

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO

“Creación de una página web como medio de comunicación para temas ambientales: Caso de la Red de Interesados en Servicios Ambientales (Red RISAS)”

María Fernanda Loayza Montalvo

Tesis de grado presentada como requisito para la obtención del título de Licenciada en
Comunicación Ambiental

Quito

Diciembre 2010

Universidad San Francisco de Quito

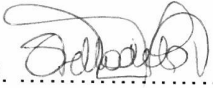
Colegio de Ciencias Biológicas y Ambientales

HOJA DE APROBACION DE TESIS

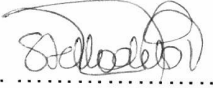
“Creación de una página web como medio de comunicación para temas Ambientales: Caso de la Red de Interesados en Servicios Ambientales (Red RISAS)”

Autor:

María Fernanda Loayza Montalvo

Stella de la Torre, Ph.D. 

Directora de la Tesis

Stella de la Torre, Ph.D. 

Decana del Colegio de Ciencias Biológicas y Ambientales

Quito, diciembre de 2010

© Derechos de autor

María Fernanda Loayza Montalvo

2010

RESUMEN

Mediante el presente proyecto de investigación se buscó implementar un nuevo sitio web de la Red de Interesados en Servicios Ambientales con una estructura renovada y actualizada, documentos de interés, publicaciones y noticias, que sirva como la herramienta de comunicación entre los miembros y que sea también una herramienta para usuarios de Internet que no pertenezcan a la red pero que estén interesados o involucrados en el tema de los servicios ambientales.

Para elaborar la estructura del nuevo sitio web de la Red RISAS se aplicaron encuestas a los miembros de la Red para conocer cuáles son sus principales demandas y necesidades con respecto al sitio web. También se realizó una búsqueda de sitios relacionados a temas ambientales, y se tomó en cuenta la opinión del grupo promotor de la Red en una reunión de presentación de la nueva estructura. Se logró identificar la necesidad de los tipos de documentos, noticias y herramientas con los que los miembros pueden hacer su trabajo en este tema más eficaz. Los resultados también demostraron que la edad en este grupo específico de miembros de la Red no es un factor limitante para elegir las herramientas de comunicación en internet.

A pesar de que sitios web de otras organizaciones como Conservación Internacional (www.conservation.org), The Nature Conservancy (www.nature.org), CIFOR (www.cifor.cgiar.org) tienen contenidos variados sobre servicios ambientales, la nueva estructura del sitio web de la Red RISAS ofrece un espacio que da prioridad a este tema.

ABSTRACT

The present research aimed to implement a new website for the “RISAS” network with a refreshed and updated structure, relevant documents, publications and news, that will serve as a communication tool for the members. At the same time it attempts to be a tool for Internet users who do not belong to the network but who are interested or involved in the area of environmental services.

To develop the structure of the new website of the “RISAS” Network, I surveyed a sample of the network members to know about their main demands and needs about the website. I also searched and analyzed related sites. The opinions of the people who conform the promoter group of the network were incorporated after a meeting to present the proposed structure of the web site. We identified the needs of the members related to types of documentation that will help them in their work. The results of the survey suggested that age is not an influential factor determining the selection of communicative tools in the Internet.

Although other sites like: Conservation International (www.conservation.org), The Nature Conservancy (www.nature.org), CIFOR (www.cifor.cgiar.org) have a variety of content about environmental services, the new web site structure of the “RISAS” Network offers a space that gives priority to this topic.

TABLA DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Justificación	2
2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS	4
2.1. Las Redes	4
2.2. La Red RISAS (Red de Interesados en Servicios Ambientales)	5
2.3. Servicios Ambientales	8
2.4. Sistema de Pago por Servicios Ambientales	10
2.5. Internet como medio de comunicación	11
2.6. Comunicación en las Redes	14
2.6.1. El teléfono	15
2.6.2. E-mails	16
2.6.3. Boletines Electrónicos	16
2.6.4. Discusiones en línea	17
2.6.5. Chats	17
2.6.6. Páginas Web	18
3. METODOLOGÍA	20
3.1. Métodos	20
3.1.1. Encuestas	20
3.1.2. Grupo promotor	25
3.1.3. Análisis de los datos	25
3.1.4. Estructura y diseño del nuevo sitio web	26
3.1.5. Aplicación de la página	26
4. RESULTADOS	27
4.1. Encuestas	27
4.2. Efectos de la edad en las respuestas de los usuarios	31
5. DISCUSIÓN	32
5.1. Encuestas	32

5.1.1. Uso y opiniones sobre la página web actual	32
5.1.2. Uso de nuevas herramientas de comunicación	32
5.2. Costos de membresía.	34
5.3. Efectos de la edad de los usuarios en el uso y percepción de la página web..	34
6. CONCLUSIONES	36
7. RECOMENDACIONES.....	37
BIBLIOGRAFÍA	39
ANEXOS.....	40
Figuras	40
Anexo III.....	56

1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación responde a la identificación de una falencia en la comunicación interna de la Red RISAS (Red de Interesados en Servicios Ambientales) que utiliza un sitio web como herramienta para compartir información acerca del tema de servicios ambientales principalmente de los países en Latinoamérica.

Es importante para los objetivos de la Red que el nuevo sitio web sea una herramienta funcional donde los miembros de la Red RISAS y los usuarios de Internet que estén interesados puedan encontrar diferentes instrumentos de información tales como noticias, eventos, oportunidades, proyectos realizados y publicaciones recientes sobre el tema de Servicios Ambientales.

Con el propósito de ofrecer estos instrumentos se ha planteado la creación de un nuevo sitio para la Red de Interesados en Servicios Ambientales, con contenidos que satisfagan las necesidades de los miembros y usuarios. El uso de un sitio web ha sido considerado una opción óptima pues los miembros están distribuidos en diferentes países de Latinoamérica por lo que el acceso a un sitio logrará que la comunicación sea más eficiente y efectiva.

En este estudio se presentan los resultados de un diagnóstico realizado para evaluar las necesidades y preferencias de los usuarios del sitio web de RISAS. En este informe se describen los fundamentos teóricos sobre el uso de la web como medio de comunicación en la actualidad, los servicios ambientales, qué es la Red RISAS, y la

metodología, resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones del estudio de diagnóstico realizado.

1.1. Justificación

Actualmente se han generado varios movimientos en relación al tema de servicios ambientales. Algunos están a favor y otros tienden a desacreditarlos; dada su importancia, se requiere de un espacio que comunique eficientemente la información sobre este tema. *(Martínez, 2007)*

El sitio web de la Red RISAS es una herramienta básica de comunicación, con la que cuenta la Red, pero actualmente está siendo subutilizada ya que a pesar de estar activa en la web, no se está usando a cabalidad para la comunicación entre miembros, es decir que a pesar de que la Red ha tenido varias actividades, como reuniones por ejemplo, estas noticias no han sido publicadas en el sitio web, tampoco se han actualizado ciertos datos, como los miembros y sus logos. Durante los años de existencia del sitio web www.redrisas.org se logró que éste se ubique en primeros sitios en los diferentes buscadores de Internet relacionado al tema de los servicios ambientales. Sin embargo, hemos podido identificar varias limitaciones en la página, por ejemplo, en el menú existen discordancias entre los títulos de los enlaces y el contenido de los mismos, la estructura del sitio restringe su funcionamiento para los miembros de la Red de Interesados en Servicios Ambientales. Por esta razón se consideró indispensable la construcción de un nuevo sitio web con el que se puede llegar a todos los miembros de la Red y a otros interesados por los servicios ambientales en prácticamente cualquier lugar. A partir de los resultados de las

encuestas se identificaron características específicas para la renovación del sitio web que los usuarios requieren tales como: nuevo ordenamiento de la biblioteca, renovación de la estructura visual y de la estructura del contenido del sitio web.

2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. Las Redes

Existen varias definiciones para describir a una red y también varias clasificaciones como redes sociales, comunidades de práctica y redes formales (*Egger et al., 2007*).

- **Las redes sociales:**

Este tipo de Red está basado en relaciones individuales informales entre varias personas. Este tipo de Red se construye con el tiempo sin necesidad de tener un propósito concreto ni definido (*Egger et al., 2007*).

- **Comunidades de Práctica:**

Este grupo de personas está definido por tener un interés o conocimiento en común. Existen reuniones voluntarias de sus miembros para el intercambio de información sobre los temas de interés. También tienen una organización informal (*Egger et al., 2007*).

- **Las Redes formales:**

Las redes formales son grupos de personas que se asocian de acuerdo a intereses en común y tienen su misión, visión y objetivos compartidos; debido a esto están en capacidad de influir en decisiones o grupos políticos. El Foro de la Montaña, la Rivernetwork son ejemplos de redes formales (*Egger et al., 2007*).

Una de las formas de pertenecer a una red es mediante una membresía, esto quiere decir que los miembros son parte de la red pero mantienen su posición de independientes. El intercambio de información es otra de las características donde los miembros ofrecen información a otros miembros y también reciben información (*Egger et al., 2007*).

Las redes ofrecen varios beneficios a sus miembros como son: compartir conocimientos, intercambiar experiencias y posibilidad de mejorar las agendas personales, crear y fortalecer alianzas y posibilidad de tomar ejemplos de otras redes o empresas (benchmarking) (*Egger et al., 2007*).

De esta manera la red se beneficia y surgen aportes al desarrollo sustentable ya que el conocimiento se transmite de una región a otra y se mejora o adapta (*Egger et al., 2007*).

2.2. La Red RISAS (Red de Interesados en Servicios Ambientales)

La Red de Interesados en Servicios Ambientales es una red formal que se creó en el año 2005 con la colaboración de varias instituciones y profesionales que se encuentran involucrados en el tema del pago por servicios ambientales. El grupo promotor está conformado por las siguientes instituciones:

- EcoDecisión
- Grupo Randi Randi
- GTZ (Cooperación Técnica Alemana)
- EcoCiencia

- TNC (The Nature Conservancy)
- CI (Conservación Internacional)

Los miembros de la Red RISAS se unen para formar un grupo de discusión, investigación y compartir documentos, proyectos e información enfocados en el tema de mecanismos financieros para preservar y proteger los servicios ambientales (*Kosmus, 2007*).

Actualmente la Red RISAS tiene su base en Quito, Ecuador, y está enfocada en el tema de servicios ambientales en la región de América Latina. Por el momento la Red está conformada por alrededor de 430 miembros en 18 países. Los principales países andinos son:

- Ecuador: cuenta con 192 integrantes.
- Colombia: cuenta con 66 integrantes.
- Perú: cuenta con 37 integrantes.

La Red RISAS se ha planteado objetivos que definen su actividad en el medio en el que se desarrollan. Los objetivos son:

- Ofrecer un espacio de discusión e intercambio permanente de diferente tipo de información y conocimiento que aporte al trabajo que se realiza en Ecuador y los países de la región en el tema de servicios ambientales.
- Reunir criterios sobre mecanismos de financiación para una gestión sostenible de los recursos naturales.

- Ser parte de la difusión de experiencias sobre financiamientos para los servicios ambientales en Ecuador y en la región.
- Desarrollar herramientas, metodologías, sistematizaciones y estudios de casos para ofrecer servicios de asistencia técnica en temas relacionados a mecanismos de financiamiento para la conservación de Servicios Ambientales.
- Construir una agenda común de temas y resultados entre las organizaciones que participan en el grupo de trabajo.

(Kosmus, 2007)

La Red de Interesados en Servicios Ambientales es coordinada por una persona miembro de una de las instituciones fundadoras (Marcelo Silva, Montserrat Albán, Macarena Bustamante, Andrea Garzón). La coordinación se encarga de mantener los canales de comunicación activos entre los miembros con las diferentes herramientas comunicacionales que se han establecido y que son:

- El sitio web de la Red RISAS (www.redrisas.org): en este sitio web se encuentran las principales noticias sobre la red y otras noticias de interés relacionadas al tema de servicios ambientales.
- Reuniones Bimensuales: En las reuniones se proponen temas de actualidad sobre servicios ambientales y se invita a diferentes conferencistas para que cuenten sus experiencias.

- **Eventos:** La organización de eventos, talleres o el anuncio de los mismos que aporte y enriquezca el conocimiento sobre el tema de servicios ambientales.
- **Comunicación con miembros y personas clave:** Mantener informados a los miembros de las actividades y permitirles acceder a contactos que pueden aportar y ser relevantes para el crecimiento de la Red.
- **Boletín SinergiA:** Mediante el boletín se tratan temas de actualidad, y se fusionan en un documento publicaciones recientes, eventos, talleres, resúmenes de los mismos para ofrecer a los miembros un espacio de información dedicada a los servicios ambientales. Cada edición de SinergiA está dedicada a un tema en específico que se relaciona con los servicios ambientales y existe una conexión con expertos en cada tema para obtener su opinión. Las publicaciones se realizan trimestralmente (*Kosmus 2007*).

2.3. Servicios Ambientales

Los servicios ambientales están definidos generalmente como los servicios que la naturaleza brinda al ser humano (*Martínez, 2007*). Ejemplos de servicios ambientales son las diferentes y variadas funciones de los ecosistemas de los cuales el ser humano obtiene beneficios en su calidad de vida (*Huenting et al., 1998*).

Usualmente existe confusión con la definición de los bienes ambientales que se los conoce por ser productos, como el agua y la madera de las cuales el ser humano se

beneficia directamente. Los bienes ambientales son recursos que, a medida que el ser humano los sigue utilizando, se consumen y llegan al agotamiento. Esta es una de las principales diferencias entre los bienes y los servicios ambientales ya que los servicios ambientales no se transforman ni se agotan por su uso. Un ejemplo de un servicio ambiental sería el paisaje de algún lugar natural (*Martínez, 2007*).

Existe una clasificación para los servicios ambientales que también es usada para bienes ambientales. Esta clasificación divide a los servicios ambientales en tres categorías:

- Ecosistema (regulación de gases, oferta hídrica, belleza del paisaje, producción en sí misma, otros).
- Especie (control biológico, polinización).
- Gen (Materia prima).

Estas categorías están naturalmente interactuando unas con otras. De esta manera se puede valorizar a este conjunto con base en la importancia que tiene para mantener la vida en un determinado lugar (*Martínez, 2007*).

Para valorar los servicios ambientales se toman en cuenta los valores de uso y valores de no uso de un determinado sitio:

- Valores de Uso:
 - Usos directos: Material genético, producción primaria.
 - Usos Indirectos: Ciclo hidrológico, belleza escénica, captura de carbono.

- Valores de No Uso: Biodiversidad, cultura, patrimonio.

(Martínez, 2007).

2.4. Sistema de Pago por Servicios Ambientales

El pago por servicios ambientales es un sistema por el cual entre un proveedor y un usuario de un servicio específico existe una compensación por el uso del servicio referencia (Martínez, 2007).

Existen varias definiciones que intentan aclarar en teoría qué es el pago por servicios ambientales. Según Robertson y Wunder (2005) el pago por servicios ambientales es:

- Una transacción *voluntaria* en la que
- Un servicio ambiental *bien definido* (o uso de suelos que probablemente garantizará el servicio)
- Es 'comprado' por un (mínimo de un) *comprador* de servicios ambientales
- De un (mínimo de un) *proveedor* de servicios ambientales
- *Si y sólo si* el proveedor del servicio suministra continuamente dicho servicio (aspecto condicional o principio de quid pro quo) (Robertson y Wudson, 2005).

Como podemos observar en la Figura 1, el pago por servicios ambientales conlleva varios niveles y un conjunto de actores que interactúan entre sí. Tiene que existir demanda y oferta, un ecosistema y un sistema de pago al que se debe llegar en acuerdo.

Algunos ejemplos de Sistemas de Pagos por Servicios Ambientales pueden ser:

- Fijación del carbono: Lo más común en lo que encaja el sistema de pago por servicios ambientales relacionado al carbono es el Mecanismo de Desarrollo Limpio que consta en el Protocolo de Kyoto (plantación de árboles como una forma de compensación por la emisión de los gases de efecto invernadero). También se ha empezado a tratar el tema de Reducción de Emisiones por Deforestación y Degradación (REDD y REDD+) que es un nuevo mecanismo que se ha propuesto para la mitigación del cambio climático (*Martínez, 2007*).
- Protección de Cuencas: Los bosques pueden ayudar a que la calidad del agua sea superior y evitan el exceso de sedimentos en las represas de agua. Pueden controlar las inundaciones y mantener más estable la cantidad de agua de las cuencas (*Martínez, 2007*).
- Belleza paisajística: puede comprender un paisaje escénico tanto como un lugar de avistamiento de algún animal en particular en su estado silvestre. Los países en desarrollo usualmente explotan este tipo de recursos (*Martínez, 2007*).

2.5. Internet como medio de comunicación

El Internet en los últimos años ha tenido un incremento tanto de usuarios como de información de toda índole. Las ONGs, biólogos, conservacionistas, ecólogos relacionados e interesados con temas ambientales también están en esta lista de usuarios y generadores de información que utilizan este medio como herramienta de comunicación. La información se presenta a partir de páginas muy simples, hasta material creado únicamente para este medio con galerías, mapas GIS y meta-información (*Carling y Harrison 1996*).

De acuerdo a la publicación "Biodiversity Information on the Internet: cornucopia or confusion?" de R. C. J. Carling (1996), la información que se genera en el día a día sobre temas ambientales, biodiversidad y conservación crece de manera más rápida en relación a la accesibilidad que se tiene a esta información en el medio de Internet.

Varias organizaciones internacionales, gubernamentales y no gubernamentales usan el Internet como medio de comunicar sus actividades, bases de datos, bibliografía, algunos ejemplos de esto son:

- UICN. Threatened Plants of the World (http://www.wcmc.org.uk/data/database/rl_plt_combo.html)
- United Nations List of National Parks and Protected Areas (http://ice.ucdavis.edu/US_National_Park_Service/NPS_park_list.html).
- REDESMA (www.redesma.org).
- Infoandina (www.infoandina.org).

- CEDENMA, Ecuador (www.cedenma.org).
- Katoomba (www.katoombagroup.org).
- REDD (www.forumredd.org).

Una de las herramientas más comunes en las páginas que tratan temas ambientales son las bibliotecas virtuales. Estas facilitan la búsqueda al usuario sobre temas concretos y permiten diferentes niveles de profundidad en la búsqueda de información. Que el usuario se sienta cómodo en la página de búsqueda es importante para poder llegar con el mensaje de manera clara y eficiente. Es por esto que la opinión del usuario es muy necesaria (*Carling y Harrison, 1996*).

Todas estas páginas Web, como muchas relacionadas con temas ambientales, tienen que estar al tanto de lo que sus usuarios piensan y qué información necesitan recibir. Para lograr esto de manera efectiva, la misma herramienta de Internet ofrece soluciones y maneras en las que los generadores de información pueden tener una retroalimentación de sus usuarios; por ejemplo, tener foros de discusión, recibir cartas electrónicas y encuestas son algunos métodos para que la comunicación sea integral (*Carling y Harrison, 1996*).

Un ejemplo de uso de Internet en temas ambientales es el del Servicio Forestal en Estados Unidos. Para el año de 1998, una ley impuesta por el Servicio Forestal prohibió la construcción de carreteras en lugares donde no existían o su mejoramiento en zonas de bosque. La población tomó esta decisión de manera poco positiva. Para el

año 2000, las autoridades decidieron que querían que esta ley no sea temporal y querían implementarla de manera permanente (*Carling y Harrison, 1996*).

Para esto decidieron escuchar la opinión de la gente por lo que implementaron en su página Web una sección con información sobre el tema de los bosques y el efecto de las carreteras en los mismos. Incluyeron bibliografía sobre el tema, la nueva ley que se quería implementar y fechas de las reuniones informativas. Los usuarios tuvieron la oportunidad de informarse y a la vez opinar sobre su posición y visión acerca de la ley (*Carling y Harrison 1996*).

Los resultados fueron analizados y se obtuvieron 2 grupos, los que estaban totalmente en contra de la ley y los que la apoyaban con algunos cambios. Para las autoridades del Servicio Forestal la opinión del público representó un logro alcanzado, dado el número de respuestas que obtuvieron (*Zavestoski et al. 2006*).

2.6. Comunicación en las Redes

En el contexto de red formal, la comunicación ocupa un lugar fundamental y básico para el crecimiento, mantenimiento y fortalecimiento de la misma. La proactividad con respecto al ámbito de la comunicación también es indispensable. Las redes deben establecer un cronograma con la frecuencia con la que se envían diferentes comunicados o se organizan reuniones (*Egger 2007*).

El intercambio de información por ningún motivo debe convertirse en una manera de jerarquizar, debe existir la posibilidad clara de participación activa y abierta de todos los miembros para compartir experiencias, datos, documentos, etc. Debido a que compartir datos es una de las principales características de una red es necesario poner ciertas reglas claras acerca de qué tipo de documentos se pueden compartir y qué temas se reciben para compartir (*Egger, 2007*).

Existen en la actualidad varias herramientas con las que las redes pueden contar para su comunicación. Las herramientas presenciales con las que cuentan son reuniones y talleres de diferentes índoles. También cuentan con las herramientas electrónicas entre las que podemos nombrar a las siguientes:

2.6.1. El teléfono

La telefonía permite transmitir mensajes de forma efectiva y rápida; sobre todo la telefonía celular permite el contacto inmediato sin tener que estar ubicados en un lugar específico. También permite el envío de mensajes móviles escritos (SMS) para la transmisión de mensajería corta (*Egger, 2007*).

Una de las herramientas que ha logrado romper con las distancias de comunicación es el programa Skype (www.skype.com) que también ha sido un gran aporte a la reducción de costos por llamadas, llegando inclusive a ser gratis si las personas involucradas tienen una cuenta. Lo más común que se puede realizar con

este tipo de tecnología telefónica son las conferencias telefónicas entre varios miembros de las redes (*Egger, 2007*).

2.6.2. E-mails

Esta herramienta comunicacional ha permitido revolucionar el envío de mensajes dado que es una forma masiva de llegar al público meta. A pesar de esto, algunas veces podrían presentar algunos problemas si los funcionarios, o miembros de una organización no leen su e-mail constantemente. Su lenguaje de informalidad y anonimato también podrían llegar a ser desventajas de credibilidad para los miembros (*Egger, 2007*).

Para cuidar que los e-mails sean una forma efectiva de comunicación, se debe tener en cuenta que el “asunto” sea corto y enfoque el tema de una manera específica. El texto del e-mail debe tener una estructura corta y definida para la red. Es muy importante también incluir información que verifique la autenticidad de los e-mails como números telefónicos de los contactos, cuentas de skype, celular, otras cuentas de e-mails, direcciones y una firma electrónica (*Egger, 2007*).

2.6.3. Boletines Electrónicos

Los boletines electrónicos son informativos periódicos que los miembros reciben para tener información sobre temas relacionados con la red. Este tipo de documento

tiene receptibilidad de los miembros siempre y cuando se ofrezca en él información importante y relevante sobre novedades de la Red. Es importante que se cuente con un “disclaimer” para que los miembros que están recibiendo los boletines puedan desligarse de la lista de envío en cualquier momento (*Egger, 2007*).

2.6.4. Discusiones en línea

Las discusiones en línea son útiles para los miembros que desean tratar un tema específico. Se deben enviar notificaciones a todos los miembros sobre los temas que van a ser propuestos e invitar a su participación; de esta manera estarán enterados de las discusiones que se lleven a cabo (*Egger, 2007*).

Aquí es importante nombrar al término “lucker” que es una persona que no participa activamente en los foros o discusiones pero puede leer la información generada. Muchas veces, las autoridades pueden ser parte pasiva de estos foros para tener una visión más amplia del tema tratado sin necesidad de aportar con su opinión (*Egger, 2007*).

2.6.5. Chats

Las salas de comunicación en tiempo real ofrecen a los miembros un espacio para el intercambio de información. Se los puede usar para tener contacto con

especialistas o gente relacionada con el área de la Red. Las conversaciones quedan grabadas para una posterior creación de memorias o consulta (*Egger, 2007*).

2.6.6. Páginas Web

Una de las principales cosas que debe realizarse con las páginas web y la documentación que se presenta en las mismas es ofrecerlas en un ámbito atractivo con el que el usuario se sienta a gusto e identificado con el tema de la Red.

La estructura del sitio web debe ser clara y sencilla para que los miembros puedan hacer uso de los contenidos con facilidad. Los sitios web deben contar con una actualización continua para ofrecer a los miembros información válida (*Egger, 2007*).

Es indispensable que cada una de las herramientas de comunicación de la red sea escogida para cumplir los objetivos de la Red. Esto dependerá del presupuesto con el que cuente la Red para fines comunicativos; como hemos visto, en la actualidad hay una extensa variedad de herramientas que pueden ajustarse a las necesidades de una red (*Egger, 2007*).

A pesar de que en la actualidad se cuenta con un sin número de herramientas comunicacionales de alta tecnología, como las descritas en los párrafos anteriores, y convencionales, como las llamadas telefónicas, no hay que dejar de lado ni restar importancia a la comunicación presencial por medio de reuniones de los miembros,

talleres y demás herramientas que deben tenerse en cuenta a pesar del uso de herramientas no presenciales (*Egger, 2007*).

Sin importar si se utiliza el método presencial o herramientas tecnológicas para la comunicación de la red, es importante que exista la debida capacitación a los miembros para poder garantizar su participación activa con las herramientas de comunicación. Esta capacitación se puede realizar mediante reuniones donde se expliquen las herramientas que la red va a utilizar; se pueden realizar talleres si es necesaria una explicación más extensa del uso de alguna herramienta (*Egger,2007*).

3. METODOLOGÍA

3.1. Métodos

3.1.1. Encuestas

El primer paso para la realización del diagnóstico fue detectar cuáles son las falencias de la página actual con respecto al tipo de información, secciones, facilidad de acceso y determinar qué piensan los usuarios respecto a las mejoras que son necesarias en la página.

Fue importante también reconocer las falencias con respecto a la apariencia de la página, el uso de colores, tipografía, diseño, imágenes. De esta manera el nuevo diseño responderá a las expectativas de los usuarios.

Toda la información se obtuvo a partir de encuestas que fueron aplicadas a los miembros de la Red RISAS. Las encuestas fueron enviadas a la lista de miembros por email con el link correspondiente: <http://www.surveymonkey.com/s/redrisas>. Los miembros tuvieron un plazo de un mes para contestar la encuesta, desde el 23 de julio hasta el 23 de agosto de 2010. Durante este periodo se les enviaron 3 notificaciones donde se pedía su colaboración respondiendo la encuesta y explicando el propósito de la misma.

El número de encuestas contestadas fue de 102 de alrededor de 430 miembros de la Red RISAS.

i. Diseño del contenido de las encuestas.

Las encuestas fueron diseñadas para los miembros de la Red RISAS y se las hizo en dos niveles. En el primer nivel se realizaron preguntas sobre el estado actual del sitio web; en el segundo nivel las preguntas trataron sobre las innovaciones que se proponen para el sitio.

- **Primer nivel de preguntas:**

- **Pregunta 1: Edad**

La primera pregunta tenía la intención de clasificar a los encuestados en 4 diferentes grupos de edades para tener la oportunidad de diferenciar las preferencias entre edades en el caso de que éstas existieran.

- **Pregunta 2: ¿Con qué frecuencia ha visitado la página de la Red de Interesados en Servicios Ambientales (www.redrisas.org)?**

Esta pregunta fue incluida porque con sus respuestas podemos conocer la capacidad operativa que necesita la página.

- **Pregunta 3: ¿Cree usted que la estructura de la página actual de la Red de Interesados en Servicios Ambientales (www.redrisas.org) facilita la búsqueda de información?**

Esta pregunta fue incluida en la encuesta para conocer la visión de los miembros que participaron en la encuesta sobre cómo se sienten en relación a la estructura actual de la página.

- **Pregunta 4: ¿Considera que los colores, diseño, letras van acorde con el tema de servicios ambientales?**

Al igual que la pregunta anterior se quiso tener la opinión de los miembros que colaboraron con la encuesta sobre su visión estética de la página actual.

- **Pregunta 5: ¿Es miembro de la Red RISAS (Red de Interesados en Servicios Ambientales)?**

Esta pregunta tenía como objetivo saber si todos los miembros que respondieron a la encuesta están conscientes de su pertenencia a la Red RISAS.

- **Segundo nivel de preguntas:**

- **Pregunta 6: ¿Si la membresía tuviera un costo, cuánto estaría dispuesto a pagar?**

Esta pregunta es importante para saber la disposición de los miembros que respondieron a la encuesta de pagar por su membresía de esta manera conocer qué tan viable sería la posibilidad de cobrar por la membresía o de que ésta sea completamente gratuita.

- **Pregunta 7: ¿Estaría dispuesto a unirse a una red social que sea de uso exclusivo de los miembros de la red RISAS con beneficios como acceso a la biblioteca, noticias, boletines?**

Con esta pregunta se quería conocer qué tan interesados estarían los miembros en pertenecer a una red social exclusiva para la gente de la Red RISAS y participar en la misma. De acuerdo a esto y con la opinión del grupo promotor se podría implementar una red social.

- **Pregunta 8: ¿Quisiera tener la opción de interactuar con los miembros de la red en tiempo real por medio de un chat?**

De igual manera que la pregunta N°9, esta pregunta tenía el objetivo de conocer la disposición de los miembros para utilizar una de las herramientas de comunicación entre los miembros de la Red RISAS.

- **Pregunta 9: ¿Quisiera recibir una notificación cuando se agregue una nueva noticia, documento en la página web de la Red RISAS?**

Es importante conocer si los miembros estarán dispuestos a recibir notificaciones sobre noticias nuevas en el sitio web, si estarían dispuestos a leer mails que traten de temas de la Red RISAS.

- **Pregunta 10: ¿Qué tipo de información le sería más útil para su trabajo en el tema de servicios ambientales? Señale del más útil al menos útil, siendo el más útil 6 y el menos útil 1.**

Esta pregunta se la realizó con el objetivo de conocer qué tipo de documento es el que más demanda tiene entre los miembros de la Red.

- **Pregunta 11: ¿Quisiera tener la opción de participar en un foro con temas propuestos por los miembros de la Red donde usted pueda opinar?**

Es importante saber si los miembros estarían dispuestos a brindar su participación en foros que la Red pueda organizar, que serían únicamente viables con la participación activa de los miembros.

- **Pregunta 12: ¿Qué tipo de clasificación facilitaría la búsqueda de un documento en la página de la Red RISAS?**

Dado que el sitio web de la Red RISAS ofrecerá una biblioteca, es importante que los miembros opinen sobre cómo se sienten más cómodos en la búsqueda de información.

ii. Diseño visual de las encuestas:

Se utilizó una mezcla de colores verde y anaranjado para resaltar las preguntas y las repuestas, la letra fue imprenta de color negro, los íconos fueron diseñados por el mismo programa de encuestas www.surveymonkey.com y eran bastante grandes y visibles como se puede constatar en la Fig 2. El programa no dejaba continuar la encuesta si una de las preguntas no era contestada, de esta manera me aseguraba que no queden preguntas sin responder.

3.1.2. Grupo promotor

Se organizó una reunión con el grupo promotor en las instalaciones de Ecodecisión para tener una retroalimentación temprana de la nueva estructura tanto física como de contenidos del sitio web.

Se realizó una presentación explicativa de las acciones tomadas y se pidió a los asistentes que den su opinión basados en sus experiencias con sus diferentes instituciones. La opinión principal que se tomó en cuenta fue la de la biblioteca para entender cómo querían que sea estructurada.

3.1.3. Análisis de los datos

Con la información colectada de las encuestas se realizó estadística descriptiva que muestra dónde están las falencias actuales, las preferencias de estética de la página y las preferencias estructurales.

Dado que algunos de los datos colectados fueron distintos entre los encuestados, se realizaron también tablas de contingencia analizadas con la prueba de Ji cuadrado para evaluar si había una relación significativa entre edad y dos preguntas que se consideraron importantes por su aporte para la realización de la página: frecuencia de visita al sitio web y conformidad con la estructura actual del sitio web.

3.1.4. Estructura y diseño del nuevo sitio web

Con base en los análisis de las encuestas acerca de la estética de la página, y de la información obtenida, se trabajó con la ayuda de un diseñador de sitios web para la construcción de la estructura física del sitio web y el nuevo logo de Red.

Para ofrecer mayor funcionalidad en el nuevo sitio web la construcción del mismo se basó en dos niveles. El primer nivel tendrá información abierta al público en general, mientras que el segundo nivel tendrá información más específica que incluye documentos, publicaciones y presentaciones power point (biblioteca restringida a los miembros de la Red).

3.1.5. Aplicación de la página

Con base en los resultados de las encuestas y de la reunión del grupo promotor, se trabajó en coordinación con el diseñador de sitios web hasta lograr el producto deseado y poner al nuevo sitio web de la Red RISAS disponible en línea para el público en general y para los miembros de la Red.

4. RESULTADOS

Después de realizada la encuesta, se procedió con la recolección de datos tabulados que ofrecía el programa de surveymonkey.com y la generación de los gráficos correspondientes a cada pregunta.

4.1. Encuestas

- **Primer nivel de preguntas:**

- **Pregunta 1: Edad**

El 4,9% de los encuestados (n = 102) está en un rango de edad de 18 a 24 años, 21,6% se encuentra en un rango de edad de 25 a 30 años, el 66,7% está entre 30 a 50 años de edad y el 6,9% de los encuestados se encuentra ubicado en un rango de 50 años de edad en adelante (Fig 3).

- **Pregunta 2: ¿Con qué frecuencia ha visitado la página de la Red de Interesados en Servicios Ambientales (www.redrisas.org)?**

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta pregunta un 23,5% de los encuestados ha ingresado al sitio web más de una vez al mes, un porcentaje igual (23,5%) ha ingresado al sitio web una vez al mes, un 21,6% de encuestados ha ingresado al sitio web una vez cada 3 meses, un 17,6% de los encuestados no había ingresado a la página antes de la encuesta y un 13,7% ha ingresado una vez cada seis meses (Fig 4).

- **Pregunta 3: ¿Cree usted que la estructura de la página actual de la Red de Interesados en Servicios Ambientales (www.redrisas.org) facilita la búsqueda de información?**

Un 58,8% de los encuestados está de acuerdo con la estructura de la página actual, un 21,6% piensan que la estructura no es adecuada para la búsqueda de información y un 19,6% no ha ingresado a la página. El resultado del último porcentaje presentado tiene discordancia con el porcentaje de la pregunta número 2 en la opción “no ha ingresado a la página”, se puede atribuir esta divergencia a que los encuestados no querían dar su opinión y dado que no existía la opción de “no sabe” optaron por elegir esta opción. (Fig 5).

- **Pregunta 4: ¿Considera que los colores, diseño, letras van acorde con el tema de servicios ambientales?**

Los resultados de esta pregunta fueron que un 62,7% de los encuestados está conforme con la presentación física del sitio web, un 21,6% de los encuestados no ha ingresado a la página. De igual manera que en la pregunta número 3 vemos que el resultado de esta opción difiere del resultado de la pregunta número 2 por las razones ya explicadas. Finalmente un 15,7% de los encuestados piensa que la estructura física presentada no es adecuada (Fig 6).

- **Pregunta 5: ¿Es miembro de la Red RISAS (Red de Interesados en Servicios Ambientales)?**

Un 69,6% de los encuestados está al tanto de que pertenece a la Red y un 30,4% respondió que no es parte de la Red a pesar de que las encuestas fueron enviadas únicamente a los miembros de la Red (Fig 7).

- **Segundo nivel de preguntas:**

- **Pregunta 6: ¿Si la membresía tuviera un costo, cuánto estaría dispuesto a pagar?**

Los resultados de esta pregunta demuestran que un 43% de los encuestados no estaría dispuesto a pagar ningún valor como membresía, 34,6% de los encuestados estaría dispuesto a pagar un valor de 10 dólares anuales como membresía, 16,7% de los encuestados estaría dispuesto a pagar un valor de 25 dólares anuales como membresía y un 5,1% de los encuestados estaría dispuesto a pagar un valor de 50 dólares anuales como membresía (Fig 8).

- **Pregunta 7: ¿Estaría dispuesto a unirse a una red social que sea de uso exclusivo de los miembros de la red RISAS con beneficios como acceso a la biblioteca, noticias y boletines?**

Un 91% de los encuestados respondió que estaría dispuesto a unirse a una red social exclusiva, el 9,0% restante no estaría dispuestos a hacerlo (Fig 9).

- **Pregunta 8: ¿Quisiera tener la opción de interactuar con los miembros de la red en tiempo real por medio de un chat?**

Para esta pregunta los resultados fueron que al 82,1% de los encuestados le gustaría tener la opción de un chat (Fig 10).

- **Pregunta 9: ¿Quisiera recibir una notificación cuando se agregue una nueva noticia, documento en la página web de la Red RISAS?**

Un 88,5% de los encuestados quisiera recibir notificaciones cuando se agreguen nuevos documentos al sitio web (Fig 11).

- **Pregunta 10: ¿Qué tipo de información le sería más útil para su trabajo en el tema de servicios ambientales? Señale del más útil al menos útil, siendo el más útil 6 y el menos útil 1.**

Para esta pregunta los datos dieron a conocer que las publicaciones sobre temas en servicios ambientales son los documentos que los miembros estarían más interesados en recibir, en segundo lugar están las notificaciones de eventos futuros, en tercer lugar están los proyectos que se han realizado, en cuarto lugar están los boletines y en quinto lugar las presentaciones power point (Fig 12).

- **Pregunta 11: ¿Quisiera tener la opción de participar en un foro con temas propuestos por los miembros de la Red donde usted pueda opinar?**

Los resultados de esta pregunta fueron que un 92% de los encuestados estaría dispuesto a participar en un foro sobre temas ambientales con los demás miembros de la Red (Fig 13).

- **Pregunta 12: ¿Qué tipo de clasificación facilitaría la búsqueda de un documento en la página de la Red RISAS?**

Los resultados a esta pregunta fueron que un 91,0% preferiría que la clasificación sea por tema (agua, suelo, biodiversidad, cambio climático, etc), un 3,8% de los encuestados preferirían que la biblioteca se clasifique por el tipo de documento (Word, Power Point, Excel, Pdf), un 3,8% respondió otras opciones entre las que están la clasificación por palabras clave, por tema y fecha, por tema y tipo de documento y semánticas y un 1,3% preferiría que la clasificación sea por fecha (Fig 14).

4.2. Efectos de la edad en las respuestas de los usuarios

No se encontraron diferencias significativas en las respuestas a la pregunta sobre la frecuencia de visitas a la página de la red entre las 4 categorías de edad (Ji cuadrado = 15.2, gl = 12, p = 0.23; Fig 15). Tampoco se encontraron diferencias significativas en las respuestas de las diferentes categorías de edad a la pregunta sobre el grado de satisfacción sobre la página de la red (Ji cuadrado = 5.4, gl = 3, p = 0.14, Fig 16).

5. DISCUSIÓN

5.1. Encuestas

5.1.1. Uso y opiniones sobre la página web actual

Las encuestas me permitieron detectar un problema en la comunicación con los miembros de la Red al analizar las respuestas a la pregunta de si los encuestados pertenecían o no a la red. Se esperaba que el cien por ciento diera una respuesta afirmativa ya que la encuesta fue enviada únicamente a los miembros de la Red RISAS. Sin embargo, es evidente que algunos miembros desconocen el pertenecer a la Red, razón por la cual es importante que, mediante la utilización de nuevas herramientas de comunicación, se consiga que todos los miembros de la Red estén conscientes de su pertenencia a la misma.

Como se menciona en los resultados de las preguntas 2, 3 y 4 el número de encuestados que responden que “no ha visitado la página” es diferente. Esta diferencia se puede atribuir a que los encuestados buscaban otra opción a estas preguntas posiblemente “no sabe” o posiblemente algunos encuestados no prestaron la debida atención al responder la encuesta.

5.1.2. Uso de nuevas herramientas de comunicación

Las encuestas me permitieron tener información de primera mano sobre las preferencias y necesidades de los miembros de la red. Así por ejemplo, en el tema de innovaciones para el sitio web, como una sala de chat, foros, o una red social exclusiva, vemos que los miembros muestran una disponibilidad a integrarse en este

tipo de actividades. La posibilidad de implementar estas herramientas virtuales en el nuevo sitio web debe ser una prioridad ya que de esta manera se podría ofrecer a los miembros una diversidad de maneras de mantenerse en contacto y facilitar su comunicación.

Con respecto a las preguntas que se relacionaban con la satisfacción de los miembros sobre la estructura y el diseño del sitio web vemos que un alto número de personas está conformes con las características que se ofrecen actualmente. Sin embargo, como se describió anteriormente, también muestra una inclinación bastante alta a la implementación de innovaciones. Esto también se puede comprobar con los resultados de las preguntas acerca de qué tipo de documentación les serviría más para sus trabajos y sobre el tipo de clasificación que deberían tener dichos documentos, donde se propone una estructura totalmente renovada y diferente a la que se ofrece actualmente y se observa que los resultados son favorables a la propuesta de clasificación y tipo de documentación.

Para la pregunta que pedía la opinión sobre el tipo de clasificación, se daba opción a los encuestados de sugerir otras alternativas y se obtuvieron respuestas con tipos de clasificación que no existe en el sitio web actual. De esta manera también se evidencia que, a pesar de que los miembros están conformes con el sitio actual y que lo visitan para buscar información, la innovación de su estructura y diseño brindará mayor facilidad y comodidad de búsqueda por lo que eventualmente el número de visitas podría aumentar y la comunicación con los miembros podría ser más eficiente.

5.2. Costos de membresía.

En el ámbito de la posibilidad de determinar un costo anual de la membresía, los resultados apuntan a que los usuarios están satisfechos con el modo actual de operar de la red, es decir que la membresía no tenga ningún costo.

Actualmente el sitio web no está recibiendo la atención necesaria para mantenerlo actualizado. Los documentos recientes que se han obtenido y generado no están en el sitio o no están organizados adecuadamente.

5.3. Efectos de la edad de los usuarios en el uso y percepción de la página web.

Los resultados de los análisis de Ji cuadrado sugieren que la edad no fue un factor determinante para explicar la diversidad de respuestas encontradas en dos de las preguntas de la encuesta. Estos resultados difieren de otros realizados, por ejemplo por "Business Week Magazine" (2007) en el cual se determinó que la generación de adultos de 27 a 40 años y de 41 a 51 años, se ubica con altos porcentajes en la clasificación que ellos denominan como espectadores. Esto quiere decir que las personas que integran estos rangos de edades utilizan los sitios web de forma pasiva, sin interactuar en foros, chats o redes sociales. Por el contrario las personas ubicadas en rangos de edad inferiores a estos son activos en el uso de estas herramientas. Como podemos observar los resultados de las preguntas 7 y 8, la mayoría de los usuarios del

sitio web de la Red RISAS está de acuerdo con innovaciones en las herramientas de comunicación como chats y redes sociales, independientemente de la edad, por lo que las innovaciones de herramientas comunicacionales (chats, redes sociales, foros) tendrán un impacto positivo para todos los miembros.

6. CONCLUSIONES

Después de haber realizado un análisis sobre los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los miembros de la Red de Interesados en Servicios Ambientales se puede llegar a algunas conclusiones:

Los miembros de la Red están conformes con el sitio web actual, sin embargo se nota una aceptación generalizada a los cambios e innovaciones propuestas. Por esta razón el desarrollo del nuevo sitio web está justificado.

La edad en los miembros de la Red no es un factor determinante en la frecuencia de visita al sitio web o en la aceptación de la estructura del sitio como se presenta actualmente.

Los miembros están satisfechos en cómo se maneja la Red actualmente con la membresía de forma gratuita y no muestran interés en pagar por pertenecer a la Red.

Los documentos de mayor demanda entre los miembros de la Red son las publicaciones recientes sobre temas relacionados a los servicios ambientales.

Debido a problemas en la comunicación con los miembros, algunos de estos no están conscientes de su pertenencia a la Red.

La nueva estructura propuesta para el sitio web de la Red RISAS (Anexo III) abarca las herramientas necesarias para mejorar la comunicación entre los miembros de la Red RISAS.

7. RECOMENDACIONES

Un punto importante para que la nueva página, generada a partir de este diagnóstico, cumpla con sus objetivos es que exista un elemento humano responsable de la actualización y alimentación de la misma. Es de importancia que los miembros sepan que al visitar la página de la red pueden contar con información actualizada, con noticias de los eventos relacionados a pago por servicios ambientales en la región, a documentos nuevos que están siendo recientemente publicados, talleres, oportunidades de empleo, etc.

La persona encargada deberá mantener una lista de lugares estratégicos donde podrá buscar información, para mantener una actualización constante. Se recomienda que la persona encargada se una a diferentes RSS de interés en el tema para poder ofrecer información del día a día. Este tipo de noticias debería incluir un trabajo de lectura y la realización de un resumen muy pequeño para publicar la noticia; de esta manera, los miembros podrían leer el párrafo de resumen y saber si les interesa continuar con la lectura. Otro método podría ser señalar ideas principales, palabras claves y agregar un párrafo del resumen.

Las innovaciones como los foros, chat, red sociales, deben ser implementadas para la satisfacción de comunicación de los miembros y facilitar el intercambio de información entre los mismos.

La biblioteca debe continuar con la recolección de publicaciones relacionadas a pago por servicios ambientales y los miembros ser informados sobre estas actualizaciones.

Otra acción que se debe tomar para que la página cumpla con los objetivos es tener retroalimentación de los usuarios (miembros de la red) para saber qué se debe seguir mejorando, qué tipo de información es la más útil para aportar en su desempeño laboral. Es importante, por lo tanto, que una vez implementado el nuevo sitio web se vuelva a realizar una encuesta de satisfacción de los miembros donde el objetivo sea conocer la opinión de los usuarios acerca de los cambios e innovaciones en el sitio y saber si tienen sugerencias para continuar mejorándolo.

Se debe tener en cuenta la revisión continua de un contador de visitas para conocer si el nuevo sitio web atrae a más usuarios realizando comparaciones con el sitio web antiguo, una posibilidad es que se utilice "Google Analytics" para monitorear el uso de la página a lo largo del tiempo. En el caso hipotético de que el número de usuarios sea menor al actual se deberían analizar factores como: si hubo disminución de miembros, si la actualización de datos es la necesaria, si se está ofreciendo información actualizada de interés a los miembros. Esto se podría realizar con una nueva encuesta a los miembros.

BIBLIOGRAFÍA

- Carling, RCJ, Harrison, J. 1986. *Biodiversity Information on the Internet: Cornucopia or Confusion?*. Biodiversity Letters, Vol. 3, No. 4/5: 125-135.
- Connors, S. 2007. *Internet use by age group*. The Haefer Group, Ltd.
- Egger; UK, Glueck, M., Buchholz, G., Rana, G., Arhidani, S. 2007. *Work the Net. Una Guía de Gestión para Redes Formales*. Rio de Janeiro: GTZ.
- Kosmus, M. 2007. *RISAS-Los logros de la Red C/PSA existente en el Ecuador*. GTZ.
- Martínez, P. 2007. *Pago por servicios Ambientales*.
- Roberson, W. 2005. *Pago por Servicios Ambientales: Principios Básicos*. CIFOR.
- Zavestoski, S., Shulman, S., Schlosberg, D. 2006. *Democracy and the Environment on the Internet: Electronic Citizen Participation in. Regulatory Rulemaking*. Science, Technology, & Human Values, Vol. 31, No. 4: 383-408.

ANEXOS

Figuras

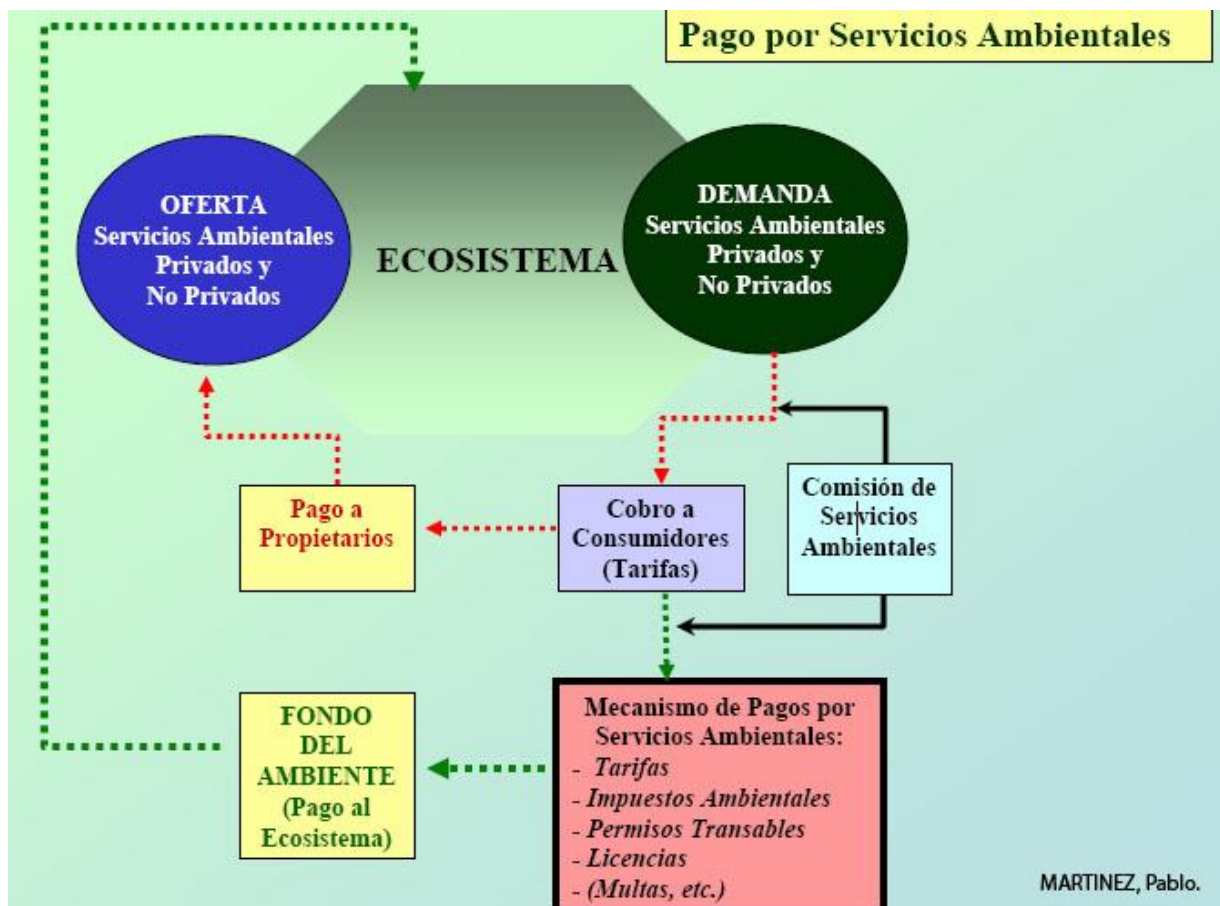


Figura 1 – Organigrama de los involucrados en el pago por servicios ambientales.

Tomado de: Martínez, 2007



Encuesta para la creación de una página web como medio de comunicación para temas Ambientales.

1. Sección predeterminada

*** 1. Edad:**

18-24

25-30

30-50

50 en adelante

*** 2. ¿Está usted relacionado en su campo laboral o estudiantil con el pago por servicios ambientales?**

SI

No

*** 3. ¿Con qué frecuencia ha visitado la página de la Red de Interesados en Servicios Ambientales (www.redrisas.org)?**

Más de una vez al mes

Una vez al mes

Una vez cada 3 meses

Una vez cada 6 meses

Ninguna

*** 4. ¿Cree usted que la estructura de la página actual de la Red de Interesados en Servicios Ambientales (www.redrisas.org) facilita la búsqueda de información?**

SI

No

No ha ingresado a la página

*** 5. ¿Considera que los colores, diseño, letras van acorde con el tema de servicios ambientales?**

SI

No

No ha ingresado a la página

*** 6. ¿Es miembro de la Red RISAS (Red de Interesados en Servicios Ambientales)?**

SI

No

Figura 2 - Muestra de la encuesta diseñada con surveymonkey.com

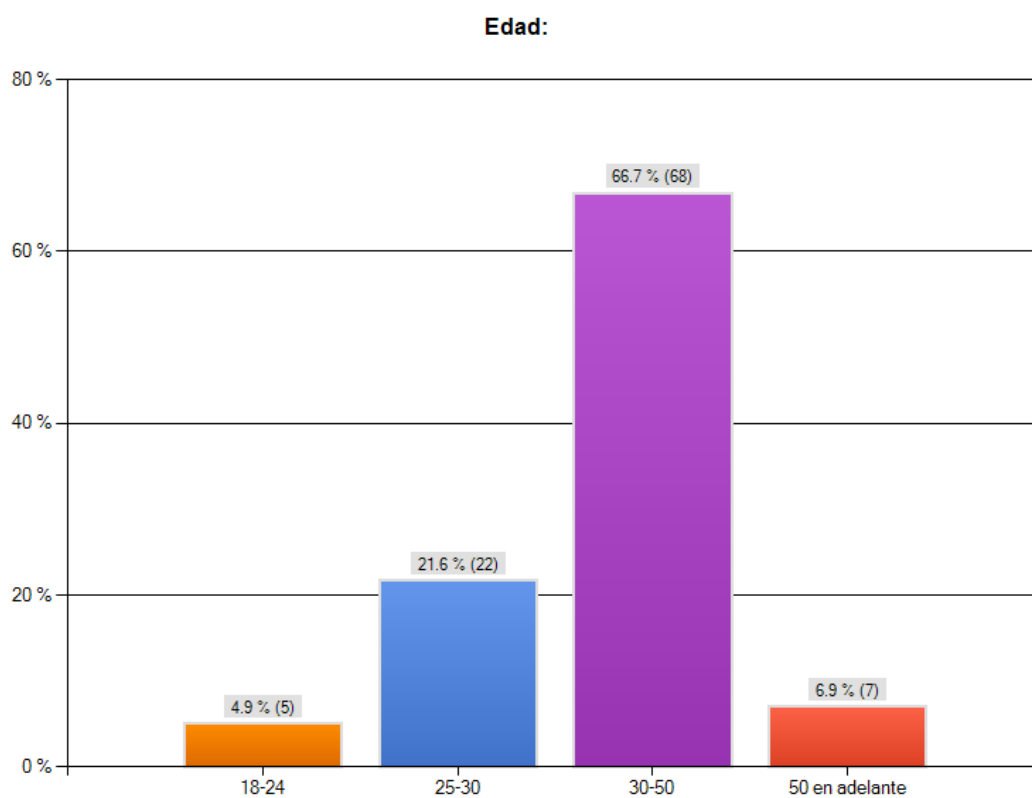


Figura 3 – Porcentaje de encuestados en cada categoría de edad (n=102).

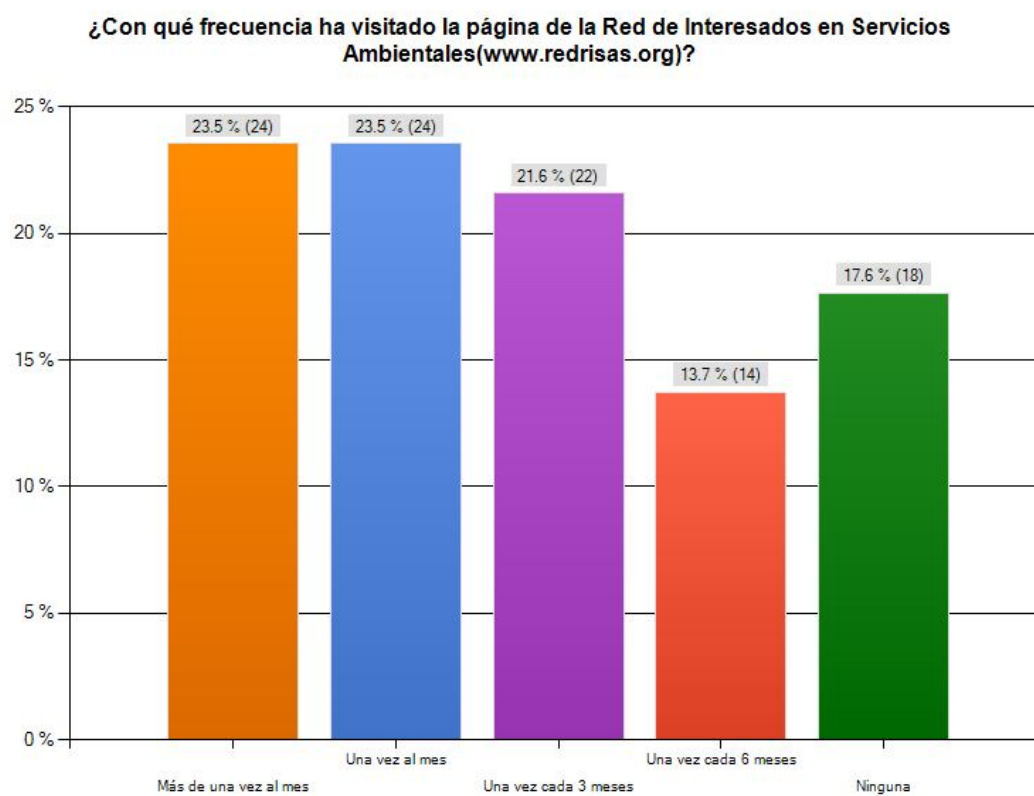


Figura 4 – Porcentaje de encuestados vs. Frecuencia de ingreso al sitio web (n=102).

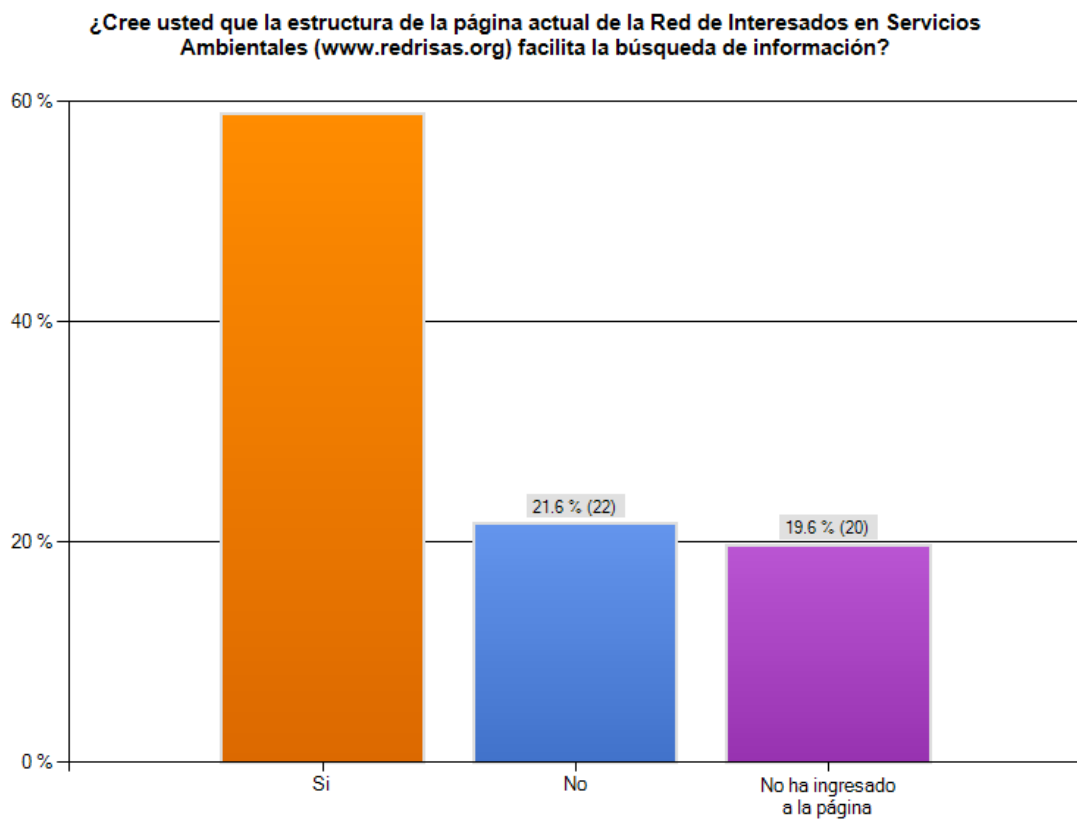


Figura 5 – Porcentaje de encuestados vs. Satisfacción de estructura (n=102).

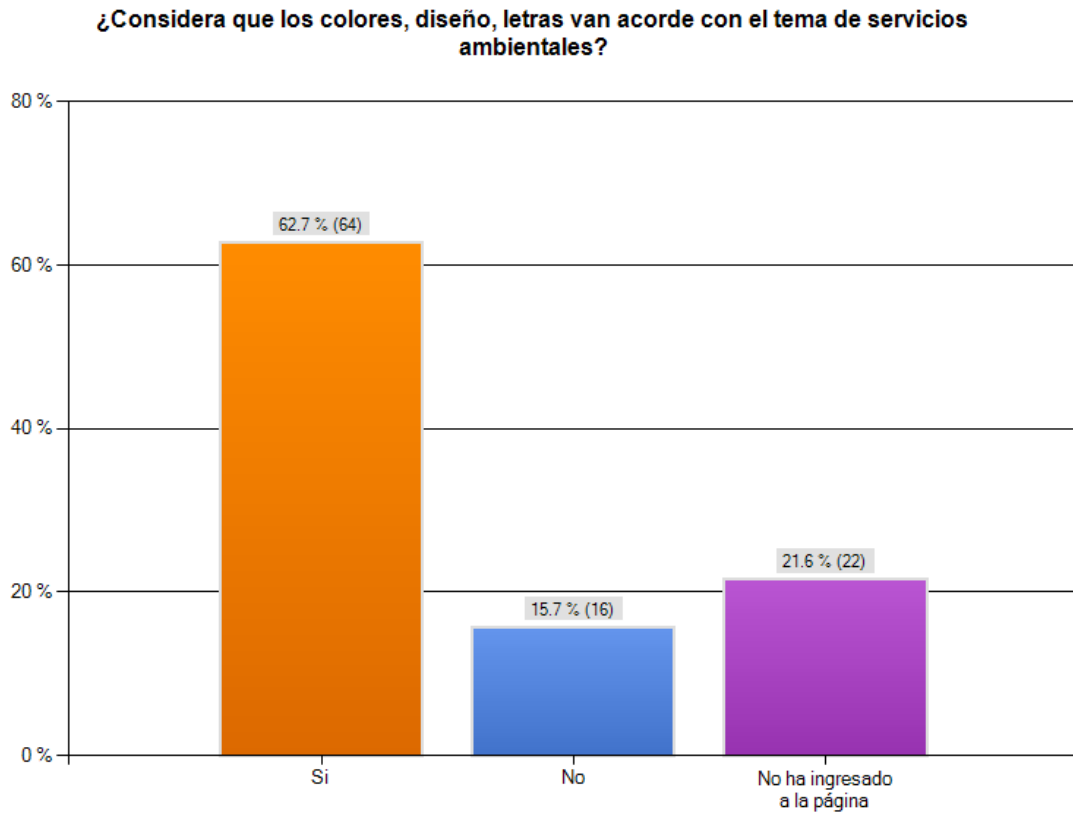


Figura 6 – Porcentaje de encuestados vs. Satisfacción diseño gráfico (n=102)

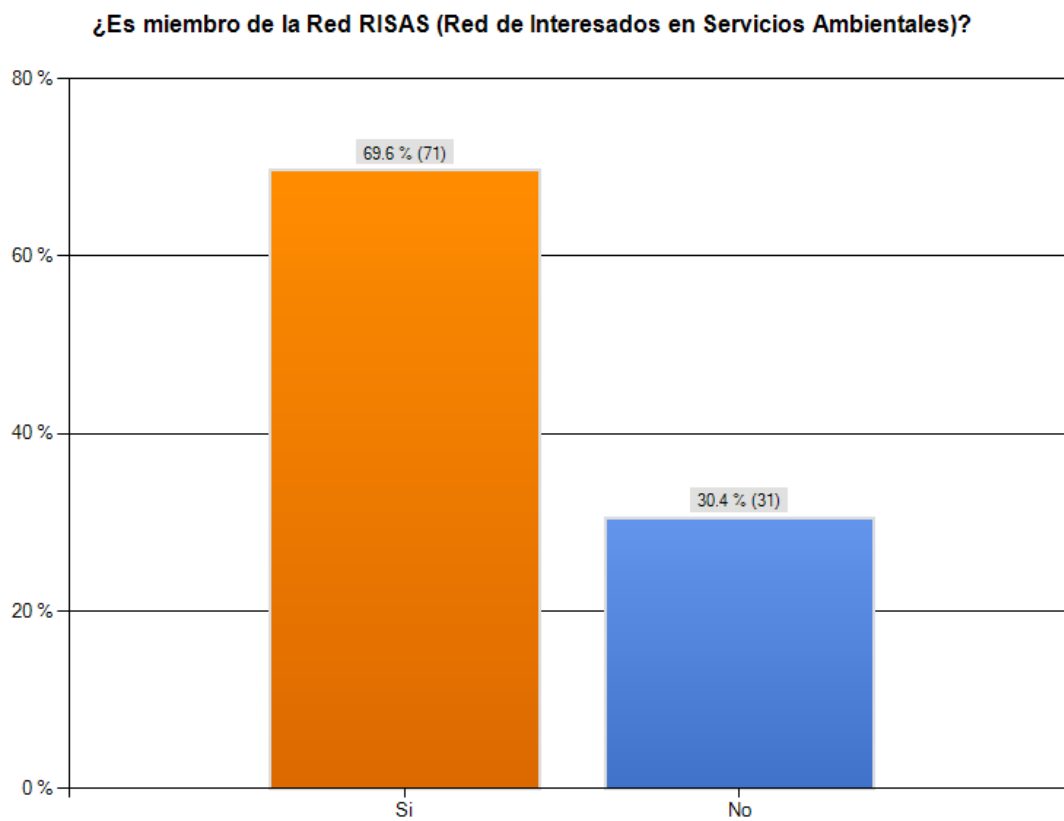


Figura 7 – Porcentaje de encuestados vs. Conocimiento de su pertenencia a la Red RISAS (n=102)

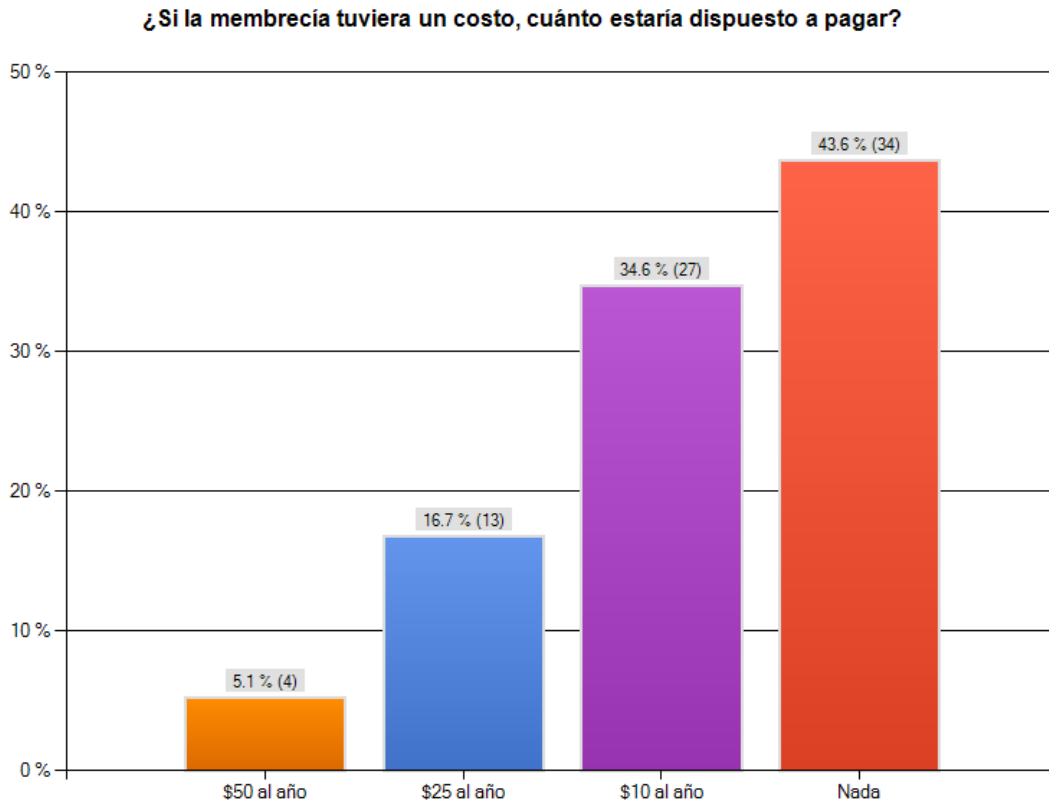


Figura 8 – Porcentaje de encuestados vs. Disposición a realizar un pago anual por membresía (n=102)

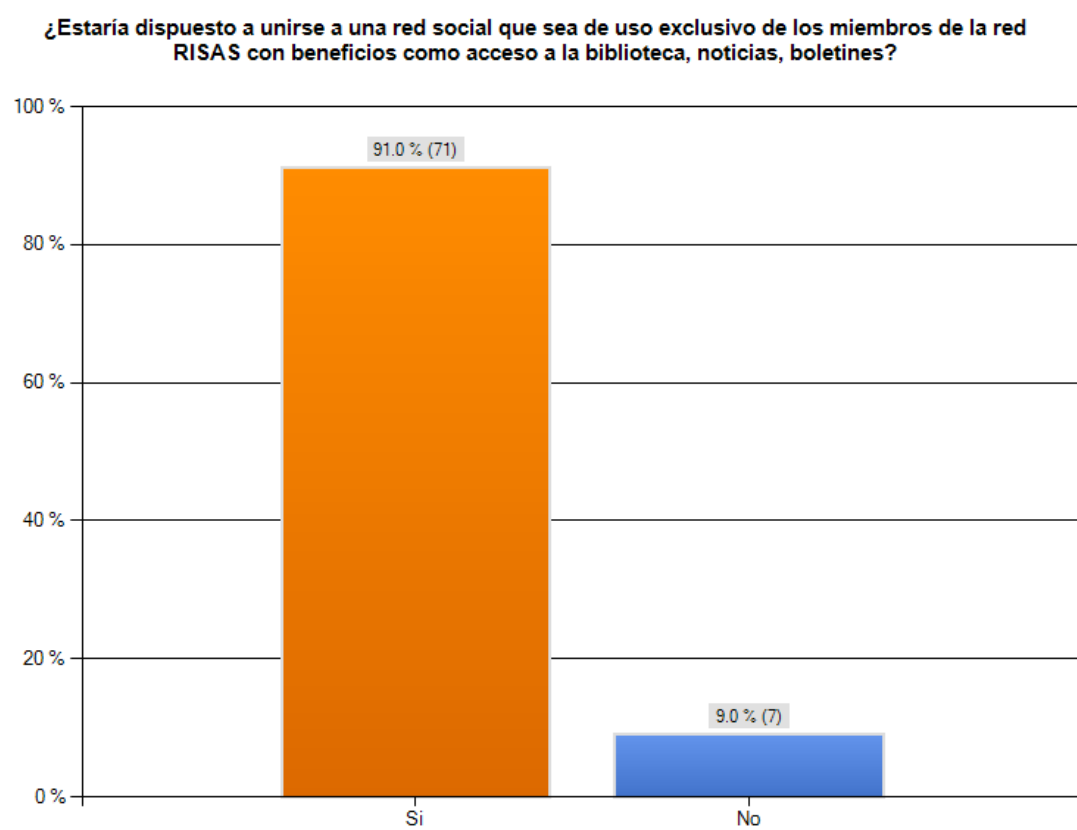


Figura 9 – Porcentaje de encuestados vs. Aceptación a unirse a una red social (n=102)

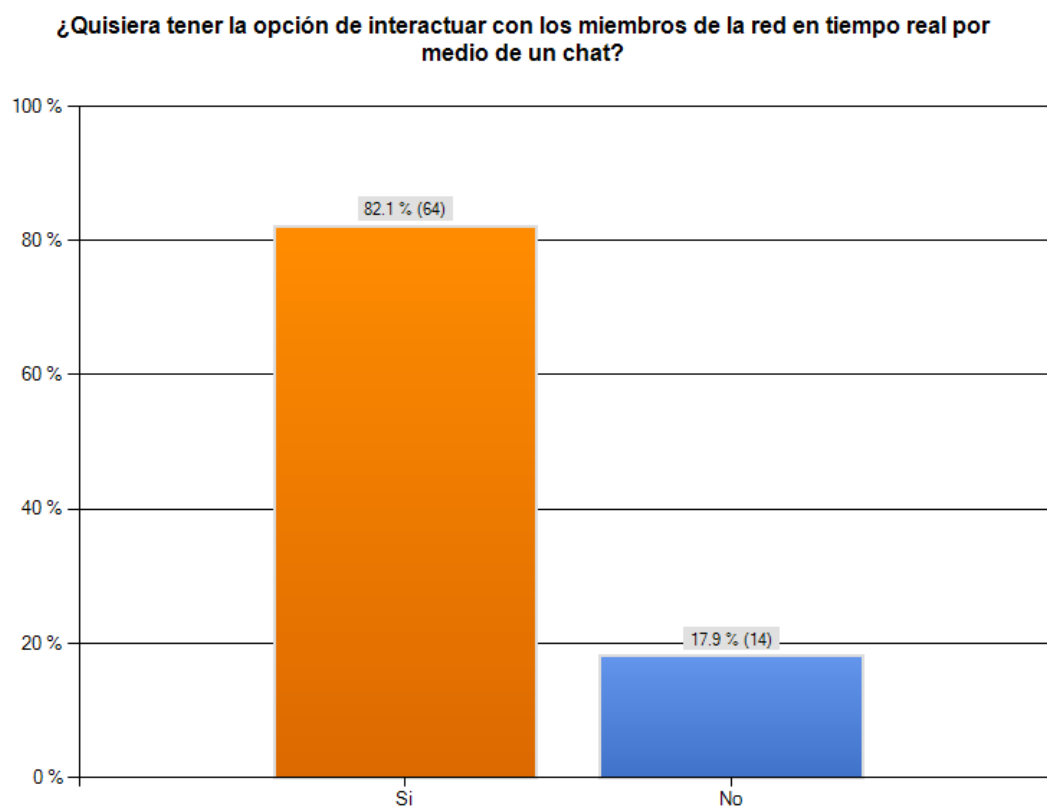


Figura 10 – Porcentaje de encuestados vs. Aceptación a unirse a una sala de Chat (n=102)

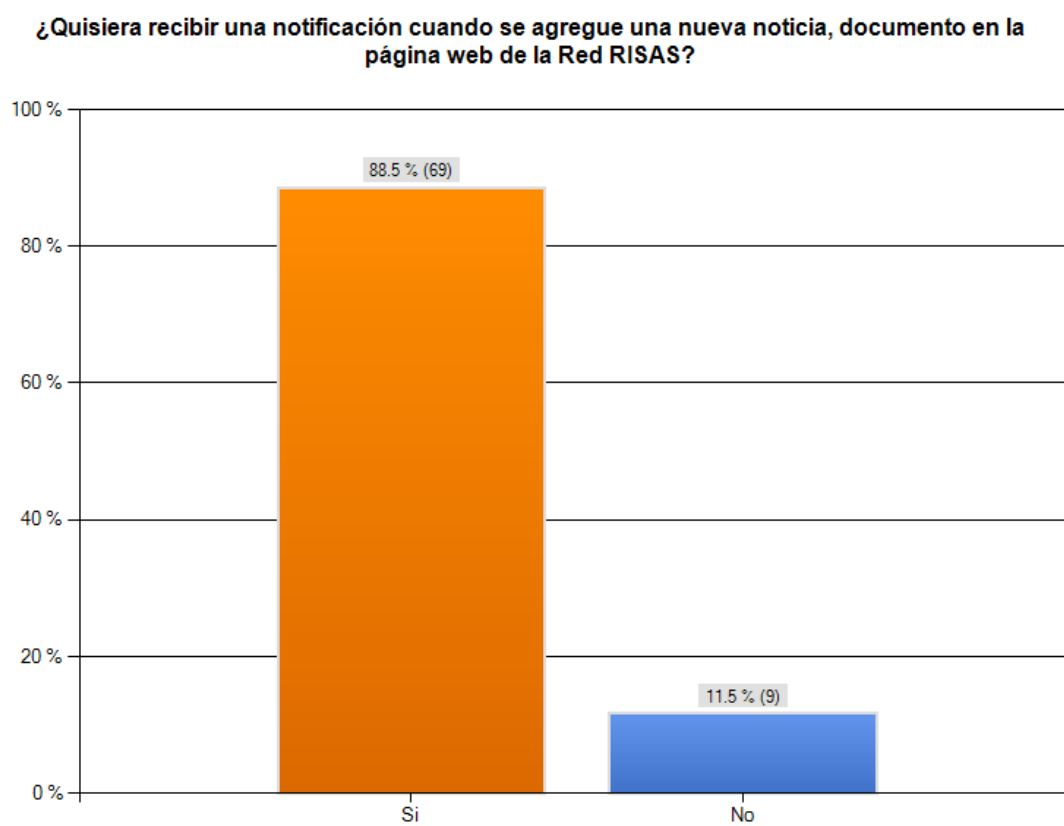


Figura 11 – Porcentaje de encuestados que desearían o no recibir una notificación (n=102)

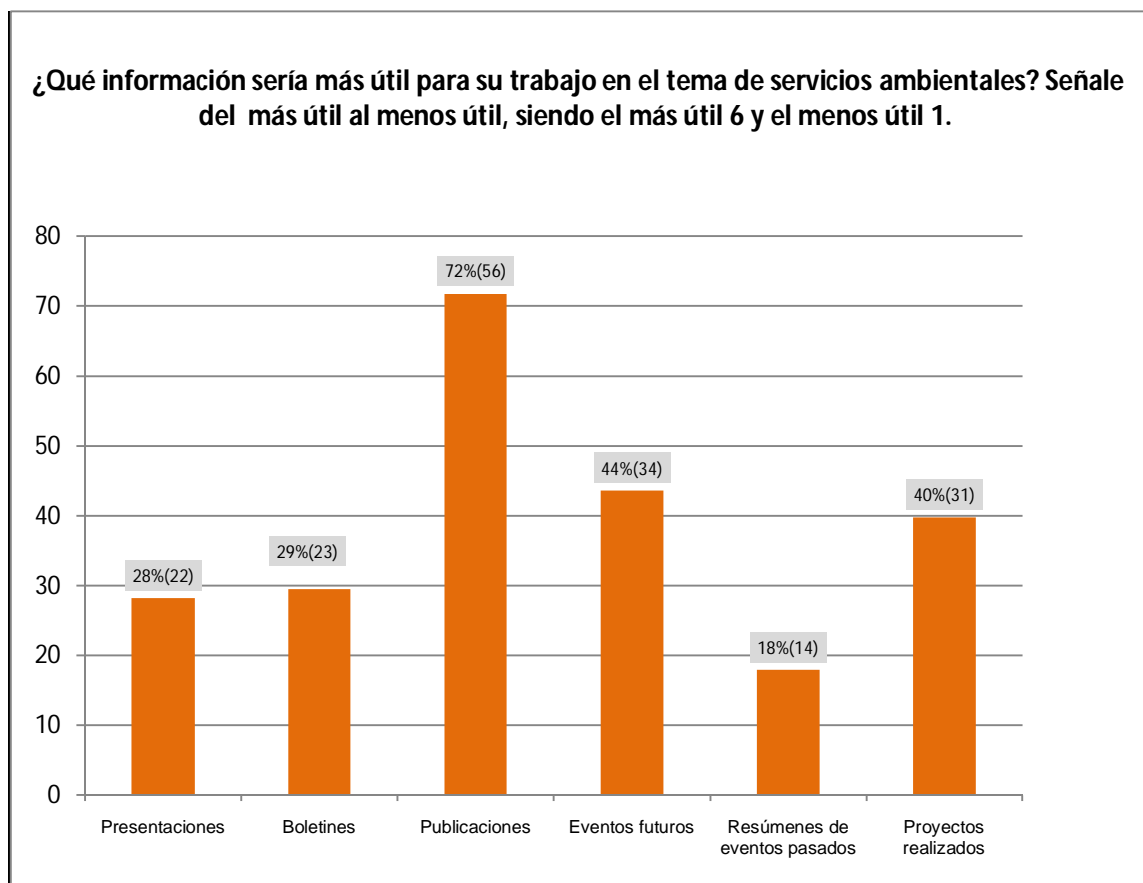


Figura 12 - Porcentaje de encuestados vs. Tipos de documentos de interés (n=102)

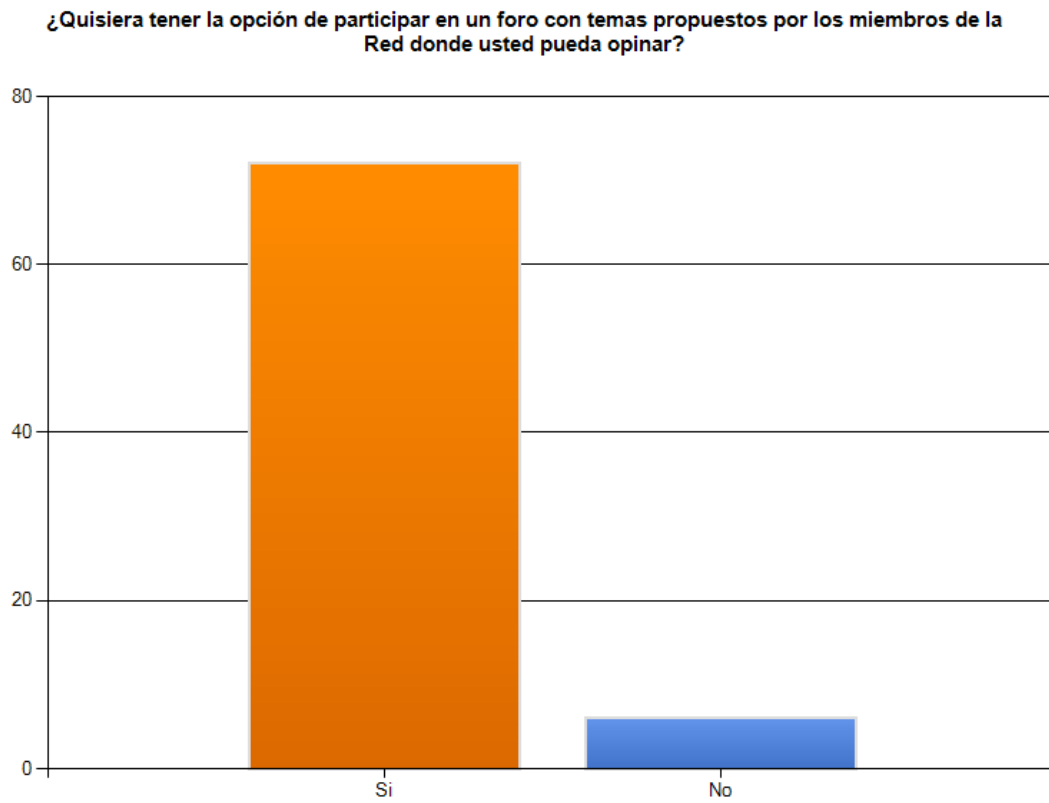


Figura 13 - Porcentaje de encuestados vs. Aceptación a unirse a foros (n=102)

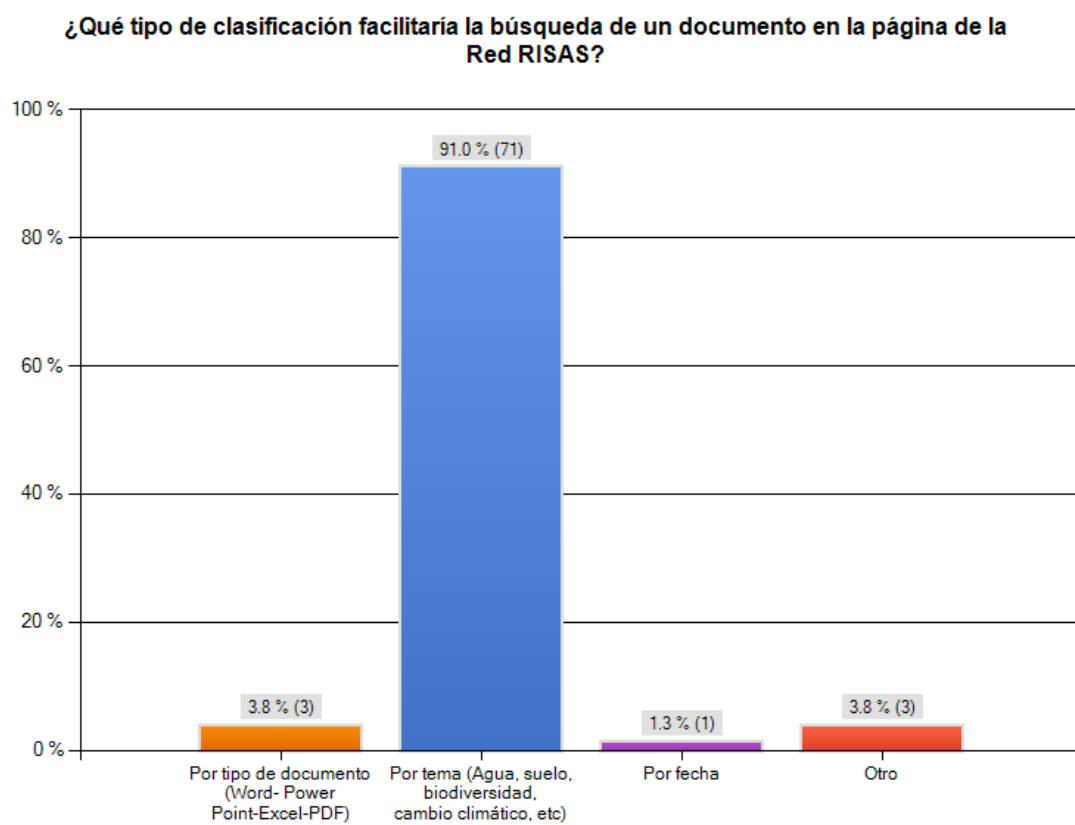


Figura 14 – Porcentaje de encuestados vs. Opciones de clasificación de documentos de la biblioteca.

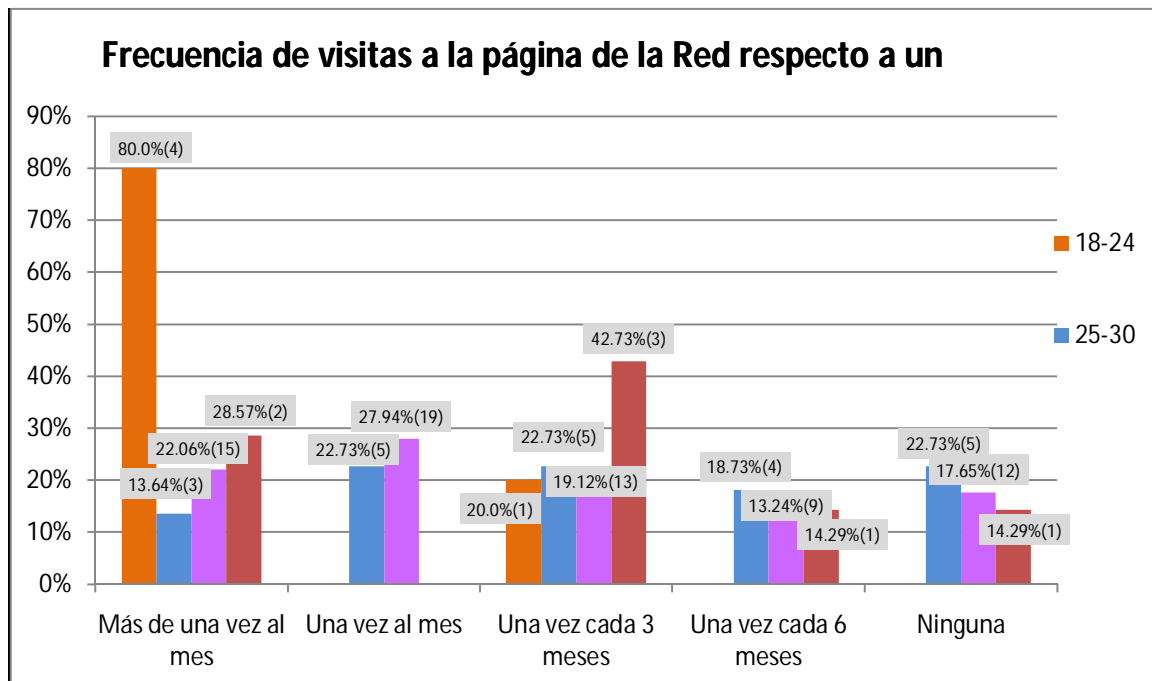


Figura 15 – Porcentaje de encuestados vs. Frecuencia de visita al sitio web (n=102).

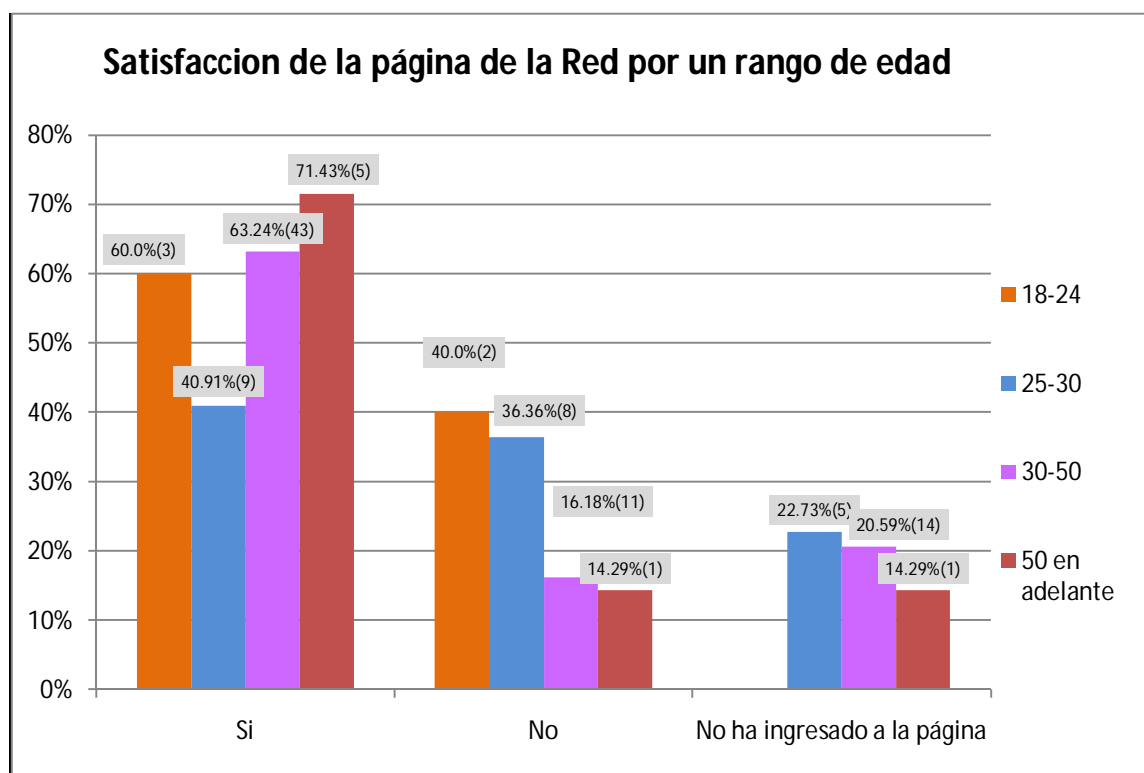


Figura 16 – Porcentaje de encuestados vs. Satisfacción de la estructura actual (n=102)

Anexo III

Estructura de la nueva página web de la Red de Interesados en Servicios Ambientales

