

FITXA D'IDENTIFICACIÓ D'ACTIVITATS D'APS QUE ES REALITZEN A LA UAB

AUTORDADES D'IDENTIFICACIÓ	Curs/Cursos	2023/2024	Semestre/s	1er i 2on
	Títol de l'experiència desenvolupada			
	AUTORA: ABRIL ROMERO RIOS			
	Creació d'una estratègia de fidelització pels voluntaris d'Enriquezarte.			
	Centre acadèmic (facultat/escola)		Nom Entitat col·laboradora	
	Facultat de Ciències de la Comunicació		Enriquezarte	
	Titulació	Assignatura/es	Programa/servei/projecte	
	Grau de Publicitat i RR.PP.	TFG	Projecte APS (¿?)	
	Professorat	Funcions	Professionals	Funcions
	Josep Maria Blanco Pont	Tutor	Jean Ben Illouz	Tutor
	Relació entitat-universitat	<ul style="list-style-type: none"> - Formava part de la oferta anual de l'Oficina ApS - S'inscriu en projecte de recerca 		
	Descripció de l'experiència	Creació d'una estratègia de fidelització pels voluntaris d'Enriquezarte.		
	Continuïtat del projecte	<p>L'organització tenia una necessitat i l'estudiant l'ha assolit amb escreix.</p> <p style="text-align: center;">1) Explica els factors de sostenibilitat del projecte</p> <p>Si inverteixen en gent dedicada a seguir els consells i recomanacions del Pla de Comunicació i de l'estratègia per aconseguir una major i millor fidelització dels membres que han participat com a voluntaris a Enriquezarte, la imatge de l'associació millorarà i arribarà amb més eficàcia als públics i, com a conseqüència, en enfortir els llaços amb els voluntaris, es permetrà que l'esperit de l'associació s'exporti i que tingui repercussions també en els àmbits i països d'on provenen aquests voluntaris..</p>		

	Enllaços relacionats	https://enriquezarte.org/
--	----------------------	---

REQUISITS PER SER APRENTATGE-SERVEI	Aprenentatge curricular	
	Coneixement i competències curriculars	Procés reflexiu
		<p><i>D'acord amb les competències i els resultats d'aprenentatge CB02, CG01, CG02, CG03 i CG04, s'avalua la capacitat d'aplicar els coneixements al treball o vocació d'una forma professional / elaborar i defensar arguments / resoldre problemes dins de l'àrea d'estudi / planificar i executar el TFG en l'àmbit científic de comunicació interactiva / identificar situacions que necessiten un canvi o millora / analitzar una situació i identificar els seus punts de millora / proposar nous mètodes o solucions alternatives fonamentades / ponderar els riscos i les oportunitats de les propostes de millora tant pròpies com alienes / proposar noves maneres de mesurar l'èxit o el fracàs de la implementació de propostes o idees innovadores / identificar les implicacions socials, econòmiques i mediambientals de les activitats acadèmic-professionals de l'àmbit de coneixement propi / analitzar els indicadors de sostenibilitat de les activitats acadèmic-professionals de l'àmbit integrant les dimensions social, econòmica i mediambiental / proposar formes d'avaluació dels projectes i accions de millora de la sostenibilitat / actuar amb responsabilitat ètica i amb respecte pels drets i els deures fonamentals, la diversitat i els valors democràtics / valorar l'impacte de les dificultats, els prejudicis i les discriminacions que poden incloure les accions o projectes, a curt o llarg termini, en relació amb determinades persones o col·lectius / actuar a l'àmbit de coneixement propi</i></p>

	<p><i>avaluant les desigualtats per raó de sexe / gènere.</i></p> <p>D'acord amb les competències i els resultats d'aprenentatge CE07 i CT01, s'avalua la capacitat d'aplicar i integrar els coneixements en ciències socials i humanitats i els provinents de l'enginyeria per generar productes i serveis complexos i a la mida dels ciutadans i les seves necessitats / integrar els coneixements de les ciències socials i l'enginyeria per elaborar un TFG de projecte que inclogui la creació de productes complexos i dotats de visió integral tècnica i social / buscar, seleccionar i jerarquitzar qualsevol tipus de font i document útil per a l'elaboració de missatges, treballs acadèmics, exposicions, etc./ diferenciar allò substancial del rellevant en tots els tipus de documents utilitzats en l'elaboració del TFG de les informacions aplicant criteris de valoració.</p> <p>D'acord amb les competències i els resultats d'aprenentatge CB02, CG02,CE05 i CT04, s'avalua la capacitat d'aplicar els coneixements al treball o vocació d'una forma professional / elaborar i defensar arguments / resoldre problemes dins de l'àrea d'estudi / planificar i executar el TFG en l'àmbit científic de comunicació interactiva / identificar les implicacions socials, econòmiques i mediambientals de les activitats acadèmic-professionals de l'àmbit de coneixement propi / analitzar els indicadors de sostenibilitat de les activitats acadèmic-professionals de l'àmbit integrant les dimensions social, econòmica i mediambiental / proposar formes d'avaluació dels projectes i accions de millora de la sostenibilitat / demostrar consciència ètica i respectar la diversitat i la pluralitat d'idees, persones i situacions / integrar coneixements de disseny, llenguatge i tècnica</p>	
--	---	--

	<p>fotogràfica i audiovisual per donar sentit a diferents tipus de contingut / utilitzar el llenguatge específic dels nous mitjans que beu de llenguatges audiovisual per aplicar-lo al seu treball de fi de grau.</p> <p>D'acord amb les competències i els resultats d'aprenentatge CT03 i CT04, s'avalua la capacitat de gestionar el temps de forma adequada i ser capaç de planificar tasques a curt, mitjà i llarg terminis / presentar el TFG en els terminis previstos i amb qualitat manifesta / demostrar consciència ètica, i respectar la diversitat i pluralitat d'idees, persones i situacions / recollir totes les teories sobre el tema principal tractat al TFG / utilitzar la bibliografia adequada.</p> <p>D'acord amb la competència i els resultats d'aprenentatge CB04 s'avalua la capacitat de transmetre informació, idees, problemes i solucions / divulgar els coneixements adquirits / gestionar el temps de forma adequada / qualitat dels arguments / capacitat de defensar idees.</p>	
	Evidències d'aprenentatge	
	<p><i>La tasca analítica i reflexiva han derivat en una proposta solvent i professional a les necessitats plantejades per Enriquezarte.</i></p>	
	Impacte social	
	Necessitat de la comunitat a la qual vol respondre	Objectius del projecte o programa
<p><i>Integrar a estudiantes con conocimientos en Comunicación y marketing que generen propuestas que conlleven a que se expanda nuestro propósito en redes sociales, página web, carteles, folletos, documentales,</i></p>	<p>A Enriquezarte estan interessats en potenciar el voluntariat per dur a terme un munt d'activitats que millorin la convivència, empleabilitat i dotin d'eines a les persones que es beneficiïn d'un paper actiu dels/de les voluntaris/àries. Però un dels problemes amb els quals es troben és que un cop els voluntaris acaben la seva estada, es perd la força del</p>	

		<p>vinclé i, per tant, la possibilitat de què els/les qui han participat projectin els beneficis formatius de l'associació en els seus àmbits. És per això que l'Abril Romero recull el repte de generar una comunicació i disseny estratègic d'activitats que permetin augmentar la fidelització dels voluntaris amb Enriquezarte. És una proposta atractiva no exempta de riscos, però el resultat final ha satisfet els membres d'Enriquezarte.</p>
Evidències d'impacte social/aportació a la comunitat		
<p>La pròpia autora del treball explica el següent:</p> <p>Una vegada exposat el projecte per la comunicació d'Enriquezarte, l'última fase del Treball Final de Grau, és moment de mirar enrere i analitzar el procés del treball i la seva evolució fins al dia d'avui.</p> <p>A continuació, la conclusió proporciona una cloenda als objectius plantejats al principi del treball, així com una recapitulació dels aprenentatges adquirits i la seva aplicació en el projecte creat. Tanmateix, es menciona l'evolució del projecte, des de la justificació del projecte fins a l'elaboració del projecte final. Al mateix temps, es comparteix una reflexió personal sobre l'experiència amb el treball i els fruits d'aquests.</p> <p>En primer lloc, cal analitzar si s'ha donat resposta als objectius plantejats a l'inici del projecte, fruit de les necessitats expressades per l'entitat. L'objectiu general del projecte era elaborar un pla de fidelització pels voluntaris i establir una identitat de marca. Tot i ser un objectiu ambiciós a causa dels diferents àmbits de treball, s'ha assolit amb la creació d'una identitat de marca, junt amb un brand book com a recurs permanent per l'entitat, i una estratègia</p>		

de comunicació per la fidelització dels *voluntrainees* mitjançant un pla de comunicació.

Cal destacar que per l'assoliment global de l'objectiu general de fidelitzar al públic, es requereix molt més que una campanya de comunicació, és essencial l'estratègia de voluntariat i l'experiència del voluntari. És a dir, hi ha aspectes a considerar que queden fora de l'abast del projecte elaborat com l'estada del voluntari amb Enriquezarte, la qualitat del curs, la seva experiència personal, molt lligada a les expectatives. Tot i això, dins del projecte s'han desenvolupat eines comunicatives per mantenir-se al llarg del temps atorgant a l'entitat una estabilitat comunicativa i recursos per la fidelització dels voluntaris.

D'altra banda, els objectius establerts per satisfer les necessitats informatives prèvies a l'elaboració del projecte, objectius d'investigació, descriptius i correlacionals, s'han assolit amb èxit aportant una visió global i aplicant tots els coneixements obtinguts en l'elaboració d'estratègia de marca i de comunicació.

Pel que fa a la investigació duta a terme en la primera part del treball, ha destacat l'aprofundiment en l'entorn clau de l'entitat per tal d'entendre la seva activitat, el seu origen i també les seves problemàtiques.

En l'anàlisi de la situació actual de Barcelona, s'han detectat carències per part d'un sector de la població, que determina la necessitat d'una entitat com Enriquezarte i el paper clau que té aquesta en l'actualitat com a agent social i promotor del canvi. Tanmateix, la complexitat del voluntariat i Enriquezarte reafirma la importància d'una clara identitat de marca i de la necessitat d'una excel·lent comunicació interna en l'àmbit dels voluntariats.

Tot i la complexitat de l'organització, Enriquezarte també ha demostrat tenir una capacitat resolutiva en termes comunicatius fins al moment. Tanmateix, també s'ha detectat la necessitat de crear una identitat de marca cohesionada per emetre una imatge de marca única. Així mateix, també ha sorgit la necessitat de millorar la comunicació amb els *voluntraïnes* una vegada finalitzada l'experiència.

La proposta del projecte plantejada, sorgeix d'una necessitat expressada per la mateixa entitat, el fet de voler mantenir el contacte amb els voluntaris que passen per l'entitat. Com s'ha mencionat anteriorment, es va detectar també la necessitat d'una identitat de marca, encara que no es verbalitzés per part de l'organització.

Així doncs, l'elaboració del projecte ha consistit en dos eixos principals. En primer lloc, l'estratègia de marca i, després, una estratègia i pla de comunicació per la fidelització dels *voluntraïnes*.

Per l'elaboració de marca, s'ha desenvolupat un brand book on queda constància de tots els aspectes relacionats amb la marca com la definició de marca, logotip i eslogan, storytelling, proposta de valor i posicionament competitiu, elements visuals i la personalitat de marca. Amb aquesta eina es pretén facilitar el relleu de voluntaris i també fer funció de comunicació interna. Així mateix, del brand book destaca l'elaboració del storytelling que explica l'origen del projecte i com està conformat aquest mitjançant la metàfora del puzzle.

Seguidament, la part del pla de comunicació per la fidelització, ha continuat amb la identitat de marca establerta i s'han proposat

diverses accions a dur a terme a fi de definir el rol del ex-voluntari i involucrar a aquest públic dins l'activitat de l'entitat. D'aquesta manera, es busca generar el sentiment de comunitat i pertinença així com el fet de sentir-se valorat.

Finalment, a mode de reflexió personal, m'agradaria exposar l'experiència amb el Treball de Fi de Grau amb tipologia APS. Aquest projecte ha permès endinsar-se dins un univers que era pràcticament desconegut per mi com el voluntariat i involucrar-me en una entitat que intenta fer de Barcelona un espai millor.

L'impacte social que té l'entitat i, en conseqüència, el projecte, és un dels motius pels quals em va interessar des d'un principi. A més, el fet de poder fer una aportació a nivell comunicatiu com a cloenda dels meus estudis en publicitat amb un fi social també ha sigut un element motivador a l'hora de fer el projecte.

Tanmateix, ha sigut una oportunitat per aprendre a treballar amb un client i extrapol·lar els conceptes adquirits durant el grau mitjançant la pràctica d'un cas real. Tot i que el camí ha estat ple de reptes i imprevistos, estic satisfeta amb el projecte dut a terme i crec que podrà tenir un impacte positiu per l'organització i la seva comunitat.

Per acabar, aquest projecte ha suposat un enriquiment a la meva formació acadèmica i també personal. Al mateix temps, també ha contribuït en la construcció de la identitat de l'entitat així com també l'enfortiment de la seva comunitat.

Impacte potencial

Ja l'ha tingut. Va presentar el projecte generant satisfacció per part de l'associació, que té aquesta magnífica guia per potenciar la seva imatge i millorar les seves accions comunicatives per enfortir els llaços amb els/les voluntaris i voluntàries que han passat per Enriquerarte.

<i>(marca amb una "x" si NO substitueix la tasca d'un/a professional)</i>	La implementació d'aquest ApS preserva i valora la figura del/la professional. És a dir, no és substitutiva de la seva feina. SI, PRESERVA I VALORA LA FIGURA DEL PROFESSIONAL. ELS HA FET LA FEINA D'UN PROFESSIONAL GRATIS.

VALOR AFEGIT (cal omplir només les caselles on creus que l'experiència ApS té un valor afegit)	Possibilitat de presa de decisions i de creativitat per part de l'alumnat universitari.	Implicació activa de la comunitat vinculada al projecte d'ApS
	<i>L'Abril Romero ha tingut tota la llibertat per decidir i raonar decisions.</i>	<i>És ella, Enriquezarte, qui el demana. L'han ajudat a aconseguir dades i entrevistes i el que ha calgut.</i>

OPORTUNITATS DE MILLORA	<p>Per a la pròpia FAS-APS, és una bona manera de reivindicar que aquest tipus de propostes no han de servir per a que les organitzacions s'aprofitin dels estudiants demanant una feina a cost zero que podria fer un professional i sense cap tipus de retribució.</p> <p>Per cert, en aquesta fitxa us heu deixat de posar l'espai per a que es pugui posar la dada més important de totes, que és el nom de l'estudiant que ha fet el projecte. He fet una cel·la més a la part superior i l'he posat en vermell.</p>
--------------------------------	---

Professor/a responsable del Projecte ApS	Josep Maria Blanco Pont
Correu electrònic de contacte	josepmaria.blanco@uab.cat
Telèfon de contacte	654034039
Data d'actualització de la fitxa	30/05/2024