

Comunicación Institucional Online: Un modelo para el análisis de usos y potencialidades de la web 2.0. El caso de la Gripe A

Institutional Online Communication: A methodological tool to analyze effective use and exploitation of the potential of Web 2.0. The case of the Swine Flu

Lic. Teresa de la Hera Conde-Pumpido ©

Universidad de Santiago de Compostela, USC, España
teresa.delahera@usc.es

Resumen: Las aplicaciones web suelen ser la cara visible de buenas o malas estrategias de modernización e innovación en las instituciones. Es habitual que exista un escaso nivel de apropiación tecnológica por parte de los colectivos que integran las instituciones, especialmente de las personas responsables. Es habitual descubrir que mientras los ciudadanos consumimos y co-desarrollamos aplicaciones Web 2.0, desde las instituciones se nos ofrece información a través de webs estáticas sin posibilidades de interacción con sus públicos.

La presente comunicación presenta una herramienta metodológica que sirve para analizar desde el punto de vista de la comunicación, la eficacia en el uso y aprovechamiento de las potencialidades de la Web 2.0 de una web institucional. Dicha herramienta se fundamenta en una completa ficha de análisis que permite evaluar la calidad y visibilidad de los contenidos y el uso de potencialidades y recursos de la web 2.0.

El paper incluirá además los resultados de la aplicación de dicha herramienta a la web de las Ministerio de Sanidad, <http://www.informaciongripea.es/>.

Palabras clave: comunicación institucional, web 2.0, análisis interactividad, gripe A

Abstract: Web applications are often the visible face of good or bad strategies for modernization and in-novation in institutions. Typically, there is a low level of technological appropriation. It is common to find that while citizens consume and co-develop applications 2.0, institutions provide information through static websites without inte-raction possibilities.

This communication presents a methodological tool used to analyze from the standpoint of communication, effective use and exploitation of the potential of Web 2.0 in institutional websites. This tool is based on a complete file of analysis to evaluate the quality and visibility of the contents and use of potential and resources of Web 2.0.

The paper will also include the results of the ap-plication of this tool to the website of the Department of Health <http://www.informaciongripea.es/>.

Key Words: institutional communication, web 2.0, swine flu

1. Introducción

Las nuevas tecnologías de la información están transformando de manera sustancial el ámbito de la comunicación. En este nuevo panorama los medios de comunicación luchan por seguir siendo un punto de referencia informativo mientras que, en la red, cada institución, organización, asociación o individuo tiene la posibilidad de contar con un espacio propio a través del cual dar a conocer los contenidos que considere adecuados. Un espacio que no le permite tan sólo emitir mensajes, sino también recibir respuestas, opiniones o contenidos de sus usuarios.

Las estrategias de comunicación institucional en la red están hoy en día inmensamente ligadas al desarrollo de la web social y a la explotación de las potencialidades de lo que se conoce como la web 2.0. En España asistimos a la implantación progresiva de las herramientas de la web 2.0 a las páginas institucionales. El protagonismo que han adquirido las nuevas tecnologías en los últimos años obliga a los diferentes agentes e instituciones que conforman nuestra sociedad a ofrecer a los ciudadanos la información que solicitan a través de los nuevos canales de comunicación. El desarrollo de las aplicaciones de e-administración es un ejemplo de cómo las nuevas tecnologías están haciendo desaparecer las limitaciones espacio temporales, transformando el modo en el que los ciudadanos mantienen una relación con las administraciones públicas.

En un estado democrático del bienestar es fundamental que la comunicación entre los diferentes organismos del Estado y los ciudadanos sea eficiente, y en este sentido las diferentes acciones de comunicación institucional en la red tienen un papel muy relevante. La red ofrece a la administración pública herramientas con una alta potencialidad para la construcción de una imagen pública sobre las instituciones, la ciudadanía y las relaciones entre ambos. En esta comunicación nos interesamos por la forma en la que el Estado aprovecha las potencialidades de la web 2.0 para ofrecer a los ciudadanos información y servicios relacionados con la Gripe A.

2. Comunicación Institucional

Una de las cuestiones clave en la comunicación política es analizar qué sucede una vez que un partido político gana unas elecciones y se instala en el poder.

La comunicación institucional se configura "como una mediación entre la institución y el público o públicos a los que se destina el mensaje. El trabajo de la comunicación está entrecruzado, es decir, se mueve en el escenario de una concertación de intereses de públicos diferentes: el público interno de la institución; la propia institución; y los públicos externos que serán, de acuerdo con la naturaleza de la institución, más o menos fragmentados: potenciales clientes, anunciantes, patrocinadores, organismos públicos, creadores de opinión, medios de comunicación, inversores, legisladores, organismos profesionales" (Soria, 2004:216).

María José Canel identifica las siguientes características como identificadoras de la comunicación institucional (en Gómez & Capdevila, 1999):

- Sus sujetos: se trata de personas e instituciones que ostentan el poder.
- Su finalidad: se trata de ejercer el poder -la comunicación se usa para que las decisiones del poder sean asumidas por aquellos a quienes afecta-; de distribuir el poder -lo que implica una negociación entre los miembros de la institución que necesita comunicación-; y de realizar el bien público -que implica una relación entre el conocimiento público de la política y su aceptación.
- Su aplicación: no se trata de una comunicación de carácter puntual como la comunicación electoral, sino que tiene un período de aplicación más largo que puede mantenerse mientras dura el mandato de la institución.

3. Administración Electrónica

Douglas Holmes define la administración electrónica como "la que utiliza las tecnologías de la información, especialmente Internet, para prestar servicios públicos de una forma más adecuada, orientada al destinatario, eficiente, mejor y diferente" (Holmes, 2001).

En julio de 2003 el Ministerio de Ciencia y Tecnología presentó el Programa de Actuaciones para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en España en el que se incluía un plan de choque para el impulso de la Administración electrónica. Entre los objetivos marcados aparecía el de impulsar el desarrollo de servicios para los usuarios.

Rodríguez Álvarez (2002) establece cuatro fases para la consecución de lo que él denomina el Ideal de Administración en Línea. La primera sería la Información en línea, en la que se haría uso de las TIC para dar visibilidad a la información sobre la administración. La segunda etapa debe centrarse en fomentar la participación de los ciudadanos. La tercera fase está relacionada con la posibilidad de que éstos realicen transacciones en línea. En la última fase el objetivo radica en cambiar las relaciones entre administrador y administrado.

4. Método

4.1 Estrategias metodológicas

Puesto que el objetivo principal de la presente investigación es el de desarrollar y presentar una herramienta metodológica, optamos por un estudio de caso único como estrategia para esta investigación. Yin define los estudios de caso único como “aquéllos que centran su análisis en un único caso y su utilización se justifica por varias razones” (en Rodríguez Gómez et al., 1996:95). Entre las justificaciones de la elección de un diseño de caso único siguiendo la propuesta de Yin se encuentran los casos de carácter crítico, los de carácter extremo o de unicidad o los de carácter revelador. En lo que respecta a nuestra investigación, nos encontramos ante un diseño de caso único que se justifica por su carácter crítico, es decir, en esta ocasión el caso único nos permite ampliar el conocimiento sobre el objeto de estudio. Por otro lado esta elección también se justifica desde el punto de vista de que su utilización sirve como un primer análisis exploratorio que nos servirá de ejemplo para desarrollar una metodología que podrá ser aplicada en investigaciones posteriores.

4.1.2 Población y muestra

Por tratarse de un estudio de caso único la muestra se reduce a un único portal institucional. En este caso optamos por analizar la web del Ministerio de Sanidad elaborada para informar sobre la Gripe A, <http://www.informaciongripe.es/>. Optamos por este caso por tratarse de un tema de interés general. La repercusión internacional y la rapidez con la que se han ido generando nuevas informaciones sobre la pandemia han provocado estados de confusión entre la población, por lo que los ciudadanos han requerido amplia información, contrastada y actualizada. Es por todo ello que este estudio de caso se convierte es especialmente interesante, puesto que las instituciones tienen en la red potentes herramientas para responder a todas las necesidades de los ciudadanos en casos como este.

4.1.3 Instrumentos de recogida de información

En lo que respecta a la herramienta metodológica presentada, se ha desarrollado una ficha de análisis compuesta por 73 variables en torno a 9 grandes categorías.

4.1.3.1. Información institucional

¿Se proporcionan datos de contacto? ¿Se presenta un organigrama de la institución? ¿Existe hipervínculos a instituciones relacionadas? ¿Se ofrece información de actualidad? ¿Se ofrece información histórica? ¿Se ofrece información de contacto por localidades o zonas geográficas? ¿Existe un apartado de eventos? ¿Se incluye un apartado de preguntas frecuentes? ¿Se ofrecen monográficos o informaciones detalladas sobre temas de especial interés? ¿Existen micrositos vinculadas con el sitio? ¿Existe un espacio de información especializada para miembros de la institución?

4.1.3.2. Servicios

¿Se ofrece la posibilidad de visualizar la información en diferentes idiomas? ¿Se incluye un calendario de eventos? ¿Se ofrece una lista de contactos de interés? ¿Existe una zona de descargas? ¿Existe un servicio de prensa? ¿Es posible descargar impresos? ¿Se ofrece acceso a documentos legislativos relacionados?

4.1.3.3. E-administración

¿Existe la posibilidad de efectuar gestiones administrativas con certificado digital? ¿Existe la posibilidad de efectuar gestiones administrativas sin certificado digital? ¿Es posible concertar una cita online? ¿Es posible conocer el estado de un trámite? ¿Existe un servicio de alertas relacionado con un trámite administrativo?

4.1.3.4. Participación

¿Contiene encuestas? ¿Contiene foros? ¿Contiene chats? ¿Contiene blogs de autor? ¿Contiene blogs de usuarios? ¿Contiene blogs temáticos? ¿Se pueden comentar las informaciones o noticias? ¿Se pueden recomendar o reenviar las noticias? ¿El usuario puede enviar textos o informaciones? ¿El usuario puede enviar fotos o videos? ¿El usuario tiene la posibilidad de crear comunidades con otros usuarios? ¿Los usuarios tienen la posibilidad de incluir tags en las informaciones contenidas? ¿Es posible categorizar las informaciones del sitio en social bookmarks? ¿Se organizan encuentros virtuales?

4.1.3.5. Multimedialidad

¿Contiene fotografías? ¿Contiene videos? ¿Contiene archivos de audio? ¿Contiene infográficos animados? ¿Contiene infográficos dinámicos? ¿Contiene videojuegos? ¿Contiene galerías fotográficas? ¿Contiene áreas de mashups de contenidos y localización?

4.1.3.6. Multisoporte

¿Existe la posibilidad de recibir un boletín por correo electrónico? ¿Puede el usuario recibir alertas por correo electrónico? ¿Puede el usuario recibir alertas por teléfono móvil? ¿Se ofrece una versión para PDA? ¿Se ofrece una versión para dispositivos móviles? ¿Ofrece sindicación de contenidos? ¿Se ofrecen versiones imprimibles de los contenidos?

4.1.3.7. Usabilidad

¿Incluye versión accesible? ¿El diseño es líquido? ¿Las imágenes están etiquetadas? ¿Existe legibilidad en una impresión en blanco y negro? ¿Se distinguen los enlaces en el texto? ¿Se distinguen los enlaces visitados de los no visitados? ¿La web es visible en todos los navegadores?

4.1.3.8. Personalización

¿Existe la posibilidad de registro de usuarios? ¿Existe la posibilidad de personalizar la portada con contenidos de interés? ¿Existe la posibilidad de jerarquizar contenidos? ¿Existe la posibilidad de modificar recursos visuales?

4.1.3.9. Acceso y recuperación de la información

¿La página principal contiene una estructura o menú de secciones sobre las opciones principales del sitio? ¿Contiene cada página o sección en la barra de estado un título, un autor y una fecha de actualización? ¿Se mantiene en todo el sitio un menú de navegación constante que permita acceder a cualquier sección importante de la web sin tener que pasar por secciones previas? ¿Se emplea un sistema de categorización de los contenidos por etiquetas? ¿Contiene enlaces internos a contenidos relacionados? ¿Existe un buscador de contenidos? ¿El buscador de contenidos permite hacer una búsqueda avanzada? ¿Existe una hemeroteca? ¿El mapa incluye un mapa web?

5. Análisis de resultados

4.1.3.1. Información institucional

Por un lado en la web del Ministerio de Sanidad sobre la Gripe A encontramos amplia información sobre la enfermedad. La información está coherentemente organizada y el lenguaje empleado la hace comprensible para todos los ciudadanos. Es de destacar además que se ofrece información dirigida a diferentes grupos de usuarios: centros de trabajo, centros educativos, familias... Se hace especialmente interesante la información relacionada con protocolos de actuación, que incluye contenidos dirigidos a profesionales sanitarios.

Sin embargo en la web no se ofrece información de actualidad pese a ser un tema de interés general, alrededor del que surgen diariamente numerosas informaciones en relación a su transmisión y especialmente en relación a los avances científicos para su control y tratamiento. Consideramos que esta es una importante carencia de este portal que puede impedir que se convierta en el lugar de referencia que los ciudadanos requieren. En este sentido sin embargo no podemos obviar que en la página del Ministerio de Sanidad, a la cual tenemos acceso desde el portal, podemos encontrar los todos los informes de situación sobre la evolución de la pandemia. Sin embargo esta no deja de ser información que se encuentra fuera del portal analizado y a la que no es fácil acceder.

También cabe destacar que la página contiene un apartado de preguntas frecuentes, amplio y de calidad y un listado de teléfonos de información por Comunidades Autónomas. Puesto que el portal no incluye información de actualidad, tampoco podemos conocer a través de él cuál es la situación en nuestra región, a no ser que la solicitemos a través de estos números de teléfono. Nuevamente podemos obtener parte de esta información a través de enlaces externos. En la sección de enlaces se ofrece una lista en la que aparecen las direcciones web de aquellas Comunidades Autónomas que han desarrollado un portal o contenido relacionado con la pandemia. Sin embargo, estos enlaces no aparecen destacados en una sección especial de información por zonas geográficas y su contenido depende de las decisiones independientes de los organismos autonómicos.

4.1.3.2. Servicios

Pese a tratarse de un tema con repercusión internacional, los contenidos no pueden ser visualizados en diferentes idiomas. Parece que para aquellas personas extranjeras que vayan a visitar España en un momento dado puede ser de especial interés conocer cuál es el estado de la pandemia en nuestro país. Si bien es cierto que la web no contiene información de actualidad, y por tanto, a pesar de que los contenidos fueran ofrecidos en otros idiomas, esta necesidad no sería satisfecha, que un visitante extranjero pueda visitar el portal y conocer los protocolos de actuación en nuestro país, las medidas que se están tomando y los números de teléfono con los que puede contactar en caso de tener problemas, le puede generar seguridad para hacer su viaje. En este sentido cabe destacar sin embargo, que la web ofrece la posibilidad de descargar folletos informativos, carteles y cuñas de radio en todos los idiomas oficiales de las distintas Comunidades Autónomas, además de en otros idiomas extranjeros como Inglés, Francés, Portugués o Rumano. El acceso a esta información para ciudadanos extranjeros se complica, puesto que para conocer la posibilidad de descarga de estos folletos, necesita conocer nuestro idioma. Podemos pensar que esta iniciativa está especialmente dirigida a inmigrantes residentes en nuestro país. Si este fuera el caso, y teniendo en cuenta la repercusión de este tema en la ciudadanía, consideramos que esta iniciativa es insuficiente.

Entre los servicios ofrecidos, relacionados con las descargas, está la posibilidad de que instituciones y empresas puedan descargarse una versión de alta calidad de estos folletos y carteles preparada para su impresión profesional.

Entre las carencias del portal en lo que respecta a servicios destaca la ausencia de un servicio de prensa, de un boletín informativo, el acceso a documentos legislativos relacionados con el tema de interés o un servicio de asesoramiento online para la aplicación de los protocolos de actuación.

4.1.3.3. E-administración

Las posibilidades de administración online en este portal son inexistentes. En un momento pudiera parecer que no existen trámites o gestiones administrativas que pudieran ser necesarias. Sin embargo se nos ocurren varios ejemplos que pudieran ser de utilidad, como la posibilidad de acceder directamente desde el portal al servicio de cita previa de consulta médica de cada Comunidad

Autónoma, la posibilidad de conocer los centros en los que se administra la vacuna y la posibilidad de concertar una cita (online o real) para obtener información concreta sobre nuestro caso particular o para solicitar la vacunación.

4.1.3.4. Participación

La participación tampoco es una de las potencialidades de este portal. Si bien es verdad que la posibilidad de que los ciudadanos pudieran exponer libremente todo tipo de opiniones y comentarios sobre esta cuestión podría generar confusión, consideramos que hay muchas posibilidades de participación que podrían resultar muy positivas para generar confianza entre la población.

Por un lado podría existir un blog en el que algún profesional relatara casos concretos en los que se ha superado con éxito la enfermedad, explicando cuáles fueron las complicaciones y las soluciones aplicadas por los médicos. Podría existir un espacio de participación moderada por un profesional en el que los ciudadanos pudieran contar sus experiencias concretas. También sería de utilidad un foro en el que ciudadanos pudieran compartir sus experiencias y conocimientos acerca de los servicios prestados en su Comunidad Autónoma, o un foro en el que personas que estén pasando por un periodo de aislamiento puedan contar cual es la situación en su caso.

En lo que respecta a posibilidades de participación encontramos marcadores sociales para Twitter, Tuenti y Facebook. Las páginas de información de estas redes sociales ofrecen píldoras de la información contenida en la web y en ocasiones excepcionales se hace referente a alguna información de actualidad o servicios, como la publicación de un informe de situación o la posibilidad de obtener información de vacunación a través de tu médico de cabecera. Consideramos que la actuación en las redes sociales requiere que los contenidos ofrecidos a través de ellas sean marcadamente distintos a los que ya se pueden encontrar en el portal, animando a la participación de otros usuarios de la red. Si no la página en la red social será visitada en una única ocasión.

Otra herramienta de utilidad podría ser la realización de encuentros virtuales con distintos profesionales y expertos.

4.1.3.5. Multimedialidad

Tampoco encontramos numerosos elementos multimedia en la web. Sólo podemos destacar la presencia de cuñas de radio en el apartado de descargas y la presencia de algunas imágenes relacionadas con la campaña de información, pero muy pocas. La web contiene contemplado un apartado de videos que está vacío.

No encontramos infográficos, que podrían ser de utilidad en este caso. Sólo aquellos contenidos dentro de los folletos o carteles.

4.1.3.6. Multisoporte

No existen tampoco versiones del portal adaptadas para otras pantallas. Ni siquiera encontramos un canal de contenidos sindicados.

La única posibilidad en este sentido es un enlace directo que nos permite enviar un mail a nuestros contactos con información de interés sobre la Gripe A.

4.1.3.7. Usabilidad

En cuanto a accesibilidad la web cumple todos los requisitos. Además cabe destacar que existe un enlace a una microsite externa que contiene videos con información en lenguaje de signos.

4.1.3.8. Personalización

Nada positivo que destacar en este sentido. Si bien podemos acceder a los contenidos por perfiles de usuarios, no se nos permite llevar nuestras informaciones de interés a portada o seleccionar contenidos por etiquetas o tags de interés.

4.1.3.9. Acceso y recuperación de la información

Podemos decir que la arquitectura de información del portal es correcta. Existe un menú de navegación constantemente presente que nos permite acceder de forma rápida e intuitiva a todos los contenidos desde cualquier punto del portal. Sin embargo los contenidos no están etiquetados y ni siquiera existe un motor de búsqueda.

6. Discusión y conclusiones

Tras la aplicación de la ficha y el análisis de los resultados podríamos afirmar que en términos generales la web institucional del Ministerio de Sanidad, www.informaciongripe.es, queda muy lejos de lo que Rodríguez Álvarez (2002) denomina el Ideal de Administración en Línea. Cabe destacar que el portal contiene información institucional abundante y de calidad, lo que le hace superar la primera fase mencionada por Rodríguez. Sin embargo las carencias en posibilidades de participación y en servicios de administración electrónica hacen que sea imposible que la página supere el resto de las fases propuestas por el autor.

Destaca principalmente la ausencia de información de actualidad, el aprovechamiento de las posibilidades de participación, que podrían ayudar a aumentar la sensación de confianza en la ciudadanía, y una mayor atención a los colectivos de extranjeros. Es también una carencia importante el hecho de no aprovechar las potencialidades multimedia de la red para ofrecer videos e infográficos informativos que hicieran más comprensibles los protocolos de actuación en los diferentes casos.

Con todo consideramos que el portal es una respuesta correcta a una urgente necesidad de información por parte de los ciudadanos y se queda muy lejos de aprovechar una buena oportunidad para generar confianza y cuidar la imagen la institución.

7. Referencia bibliográficas

Armentia Vizueté, J.I, Pérez, J.C., Elexgaray, J. (1999). Diseño y periodismo electrónico. Bilbao, UPV-EHU.

Garrido, M., Ramos, M., Rodríguez, J. C. (2007). Análisis de la publicidad institucional del Estado español: objetivos y cualidades discursivas. Comunicación: revista Internacional de Comunicación Audiovisual, Publicidad y Estudios Culturales, 5, 377-389.

Holmes, D. (2001). e-Government: e-business strategies for Governments. London, Nicholas Brealey Publishing.

Kerbrat-Orecchioni, C. (1986). La enunciación: de la subjetividad en el lenguaje. Buenos Aires: Hachette.

Marauri, I., Pérez, J.A., Rodríguez, M.M. (2006). La comunicación institucional y de servicios. Las páginas web municipales de las capitales de provincia españolas. Anàlisi: Quaderns de comunicació i cultura, 33, 63-78.

Meroño, J. (2003). Administración Electrónica: un futuro de cooperación administrativa. Comunicación presentada en las Jornadas sobre Administración Electrónica, Universidad Miguel Hernández.

O'Reilly, T. (2007). What is Web 2.0: Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software. Communications & Strategies, 1, 17-37.

Rodríguez, G., Gil, J., García, E. (1996). Metodología de la investigación cualitativa. Málaga: Aljibe.

Rodríguez, J.M. (2002). El gobierno electrónico en las administraciones locales: una perspectiva europea. Ponencia en las jornadas sobre Administración Electrónica. Universidad Miguel Hernández.

Rodríguez, M. M., Marauri, I., Pérez, J. Á. (2006). La comunicación institucional y de servicios. Las páginas web municipales de las capitales de provincia españolas. Estudios sobre el Mensaje Periodístico, 12, 431-442.

San Millán, E., Blanco, F., Del Arco, J. C. (2008). Comunicación corporativa 2.0 en la Universidad Rey Juan Carlos. Universidad, Sociedad y Mercados Globales, 394-408.

Soria, C. (2004): Los nudos éticos de la comunicación institucional. In Bel, J.I. (Ed.), Comunicar para crear valor. Pamplona: EUNSA.

Gómez, L., Capdevila, A (2007). La administración persuade, estrategias persuasivas de los diferentes niveles institucionales en España. Comunicación presentada en VIII Congreso de la AECPA, Valencia.

CV del autor o autores. Teresa de la Hera (Palma de Mallorca, 1981) es Licenciada en Periodismo (con la especialidad de Periodismo Electrónico y Multimedia) y Comunicación Audiovisual (con la especialidad de Guión y Dirección) por la Universidad de Santiago de Compostela. Pertenece al Grupo de Investigación Novos Medios desde el año 2006 en el que colabora en proyectos de investigación sobre convergencia mediática e interactividad. En la actualidad disfruta de un contrato predoctoral en la Universidad de Santiago de Compostela donde realiza su tesis doctoral sobre narratividad en videojuegos publicitarios online.