



# Twitter, lo último para dialogar con el ciudadano

## La Moncloa imita a otros países y apuesta por la comunicación digital como aliado para gobernar

PATRICIA RUBIO Madrid

El Gobierno español abrió el lunes su propia cuenta en Twitter, un instrumento de comunicación que le permite ofrecer información en tiempo real a sus seguidores (*followers* en el argot), casi 2.000 desde su nacimiento. El Ejecutivo de Zapatero sigue así la estela de otras administraciones y partidos políticos que han apostado por las nuevas tecnologías en busca de diálogo con sus ciudadanos o votantes.

La moda llegó de Estados Unidos y el modelo que todos quieren importar es el de Barack Obama. En 2007 el entonces candidato presidencial ya apostó con gran éxito por las redes sociales durante su campaña electoral. Una vez en el cargo creó una cuenta a nombre de la Casa Blanca en Twitter. Reino Unido adoptó la fórmula con la cuenta del número 10 de Downing Street (que cuenta con un millón de seguidores), y desde hace meses también lo usa el Gobierno de Portugal y el Ministerio de Asuntos Exteriores francés.

Twitter nació para dar respuesta a la pregunta: "¿Qué esas haciendo?" Pero éste es hoy en día un uso anecdótico. Ahora se utiliza para resolver cualquier duda y estar al cabo de la calle. Es un "canal de comunicación sin precedentes", asegura Alejandro Suárez, consejero delegado de Grupo Publispain y experto en nuevas tecnologías.

El interés que Twitter suscita entre las organizaciones, ya sean públicas o privadas, reside en la posibilidad de "establecer cercanía con el interlocutor y crear vínculos emocionales". Así lo afirma Marc Cortés, profesor de marketing de Esade y autor del libro *Nanobloggin* (Editorial UOC). "Twitter es un canal para hablar, pero también para escuchar", subraya Suárez. Según los expertos, una de las

principales virtudes de este canal es la inmediatez, unida a la posibilidad de comunicar desde cualquier sitio y momento, gracias a los dispositivos móviles con acceso a internet. "Las noticias corren como la pólvora", explica gráficamente Alejandro Suárez. La alerta sanitaria de la Gripe A, por ejemplo, puso de relieve su potencial al propagar la noticia en 24 horas. El otro gran atractivo que tiene para los gobiernos este canal de comunicación son los *twittereros*. Personas con una amplia red de contactos, generalmente tienen un blog, que multiplican la difusión de cualquier mensaje.

La gratitud es también un beneficio importante. "Cuando un Gobierno quiere que algo sea muy difundido hace un anuncio con los costes de producción y emisión que ello supone", recuerda Suárez.

No obstante, no es oro todo lo que reluce. Los expertos aseguran que adoptar las nuevas tecnologías sin más no ayuda a romper las distancias entre los gobiernos y sus ciudadanos. "Las Administraciones deben cambiar la actitud analógica por la digital", asegura Marc Cortés. Lo importante es interactuar, compartir.

Según Cortés, la cuenta Twitter de La Moncloa denota "falta de querer establecer diálogo". Basa su opinión en el hecho de que sólo presten atención a 90 personas cuando casi alcanzan los 2000 seguidores (en Twitter puedes ser *follower* y *following*).

La Secretaría de Comunicación, encargada de gestionar la cuenta oficial del Gobierno, afirma que el objetivo es "facilitar información útil a los ciudadanos y periodistas". En 140 caracteres la cuenta *twitter@desdelamoncloa* ofrece flashes informativos, da a conocer iniciativas públicas y la agenda de los ministros. También responde a preguntas concretas de los ciudadanos.

### LAS CLAVES

#### COMUNICACIÓN GLOBAL EN TIEMPO REAL

- **Concisión** Twitter sólo permite enviar mensajes de 140 caracteres.
- **Apoyos** Es común enviar enlaces web para ampliar la información.
- **Difusión** el mensaje se amplifica gracias a la extensa red de contactos de los *twittereros*.



De arriba abajo, cuentas Twitter del Gobierno español, la presidencia británica y, la más antigua, correspondiente a la Casa Blanca.

## Algunas instituciones ya son expertas en 'tuitear'

La Moncloa acaba de aterrizar en el mundo Twitter, aunque ya existen iniciativas dentro de la Administración Pública de las que puede tomar ejemplo. Es el caso de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) y de Redes, entidad encargada de impulsar la sociedad de la información en España. El Parlamento de

Cataluña es otro buen modelo a nivel autonómico. Desde la CMT, que abrió el canal Twitter en 2008 como complemento al blog, aconsejan no utilizar estas herramientas como "meros tablones de anuncios". Tampoco tiene sentido "hablar sólo de uno mismo, perderías credibilidad", afirman.

La cuenta Twitter del parlamento catalán, utilizada para retransmitir la sesión de control al presidente, permite conocer las opiniones políticas de los diputados, pero también su actitud hacia temas más cercanos. Esta circunstancia aporta valor añadido al canal y hace del político una persona mucho más cercana.