

RIPS: Revista de Investigaciones Políticas y Sociológicas, 23(1) (2024). ISSN-e: 2255-5986
<https://doi.org/10.15304/rips.23.1.9635>

Recensiones de libros

Crespo, Ismael, Rojo, José Miguel, Mayordomo, C., Moreno, S. y Soler, A. (2023). *Redes Sociales y Comunicación Gubernamental Digital en el ámbito local*. Valencia: Tirant Lo Blanch.

Raquel Russo Martínez^{1,a}

¹ Universidad de Murcia/Murcia, Murcia, España

✉ araquel.russom@um.es

Recibido: 30/12/2023; Aceptado: 16/01/2024

La expansión del mundo cibernético y la creciente presencia de individuos en el ámbito online han dado lugar a una serie de cambios en la comunicación humana sin precedentes en la historia, constituyéndose así la inmediatez, globalidad y facilidad como elementos clave de este nuevo contexto comunicacional. La afirmación de que las administraciones locales y regionales deben iniciar un proceso de transformación digital de sus servicios públicos para responder a las demandas de una sociedad cada vez más tecnológica es un llamado a la acción. Sin embargo, es necesario analizar críticamente qué significa realmente esta transformación y cómo se está llevando a cabo. La mera adopción de tecnología no garantiza necesariamente una mejora en la prestación de servicios públicos o en la participación ciudadana.

Es, precisamente, con el objetivo de analizar y evaluar la comunicación gubernamental digital en el sector público local de la Región de Murcia que los autores se embarcan en un proyecto que titulan "Redes sociales y comunicación gubernamental digital en el ámbito local". Además de detallar cómo los ayuntamientos utilizan las redes sociales (RRSS) para comunicar, el proyecto tiene como resultado un manual de actuación con la finalidad de guiar la gestión de las redes en las administraciones locales murcianas.

Como bien indican los autores, las RRSS y el internet han transformado la forma en que las personas se comunican, socializan e incluso cómo ven y hacen política (Crespo et al., 2023:15); las sociedades van demandando otro tipo de informaciones, otras formas de interacción que, hasta ahora, no se contemplaban. Esta afirmación no resulta novedosa puesto que otros autores como Aladro, Valbuena y Padilla ya establecían en años anteriores que estos nuevos sistemas de comunicación revolucionarían distintos aspectos de la sociedad (2012:38). Las demandas de la sociedad van más allá de la simple transmisión de información oficial por parte de los gobiernos locales. Los ciudadanos esperan ser escuchados, poder expresar sus opiniones, propuestas y críticas constructivas a través de estos canales digitales.

No obstante, hay que tener en cuenta que, en la comunicación política digital, como bien es señalado en el texto, los procesos comunicativos no se pueden plantar de un modo uniforme porque el conjunto de las RRSS no se caracteriza por ser únicas, ni en sus audiencias, ni en la propia morfología de cada red. Por tanto, la comunicación debe adaptarse en cada red. Es por ello que los autores se plantean dos preguntas con relación al uso de las RRSS por parte de las administraciones municipales: 1) ¿Para qué están siendo utilizadas las RRSS municipales? y 2) ¿Las RRSS han cambiado la naturaleza y orientación de los mensajes y contenidos de la comunicación gubernamental municipal?

Para contestar a estas interrogantes los autores desarrollan una investigación analítica y evaluativa focalizada en los perfiles institucionales municipales de Facebook y Twitter, así como en los perfiles de los alcaldes y alcaldesas utilizando una estrategia de triangulación metodológica, de técnicas de análisis y de herramientas de recopilación de datos. El libro queda configurado en 2 partes, una primera que versa sobre el "Uso y alcance de las redes sociales como herramientas para la comunicación gubernamental en los ayuntamientos de la Región de Murcia" y que está dividida en 7 apartados, y la segunda que consiste en un "Manual para la gestión de las redes sociales municipales", dividida en 11 apartados.

¿Utilizan los ayuntamientos las RRSS como espacios para recopilar opiniones, propuestas o críticas constructivas? ¿Se promueve la interacción y el diálogo con los ciudadanos, o se trata principalmente de una vía unidireccional de comunicación? Aquí se encuentra la clave de esta primera parte de la investigación, en determinar qué tipo de uso les dan los ayuntamientos a las RRSS, ya que, como establece Ulloa (2007:49), para que exista comunicación no se necesita únicamente dos o más interlocutores, sino que se requiere un espacio que preste unas condiciones idóneas para la interacción, para que el intercambio de ideas "fluya con soltura", es decir, como se plantean los autores de este libro, no centrarse solo en el desarrollo

del sistema, sino en si resultaría fácil hacer uso del mismo para aquellos hacia quienes va dirigido.

Los autores dan respuesta a esta cuestión. No obstante, se deben recalcar algunos de los resultados que arroja el análisis y que pueden servir para comprender lo descubierto a raíz de esta investigación, como el preocupante hecho de que existen ayuntamientos que no cuentan dentro de su organización con un organismo dedicado a la comunicación digital, ni organismos con competencias afines (Crespo et al., 2023:42). Por tanto, conociendo estos datos, no debe resultar extraño el hecho de que hayan observado la existencia, en la mayoría de los casos, de una baja interacción entre RRSS municipales con su entorno (Crespo et al., 2023:50), sirviendo únicamente como mecanismos de comunicación de la información oficial del organismo que emite el mensaje, y no como plantean los autores que debiera ser. Si bien es comprensible que los gobiernos locales busquen mantener un control sobre el mensaje oficial, esto no debería ser un obstáculo para fomentar un diálogo abierto y transparente con los ciudadanos, constituiría un límite para el potencial de las RRSS como espacios de participación ciudadana y debate público.

El hecho de que los autores hayan creado un índice de profesionalización de la gestión de las RRSS en los ayuntamientos es un aspecto relevante para comprender el estado de la comunicación digital en el ámbito local. El índice está basado en el cuestionario administrado a los gestores de las redes y lo han utilizado para dar respuesta a una de sus preguntas de investigación: la exploración del grado de profesionalización en la gestión de RRSS de los ayuntamientos. Resulta fundamental considerar que la profesionalización no debería ser un objetivo en sí mismo, sino un medio para lograr una comunicación más efectiva y participativa. No basta con tener profesionales capacitados en la gestión de las RRSS si no se promueve un enfoque estratégico que priorice la interacción y el diálogo con los ciudadanos.

Los autores plantean la necesidad de continuar la investigación y profundizar en la definición teórica y empírica de los modelos de comunicación de los ayuntamientos en el ámbito digital. Esta afirmación es importante, pero también plantea interrogantes críticos sobre las limitaciones y desafíos de dicho enfoque.

En primer lugar, resulta necesario reflexionar sobre la complejidad de definir y medir el rendimiento, el impacto y el compromiso de las comunidades digitales. ¿Qué indicadores se utilizarían para evaluar estas dimensiones? ¿Cómo se pueden establecer relaciones causales entre los modelos de comunicación y los resultados observados? La comunicación digital es un proceso multifacético y dinámico que no se puede reducir a simples métricas cuantitativas. Es esencial considerar también los aspectos cualitativos y contextuales para comprender verdaderamente el impacto y la efectividad de la comunicación digital en el ámbito gubernamental.

Además, la búsqueda de formas más exitosas de comunicar plantea el riesgo de caer en una perspectiva unidimensional y utilitarista de la comunicación. Enfocarse únicamente en los resultados y el éxito medible puede llevar a descuidar aspectos esenciales como la participación ciudadana, la transparencia y la equidad. La comunicación digital en el ámbito gubernamental no debería ser vista simplemente como una herramienta para alcanzar objetivos específicos, sino como un medio para fortalecer la democracia, fomentar el diálogo y promover una ciudadanía activa. Estas reflexiones invitan a repensar y mejorar la comunicación digital en el ámbito gubernamental para aprovechar al máximo las oportunidades que brinda el mundo cibernético.

La gestión de las RRSS no se reduce únicamente a la creación de publicaciones y la respuesta a los comentarios, sino que implica una comprensión profunda de la dinámica de las RRSS, la cultura digital y las estrategias de comunicación efectivas, debe fomentar una

comunicación auténtica, participativa y receptiva a las necesidades y preocupaciones de los ciudadanos.

Las recomendaciones sobre cómo elaborar el mensaje, qué estilos utilizar, qué tono adoptar, de qué temas hablar, qué hacer y qué no hacer en analítica y gestión automatizada e integrada en RRSS resultan muy importantes, pero es esencial tener en cuenta que la comunicación digital no debe limitarse a un enfoque unidireccional donde los gobiernos locales simplemente emiten mensajes a los ciudadanos. La verdadera participación ciudadana implica un diálogo genuino y una escucha activa por parte de las autoridades. La comunicación digital debe ser un medio para conectar con la ciudadanía, fomentar la participación, construir confianza y promover la rendición de cuentas, debe de existir un canal de comunicación bidireccional.

Para finalizar, al profundizar en el análisis de la comunicación gubernamental digital en el ámbito local de la Región de Murcia, se desvelan desafíos y oportunidades en el uso de las RRSS por parte de las administraciones municipales. La profesionalización en la gestión de estas plataformas emerge como un factor esencial, subrayando la importancia de adoptar enfoques estratégicos que pongan en primer plano la interacción y el diálogo con los ciudadanos. No obstante, surgen interrogantes sobre la autenticidad y alcance real de la participación ciudadana en el entorno digital, así como sobre la eficacia de las métricas cuantitativas para evaluar el impacto de la comunicación gubernamental. ¿En qué medida reflejan las estrategias actuales una apertura genuina al diálogo y la inclusión de la ciudadanía en las decisiones locales? ¿Cómo pueden los gobiernos locales adaptarse más eficientemente a la dinámica cambiante de las RRSS para fortalecer la participación ciudadana y mejorar la transparencia? Estas incógnitas destacan la necesidad constante de reflexión y adaptación en la era digital, donde la comunicación gubernamental desempeña un papel crucial en la construcción de sociedades más participativas y conectadas.

Bibliografía

ALADRO, E., VALBUENA, F., y PADILLA, G. (2012). "Redes sociales y jóvenes universitarios españoles: nuevos ejes de socialización". *Austral Comunicación*. 1 (1), 27-40.

CRESPO, I., ROJO, J. M., MAYORDOMO, C., MORENO, S., & SOLER, A. (2023). *Redes sociales y comunicación gubernamental digital en el ámbito local*. Valencia: Tirant Lo Blanch.

ULLOA, C. (2007). *Comunicación, cultura y desarrollo*. Quito: Quipus.