

www.uoc.edu/idp

Monográfico «El impacto de los *social media* en la política y las administraciones públicas»

ARTÍCULO

El impacto de las redes sociales digitales en las administraciones locales

Mitos y realidades en el caso español*

J. Ignacio Criado

Profesor en el Departamento de Ciencia Política y Relaciones Internacionales
Universidad Autónoma de Madrid

Francisco Rojas Martín

Candidato a doctor por el Departamento de Ciencia Política
y Relaciones Internacionales
Universidad Autónoma de Madrid

Fecha de recepción: abril de 2015
Fecha de aceptación: mayo de 2015
Fecha de publicación: junio de 2015

* Esta investigación se ha financiado por el proyecto CSO2013-48641-C2-1-R: *Una nueva arquitectura local: eficiencia, dimensión y democracia*, Ministerio de Economía y Competitividad.

Resumen

Las redes sociales digitales han comenzado a ser herramientas de uso frecuente en las administraciones públicas españolas en los últimos años. Existen elevadas expectativas por parte de los ayuntamientos de que estas tecnologías sociales puedan ayudarlos a mejorar su relación con la ciudadanía. Sin embargo, apenas existen estudios en España que exploren el proceso de adopción de las redes sociales digitales y sus repercusiones. Este artículo proporciona datos empíricos sobre su uso en los ayuntamientos españoles de más de 50.000 habitantes. Siguiendo un enfoque teórico basado en el neoinstitucionalismo en el sector público, este artículo aborda las siguientes preguntas de investigación: ¿Cuáles son las principales estrategias planteadas para el fomento de las redes sociales en las administraciones locales? ¿Cuál es el nivel de desarrollo en el proceso de implementación de las redes sociales dentro del sector público local? Metodológicamente, los datos para este artículo derivan de un cuestionario dirigido a los responsables de la gestión de las redes sociales en los municipios objeto del análisis. Los primeros resultados muestran una alta difusión de estas tecnologías, si bien existen carencias en las estrategias, mientras su desarrollo dentro de las organizaciones es aún incipiente y apenas ha logrado su institucionalización. Por tanto, este artículo contribuye al creciente campo de estudio de las redes sociales digitales en las administraciones públicas, así como a su consolidación en el ámbito de habla hispana.

Palabras clave

redes sociales digitales, ayuntamiento, difusión, innovación, gestión pública

Tema

ciencias sociales, ciencia política, administración pública, organización

The impact of social media in local government Myths and realities in the Spanish case

Abstract

Social media have begun to be frequently used by the Spanish government in recent years. Municipalities harbour high expectations that these social technologies can help them improve their relations with citizens. However, in Spain there are few studies that explore the process of adopting social media and their impact. This article provides empirical data on their use in Spanish municipalities of over 50 000 inhabitants. Following a theoretical approach based on neo-institutionalism in the public sector, this article addresses the following research questions: What are the main strategies laid out for promoting social media in local government? What is the level of development in the process of implementing social media within the local public sector? Methodologically, data for this article were drawn from a questionnaire sent to the heads of social media management in the municipalities under analysis. Early results show a high take-up of these technologies, although there are gaps in strategies, while their development within organisations is still in its infancy and their use has hardly been institutionalised. Therefore, this article contributes to the growing field of study of social media in public administration and their consolidation in the Spanish-speaking area.

Keywords

social media, municipality, take-up, innovation, governance

Topic

social science political science, public administration, organization

1. Introducción

Este artículo analiza el uso de las redes sociales digitales en los ayuntamientos españoles de más de 50.000 habitantes, con la intención de conocer las principales estrategias desplegadas, así como los resultados del proceso de implementación. Siguiendo un enfoque teórico basado en el neoinstitucionalismo, este artículo se adentra en una realidad que ha sido analizada de una manera incipiente en el caso español, si bien resulta de creciente interés desde un punto de vista de la interacción entre las tecnologías sociales y el sector público. Desde su aparición a principios de la primera década de este siglo, existen elevadas expectativas acerca de las potencialidades de las redes sociales digitales (RSD) como herramientas facilitadoras para el cambio político y social. Ante esta perspectiva, las administraciones públicas no han querido quedarse atrás y desde hace algunos años están adoptando su uso de manera generalizada (Mickoleit, 2014). Aplicadas al sector público, se considera que estas tecnologías pueden ayudar a transformar las organizaciones públicas haciéndolas más abiertas, permeables y cercanas a los ciudadanos (Song y Lee, 2013; Bertot *et al.*, 2012b). No obstante, lo anterior requiere de una contrastación empírica todavía por completar.

La literatura más reciente observa la adopción de las RSD de una manera mayoritariamente positiva. Estas herramientas han sido identificadas como medios idóneos para la colaboración interna (Welch y Feeney, 2013), para gestionar el conocimiento dentro de las organizaciones (Palomar, 2014), para generar interrelaciones entre las instituciones públicas y la sociedad (Yi, Oh y Kim, 2013) y para la colaboración abierta (Mergel, 2014), entre otras funcionalidades. En suma, muchas son las promesas que se derivan de las potencialidades del uso de las RSD en la administración pública. Sin embargo, no está tan claro que las administraciones públicas estén logrando los objetivos deseados. De ahí la necesidad de explorar los procesos de adopción para conocer si se está tomando el rumbo adecuado.

Este artículo viene a cubrir un vacío en el estudio de la adopción de las redes sociales digitales en España. La revisión bibliográfica realizada muestra que no existen publicaciones descriptivas que vengán a presentar el estado de la cuestión en lo que concierne a ayuntamientos. Frente a esta realidad, ya existen numerosas publicaciones de ámbito internacional que nos muestran una panorámica de interés en el desarrollo de estas tecnologías sociales (Agostino, 2013; Bonson, Royo y Ratkai, 2013; De Saulles, 2011; Graham

y Avery, 2013; Mickoleit, 2014; Maultasch Oliveira y Welch, 2013; Mossberger, Wu y Crawford, 2013; Panagiotopoulos, 2012). Por tanto, este artículo no solo ofrecerá un análisis de interés en lo que España se refiere sino que además ofrecerá la oportunidad de desarrollar estudios comparativos en el ámbito internacional.

Todo ello pone el acento en la creciente necesidad de comprender cuáles son las dinámicas que se están llevando a cabo en el proceso de adopción, uso y difusión de esta nueva generación de tecnologías en España. Por ello, este estudio plantea las siguientes preguntas de investigación ¿Cuáles son las principales estrategias planteadas para el fomento de las redes sociales en las administraciones locales? ¿Cuál es el nivel de desarrollo en el proceso de implementación de las redes sociales dentro del sector público local? Con ello se pretende ofrecer información relevante sobre los mitos y realidades que rodean su uso, así como profundizar en unas dinámicas de difusión tecnológica que cuentan con patrones de funcionamiento que no han sido completamente descritos hasta el momento presente.

Metodológicamente, este estudio analiza los ayuntamientos de mayor tamaño en el caso español. En concreto, en España existen 146 ayuntamientos que cuentan con una población superior a 50.000 habitantes. La selección de este universo tiene como objeto lograr una mayor homogeneidad entre los casos seleccionados, especialmente teniendo en cuenta que el ámbito municipal español supera los 8.000 ayuntamientos, en su mayoría de escasa población, y con ausencia de una estructura organizativa mínima que permita desarrollar de manera autónoma proyectos de innovación tecnológica. El análisis estadístico de los datos del estudio presenta de forma descriptiva frecuencias simples de los resultados de un cuestionario enviado a los responsables de la gestión de las redes sociales en cada uno de los ayuntamientos objeto de estudio.

Las siguientes páginas de este artículo se dividen como se plantea a continuación. La sección segunda presenta la revisión bibliográfica y el marco teórico del estudio; la sección tercera se dedica a la selección de casos y la estrategia analítica; la sección cuarta presenta y analiza los datos empíricos recogidos en este estudio incluyendo las dimensiones de análisis: (a) la presencia de los ayuntamientos en las RSD, (b) la existencia de políticas y/o estrategias específicas para su implantación, (c) la disponibilidad de guías de uso, (d) la experiencia en la gestión y (e) las características de los equipos humanos dedicados a la gestión de las RSD en

el ayuntamiento. Finalmente, se dedica una sección a las conclusiones del estudio que no solo ofrecen un resumen de los hallazgos y resultados más significativos, sino las vías de trabajo futuras más relevantes.

2. Revisión bibliográfica y marco teórico: hacia la institucionalización de las redes sociales digitales en las administraciones públicas

Desde su aparición se han elaborado diversas definiciones del término *social media*, que puede traducirse como «medios sociales» o «redes sociales». Para no confundirlo con la tradicional teoría sobre redes sociales proveniente de la Sociología, hemos estimado conveniente incorporarle una cualidad diferenciadora, «digital», de ahí que optemos por denominarlas «redes sociales digitales». Las RSD son tecnologías sociales derivadas de la web 2.0 que permiten la generación de comunidades virtuales a partir de la conexión, generación, interacción e intercambio de información de un colectivo ilimitado de personas que comparten unos intereses comunes (Kaplan y Haenlein, 2010; Boyd y Ellison, 2007; Chun *et al.*, 2010). Se trata de una definición operativa que nos permite abordar el fenómeno de una manera más concreta y, al mismo tiempo, inclusiva con la diversidad de plataformas sociales existentes en la actualidad y, sobre todo, que seguirán desarrollándose en el futuro.

La literatura existente muestra una capacidad innovadora de las RSD en el ámbito público que podría significar un avance respecto de la administración digital. Entre las razones que justificarían este ciberoptimismo se encuentran las opiniones de aquellos que consideran que estas tecnologías transforman el proceso de mediación entre las instituciones públicas y la sociedad (Bailey y Singleton, 2010; Bertot *et al.*, 2012a; Bonsón *et al.*, 2012; Criado y Rojas-Martín, 2012; Dixon, 2010), contribuyen a conocer mejor los patrones sociales y las dinámicas ciudadanas (Schwartz, Naaman y Matni, 2013; Cranshaw *et al.*, 2012), a generar confianza en las instituciones públicas (Song y Lee, 2013; Hong, 2013), a crear información pública colectivamente (Graham y Avery, 2013; Nam, 2012; Bertot *et al.*, 2012), a aumentar la percepción de la transparencia por parte de la ciudadanía (Song y Lee, 2013; Meijer y Thaens, 2010; Bertot *et al.*, 2012a; Bonson, Royo y Ratkai, 2013), a incrementar la eficiencia

en términos de costes (Andersen *et al.*, 2012), a impulsar la participación (Mickoleit, 2014; Ellison y Hardey, 2014; Linders, 2012; Bertot *et al.*, 2012b) y a contribuir a la coproducción de materiales y servicios públicos (Mickoleit, 2014; Chun y Warner, 2010; Bertot *et al.*, 2012b). Algunos autores consideran que estas herramientas resultan esenciales para implementar el gobierno abierto (Bertot *et al.*, 2012a; Lee y Kwak, 2012). Parece que, entre los ciberoptimistas, existe un claro consenso sobre las potencialidades de esta tecnología para mejorar nuestros modelos democráticos, si bien faltan experiencias que confirmen esas promesas de cambio.

Al mismo tiempo, frente al ciberoptimismo de estos autores, se identifican notables ámbitos de mejora en el ámbito de las RSD en la administración pública. Las principales críticas apuntan a la falta de evidencias sobre que estas tecnologías estén logrando alcanzar sus objetivos (Criado y Rojas-Martín, 2013b; Graells y Ramilo, 2013; Mickoleit, 2014; Welch y Feeney, 2013; Bonsón *et al.*, 2012; Agostino, 2013; Mossberger, Wu y Crawford, 2013; Ellison y Hardey, 2014; Sharif, Troshani y Davidson, 2014; Mainka *et al.*, 2014), ni que estén ofreciendo mayores avances en cuanto gobierno abierto (Criado, 2013; Gascó, 2014) o que en su relación con las instituciones públicas aún son pocos quienes las utilizan (Song y Lee, 2013). En definitiva, se estima que los potenciales beneficios de estas tecnologías sociales están siendo infrautilizados (Graham y Avery, 2013). Complementariamente, se perciben riesgos crecientes relacionados con la falta de privacidad de la ciudadanía debido a las labores de monitorización por parte de las instituciones públicas (Bekkers *et al.*, 2013). Todo lo anterior, confirma la diversidad de aproximaciones al fenómeno, así como la necesidad de seguir avanzando en el conocimiento que existe al respecto.

Este estudio propone utilizar el prisma que ofrece la teoría neoinstitucionalista para tratar de comprender mejor el objeto de estudio. El análisis de las interacciones que se producen entre las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y las administraciones públicas ha sido un objeto de estudio por parte de la corriente neoinstitucionalista desde hace largo tiempo. Esta línea de pensamiento permite comprender mejor la influencia de los factores que rodean a la tecnología en los procesos de adopción, uso y difusión dentro de las organizaciones, en general, y en las administraciones públicas, en particular (Fountain, 2001; Gil-García, 2012; Luna-Reyes y Gil-García, 2011; Orlikowski y Iacono, 2001; Schellong, 2007). Esta corriente de pensamiento sobre la interacción entre las TIC y las

administraciones públicas ha generado una abundante línea de pensamiento que pone el acento en la dimensión institucional de las administraciones públicas, sobre todo, las prácticas, rutinas y formas de hacer las cosas, que caracterizan la vida organizativa y en cómo aquellas (las TIC) afectan a estas (instituciones).

De manera específica, este trabajo se inspira en el desarrollo de esta teoría denominado *technology enactment framework*. La tesis principal de este enfoque elaborado por Fountain (2001) considera que el impacto que la tecnología puede tener sobre las instituciones públicas depende de factores como los arreglos institucionales y las formas organizativas, así como variables ambientales. En su trabajo Fountain (2001) ha explicado cómo las tecnologías de la información objetivas se ven influidas por esos factores produciendo lo que se denominan *enacted technologies* (lo que podemos traducir como «tecnologías representadas»). Desde esta perspectiva, una misma tecnología utilizada en diferentes instituciones públicas ofrecerá previsiblemente resultados heterogéneos considerando los procesos de representación interna de esa tecnología, que se desarrollan como consecuencia de factores organizativos, institucionales y ambientales (Criado, 2009; Gil-García, 2012; Fountain, 2001). En suma, se trata de interacciones complejas que permiten ofrecer explicaciones sobre los resultados de las TIC en las organizaciones, problematizando de forma no determinista sus dinámicas de adopción, uso y difusión, a través de conceptos propios de las ciencias sociales.

3. Estrategia analítica del estudio

Esta sección presenta el modelo de análisis y la selección de casos que guía el estudio. El objetivo de esta investigación consiste en explorar el proceso de adopción de las RSD en los ayuntamientos españoles de más de 50.000 habitantes. Para ello se plantean las siguientes preguntas de investigación: ¿Cuáles son las principales estrategias planteadas para el fomento de las redes sociales en las administraciones locales? ¿Cuál es el nivel de desarrollo en el proceso de implementación de las redes sociales dentro del sector público local? Existen más de 8.000 ayuntamientos en España de tamaños y poblaciones muy heterogéneas. Se trata de un tipo de administración pública con una larga trayectoria histórica en el mapa político-administrativo español (Vallés y Brugué, 2001). Además, muchos de ellos se encargan de la prestación de servicios importantes para el bienestar de las comunidades locales.

En este estudio la selección de casos se ha realizado teniendo en cuenta el tamaño poblacional con el objeto de analizar ayuntamientos con capacidad suficiente para desplegar innovaciones tecnológicas. De ahí que se hayan seleccionado los municipios mayores de 50.000 habitantes (un total de 146). De ellos, nos hemos centrado específicamente en los que disponen, al menos, de un perfil activo en las principales RSD a través de una cuenta institucional general del ayuntamiento, por lo que el universo de investigación asciende a 124 casos (N). Esto ha excluido del estudio a aquellas instituciones que en el momento de realización del trabajo de campo contaban con presencia en las RSD tan solo a través de algún área sectorial de gestión como turismo, juventud o el servicio de atención al ciudadano. Esta decisión, que restringe las unidades de análisis, se dirige a evitar realidades excesivamente heterogéneas que pudiesen sesgar los resultados del estudio.

Los datos que aparecen en esta investigación se han recogido a través de un cuestionario, aplicado entre marzo y julio de 2014, compuesto por 21 preguntas y dirigido a los responsables de la gestión de las RSD de los ayuntamientos. Este cuestionario fue elaborado por los autores a partir de estudios previos desarrollados en el mismo campo de estudio por Criado y Rojas-Martin (2013b), Hrdinová *et al.* (2010) o Bailey y Singleton (2010). El trabajo de campo para la recogida de los datos obtuvo una tasa de respuesta del 97,6% de los casos (121 sobre 124 posibles). Tan solo tres ayuntamientos que contaban con presencia en RSD de la manera descrita más arriba declinaron su participación en el estudio (ayuntamientos de Cádiz, San Bartolomé de Tirajana y Talavera de la Reina). Por lo tanto, la tasa de respuesta ofrece un alto nivel de representatividad y garantiza la relevancia de los resultados obtenidos.

Para comprender cómo se están adoptando las RSD en los ayuntamientos se han seleccionado las siguientes dimensiones o categorías analíticas:

- (a) *Presencia*: en esta fase inicial de investigación, vamos a seguir la senda marcada por la mayor parte de la literatura, de carácter eminentemente descriptivo, y que se está centrando en conocer si las administraciones públicas cuentan con RSD (Agostino, 2013; Mossberger, Wu y Crawford, 2013; Ellison y Hardey, 2014; Sharif, Troshani y Davidson, 2014; Mainka *et al.*, 2014).
- (b) *Existencia de políticas o estrategias*: trataremos de conocer si existe una reflexión previa de carácter directivo o estratégico

que enmarque la adopción de las RSD en los ayuntamientos. Esta dimensión ha sido considerada relevante en estudios previos dedicados a analizar el gobierno electrónico (Gil-García, 2012; Maultasch Oliveira y Welch, 2013).

(c) *Existencia de guías de uso*: a través de esta dimensión de análisis exploraremos si existen criterios normalizados que guíen la adopción de unas tecnologías inexistentes hasta hace una década. Documentos de estas características ya han sido tomados en consideración en estudios previos como relevantes para comprender las «tecnologías representadas» (Gil-García, 2012; Criado y Rojas-Martin, 2013b).

(d) *Nivel de experiencia*: un elemento que nos ayuda a contextualizar el uso de la tecnología en las instituciones y que puede influir en su nivel de desarrollo (Gascó *et al.*, 2012). Además, se trata de un factor que se suele considerar como determinante a la hora de explicar el éxito de los procesos de difusión de nuevas generaciones de tecnologías (Criado, 2009; Rogers, 2005).

(e) *Características del equipo humano*: que nos ofrece información valiosa sobre el modelo de gestión puesto en marcha para la adopción de las RSD (Gil-García, 2012; Gascó *et al.*, 2012). Aquí hay que subrayar que el factor humano se ha considerado como esencial para entender la representación de las TIC en las organizaciones, así como para conocer por qué en determinados contextos no terminan de alcanzarse los resultados esperados de su difusión.

La estrategia analítica está enfocada, por tanto, a conocer aspectos concretos de la adopción, uso y difusión de las RSD en los ayuntamientos: las principales estrategias y el grado de desarrollo de su difusión. Se trata de un marco analítico que no incorpora el conjunto de las variables identificadas en el cuestionario que fundamenta este trabajo (que no se incluye en el artículo por motivos de espacio, pero al que se puede acceder mediante consulta a los autores), si bien ofrece una panorámica suficiente como para acometer, aunque sea de forma descriptiva, las dos preguntas de investigación que guían el presente artículo.

Para comprender el contexto en la adopción de las RSD en los ayuntamientos españoles hay que tener en cuenta que actualmente no existen políticas formales o regulaciones que promuevan e impulsen el uso de las RSD en las administraciones públicas españolas. Son los propios ayuntamientos, por diferentes motivos, los que han tomado la decisión de ir adelante en la implantación de estas tecno-

logías en sus instituciones. Se trata por tanto de iniciativas que se han adoptado de manera individualizada y que no vienen, en consecuencia, respaldadas por otras entidades de gobierno supralocales, tal y como ocurre en el caso de los Estados Unidos por el Gobierno Federal (Mergel, 2013). En el caso español solo se conocen algunas propuestas concretas de administraciones autonómicas, como la de la Junta de Castilla y León (Junta de Castilla y León, 2012), que ha tratado de generar dinámicas de apropiación tecnológica entre las entidades locales de su territorio a través de una propuesta global de acción en la materia. Sin embargo, se trata de políticas públicas aisladas y poco representativas de lo acaecido en el conjunto del Estado. La siguiente sección está dedicada a presentar el análisis de los datos de cada una de las dimensiones de estudio, considerando los principales aspectos del marco analítico definido.

4. Datos. Análisis de la difusión de las redes sociales digitales en los ayuntamientos españoles

Este estudio presenta los datos recogidos en el cuestionario sobre la adopción de las RSD en los ayuntamientos españoles de más de 50.000 habitantes. Del total de estas instituciones que cuentan con presencia en las RSD (N=124), 121 ayuntamientos han participado en el estudio (tal y como aparece en cada gráfico, no en todas las preguntas se dispone de la misma tasa de respuesta). Los datos estadísticos de este artículo se analizan de manera descriptiva mediante frecuencias simples de aparición de cada una de las variables analizadas. Lo anterior revela el carácter exploratorio de este trabajo, que tiene como objetivo ofrecer una primera panorámica sobre la situación de las RSD dentro de las organizaciones objeto de análisis, así como profundizar en su potencial para las administraciones locales. Los datos que se presentan a continuación pretenden, a su vez, configurar el contorno entre la realidad en el uso de las RSD y los mitos que rodean a estas tecnologías. Para tratar de comprender el grado de institucionalización de las RSD en los ayuntamientos se han seleccionado algunas dimensiones planteadas previamente en la estrategia analítica: (a) presencia en RSD, (b) políticas y estrategias, (c) guías de uso, (d) experiencia, (e) equipos humanos. Cada una de ellas se desarrolla a continuación.

4.1 Presencia general de los ayuntamientos en las RSD

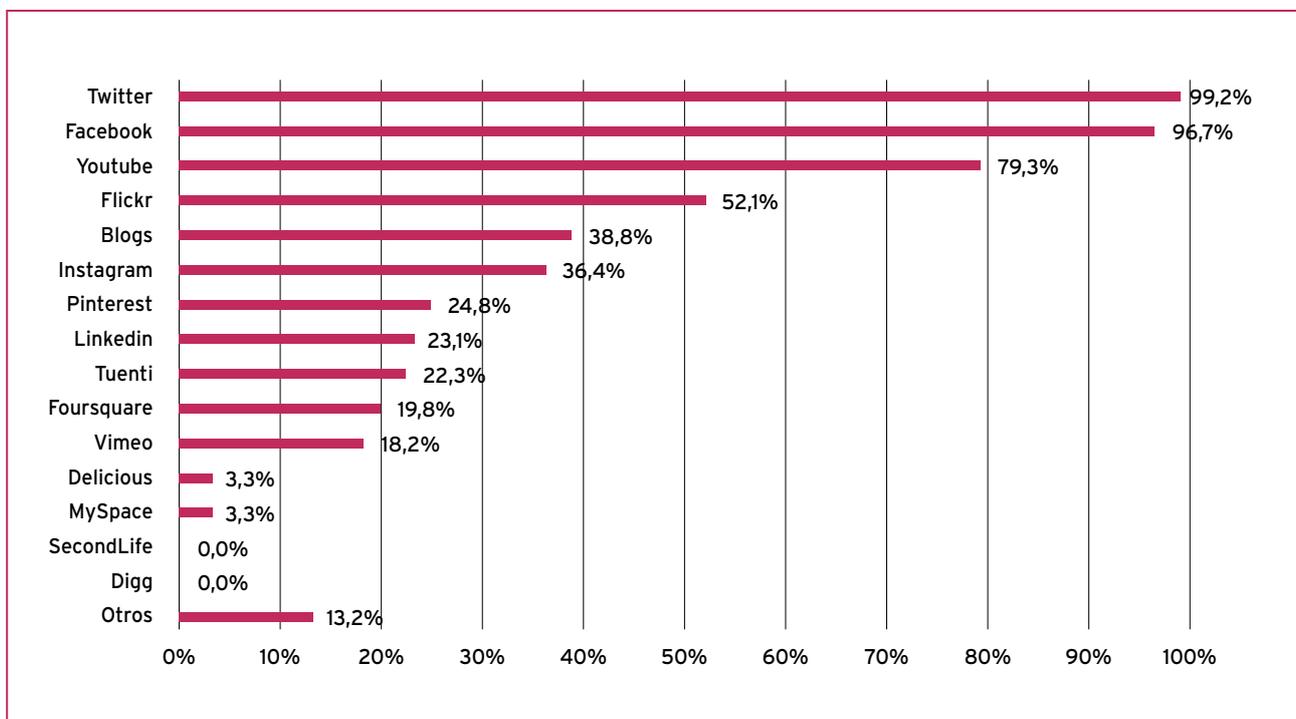
A día de hoy, la difusión del uso de las RSD entre la ciudadanía española es muy notable. Los datos más recientes indican que prácticamente el 80% de los internautas utilizan habitualmente estas tecnologías. Paralelamente, como hemos visto, la difusión de las RSD entre las administraciones públicas se ha generalizado en los últimos años, también dentro de las administraciones públicas españolas. De ahí el interés por conocer con mayor profundidad cuál es la presencia de los ayuntamientos en las RSD, de manera que con ello podemos disponer de una idea más concreta sobre si las administraciones públicas españolas están respondiendo de manera generalizada a esa emergente demanda dentro de la sociedad española.

Como muestra el gráfico 1, el 84,9% de los ayuntamientos mayores de 50.000 utiliza las RSD como una herramienta más dentro de sus dispositivos de gestión. Esto confirma que tan solo un 15,1% no las utiliza, lo que nos confirma la rápida e importante difusión de una nueva generación de tecnologías que apenas cuenta con una década y media

de vida. De entre las principales plataformas digitales disponibles, prácticamente la totalidad están utilizando de manera prioritaria Twitter (99,2%) y Facebook (96,7%) y en menor medida YouTube (79,3%), lo que coincide con estudios previos de ámbito nacional e internacional (Criado y Rojas-Martin, 2013b; Graham y Avery, 2013; Maultasch Oliveira y Welch, 2013). El hecho de que las plataformas sociales elegidas por los ayuntamientos sean dos de las más populares del mundo puede interpretarse como una estrategia para acercarse allí donde se encuentra la ciudadanía.

Por otro lado, los perfiles sociales de los ayuntamientos muestran una alta heterogeneidad en cuanto al número de seguidores, personas a las que siguen, nivel de interacción, grado de influencia o frecuencia de publicación de contenidos. Si bien no son objeto de análisis en este trabajo, todos ellos son indicadores relevantes que deben ser tenidos en cuenta para poder orientar adecuadamente las estrategias de uso de las RSD por parte de los ayuntamientos. En este sentido, la literatura reciente muestra cómo las administraciones públicas no están logrando altos niveles de interacción con la ciudadanía. Parece primar prioritariamente la dimensión de la comunicación unidireccional en su

Gráfico 1. Presencia de los ayuntamientos en RSD



Fuente: elaboración propia. Pregunta 7. Por favor, indique en qué redes sociales digitales tiene presencia su Ayuntamiento (N=121).

funcionamiento y se identifican carencias de escucha activa (Mickoleit, 2014; Mainka *et al.*, 2014; Criado y Rojas-Martín, 2012). Con ello se pone de relieve que la presencia a través de un perfil institucional oficial no es suficiente, más bien se ha de considerar como un primer paso, importante, pero insuficiente si se desea desarrollar todo el potencial de estas tecnologías para innovar en el sector público local.

4.2 Política y/o estrategia formal de adopción en las organizaciones públicas

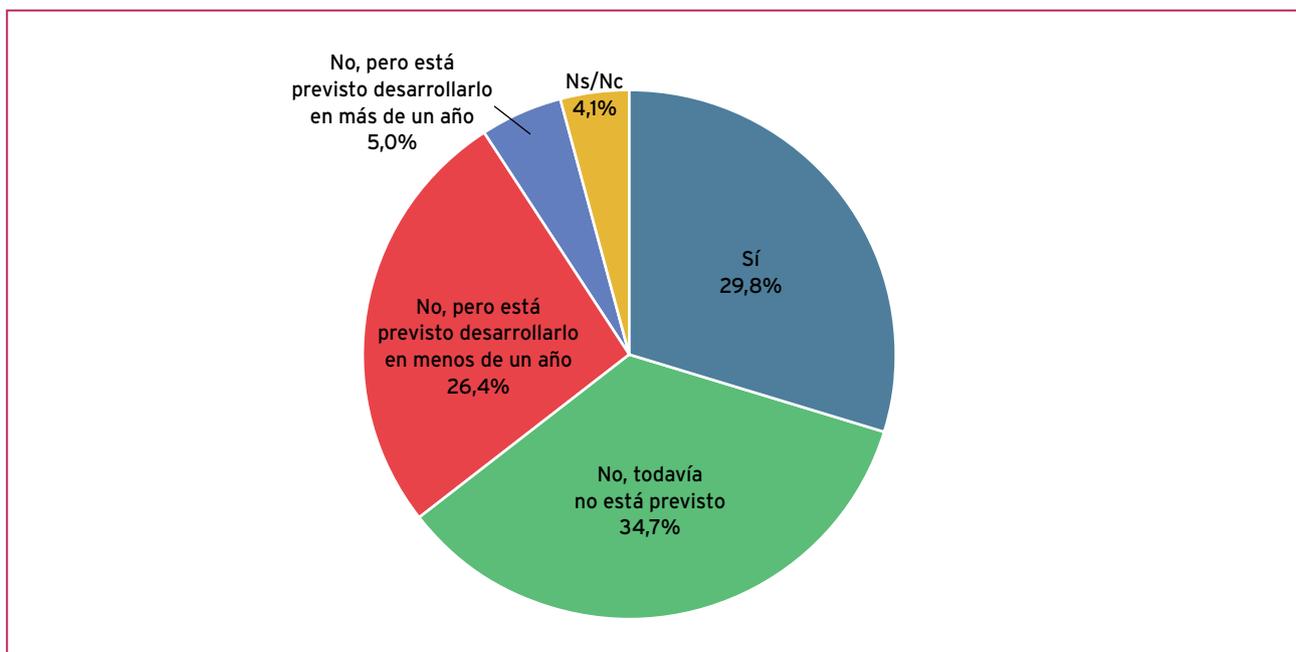
Una vez observado el nivel de difusión de las RSD entre los ayuntamientos, la siguiente cuestión va dirigida a conocer hasta qué grado existen estrategias formales para adoptar estas tecnologías. A través de esta dimensión se pretende explorar la elaboración de una reflexión previa de carácter directivo o estratégico para la adopción de las RSD en los ayuntamientos objeto de estudio. Para identificarlo, se preguntó a los responsables de los ayuntamientos a través del cuestionario si contaban con algún tipo de política o estrategia formal de adopción de este tipo de tecnologías, bien dentro del ámbito de las TIC o bien desde una perspectiva de comunicación.

El gráfico 2 muestra que menos de una tercera parte de los ayuntamientos (29,8%) documenta una política o es-

trategia para la adopción de las RSD. El dato positivo lo encontramos entre aquellos que señalan no contar con una política o estrategia hasta el momento, que o bien tienen previsto hacerlo en menos de un año (26,4%) o en más de un año (5%). Finalmente, es significativo que en el 34,7% de los casos no cuenten con una política o estrategia formal, pero además no tengan previsto elaborarla en el futuro. Lo anterior confirma unos niveles de planificación mejorables, cuando no limitados, y plantea dudas sobre la manera en que se está llevando a cabo la adopción de este tipo de tecnologías dentro de las administraciones locales españolas.

Hasta el momento, la planificación estratégica no es una de las notas destacables en las dinámicas de difusión de este tipo de tecnologías. Como hemos planteado previamente, algunos autores consideran que las RSD pueden contribuir a la apertura de las administraciones, a incrementar la participación e incluso a mejorar la confianza en los gobiernos locales (Song y Lee, 2013; Hong, 2013 Bertot *et al.*, 2012; Lee y Kwak, 2012). Sin embargo, resultaría sorprendente que lograran alcanzar estos objetivos si carecen de una estrategia formal para lograrlo. Dicho con otras palabras, la falta generalizada de políticas o estrategias formales en los ayuntamientos disminuye considerablemente las posibilidades de obtener los potenciales resultados que se

Gráfico 2. ¿Existe una política y/o estrategia formal?



Fuente: elaboración propia. Pregunta 3. ¿Las iniciativas sobre redes sociales digitales están documentadas en un plan estratégico de tecnologías de información y/o comunicación o en los planes de acción de los responsables del área tecnológica y/o comunicación de su Ayuntamiento? (N=121)

espera del uso de las tecnologías sociales. De hecho, parece que la adopción y uso de las RSD se está haciendo de una manera, mayoritariamente, poco planificada, basándose en procesos de ensayo y error y con unas pautas de trabajo poco institucionalizadas.

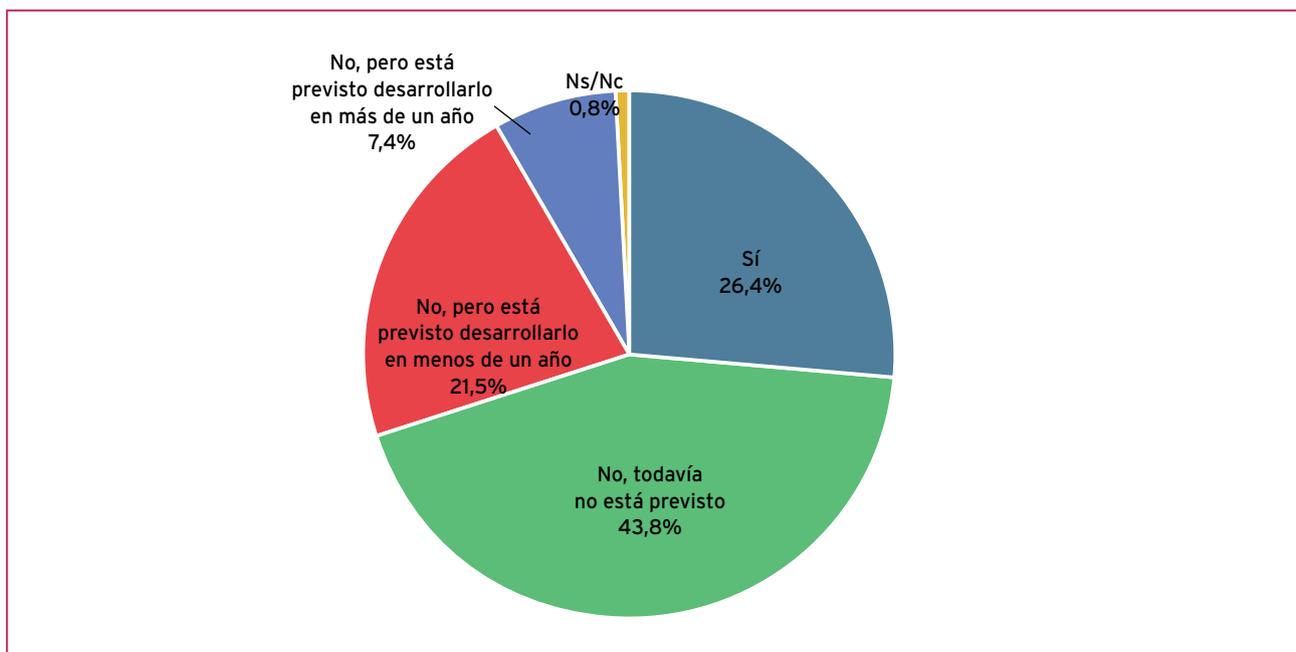
4.3 Existencia de guías de uso para normalizar la gestión interna

En cualquier organización pública o privada la existencia de documentos que recojan las principales características de un servicio y establezcan las reglas generales para su funcionamiento está considerada una buena práctica de gestión. En el ámbito de las RSD los documentos que recogen este tipo de información y normalizan su funcionamiento son las llamadas guías de uso y estilo. Por ello, parece relevante conocer si los ayuntamientos cuentan con este tipo de documentos, en la medida que se explicitan ideas fundamentales ligadas al uso diario por parte de las personas que se encargan de su gestión, así como del resto de empleados públicos. Esto incluye a los propios ciudadanos, quienes también ven explicitados en estos documentos sus derechos y obligaciones esenciales a través de este nuevo espacio de interacción con las administraciones públicas.

El gráfico 3 muestra que el 26,4% de los ayuntamientos indica que cuenta con la guía de uso frente a casi el 84% que no la ha desarrollado aún. De entre estos últimos, el 43,8% indica que no cuenta con ellas y que además no tiene previsto crearlas. Por otro lado, el 28,9% de los ayuntamientos señala que, pese a no tenerlas, tiene previsto adoptarlas más adelante. Estos datos muestran que queda aún un camino largo por recorrer hasta normalizar el uso de las RSD en los ayuntamientos, además de subrayar la falta de institucionalización de este tipo de tecnologías dentro de las estructuras organizativas objeto de estudio.

En consecuencia, la alta difusión de las RSD entre los ayuntamientos contrasta con el escaso desarrollo de documentos formales que contribuyan a su correcto funcionamiento. Las guías de uso incorporan información acerca de quién puede abrir cuentas en RSD, cómo abrirlas, cuáles son los objetivos, cuál debe ser el estilo, cuáles son los riesgos, cómo monitorizarlas, en definitiva, establecen criterios comunes para lograr el éxito en su uso. Por tanto, su inexistencia también es un indicador que presume falta de desarrollo y limitación de los potenciales beneficios que estas tecnologías pueden suponer para los ayuntamientos. Adicionalmente, y aunque no es el objeto de este estudio, sería interesante conocer el alcance

Gráfico 3. Existencia de una guía de uso



Fuente: elaboración propia. Pregunta 4. Por favor, indique si se ha desarrollado alguna guía para el uso de redes sociales digitales en su administración (N=121)

de las guías de uso ya existentes, algo que se espera desarrollar en futuras contribuciones a este campo de conocimiento.

4.4 Importancia de la experiencia de uso de tecnologías sociales

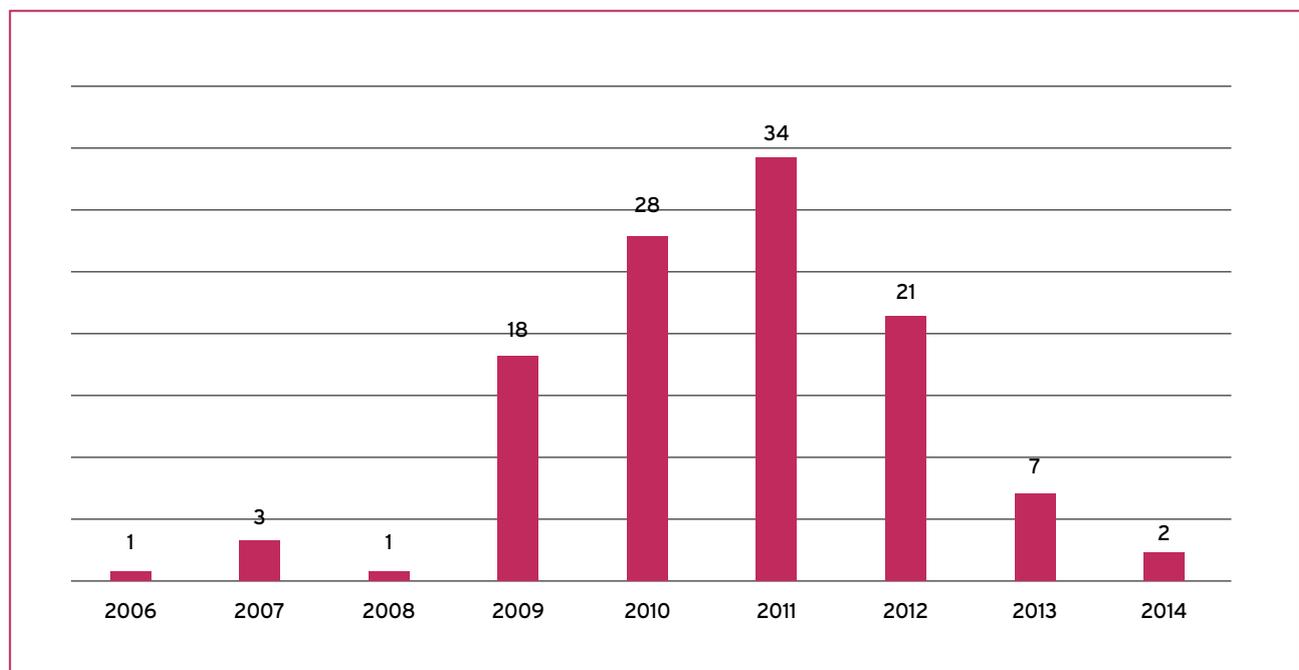
La irrupción de las RSD comienza a lo largo de la primera década de este nuevo siglo. Por tanto, otra de las cuestiones que nos planteamos al iniciar la investigación se encuentra ligada al momento a partir del que los ayuntamientos han incorporado el uso de estas tecnologías para, de ese modo, conocer el grado de experiencia con el que cuentan hasta la fecha. La experiencia de gestión es una dimensión que puede ayudar a interpretar mejor el resto de elementos de gestión de las RSD, sobre todo, porque la institucionalización de las tecnologías en las organizaciones se produce necesariamente tras un cierto periodo de experiencia. Adicionalmente, este aspecto nos permite analizar cómo ha sido el patrón de adopción y difusión de este tipo de tecnologías dentro de las administraciones públicas.

En el gráfico 4 se observa que el primer ayuntamiento que comenzó su actividad en las RSD lo hizo a partir de 2006. Junto a lo anterior, entre 2009 y 2012 el grueso de las

organizaciones objeto de estudio se sumó al uso de las tecnologías sociales. Esto significa que como consecuencia de su relativamente novedosa irrupción, los ayuntamientos no cuentan aún con una larga tradición y experiencia de utilización. Si bien esto coincide con los resultados obtenidos en otros estudios recientes (Hong, 2013), no deja de ser cierto que se trata de un resultado que confirma otra característica importante: la enorme velocidad de difusión de este tipo de tecnologías. De hecho, se trata de un patrón de difusión que ha sido todavía más rápido que el experimentado dentro de las administraciones públicas por otras tecnologías previas como los ordenadores personales, el correo electrónico o las páginas web.

La experiencia media de 4,37 años en la gestión implica una experiencia todavía limitada de los ayuntamientos españoles con las RSD. Esto ofrece una oportunidad para que estas organizaciones comiencen a dar pasos de cara a desarrollar su uso mediante una correcta planificación, normalización y evaluación. En el caso de la implantación de las tecnologías sociales es importante tener en cuenta que se trata de un importante desafío para los ayuntamientos, puesto que son herramientas que exigen una transformación en los valores y las formas de hacer de la organización (instituciones), en

Gráfico 4. Experiencia con las redes sociales digitales



Fuente: elaboración propia. Pregunta 1. Para comenzar, ¿podría indicarme desde qué fecha tienen presencia en las redes sociales a través de perfiles oficiales de su Ayuntamiento? (N=115)

definitiva, obligan a innovar la cultura organizativa en su conjunto, y no solo a realizar cambios menores en la dimensión organizativa interna. Todo ello incluye las personas, especialmente, aquellas que las gestionan en el día a día.

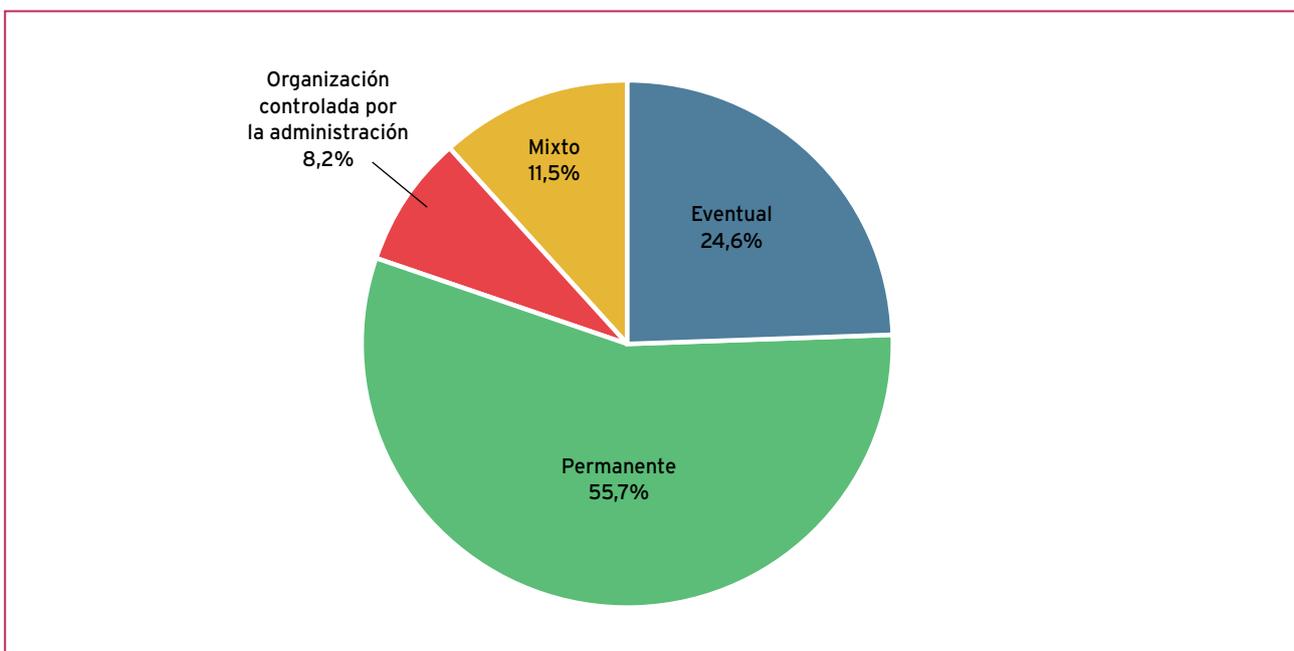
4.5 Equipos humanos dedicados a la gestión de las RSD

El objetivo que nos marcamos aquí es realizar una exploración sobre la dimensión humana en la gestión de las RSD, posiblemente una de las más relevantes de todas. A través de la elaboración del cuestionario se extrajo relevante información descriptiva que nos permite comprender mejor a los profesionales que están gestionando estas tecnologías. Las personas responsables de la gestión de las plataformas sociales de los ayuntamientos se distribuyen en tramos de edad de la siguiente manera: mayoritariamente se trata de personas de entre 31 y 45 años (60,9%), mientras que el tramo de edad de 16-30 supone el 15,4% del total. Finalmente, el 23,6% del personal se situaría entre 46 y 60 años. Lo anterior sugiere que los *social media strategists* de las administraciones locales españolas se encuentran en tramos de edad relativamente intermedios, lo que de alguna forma da una idea de que se trata de una función que aún no cuenta con un marcado nivel directivo.

Complementariamente, el cuestionario se centró en analizar la vinculación contractual con los ayuntamientos de los equipos de gestión de las tecnologías sociales. El personal adscrito a la gestión de las RSD está vinculado mayoritariamente de manera permanente (55,7%), probablemente no porque hayan sido contratados específicamente para desarrollar esta labor sino porque pertenecían previamente a la plantilla y han asumido esta nueva responsabilidad por necesidades del servicio. Al mismo tiempo, existe un importante número de ayuntamientos que ha decidido contratar personal eventual (24,6%) y a una organización de carácter externo (8,2%). La suma de ambas fórmulas de gestión supone una tercera parte del total, lo que puede interpretarse como una apuesta por buscar fuera de la organización lo que se considera que no se dispone internamente. En cierta medida, lo anterior también refleja cierta falta de experiencia en la materia y ausencia de una institucionalización de esta función dentro de la gestión de los ayuntamientos.

El uso de las RSD implica una nueva forma de entender las tecnologías dentro de las organizaciones. Frente a la tradicional lógica de la relación jerárquica, las RSD facilitan una relación más horizontal y descentralizada. De ahí, el interés por conocer si en los ayuntamientos se gestiona desde una única área o si la gestión de las RSD la realiza

Gráfico 5. Tipo de personal según vinculación con el ayuntamiento



Fuente: elaboración propia. Pregunta 10. La gestión de las redes sociales la realiza personal... (N=122)

personal ubicado en dos o más áreas de gestión. Los resultados obtenidos en esta cuestión reflejan que en el 65% de los casos estudiados se realiza una gestión descentralizada, mientras que en un 35% de los ayuntamientos se continúa desarrollando una gestión centralizada en una única área o departamento del ayuntamiento. Estos datos muestran un rasgo positivo, puesto que se está implicando personal de diversas áreas del ayuntamiento.

A día de hoy, los departamentos de comunicación son los que lideran el despliegue de las RSD dentro de los ayuntamientos españoles. Si observamos los casos en los que la gestión de las RSD se realiza de manera centralizada, no es sorprendente que en su mayoría (80%) estén gestionados por las áreas de comunicación, hecho que ya ha sido identificado en estudios previos (Criado y Rojas-Martín, 2013; Gascó, 2014). Este hecho puede derivar en una utilización de estas herramientas más enfocado hacia la generación de información que a la búsqueda de la participación, colaboración o rendición de cuentas. En este sentido, se observa un reto importante ligado a la necesidad de diferenciar la comunicación política de la comunicación institucional, que cuentan con dos lógicas diferentes pero, al mismo tiempo, muy próximas en el espacio de gestión de los ayuntamientos españoles.

5. Conclusiones

En este artículo hemos tratado de realizar una exploración de la adopción de las RSD por parte de los ayuntamientos españoles mayores de 50.000 habitantes. El análisis de los datos nos ha ofrecido luz sobre un ámbito de estudio que aún se encuentra en fase de desarrollo en España. Esta investigación es pionera a la hora de ofrecer una visión de conjunto sobre la situación presente de las RSD dentro de los ayuntamientos de mayor tamaño en el caso español, lo que permite su equiparación con los estudios que se están desarrollando en la materia a nivel internacional. Desde un punto de vista analítico, hemos tratado de ofrecer evidencia sobre las siguientes preguntas de investigación, que se encuentran ligadas al marco teórico institucionalista que inspira este trabajo: ¿cuáles son las principales estrategias planteadas para el fomento de las redes sociales en las administraciones locales? ¿Cuál es el nivel de desarrollo en el proceso de implementación de las redes sociales dentro del sector público local? Este artículo nos ha facilitado afrontar con éxito la respuesta a estas dos preguntas que, de forma descriptiva y exploratoria, han guiado la investigación.

Por un lado, los resultados del estudio han puesto de manifiesto que existe un amplio margen de mejora en el desarrollo de las RSD por parte de los ayuntamientos. Los datos reflejan que, pese a la importante difusión existente, los ayuntamientos aún se encuentran en una fase inicial en la implantación de las RSD. Esta conclusión coincide con los estudios realizados en España y a nivel internacional (Welch y Feeney, 2013; Yi, Oh y Kim, 2013), que identifican una carencia en la dimensión estratégica del uso de estas tecnologías (Mickoleit, 2014; Gascó, 2014). En efecto, la diferenciación entre adopción y uso es importante, en la medida que la primera no garantiza la segunda, que depende más de la apropiación de la tecnología por la organización y las personas. Desde un punto de vista práctico, los ayuntamientos deberían entonces elaborar estrategias que establezcan claramente los objetivos que desean alcanzar y las acciones que se van a impulsar para lograrlos.

La experiencia en el uso es otro de los factores clave para entender la institucionalización de las tecnologías dentro de las organizaciones. Como se ha apuntado antes, los ayuntamientos cuentan con una media de 4,37 años gestionando RSD, si bien en este estudio se identifica que aún existe un largo camino por recorrer para establecer políticas y/o estrategias claras y compartidas, así como para normalizar su funcionamiento a través de documentos internos que establezcan los criterios para su funcionamiento. En efecto, los datos muestran que aún no se ha producido una institucionalización de las tecnologías sociales dentro de las estructuras organizativas de los ayuntamientos, y mucho menos se ha considerado todavía una función directiva que requiera de estrategia, recursos materiales y personas capacitadas (Fountain, 2001; Gil-García, 2012). Este aspecto es fundamental para conocer el potencial transformador de las RSD dentro de las administraciones públicas, así como su capacidad para generar una nueva manera de entender la gestión pública basada en los valores de transparencia, participación, colaboración y rendición de cuentas.

Otro de los datos clave que se han desvelado con este trabajo es que la estrategia de difusión de las tecnologías sociales en los ayuntamientos se ha caracterizado hasta el momento por una apuesta por los departamentos de comunicación. Este hecho coincide con la literatura más reciente, que concluye que las administraciones públicas están utilizando las RSD como herramientas que priman la dimensión de la comunicación por encima de la participación, la transparencia, la colaboración o la rendición de cuentas (Criado, 2013; Gascó, 2014; Graham y Avery, 2013), lo que encajaría con

la definición de lo que se ha catalogado en algunos estudios como una estrategia *push* (Mergel, 2012; Meijer y Thaens, 2013). Si bien puede parecer un logro limitado, algunos autores estiman que el incremento de la información pública puede influir positivamente en la percepción ciudadana sobre la transparencia de las instituciones (Song y Lee, 2013). En futuras investigaciones será necesario incidir en esta materia, de manera que se pueda conocer con mayor detalle hasta dónde han llegado las tecnologías sociales en su empeño de potenciar dinámicas de apertura de las instituciones de gobierno, así como de mejorar los procesos de decisión pública.

Los resultados que se presentan en este estudio cuentan con oportunidades de mejora que será necesario acometer en futuros trabajos sobre esta misma materia. En primer lugar, se ha ofrecido una perspectiva interna de la adopción de las RSD. En este sentido, por tanto, es preciso realizar estudios enfocados a conocer la experiencia de los ciudadanos en su relación con las administraciones públicas a través de

estas tecnologías. En segundo lugar, su carácter exploratorio nos permite comprender mejor las estrategias y el grado de desarrollo en el uso de esta tecnología, pero resulta imprescindible también desarrollar estudios cuantitativos más sofisticados mediante el uso de técnicas estadísticas para lograr inferencias, más allá de conclusiones de carácter exploratorio. Adicionalmente, el trabajo se ha centrado en las administraciones públicas de un solo país, lo que limita las conclusiones a un contexto concreto que requiere su comparación con otras realidades del ámbito internacional, de cara a contrastar los avances logrados con procesos de difusión de las tecnologías sociales en otros territorios que pueden haberse acometido de una manera diferenciada. En todo caso, también hemos puesto de manifiesto que este artículo, como la mayor parte de las conclusiones aquí presentadas, pretende reforzar el diálogo con otros estudios y autores a nivel internacional. Esto confirma la emergente importancia del campo de conocimiento que se interesa por el impacto de las RSD en la política, en general, y en las administraciones públicas, en particular.

Bibliografía

- AGOSTINO, D. (2013). «Using social media to engage citizens: A study of Italian municipalities». *Public Relations Review*. Vol. 39, núm. 3, págs. 232-234. <<http://dx.doi.org/10.1016/j.pubrev.2013.02.009>>
- BAILEY, C.; SINGLETON, R. (2010). *National Survey of Social Media Use in State Government*. Lexington: NASCIO.
- BEKKERS, V. *et al.* (2013). «Social media monitoring: Responsive governance in the shadow of control?». *Government Information Quarterly*. Núm. 30, págs. 335-342. <<http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2013.05.024>>
- BERTOT, J. C.; JAEGER, P. T.; HANSEN, D. (2012). «The impact of policies on government social media usage: Issues, challenges, and recommendations». *Government Information Quarterly*. Vol. 29, núm. 1, págs. 30-40. <<http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2011.04.004>>
- BERTOT, J. C.; JAEGER, P. T.; GRIMES, J. M. (2012). «Promoting transparency and accountability through ICTs, social media, and collaborative e-government. Transforming Government People Process and Policy». Vol. 6, núm. 1, págs. 78-91. <<http://dx.doi.org/10.1108/17506161211214831>>
- BONSON, E.; ROYO, S.; RATKAI, M. (2013). «Analysis of European municipalities' Facebook channels activity and citizens' engagement». Aeca.es. [Fecha de consulta: 16 de Agosto 2014]. <http://www.aeca.es/pub/on_line/comunicaciones_xviiicongresoaeaca/cd/84g.pdf>
- BOYD, D. M.; ELLISON, N. B. (2007). «Social network sites: Definition, history, and scholarship». *Journal of Computer-Mediated Communication*. Vol. 13, núm. 1, artículo 11. <<http://dx.doi.org/10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x>>
- CHUN, S. A.; SHULMAN, S.; SANDOVAL, R. [*et al.*] (2010). «Government 2.0. Making Connections between Citizens, Data and Government. Information Polity». *The International Journal of Government & Democracy in the Information Age*. Núm. 15, págs. 1-9.

- CRIADO, J. I. (2013). «Open Government, Social Media y Sector Público». En: R. Cotarelo (ed.). *Ciberpolítica. Las Nuevas Formas de Acción Política* (págs. 57-78). Valencia: Tirant lo Blanc. <<http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2013.10.003>>
- CRIADO, J. I. (2009). *Entre sueños utópicos y visiones pesimistas. Internet y las TIC en la modernización de las administraciones públicas*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.
- CRIADO, J. I.; ROJAS-MARTÍN, F. (eds.) (2015). *Casos de éxito en redes sociales digitales de las administraciones públicas*. Barcelona: Escola d'Administració Pública de Catalunya.
- CRIADO, J.I.; ROJAS-MARTIN, F. (eds.) (2013a). *Las redes sociales digitales en la gestión y las políticas públicas. Avances y desafíos para un gobierno abierto*. Barcelona: Escola d'Administració Pública de Catalunya.
- CRIADO, J. I.; ROJAS-MARTIN, F. (2013b). "Social Media and Public Administration in Spain. A Comparative Analysis of the Regional Level of Government". En: J. R. GIL-GARCIA: *e-Government success around the world: cases, empirical studies, and practical recommendations* (págs. 276-298). Hershey, PA: IGI Global.
- CRIADO, J.I.; ROJAS-MARTIN, F. (2012). *Strategies and Realities of Social Media Diffusion in the Public Sector. Evidence from the Regional Government in Spain*. Documento presentado en la reunion anual del European Group of Public Administration. Bergen, Noruega.
- CRIADO, J. I.; SANDOVAL-ALMAZÁN, R.; GIL-GARCÍA, R. (2013). «Government Innovation through Social Media». *Government Information Quarterly*. Vol. 30, núm. 4, págs. 320-328.
- De SAULLES, M. (2011). «Social media and local government in England: who is doing that?». En: 11th European Conference on e-Government. Ljubljana: European Conference on e-Government.
- ELLISON, N.; HARDEY, M. (2014). «Social Media and Local Government: Citizenship, Consumption and Democracy». *Local Government Studies*. Vol. 40, núm. 1, págs. 21-40. <<http://dx.doi.org/10.1080/03003930.2013.799066>>
- ELOGIA (2014). *V Estudio Anual sobre Redes Sociales IAB*. Madrid, España.
- FOUNTAIN, J. E. (2001). *Building the virtual State: information technology and institutional change*. Washington, D.C.: Brooking Institution Press.
- GASCÓ, M. (2014). *Xarxes socials, transparència i govern obert a Catalunya*. Barcelona: ESADE / Universitat Ramon Llull.
- GASCÓ, M. [et al.] (2012). *La gestió de la interoperabilitat en govern electrònic a les administracions públiques catalanes*. Barcelona: Institut de Governança i Direcció Pública.
- GIL-GARCÍA, J. R. (2012). *Enacting Electronic Government Success: An Integrative Study of Government-wide Websites, Organizational Capabilities, and Institutions*. Nueva York: Springer. <<http://dx.doi.org/10.1007/978-1-4614-2015-6>>
- GRAHAM, M.; AVERY, E. (2013). «Government Public Relations and Social Media: An Analysis of the Perceptions and Trends of Social Media Use at the Local Government Level». *Public Relations Journal*. Vol 7, núm. 4, págs 1-21. <<http://dev.prsa.org/Intelligence/PRJournal/Documents/2013GrahamAvery.pdf>>
- GRAELLS i COSTA, J.; RAMILO ARAUJO, M. (2013). *Ciudadanía y administraciones en red: la Administración Pública ante la nueva sociedad en red*. Oleiros: Netbiblo. <<http://dx.doi.org/10.4272/978-84-15562-41-2>>
- HRDINOVÁ, J.; HELBIG, N.; PETERS, C. S. (2010). *Designing Social Media Policy for Government: Eight Essential Elements*. Albany: The Research Foundation of State University of New York. [Fecha de consulta: 16 de agosto de 2014] <<http://www.ctg.albany.edu/publications>>
- HONG, H. (2013). «Government websites and social media's influence on government-public relationships». *Public Relations Review*. Vol. 39, núm. 4, págs. 346-356. <<http://dx.doi.org/10.1016/j.pubrev.2013.07.007>>

- JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN (2012). *Guía práctica para el uso de las redes sociales en los ayuntamientos*. Red de Municipios Digitales de Castilla y León. <<http://www.rmd.jcyl.es/web/jcyl/MunicipiosDigitales/es/Plantilla100Detalle/1274785511218/1274785511218/1284230572569/Redaccion>>
- LUNA-REYES, L. F.; GIL-GARCÍA, J. R. (2011). «Using institutional theory and dynamic simulation to understand complex e-Government phenomena». *Government Information Quarterly*. Vol. 28, núm. 3, págs. 329-345. <<http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2010.08.007>>
- MAULTASCH OLIVEIRA, G. H.; WELCH, E. W. (2013). «Social media use in local government: Linkage of technology, task, and organizational context». *Government Information Quarterly*. Vol. 30, núm. 4, págs. 397-405. <<http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2013.05.019>>
- MAINKA, A. [et al.] (2014). «Government and Social Media: A Case Study of 31 Informational World Cities» (págs. 1715-1724). 47th Hawaii International Conference on System Sciences. Washington, DC: IEEE Computer Society. <<http://dx.doi.org/10.1109/HICSS.2014.219>>
- MEIJER, A.; Thaens, M. (2013). «Social media strategies: Understanding the differences between North American police departments». *Government Information Quarterly*. Vol. 30, núm. 4, págs. 343-350. <<http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2013.05.023>>
- MERGEL, I. (2014). «Introducing Open Collaboration in the Public Sector: The Case of Social Coding on Github». Ponencia para la participación en la reunión anual 2014 del European Group of Public Administration (EGPA), Speyer (Alemania), 10-12 de septiembre de 2014. <<http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2497204>>
- MERGEL, I. (2013). «A framework for interpreting social media interactions in the public sector». *Government Information Quarterly*. Vol. 30, págs. 327-334. <<http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2013.05.015>>
- MERGEL, I. (2012). «The social media innovation challenge in the public sector». *Information Polity*. Núm. 17, págs. 281-292.
- MICKOLEIT, A. (2014). «Social Media Use by Governments: A Policy Primer to Discuss Trends, Identify Policy Opportunities and Guide Decision Makers». *OECD Working Papers on Public Governance*. Núm. 26. OECD Publishing. <<http://dx.doi.org/10.1787/5jxrcmghmk0s-en>>
- MOSSBERGER, K.; WU Y.; CRAWFORD, J. (2013). «Connecting citizens and local governments? Social media and interactivity in major U.S. cities». *Government Information Quarterly*. Vol. 30, núm. 4, págs. 351-358. <<http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2013.05.016>>
- ORLIKOWSKI, W.; IACONO, C. S. (2001). «Research commentary: Desperately seeking the "IT" in IT research—A call to theorizing the IT artifact». *Information Systems Research*. Vol. 12, núm. 2, págs. 121-134. <<http://dx.doi.org/10.1287/isre.12.2.121.9700>>
- PALOMAR, J. (2014). «El uso de herramientas sociales digitales para la gestión del conocimiento en las administraciones públicas». *Revista Vasca de Gestión de Personas y Organizaciones Públicas*. Vol. 7, núm. 2014, págs. 36-47.
- PANAGIOTOPOULOS, P.; SAMS, S. (2012). *An overview study of Twitter in the UK Local Government*. Londres: Brunel University.
- ROGERS, E. M. (2005). *Adoption of innovation*. Nueva York: The Free Press.
- SHARIF, M. H. M.; TROSHANI, I.; DAVIDSON, R. (2014). «Adoption of Social Media Services: The Case of Local Government». En: *Handbook of Research on Demand-Driven Web Services: Theory, Technologies, and Applications*. Hershey: IGI Global.
- SONG, C.; LEE, J. (2013). «Can Social Media Restore Citizen Trust in Government?» Págs. 1-31.
- SCHELLONG, A. (2007). «Extending the Technology Enactment Framework». John F. Kennedy School of Government, Harvard University (PNG Workingpaper No. PNG07-003).

- SCHWARTZ, R.; NAAMAN, M.; MATNI, Z. (2013). «Making Sense of Cities Using Social Media: Requirements for Hyper-Local Data Aggregation Tools» (págs. 15-22). International AAAI Conference on Weblogs and Social Media.
- YI, M.; OH, S. G.; KIM, S. (2013). «Comparison of social media use for the U.S. and the Korean governments». *Government Information Quarterly*. Vol. 30, núm. 3, págs. 310-317. <<http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2013.01.004>>
- VALLÉS, J. M.; BRUGUÉ, Q. (2001). «El gobierno local». En: M. Alcántara; A. Martínez (eds.). *Política y Gobierno en España* (págs. 267-302). Valencia: Tirant lo Blanch.

Cita recomendada

CRIADO, J. Ignacio; ROJAS MARTÍN, Francisco (2015). «El impacto de las redes sociales digitales en las administraciones locales. Mitos y realidades en el caso español». En: Joan BALCELLS, Albert BATLLE, Albert PADRÓ-SOLANET (coord.). «El impacto de los *social media* en la política y las administraciones públicas» [monográfico en línea]. *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*. Núm. 20, págs. 25-42. UOC. [Fecha de consulta: dd/mm/aa].
 <<http://journals.uoc.edu/index.php/idp/article/view/n20-criado-rojas/n20-criado-rojas-pdf-es>>
 <<http://dx.doi.org/10.7238/idp.v0i20.2581>>



Los textos publicados en esta revista están -si no se indica lo contrario- bajo una licencia Reconocimiento-Sin obras derivadas 3.0 España de Creative Commons. Puede copiarlos, distribuirlos y comunicarlos públicamente siempre que cite a su autor y la revista y la institución que los publica (IDP. Revista de Internet, Derecho y Política; UOC); no haga con ellos obras derivadas. La licencia completa se puede consultar en <http://creativecommons.org/licenses/by-nd/3.0/es/deed.es>.

Sobre los autores

J. Ignacio Criado

ignacio.criado@uam.es

Profesor en el Departamento de Ciencia Política y Relaciones Internacionales
Universidad Autónoma de Madrid

Profesor en el Departamento de Ciencia Política y Relaciones Internacionales de la Universidad Autónoma de Madrid y vicedecano de Investigación e Innovación en su Facultad de Derecho. Doctor europeo en Ciencia Política y Administración Pública por la Universidad Complutense de Madrid y el Instituto Ortega y Gasset (premio extraordinario de doctorado, premio INAP a la mejor investigación sobre Administración pública y AECPA a la mejor tesis doctoral de Ciencia Política 2009-2010). Ha sido investigador visitante en diferentes instituciones académicas, *visiting fellow* en el Oxford Internet Institute de la Universidad de Oxford, así como *post-doctoral visiting scholar* en el Center for Technology in Government de la Universidad Estatal de Nueva York (SUNY Albany). Ha escrito numerosos libros y capítulos acerca de las interacciones entre las TIC y las diferentes esferas del gobierno y la administración pública y sus artículos han sido publicados en revistas como *Government Information Quarterly*, *Social Science Computer Review*, *Information Polity*, *International Journal of Electronic Governance*, *International Journal of Public Sector Management*, *Gestión y Política Pública*, *Revista de Estudios Políticos*, *Revista Internacional de Sociología* o *Reforma y Democracia*. Asesora, investiga y enseña sobre innovación en la gestión pública, Gobierno y Administración digital, *social media* y administraciones públicas, *open government*, interoperabilidad, colaboración interorganizativa, participación 2.0, así como administraciones públicas latinoamericanas. Es cofundador de NovaGob, la red social de la administración pública <<http://www.novagob.org/profile/jicriado>>.

Departamento de Ciencia Política y Relaciones Internacionales
Facultad de Derecho
Edificio Ciencias Jurídicas, Políticas y Económicas - 1ª planta
C/ Marie Curie, nº 1
Ciudad Universitaria de Cantoblanco
28049 Madrid

Francisco Rojas Martín

Candidato a doctor por el Departamento de Ciencia Política y Relaciones Internacionales

Universidad Autónoma de Madrid

francisco.rojas@inv.uam.es

Candidato a doctor por el Departamento de Ciencia Política y Relaciones Internacionales de la Universidad Autónoma de Madrid. Ha realizado diversas publicaciones sobre redes sociales en la administración pública y es revisor de artículos y capítulos para *Government Information Quarterly* (GIQ), *IGI Global*, *Springer* y *Revista de Gestión Pública* (RGP). Licenciado en Ciencias Políticas y de la Administración por la Universidad Complutense de Madrid, con un año en la Universidad de Newcastle upon Tyne, máster en Democracia y Gobierno por la Universidad Autónoma de Madrid (UAM) y máster en Dirección y Gestión Pública por la Escuela de Administración Pública del Grupo Analistas Financieros Internacionales (Madrid). Durante 2012-13 realizó una estancia de investigación en la School of Management de la Royal Holloway University of London (Reino Unido). Simultáneamente es director y cofundador de NovaGob, la red social de la administración pública, y tutor académico en Gobierno Abierto para la Organización de Estados Americanos (OEA)

Departamento de Ciencia Política y Relaciones Internacionales

Facultad de Derecho

Edificio Ciencias Jurídicas, Políticas y Económicas - 1ª planta

C/ Marie Curie, nº 1

Ciudad Universitaria de Cantoblanco

28049 Madrid

