

RECOMENDACIONES PARA LA DIFUSIÓN

APP AJUNTAMENTS DE VALÈNCIA



DIPUTACIÓ DE
VALÈNCIA

Colze a colze amb els Ajuntaments

AUTOR: Helen Martínez **Fecha:** 15 de abril de 2019



Que nuestro Ayuntamiento debe estar en el móvil es algo que ya no tiene ningún tipo de duda, el comportamiento de consumo de la sociedad es tal que no estar fidelizando con el ciudadano en *smartphones* y *tablets* supone perder oportunidades de comunicación y difusión.

Gracias al proyecto de **Portales Municipales de la Diputación de València** ya dispones de una APP con la que informar y ofrecer servicios y gestiones de todo tipo a la ciudadanía, y por lo tanto, hacer **marketing móvil** debe estar a la orden del día.

¿Qué gana el Ayuntamiento con el éxito del app municipal *Ajuntaments de València*?

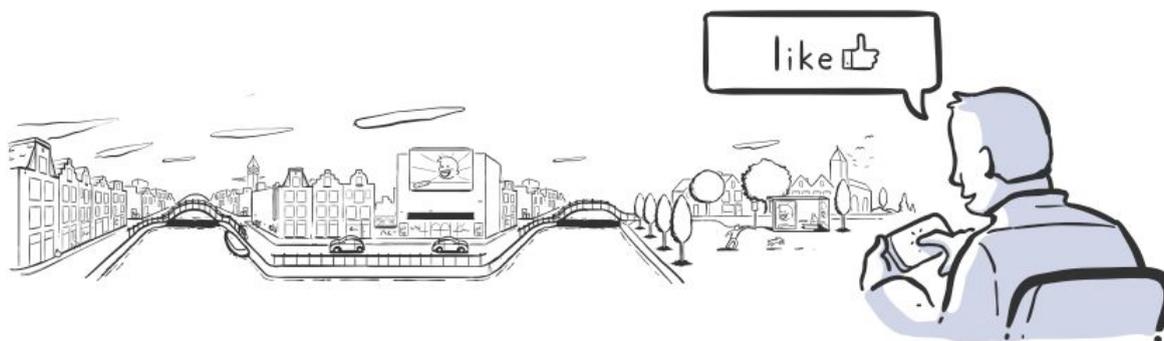
- **Imagen de marca:** no nos engañemos, decir que tu municipio tiene una app queda bien, ya sea mediante el boca a boca, con una pegatina en algún escaparate local o un buen banner en la página web del Ayuntamiento.

- **Aprovechar la tecnología:** el app permite crear **notificaciones push**, geolocalización, hacer bases de datos, potencia la colaboración y la participación ciudadana etc... Todo ello son armas muy efectivas para la interacción personalizada con los ciudadanos.

- **Ayudar a fidelizar:** a los ciudadanos que ya se interesan por lo que pasa en el Ayuntamiento o en el municipio, se les facilita la vida accediendo a la información en un solo click (*touch*).

- **Motivar la participación ciudadana:** permite la **interacción entre el usuario y el Ayuntamiento** mediante la valoración de contenidos, *notificaciones push*, participación en encuestas, difusión de contenidos en redes sociales... mejorando claramente la experiencia del ciudadano y creando vínculos de participación.

- **Es un nuevo escaparate online:** la aplicación móvil está en los *markets* (Google Play e IOS), hay muchas apps eso sí, pero aumentan las posibilidades de que alguien conozca el municipio y se interese en visitarlo.



¿Qué hacer con la app?

La aplicación municipal ya está disponible en los Stores...¿y ahora qué?

¿Qué se puede hacer para que los ciudadanos se la descarguen? y, ¿por qué es bueno tener el máximo de descargas posibles?



1. DAR A CONOCER EL APP

• PROMOCIÓN:

La aplicación municipal ya ha sido diseñada, desarrollada y puesta en el mercado, tanto en el App Store como en el Google Play...¿y ahora qué?

El siguiente paso natural es **dar a conocer el app para conseguir la máxima difusión entre los ciudadanos.**

Para ello, se pueden realizar diferentes campañas de *marketing* y promoción como las que sugerimos en este manual.



2. DESTACAR LO MÁS RELEVANTE

• ¿QUÉ INTERESA AL CIUDADANO?

Es importante que en la publicidad de la app destaque lo verdaderamente útil y relevante para el ciudadano como por ejemplo las Farmacias de Guardia o las Notificaciones Push, que los mantendrán informados en todo momento de los eventos y noticias que genere el Ayuntamiento.



3. CALIDAD Y ACTUALIDAD

• **IMPORTANCIA DE LOS CONTENIDOS DE LA APLICACIÓN:**

Los contenidos son el componente más importante de las aplicaciones y de la red en general. Es lo que determina si una visita volverá a nuestra app y la recomendará o por si el contrario ya no lo hará más.

Los usuarios exigen **contenidos de calidad, relevantes y actualizados**.



4. POLÍTICA COHERENTE DE DIFUSIÓN

• **EFFECTO BOOMERANG:**

Es muy importante mantener un **política coherente de notificaciones**, ya que si se satura al usuario se puede provocar un efecto boomerang que se revierte en contra de lo que se notifica o anuncia, no conviene bombardear con contenido, ya que no hay que obviar el hecho que los usuarios / consumidores aprenden más rápido y tienen mayor poder que nunca antes.



5. PEDIR OPINIÓN AL USUARIO

Escuchar opiniones para mejorar los contenidos y el funcionamiento del app.

Siempre hay que dejar **canales abiertos de comunicación para que la gente opine**. Es importante que los visitantes tengan la oportunidad de expresarse, comentar sus dudas, sugerencias, incluso quejas. Es la mejor forma de conocer a nuestros visitantes y enriquecernos con sus opiniones. De la misma forma, es imprescindible responder y hacerles caso.

Una buena opción sería generar una encuesta mensual para conocer la opinión de los usuarios y hacerles partícipes.

Estrategia *online*

Web, Blogs, Redes Sociales (SMO), Email marketing, Soportes digitales, Publicidad de banners en medios oficiales del ayuntamiento, especializados y otros...



1. WEB

· WEB Y BLOGS MUNICIPALES:

Publicación del lanzamiento del app en la web y blogs municipales:

- **Banners**

- **Avisos y enlaces a los stores** (App Store y Google Play) al entrar a las webs que redireccionen al usuario.



2. REDES SOCIALES

· SOCIAL MEDIA MARKETING:

Aprovechar la audiencia de las redes sociales municipales para dar a conocer la aplicación, posicionándola y creando un trato directo con el usuario.



3. VIDEO MARKETING

· CREACIÓN DE UN VIDEO PROMOCIONAL:

Una herramienta de *marketing* indispensable en una App es el tráiler. Nos permite viralizar la App, hacer llegar nuestro mensaje, crear expectativa, posicionarnos en buscadores...

Básicamente consiste en un video presentación del app municipal con una duración aproximada de dos minutos y que incluya animaciones con las ventajas y estructura del app.

Ganaremos visibilidad, ya que los vídeos son el tipo de contenido más visto y más compartido en las redes sociales por los usuarios.

Un vídeo bien hecho retendrá la atención del usuario cuando éste llegue a verlo, consiguiendo que recuerde mayor cantidad de información.

El video servirá también para la difusión en medios de comunicación tanto *online* como *offline*.

Estrategia *offline*

Publicidad en medios tradicionales

Radio, TV, Prensa, Revistas especializadas, Vallas publicitarias, Ruedas de prensa, Notas de prensa,...



4. IMPRESIÓN PEQUEÑO FORMATO

• FOLLETOS INFORMATIVOS:

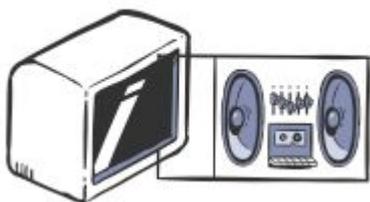
Impresión de folletos con información relevante del app municipal y reparto entre los ciudadanos. (*Edificios municipales, mercado, biblioteca, comercios, hostelería...*)



5. IMPRESIÓN GRAN FORMATO

• CARTELES, MUPIS, VALLAS, LONAS:

Impresión y colocación de Mupis de los que disponga el Ayuntamiento; Vallas publicitarias en las principales entradas al Municipio, rotulación de los autobuses municipales, banderolas de las principales avenidas...



6. MEDIOS DE COMUNICACIÓN

• DIFUSIÓN EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN:

Elaboración de **campañas de difusión** en los medios de comunicación locales y comarcales (*radio, televisión, prensa, revistas...*)

Para ello se recomienda la convocatoria de una **Rueda de Prensa** para la presentación a los diferentes medios.



7. NOTAS DE PRENSA

En la nota de prensa del app se deberá incluir toda la información necesaria para que periodistas, *bloggers* y otros interesados puedan escribir una reseña. Se deberá especificar quién ha hecho el proyecto, por qué lo ha hecho, qué problemas soluciona, a qué público está dirigida la app, qué fecha de salida tendrá (o ha tenido)...

Cualquier cosa del app municipal que pueda destacar e interesarle a personas que reseñen la app.

La nota de prensa no debería ser muy larga. Tiene que ser concisa y tiene que explicar qué sentido tiene esta app dentro del mar de apps que existe en la actualidad. Por último, es bueno incluir información de contacto para que puedan contactar con el responsable de prensa, y también material gráfico como iconos y capturas de la aplicación.



Más información: <http://portalesmunicipales.dival.es>

Enlace a la APP:

