

PR НКО: о нас не говорят, значит мы не существуем!



*Светлана Горбачева,
Руководитель группы маркетинга и
коммуникаций Фонда поддержки и развития
филантропии “КАФ”*

КАФ
Фонд поддержки
и развития филантропии

Что такое PR?

PR – от английского Public Relations – связи с общественностью.

Управление общественным мнением, выстраивание взаимоотношений общества и государственных органов или коммерческих структур, в том числе, для объективного осмысления социальных, политических или экономических процессов.

Что происходит с репутацией НКО?

Ключевая проблема – НЕДОВЕРИЕ

- Власти
- Общество
- СМИ
- Эксперты
- Лидеры мнений

ПРИЧИНЫ?

- “Наследство 90-х”
- Замкнутость сектора
- Отсутствие полной информации



Зачем НКО нужен PR?

- Доверие целевых аудиторий
- Привлечение ресурсов
- Привлечение сторонников
- Привлечение государственной поддержки
- Привлечение возможностей для развития организации
- Усиление влияния организации
- Бонус для сторонников и доноров

Виды PR деятельности

- Создание и размещение информационных материалов
- Создание информационных кампаний, которые включают социальные сети, СМИ (контент + социальная реклама)
- Участие спикеров НКО в конференциях, семинарах, круглых столах
- Создание собственных мероприятий
- Комментарии в СМИ и публичные выступления

С чего начать?

Выбор стратегии:

PR стратегия(концепция) –

это описание того, как воспринимается организация целевыми аудиториями в данный момент и как она должна восприниматься после соответствующих пиар-действий (миссия). Описание целей, задач, начальной и конечной точки вашей работы на определённый срок.

PR план на год-

Таблица предстоящих мероприятий(других активностей) с названиями, датами, ответственными за реализацию и итоговой цифрой необходимых затрат.

Цикл коммуникационных действий



Выбор стратегии

ЦА	Как воспринимает?	Как должна воспринимать?	Что для этого необходимо сделать?
Благополучатели	Только как источник помощи	По возможности, как равноправного партнера	Предложить благополучателям участвовать в делах или пожертвованиями
Доноры	Непрофессиональная организация, где работают чудаки-альтруисты	Как профессиональную организацию, финансово и содержательно прозрачную	Годовой отчет, регулярное обновление сайта, newsletters
Власти	Не знают о вашей работе	Как профессиональную организацию, с которой можно партнерствовать	Наладить диалог с местной администрацией
СМИ	Чем они могут быть нам интересны? А не мошенники ли это?	Хорошая организация, на самом деле делает то, что в уставе, умные, открытые для диалога и партнерства люди	Мероприятия для прессы, может быть экскурсия к вашим подопечным.

PR план

PR план – это годовой, полугодовой график мероприятий и другой активности в рамках PR стратегии организации.

Во время составления графика обращайтесь внимание на:

- Праздники, которые вы можете привязать к своей деятельности (например, день защиты детей, день ребенка с синдромом дауна и т. д.)
- Праздники, которые, казалось бы, не имеют к вам отношения, но их можно весело обыграть в рамках фандрайзингового мероприятия или дать интересный комментарий в СМИ, привязав к вашей деятельности
- Сезонные активности населения (осень – время печь шарлотку, и т. д.)
- Знаковые события в жизни страны и активность властей (можно комментировать происходящее и даже подготовиться заранее, зная о той или иной активности)
- Обратите внимание чему посвящен грядущий год – равным возможностям? Образованию? Семье?

PR план

Активность/ дата	Результаты	Ответственные лица	Затраты
Стенд организации на ярмарке соц проектов 07.03.11	Привлечение внимания властей, новые контакты в бизнесе и НКО	Иван Иванов	20 000 рублей
Круглый стол "Защита детства" 10.04.11	Публикация в газете "Трибуна"	Иван Иванов	15 000 рублей
Пресс-конференция посвященная новому проекту 02.05.11	Серия публикаций в печатных и интернет СМИ	Иван Иванов	20 000 рублей
Акция "Дети-цветы жизни" 01.06.11	Репортаж на тк "Доверие"	Акция совместно с фондом "Одуванчик", от нас (в качестве эксперта) участвует директор, за координацию отвечает Иван Иванов	0 рублей

Взаимодействие со СМИ

СМИ и PR не могут существовать друг без друга

- В 50 % публикация используется информация из пресс-релизов (Данные Wall Street Journal)
- PR специалисты – “бесплатные репортеры” для СМИ
- PR специалисты используют СМИ, чтобы сообщить о своей организации общественности
- Для PR специалистов важно, что сообщение уже исходит не от конкретной заинтересованной кампании, а от независимого источника - СМИ



Как подружиться с журналистами? ;-)

- Читайте их издания!
- Отслеживайте конкретные публикации по благотворительности и вы будете знать журналистов, пишущих о “социалке” по именам!
- Общаясь с журналистом сделайте комплимент недавней статье
- Поддерживайте отношения
- Изучите стиль и интересы издания. Не предлагайте материал для Космополитен в Коммерсантъ!
- Облегчите труд журналиста – обеспечьте его качественной информацией. Если возможно – дайте ему эксклюзив!
- Оперативно реагируйте на запрос про статистику или другую информацию. Если у Вас её нет, найдите и предоставьте со ссылкой на ресурс.
- Будьте полезны журналисту и наладьте личные отношения. Давайте свой мобильный, будьте на связи.
- Все контакты журналистов должны храниться в базе данных и регулярно обновляться.

Каналы коммуникации

О вас не знают, значит вы не существуете.
Главное – правильно рассказать о себе!

Какие бывают каналы коммуникаций:

- Печатная пресса
- Радио
- ТВ
- Интернет СМИ
- Социальные сети
- Новые медиа
- Участие в общественных дискуссиях, выставках, мероприятиях
- Личные встречи и мини-презентации в компаниях
- Ваш собственный сайт и рассылка новостных писем под каждую ЦА

Для каждой из аудиторий каналы коммуникации подбираются индивидуально. Например, если ваши благополучатели – небольшая по численности группа лиц, то вам не стоит проводить в СМИ грандиозную кампанию, направленную именно на эту ЦА. Возможно, эффективнее будут листовки в местах появления ЦА.



Сайт НКО

- Кто ваша аудитория?
- Что вы хотите получить в итоге?
- Что будет являться критерием успеха?



Сайт НКО

Что должно быть на сайте



Аудитория сайта: привлечь и удержать

- Люди стараются избегать боли, подавайте информацию через позитив



VS



Я уже здорова!
Теперь ты можешь
спасти другого ребенка

Создание сайтов
www.san.onl.ru

Алина была 4 года, когда у нее было обнаружено злокачественное заболевание — лимфома. Девочка пролежала 8 месяцев в больнице и прошла 3 курса химиотерапии.

Благотворительный Фонд «Настенька» обеспечивает 100% детских расходов на химиотерапию, где лечилась Алина, недостающими лекарствами и современными медицинским оборудованием. Это стало возможным благодаря поддержке неравнодушных людей.

Сейчас Алина здорова. Но ее друзья, оставшиеся в больнице, до сих пор нуждаются в вашей помощи.

НАСТЕНКА
WWW.NASTENKA.RU
(495) 585-41-01

Вместе с благотворительным Фондом «Настенька»
вы можете помочь детям больным раком

Аудитория сайта: привлечь и удержать

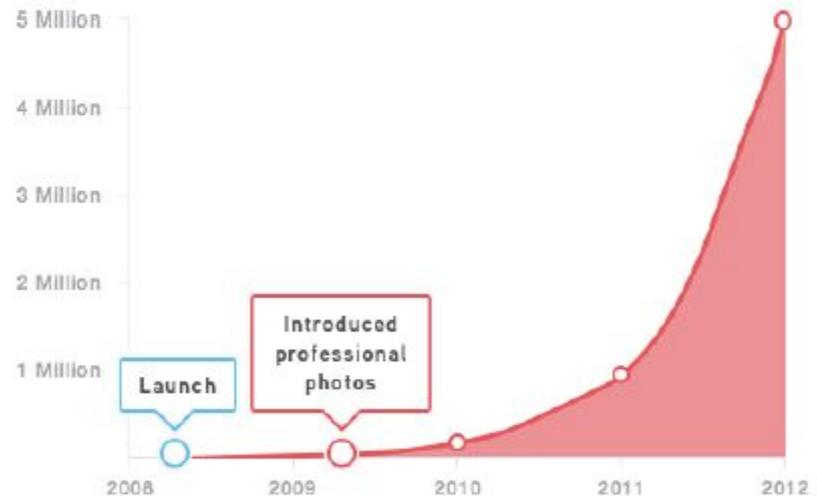
- Люди – существа социальные, для них важно, как их поступок будет выглядеть со стороны. Поступают ли так другие люди? Поступают ли так люди, которых ваша аудитория считает успешными и состоявшимися?



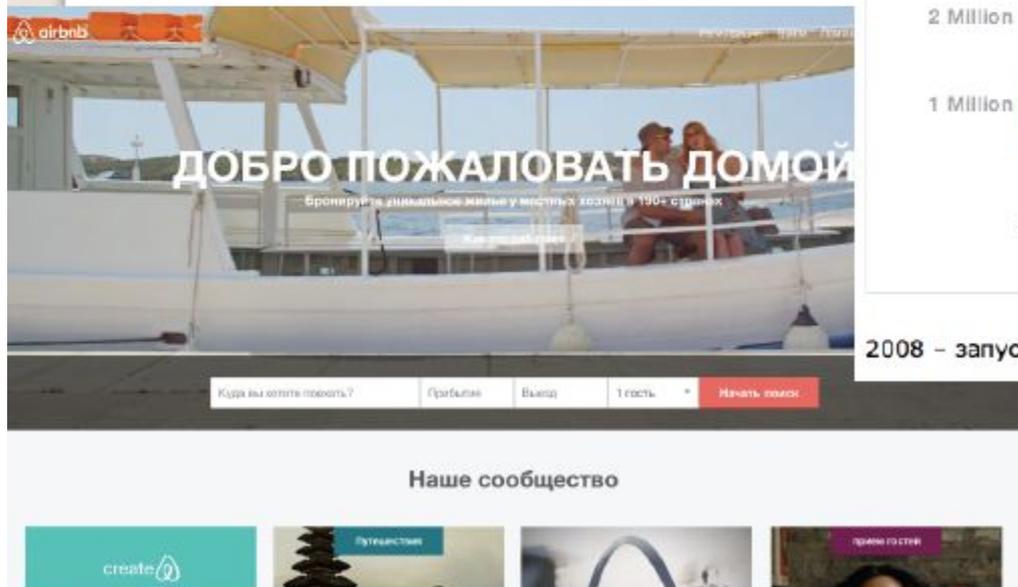
Используйте красивые качественные изображения

На примере компании Airbnb
<https://www.airbnb.ru>

Nights Booked



2008 – запуск проекта. 2009- внедрение профессиональных фото.



Организации, работающие с добровольцами

Экологические организации



Про WWF Наши работы Материалы



Подарите добрый подарок на Новый год
Дарите подарки от WWF и сохраните природу!

24 ноября



Триггеры на севере Приморья
Груда во внешне конфликтных ситуациях с данными конфликтными ситуациями охотников по Приморскому краю привели к обследованию местности и ловле на западе Приморья.

20 ноября



Бивни и редкие Балзамы в Австралии
О важности мест обитания тигра и охоты, к сохранению природы WWF предлагает учебные материалы. В рамках программы WWF в Австралии 20 лет. Было выявлено на Шелтон Северном континенте по особому охраняемым природным территориям в Сиднее.

18 ноября



WWF проведет экологическую акцию на Грандканском фьорде
На Общероссийском гражданском форуме в Москве обсудят деятельность экологических организаций. В работе тематической сессии примут участие представители общины природоохранной организации, бизнес и власти.

17 ноября



В Центре реабилитации диких животных «Рес» помечены тигр Уларый
WWF России выделил средства на восстановление и реабилитацию конфликтного тигра, доставленного 14 ноября в Центр «Рес» Хабаровского края. Животное зельем нетяжело и нуждается в помощи.

Помощь в виде экологического подарка от WWF



поиск



+7 (495) 228-1790

Об ЭКА Что мы делаем Наши дела Регионы Новости СМИ о нас Партнеры Сообщество Законодательство Позиция

Присоединяйся

Помогнуть

Делай как мы

Вдохновляйся



Единые Дни Действий

Дружные ЭКА на всей земле проводят кампании Единый день действий, посвященный 100-летию ЭКА.

Новости



31.11.2014
Сессия «Экология» прошла на Общероссийском Гражданском Форуме
21-23 ноября представители ЭКА приняли участие в работе межведомственной рабочей группы по развитию Общероссийского Гражданского Форума в Москве, на которой был организован Конференция гражданских инициатив при поддержке WWF и ЭКА.



25.11.2014 / Волгоградская область /
Охрана Восточно-Алтайской тайги в Волгоградской области
«Министерство природных ресурсов и экологии» Волгоградской области провело выездное совещание по вопросам охраны Восточно-Алтайской тайги. В совещании приняли участие ЭКА и WWF.

Проекты



Программа «Большая косякорова»

ЭКА реализует общероссийскую программу «Большая косякорова» с осени 2013 года, партнером Программы является компания Ресурс. Для программы «Большая косякорова» ЭКА реализует общероссийскую программу «Большая косякорова» с осени 2013 года, партнером Программы является компания Ресурс. Для программы «Большая косякорова» ЭКА реализует общероссийскую программу «Большая косякорова» с осени 2013 года, партнером Программы является компания Ресурс.

Анонсы



15.11.2014
Судит Общероссийского Конкурса «Помни в год!»



31.11.2014
Открыт прием заявок на конкурс «Сохрани»

Согласно призыву ЭКА на участие в конкурсе «Сохрани» ЭКА реализует общероссийскую программу «Большая косякорова» с осени 2013 года, партнером Программы является компания Ресурс.



Заберите тигра к себе домой



Узнайте все о тигре тигр уральский



Подарите добрый подарок на Новый год

Помоги природе сейчас!



Помоги тигру выжить!

ОТПРАВЬ SMS СО СЛОВОМ ТИГР НА НОМЕР 3443
Сумма неустойчива 100 руб.



Друзья, отправив SMS-сообщение «ПОМОГИ ТИГРУ ВЫЖИТЬ» в поддержку уральского тигра. Их осталось около 500. Не дай им исчезнуть. Одно сообщение - это уже большой вклад и общее дело.



Информационный партнер WWF: WWF Russia

Узнай больше

Приветствие | Акции | Обратная связь | Подписка на RSS | Подписка на email

ГЛАВНАЯ | АГЕНТСТВО

АГЕНТСТВО социальной информации
информация помогает преодолеть препятствия

Новости | Репортажи | Анонсы | Аудитория | Новости | Жизнь НКО | Партнеры | Блог директора



НКО, ВИЧ-положительные женщины и Вера Брокובה призывают россиян пройти тест на ВИЧ

24.11.2014 | 10:50:00 | 100% | 100%

МОСКВА. Знакомая ВИЧ в России становится феминизированной, в то время как женщины с ВИЧ являются наиболее уязвимой группой, отмечают эксперты. В преддверии окончания большого рейтинга оговоренное выявление ВИЧ, в связи с чем старательности, общественные организации, маршеры Аида призывают женщин пройти тестирование и обследование на ВИЧ. [»]

БЛОГ ДИРЕКТОРА

Важная причина прожить следующие 20

24.11.2014 | 10:50:00 | 100% | 100%

Когда создавались АСМ, у нас за спиной ничего не было. Из ресурсов – закупки оборудования, аренда и оплата работы в том, что дошло до зарплаты, бухгалтерии, юристов. В следующие 20 лет осталось все! [»]

Участие в Гражданского форума общественного контроля можно назвать через сетевые взаимодействия НКО

«Экологическая вата» по Северному Кавказу» обжалует решение о ликвидации фонда

Некоммерческие организации, оказывающие помощь другим НКО.

 [В\(е\) вме\(те!\)](#) [ХОЧУ ПОМОЧЬ](#) [НУЖНА ПОМОЩЬ](#)

О НАС | ПОМОЩЬ | ПРОГРАММЫ | ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ МНЕНИЕ | НОВОСТИ | ПАРТНЕРЫ И ССЫЛКИ

19

НОЯБРЯ

Выставка «Художественного центра «Дети Марии» в ЦДХ



Здесь можно посмотреть коллективные панно и индивидуальные работы, выполненные в технике жевачки, графика, керамика, лоскутного шитья, валяния из шерсти и т.д. Также выставка предлагает открытки и календари с репродукциями работ подопечных студии.

23

НОЯБРЯ

Детский праздник "День Рождения Деда Мороза"



БФ «Сильфидра» приглашает на замечательный детский праздник "День Рождения Деда Мороза".

15:00
Москва, ул. Кировоградская, 11 (метро Пржевальский). Зал ресторана в отеле Катерина Парк.

24

НОЯБРЯ

Стажировка «Практики работы с приемной семьей и особым ребенком».



Ресурсный центр помощи приемным семьям с особыми детьми (проект благотворительного фонда помощи детям-сиротам «Здесь и сейчас») в ноябре этого года проводит стажировку для специалистов в сфере семейного устройства детей-сирот «Практики работы с приемной семьей и особым ребенком».

Встретитесь с приемными родителями и специалистами в области семейного устройства детей-сирот, получите практические навыки работы с приемными семьями и детьми-сиротами. Также вы сможете познакомиться с опытом работы специалистов в области семейного устройства детей-сирот.

CAF Russia 20

Легкий кабинет
Вход | Регистрация

Для компаний | Для НКО | Для частных доноров и фондов

Программы CAF Russia

Делаем благотворительность эффективной

В качестве консультанта CAF помог десяткам компаний и частных фондов

» Узнать подробнее



Пожертвовать на [blago.li](#)

Детишки, руб. | Сумма, руб.

[Пожертвовать](#)

Новости

- Программа «Статус: Онлайн» заняла первое место в конкурсе «Лидеры корпоративной благотворительности»
- CAF и РЧС провели очередную встречу Charity Club
- Британский благотворительный фонд CAF пятый раз опубликовал рейтинг «высшей частной благотворительности»

Все новости

Для компаний

Для НКО

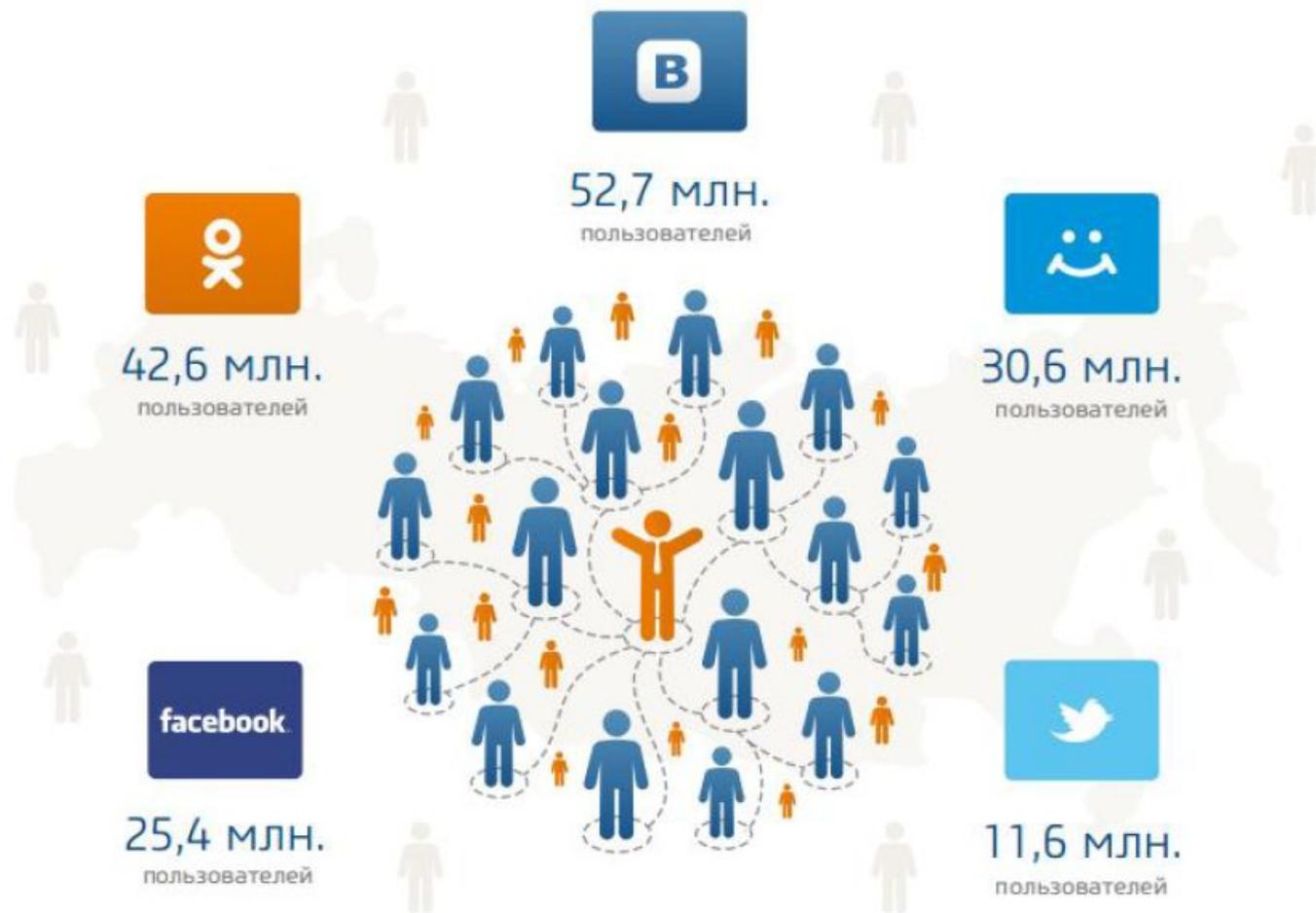
Для частных доноров



Требования к печатным материалам

- материалы должны соответствовать той аудитории к которой обращаются, даже если очень хочется сэкономить – не смешивайте обращения к разным аудиториям;
- не должны быть перегружены информацией;
- должны привлекать внимание, способствовать укреплению репутации;
- не должны содержать профессиональную терминологию, если без нее никак не обойтись, то должно последовать разъяснение;
- грамотность. Все материалы должны вычитываться корректором до верстки и после. Только после этого файл можно отдавать в печать;
- выбирайте удобные форматы.

МЕСЯЧНАЯ АУДИТОРИЯ СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЕЙ





ПОЛ:

По последним данным, среди пользователей рунета женщин чуть больше, чем мужчин (52% против 48%).

Эта же тенденция прослеживается и среди пользователей социальных сетей. Наиболее высокий процент женщин среди пользователей Одноклассников (56%), тогда как в Twitter их лишь немногим более половины

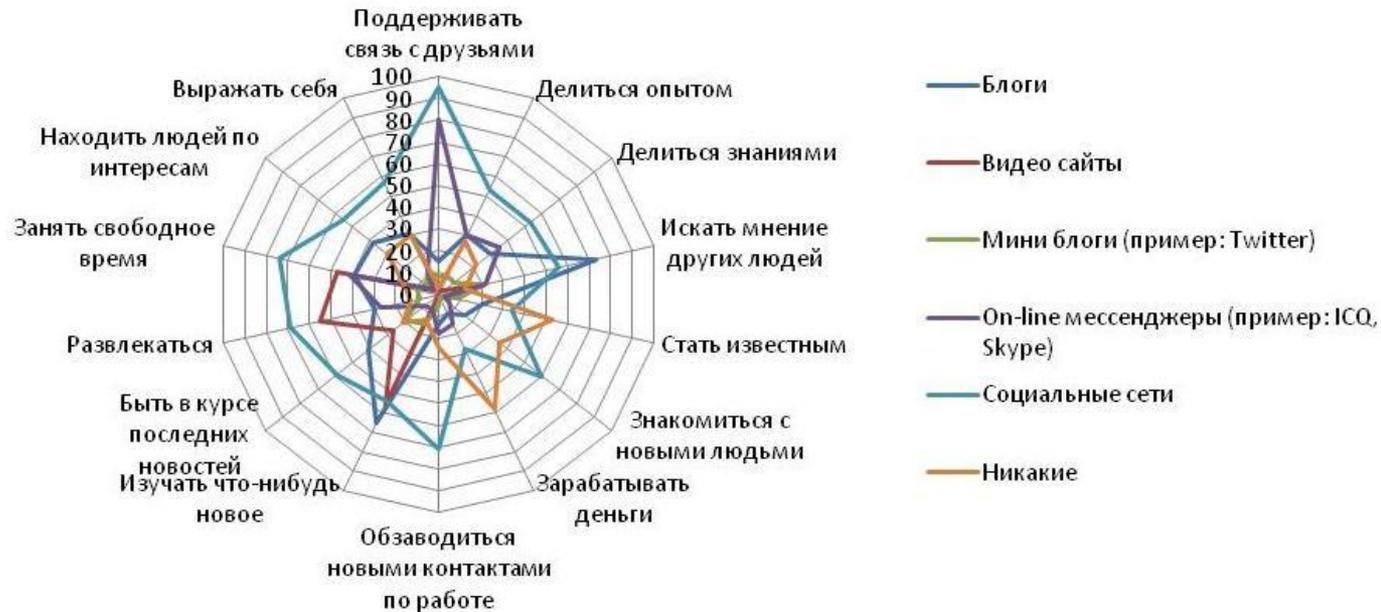
Поведение

	<i>Среднее число минут на визит</i>	<i>Среднее число визитов на пользователя</i>	<i>Количество просмотренных страниц за месяц</i>
	20,3	31,2	64,3 млн
	9,7	39,2	37,1 млн
	3,3	7,0	1,5 млн
	7,6	7,3	1,1 млн
	1,8	6,9	0,2 млн

Поведение участников разных социальных сетей существенно отличается. Если пользователи Одноклассников заходят реже, но проводят на страницах соц.сети достаточно долгое время, то для пользователей ВКонтакте, наоборот, характерны более частые, но краткие визиты. Среднее посещение Одноклассников вдвое длительнее, чем ВКонтакте. В течение месяца во ВКонтакте заходят в 1,3 раза чаще, чем в Одноклассники. По количеству просмотров страниц за месяц Одноклассники являются безоговорочным лидером, более чем в 1,7 раз обгоняя число просмотров в сети ВКонтакте. Интересно, что по количеству просмотренных страниц Мой Мир опережает Facebook и Twitter вместе взятые

Социальные сети – удержание аудитории

Для того, чтобы удержать аудиторию, социальные сети стараются охватить все интересы пользователей.



Возможности для НКО в социальных сетях

Барьеры

- Недостаток информации (куда были потрачены наши деньги)
- Недоверие к российским благотворительным организациям
- Недостаток моральных или материальных ценностей

Как мы можем снять барьеры используя социальные сети ?

- Создание своей группы с постоянным обновлением информации о проделанных благотворительных работах
- Совместные проекты с марками, у которых есть высокий индекс доверия
- Использование инструментов социальных сетей для вознаграждения участников благотворительных акций (виртуальные подарки, стикеры и т.д.)

Кейс: Благотворительная акция GAP

- Марка GAP часто играет в своих акциях на ценовых специальных условиях. Данный подход помогает им стимулировать продажи и поддерживать к себе постоянное внимание потребителей.
- Одна из акций, которую они проводили была завязана не только на скидках, но и на благотворительности. Бренд предлагал выбрать благотворительную организацию, которой будут перечислены 5% от покупки. Причем, если пользователь соглашается принять участие в акции, ему выдают купон на 30% скидку.
- Здесь все предельно просто для пользователя – выбираешь, получаешь (система предлагает распечатать штрих-код, который нужно предъявить в магазине).

Spring for a cause.

Choose a Non-Profit to Receive 5% of What You and Your Friends Spend. Then Share the 30% Discount!



GAP Say Your Price. Winners

Let's make a deal. Say your price.

- 1 Check out our latest men's khakis and choose your favorite.
- 2 Say your price.
- 3 Win exclusive store coupons at your winning price!

Интересные факты о социальных сетях

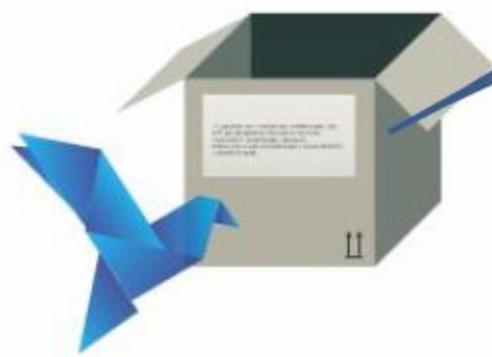
- Социальные медиа обогнали порно сайты по лидерству
- 1 из 7 пар, поженившись в прошлом году познакомились через социальные медиа (США)
- Если бы Facebook был страной, это была бы 3-ья по величине страна в мире
- Некоторые звезды имеют больше последователей в Twitter нежели численность населения Европейских стран

В ЧЕМ ЖЕ СЕКРЕТ УСПЕШНОЙ КОММУНИКАЦИИ ЧЕРЕЗ СОЦ. СЕТИ?

В первую очередь в правильном стратегическом планировании с учетом особенностей аудитории каждой конкретной социальной сети

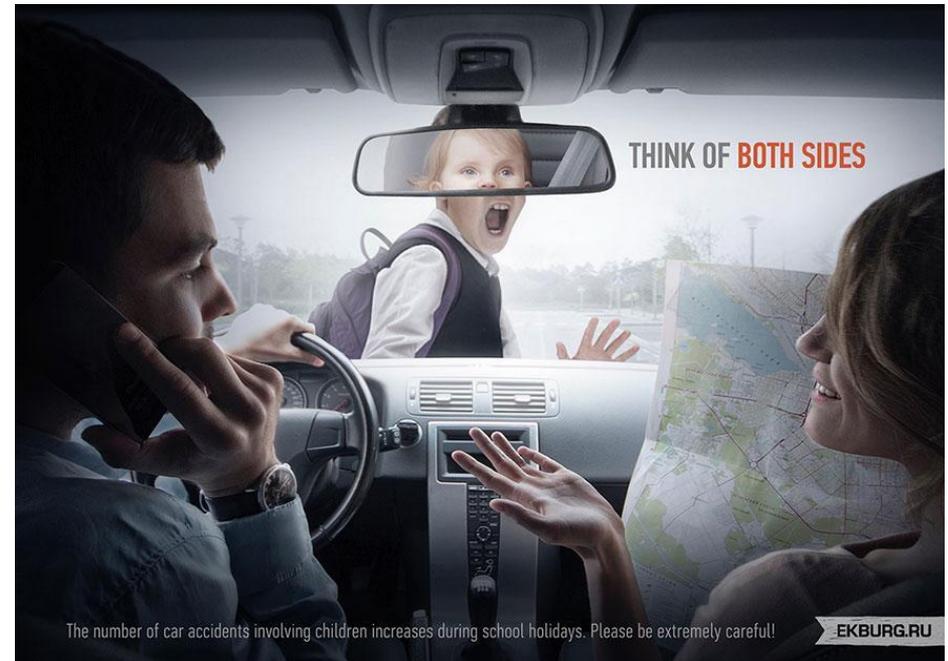
1. Анализ аудитории
2. Выбор платформы
3. Определение целей
4. Разработка контента
5. Мониторинг результатов

2. Выбор платформы
3. Определение целей
4. Разработка контента
5. Мониторинг результатов

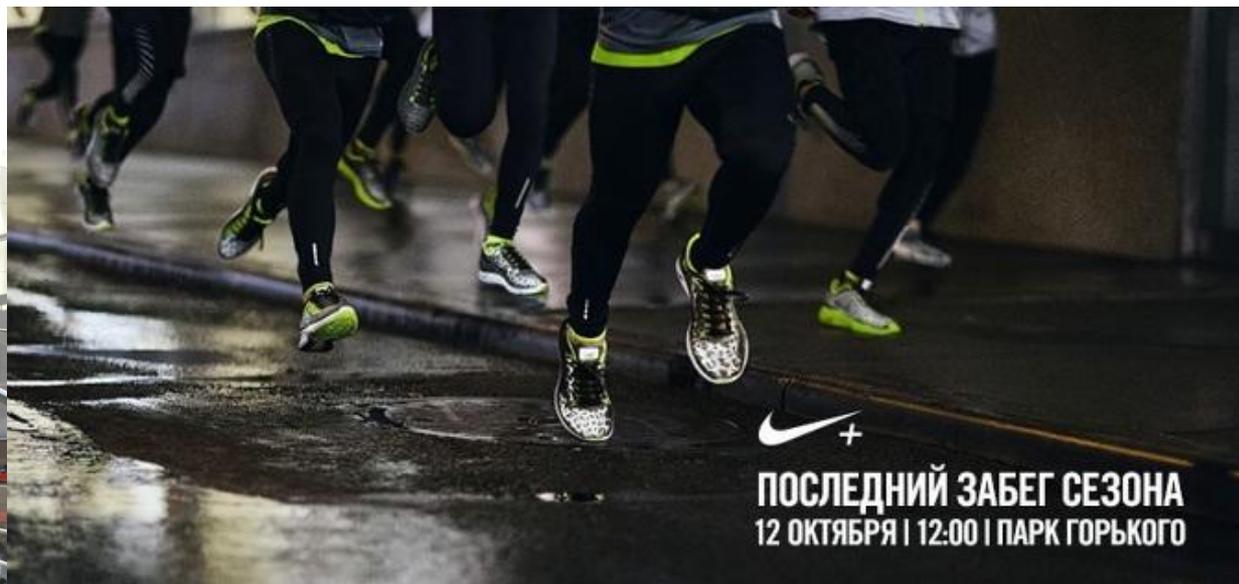
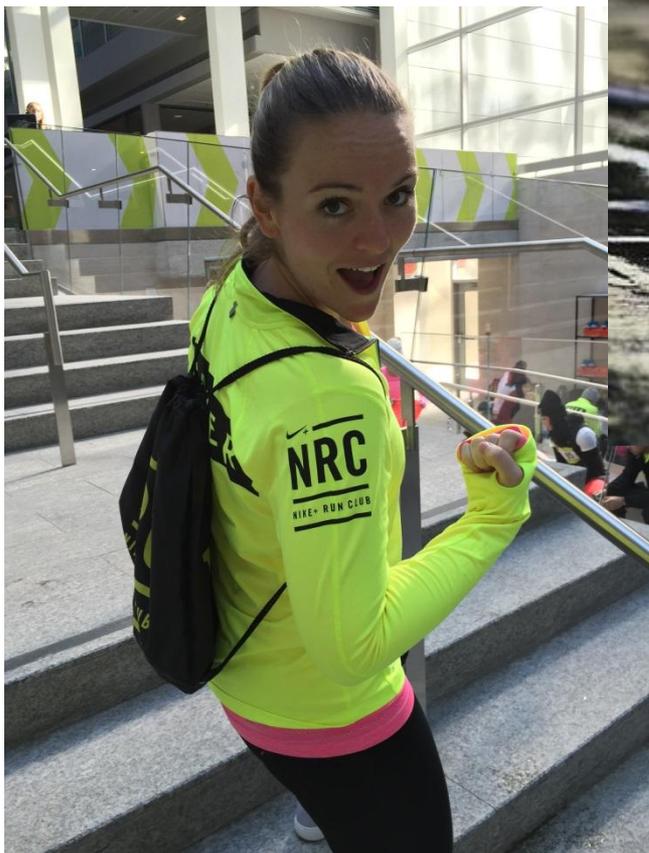


Социальная реклама в России

- Российская социальная реклама – государственная реклама, коммерческая реклама или реклама НКО?



Социальная реклама в России



Социальная реклама в России



Социально активные медиа
www.sam-online.ru

“ХОЧУ ДЕЛАТЬ ВАЖНЫЕ ОТКРЫТИЯ”

**ОДНА
ОНА
НЕ СПРАВИТСЯ**

Дети, оставшиеся без родителей, как и все дети, мечтают изменить мир к лучшему. Но лишь немногие выпускники интернатов находят свое место в обществе. Какую именно форму они примут, зависит и от нас с вами. Даже небольшие суммы могут иметь большое значение:
Каждые 100 рублей — это один час занятий на компьютере для 10 человек. Каждые 200 рублей — это материал для двух занятий в учебной парикмахерской. Каждые 300 рублей — это запас материалов на неделю работы столярной мастерской. Каждые 500 рублей — это две недели занятий вождением.

Узнайте больше на сайте www.dobroserdie.ru или по телефону (493) 707-9970.

www.dobroserdie.ru



Реклама

**МОЙ РЕБЕНОК ОГРАНИЧЕН
В ДВИЖЕНИИ, НО БЕЗГРАНИЧЕН
В ВОЗМОЖНОСТЯХ.**

**ДЛЯ ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ ПРИШЛИТЕ СМС
НА НОМЕР 3443 СО СЛОВОМ «НАДЕЖДА»
И СУММОЙ ЧЕРЕЗ ПРОБЕЛ (НАПРИМЕР: НАДЕЖДА 100).**

ОЛЬГА - МАМА МИШКИ, ДИРЕКТОР ДЦП

ДОБРОСЕРДИЕ
Фонд помощи детям с ДЦП

DOBROSERDIE.COM

Социально активные медиа

Социальная реклама в России

Программа, помогающая НКО создавать социальную рекламу бесплатно -
“Социально активные медиа”

Как это работает?



CAF

CAF Россия:

- экспертиза
- объединение СМИ и Агентств для помощи НКО
- общая координация программы



СМИ:

- участие в отборе лучших проектов НКО
- бесплатное размещение социальной рекламы



Креативные агентства:

- участие в отборе лучших проектов НКО
- бесплатное создание социальной рекламы



НКО:

- участие в конкурсе проектов
- смысловое содержание проекта

Полезные ссылки

Методическое пособие по созданию социальной рекламы

http://www.cafrussia.ru/page/azbuka_reklamnih_kommu_nikacii_1

Исследование частных пожертвований граждан России 2014 год

http://www.cafrussia.ru/page/sostradanie_i_spontannost_chastnie_pozhertvovaniya_v_rossii

Программа “Социально активные медиа”

www.sam-online.ru

Online журнал “Филантроп” www.philanthropy.ru

Спасибо за внимание!

T: +7(495)792 5929

E: sgorbacheva@cafrussia.ru

W: www.cafrussia.ru

