



Innovación y web social en el sector público



Oscar Cortés Abad

Ingeniero del ICAI, Promoción 1995.
Vicepresidente del Club Dirección Pública
ESADE Alumni y editor del blog I-public@.

Vivimos tiempos de cambio. La sociedad y el nuevo entorno derivado de la crisis económica y financiera a la que nos venimos enfrentando está dando lugar a nuevos sectores, cambios en las reglas de juego y nuevas pautas de actuación de los diversos actores. Lo público, como espacio común en el que se desarrollan las dinámicas económicas y sociales, no va a ser menos y se verá fuertemente afectado por estos cambios debiendo evolucionar a nuevas formas de hacer política y administración más centradas en el ciudadano. La tecnología será a su vez palanca e instrumento facilitador de este cambio. El presente artículo pretende descubrir las claves de este proceso. Para ello, analizaremos los elementos distintivos de la nueva economía y la nueva sociedad que se vislumbran en estos inicios del siglo XXI. Posteriormente identificaremos los elementos específicos del contexto digital al que se enfrentan los diferentes actores. Descubriremos las nuevas claves para hacer política

y Administración que den respuesta a estas necesidades y plantearemos un nuevo paradigma llamado "Gobierno Abierto".

El nuevo entorno socio-económico

Durante los casi dos siglos que han transcurrido de actividad pública, la relación entre políticos, Administración y ciudadanía se ha desarrollado en entornos marcados por la estabilidad, la previsibilidad y la rigidez de los modelos burocráticos. La interacción acaecía de acuerdo a procedimientos muy estructurados en los que la prioridad era cumplir con objetividad las garantías otorgadas a los ciudadanos/administrados. Las sucesivas crisis económicas y el creciente rol de prestador de servicios adoptado por las Administraciones fueron introduciendo técnicas modernizadoras, aplicadas previamente con éxito en la empresa privada, con el objeto de incorporar eficiencia y calidad a los servicios públicos.

Llegamos a nuestros días, donde el contexto en el que se desarrolla la actividad pública se viene caracterizando por un entorno extremadamente convulso y confuso en sus diversas dimensiones económica, social, política o tecnológica.

Vector social

Se caracteriza por la evolución hacia una sociedad cada vez más formada, compleja e interdependiente —la llamada sociedad del conocimiento— que demanda continuamente más y mejores servicios. Plural y diversa, fragmentada y crecientemente heterogénea debido a cambios demográficos originados por flujos migratorios y disminución de natalidad. Creciente número de actores y grupos de interés con cambios en las posiciones relativas de poder y una cierta crisis de legitimidad de “lo público”.

Vector tecnológico

El prodigioso desarrollo de la tecnología es uno de los factores más rupturistas y transgresores a los que se enfrentan las organizaciones en las próximas décadas. Las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones resultan un factor clave en la mejora de la competitividad, ofreciendo la oportunidad de una gran transformación y acercamiento en el funcionamiento de las mismas.

Vector económico

Viene marcado por la crisis económica y financiera, la creciente globalización de los mercados, la gran significación de los flujos migratorios, las transacciones de capital y bursátiles, la convergencia europea o la moderación del gasto público derivada de la crisis fiscal. Este último aspecto es especialmente significativo en estos momentos: la elevada y creciente demanda en número, tipología y calidad de servicios públicos supone una extrema exigencia para las cuentas públicas, teniendo en cuenta las dificultades para incrementar la recaudación impositiva y las necesidades en políticas sociales y redistributivas como resultado de la crisis.

Vector político-institucional

Caracterizado por una complejidad derivada del número de actores, su tipología, las relaciones entre ellos, los diferentes niveles competenciales (poder relativo) y la velocidad en el cambio de los mismos. El proceso de descentralización se ve complementado en paralelo por la interdependencia, apareciendo estructuras e instituciones con ámbito de actuación supranacional. Irrumpen en el escenario conflictos de intereses, rivalidades y reivindicaciones en materia de competencias y financiación.

La web social y su relevancia en el nuevo escenario

De todos los elementos anteriores es el vector tecnológico y una de sus figuras centrales, la web 2.0 o web social, los que van a ser objeto de un análisis detallado en este documento en su papel renovador de la relación ciudadanos, políticos y Administración.

El concepto *web 2.0* nace en EE UU hace cuatro años de la mano de Tim O'Reilly. Es un importante *driver* transformador e impulsor de innovación, caracterizado por un crecimiento exponencial y vertiginoso de los servicios y aplicaciones que lleva asociados.

La *web social* se ha convertido en un fenómeno en los últimos años. Según el último informe de la Fundación Orange, el 73% de usuarios de Internet son también usuarios de las “redes sociales”, con crecimientos respecto al año anterior del 1.000%. España es el segundo país de Europa en utilización de estas redes, sólo por detrás del Reino Unido. El número de aplicaciones ha crecido de forma exponencial: servicios para publicar, distribuir y compartir contenidos (blogs, *Flickr*, *Youtube*), creación de conocimiento compartido (*Wikipedia*), repositorios comunes de información (*del.icio.us*) o redes que permiten la conectividad social (*Facebook* o *tuenti*).

Su utilización es diversa: de momento se centra en una actividad más pasiva de lectura de *blogs*, visionado de vídeos en *YouTube* o visitas a “redes sociales”; también, pero menos, se aportan comentarios u opiniones a contenidos ya creados y una franja minoritaria se ani-

man a crear contenidos propios en *blogs*, artículos *Wikipedia*, vídeos *YouTube*, etc. Las tendencias indican una mayor utilización de “redes sociales” y espacios de *micro-blogging* como *Twitter* en los que los usuarios interactúan y se relacionan en micro-comunidades de forma ágil y dinámica a través de mensajes breves de 160 caracteres.

La realidad es que se está conformando una nueva realidad social y empresarial asociada al concepto 2.0. Una nueva generación de “nativos digitales” (Marc Prensky, 2001), individuos que han crecido utilizando Internet más frecuentemente incluso que la televisión, algo impensable hace algunos años: según el estudio *EIAA Mediascope Europe* (2007) un 82% de los jóvenes europeos entre 16 y 24 años acceden a Internet entre 5 y 7 días a la semana, mientras que sólo un 77% ven TV regularmente.

Es esta la generación que conformará la sociedad de dentro unos años, consumidores activos de contenidos y con todo a un clic de distancia; en definitiva, unas pautas de actuación y razonamiento radicalmente diferentes a la que está acostumbrada la sociedad analógica o los “inmigrantes digitales” (M. Prensky).

A ello se suma un nuevo modelo de organización abierta, caracterizado por la utilización extensa de la *web* como elemento de comunicación y uso, la horizontalidad, la configuración en red de sus estructuras y la innovación permanente (Tabla 1).

Web 2.0, ciudadanía, política y Administración

Como veíamos en la sección anterior la *web social* marca una tendencia que afecta a los comportamientos, actitudes, valores y estilos de vida de las personas, haciendo que incluso podamos llegar a hablar de una *nueva sociedad 2.0* formada por ciudadanos “dospuntoceristas”.

Ciudadanía 2.0: los nuevos protagonistas de la “res pública”

Las nuevas generaciones de nativos digitales estarían formadas por “ciudadanos 2.0”. Supone emancipación

Tabla 1. Lo 1.0 y lo 2.0, Genís Roca (2007)

Organización 1.0	Organización 2.0
Web como diseño e información	Web como comunicación
Web como tecnología	Web como uso
Categoriza y guarda en carpetas	Etiqueta en forma social
Organización formal e informal	Primar "redes sociales" reales
Información	Sindicación de contenidos
Patentes y propiedad intelectual	Copyleft en diversos grados
Usuarios de TIC's	Usuarios avanzados de TIC's
Gestiona el tiempo	Gestiona los momentos
Éxitos	Éxitos (y fracasos) del momento
Niveles de autogestión y participación	Autogestión y participación
Especialización por procesos o funciones, origen de las diferencias	P2P, la igualdad como punto de partida
El objetivo es la versión sin fallos	El objetivo es la fase beta permanente, nuevos fallos para conseguir nuevos éxitos

y un rol más activo del usuario al posibilitar a éste adoptar nuevos roles en la coproducción de contenidos, colaboración y participación en "redes sociales" dinámicas que crecen y se refuerzan a su vez. Se trata de conectar personas, no equipos o páginas web, facilitando un entorno abierto que estimule a cooperar y compartir. Hablamos por tanto de valores definidos en la Figura 1.

La "red social" supone pues un empuje que tiende a desplazar el centro de gravedad desde los productores de contenidos hacia los usuarios. Ello significa un importante impulso a la creación de comunidades virtuales, las cuales se han convertido en poco tiempo en uno de los escenarios donde se produce parte del diálogo social. Su activismo, movilización o participación pueden marcar importantes condicionamientos políticos y sociales: valores y conductas dominantes en la red pueden acabar teniendo consecuencias también en las actuaciones presenciales.

Tres ejemplos bien distintos de comunidades virtuales más o menos organizadas pudieran ser:

1. La red de militantes y simpatizantes del Partido Demócrata norteamericano agrupados en la plataforma *MoveOn.org*, desde la que generan opinión, agitan conciencias, recaudan fondos, promueven campañas, etc.

2. La comunidad digital externa *Patient Opinion* en la que se recaban opiniones

de los pacientes sobre distintos facultativos del sistema sanitario.

3. Comunidades de práctica más especializadas como *Communities of Practice for Local Government* donde una nube de profesionales o interesados en la modernización municipal expone sus casos, experiencias, etc.

Uno de los aspectos más delicados de las comunidades digitales es que no siempre sirven para reforzar la cohesión social. Hay voces que se alzan denunciando la posible "balcanización" del interés público al producirse una fragmentación del espacio social hacia "ghettos" aislados donde sus miembros tienden a enrocarse en actitudes más extremas.

Por otra parte, aunque los "ciudadanos 2.0" cada vez se preocupan más por gestionar adecuadamente su perfil digital, aparecen problemáticas desconocidas hasta la fecha. Recientes investigaciones advierten de la fragmentación de identidades y sus posibles consecuencias. Dicha fragmentación consiste en que un mismo ciudadano o usuario de servicios de web 2.0 adquiere identidades diversas, pudiendo ser algunas incoherentes entre sí.

Otro aspecto destacado, relacionado con el anterior, es la gestión de la privacidad. Numerosos estudios sugieren que la tendencia lleva al abandono de *nicks* y a optar por una identificación digital coherente con la real, detectándose el logro de un equilibrio

cada vez más responsable entre la información que se desea proteger y la que se desea exponer.

La "ciudadanía 2.0" es una cuestión de valores, no de tecnologías ni aplicaciones. No obstante, es conveniente aclarar que no todos los ciudadanos van a ser "dospunteristas": aunque los poderes públicos deben impulsar políticas que promuevan la alfabetización digital total y la equidad e igualdad en el acceso de los ciudadanos a Internet, la realidad es que habrá colectivos que por su naturaleza o situación económica, geográfica, etc. no lo consigan nunca. U otros que simplemente prefieran un entorno más analógico.

Política 2.0 conectada a las personas

En la actualidad las nuevas tecnologías son valoradas como oportunidades importantes para la mejora del valor creado por la actividad pública. La política, entendida como el conjunto de procesos destinados a la conciliación de distintos intereses sociales enfrentados con vistas a obtener un logro general superior comúnmente aceptado, es parte de dicha actividad.

Teniendo en cuenta que sociedad y política van de la mano, cambios sustanciales en la primera afectarán de forma decisiva a la segunda. La aparición de una "cibersociedad" con los valores anteriormente enumerados está comenzando a tener efectos transformadores en unas estructuras políticas todavía propias de modelos sociales de siglos pasados.

Veamos algunos de los aspectos donde pueden existir mayores impactos:

- **Reputación y formación de opinión pública:** herramientas del tipo *YouTube*, *blogs* o campañas en "redes sociales" como *Facebook* pueden tener influencia en la reputación o apoyo a un partido o a un político concreto. Un estudio del *Pew Research Centre* muestra que en EE UU la proporción de ciudadanos que tienen a la TV como fuente de información sobre actividades políticas ha venido cayendo significativamente en los últimos cuatro años; sin embargo, la

proporción de americanos que reciben información a través de Internet se ha duplicado desde el año 2000 (del 9% al 24%).

• **Activismo:** las comunidades virtuales son un ecosistema adecuado para un activismo online. La contribución al debate político no sólo proviene de militantes o afiliados dentro de las estructuras del partido, sino también de un número creciente de ciudadanos que publican o reenvían contenidos en alguno de los sitios digitales. Es el conocido como *grass-root activism*.

• **Transparencia, apertura y colaboración:** la web social facilita el ejercicio de la transparencia en la práctica política. Cada vez hay un mayor número de comunidades *online* que juntan contenidos con información sobre políticos y sus actividades en defensa de los intereses de sus electores.

Observamos, por tanto, que la "política 2.0" tiene diversas implicaciones: la reducción de intermediarios entre políticos y ciudadanos (partidos y medios de comunicación tradicionales), la posibilidad de que los ciudadanos se organicen por sí mismos al margen, que controlen más de cerca la actividad de sus representantes, y a su vez que puedan mantener una participación política y social constante y continuada.

Los efectos más visibles del impacto de la web 2.0 en la política han ocurrido la campaña que permitió a Barack

Obama acceder a la presidencia de los EE UU. Obama era prácticamente un desconocido y de la mano de una empresa conformada por expertos en redes sociales creó toda una plataforma *MyObama.com* que fue clave en la campaña electoral. Dicha campaña ha supuesto un antes y un después en la forma de utilizar las herramientas de web 2.0 para movilizar electorados a favor de un candidato. Aunque el modelo político de países europeos como España es más institucionalizado y se basa en un control férreo de los partidos sobre el proceso político, la campaña de Obama está siendo tomada de ejemplo. Así, Patxi López, en las pasadas elecciones vascas, utilizó su blog para difundir su mensaje político en la red, hizo entrevistas virtuales y agitó a su electorado de una forma mucho más intensa que su rival del PNV, Juan José Ibarretxe.

La utilización de herramientas de web social para campañas electorales es la más inmediata y la preferida por los partidos políticos, pero no es la única. El reto es incorporar la utilización de la web 2.0 al ejercicio diario de la política. Prácticamente todos los partidos políticos incorporan herramientas de web social en sus portales institucionales, y cada vez son más los políticos que usan herramientas como *blog* (Jorge Moragas del PP, José Blanco del PSOE, Iñaki Anasagasti del PNV), *Twitter* (Luis Salvador del PSOE, Re-

yes Montiel de IU o Ernest Benach de ERC), *Facebook* (José Luis Ayllón del PP, Félix Lavilla del PSOE) aunque dicha utilización es todavía en forma de canales de comunicación unidireccionales con tintes un tanto propagandísticos, lo que significa la no asimilación de valores "dospuntoceristas" fundamentales en el ejercicio de la política.

Gobierno y Administración 2.0 al servicio del ciudadano

La aplicación de nuevas tecnologías de la web 2.0 podría llevarnos a una nueva era en el ejercicio de las tareas de gobierno de las instituciones así como en la dinámica de funcionamiento interno de las Administraciones públicas. Es preciso distinguir dos niveles:

Gobierno abierto

El **Gobierno abierto** (en inglés, *Open Government*) tiene su origen en los países anglosajones y escandinavos por la necesidad de adaptar la gestión pública a escenarios contemporáneos. Significa una nueva forma de gobernar, acercando política e instituciones a los ciudadanos en sus diversas facetas de detección de necesidades, formulación de políticas, creación de valor en la producción o rendición de cuentas. Supone poner al ciudadano en el centro de la gestión pública, reforzando su papel de "accionista" de lo público, "usuario-receptor" de servicios y "co-productor" de valor público bien de forma directa o indirecta.

El *Open Government* tiene un importante componente rupturista y transformador, empezando por el cambio de rol del ciudadano y lo que todo ello supone. Por tanto, es necesario tener en cuenta la lógica y la cultura político-administrativa, siendo erróneo pensar que es la solución a todas las disfunciones en la actividad pública ya que hay ámbitos donde no tiene sentido ni cuestionarse su aplicación.

Por tanto estamos hablando de un concepto de gran profundidad que demanda el desarrollo de una política pública concreta, de naturaleza transversal, más allá de la simple apertura de cuentas de *Twitter* o *Facebook*. Se

Figura 1. Roles de los usuarios en la web 2.0 (Slot & Frissen 2007)



trata de un cambio radical en la forma en que el gobierno se relaciona con los ciudadanos.

El modelo referencia en estos momentos es la Administración Obama en EE UU, que ya en su primer día de funcionamiento publicó en su página web la "Declaración sobre Gobierno Abierto" detallando unos principios de actuación (información, transparencia y participación) que han ido plasmándose en iniciativas concretas en estos primeros meses de gobierno: el portal *Recovery.gov* donde los ciudadanos pueden averiguar cómo se está gastando el dinero del gigantesco plan de estímulo de la económica estadounidense; las alocuciones de todos los sábados a través del canal *YouTube*; o la primera herramienta que se puso en marcha, *Regulations.gov*, que al estilo de una *wikipedia* legislativa recoge todas las leyes que están siendo tramitadas y habilita a los ciudadanos a opinar sobre ellas y a proponer textos alternativos. En España hay un creciente número de gobiernos que está utilizando canales "dospuntoceristas", sin que ello signifique (a diferencia de los EE UU) una vocación real a favor

del "gobierno abierto". Un ejemplo que tenemos es el canal *Twitter* abierto por el Gabinete de Prensa de La Moncloa a imagen y semejanza de su homólogo británico del 10 de *Downing Street*: da cuenta de la actividad de Presidencia del Gobierno a través de pequeños mensajes de 160 caracteres habiendo llegado en pocos meses a 3.600 seguidores.

También estas herramientas pueden servir para que los responsables públicos informen a los ciudadanos sobre el resultado de su gestión y recaben comentarios y opiniones de primera mano de los mismos. Un ejemplo notable es el blog de José Antonio Rodríguez Salas, alcalde de Jun (un pequeño municipio de la vega granadina), que nos muestra casi diariamente con un formato variado (incluye fotos, vídeos, etc.) la actividad que desempeña en el pueblo, a la par que los ciudadanos del mismo pueden opinar y comentar:

La web 2.0 en la Administración pública

Nos encontramos en un momento interesante desde el punto de vista de aplicación de tecnologías al

funcionamiento interno de las Administraciones públicas y su relación con los ciudadanos. En los años noventa del siglo pasado se empiezan a realizar las primeras inversiones significativas en Tecnologías de la Información con el objetivo prioritario de la eficiencia; una muestra es la revolución emprendida por la Agencia Tributaria.

La Administración electrónica es actualmente el núcleo fundamental de la modernización administrativa. Consiste en la digitalización de servicios públicos, incluyendo la relación virtual con los ciudadanos y la automatización de los trámites administrativos desarrollados en cada procedimiento: ventanillas, registros, firmas, expedientes, archivos, compulsas, etc. adquieren un nuevo apellido "electrónico" con el objeto de introducir criterios de efectividad y calidad en el funcionamiento administrativo. La Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (Ley 11/2007) ofrece el marco legal al desarrollo e implantación de este modelo.

El nuevo replanteamiento del rol de la Administración electrónica consiste

Tabla 2. Ejemplos de utilización de herramientas web 2.0 en el sector público

Nombre	Tipo	Enlace	Descripción
Blog Barcelona	Blogs	http://www.barcelonaparla.cat/main.do?dispatch=getMain	Se comparten contenidos del alcalde con contenidos ciudadanos en un mismo espacio bajo el formato de blog con vídeos, comentarios... Boletines o diarios con colaboración social (comentarios). Información pública relevante distribuida a nuevas audiencias. Dotar de rostro humano al gobierno usando un tono informal. Apertura a conversaciones públicas.
Madridpedia	Wikis	http://www.madridpedia.es/wiki/Portada	Proyecto impulsado por el Ayuntamiento liberando la información sobre la ciudad para constituir una enciclopedia libre (Autoría y edición colaborativa, grupos de trabajo o colaboración pública para gestión de proyectos, conocimiento compartido, aportaciones públicas).
Ayuntamiento Getafe	Videos	http://www.youtube.com/AYTOGETAFE?gl=ES&hl=es	Utilización de <i>YouTube</i> por el ayuntamiento como canal de comunicación amigable por la ciudadanía. (Bibliotecas de vídeos, formación y otras comunicaciones para audiencias on line).
Archivo de Irún	Imágenes	http://www.irun.org/cod/fototeca%5Farchivo/	Fondo fotográfico con buscador consultable por año o temática. (Bibliotecas de fotos, nuevas audiencias, sensibilización y colaboración).
Betanzos en mp3	Podcast	http://www.betanzosmp3.es/	Audioguías turísticas orientadas a nuevos dispositivos como reproductores mp3 que permiten total movilidad. (emisión periódica de noticias y avisos, programas de radio asincrónicos, nuevas audiencias).
e-Catalunya	Redes sociales	http://ecatalunya.gencat.net/portal/index.jsp	Dinamización de comunidades profesionales. Conectar personas globalmente, coordinación entre órganos y entre administraciones. Comunidades públicas. Gestión del conocimiento. Difusión de eventos.
Centro Transferencia Tecnológica	Mashups	http://www.ctt.map.es/web/inicio	Combinación de contenidos de múltiples fuentes para un producto integrado, Mejora del servicio, usabilidad y funcionalidad del gobierno. Integración de datos externos. Contenidos a disposición de otros creadores de <i>mashups</i> .
Red.es	Micro-blogging	http://twitter.com/redpuntoes	Forma de <i>blogging</i> que permite actualizaciones de textos breves (tamaño de mensajes instantáneos), consultas. Mensajes: emergencias, noticias, etc.
Ayuntamiento de Fuenlabrada	Widgets	http://eco.netvibes.com/widgets/229617/ayuntamiento-de-fuenlabrada#	Permite la instalación del <i>widget</i> en una página web o blog con información del Ayuntamiento. (Pequeñas aplicaciones y piezas de código en páginas web o para uso de escritorio, aumentar el uso y la usabilidad de las webs, informaciones y servicios públicos. Llevar los contenidos a la <i>home page</i> del usuario (iGoogle).

en la introducción del *empowerment* ciudadano como una de las tres prioridades en el desarrollo de políticas y planes de acción dentro de la Unión Europea. La coincidencia del trasfondo tecnológico y conceptual de la *web 2.0*, con la tendencia hacia una Administración abierta, cercana, flexible, receptiva e incentivadora de la innovación, nos lleva a hablar de la "Administración 2.0".

Una interpretación simplista implica considerar la "Administración 2.0" como una evolución de la Administración electrónica con el usuario (ciudadano o empleado público) como elemento central del sistema. Con el objeto de escuchar a los ciudadanos/empleados públicos, dotarles de cauces de participación, aprovechar la inteligencia colectiva, promover la colaboración y corresponsabilidad o mostrar los resultados de la gestión, existen numerosos ejemplos de utilización de herramientas *web 2.0* (Tabla 2).

Sin embargo, la "Administración 2.0" tiene una concepción más compleja si atendemos a su naturaleza como una cuestión de valores que trasciende de la simple aplicación de ciertas herramientas. No se trataría sólo de escuchar y de llegar al ciudadano, sino también de lograr su participación en la definición y prestación de servicios contemplando además las relaciones p2p que aporten valor público sin necesidad siquiera de que la Administración intermedie. Algunos ejemplos serían:

- **Regulación:** *Peer-to-Patent* es una plataforma *web* en la que se publican patentes que pueden ser probadas por expertos o por voluntarios en general. Las conclusiones son remitidas a la Oficina de Patentes y Marcas US (USPTO) para su evaluación y decisión.

- **Colaboración transversal entre agencias:** *Intellipedia* (intranet) es una plataforma wiki gestionada por la CIA, que permite la colaboración directa entre 14 agencias de inteligencia de US.

- **Gestión del conocimiento:** una asesoría jurídica internacional ha implantado una plataforma interna de gestión del conocimiento que permi-

te compartir el conocimiento informal a través de blogs, grupos de noticias y etiquetado social. Aunque se trata de un caso del sector privado, podría ser aplicado fácilmente en el sector público.

- **Provisión de servicios:** *Redbridge* es una *web* puesta en marcha para mejorar el Servicio Nacional de Salud. Recoge y publica las opiniones y valoraciones de los ciudadanos sobre el estado de los barrios, cómo se podría gastar el dinero en ellos, etc.

- **Cumplimiento de la ley:** *Mybike-lane* es una *web* en la que los ciclistas pueden publicar fotos de coches mal aparcados, junto con un comentario para dar a conocer el problema que desean denunciar.

Conclusiones

Nos enfrentamos a un cambio sin precedentes en el ámbito socio-económico provocado por nuevos desafíos en sus dimensiones humana, tecnológica o medioambiental. Este cambio afecta de manera directa a la conformación social distinguiéndose por el surgimiento de un nuevo modelo de ciudadanía caracterizado por su heterogeneidad, nivel exigencia, preparación y utilización de las tecnologías. Frente a ello nos encontramos con una política y Administración diseñadas para afrontar los desafíos del siglo pasado, muy diferentes de los actuales.

La consecuencia inmediata es la necesidad de cambios en la forma de hacer política y Administración que provoquen un acercamiento entre los ciudadanos y sus instancias representativas. Cambios que van más allá de la simple aplicación de determinadas tecnologías, afectando sin embargo a la forma de valorar y relacionarse con dicha sociedad. Cambios que, además, deben coexistir con la realidad presencial de una ciudadanía que mantiene todavía un marcado perfil analógico, y con los esquemas burocráticos que marcan el funcionamiento de la realidad administrativa.

La introducción de paradigmas como **Gobierno abierto o Administración abierta** basados en las herra-

mientas de la *web 2.0* suponen nuevas pautas para la actividad pública, que deben encajar y coexistir amablemente con la realidad del ecosistema político-administrativo. Para ello, hay que asumir que el cambio debe ser gradual, ganando apoyos y masa crítica, que no toda la actividad pública es fácilmente encajable en este nuevo modelo y que será preciso llevar a cabo estrategias claras a corto, medio, largo plazo que supongan valorar adecuadamente la dimensión de nuevos canales, centrarse en la transformación de servicios de utilidad real e incidir en la motivación y formación de empleados públicos. ■

Referencias

Guías de Apoyo en la Calidad de la Gestión Pública Local (FEMP, 2006).

Tim O'Reilly: www.oreillynet.com

Informe Anual sobre el Desarrollo de la Sociedad de la Información en España (Fundación Orange 2009).

EIAA Mediascope Europe (2007).

"El tam-tam de los nativos digitales" ("El País", 21/12/2008).

Blog de Genis Roca: www.genisroca.com

Moveon.org: www.moveon.com

Patient Opinion: www.patientopinion.org.uk

Communities of Practice For Local Government: www.communities.idea.gov.uk

Kohut, A.: "The Internet Gains In Politics, Pew Internet and American Life Project" (2008).

Wallsten K.: "Political Blogs And The Bloggers Who Blog Them: Is The Political Blogosphere And Echo Chamber?" (2005).

Blog de José Antonio Rodríguez Salas, alcalde de Jun: <http://www.granadablogs.com/joseantoniorodriguezsalas>

J.A. del Moral: "Sobre el Gobierno 2.0" (2009): www.blogs.alianza.com/redessociales/2009/09/22/sobre-el-gobierno-2-9

Blog Administraciones en red: <http://eadmin-blog.net>

Frissen V, Huijboom N., Kotterink, B.: "Towards a User Generated State? The Impact Of Web 2.0 On Government And The Public Sector", Paper For Media@Ise 5th Anniversary Conference, (London, Sept 21-23).

García E.: "Administración 2.0: Necesidades y retos por delante", Boletic.

Ósimo D.: "Web 2.0 In Government: Why and How?". European Commission Institute for Prospective Technological Studies (May 2008).

Peer to Patent: www.peertopatent.org

Redbridge: www.redbridge.gov.uk