

FORMACIÓ EN COMUNICACIÓ 2.0

1. Blogs, RSS i eines de gestió de continguts
2. Facebook i Twitter
3. Eines per al treball en col·laboració
4. Eines per a la gestió de la base social i la captació de fons

1. Blogs, RSS i eines de gestió de continguts



BLOGS

Cal definir l'estratègia...

- Contingut amb valor. Hem d'oferir alguna cosa més que en una pàgina web (no només parlar de nosaltres), crear discurs, posicionar-nos com a referents en una temàtica determinada... Pot ser una bona eina per donar veu als socis, voluntaris usuaris de l'entitat, que s'expressin en primera persona.
- Regularitat de la publicació de noves entrades.

1. Blogs, RSS i eines de gestió de continguts

WORDPRESS

- Aplicació en programari lliure.
- Permet publicar des del servidor WordPress (a partir de la normativa i limitacions que estableixi WP) o al servidor propi (sense límits). Per fer-ho al servidor propi cal descarregar un programari (lliure) i disposar d'un domini.

www.ca.wordpress.com (al servidor WP)

www.wordpress.org (al propi servidor)

No disposar de servidor propi i basar tota l'estratègia de comunicació de l'entitat en estar 'a casa dels altres' (WP, Facebook...) és arriscat. No se'n té el control total, sovint poden canviar els formats, les limitacions...

1. Blogs, RSS i eines de gestió de continguts

- Es poden exposar els continguts del WP al servidor propi.
- Permet integrar el bloc a la pàgina web de l'entitat.
- Permet tenir un [blog multilingüe](#).
- Gestió dels comentaris. Més o menys restrictiu: des de deixar-los totalment lliures fins a haver d'aprovar cadascun dels comentaris. Es recomana una opció intermitja: validar el primer comentari de cada nou usuari (així es poden eliminar els spammers) i la resta lliures.
- Permet subscriure's electrònicament el blog.

1. Blogs, RSS i eines de gestió de continguts



RSS

[Google Reader](#) és un gestor de RSS que permet organitzar i seguir fàcilment els webs (blogs i altres) d'interès.

1. Blogs, RSS i eines de gestió de continguts

EINES DE GESTIÓ DE CONTINGUTS

 **delicious**

www.delicious.com

Gestió d'enllaços d'interès. Els usuaris endrecen informació sobre determinats temes, els posicionen, faciliten informació a altres usuaris... Pot ser un bon complement a un blog, agilitza el treball intern i el posicionament exterior.

1. Blogs, RSS i eines de gestió de continguts



www.slideshare.net

Permet penjar i compartir arxius
(Power Point, pdf, documents de Word, Open Office...)

Reaprofitament dels continguts que generen
les entitats, reutilització i difusió a través de
diferents canals i en diferents contextos. Permet
'allargar la vida' als documents que es generen.

Comoditat de no haver de descarregar els
documents, es poden visualitzar.

Permet vincular un audio a la presentació i la
línia de temps de l'audio a les diapositives
corresponents. Té el valor afegit de fer més
vivencial la presentació.

1. Blogs, RSS i eines de gestió de continguts



Pinterest

www.pinterest.com

Permet compartir interessos i publicacions pròpies en un format molt visual.

2. Facebook i Twitter



facebook

www.facebook.com

Facebook ofereix diferents tipus de compte: perfil personal, pàgina o grup. La pàgina és l'opció prevista per a organitzacions, l'opció recomanada.

Crear una pàgina...

- Des de la pàgina principal de Facebook. Clicant a [`Crea una pàgina`](#).
- Converteix automàticament un perfil en pàgina. [Com fer-ho?](#)

2. Facebook i Twitter

A l'hora de publicar...

- Es pot repetir al llarg del temps una mateixa publicació perquè vagi apareixent al fil d'actualitzacions/publicacions.
- La millor franja horària per fer-ho dependrà del públic a qui s'adreça cada organització. Es pot tenir més o menys impacte en funció de l'hora en què es publica.

Anuncis a Facebook

- Possibilitat que no s'ha de descartar d'entrada. Valorar-ho. Pot ser un petit esforç d'inversió.

Nou format de pàgina

- A partir del 30.03.2012 totes les pàgines tindran automàticament el nou format de cronologia. El canvi de format es pot fer prèviament.
- Les eines d'administració apareixen a la part superior de la pàgina.
- Permet posar una imatge de fons. Escollir imatge representativa de la ideologia/valors de l'entitat, l'àmbit..
- La cronologia permet afegir informació anterior a la creació de la pàgina i destacar algunes de les publicacions.

2. Facebook i Twitter

Mur obert o mur tancat?

- El mur tancat és una limitació a la interacció amb la resta d'usuaris a Facebook. No és recomanable, la interacció de per si ja costa.

Donacions a través de Facebook

- [FundRazr](#) permet fer donatius a través de Facebook

Subscriptors

- Possibilitat de subscriure's a altres pàgines i permetre es puguin subscriure a la teva. Les publicacions de les pàgines on et subscrius t'apareixen al fil de notícies.

2. Facebook i Twitter

Esdeveniments

- És recomanable fer-ne, facilita la difusió dels grans actes. No s'ha de tenir por a que gairebé ningú s'apunti a un esdeveniment creat, sovint passa i no és indicatiu de l'interès que hi pugui haver per l'esdeveniment.

Pestanyes

- Incloure altres pestanyes/aplicacions a la pàgina pot ser útil a l'hora de fer difusió d'actes o campanyes.

Proactivitat

- És essencial no reproduir a Facebook exactament el contingut del web, cal ser proactius, investigar, interactuar, demanar a altres usuaris que en segueixin (a través d'un mail personal)...

2. Facebook i Twitter

twitter

www.twitter.com

Conèixer els seguidors...

- [SocialBro](#), estadístiques sobre les hores de més activitats del seguidors.
- [Map my followers](#), identificar on es localitzen. Pot ser útil a l'hora de demanar-los que twitegin alguna cosa concreta a nivell local, internacional...
- [Muuter.com](#), donar de baixa temporalment a algun dels usuaris que segueixes.

Connexió Twitter – Facebook

- És possible coordinar les publicacions en un dels dos sentits (publicar també a Facebook el que es penja a Twitter o a la inversa).
- El més recomanable és tenir Twitter d'origen perquè no es tallin els missatges (a través de la configuració del compte). En el cas de les pàgines no és possible fer-ho (normativa Facebook).
- Les pàgines es poden connectar les publicacions a través de l'aplicació [RSS Graffiti](#) (és una manera de saltar-se la normativa). També permet publicar els articles d'un blog directament a Facebook.
- [Hootsuite](#) permet sincronitzar Twitter i Facebook missatge a missatge. També et permet seguir etiquetes concretes (#), útil per seguir una jornada o esdeveniment concret.

2. Facebook i Twitter



Cercador a Twitter

- Només apareixen els twits dels darrers set dies. Els anteriors es poden buscar a través de Google o el recurs Tweetdoc.org.

Etiquetes per a jornades (#)

- És important difondre-les prèviament.

3. Eines per al treball en col·laboració



www.skype.com

Videoconferència a través d'Internet.
Útil per a reunions (estalvi del temps de desplaçament i reunions més concises).

Permet compartir la pantalla de l'ordinador amb l'interlocutor (opció 'Compartir escriptori/pantalla').

Permet fer trucades telefòniques. Si són internacionals la tarifa serà la local del país de destí (estalvi important de costos en les trucades internacionals).

3. Eines per al treball en col·laboració



www.livestream.com

Emissió gratuïta i en directe d'actes a través d'Internet. Permet gravar el que s'emet, editar-ho, gravar amb més d'una càmera...

(no totes les opcions que ofereix són gratuïtes).

Es pot emetre des de la pròpia càmera de l'ordinador o connectant-ne una altra.

Permet interactivitat a través de xat, Facebook i Twitter.

Permet integrar el reproductor de vídeo a una altra pàgina web (a través del codi html).

3. Eines per al treball en col·laboració



Intranets

Es recomana començar amb una Intranet senzilla, detectar si s'utilitza i per a quins usos i a partir d'aquí plantejar si és necessari fer-la més complexa.

[Google Sites](#), permet crear gratuïtament pàgines web i intranets. Té algunes limitacions però és senzill d'utilitzar.

[Moodle](#), plataforma orientada a la formació però útil per a altres usos de treball en col·laboració a la xarxa. Programari lliure.

3. Eines per al treball en col·laboració



Conjunt d'aplicacions de Google, s'hi pot incorporar el domini d'Internet de l'organització (per exemple utilitzar el Gmail com a corporatiu). Per a entitats socials són aplicacions gratuïtes fins un determinat nombre d'usuaris.

Googledocs, permet editar conjuntament un document, crear formularis (es poden incrustar al servidor propi), crear taules de dades, compartir calendaris, passar documents de Googledocs a Oficce (i a la inversa)...

3. Eines per a la gestió de la base social i la captació de fons



GESTIÓ DE LA BASE SOCIAL

Una bona gestió de la base social és imprescindible per a la captació de fons de les organitzacions.

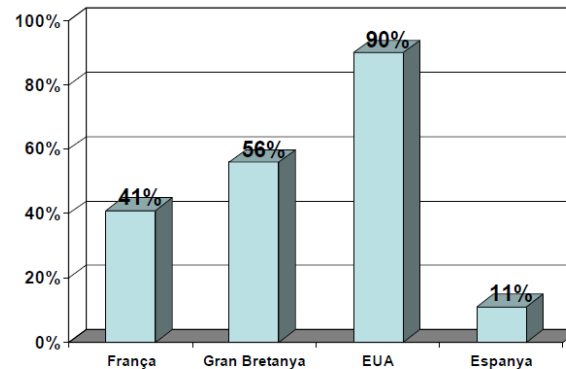
Importància d'incrementar els socis/donants

- Ens legitimen socialment
- Ens fan independents políticament
- Ens permeten decidir econòmicament

L'aposta per la ciutadania és un tema pendent per a moltes entitats socials.

3. Eines per a la gestió de la base social i la captació de fons

Hi ha marge de creixement



[Cinco Días, 19/04/2010](#)

TecnolONGia
www.tecnolongia.org

Descobrir els públics és essencial en el procés de captació de fons. A través de les xarxes socials es pot analitzar les persones que estan a l'entorn d'una organització i planificar campanyes perquè s'hi sumin.

3. Eines per a la gestió de la base social i la captació de fons



Es recomana...

- Acotar el missatge als públics i fer-lo pròxim. Tracte pròxim i natural però sense ser pesats.
- Aproximar-se al donant a través de relacions de confiança
- Fer que se senti part de l'entitat. De vegades una donació únicament econòmica no satisfà prou. Oferir espais de participació. Flux comunicatiu permanent, no només quan es necessiten diners.
- Estar alerta de l'actualitat i aprofitar les oportunitats. Requereix agilitat i flexibilitat
- Donar facilitats
- Fidelitzar, pensar sempre a llarg termini. És millor un creixement sostingut que una muntanya russa.

3. Eines per a la gestió de la base social i la captació de fons



Les dades són molt valuoses

- És important gestionar la informació de la base social de les organitzacions, formada pels usuaris, socis, voluntaris, proveïdors, contactes, treballadors, antics donants,...
- Nivell d'afinitat important
- Sovint és més fàcil captar fons dels donant actuals que captar-ne de nous

També cal obtenir nous contactes...

- Aprofitar els contactes per generar-ne de nous
- Aliances amb públics naturals
- Eines broadcast (web, anuncis...)

3. Eines per a la gestió de la base social i la captació de fons



EINES DE GESTIÓ DE LA BASE SOCIAL

Mala gestió de la base social, dades disperses i manca d'anàlisi

- Sovint s'utilitzen simultàniament diferents eines i cadascú acumula les dades dels seus contactes. Dificultats per tenir una visió global dels contactes o fer seguiment d'un de concret, d'actualitzar-los, d'obtenir la informació amb agilitat...
- Es solen combinar eines com...
 - Full de càlcul d'Excel
 - Bases de dades (Acces)
 - Aplicacions específiques (Socius, Suport...)
 - Eines per a enviaments (Outlook, MaxBulk Mailer, PhpList, MailChimp...)

3. Eines per a la gestió de la base social i la captació de fons



CRM, una bona eina

<http://www.tecnologia.org/?p=1022>

L'eina recomanada és un CRM (Gestió de Relacions amb Clients / Base Social), que permet gestionar de forma integral tota la relació amb la base social. Aglutina les funcions que sovint es tenen disperses en diversos arxius/recursos: dades de contacte, historial, participació, correus electrònics, reunions, pagaments...

En programari lliure: [SugarCRM](#) , [vTiger](#) i [CiviCRM](#) (orientada específicament a ONL).

3. Eines per a la gestió de la base social i la captació de fons



CRM, una bona eina

És necessari...

- Període d'implementació: 6 mesos - 1 any
- Nova cultura de gestió de les dades de l'entitat
- Recopilació sistemàtica de dades
- Responsable amb visió global però responsabilitat compartida en la recollida.
- Unificar criteris d'introducció de dades
- No separar bases de dades

3. Eines per a la gestió de la base social i la captació de fons



EINES PER A LA CAPTACIÓ DE FONDS

Correu electrònic

- Taxa de retorn elevada, és fàcil d'implementar (no calen eines noves),
- Cost molt baix
- Molt baix cost
- La campanya pot tenir diversos missatges

Espai web

- Punt d'entrada per a contactes nous.
- Facilitar la primera vinculació: subscripció
- Integració espais 2.0
- Webs específics per campanyes. Cal vigilar amb la disgregació
- Reforç per campanyes de correu electrònic

3. Eines per a la gestió de la base social i la captació de fons



SMS

- Poc utilitzat a l'Estat espanyol, però en creixement
- Fàcil per al donant, amb la factura de telèfon
- Difícil negociació amb les operadores
- Alt impacte en emergències

Aplicacions per a mòbils

- Explosió dels smatphone
- Experiència d'usuari
- Camp molt nou, poc explotat
- Codis QR (quick responae)

3. Eines per a la gestió de la base social i la captació de fons



Google grants

- Anuncis gratuïts a Google a través de [Google Grants](#). Cal ser fundació o associació de titularitat pública [+info](#)
- Permet aprofitar les cerques sobre temes propis en contextos d'actualitat i arribar a nous públics.
- Exemple: ['The Google job experiment'](#)

3. Eines per a la gestió de la base social i la captació de fons



Xarxes socials

- El 85% dels usuaris d'Internet està com a mínim a una xarxa social
- Hi ha eines específiques per a la captació: Facebook Causes, [Razoo](#), [FundRazr](#), [Twitter](#), [Hope140.org](#)
- Una mateixa campanya es pot desplegar a través de diferents xarxes

P2P (persona a persona)

- La base social actua com a captadora de fons dels seus entorns.
- Es prefereix donar a algú conegut, de confiança. El primer contacte del 44% dels donants amb l'ONL és via cercle proper.

3. Eines per a la gestió de la base social i la captació de fons



Crowdfunding

- Finançar grans projectes a partir de petites aportacions individuals.
- Funciona molt bé a l'àmbit cultural
- Exemples: [`Save the cosmonaut`](#), sentiment d'urgència; [`New Rainbow Warrior`](#) (Greenpeace), causa global i focalització individual
- Noves plataformes...
 - [Verkami](#) (cultura, innovació, creativitat)
 - [Goteo](#) (projectes creatius)
 - [Lánzanos](#)

3. Eines per a la gestió de la base social i la captació de fons



- Plataformes específiques per a entitats no lucratives ([recomanacions](#) per a ONL)



[Microdonaciones, hazlo posible](#)



[Mi grano de arena](#)

- Crowdfunding crèdit. Emissió de deute per resoldre les tensions de tresoreria.



[Teaming](#), migrodonacions

1 € al mes de la nòmina

Decisió col·lectiva sobre on donar.

Evolució cap a una xarxa social de grups que es reuneixen per donar conjuntament

Contacte

Agència de Comunicació Social
Via Laietana, 54 1er
08003 Barcelona

T. +34 93 268 3442
M. +34 657 515 361

comunicacio@acciosocial.org
www.acciosocial.org

entitats
catalanes
d'acció
social

