



Referencia: Molina Ríos, A. (2024). Ismael Crespo, José Miguel Rojo-Martínez, Claudia Mayordomo, Salvador Moreno y Alejandro Soler: Redes sociales y comunicación gubernamental digital en el ámbito local. *Revista de Estudios de la Administración Local y Autonómica*, 21, 268-270. <https://doi.org/10.24965/reala.11348>

Ismael Crespo, José Miguel Rojo-Martínez, Claudia Mayordomo, Salvador Moreno y Alejandro Soler: *Redes sociales y comunicación gubernamental digital en el ámbito local*

Molina Ríos, Arturo

Universidad de Murcia. Cátedra de Políticas Públicas (España – Spain)

arturo.molinar@um.es

NOTA BIOGRÁFICA

Investigador becado en la Cátedra de Políticas Públicas de la Universidad de Murcia. Graduado en Ciencia Política, Gobierno y Administración Pública por la citada universidad. Sus líneas de investigación se vinculan con el campo de la comunicación política y la opinión pública.

RESUMEN

Recensión al libro de Ismael Crespo, José Miguel Rojo-Martínez, Claudia Mayordomo, Salvador Moreno y Alejandro Soler, *Redes sociales y comunicación gubernamental digital en el ámbito local*, Tirant lo Blanch, 2023, 210 pp.

PALABRAS CLAVE

Administración local; redes sociales; comunicación gubernamental; comunicación digital; Gobierno local.

ABSTRACT

Review of the book by Ismael Crespo, José Miguel Rojo-Martínez, Claudia Mayordomo, Salvador Moreno and Alejandro Soler, *Redes sociales y comunicación gubernamental digital en el ámbito local*, Tirant lo Blanch, 2023, 210 pp.

KEYWORDS

Local administration; social networks; government communication; digital communication; local government.

El desarrollo de las redes sociales y el proceso de digitalización experimentado en nuestras sociedades han modificado de manera permanente las pautas de interacción de los individuos. En la actualidad, los seres humanos nos comunicamos y relacionamos de manera diferente y disponemos de nuevas herramientas para influir en el sistema político. Las redes sociales han permitido a líderes y organizaciones establecer un canal de comunicación rápido y directo con el público, eliminando la labor de mediación ejercida tradicionalmente por los medios de comunicación.

Sin embargo, sus posibilidades no se agotan aquí, sino que la escucha activa en redes ha resultado ser una fuente inagotable de datos de gran utilidad para la toma de decisiones, ya que permite a las instituciones públicas comprender mejor las ideas, percepciones y preocupaciones de los administrados, así como mimetizar su lenguaje para aumentar la eficacia y eficiencia de su comunicación. En definitiva, las redes sociales se han convertido en un mecanismo privilegiado para la participación política, la rendición de cuentas y la gobernanza.

Este es el argumento principal que justifica para los autores la realización de esta obra, que cuenta con una extensión de 210 páginas, y cuyo objetivo es doble: analizar el uso y alcance de las redes sociales como herramientas para la comunicación gubernamental digital en los ayuntamientos de la Región de Murcia y elaborar un manual que aporte evidencia para la gestión adecuada de las redes sociales municipales.

Redes sociales y comunicación gubernamental digital en el ámbito local es un estudio colectivo dirigido por el profesor Ismael Crespo, y cuya vigencia y espíritu práctico respalda su lectura por parte de los profesionales que se dedican a la comunicación digital en el ámbito local e incluso en esferas superiores. Este nace fruto de la colaboración entre el grupo de transferencia del conocimiento Laboratorio de Comunicación Política (GTC LAB-COM) y la Dirección General de Administración Local de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM), y constituye la primera investigación analítica y evaluativa sobre la comunicación gubernamental digital en el sector público local de la Región de Murcia.

La mayor proximidad de la Administración local respecto a la ciudadanía no impide que deba afrontar numerosos retos en relación con la gestión técnica y profesional de sus perfiles digitales. Las redes sociales siguen siendo consideradas como un elemento auxiliar y accesorio por parte de los gestores locales, y la escasez de recursos con los que cuentan los municipios (especialmente los que poseen una población más reducida) hace que en muchos casos no cuenten con un área con relevancia y autonomía específica en la gestión de las redes.

Asimismo, pese a la gran digitalización experimentada en España (los autores apuntan que 28,3 millones de españoles son usuarios de redes sociales) y la (ya mencionada) relevancia de las redes sociales en nuestros sistemas políticos y sociales, este ámbito adolece la falta de desarrollo académico, lo cual no hace sino multiplicar la importancia de esta obra.

Por su parte, el libro consta de dos partes claramente diferenciadas. En la primera parte se analiza el uso y alcance de las redes sociales como herramientas para la comunicación gubernamental digital en los ayuntamientos de la Región de Murcia. Para ello se ha creado una base de datos masiva, utilizando herramientas de *software* analítico *online* (Export Comment y Metricool), con información de la totalidad de cuentas de Facebook y Twitter de los ayuntamientos y de los alcaldes y alcaldesas de los 45 municipios de la Región de Murcia en el periodo comprendido entre el 17 de octubre y el 17 de noviembre del 2021. A las 116 cuentas activas (de municipios, alcaldes y alcaldesas) durante el proceso de recogida de datos, se les aplicó un análisis comparativo de métricas que permitió estudiar la amplitud del ecosistema digital y aspectos como cuánto se habla o qué impacto tiene la comunicación gubernamental.

En segundo lugar, con el propósito de conocer de qué se habla, cómo se habla y para qué se utilizan las redes sociales, se realiza un análisis de contenido cuantitativo (ACC) de una selección aleatoria de publicaciones que forman la muestra real (720 de las 7060 que conformaban la población total). Estas se extraen de doce casillas de clasificación creadas a partir de la combinación de tres variables: tamaño de municipio, tipo de gobierno (mayoritario/minoritario) y partido de gobierno (PP, PSOE y otros).

La tercera estrategia de investigación desarrollada ha sido la aplicación de un cuestionario estructurado con 26 preguntas a los responsables de las redes sociales de los 45 ayuntamientos de la Región de Murcia entre noviembre de 2021 y enero de 2022, lo que permite obtener datos acerca de las particularidades existentes en la gestión institucional de las redes sociales y, en último término, crear un índice de profesionalización (ÍNPROF) que clasifique a los municipios en función de las respuestas obtenidas en el cuestionario.

En línea con lo esperado por los autores, el diseño de investigación expuesto muestra evidencia sólida acerca del estadio de desarrollo intermedio –y en algunos casos bajo– en el que se encuentra el uso de las redes sociales como herramientas de comunicación gubernamental en los ayuntamientos de la Región de Murcia. El uso de las redes sociales queda reducido en la mayoría de los casos a un mero tablón de anuncios (contenido informativo y/o administrativo), predominan temas de contenido *no político* (cultural o de ocio), y raramente son utilizadas como instrumento de diálogo horizontal y participativo (bidireccional) e, incluso, como mecanismo de rendición de cuentas. Igualmente, se señala que los niveles de profesionalización de los perfiles de la gestión de redes poseen un margen de mejora considerable y que la explotación de los datos generados (escucha activa) en las mismas es todavía baja. Adicionalmente, los datos reflejan que ni un mayor tamaño de municipio ni una mayor actividad en redes son garantía de una mejor comunicación de gobierno.

Partiendo de los resultados obtenidos en esta primera parte, en la segunda se incluye un manual para la gestión de las redes sociales municipales. Este se compone de una serie de apartados breves que tienen como propósito ofrecer a los profesionales públicos una toma de contacto con el mundo de la gestión estratégica de redes sociales, aportando nociones comunicativas básicas en aspectos como la elaboración del

mensaje, las características de las distintas redes, el fomento de la bidireccionalidad o la organización del trabajo en el área de comunicación digital.

Analizar periódicamente las métricas de nuestras cuentas, crear una identidad gráfica municipal reconocible y estable, integrar el equipo de redes en el organigrama administrativo y reconocer puestos de trabajo con tareas específicas dedicadas a este cometido, adaptar el mensaje a cada red social o transmitir los mensajes de forma personalizada, son algunas de las muchas acciones que se ponen de relieve de cara a constituir una gestión profesionalizada de la comunicación digital.

Este libro ofrece una fuerte evidencia empírica sobre un aspecto tan relevante e inexplorado como es el estado de la comunicación gubernamental digital en los ayuntamientos. Igualmente, la oportuna e innovadora combinación de técnicas y herramientas, así como, en general, el robusto diseño de investigación aplicado al análisis empírico, proporcionan una importante base metodológica para realizar análisis similares en diferentes niveles y sistemas político-administrativos. Constituye, pues, un buen punto de partida para favorecer el desarrollo académico en el ámbito de la comunicación política mediante las redes sociales.

Por otro lado, el lenguaje empleado por los autores permite la difusión de la obra a un público más amplio que el puramente académico, si bien la primera parte, por su enfoque, podría resultar de interés primordialmente en el ámbito académico o especializado, ya que además el diseño de investigación puede requerir ciertos conocimientos teóricos previos en ciencias sociales, especialmente en lo referente a técnicas y procedimientos de investigación. No obstante, a mi juicio, la segunda parte satisface su objetivo de ir dirigida también a gestores de redes que no posean formación académica en estos campos. Aunque, como es evidente, un cierto conocimiento en materia de comunicación política puede ayudar a comprender más fácilmente las metas comunicativas que se plantean y las acciones que se recomiendan para alcanzarlas, en general la claridad con la que está escrita la obra, la brevedad de los apartados, los numerosos cuadros-resumen que resaltan y sintetizan los aspectos más destacados de cada uno de ellos y los múltiples recursos gráficos que se incluyen a modo de ejemplo, se traducen en una lectura didáctica, fácil y dinámica.

En definitiva, este libro constituye una lectura imprescindible para los teóricos de la comunicación política y para los gestores de redes sociales municipales. En un campo todavía muy falto de desarrollo, los autores nos ofrecen una guía práctica para acercar la política municipal al ciudadano en tiempos de desafección y una original base empírica que nos permite saber en qué punto nos encontramos y hacia dónde debemos dirigirnos. Además, el procedimiento de investigación seguido puede ser replicado en otros contextos, lo que facilitará la comparación y, con ello, la extracción de conclusiones más relevantes sobre estrategias exitosas para conseguir que las redes sociales se conviertan en una herramienta indispensable para la mejora del gobierno local.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Crespo, I., Rojo-Martínez, J. M., Mayordomo, C., Moreno, S. y Soler, A. (2023). *Redes sociales y comunicación gubernamental digital en el ámbito local*. Tirant lo Blanch.