



INVESTIGACIÓN DESARROLLADA EN LA COMUNITAT VALENCIANA

Whatsapp sustituye el bando municipal

Un estudio de la UJI prueba que los ayuntamientos apuestan por la mensajería instantánea con el covid

I. CHECA
CASTELLÓN

El Whatsapp está cada vez más cerca de sustituir a los tradicionales bandos de los ayuntamientos. Así lo demuestra una investigación realizada por los profesores Silvia Marcos, Hugo Doménech y Andreu Casero, del Departamento de Ciencias de la Comunicación de la Universitat Jaume I de Castellón, al evidenciar la consolidación de la mensajería instantánea durante los meses de la pandemia como herramienta principal de comunicación institucional de los ayuntamientos de la Comunitat Valenciana con la ciudadanía.

El estudio prueba que las plataformas digitales y, especial-

mente, los servicios de mensajería instantánea móvil como el caso de Whatsapp, se han convertido en herramientas imprescindibles para los consistorios. De acuerdo con sus conclusiones, los ayuntamientos han visto en esta vía de comunicación una forma para poder mejorar las relaciones con el vecindario del municipio.

Potencial desaprovechado

«Whatsapp está establecido en las administraciones locales, aunque no se aprovecha todo su potencial, sobre todo por la falta de diálogo con la ciudadanía, que en parte se explica porque no siempre existe una sólida planificación estratégica», explica la profesora Marcos, quien añade que el



ÁLEX PEREZ

Autores > La investigación está realizada por los profesores Silvia Marcos, Andreu Casero y Hugo Doménech.

trabajo de campo se realizó entre los meses finales del 2019 y los primeros del 2020, reanudándose las entrevistas tras el confinamiento.

Precisamente en ese momento se comprobó que durante el período del primer impacto del covid-19, «Whatsapp se convirtió en la

vía principal de contacto de los ayuntamientos con los vecinos, que apreciaron su papel para recibir información verificada y correcta frente a las informaciones falsas o erróneas, aumentando considerablemente el número de inscripciones a estos servicios». En

este sentido, Marcos destaca que «incluso en ayuntamientos pequeños, fue una forma de crear comunidad y participación en pleno confinamiento, acercándose a los ciudadanos, aportando información y tranquilidad en momentos difíciles». ≡