

## Un estudio de la UAL ayudará a los gobiernos locales a mejorar su gestión a través de la Web 2.0



### Resumen:

**Cómo influyen las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en la mejora de la gestión pública, de la transparencia y de la participación ciudadana en los gobiernos locales es la finalidad fundamental de un proyecto de investigación de excelencia que se desarrolla en la Universidad de Almería (UAL) de la mano de la profesora Carmen Caba, especializada en Economía Financiera y Contabilidad.**

Concretamente, el estudio pretende determinar el esfuerzo que los municipios están realizando en el desarrollo e implantación del gobierno electrónico (e-government) para reforzar la calidad en la prestación de los servicios públicos.

Este término, acuñado en los años 90 para referirse a iniciativas públicas que tratan de facilitar un mayor acceso a los servicios gubernamentales y una mayor apertura pública de la información a través de herramientas como la videoconferencia, el correo electrónico o las páginas webs, ha dado paso a otro más amplio acorde con las nuevas aplicaciones tecnológicas: Gobierno 2.0.

"Con ello se simboliza el uso de blogs, la publicación de podcasts, vídeos o la creación de redes sociales tipo Facebook o Twitter para mejorar la colaboración o transparencia en el ejercicio de la labor institucional de los gobiernos y conseguir, así, la implicación del ciudadano. La 2.0 va a ayudar a que la administración se relacione con el ciudadano y éste participe activamente. Cuanta más información divulgas, más transparencia. Todo lo que sea participación supone transparencia", explica Carmen Caba.

Según la investigadora principal es difícil conseguir una transparencia total de la gestión, pero no por ello hay que dejar de intentarlo. "El ejemplo más evidente lo encontramos en países con elevados índices de corrupción como México donde se ha implantado una política general denominada 'Gobiernos Transparentes' que consiste en que las administraciones públicas tienen la obligación de publicar todos los documentos por ellas generados, excepto los catalogados como secretos o prohibidos expresamente por ley, como los datos personales de los ciudadanos".

En España, a nivel autonómico, esta transparencia es más evidente en unos servicios que en otros. Así se desprende de las conclusiones de un estudio sobre consejerías y gobiernos regionales realizado previamente por el grupo de investigación. "Elegimos cuatro áreas: Salud, Juventud, Agencia Tributaria y Ayudas a la tercera edad. Juventud es el servicio que más cuentas oficiales tiene en redes sociales y otros canales de comunicación como Youtube, ya que llega a la ciudadanía a través de seis redes distintas. Por su parte, Salud y Tercera Edad se están implantando cada vez más; y, de manera significativa, en España, no hay ninguna administración autonómica con canal oficial en la web 2.0 sobre la Agencia Tributaria, siendo el único servicio que no permite la participación ciudadana".

Respecto a la Junta de Andalucía, la comunidad andaluza es de las pocas que, por ejemplo, ofrece un "canal presidencial". "En lugar de tener un canal de comunicación interdepartamental, es decir de todas las consejerías o departamentos, a través del cual se envían mensajes generalizados, algunas comunidades prefieren uno presidencial: quien responde al ciudadano no es la consejería, sino el presidente. Es el caso del presidente de la Junta de Andalucía quien, desde hace unos pocos meses, ofrece información desde su propio canal. Es algo muy novedoso y una clara estrategia política pero también una forma de aproximarse al votante".

Coincidiendo con la celebración de los comicios del 20-N, "los primeros que hemos vivido a través de la red", los investigadores analizaron cómo se manifiesta la transparencia de los partidos políticos en la web 2.0. Los primeros resultados se dejaron sentir antes incluso de las elecciones. "A raíz del debate en televisión de los dos principales candidatos a la presidencia del gobierno, las redes sociales se colapsaron. Se enviaron miles de mensajes. Eso significa que la gente quiere participar. Quiere ser escuchada y quiere respuestas. El primero en hacer campaña a través de las redes sociales fue Barack Obama y le salió muy bien: obtuvo la presidencia", matiza la profesora de la UAL.

### Imitar a los mejores

Entre los factores que condicionan el desarrollo de la administración electrónica 2.0 en las entidades locales se estudiarán, por ejemplo, el número de veces que participa el ciudadano, no sólo el hecho de unirse a un grupo a través de la opción 'Me gusta' o 'Soy fan'. Además de este análisis cuantitativo, estudiarán cómo es esa participación: a través de comentarios, opiniones, es decir, participación activa.

Por otra parte, investigarán la implantación de Internet en los municipios y cuándo y por qué la administración lanza un mensaje y cuánto tiempo tardan en responder los usuarios. Otra de las líneas abordadas será sobre qué escriben los gobiernos ya que a veces se limitan a repetir lo que ponen en la web institucional, en la 1.0, además de la relación entre la economía y las redes sociales. "Analizaremos de qué presupuesto disponen y cuál es su nivel de endeudamiento porque se puede dar el caso de que un ayuntamiento con más deuda ofrezca mayor transparencia para mejorar la imagen que los ciudadanos tienen de él", aclara Caba.

Desde un punto de vista metodológico, los investigadores escogerán algunos de los servicios municipales más importantes y estudiarán los diferentes niveles de prestación con el objetivo de determinar cuál es el grado de correspondencia entre las opciones de acceso electrónico a los servicios prestados y la difusión que dichos servicios tienen a través de la red.

"Al final, todo se reduce a un proceso de Benchmarking: se realiza una comparativa de productos, servicios y procesos de trabajo entre las distintas organizaciones a partir de una serie de referentes o comparadores (benchmarks) para determinar quién ha conseguido mayor participación y transparencia y mejores servicios a través de la red. Y se les ofrece a las entidades locales que están empezando para que los tomen como ejemplo, para que lo copien o lo imiten".

El trabajo de campo se realizará sobre una muestra de, al menos, 250 municipios, repartidos en cuatro submuestras de 50 ayuntamientos andaluces, 150 del resto de España, 50 europeos, 50 norteamericanos y latinoamericanos. "Hay que destacar que, en muchos casos, el mayor desarrollo de los servicios de acceso a la red ocurre en las administraciones municipales ya que la mejor complejidad y la cercanía al ciudadano favorecen la prestación de servicios", adelanta la experta.

En este sentido, la investigadora señala que los gobiernos locales están utilizando hasta siete canales de información para compartir archivos. "No se cierran a las redes sociales más conocidas. También hacen uso de Flickr -para fotografías-, Ivoox -música o sonido-, Youtube, o LinkedIn, la red específica para temas profesionales. No hay favoritismos", apostilla.

**Palabras clave:** 2.0, Estudio, gestión, gobiernos, Web

**Enlace:** <http://cms.ual.es/UAL/universidad/serviciosgenerales/otri/noticias/NOTICIA329GOBIERNO20>

**Estado:** published

**Contacto** [Solicitar más información de Un estudio de la UAL ayudará a los gobiernos locales a mejorar su gestión a través de la Web 2.0](#)