

Resultados de la Encuesta sobre la Página Web de la Asociación de Jubilados del BID

De acuerdo con su proyecto de renovar y modernizar su sitio web (www.ajbid.org), la Asociación de Jubilados envió una encuesta electrónica (ver anexo) a todos sus miembros el 21 de octubre de 2009. El objetivo de dicha encuesta fue recopilar información sobre el uso del sitio web, sugerencias para mejorarlo e incrementar su funcionalidad.

La encuesta se envió a 883 jubilados. Respondieron trescientos treinta (330), que equivale a un 37,4%, lo que se considera muy bueno desde el punto de vista de disponer de resultados válidos e útiles.

Información demográfica. La mayoría de los jubilados que respondió vive actualmente en los Estados Unidos (65,8%), mientras que el 22,5% vive en América Latina. Aproximadamente el 40% de los que respondieron se retiraron del BID hace más de diez años, el 30% entre tres y diez años y el 25% menos de tres años.

Acceso de los Miembros al sitio web. Del total de los que contestaron (330), 11,5% indicaron que consultan el sitio web "con frecuencia", mientras que el 30,7% lo consultan "ocasionalmente"; el 24,6% lo consultan "raramente" y el 25,9% expresó que "nunca" lo consultan. Las razones para no acceder al sitio son variadas, pero la mayoría indicó que "no sabía que la Asociación de Jubilados tenía un sitio web", lo que indica la necesidad de que la Asociación promocióne más la existencia de su sitio web. Aproximadamente el 8% de los encuestados señaló que simplemente prefiere tener "contacto directo" con otros jubilados y el 5,4% prefiere llamar a la oficina de la Asociación para obtener información específica. Un 5,4% simplemente considera que la información contenida en el sitio web no es de utilidad para ellos. En lo que se refiere a observaciones específicas sobre este tema ("*Si Ud. no consulta el sitio web de la asociación de Jubilados indique las razones*"), muchas personas hicieron hincapié en la importancia de contar con un sitio web "actualizado" y en algunos casos indicaron como razón de no consultar el sitio el hecho de no estar actualizado.

A aquellas personas encuestadas que sí acceden al sitio web, se les preguntó qué tipo de información particular consultaban, El Boletín Bimensual recibió el mayor número de respuestas (26,1%), seguido de la información relativa a Elecciones del Directorio (18,5%), y las Actas de las reuniones del Directorio (16,9%). Este resultado en particular parece indicar que la reciente decisión de publicar las actas en el sitio web ha sido bien recibida por los asociados. El 15,4% indicaron que consultan el Informe Anual y el 15,1% accede a las formas de Seguros de CIGNA.

Información Adicional y Enlaces del Sitio Web. La encuesta solicitó indicar aquella información adicional que los miembros quisieran ver en el sitio web. Los puntos mas destacados son "un link al directorio telefónico del BID" y "un link al directorio de la Asociación de Jubilados" (26,2% del total), seguido de "la opción de contactar la oficina a través

del sitio web (11,1%) y de "Enlaces con otros sitios web de interés", tales como salud, seguro médico, nutrición, seguro de vida, etc. (9,7%).

Los encuestados señalaron también que sería deseable que el sitio web renovado tuviera información sobre el "actual Organigrama del BID y cargos" (8,6%). Otros datos de interés a destacar son:

- Información sobre temas de actualidad	7,2%
- La opción de contactar a los miembros del Directorio a través del sitio web	7,2%
- Preguntas Frecuentes	6,5%
- Directorio actual y periodo del mandato	6,0%
- Actos culturales en Washington o en América Latina	5,7%
- La opción de poderse conectar con otros miembros, a través de chat o blog	4,3%
- Oportunidades de trabajo voluntario	3,5%
- Pasos a seguir al retirarse	2,6%
- Otros	1,3%

Comentarios adicionales. La última pregunta de la encuesta fue de respuesta abierta y ofrecía la posibilidad de agregar comentarios adicionales sobre el sitio web. El treinta y un por ciento (31%) de los que contestaron la encuesta efectuaron comentarios adicionales, ofreciendo una variedad de sugerencias que incluyen un enlace a la Intranet del Banco, un enlace a "Chasqui", acceso a otros formularios del Banco (para la repatriación, impuestos, etc.), la publicación de las normas del Seguro de Salud del Banco y del Plan de Jubilación; información adicional sobre seguros de salud en general; los pasos a seguir para registrarse en Medicare como asegurador principal; pasos a seguir cuando se pierde un ser querido; información actualizada sobre el Ajuste sobre el Costo de Vida; los reglamentos del Banco en materia de repatriación y de impuestos; un link con el personal de seguros y de pensiones; un link con el "webmaster" e información adicional de interés para personas de la "tercera edad". Se sugirió un sitio mixto, con una sección abierta a todos y otra de acceso restringido a los miembros. Por último, algunas personas consideraron que el sitio web de la Asociación era "demasiado formal" y carecía de "humor".

Conclusiones. Los resultados de la encuesta no sólo confirman la necesidad de renovar y modernizar el sitio web de la Asociación, y mantenerlo actualizado, sino que además proporcionar el tipo de información necesaria para satisfacer las necesidades específicas de los miembros.