
Redes sociales y comunicación gubernamental digital en el ámbito local

Ismael Crespo, José Miguel Rojo Martínez, Claudia Mayordomo Zapata, Salvador Moreno Moreno y Alejandro Soler Contreras. Valencia: Tirant Lo Blanch, 2023.

Las últimas décadas han visto una transformación sin precedentes en la forma en que gobiernos y ciudadanos interactúan, impulsada en gran medida por el surgimiento y la rápida adopción de las redes sociales. Estas plataformas han evolucionado desde simples espacios de interacción social a poderosas herramientas utilizadas por las administraciones públicas para comunicarse, informar y, en cierta medida, involucrar a los ciudadanos en los procesos democráticos y de toma de decisiones.

Los ayuntamientos, como el nivel de gobierno más cercano a los ciudadanos, están particularmente interesados en explorar cómo estas herramientas pueden mejorar su relación con los vecinos y optimizar la gestión de la comunicación municipal, reforzando de paso la legitimidad de sus actuaciones. Sin embargo, apenas existen estudios en España que examinen esta dinámica y sus posibles repercusiones (Criado y Rojas, 2015). Del mismo modo que no existen manuales y buenas prácticas sobre cómo manejar las redes sociales en el ámbito municipal, ya que requiere de una combinación de estrategia, conocimiento técnico y habilidades de comunicación.

Este estudio pionero titulado “Redes sociales y comunicación gubernamental digital en el ámbito local” emerge como un recurso crítico y oportuno que busca explorar la profundidad y el impacto de estas herramientas en la gestión gubernamental a nivel local. En concreto, especifica de forma descriptiva la forma que utilizan los ayuntamientos para comunicar además de tener como objetivo a través de un manual de conducir y mejorar la gestión de las redes sociales en las Administraciones Locales de la Región de Murcia. Este enfoque dual permite no solo un entendimiento de la situación actual sino también una aplicación práctica de las lecciones aprendidas para una mejora continua.

En primer lugar, resulta de interés contextualizar la relevancia de las redes sociales en la comunicación gubernamental contemporánea. Las redes sociales han surgido como un instrumento que, a la misma vez que facilitan la difusión de la información gubernamental, también permiten una interacción más directa y bidireccional con la ciudadanía, prometiendo así mayor transparencia, participación ciudadana y democratización del

espacio público. Los ayuntamientos deben incentivar la participación ciudadana a partir de la comunicación de la actividad municipal (Cervi, Marín-Lladó y Oliveras-Vila, 2022). Sin embargo, la comunicación a través de redes sociales conlleva desafíos como la polarización, la desinformación y los problemas de privacidad y seguridad.

Los autores de este libro ofrecen un enfoque particular centrado en los ayuntamientos de la Región de Murcia. Este estudio no aspira solo a examinar el estado actual de la comunicación digital municipal, sino también a establecer un marco de referencia para su mejora futura, equilibrando de manera impecable la teoría con la práctica. Para ello, han realizado una investigación exhaustiva de los perfiles institucionales municipales de Facebook y Twitter así como de los perfiles de los alcaldes y alcaldesas a través una estrategia de triangulación metodológica que incluye técnicas de *data mining* y entrevistas a gestores, hecho que confirma la aplicabilidad y rigurosidad académica de este estudio. Al concentrarse en una región específica, los autores pueden profundizar en las dinámicas locales y ofrecer una comprensión más profunda de cómo las características particulares de esta área (como su tamaño, demografía, cultura política, etc.) influyen en el uso de las redes sociales. Segundo, el enfoque en una región permite una comparación más directa entre los diferentes municipios, facilitando la identificación de factores que contribuyen al éxito o a los desafíos en la gestión de las redes sociales.

La introducción de las redes sociales en la esfera gubernamental representa un cambio fundamental en la forma en que los gobiernos se comunican y se relacionan con los ciudadanos, lo que conlleva una serie de implicaciones políticas, culturales y sociales que deben ser cuidadosamente consideradas. Este primer apartado ha establecido el escenario para una exploración en profundidad de estas cuestiones, sentando las bases para los siguientes que analizarán en detalle la dinámica, los desafíos y las oportunidades de las redes sociales en la administración pública local.

Algunas de las evidencias de la primera parte de este libro titulada “Uso y alcance de las redes sociales como herramientas para la comunicación gubernamental en los ayuntamientos de la Región de Murcia” es que la externalización no es una práctica habitual en la gestión de las redes sociales. Esto sugiere que, en su mayoría, las administraciones locales prefieren mantener un control interno sobre sus estrategias de comunicación digital. Hecho que puede permitir un mayor control sobre el contenido y la imagen institucional, siempre que se posea una especialización en la gestión de las redes sociales. Aunque también plantea interrogantes sobre la capacidad y los recursos disponibles internamente para gestionar estas plataformas de manera efectiva y profesional.

Esta investigación revela que 17 de los 45 ayuntamientos no poseen ninguna concejalía específica dedicada a la comunicación digital ni con competencias afines, lo que impide que las redes sociales puedan desempeñar un papel crucial en la conexión de los ciudadanos pudiendo afectar a la coherencia y la calidad de la comunicación gubernamental. Además, dicha ausencia de estructuras especializadas puede llevar a una gestión *ad hoc* o improvisada de las redes, lo que podría resultar en una comunicación incoherente, ineficaz o incluso contraproducente. Datos preocupantes que concuerdan con los resultados obtenidos en diversas investigaciones, ya que la administración pública

local generalmente no aprovecha las potencialidades que ofrecen las redes sociales para impulsar la participación ciudadana en los asuntos públicos (Cervi et al., 2022).

Para finalizar con esta primera parte, se ha creado un índice para explorar el grado de profesionalización en la gestión de las redes sociales lo que resulta atractivo para conocer cómo lograr una comunicación más efectiva con la ciudadanía. A través de este índice, los lectores pueden obtener una visión más clara de cómo diferentes estrategias y niveles de inversión en comunicación digital se traducen en resultados prácticos. Incluso se puede conocer un ranking de los alcaldes y alcaldesas de la Región de Murcia y de sus respectivos ayuntamientos, con mejor rendimiento mediante un análisis de métricas de Twitter y Facebook. Esta clasificación destaca la importancia de la presencia y actividad en redes sociales como parte de la imagen y la efectividad de los líderes municipales.

Otros estudios han demostrado que esta interacción entre la ciudadanía y las élites a través de las redes sociales ha provocado un cambio de paradigma, afirmando incluso que los candidatos pueden ganar o perder elecciones gracias al manejo de estas nuevas tecnologías (Gainous y Wagner, 2013). Afirmación que no se corresponde a la realidad debido a que en el mundo globalizado actual, hay que estar presente en las redes sociales, pero no lo son todo, la victoria de unas elecciones depende de una combinación de las plataformas *online* con acciones en el mundo *offline*.

La segunda sección del libro se adentra, en forma de manual, en un aspecto práctico y crucial: proporcionar directrices claras y efectivas para la administración de las redes sociales por parte de los municipios. En este contexto, los autores exploran los elementos esenciales que deben considerar los gobiernos locales para tomar decisiones estratégicas en el entorno digital. Una gestión eficaz de las redes sociales requiere de una comprensión profunda de su dinámica, la cultura digital predominante, y sobre todo, de las necesidades y expectativas de la ciudadanía. Los ayuntamientos deben ir más allá del simple hecho de tener presencia en estas plataformas; es crucial que desarrollen una estrategia coherente que guíe sus acciones, desde la creación de contenido hasta la interacción con los usuarios.

El manual propuesto detalla cómo estructurar mensajes efectivos, qué estilos y tonos son más apropiados para diferentes tipos de comunicación, y cómo abordar temas sensibles o de gran interés público. Estos elementos no solo son esenciales para mantener una imagen coherente y profesional, sino también para garantizar que la comunicación sea efectiva y realmente llegue y resuene con la audiencia. Además, se ofrecen pautas sobre lo que se debe y no se debe hacer en términos de analítica y gestión automatizada e integrada de redes sociales. La analítica, por ejemplo, es fundamental para entender el impacto y el alcance de las publicaciones, permitiendo ajustes y mejoras continuas en la estrategia de comunicación. Por otro lado, la gestión automatizada, aunque útil, debe usarse con cautela para evitar errores o respuestas inapropiadas que puedan dañar la relación con la ciudadanía.

Las recomendaciones también enfatizan la importancia de fomentar una comunicación auténtica y participativa, que supere el modelo de “tablón de anuncios”. Las redes sociales ofrecen una oportunidad única para que los gobiernos locales no solo informen, sino que también escuchen y dialoguen con los ciudadanos. Esto implica

adoptar un enfoque de comunicación bidireccional, donde el *feedback* y las opiniones de la ciudadanía sean valorados y considerados en la toma de decisiones y la formulación de políticas. El manual reconoce que la comunicación digital va más allá de una aproximación unilateral. No se trata simplemente de emitir mensajes, sino de establecer un verdadero canal de comunicación que fomente la participación activa, construya confianza y promueva la rendición de cuentas. Los ayuntamientos que logren integrar efectivamente las redes sociales en su comunicación no solo mejorarán su relación con la ciudadanía, sino que también fortalecerán su democracia local.

Para conseguir estas buenas prácticas es importante la formación continua del personal encargado de la gestión de redes, para asegurar que están equipados no solo con las habilidades técnicas necesarias, sino también con un profundo entendimiento de los principios de comunicación pública y participación ciudadana. También se deben establecer políticas claras y consistentes sobre cómo y cuándo interactuar con la ciudadanía en estas plataformas, así como sobre cómo manejar situaciones difíciles o controversiales. La gestión de crisis, en particular, es un aspecto que las administraciones públicas deben poder manejar con destreza en el ámbito digital, donde la información y las reacciones pueden propagarse con gran rapidez.

En definitiva, este libro se presenta como un texto fundamental para comprender la integración de las redes sociales en la comunicación gubernamental a nivel local. A través de un análisis crítico y reflexivo, invita a los académicos, profesionales y estudiantes a considerar las potencialidades y limitaciones de las redes sociales como herramientas de gobernanza y participación ciudadana. En última instancia, el valor del libro se medirá por su capacidad para informar, influir e inspirar prácticas innovadoras y éticas en la comunicación gubernamental digital.

Para conseguir una mayor profesionalización en la gestión de redes sociales en el ámbito municipal implica tanto una mejor capacitación y recursos para los equipos encargados de estas tareas, como una mayor integración de la comunicación digital en la planificación estratégica general de los ayuntamientos. La profesionalización también debe ir acompañada de una constante evaluación y adaptación, ya que el mundo digital está en constante evolución.

Mirando hacia el futuro, el libro sugiere que la gestión de redes sociales por parte de los gobiernos locales continuará siendo un campo dinámico y desafiante. Los avances tecnológicos, los cambios en los patrones de uso de las redes por parte de los ciudadanos y el desarrollo de nuevas plataformas y herramientas digitales son solo algunos de los factores que los ayuntamientos deberán tener en cuenta. Además, la creciente preocupación por temas como la privacidad, la seguridad de los datos y la desinformación demandará una atención constante y estrategias adaptativas.

Referencias bibliográficas

Cervi, L., Marín-Lladó, C., & Oliveras-Vila, C. (2022). La comunicación de los ayuntamientos en las redes sociales: participación ciudadana, información de servicio

- público y campaña permanente. *adComunica. Revista Científica de Estrategias, Tendencias e innovación en Comunicación*, 275-299. <https://doi.org/10.6035/adcomunica.6180>
- Criado, J. I., & Rojas-Martín, F. (2015). El impacto de las redes sociales digitales en las administraciones locales. Mitos y realidades en el caso español. *Revista de Internet, Derecho y Política*, 20, 25-42. <https://doi.org/10.7238/idp.v0i20.2581>
- Gainous, J., y Wagner, K.M. (2013). *Tweeting to Power: The Social Media Revolution in American Politics*. Oxford University Press.

MARÍA ISABEL LÓPEZ PALAZÓN
Universidad de Murcia