

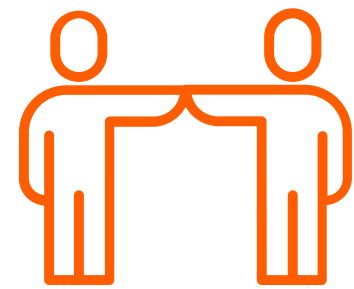
ПРОГРАММА ВЗАИМНОСТИ (ЛОЯЛЬНОСТИ) ДОБРО.РФ

концепция*

*итоговая версия может отличаться

ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ: ИДЕЯ, ПРОБЛЕМАТИКА И РЕШЕНИЯ

Философия программы лояльности Добро.рф — взаимность и благодарность. Именно поэтому мы предлагаем вариант наименования —



Программа взаимности

Наша программа — система мотивации, которая фиксирует действия волонтеров и организаторов через баллы, превращая социальную активность в измеримый капитал (баллы, статусы, достижения)

Все полученные баллы формируют **рейтинговые системы**, чтобы визуализировать прогресс участников и создать дополнительную мотивацию через уровни

Программа взаимности решает ключевую проблему волонтерского участия

формирование долгосрочной вовлеченности, превращая абстрактную благодарность в осязаемые ступени роста

Каждый уровень открывает новые возможности и уровни привилегий, что побуждает участников двигаться дальше.

Даже те, кто не стремится к организаторской роли, получают стимул множить личный вклад и открывать для себя новые уровни

ОТКРЫТОСТЬ И РАВЕНСТВО:

Открытая система получения баллов за каждое действие. Любая организация (бизнес, НКО, госучреждение, учебное заведение) может стать партнером программы и предложить свои бонусы или сервисы в обмен на баллы пользователей



ПРОСТОТА:

Понятные правила и доступность для всех поколений + личные дашборды для отслеживания прогресса



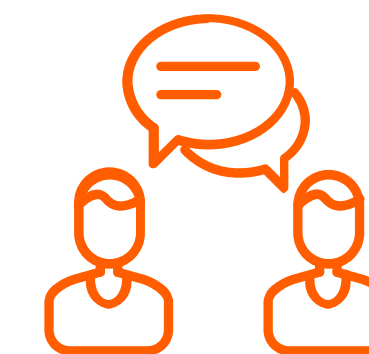
ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ И ЦЕННОСТЬ:

Предложения на основе действий пользователя для категорий и возможность выбора бонусов от федеральных и региональных партнеров



ИГРОВЫЕ МЕХАНИКИ И ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ:

Повышение вовлеченности и количества активности через баллы, достижения, статусы, рейтинги, уровни доступа и своевременный сбор мнений участников и воплощение предложений в жизнь



В ОСНОВЕ ПРОГРАММЫ –

поощрение активности пользователей платформы путем начисления баллов для формирования лояльности



АКТИВНОСТЬ:

Более **100** типов

действий пользователей,
как **физических** (волонтеров
и организаторов),
так и **юридических лиц**
(организаций и партнеров),
внутри платформы
по категориям:

ПРОФИЛЬ – то, что пользователь совершает в рамках своего аккаунта (добавление фото, привязка ГосУслуг, введение реквизитов);

ПРОЦЕСС – то, что помогает в пути к завершению деятельности, но не является основным «результатом» (отклики, подачи заявок);

РЕЗУЛЬТАТ – то, что для пользователя является фактом завершенности деятельности (добрые дела, сертификаты обучения).

ИНДЕКС АКТИВНОСТИ – ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Активность



Индекс – показатель текущей активности для оперативных поощрений, а не долгосрочного накопления

Отражает ежемесячную активность пользователя на платформе. 1 числа каждого месяца индекс активности стратует заново, для создания условий честного рейтингования.

- ✓ Определяет текущий уровень вовлеченности пользователя (виден в профиле);
- ✓ Влияет на доступ к «горячим» заданиям и привилегиям в течение месяца;
- ✓ Может частично конвертироваться в «Баллы» по итогам месяца (формула конвертами будет разработана отдельно);
- ✓ Фиксируется в истории профиля для долгосрочного рейтинга в виде Статусов.

Каждое действие категории **«процесс»** и типа **«активность»** дает определенное количество **%**, которое зачисляется пользователю в индекс активности

Попытки повторения разовых действий ежемесячно **не будут влиять** на индекс активности

ИНДЕКС ВЕЖЛИВОСТИ – ДЛЯ ОРГАНИЗАТОРОВ

Вежливость



Индекс отражает надежность и ответственность. Для организаторов он влияет на доверие со стороны платформы и партнеров.

Организаторы также могут накапливать баллы на базе своего индекса вежливости, которыми так же смогут воспользоваться в рамках партнерских предложений и опций

Индекс вежливости отражает регулярную деятельность организатора на платформе.

- ⊕ В отличии от индекса активности - индекс вежливости никогда не обнуляется и служит верификатором надежности организатора;
- ⊕ Каждое действие категории «процесс» и типа «вежливость» дает определенное количество %, которое зачисляется пользователю в индекс вежливости.

- ⊕ На базе успешного заполнения и поддержания шкалы индекса вежливости в рамках зафиксированного периода за соблюдение условий будет выдаваться отличительный знак.

Например: «Доброе место»

ЕДИНАЯ МОДЕЛЬ: АКТИВНОСТЬ → ИГРОВЫЕ МЕХАНИКИ → ЛОЯЛЬНОСТЬ

ИГРОВЫЕ МЕХАНИКИ:



Система виртуальных достижений (медалики, ачивки, стикеры), которые усиливают эмоциональный эффект через мгновенное признание заслуг, работая как **«социальные доказательства» активности.**

- ⊕ Публикация достижений и вдохновляющих историй не только в личных аккаунтах в социальных сетях, но и в ленте приложения, **дает стимул другим участникам** рассказать о результатах в соцсетях, что также конвертируется в вознаграждение.
- ⊕ Механика дает «быстрые победы», дополняя статусы там, где прогресс к уровню требует времени.

ПРИМЕРЫ ДОСТИЖЕНИЙ:

За количество



«Герой добра» (100 дел),
«Организатор года» (10+ событий),
«ЭкоПатруль» (Участие в 10+ экологических акциях);

За качество



«Первая донация», «ЭкоГерой» (30+ часов), «Наставник» (Помог 5 новичкам освоить платформу), «Соединяя сердца» (Организация мероприятия для социально уязвимых групп), «Первая помощь» (Завершение курса + практика), «Надежный тыл» (100% выполнение обязательств за квартал);

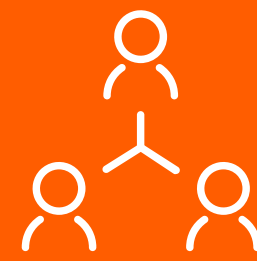
Сезонные/ежемесячные на базе индекса активности:



«Новогодний марафон» (7 дел/7 дней),
«Рожден под знаком добра» (доброе дело в день рождения).

ЕДИНАЯ МОДЕЛЬ: АКТИВНОСТЬ → ИГРОВЫЕ МЕХАНИКИ → ЛОЯЛЬНОСТЬ

ИГРОВЫЕ МЕХАНИКИ: СЕТЕВАЯ СТРУКТУРА



Приглашение друзей — это ваш вклад в рост Добра, повышающий социальный капитал и приносящий реальные выгоды обоим.

Мотивация (почему люди будут приглашать):

Усиление личного вклада (эмоциональная мотивация):

«Я создаю команду Добра»: Приглашая друзей, пользователь чувствует себя не просто участником, а создателем сообщества.

«Умножение пользы»: Осознание, что действия (приглашения) приводят к реальным добрым делам новых участников.

Стимул к построению собственной сети/сообщества: чем больше друзей приглашено и активно, тем выше шанс приглашающего получить доступ к эксклюзивным партнерским предложениям или бета-тестированию новых функций платформы.

СИСТЕМА (КАК ЭТО БУДЕТ РАБОТАТЬ)

Персональная ссылка/Код:

- Каждый пользователь получает уникальную реферальную ссылку или код в своем профиле/приложении («Пригласи друга»).

Механика начисления баллов в рамках сетевой механики не влияют на индекс активности конкретного пользователя

Базовое вознаграждение

Пригласивший получает X баллов сразу после того, как приглашенный друг:

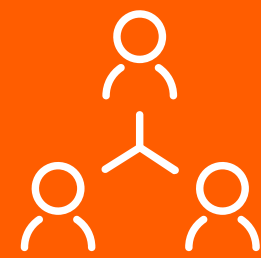
- Завершил регистрацию (верификация через Госуслуги/телефон).
- Выполнил «Первое доброе действие» (заработал свои первые баллы): заполнение профиля, прохождение обязательного короткого обучающего модуля «Старт Добра», отклик на первое мероприятие.

Долгосрочное вознаграждение (Процент от Активности) – проектно

- В течение N месяцев (напр., 6) после первого действия приглашенного, пригласивший получает Y% (напр., 10%) от баллов, которые зарабатывает приглашенный друг. Начисление происходит автоматически раз в месяц.

ЕДИНАЯ МОДЕЛЬ: АКТИВНОСТЬ → ИГРОВЫЕ МЕХАНИКИ → ЛОЯЛЬНОСТЬ

ИГРОВЫЕ МЕХАНИКИ: СЕТЕВАЯ СТРУКТУРА



Организаторы получают возможность пригласить к участию в своем мероприятии готовую команду в один клик. Точно так же руководитель команды может приглашать к участию своих рефералов.

Командные сетевые бонусы (усиление коллаборации):

- **«Сетевые задания»:** специальные задания, выполнимые только совместно участниками одной сети
- **«Сетевые партнерские предложения»:** бонусы от партнеров, доступные только если их запрашивает группа участников из одной сети

СИСТЕМА (КАК ЭТО БУДЕТ РАБОТАТЬ)

Отслеживание и Прозрачность:

В личном кабинете раздел «Мои приглашения»:

- Статус приглашенных (Зарегистрирован, Выполнил первое действие, Активен).
- История начисленных баллов (базовых и процентов).
- Прогресс к ачивкам и статусам («Амбассадор Добра» и т.д.).

Визуализация команды (опционально):

- Список людей, которых пригласил(1-й уровень);
- Список людей, которых пригласили приглашенные (2-й уровень);
- Сколько всего баллов заработала вся команда вместе – Сила Добра
- Сколько баллов получено благодаря приглашениям

Инструменты для легкого приглашения:

- **Кнопки «Поделиться»:** Интеграция с VK, Telegram, Одноклассники с готовыми текстами и картинками («Присоединяйся ко мне в Добро.рф! Вместе мы сделаем больше! Моя ссылка: ...»).
- **Готовые шаблоны сообщений:** Пользователь может выбрать из набора: мотивационное («Помоги мне менять мир к лучшему!»), прагматичное («Зарабатывай баллы за добрые дела и получай крутые бонусы!»), эмоциональное («Стань частью нашего сообщества героев!»).
- **QR-код для Оффлайн:** Возможность скачать/показать QR-код своей реферальной ссылки на мероприятиях.

ЕДИНАЯ МОДЕЛЬ: АКТИВНОСТЬ → ИГРОВЫЕ МЕХАНИКИ → ЛОЯЛЬНОСТЬ

ЛОЯЛЬНОСТЬ:



У пользователей платформы на базе совмещения функционала геймификации за проявления активности формируется смысловая и эмоциональная связь, в которой волонтерские действия/помощь людям совершать **не только «надо», но и полезно и общественно одобряемо и вознаграждено.**

Появляется возможность конвертировать затраченные усилия, время, эмоции в понятные привилегии и бонусы от партнеров.

КРОМЕ ТОГО, ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ СОЗДАЕТ **ЦИКЛИЧНОСТЬ ВЫГОДЫ И ПРИВЯЗАННОСТИ К БРЕНДУ:**



Волонтеры – получают признание и бонусы



Организаторы — вовлеченность команд



Партнеры — усиление социального имиджа

СТАТУСЫ:



За получение от каждого действия баллов и достижения определенного уровня накоплений этих баллов пользователь награждается «статусом», который дает ряд дополнительных привилегий в дополнение к тем, которые можно приобрести за баллы

Предполагаемое количество
уровней статуса

от **3** до **5**



ПРАВИЛА:

- 1** **Стартовый статус** выдается всем пользователям на момент релиза программы лояльности
- 2** **Пересмотр статуса** происходит в момент набора определенного количества «квалификационных» баллов
- 3** После пересмотра или первой выдачи статуса у пользователя есть **год на сохранение существующего статуса**

+

Каждое действие пользователя оценивается определенным количеством баллов

+

Каждое действие на платформе отмечается понятным обозначением, формируя мотивацию и доверие.

+

Количество баллов отражает уровень сложности, времени и значимости действия — участие в ликвидации последствий ЧС, СВО ценится выше прохождения курса и определяться Платформой.

+

Программой отдельно предусмотрено, что баллы, полученные за активности в сложных условиях, не сгорают.

КАЖДОЕ ДЕЙСТВИЕ ОДНОВРЕМЕННО ГЕНЕРИРУЕТ ДВА ВИДА БАЛЛОВ:

1 «Квалификационные» баллы - нельзя тратить, накапливаются и сгорают, влияют на получение «статуса»

2 «Обычные» баллы - можно тратить и обменивать, накапливаются и сгорают
Релевантный пример: бонусная программа Аэрофлота

«Обычные» баллы обмениваются в рамках программы лояльности и существуют в рамках периода, заложенного в экономику программы.

БАЛЛЫ НАЧИСЛЯЮТСЯ ЗА ДЕЙСТВИЯ И ПРАВИЛА

Пример:

Процесс	»»	Создал доброе дело	»»	+ 2 балла
Правило	»»	Создал доброе дело в ЧС	»»	+ 7 баллов
Результат	»»	Завершил доброе дело	»»	+ 10 баллов

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМ СПОСОБОМ ЗАРАБОТАТЬ БАЛЛЫ ЯВЛЯЕТСЯ ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАДАНИЙ.

Задания добавляют ценность для входящих в них действий.

Пример:

Поставь 5 лайков
в ленте добрых дел



1 баллов

5 лайков в сумме дают

0,5 баллов

само задание добавляет еще

0,5 баллов

Задания



Отправь не менее 10 "Готов помогать"
в этом месяце



50 баллов



3/10

ВИДЫ ЗАДАНИЙ:

- 1** **Одинарное действие**
«Прочитай любую статью
в Добро.Медиа»
- 2** **Множественное действие**
«Отправь 3 заявки на
партнерство с организацией»
- 3** **Повторяющееся действие**
(ежедневное, еженедельное,
ежемесячное) «Изучи 5 новых
мероприятий»
- 4** **С ограничением по времени**
«Отправь не менее 10 "Готов
помогать" в этом месяце»

1 Рост вовлеченности команд

Волонтеры получают баллы за каждый шаг – от отклика до сертификата. Это не просто цифры, а искренняя благодарность, которая превращает разовых участников в преданных соратников, благодаря которому растут и развиваются команды.

2 Автоматизация рутины

Индекс вежливости – цифровой помощник. Он считает % проставленных часов, отслеживает SLA обработки заявок и формирует отчеты.

3 Знак качества Доброе место

Организация может получить знак отличия, подтверждающий доверие волонтеров, партнеров и общества.

4 Партнерские привилегии

Баллы НКО на скидки для сотрудников, товары или услуги от федеральных партнеров.

5 Доступ к мотивированным лидерам

Система статусов помогает находить самых активных волонтеров.

6 Облегчение адаптации волонтеров

Задания для новых волонтеров («Создай первое мероприятие → +N баллов») превращают адаптацию в квест.

7 Усиление социального капитала

Участие в программе – сигнал для СМИ, бизнеса и госорганов: вы не просто организуете события, а выращиваете сообщество.

Для организаторов программы – не система учета, а экосистема роста.

Усилия по координации превращаются в Индекс вежливости, лояльность волонтеров конвертируется в стабильность проектов, а партнерские бонусы снижают операционные затраты.

ЧТО ПОЛУЧАЮТ ПАРТНЕРЫ (ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНЫ)

1 Инструмент достижения национальных и губернаторских KPI

Упрощение достижения национальных целей и KPI регионов в сфере социальной политики и цифровизации

2 Единая платформа для всех инициатив

Интеграция своих проектов в экосистему Добро.рф дает умножение эффекта: 1 балл волонтера = 1 балл студента = 1 вклад в социальный капитал территории.

3 «Социальный радар» для вашего региона

Дашборды муниципалитетов могут демонстрировать, где растет активность, какие НКО нуждаются в поддержке, как коррелируют госпрограммы с вовлеченностью граждан

4 Прозрачный механизм «доброго» софинансирования

Через партнерскую модель: ФОИВ/РОИВ задает цель, бизнес предоставляет бонусы, волонтеры реализуют проекты.

5 Предотвращение оттока молодежи

Поддержка и возможность реализации удерживают таланты в регионе. Программа – это инвестиция в человеческий капитал: активных волонтеров останутся работать на родной земле

6 Система верификации соц. инициатив

Антифрод-механизмы Добро.рф (верификация через Госуслуги, лимиты действий) защищают гранты и субсидии. Каждое полезное действие – подтвержденный цифровой след

Для государства это не расходы – это строительство социальной инфраструктуры, в которой дается дополнительный инструмент управления гражданской активностью, регионы обретают «цифровой скелет» добровольчества, общество видит справедливую оценку вклада каждого.

1 Усиление социального имиджа

Бренд становится символом добра! Участвуя в программе, бизнес получает не просто лояльность, а искреннюю любовь аудитории. Каждый бонус за баллы – это история, которую волонтеры расскажут в соцсетях тысячам людей.

2 Доступ к мотивированной аудитории

8,5 млн пользователей платформы всех возрастов – ваши потенциальные клиенты. Это люди с горящими глазами, готовые поддерживать бренды, которые разделяют их ценности.

3 Укрепление HR-бренда:

Привлекайте лояльных талантливых сотрудников из числа активных участников платформы.

4 Уникальные исследования

Анонимизированные отчеты платформы покажут: какие бонусы востребованы; где ЦА проявляет активность; как коррелирует поддержка добра с лояльностью к бренду.

5 Систему лояльности «под ключ»

Возможность подключиться к готовой экосистеме: API для автоматической интеграции; геймифицированные механики вовлечения.

6 Борьбу за лидерство в ESG/ЭКГ

Участие в федеральной программе – весомый аргумент в ваших ESG-отчетах. Это не абстрактная «устойчивость», а конкретные метрики: X баллов = Y рублей поддержки; Z волонтеров использовали ваши бонусы.

Для бизнеса это не благотворительность – это инвестиция в будущее: вы получаете лояльных клиентов с горящими сердцами; общество получает поддержку героев добра; бренд становится частью национальной миссии.

КАК ВАШ РЕГИОН МОЖЕТ ПОДКЛЮЧИТЬСЯ К ПРОГРАММЕ?

ЗАЯВКА:

Представитель региона (орган власти, ресурсный центр) заполняет онлайн-форму на портале Добро.рф



Название региона/организации

Контактное лицо

(ФИО, должность, email, телефон).

Официальный сайт/страницы

Краткое описание текущей работы с волонтерами/НКО

Желаемые сроки запуска

Предварительный список ключевых региональных партнеров (бизнес, вузы, музеи и т.д.), готовых предоставлять бонусы за баллы (если есть).

Заявка регистрируется в системе



Региону присваивается трек-номер



На контактный email приходит подтверждение и контакты менеджера Добро.рф, который связывается для разъяснения дальнейших шагов по согласованию технической интеграции и кампании по продвижению программы в регионе.

**Определим
символ добра
вместе!**



**Пройдите
опрос:**



МОРОШКА

Система баллов за волонтерство в Арктической зоне, известная как «Морошка», является частью проекта «Единая карта жителя Ямала».

Она позволяет волонтерам накапливать баллы за участие в различных мероприятиях и акциях, которые затем можно обменять на скидки, бонусы или другие привилегии у партнеров проекта.



«СПУТНИК»

Карта «Спутник» предназначена для волонтеров музеев, участвующих в программе лояльности.

Каждый музей самостоятельно выдает своим волонтерам именные карты. Правила получения и выдачи карт могут отличаться в разных музеях.

ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ МАИ

В МАИ существует своя программа лояльности для волонтеров МАИ. Это комплекс мероприятий по активному вовлечению новых добровольцев в волонтерское движение, а также поощрение волонтеров, активно участвующих в общественной деятельности вуза.

Существуют три вида карт:

- обычная карта волонтера;
- серебряная карта волонтера;
- золотая карта волонтера.

ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ «КАРТА ВОЛОНТЁРА»

Калужский областной молодежный центр запустил программу лояльности «Карту волонтера».

Карта волонтера – именная пластиковая карта, предоставляющая добровольцам право на участие в программах лояльности партнеров проекта, и включают в себя получение скидок, уникальных предложений и возможности посещения различных мероприятий.

**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**

