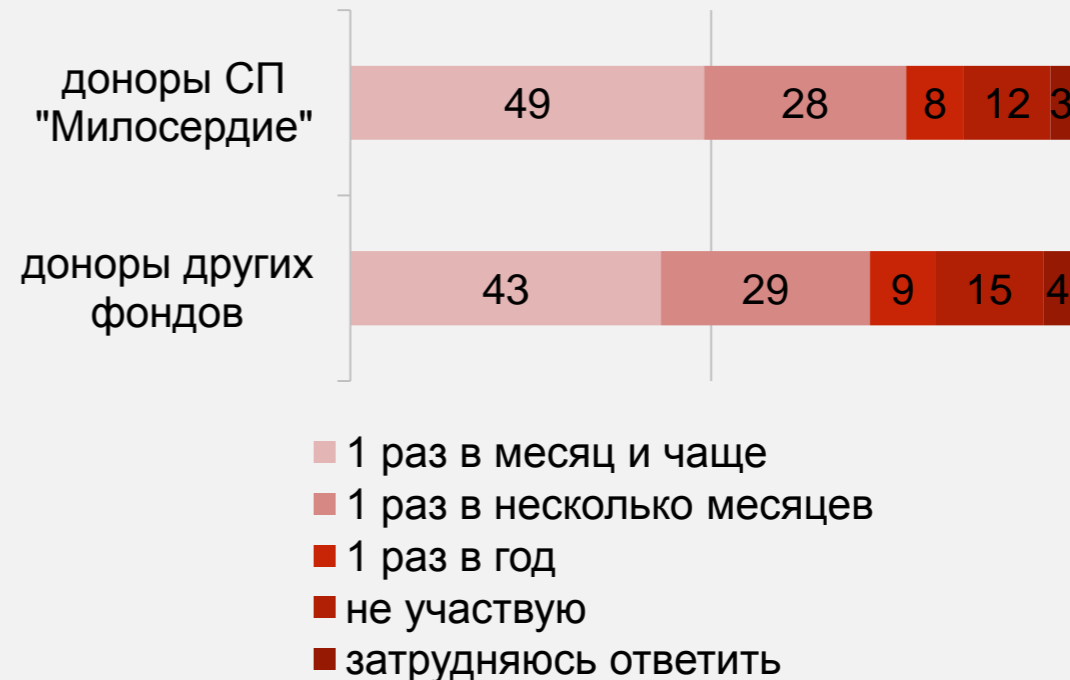
# ХАРАКТЕРИСТИКА УЧАСТНИКОВ ОНЛАЙН-ОПРОСА

Подавляющее большинство участников онлайн опроса относят себя к православным (96-97%)

## Является ли прихожанином конкретного храма?



## Участие в таинствах Исповеди и Причастия



# РАЗОВЫЕ ПОЖЕРТВОВАНИЯ: КРАТКАЯ СПРАВКА

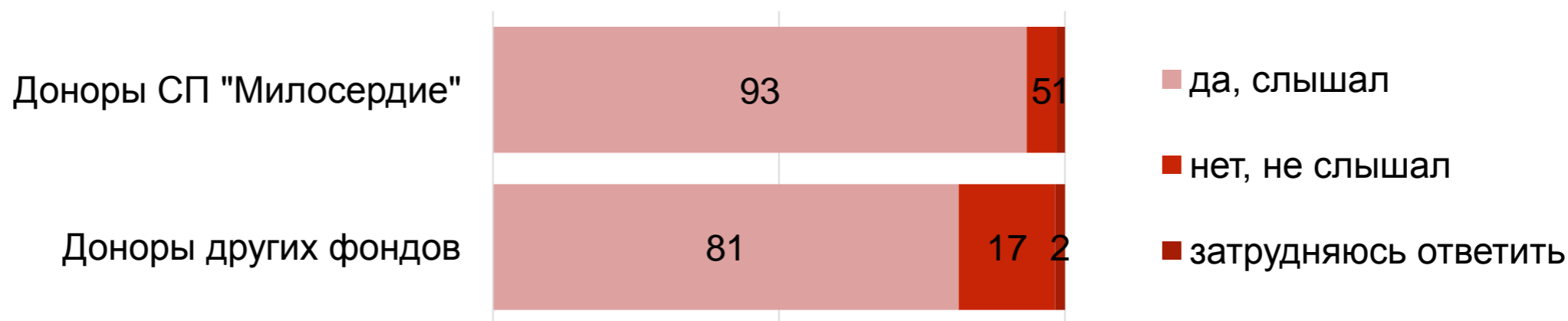
---

- Основной источник информации о фонде, которому помогают – **интернет** (сайт, социальные сети) и **рассылка** фонда
- **30%** доноров СП «Милосердие» и **41%** доноров других фондов делают **разовые** пожертвования **один раз месяц и чаще**
- **59%** доноров СП «Милосердие» и **67%** доноров других фондов жертвуют разово не более 500 рублей, еще четверть – 501-1000 рублей
- Распространенные способы оформления **разовых пожертвований**:
  - с помощью банковской карты (заполняя форму на сайте)
  - через интернет-банкинг типа Сбербанк онлайн, ВТБ-онлайн, Альфа клик и пр.
  - с мобильного телефона с помощью sms

# Большинство разовых доноров знают о возможности оформить регулярное пожертвование. При этом, планирует его оформить лишь малая часть опрошенных

Слышали ли Вы о том, что иногда люди оформляют регулярные пожертвования, когда определенная сумма списывается ежемесячно с их банковского счета/ карты или с баланса телефона в пользу определенной организации?

(% от опрошенных, один ответ)



В ближайшее время Вы планируете или не планируете оформить регулярное пожертвование? (% от информированных, один ответ)



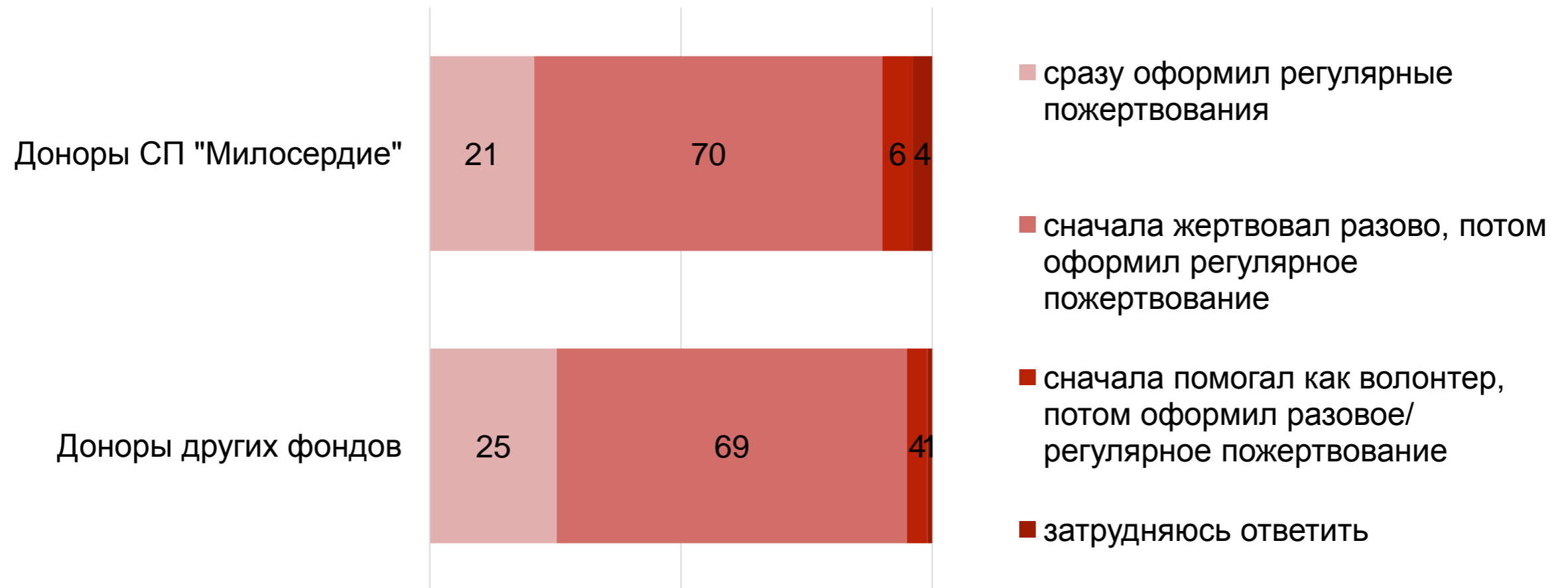
# Основные барьеры переключения с разового пожертвования на регулярное – неуверенность в своем финансовом положении и нежелание оставлять данные банковской карты

Если Вы не планируете совершать регулярные пожертвования в ближайшее время, то почему? (% от разовых жертвователей, любое число ответов)



## В 2/3 случаях рекуррентным донор становится после переключения с разовой нерегулярной помощи

Вы сразу стали регулярным жертвователем фонда или сначала вы делали в адрес фонда разовые пожертвования? (% от опрошенных, один ответ)



# РЕГУЛЯРНЫЕ ПОЖЕРТВОВАНИЯ: КРАТКАЯ СПРАВКА

---

- **29%** доноров СП «Милосердие» и **42%** доноров других фондов подписаны на **регулярные** пожертвования **менее года**
- У более, чем половины доноров оформлено **1** регулярное пожертвование, у трети – **2-3** пожертвования
- У **60%** доноров СП «Милосердие» и **73%** доноров других фондов размер регулярного пожертвования не превышает 500 рублей
- Распространенные способы оформления **регулярных пожертвований**:
  - с помощью банковской карты (заполняя форму на сайте)
  - через интернет-банкинг типа Сбербанк онлайн, ВТБ-онлайн, Альфа клик и пр.
  - с мобильного телефона с помощью sms
- Основные **источники информации о возможности оформить регулярное пожертвование** в адрес фонда:
  - рассылка фонда
  - информация на сайте фонда
  - письмо с благодарностью за разовое пожертвование

# Разовый VS Регулярный: СОЦИАЛЬНО-ДЕМОГРАФИЧЕСКИЙ ПРОФИЛЬ

	Наличие связи (критерий хи- квадрат)	
<b>Пол</b>	-	
<b>Возраст</b>	+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• молодежь <b>до 34 лет</b> – чаще только регулярные</li> <li>• люди в возрасте <b>45-54 года</b> – чаще и разовые и регулярные</li> <li>• люди в возрасте <b>55 лет и старше</b> – только разовые</li> </ul>
<b>Образование</b>	-	
<b>Семейный статус</b>	-	
<b>Наличие детей</b>	-	
<b>Материальное положение семьи</b>	+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• «на питание денег хватает, <b>но одежду, обувь купить не можем</b>» и «на одежду, обувь денег хватает, <b>но крупную бытовую технику купить не можем</b>» – чаще только разовые</li> <li>• «на а/м денег хватает, <b>но квартиру, дом купить не можем</b>» – чаще только регулярные и реже – только разовые</li> <li>• «на квартиру или дом хватает» – чаще и разовые и регулярные</li> </ul>
<b>Тип населенного пункта</b>	+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Москва</b> – значительно меньше только разовых, и больше – и разовых и регулярных и только регулярных</li> <li>• Остальные типы населенных пунктов – чаще только разовые (особенно города до 100 тыс., пгт, села)</li> </ul>

# Разовый VS Регулярный: РЕЛИГИОЗНОСТЬ

	Наличие связи (критерий хи-квадрат)	
Посещает ли человек храм? Если да, то как часто?	+	Те, кто посещает храм <b>1 раз в 2-3 месяца</b> – чаще <b>только регулярные</b> пожертвования  <b>1 раз в неделю и чаще</b> – чаще и <b>разовые</b> и <b>регулярные</b> пожертвования  <b>1 раз в полгода и реже и вообще не посещают</b> – чаще <b>только разовые</b> пожертвования
Является ли человек прихожанином конкретного храма?	+	Те, кто <b>не являются прихожанином</b> – чаще <b>только разовые</b> пожертвования
Участвует ли человек в таинствах Исповеди и Причастия?	+	Те, <b>кто участвует, но редко, 1 раз в год</b> – значительно чаще <b>только регулярные</b> пожертвования  Те, кто <b>не участвуют</b> – значительно чаще <b>только разовые</b> пожертвования



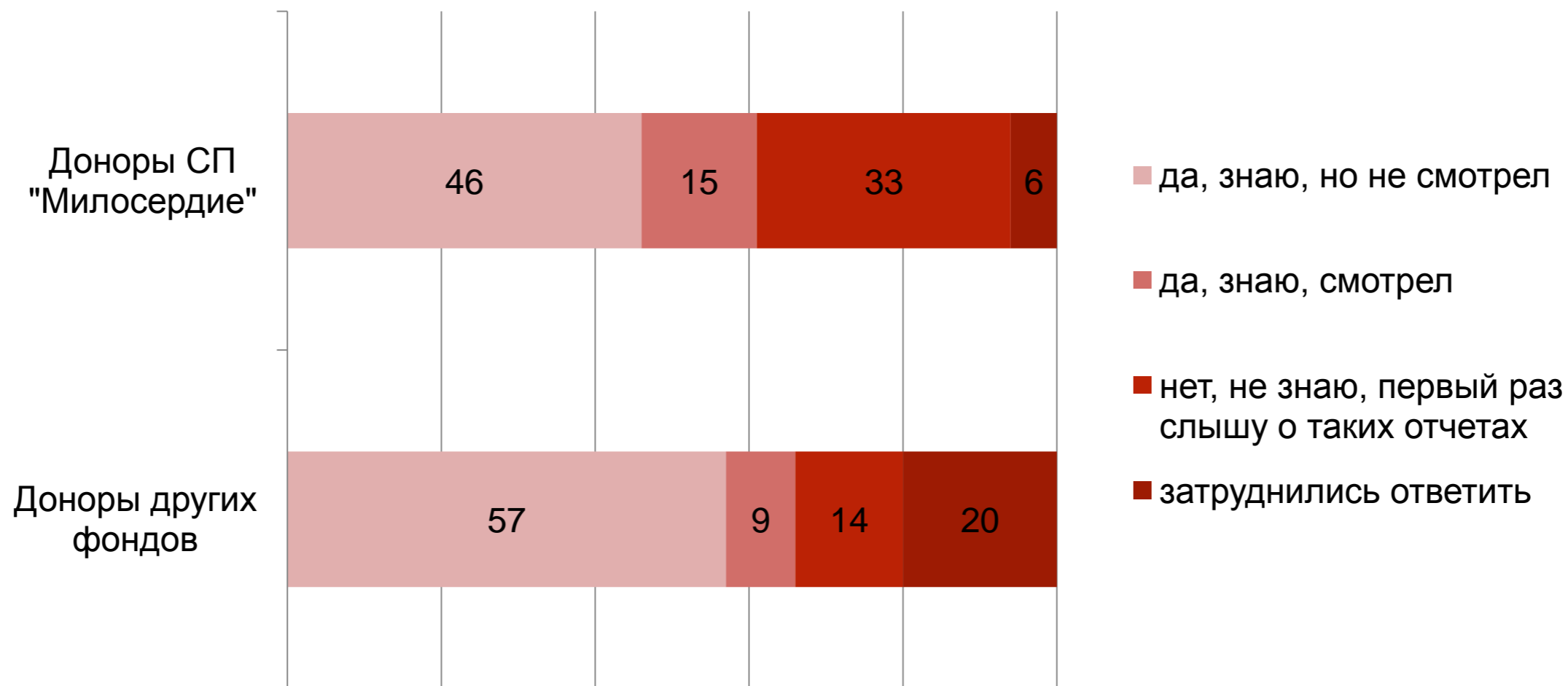
# Две основных причин возможного отказа от регулярных пожертвований – материальные затруднения и потеря доверия к фонду

В какой ситуации Вы можете отказаться от регулярных пожертвований в адрес фонда, которому Вы помогаете? (% от опрошенных, любое число ответов)



# Большинство доноров не смотрят ежегодные финансовые отчеты фондов, которым помогают

Знаете ли Вы, что благотворительный фонд, которому вы помогаете, публикует ежегодные финансовые отчеты по своей деятельности и рассылает их своим жертвователям почтой?  
Если да, то Вы смотрели эти отчеты? (% от опрошенных, один ответ)



## Наиболее востребованные формы коммуникации для доноров СП «Милосердие»: информация о текущих потребностях на сбор средств (85%) и информация о новостях, мероприятиях фонда

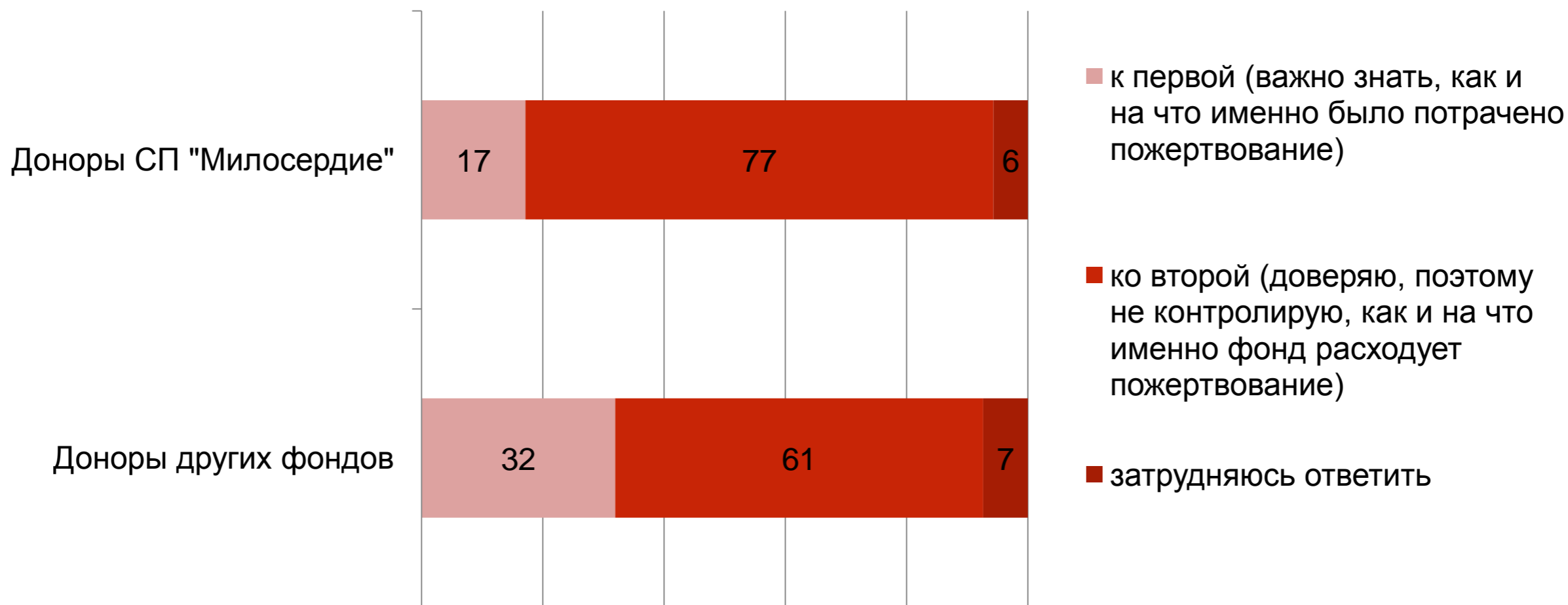
Отметьте, пожалуйста, насколько важны или не важны для вас лично следующие возможности/ варианты обратной связи от СП «Милосердие» (% от опрошенных, один ответ по строке)



■ Безусловно важно ■ Скорее важно ■ Скорее не важно ■ Безусловно не важно ■ Затрудняюсь ответить

# Большинство доноров доверяют фонду и не стремятся контролировать как и на что расходуются средства

Для одних людей важно знать, на какие именно проекты и какую именно помощь были потрачены их пожертвования. Для других такая информация не интересна. К какой из этих двух групп Вы бы себя отнесли? (% от опрошенных, один ответ)



**Мотивы, факторы доверия к  
фонду, потенциал  
пожертвований**



# СТРУКТУРА БЮДЖЕТА. ЦЕРКОВНАЯ ДЕСЯТИНА

НКО и БФ

Пожертвования в  
НКО и БФ  
(регулярные или  
разовые)

Спонтанная  
помощь

Спонтанные пожертвования  
нуждающимся, знакомым в  
трудной ситуации  
Милостыня

На храм

Церковные  
пожертвования  
на нужды храма

**СРЕДИ РЕКУРРЕНТНЫХ ДОНОРОВ ВЫДЕЛЕНИЕ БЮДЖЕТА НА  
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТЬ БОЛЕЕ ЧЕТКОЕ, ЧЕМ У РАЗОВЫХ**

# ЗОНА ОТВЕТСТВЕННОСТИ

## Совершение пожертвований

Ответствен  
ность

Компетенции

## Использование пожертвований

Зона ответственности  
Церкви, НКО

## Априорное доверие

Уровень  
компетенции,  
опыт

Честность

# МОТИВЫ РЕГУЛЯРНЫХ ПОЖЕРТВОВАНИЙ

---

## Рациональные мотивы

Снизить эмоциональную нагрузку

Предотвратить эмоциональное выгорание

Удобство пожертвования

Повышение результативности пожертвования

Эмоциональное удовлетворение

Ощущение сопричасности к акту помощи, к оказанию помощи

Спонтанные стимулы к благотворительности



# МОТИВЫ РЕГУЛЯРНЫХ ДЕНЕЖНЫХ ПОЖЕРТВОВАНИЙ

---

## Эмоциональная нагрузка

### Минимизация эмоциональной нагрузки

*Конечно, освобождает немножечко от эмоциональной вовлеченности. То есть начинаешь смотреть, все ужасно. А так вроде бы каждый месяц ходят деньги и хорошо. И не так много слез (ж., 38, рег., нев.).*

*Там с десятков этих кейсов, один другого горше, один другого жалостливей, не знаешь, что делать, как распорядиться, кому в первую очередь. То есть получается, что на тебя возлагается невольно ответственность, что ты решаешь, вот этому, а не другому (ж., 45, рег., нев.).*

## Проблема выбора

### Случайный поиск информации. Недостаток компетенций для выбора. «Пальцем в небо»

*Очень сложно выбрать, когда очень много проектов. Бывает, когда можно пожертвовать на конкретного человека, ты себя чувствуешь просто ужасно. Ты пожертвовал на одного, а другому, ты решил, что не нужно. Это, кажется, очень несправедливо, а помочь всем ты не можешь. Но всё равно фонд может принять решение, как наиболее эффективно, кому нужнее и т.д. И ты с себя отчасти снимаешь вот эти муки выбора (ж., 27, рег., воц.).*

# МОТИВЫ РЕГУЛЯРНЫХ ДЕНЕЖНЫХ ПОЖЕРТВОВАНИЙ

---

## Гарантия списания

Гарантия списания и поступления пожертвования.  
Банковская карта лучше, чем смс.

*Вот эти смс я перечислила деньги на телефон, чтобы потом перечислить, а у меня оператор их сожрал. И эта тема для меня просто закрылась сразу, я поняла, что до конца не могу отследить. И перевод с банковской карты – он самый удобный. И, если есть на каком-то сайте именно банковская карта, это самое лучшее для меня. Я могу на работе, у меня защищенный компьютер (ж., 55, рег., воц.).*

## Доверие фонду

От подписки всегда можно отказаться – выше уровень доверия и гарантии.

*Но всё равно фонд может принять решение, как наиболее эффективно, кому нужнее и т.д. И ты с себя отчасти снимаешь вот эти муки выбора (ж., 27, рег., воц.).*

*Они в каждом письме пишут, что можно отказаться. Никто не принуждает (ж., 38, рег., нев.).*

# МОТИВЫ РЕГУЛЯРНЫХ ДЕНЕЖНЫХ ПОЖЕРТВОВАНИЙ

---

## Духовная работа

Способ духовной работы над собой

*Преимущество в том, что тут ты каждый раз выдушиваешь, грехи – они же есть, и каждый раз поднимается со дна вот этот грех – жадность. Надо каждый раз преодолеть в себе и принять решение. А здесь как бы все, решение один раз принято и – все (ж., 55, рег., воц.).*

## Не забыть

Удобство, не забыть, но уверенность, что оно будет списано

*Это удобно для современного человека, потому что в голове невозможно все удержать. Сейчас же и всякие платежи коммунальных услуг можно оплачивать их каждый месяц через интернет, и это удобно. Списывается с карточки (ж., 31, рег., воц.).*

# МОТИВЫ РЕГУЛЯРНЫХ ДЕНЕЖНЫХ ПОЖЕРТВОВАНИЙ

---

## Рост эффективности

**Рост эффективности и предельной полезности отдельного пожертвования за счет работы фонда. Распределение пожертвований**

*Это организация, которая показывает себя компетентной в распределении этого ресурса, и я рассчитываю как раз на то, что не столько моя там личная эмоциональная реакция, сколько ну более такие реалистические соображения помогут эти средства распределить оптимально (ж., 45, рег., нев.).*

**Фонд как гарантия отсутствия мошенничества с пожертвованиями**

*Есть люди специальные, обученные, которые более правильно распорядятся этими средствами, чем помогать каким-то ребятам, которые около храма сидят и не вызывают великого доверия. По крайней мере, их внешний вид и состояние лица не вселяет уверенности, что это не будет пропито там, вечером (м., 46, рег., воц.).*

# МОТИВЫ РЕГУЛЯРНЫХ ДЕНЕЖНЫХ ПОЖЕРТВОВАНИЙ

---

Финансиро  
вание  
фонда

Финансовая устойчивость фонда и, следовательно, результативность его работы.

*Я понимаю, что для деятельности фонда важно, чтобы люди могли получать то, что вся работа должна быть оплачена (ж., 27, рег., воц.)*

# ФАКТОРЫ ДОВЕРИЯ К ФОНДУ

---

*Я знаю, что эти деньги пойдут на дело. Я видела их матушек, они не похожи на слащавых добрых сестер, по ним видно, что они повидали многое и я доверяю им (ж., 38, рег., невоц.).*

---

## Описание ситуаций Мнения экспертов

*Во всем, оттого как сделан интерфейс, до того какова публикационная политика - во всем видно, что люди знают, что делают (ж., 45, рег., невоц.).*



---

## История

*Православная Церковь сотни лет занимается помощью детям и обездоленным. У них уже накоплен опыт в этом, знают, как лучше делать (ж., 55, рег. воц.).*

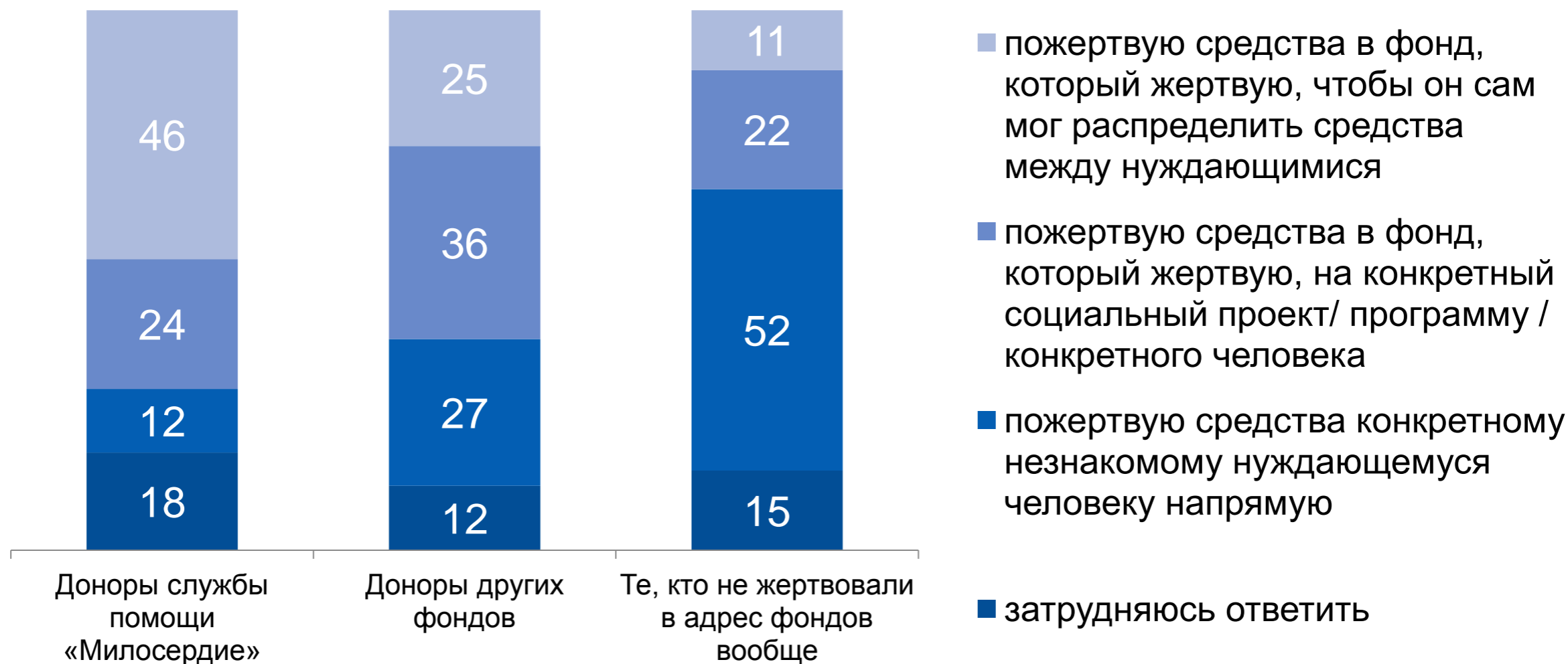
---

## Обратная связь Наличие отчетности

*Мне нравится, что мне присылают, возникает вот этот эффект обратной связи. Все-таки, что ты не просто там куда-то в черную дыру там закидываешь. Тут есть какой-то элемент этой коммуникации хотя бы потенциально (ж., 45, рег., нев.).*

# ДОВЕРИЕ К ФОНДАМ

Представьте, что у Вас есть возможность сделать только одно пожертвование, то куда, кому Вы скорее его сделаете ? (% от опрошенных, один ответ)



## ЧТО МОЖЕТ ПОМОЧЬ ПЕРЕКЛЮЧИТЬСЯ НА РЕГУЛЯРНЫЕ ПЛАТЕЖИ

---

**При наличии опыта пожертвований: переключение с разовой нерегулярной помощи. Рациональные аргументы о большей результативности для нуждающегося и самого жертвователя.**

- информационные материалы: нейтральные. Пожертвование – обычная повседневная практика. Позитивная, не токсичная риторика.
- мнения авторитетных социальных и экономических, политических аналитиков и экспертов, не обязательно связанных с темой благотворительности.
- мнения представителей Церкви и НКО
- партнерские программы бизнеса и благотворительных фондов, информация о рекуррентных пожертвованиях в других НКО.
- общение с друзьями, знакомыми, связанными с НКО и благотворительной деятельностью.



# ВЫВОДЫ

---

- Потенциал рекуррентных жертвователей - кто сейчас жертвует в НКО, кто испытывает эмоциональное выгорание от объема запросов (прямых и опосредованных), но при этом хочет продолжить помогать.
- Те, для кого важным в пожертвовании является эмоциональная сопричастность, важно погрузиться в проблему и акт пожертвования вряд ли переключатся на рекуррентные пожертвования.



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ



**ФОНД  
ПРЕЗИДЕНТСКИХ  
ГРАНТОВ**