

Claves sobre captación online de fondos



mydonor[®]
25 años con el tercer sector

PÍLDORA FORMATIVA 3

User Experience y Neuromarketing cognitivo

Pensar qué siente un donante cuando dona

La experiencia de usuario (*user experience* o UX) analiza las interacciones de un usuario con un producto, servicio o sistema. Así como una empresa se relaciona con consumidores, una entidad sin ánimo de lucro entabla otro tipo de relación con sus donantes...

UX aplicada a la donación online

EXPERIENCIA FUNCIONAL

acceder,
comprender,
operar, utilizar y
facilitar el proceso de
donar

EXPERIENCIA EMOTIVA

sensibilizar,
comunicar,
empatizar,
convencer y mover a
participar

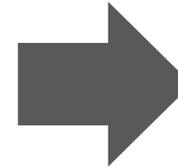


Don Norman y Jakob Nielsen, creadores del concepto UX (www.nngroup.com).

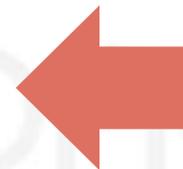
Un ejemplo real de UX

Norman usó este ejemplo para explicar el funcionamiento de la experiencia de usuario.

En esta puerta pone 'empujar', pero el asa nos sugiere tirar. Tiramos, aunque ponga lo contrario, y nos sentimos tontos.



¡PERO, A LO MEJOR NO SOMOS TAN TONTOS!

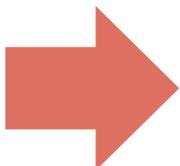


Así debería estar diseñada, para no confundirnos y ser una auténtica 'Puerta UX'

¿Cómo responde nuestro cerebro a los estímulos?

Evidentemente, el neuromarketing cognitivo consiste en la aplicación de técnicas de las neurociencias al ámbito del comportamiento del consumidor o usuario.

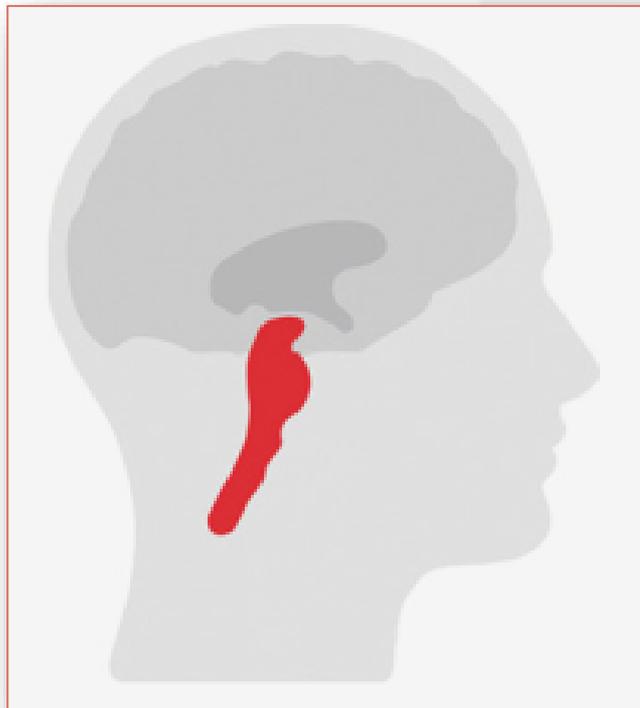
Niveles de emoción,
atención y memoria
ante posibles estímulos



El objetivo es analizar los procesos mentales que se producen en el cerebro y cómo los percibimos.

Nuestro cerebro más antiguo: el reptiliano

Evolutivamente, fue el primero en desarrollarse en nuestra especie. Es siempre el que primero interviene para interpretar un estímulo.

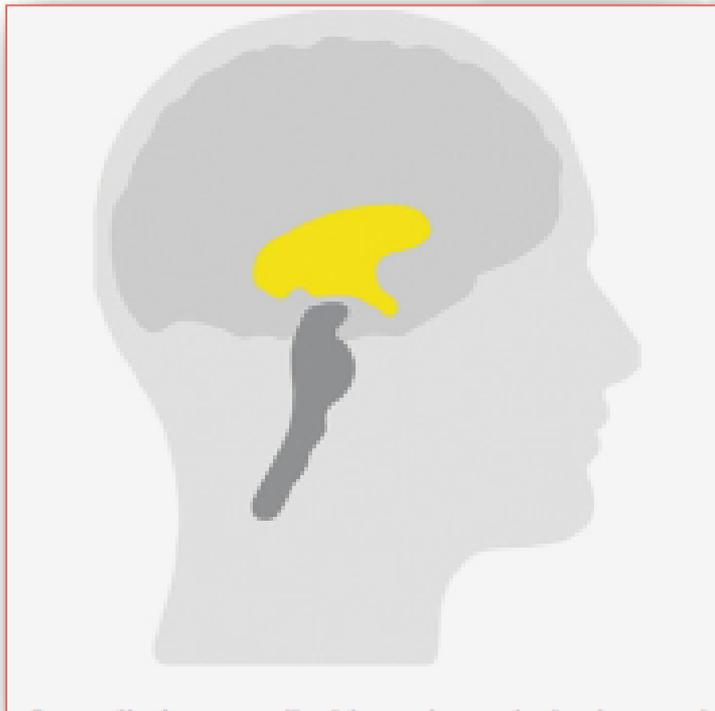


Respuestas directas, reflejas e instintivas

Actúa sobre el comportamiento y el pensamiento instintivos para sobrevivir. Este cerebro controla los músculos, equilibrio y las funciones autonómicas como la respiración y latido del corazón.

El cerebro intermedio o límbico

El cerebro intermedio es característico de los mamíferos e incluye el área en la que se elaboran las emociones: el sistema límbico.

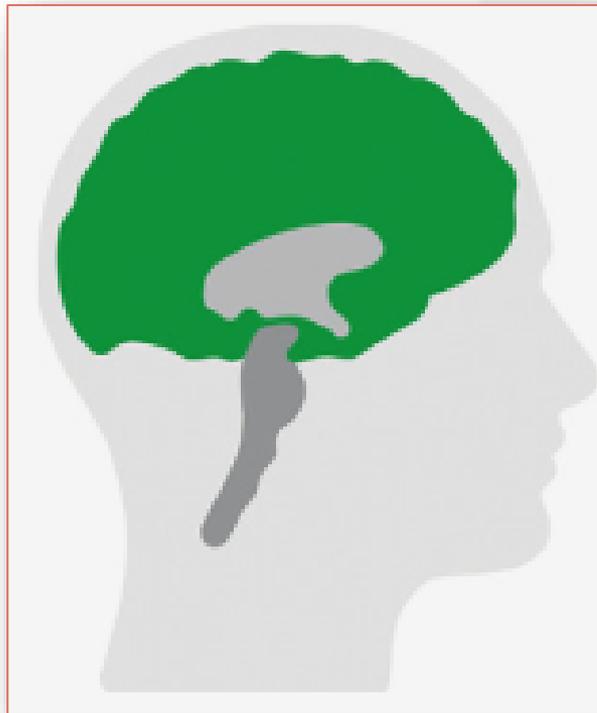


Respuestas emotivas y a estímulos sociales

Sería el responsable de las emociones, un sistema basado en un sistema de evasión (sensaciones desagradables como el dolor) y atracción (sensaciones agradables como el placer).

El cerebro reciente o neocortex

En la corteza cerebral está última parte del cerebro humano en desarrollarse dentro del proceso evolutivo.



Funciones superiores como pensar y percibir

Se ocupa de la elaboración del lenguaje, del habla, de la lectura, de la capacidad de tocar o escuchar música. Es capaz de producir pensamientos lógicos y planificar operaciones.

Así funciona nuestro cerebro...

Dedicamos hasta el 50% de los procesos cognitivos a elaborar contenidos visuales y el **70% de nuestros receptores sensoriales se concentra en los ojos.**

**Mira a tu
izquierda**



Te dije a la izquierda,
no a la derecha

Ver una imagen o un símbolo como la flecha es interpretada por el cerebro antiguo y el intermedio en alrededor de 100 milisegundos.

Al leer un texto interviene el cerebro reciente, que llega demasiado tarde para ser determinante.

¿Cómo se aplica todo esto a la captación digital?

Las técnicas de neuromarketing responden a preguntas de siempre...



¿Qué elementos pueden influenciar al donante incluso sin que ni él mismo lo sepa?

¿Es tan importante la primera imagen que nos ofrecen?

¿Decidimos racionalmente?



Veamos algunos ejemplos

Reduce el texto en favor de la imagen

Una imagen tarda menos en ser recibida por el cerebro, ya que se descodifica a través de la vista y las emociones.




Emergenza Sorrisi
Doctors for Smiling Children

Missione Benin 2019

DURATA
10 GIORNI

TEAM
12 PROFESSIONISTI
TRA CHIRURGI E PERSONALE MEDICO

LOCATION
OSPEDALE DI ABOMEY CALAVI
BENIN

AUTAJI A SORRIDERE
DONA ORA ♥

Vogliamo riportare il sorriso su migliaia di piccoli volti
Per farlo abbiamo bisogno anche di te:
scegli qui come sostenerci

15€	25€	50€ PROCEDI	100€
KIT MATERIALE SANITARIO DI BASE	ANTIBIOTICI PER INTERVENTO CHIRURGICO	KIT CHIRURGICO COMPLETO PER UN MEDICO LOCALE	CORSO DI FORMAZIONE IN LOCO PER UN MEDICO LOCALE

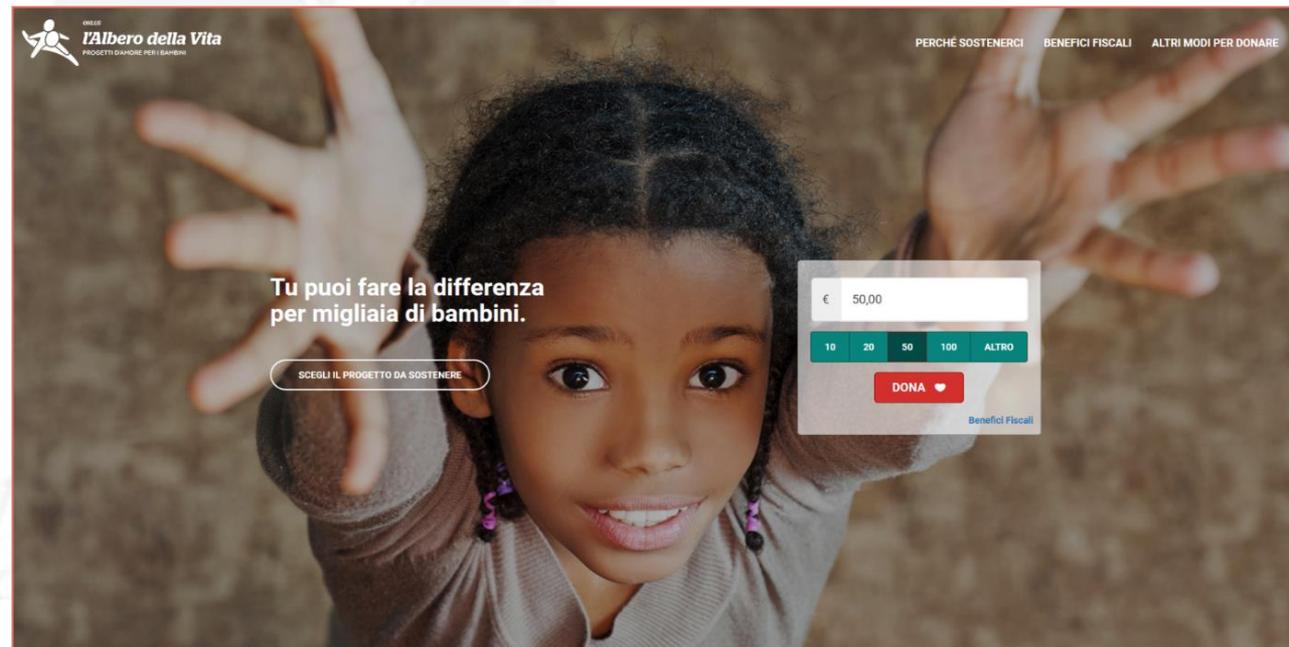
Evita obstáculos y simplifica

Elimina negatividades y obstáculos que puedan producir rechazo al cerebro antiguo, siquiera antes de cualquier interpretación racional.

A la hora de impactar...



Sencillez, claridad, transparencia e imágenes que reflejen tu misión.



El anclaje de la decisión

Al elegir, nuestro cerebro genera un juicio basándose en la información más cercana (aunque no tenga relación con lo que debemos evaluar).

Escenario 1

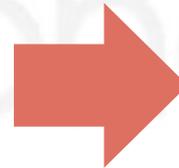


Escenario 2



El exceso de opciones desmotiva

Los estudios cognitivos han demostrado que a más opciones, mayores dificultades para elegir y mayor riesgo de abandono.



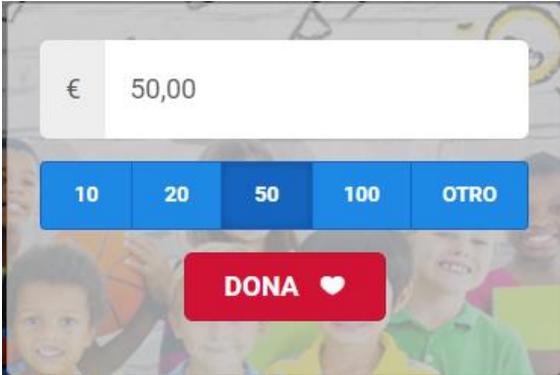
Se facilita la compra



A la hora de pensar un formulario...



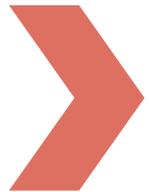
Recuerda que al proponer el importe de la donación tienes que contar con el anclaje que aportan las cifras que lo acompañan.



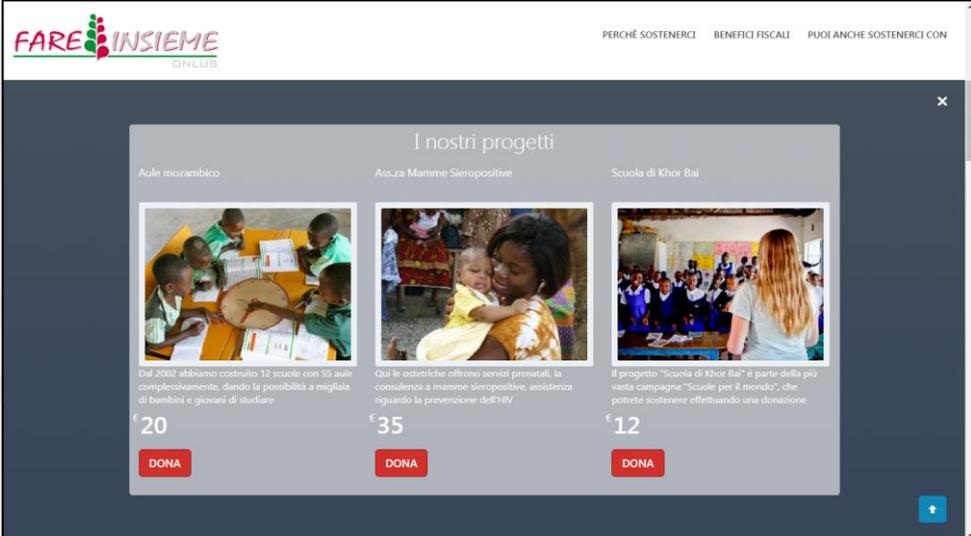
€ 50,00

10 20 50 100 OTRO

DONA ❤️



Si ofreces varios proyectos a los que donar, lo ideal es que no sean más de 3.



FARE INSIEME ONLINE

PERCHÉ SOSTENERCI BENEFICI FISCALI PUOI ANCHE SOSTENERCI CON

I nostri progetti

Aule mozambico	Ass.za Mamme Sieropositive	Scuola di Khor Bai
		
Dal 2002 abbiamo costruito 12 scuole con 55 aule complessivamente, dando la possibilità a migliaia di bambini e giovani di studiare.	Qui le ostetriche offrono servizi prenatali, la consulenza a mamme sieropositive, assistenza riguardo la prevenzione dell'HIV.	Il progetto "Scuola di Khor Bai" è parte della più vasta campagna "Scuole per il mondo", che potrete sostenere effettuando una donazione.
€ 20	€ 35	€ 12
DONA	DONA	DONA

¿Qué consigue el *eyetracking*?

Se trata de una tecnología de seguimiento ocular que nos permitirá interpretar el movimiento de los ojos del usuario delante de un monitor, por ejemplo, cuando visita nuestra web.

Estas pruebas se realizan sobre un grupo de personas y analizan:

- **Dirección** de la mirada.
- **Puntos calientes** de atención.
- **Campo de atracción** visual.



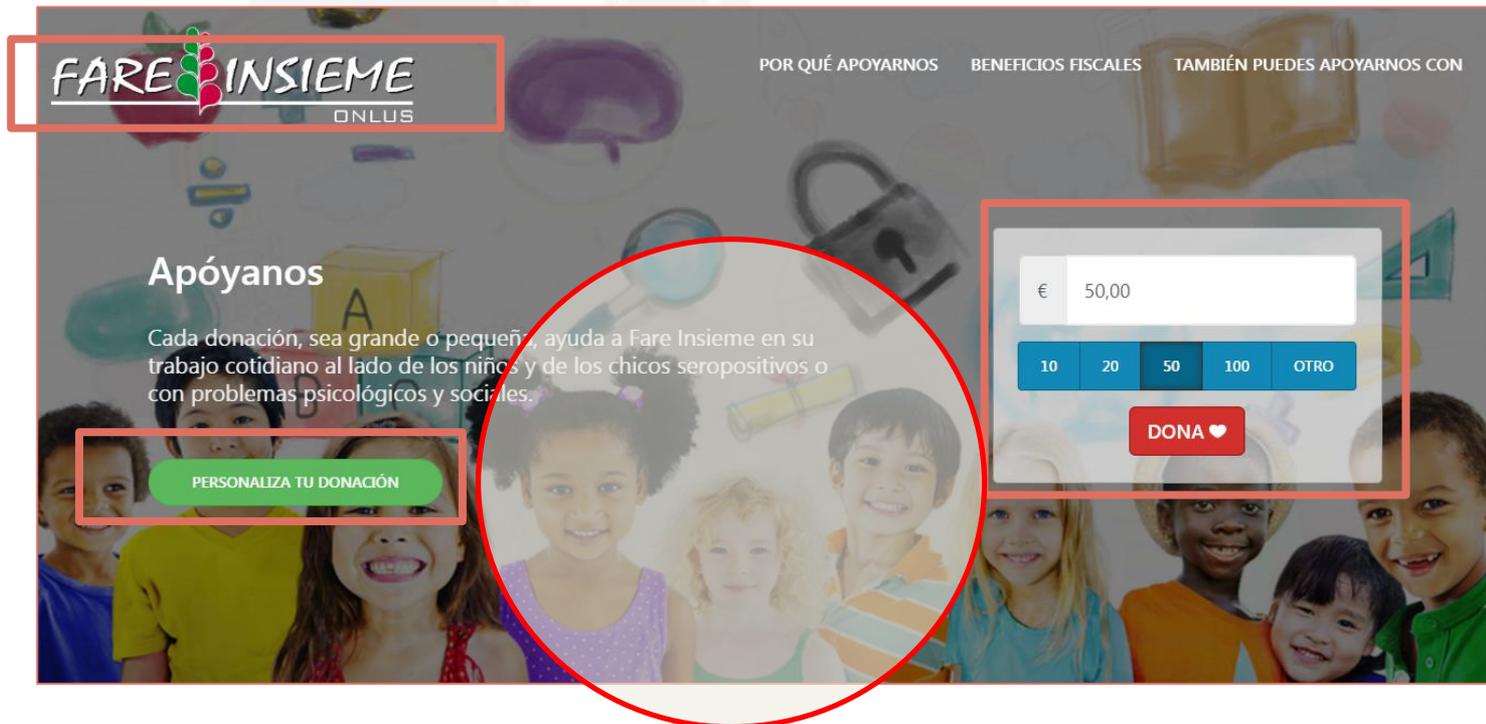
Eye tracking misura l'influenza dell'indicatore di direzione
(businessinsider.com)

A la hora de comunicar...



Imágenes empáticas, que dirijan la mirada hacia el usuario.

Los elementos clave en los lugares clave.

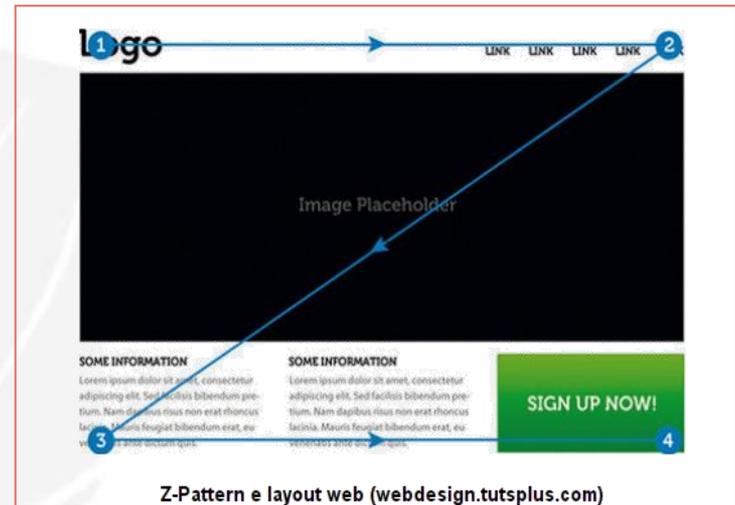


The screenshot shows the website for Fare Insieme Onlus. The logo is highlighted with a red box. The navigation menu includes 'POR QUÉ APOYARNOS', 'BENEFICIOS FISCALES', and 'TAMBIÉN PUEDES APOYARNOS CON'. The main heading is 'Apóyanos', followed by a paragraph: 'Cada donación, sea grande o pequeña, ayuda a Fare Insieme en su trabajo cotidiano al lado de los niños y de los chicos seropositivos o con problemas psicológicos y sociales.' A green button labeled 'PERSONALIZA TU DONACIÓN' is highlighted with a red box. A large red circle highlights the central image of diverse children. A red box highlights the donation form, which includes a text input field with '€ 50,00', a row of buttons for '10', '20', '50', '100', and 'OTRO', and a red 'DONA' button with a heart icon.

En internet, más que leer, escaneamos

Escaneo Z-Pattern

Trazamos una línea visual horizontal en la parte superior de la página, que parte del logo y la recorre dibujando en forma de Z.



Escaneo F-Pattern

Solemos leer las páginas web según una línea-guía a la izquierda de la página con forma de F: dos líneas horizontales y una vertical.

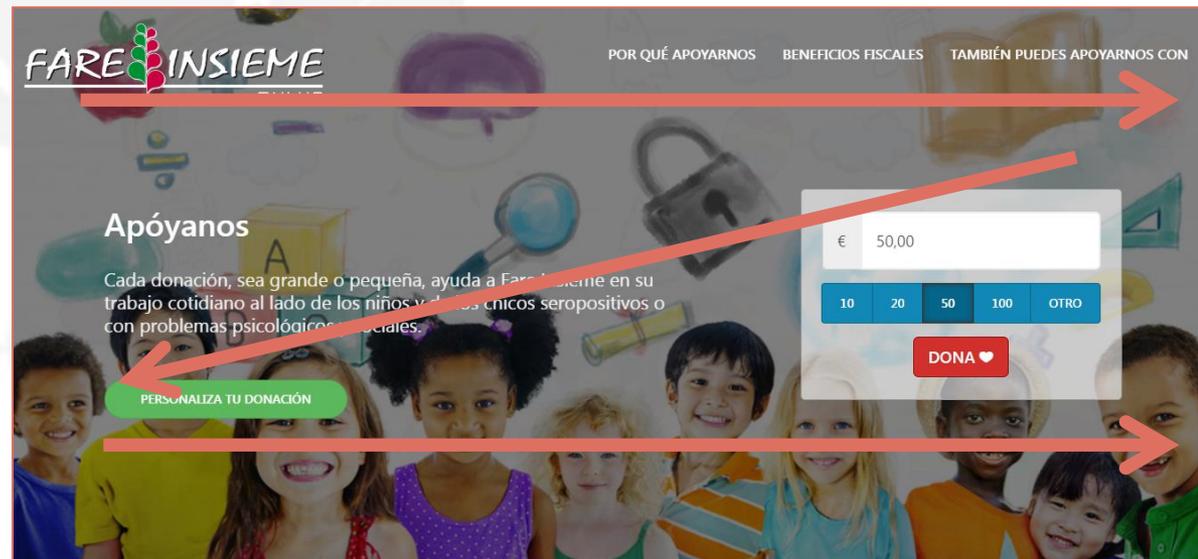


A la hora de crear contenido...



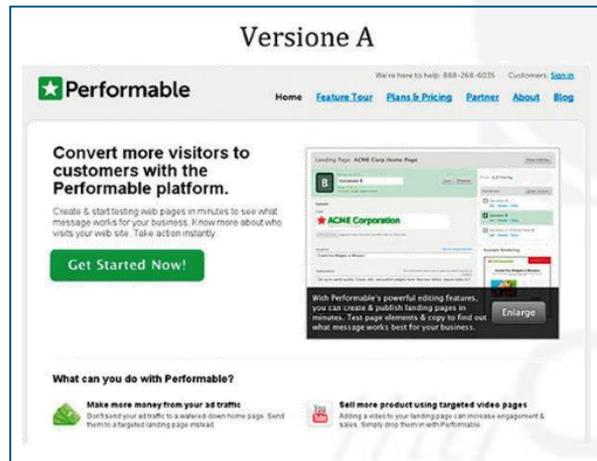
Sintetizar el contenido textual para favorecer nuestro sistema de escaneo visual y facilitar la labor del usuario.

Componer siguiendo el recorrido visual que alcanza el margen superior derecho y baja en diagonal hasta posicionarse en el extremo inferior izquierdo, para comenzar una búsqueda horizontal al fondo de la página.

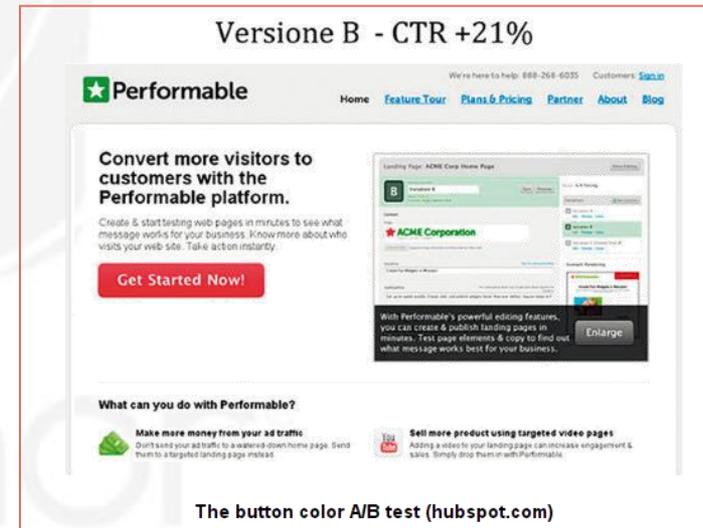


¿Los colores también hablan?

La incongruencia no se refiere simplemente al color en sí, si no al color que nuestro cerebro espera ver en ese preciso lugar. Cambiando el color del pulsante se puede aumentar la atención del usuario y obtener más conversiones.



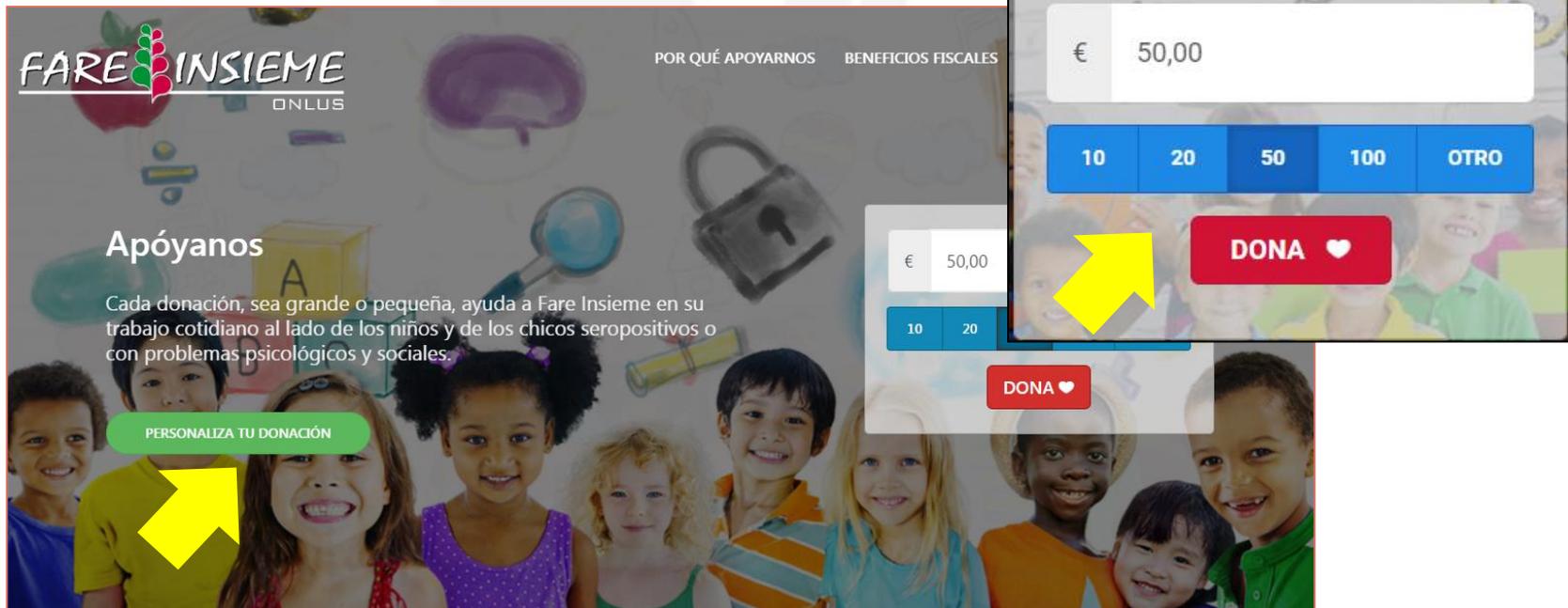
El cambio en el botón aumenta la conversión



A la hora de diseñar...



Nos interesa **llamar la atención del usuario** hacia el pulsante de donación y por esto conviene usar un color **incongruente con los demás y llamativo**, como el rojo.



Técnica holística, recogida del dato y resiliencia



Explicaremos en qué consisten estos conceptos y cómo se aplican al proceso de donación online.