



Investigadors de l'UJI demostren la consolidació del Whatsapp entre ajuntaments i ciutadania durant la pandèmia

Una investigació realitzada pels professors **Silvia Marcos**, **Hugo Doménech** i **Andreu Casero**, del **Departament de Ciències de la Comunicació de la Universitat Jaume I**, ha demostrat la consolidació assolida per **WhatsApp** durant la pandèmia com a eina principal de comunicació institucional dels ajuntaments de la **Comunitat Valenciana** amb la ciutadania. Sota el títol La 'plataformització' de la comunicació política institucional. L'ús de WhatsApp per l'Administració Local, l'estudi prova que les plataformes digitals i especialment els serveis de missatgeria instantània mòbil com ara **WhatsApp**, han esdevingut eines imprescindibles per als consistoris.

D'acord amb les conclusions de l'estudi, els ajuntaments han vist en aquesta via de comunicació una manera de millorar les relacions amb el veïnat del municipi. Així, s'han analitzat les característiques, usos i funcions que les institucions locals confereixen als seus serveis de missatgeria, a través d'una anàlisi qualitativa basada en entrevistes en profunditat a 18 municipis de diferents dimensions poblacionals, identificant motivacions i objectius de la implementació d'aquests canals, així com els seus continguts i planificació, sense oblidar els seus reptes de futur.

«WhatsApp està establert a les administracions locals, tot i que no s'aprofita tot el seu potencial, sobretot per la manca de diàleg amb la ciutadania, que en part s'explica perquè no sempre hi ha una sòlida planificació estratègica», explica la professora Marcos, qui afegeix que el treball de camp es va realitzar entre els mesos finals de 2019 i els primers de 2020, reprenent-se les entrevistes després del confinament. Precisament en aqueix moment es va comprovar que durant el període del primer impacte de la **Covid-19**, «WhatsApp va esdevenir la via principal de contacte dels ajuntaments amb els veïns, que van apreciar el seu paper per a rebre informació verificada i correcta davant les informacions falses i/o errònies, augmentant considerablement el nombre d'inscripcions a aquests serveis». En aquest sentit, Marcos destaca que «fins i tot en ajuntaments xicotets, això va ser una forma de crear comunitat, iniciatives i participació en ple confinament, acostant-se als ciutadans com a institució més propera, aportant informació i tranquil·litat en moments difícils».

Aquests resultats van ser homogenis, explica **Silvia Marcos**, en les tres tipologies d'ajuntaments que es van prefixar: xicotets (menys de 10.000 habitants), mitjans (fins a 50.000 veïns) i grans (a partir d'aqueixa xifra).

L'heterogeneïtat sorgeix en analitzar les persones responsables del servei, atès el problema de la mancança de recursos humans per a atendre aquests canals. En molts casos són els periodistes responsables de gabinet de comunicació municipal, «però en alguns casos de pobles més menuts era fins i tot l'alcalde mateix». Aquesta circumstància té com a conseqüència l'altre problema observat en el comportament d'aquests canals: la falta d'interacció, que en el seu ús institucional «pràcticament no existeix, tot i reconèixer el canal com la millor eina per a traslladar missatges als veïns».

A més, en l'estudi s'ha constatat que els ajuntaments no treballen amb grups de WhatsApp sinó amb llistes de difusió, per a garantir la protecció de dades personals. D'altra banda, s'ha observat una progressiva simplificació del procediment per a inscriure's en aquestes llistes: «Al principi hi havia alguns ajuntaments que et demanaven que omplires un formulari, però després això s'ha fet molt més àgil, aportant un nom i un número de telèfon».

Aquesta investigació ha estat possible gràcies a la subvenció per a grups d'investigació consolidables del Subprograma per a la **Consolidació i Enfortiment de Projectes i Grups I+D+i de la Generalitat Valenciana (AICO/2019)**.