



mydonor[®] 4.0
DIGITAL & MEDIA COMMUNICATION

PÍLDORA FORMATIVA 1 / Transformación digital en el tercer sector

Fundraising y resiliencia



Internet: el nuevo escenario para captar fondos

Internet ha cambiado nuestros hábitos y manera de relacionarnos, en un mundo irremediabilmente digital.



¿Por qué es tan importante el ámbito digital?

Porque la **red** es el lugar donde ahora están los donantes

Porque en un mundo digital, la **recaudación** será digital

Porque los **nuevos dispositivos** marcan nuevos hábitos

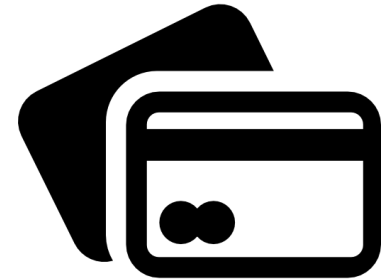


Entramos en la era del *fundraising* digital



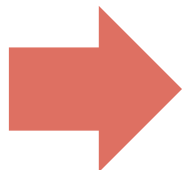
Algunas cifras sobre captación online

La era digital hace que la captación online sea un elemento vital para el futuro de toda entidad sin ánimo de lucro.



- Las **donaciones online** crecieron un **23%** en 2018, tras el 15% de aumento que hubo el año anterior.
- **Los donantes online son más fieles**: el 38% de los donantes que hicieron una donación en 2017, también donaron en 2018.
- Los **canales digitales son cada vez más importantes** para las ONG: las listas de correo electrónico han aumentado un 11%.

Fuente: myDonor[®]



La actual crisis sanitaria ha puesto en primer término la recaudación de fondos online



Los nuevos donantes: nativos digitales

No debemos olvidar que, en pocos años, el grueso de los donantes serán **nativos digitales**. El relevo generacional apunta hacia esa tendencia:

- 1) Los ***baby bommers*** (1946-1964) representan un **36,7%**.
- 2) La **generación X** (1965-1980) supone un **30%**.
- 3) Los ***Millennials*** (1981-1997) ya alcanza el **25,7%**.



 Jubilaciones = bajas
Envejecimiento

 Nativos digitales
Donantes del futuro

“El futuro son
los ***Millennials***”



Un 62% dona a través del móvil.

Fuente: informe ‘The Next Generation of Giving’. 2018. Blackbaud Institute.



El origen de la resiliencia como concepto...

Lamentablemente, ha sido la experimentación de situaciones adversas y crisis globales lo que ha popularizado este concepto que surge fuera del ámbito digital e informático.



En psicología...

La resiliencia es un concepto que indica la capacidad de enfrentar en forma positiva eventos traumáticos y situaciones de gran dificultad.



En biología...

La capacidad de un ser vivo de recomponerse o de un sistema ecológico de volver a su estado inicial, tras un cambio traumático en su estado original.



...y su aplicación al mundo informático

El mayor desafío al que se enfrentan las entidades sin ánimo de lucro es la imparable **digitalización de sus procesos de trabajo**, en especial hablando de captación de fondos. Como ejemplo, una *landing page* optimizada para captar fondos online supone un elemento básico de **ciber-resiliencia**.

Los grandes retos de la revolución digital

Ciber-resiliencia: capacidad de un producto informático de superar problemáticas inesperadas y de adaptarse a entornos desestructurados.



1. Integrar la recaudación online con la tradicional
2. Facilitar el pago electrónico en la propia web
3. Garantizar la seguridad de las transacciones online
4. Conectar la gestión de datos con el ámbito web



¿Qué supone el proceso de digitalización?

Nos trae la **necesidad de adaptarnos** a un contexto tecnológico que va a **transformar la sociedad**. Para tu entidad, es una oportunidad de **simplificar y mejorar** la gestión interna y **optimizar** procesos:



Herramientas y procesos que favorecen la **conectividad, acceso e intercambio** de información.



Un único repositorio de datos → ***acceso universal a la información***

Interconexión entre todas las áreas de gestión → ***intercambiar datos***

Automatización y predefinición de tareas internas → ***optimizar procesos***

Integración web → ***interacción con el mundo virtual***



Mismo objetivo, nuevas maneras de captar y fidelizar

El objetivo primordial de toda entidad no lucrativa sigue siendo el de siempre: **fidelizar y mejorar las relaciones con su base social**. Ahora sólo tenemos que ser capaces de hacerlo en un mundo digital.

BBdd accesible en la nube, categorización, segmentos, etc

RETOS DE SIEMPRE

Conocer la base social

Agilizar y personalizar la fidelización

Optimizar captación y conversión

Explotar y analizar datos

HERRAMIENTAS DE HOY

CRM y bases datos estructuradas...

Email Mktg, mobile fundraising...

Captación online, landing pages...

Estadística, analítica y tracking...



Liquid data base: la base de datos que viene

Los últimos avances en gestión de datos nos han traído hasta la «base de datos líquida». Una base de datos hiper-flexible que se integra con entornos virtuales, adaptándose a las nuevas tipologías, estructuras y exigencias de las entidades y ONG's de hoy.



Claves de una base de datos online...

- 1. Centralidad de datos** > fin de la disgregación y duplicidad de los datos
- 2. Acceso compartido y en remoto** > software multiusuario y en la nube
- 3. Gestión integral y específica** > funcionalidades y perfiles según área funcional
- 4. Protección y seguridad de datos** > servidor virtual y cumplimiento del RGPD



La conexión con entornos virtuales

Una tecnología vital para establecer un **diálogo entre ambiente web y ambiente de gestión**. Traslada la información adquirida en la red al CRM y a otras aplicaciones de gestión de la entidad.



APLICACIONES WEB INTEGRADAS

- Aplicaciones de **gestión online de datos** desde cualquier navegador y sin instalar plug-in.

API (*Application Programming Interface*)

- Utilización de la tecnología **API** para conectar con aplicaciones terceras.

APPs o aplicaciones móviles

- Las **Aplicaciones móviles (APPs)** como nuevo paradigma de relación con el donante.



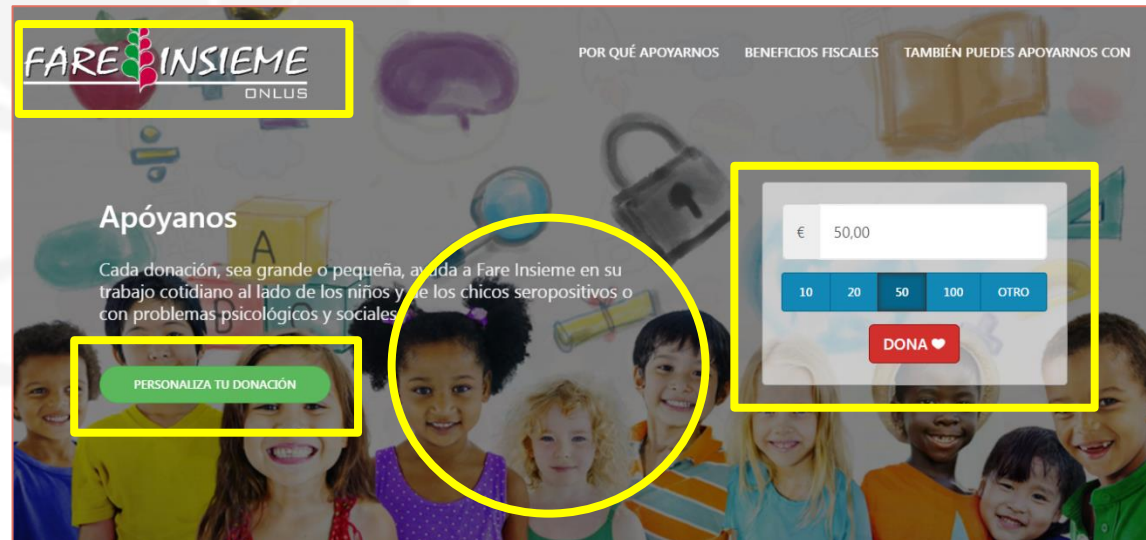
User Experience y conversión de donaciones

Una recaudación digital ganadora implica prestar mucha atención a la **Experiencia de Usuario (UX)**. Mejorar la experiencia en nuestras plataformas digitales se traduce en un incremento de **conversiones de usuarios a donantes**.



¿Te has preguntado qué siente el donante cuando está a punto de donar en tu plataforma?

- ✓ Elementos clave
- ✓ Puntos calientes
- ✓ Atracción visual
- ✓ Imágenes empáticas
- ✓ Sin distracciones
- ✓ Sin obstáculos

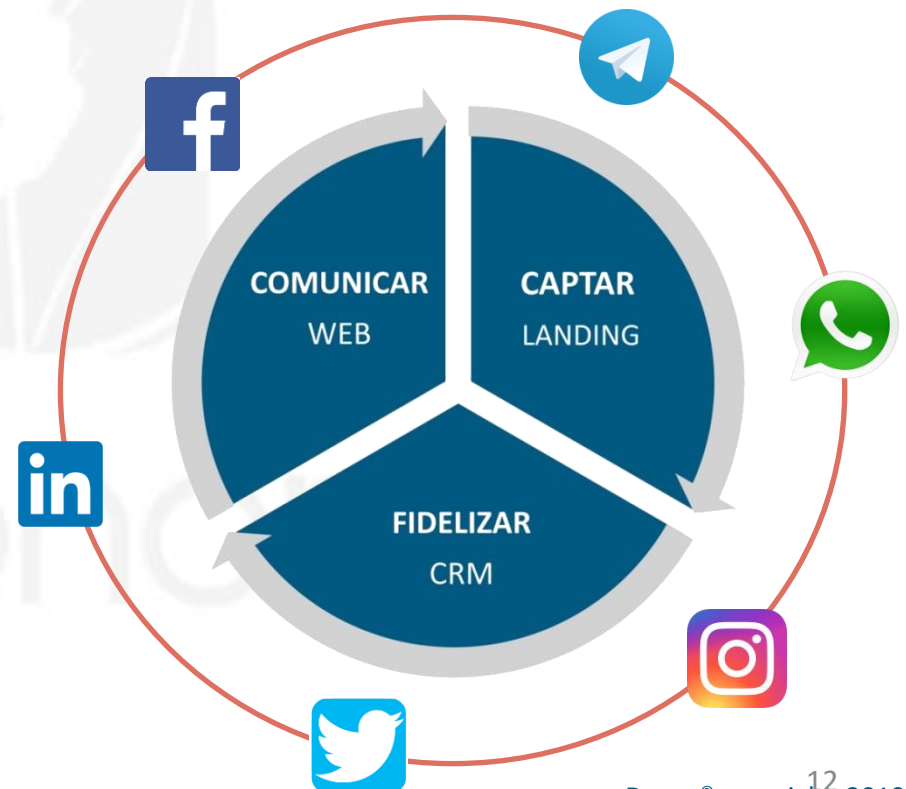




¿Hacia dónde nos dirigimos?

La sostenibilidad futura de toda ONL pasa, a partir de ahora, por ser capaz de **adaptar su estructura y modo de relacionarse** con su base social al actual contexto digital.

**El nuevo
paradigma
digital**





Pasamos de la centralidad de la web...

Con el pasar de los años, el sitio web se ha convertido en el **centro de las actividades de comunicación** de las entidades. La presencia web es fundamental para la credibilidad y transparencia de un ONG.

92 %

DE LAS ONG DEL MUNDO
TIENEN UN SITIO WEB

38 %

PUBLICA CON HABITUALIDAD UN
BLOG EN SU SITIO WEB

87 %

TIENE UN SITIO WEB COMPATIBLE
CON DISPOSITIVOS MÓVILES

Fuente: informe 'Tecnología de ONG 2018'. Nonprofit Tech for Good.

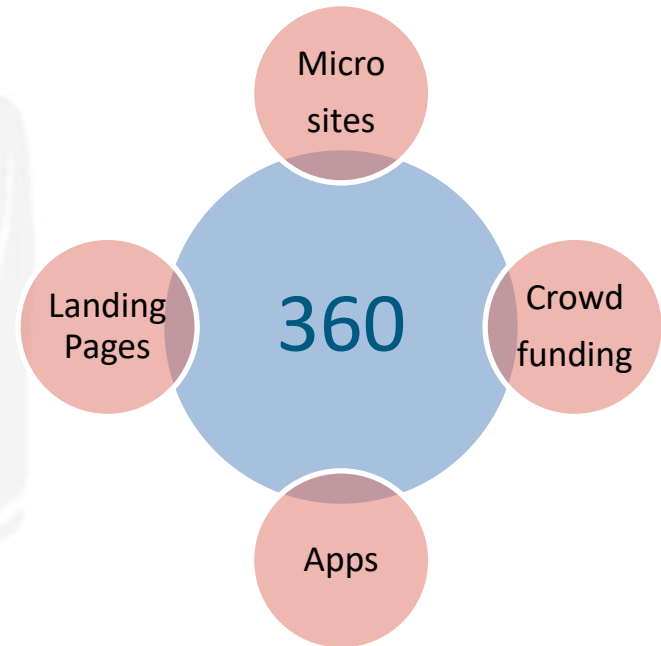


**El sitio web es el punto principal
de interacción con la entidad.**

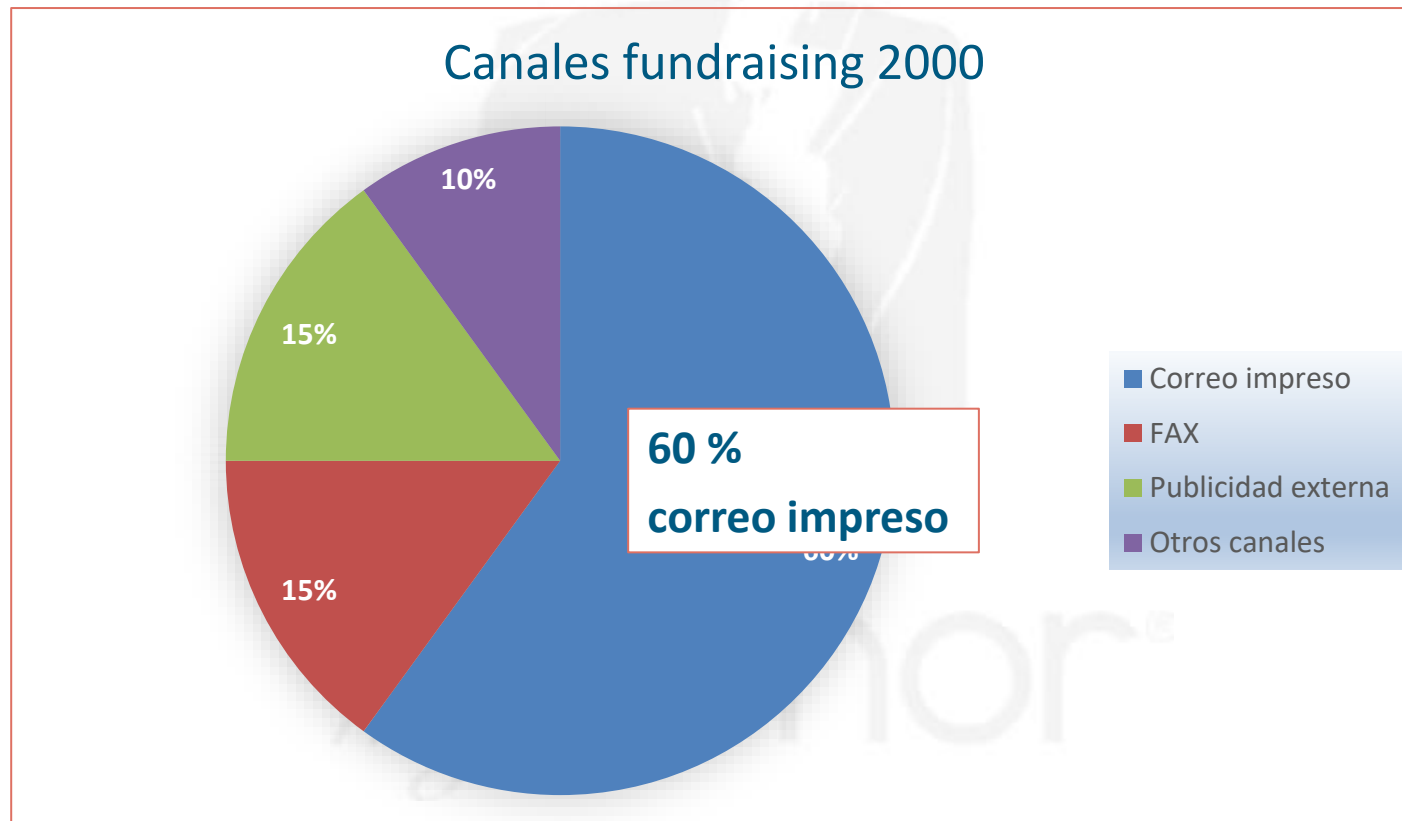
...a soluciones para cada necesidad

Sin embargo, si bien la web mantiene su centralidad a la hora de dar a conocer el trabajo de la entidad, actualmente surge una serie de **nuevas necesidades**, sobre todo ligadas a la captación y fidelización.

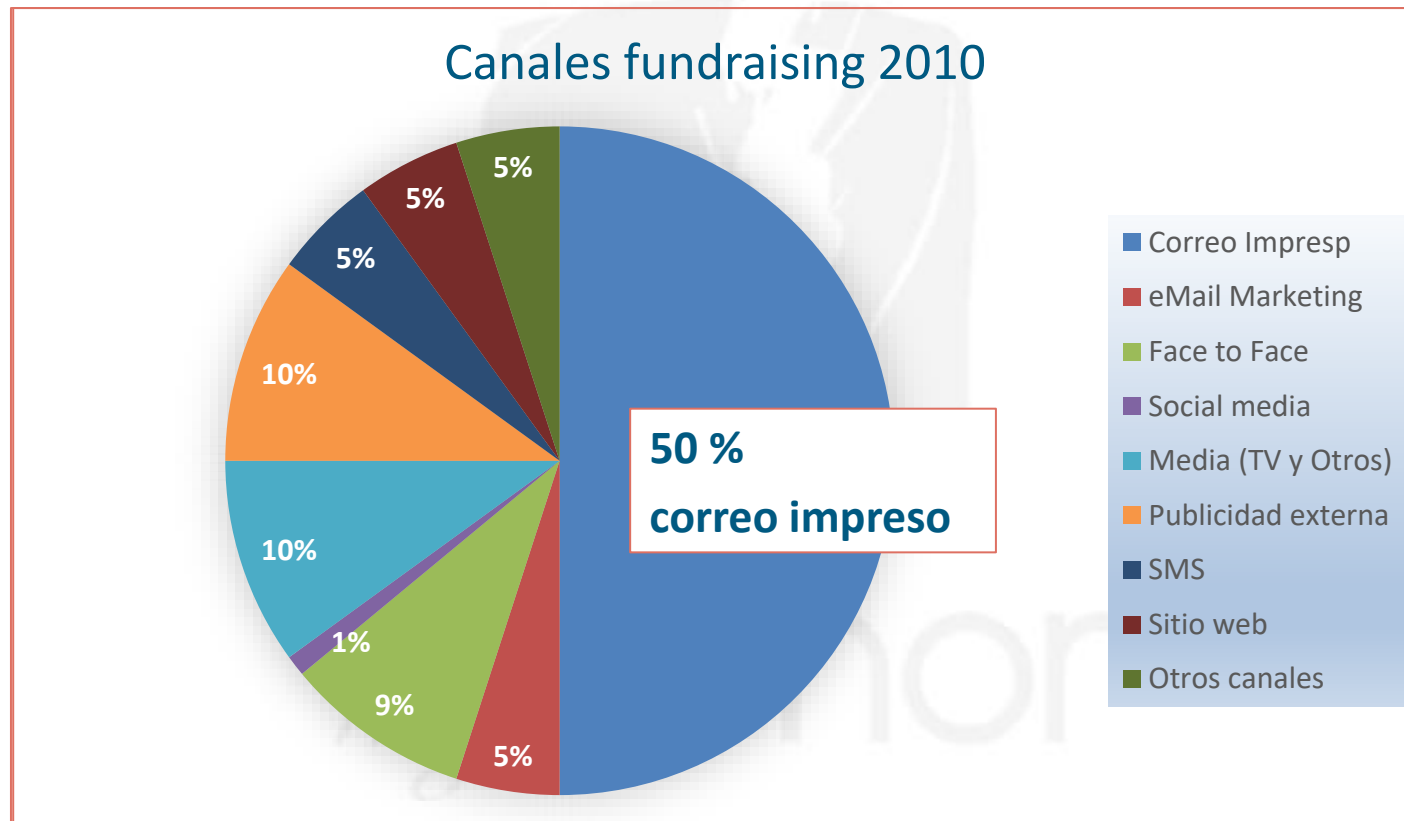
Esas necesidades requieren el uso de herramientas específicas y optimizadas



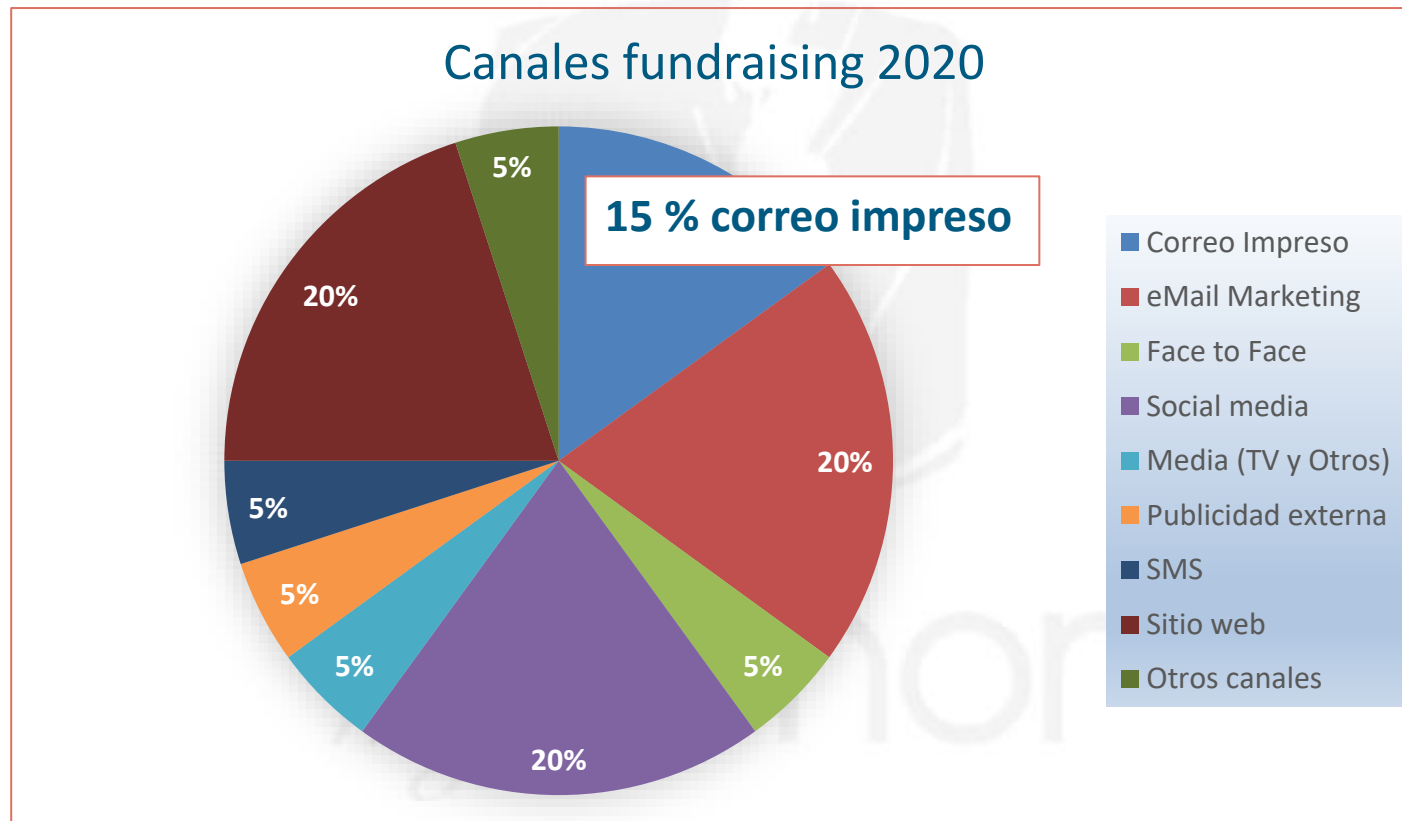
Año 2000: hegemonía de la carta impresa...



Año 2010: auge del SMS y expansión de Internet...



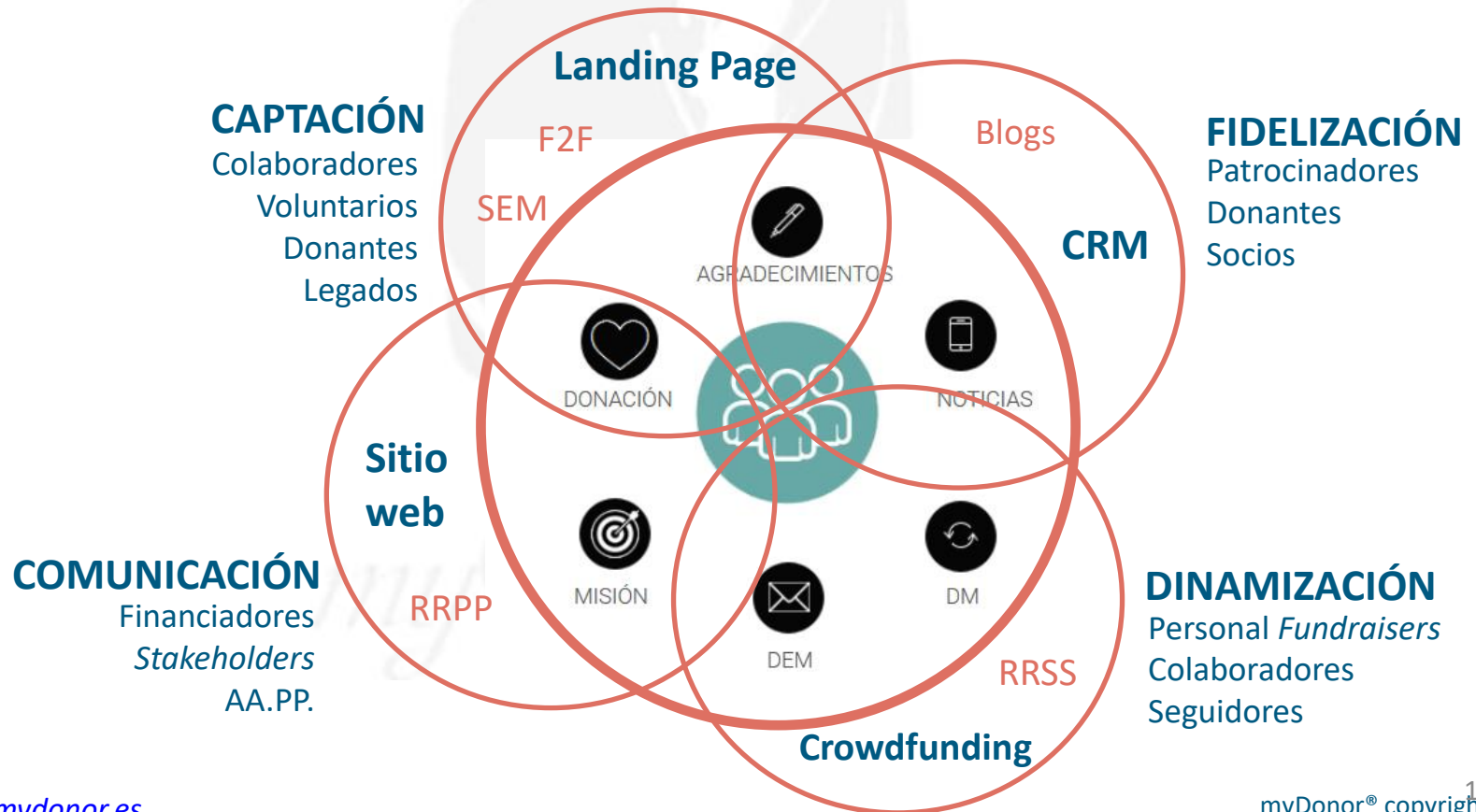
Año 2020: el boom digital explota...





Se han multiplicado los canales y las herramientas

Las relaciones con la base social se hacen cada vez más complejas y diversas, al mismo ritmo que avanza el proceso de digitalización.



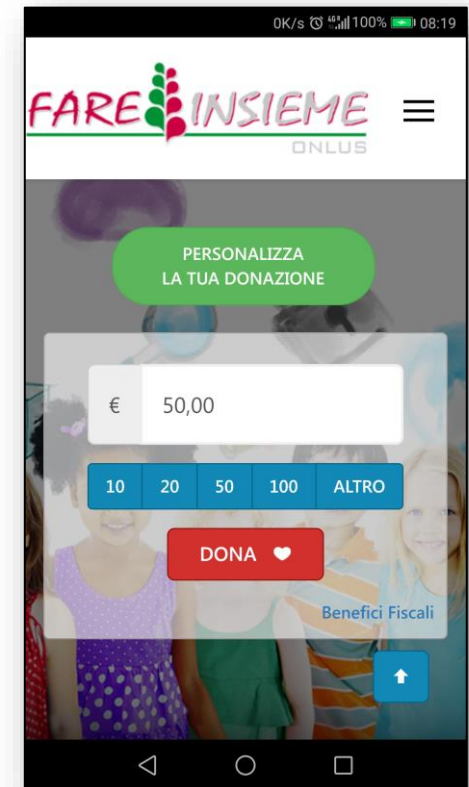


La Tecnología '*digital*' de verdad

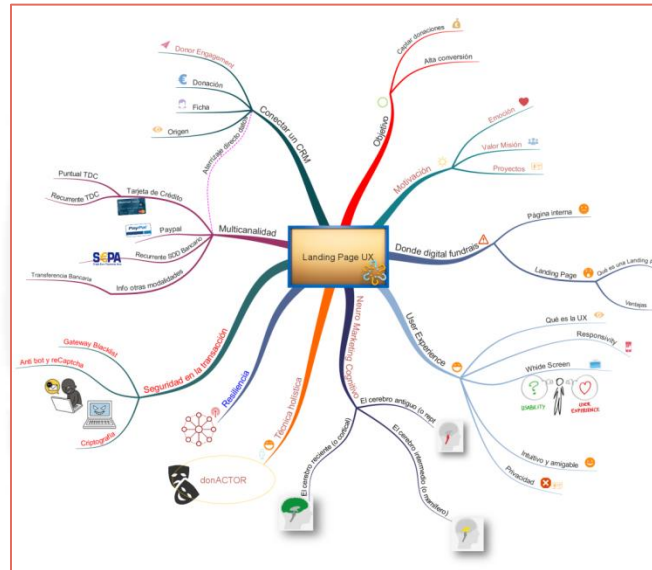
Ya es una obligación y no consiste únicamente en adaptar el contenido a las pantallas de los nuevos dispositivos móviles y tabletas...

El diseño web responsive significa **diseñar aplicaciones pensando en el uso** que hacemos de los *smart devices*:

- **Flujo vertical** de la información.
- '**Digital**' 100 %: el dedo sustituye al ratón.
- **Velocidad** de la navegación.
- **La imagen prima**.
- **El texto** se minimiza.



Herramientas optimizadas para la captación digital



Repasaremos las claves para la optimización de tu captación online y tipologías de plataformas.