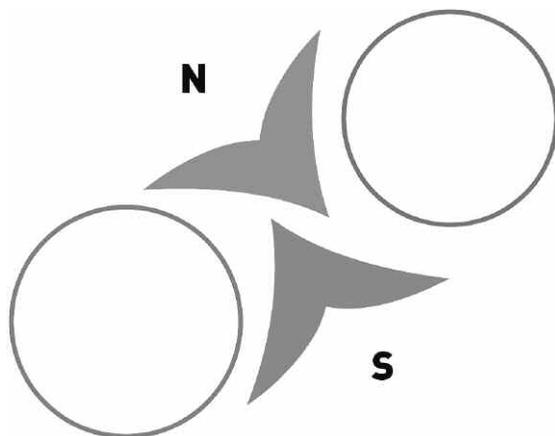


*El desarrollo del e-Gobierno
en los pequeños municipios
de la Comunidad Valenciana (España):
más espejo que cristal*



**Lluís Català Oltra,
Clemente Penalva Verdú
Universidad de Alicante, España**

DOI: 10.4422/ager.2020.02

ager

Revista de Estudios sobre Despoblación y Desarrollo Rural
Journal of Depopulation and Rural Development Studies

***El desarrollo del e-Gobierno en los pequeños municipios de la Comunidad Valenciana (España):
más espejo que cristal***

Ideas clave:

1. El tamaño poblacional determina diferentes desarrollos de e-Gobierno local.
2. La ayuda de administraciones de mayor nivel ha posibilitado mitigar los efectos de la brecha digital.
3. Hay menor presencia de sitios web de transparencia en municipios más pequeños.
4. Las cuentas municipales de Facebook, más que animar a la participación política, reflejan una crónica de la vida cotidiana.
5. La dimensión identitaria del e-Gobierno local se despliega a través de las Redes Sociales Digitales (RSD).

Resumen: Los estudios sobre cómo la administración local electrónica se incorpora a los municipios pequeños no son muy abundantes. Sin embargo, es un asunto de notable interés por los efectos que la desconexión comunicativa tiene en las áreas rurales, afectadas por la despoblación y el envejecimiento. Sobre un censo del total (582) de municipios de la Comunidad Valenciana (España), este artículo presenta los resultados de un estudio empírico sobre el desarrollo (entre 2005 y 2017) del e-Gobierno local en los pequeños municipios de esta región. A partir de las diferentes etapas y dimensiones que establecen los estudios sobre la evolución del e-Gobierno (información, transacciones, transparencia y participación), se observa cómo los últimos desarrollos tecnológicos (en especial la incorporación de las redes sociales digitales) han supuesto una disminución de la brecha digital entre ayuntamientos según tamaño poblacional, y una mayor autonomía por parte de los municipios más pequeños en el desarrollo de la comunicación política electrónica respecto a niveles superiores de gobierno (provincial, autonómico y estatal). Por otro lado, el artículo explora (mediante una muestra de casos extremos, 40) una dimensión no tratada en los estudios sobre el e-Gobierno y que se refiere a las facetas identitaria y simbólica que las Redes Sociales Digitales (RSD) aportan. En el ámbito local, y más específicamente en los pequeños municipios, se observa que esta dimensión identitaria se desarrolla en mayor medida que las relacionadas con la transparencia del gobierno o con la implicación ciudadana en el gobierno local.

Palabras clave: e-Gobierno local, redes sociales digitales, brecha digital, medio rural, identidad local, transparencia.

***The development of e-Government in the small municipalities of region of Valencia (Spain):
more mirror than glass***

Highlights:

1. Population size determines how different is the development of local e-Government.
2. The help of higher-level administrations has made possible to mitigate the effects of the digital divide.

3. Less presence of transparency websites in smaller municipalities.
4. Municipal Facebook accounts more than encourage political participation show a chronicle of everyday life.
5. The identity dimension of local e-Government is displayed through Digital Social Networks (DSN)

Abstract: Studies on how local electronic administration is incorporated in small municipalities are very scarce. However, it is an issue of great interest due to the effects that communicative disconnection causes in rural areas affected by depopulation and ageing. Based on the total census (582) of municipalities of the Valencian Community (Spain), this article presents the results of an empirical study on the development (between 2005 and 2017) of the local e- Government in small municipalities of this region. Using the different stages and dimensions established by the studies on the evolution of e-Government (information, transaction, transparency and participation), we can observe how the latest technological developments (especially the incorporation of Digital Social Networks) have led to a decrease of the digital divide among municipalities according to population size, and greater autonomy of the smallest municipalities in the development of electronic political communication with respect to higher levels of government (provincial, regional and state). Moreover, the article explores (through a sample of extreme cases, 40) a never before addressed dimension in e-Government studies that refers to the identity and symbolic aspects that Digital Social Networks provide. At the local level, and more specifically in small municipalities, it is observed that this identity dimension is developed to a greater extent than those related to the transparency of the government or to citizen participation in local government.

Keywords: local e-Government, digital social networks, digital divide, rural areas, local identity, transparency.

Recibido: 17 julio de 2018

Primera versión revisada: 28 de mayo de 2019

Segunda versión revisada: 14 de julio de 2019

Aceptado: 21 de agosto de 2019

Cómo citar este artículo: Català, Ll., y Penalva, C. (2020). El desarrollo del e-Gobierno en los pequeños municipios de la Comunidad Valenciana (España): más espejo que cristal. *AGER: Revista de Estudios sobre Despoblación y Desarrollo Rural (Journal of Depopulation and Rural Development Studies)*, (29), 39-77. <https://doi.org/10.4422/ager.2020.02>

Lluís Català Oltra. ORCID: 0000-0001-9426-6640. E-mail: Luis.catala@ua.es

Clemente Penalva Verdú. ORCID: 0000-0002-5408-388X. E-mail: Clemente.penalva@ua.es

1. Introducción

A pesar de su retraso generalizado en la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (Criado, 2004; Muñoz Cañavate y Chaín, 2004), los municipios más pequeños son un buen laboratorio para observar los desarrollos del e-Gobierno. Se trata de espacios sociopolíticos (bastante invisibilizados en la opinión pública y en la literatura científica) donde la interacción entre gobierno y ciudadanía es más directa, y donde se presentan las mejores condiciones, dada la ventaja operativa de contar con una menor población y más concentrada territorialmente, para el desarrollo de una democracia de abajo a arriba. La Comunidad Valenciana presenta una estructura municipal muy heterogénea en cuanto a volumen de población, cosa que resulta muy útil para observar las diferencias según tamaño poblacional. Es por ello que este trabajo realiza un estudio longitudinal a partir de una serie de datos acumulados (producto de diferentes investigaciones empíricas realizadas por los autores desde 2005) sobre el estado de las webs institucionales de todos los municipios valencianos hasta la actualidad, con especial énfasis en los municipios de menos de 5.000 habitantes. Por otro lado, dada la reciente incorporación de estos ayuntamientos a las Redes Sociales Digitales (RSD), agrega datos actuales relativos a los contenidos de las cuentas de Facebook (la red social más extendida en el total de municipios objeto de estudio), que sirven para comprobar el

grado de aprovechamiento de esta nueva tecnología para la apertura de las políticas gubernamentales municipales.

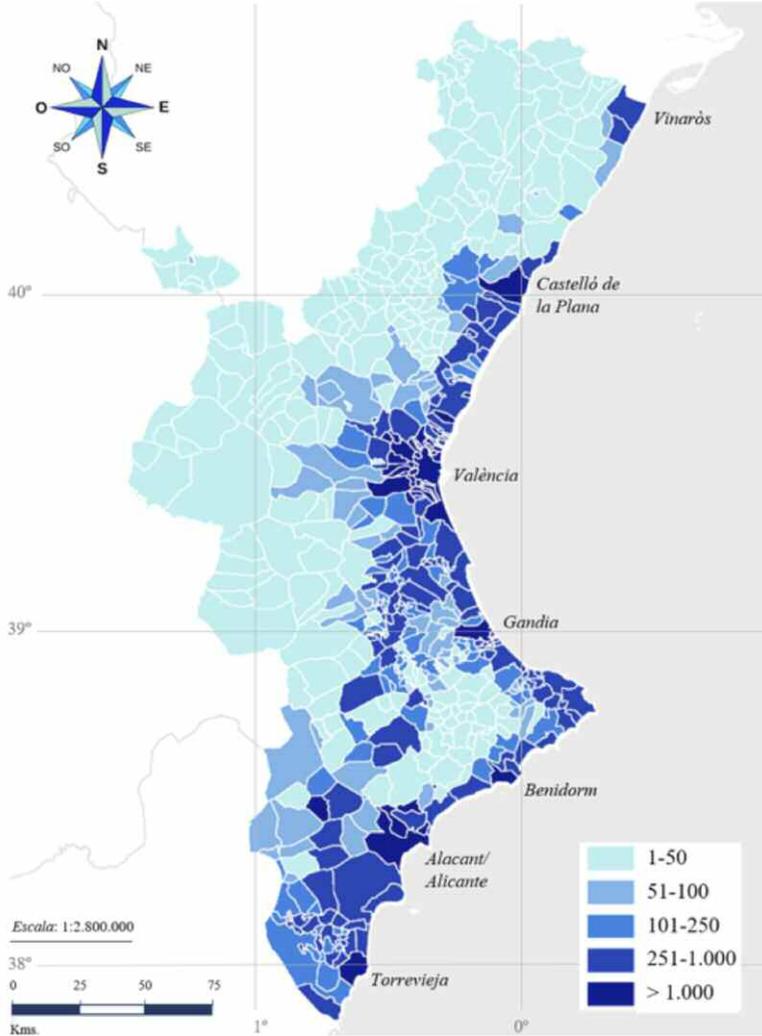
En el contexto de la sociedad digital, uno de los aspectos sociopolíticos estudiados es la incorporación de las nuevas tecnologías al ámbito de la administración pública en todos sus niveles, desde la administración central a la local. Estas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), además de afectar a la estructura de la organización y los procesos de gestión internos, posibilitan el establecimiento de una nueva forma de interacción entre los gobiernos y sus ciudadanos: el gobierno electrónico o e-Gobierno. La idea de evolución en el desarrollo del e-Gobierno está muy presente en la literatura específica, estableciendo un modelo que describe esta evolución como una sucesión de etapas, cada una de ellas caracterizadas por el despliegue de determinadas dimensiones. Estas dimensiones son, por un lado, informativas y transaccionales, orientadas a la prestación de servicios y, por otro, relacionadas con la transparencia de la gestión y la participación política de la ciudadanía. Desde un punto de vista teórico, la evolución va en la dirección de una apertura política cada vez mayor, implicando progresivamente a la ciudadanía en la política. Así, la posibilidad electrónica de involucrar al ciudadano en deliberaciones y decisiones supone el máximo nivel de apertura del e-Gobierno, considerando sus efectos en cuanto a confianza, interés y conocimiento y participación en el gobierno (Noveck, 2009; Norris, 2011; Gascó, 2014). En esta evolución, la innovación tecnológica juega un papel central porque incide en la comunicación política. De la unidireccionalidad de las primeras webs institucionales se pasó a la comunicación bidireccional gobierno-ciudadanía y, en los recientes desarrollos tecnológicos del e-Gobierno, la comunicación puede llegar a ser multidireccional gracias al empleo, por parte de los gobiernos locales, de las RSD. Es importante, por tanto, para la caracterización del e-Gobierno, analizar el uso de éstas. No sólo porque facilitan - potencialmente, tal como se concluye en diferentes trabajos- el desarrollo de la vertiente deliberativa de los procesos políticos, sino también porque, desde nuestra perspectiva, añaden una dimensión poco estudiada del e-Gobierno, la identitaria.

Desde esta perspectiva de proceso (considerando los desarrollos y facetas del e-Gobierno) y enfocada sobre las poblaciones de menor tamaño del territorio objeto de estudio, la investigación que se presenta en este artículo tiene como objetivos: 1) describir, desde una perspectiva diacrónica, cómo ha sido la incorporación al e-Gobierno local por parte de la totalidad de los municipios que conforman la Comunidad Valenciana; 2) analizar comparativamente, según tamaño poblacional, los ritmos de incorporación al e-Gobierno para observar la evolución de la brecha digital y el grado de dependencia de los órganos supramunicipales; y 3) explorar el papel que

desempeñan las RSD en el despliegue de la dimensión simbólica e identitaria del e-Gobierno.

Este estudio de las webs institucionales de los ayuntamientos pone especial atención en los municipios más pequeños de la Comunidad Valenciana, los que no sobrepasan los 5.000 habitantes. Según datos del padrón de habitantes continuo del INE, este grupo de municipios sobre el que se focaliza esta investigación incluye 387 municipios (el 70 % del total de municipios -542) que representan un total de 459.982 habitantes, el 9,3 % de la población total de la Comunidad Valenciana (PEGV, 2018). En general, el despoblamiento es una constante en la mayoría de los municipios pequeños de la Comunidad Valenciana. En la Figura 1 se pueden observar las áreas interiores donde se ubican estos municipios, en contraste con las densidades más altas de las zonas del litoral y el interior industrial de la provincia de Alicante. Estos municipios pequeños se ven privados de un conjunto de servicios públicos (escuelas, hospitales, etc.), oferta comercial local (Escribano, Esparcia y Serrano, 2015) e infraestructuras de carácter básico y lidian, por tanto, con la necesidad acuciante de tener provista la conexión digital para evitar desplazamientos a cabeceras de comarca, por ejemplo, para cubrir necesidades financieras (Maudos, 2017). Contrasta el progresivo y generalizado traslado hacia el mundo digital de numerosas actividades diarias, con la realidad de una población envejecida y con menos habilidades para manejarse en Internet. Aun considerando la apreciable heterogeneidad de este gran grupo de 387 municipios (dato de desviación típica), la tasa de dependencia media es de 46, en contraste con las tasas medias del resto de grupos de municipios, cuya media está en torno a 28 (Tabla 1).

Figura 1.
 Densidad poblacional (hab/km²) de los municipios de la
 Comunidad Valenciana (2017)



Fuente: Elaboración propia a partir del Padrón Municipal de Habitantes (INE).

Tabla 1.
Tasa de dependencia de población mayor de 64 años según tamaño de municipio (2017)

Tamaño	Media	Desviación típica.	N (municipios)	% Población
0-5000 hab.	46,03	19,12	387	9,31
5001-10000 hab.	28,38	9,14	58	8,67
10001-50000 hab.	27,92	7,92	82	36,50
50001-100000 hab.	27,86	5,86	11	14,85
>100000 hab.	27,72	3,05	4	30,68
Total	40,90	18,59	542	100

Fuente: Elaboración propia a partir del PEGV (2018).

2. Antecedentes

Como contexto de la evolución del e-Gobierno en el ámbito local, se ha de señalar que a nivel estatal la incorporación de España al gobierno electrónico fue tardía, si atendemos a las políticas públicas de intervención que desarrollaron los gobiernos centrales (Welp, 2004). No obstante, tras un lento inicio, se produjo en todos los niveles administrativos -gracias a los esfuerzos de planificación e iniciativas legislativas del Estado central y los gobiernos autonómicos- un crecimiento más acelerado desde 2004 hasta la actualidad (Cegarra, Córdoba y Moreno, 2012). Estos esfuerzos han desempeñado un rol clave, porque esas instancias políticas y administrativas de nivel superior han sido las que han regulado y apoyado desde arriba estos desarrollos del e-Gobierno local. En términos comparativos, a nivel internacional, la extensión del e-Gobierno en España se sitúa en 2018 en el puesto 17 del ranking establecido por Naciones Unidas a partir del EGDI (*E-Government Development Index*) para un total de 193 países. Se puede observar la evolución del e-Gobierno en España a partir de los informes publicados desde 2003 por esta institución y disponibles en el portal de la *Division for Public Institutions and Digital Government*¹.

¹ Recuperado de <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/> (11/05/2019).

Para esta investigación, un estudio de referencia ha sido el de Criado (2004), que trató los factores de implementación iniciales de estas tecnologías en el ámbito local, incluyendo algo que es de especial interés para este trabajo, el peso demográfico de los municipios. Otro estudio relevante, por ofrecer una visión diacrónica del inicio de la implantación de las webs en el nivel municipal, es el de Muñoz Cañavate y Chaín (2004). Para el ámbito de la Comunidad Valenciana, se han realizado estudios sobre diferentes aspectos del e-Gobierno local: el infobarómetro de CEVALSI (2008); el relativo al papel de instituciones supralocales, como la Diputación de Alicante, respecto al área del pago de tasas municipales (González, Gascó y Llopis, 2007); y el que trata sobre la implantación y desarrollo de las webs municipales en la misma provincia (Cano, 2016). Nuestro estudio aprovecha estas investigaciones antecedentes para actualizarlas con datos hasta 2018, y para extenderlas, integrando las diferentes dimensiones del e-Gobierno local y ampliando el espacio territorial. Fuera de este contexto, en el ámbito internacional, existen trabajos que han tratado tanto la incorporación y calidad de los sitios web municipales (Chapman, 2017), como las diferentes intenciones de los ayuntamientos. Estos estudios parten de datos recogidos mediante encuestas.

Para la exposición de los resultados de esta investigación, se han incluido una serie de conceptos que aluden a la idea de evolución del e-Gobierno. Los estudios sobre maduración tecnológica se refieren a una serie de etapas por las que pasan las instituciones que aplican el e-Gobierno, y que apuntan a un incremento de la integración, diversidad tecnológica y complejidad. Un proceso que debería conducir hacia un aumento progresivo de la actividad e implicación de la ciudadanía en el gobierno para dotar a éste de mayor calidad democrática. Respecto al nombre y características de estas etapas, dada la gran multitud de estudios y propuestas, hemos aprovechado los trabajos que tratan de sintetizar el conjunto total de términos y fases (Layne y Lee, 2001; Lee y Kwak, 2012; Allah, Cheikhi, Al-Qutaish e Idri, 2014; Benedetti, Marchio y Russo, 2015). Estas etapas serían: información (presencia web con información institucional y urbana), transacción (posibilidad de realizar trámites administrativos de forma electrónica), transparencia (rendición de cuentas y actas de los plenos municipales) y participación (implicación e interacción con la ciudadanía en forma de opiniones, consultas y voto). Para establecer estas categorías de evolución también se han tenido en cuenta las que son características del gobierno local, considerando, por tanto, las etapas incluidas por Paiva y Gomes (2014), y las que son resultado de la comparación entre los niveles locales y nacionales (Zahran, Al-Nuaim, Rutter y Benyon, 2015).

Mientras que las dos primeras etapas (información y transacción) se centran en el gobierno, las dos últimas apuntan a una mayor apertura hacia la ciudadanía, en el

sentido de facilitar el control al gobierno (transparencia) y conseguir una mayor participación. Un problema que presentan estos modelos de evolución es la ausencia de definición, encontrándose diferentes concepciones sobre lo que supone esta apertura. Quizá, por ello, se emplean diferentes nombres para referirse un proceso de desarrollo lineal de las TIC en los gobiernos. Por ejemplo, "e-democracia", "e-participación", "gobierno abierto" se refieren al momento (tras las primigenias etapas en los que únicamente se desarrollan las dimensiones de información y de desarrollo de servicios de transacción) en que las TIC son utilizadas también para promover un diálogo entre los ciudadanos y el gobierno. Un diálogo orientado al incremento de confianza, de participación de base y de actividad de la ciudadanía para identificar problemas, proponer soluciones y orientar políticas públicas. El hecho de que el desarrollo de unas nuevas dimensiones no haga desaparecer las anteriores, o que las nuevas incorporaciones al mundo digital de los gobiernos desarrollen todas las dimensiones a la vez, puede significar que la evolución del e-Gobierno se caracterice por discurrir en dos caminos separados y paralelos de crecimiento: e-servicios y e-democracia, tal como afirman Van Deer Meer, Gelders y Rotthier (2014). Otro problema, que se añade a esta disparidad de definiciones, es la ausencia de una teoría sólida que vaya más allá de la descripción de lo acontecido y del establecimiento normativo de por dónde ha de caminar el desarrollo del e-Gobierno; y que ofrezca una explicación de por qué evoluciona de una determinada manera, aportando evidencias empíricas concluyentes de su crecimiento en cuanto a implicación ciudadana (Norris y Reddick, 2013). No obstante, incluso si ponemos en duda esa concepción unilineal de desarrollo y crecimiento (algo ya detectado hace más de una década por Royo, 2008), el esquema de etapas planteado nos ayuda enormemente para abordar nuestros objetivos de investigación, por tres razones: a) permite observar las diferentes dimensiones del e-Gobierno; b) posibilita la identificación de diferentes ritmos de incorporación de los gobiernos locales objeto de estudio; y c) ayuda a caracterizar apropiadamente el papel de las RSD en el desarrollo e-Gobierno a nivel local.

Como elemento tecnológico base de los desarrollos actuales del e-Gobierno local, el estudio del papel de las redes sociales digitales² en el ámbito municipal se ha

-
- 2• Entendemos las redes sociales digitales como las aplicaciones de internet que permiten la conexión entre un gran número de usuarios, grupos de usuarios e instituciones; compartiendo, produciendo e intercambiando contenidos. Las redes sociales digitales son una parte del ámbito tecnológico que forman los medios sociales (social media en su expresión inglesa) y han tenido una extensión notable a partir de grandes plataformas (como Facebook, Twitter, Google+) que conectan millones de usuarios.

centrado principalmente en su potencialidad como herramienta de comunicación para estimular la participación e implicación ciudadana (Bonsón, Torres, Royo y Flores, 2012; Criado y Rojas, 2013; Criado, Sandoval y Gil, 2013; Simelio y Molina, 2014; Graham, Avery y Park, 2015; Haro, Sáez y Caba, 2016; Bonsón, Royo y Ratkai, 2017). Aunque el uso de las RSD por parte de los gobiernos locales es cada vez más frecuente, estos autores indican, en general, que las herramientas que estas redes ofrecen están subutilizadas, en el sentido de potenciar y promover la participación de la comunidad, incrementar la transparencia y difundir información. Esto limita claramente su potencialidad como medio para incrementar la implicación de la ciudadanía. Por ello, en nuestro estudio, sin negar esta potencialidad participativa, introduce una faceta poco explorada, la que tiene que ver con las dimensiones simbólica e identitaria del e-Gobierno que supone el uso de las RSD. Cuando hablamos de las dimensiones simbólica e identitaria nos referimos a la capacidad que tienen los medios de comunicación institucionales para representar a la ciudadanía. En la información local, junto con lo utilitario y referencial (información sobre gestión, transparencia, servicios y transacciones); aparece lo simbólico e identitario, entendido como una proyección sociocultural colectiva que estimula en la audiencia la capacidad de autorreconocerse (lugares, actividades, celebraciones, personas) en los contenidos informativos, con importantes repercusiones relacionadas con el sentimiento de pertenencia y de cohesión comunitarios.

Este trabajo, por tanto, resulta novedoso porque no son muy abundantes los estudios sobre los gobiernos electrónicos de los municipios más pequeños, todavía son más escasos los que tratan sus modelos y etapas de desarrollo, y son inexistentes los que incluyen la dimensión identitaria de expresión de la vida comunitaria local. En el ámbito de la comunicación política, en la vertiente simbólica que se abre con las RSD, existe la excepción reciente de DePaula, Dincelli y Harrison (2018), que llevan la investigación a la "forma" de la comunicación y a la imagen que intenta transmitir el gobierno, incluyendo un amplio ámbito de interacción que implica intercambios simbólicos, autopresentación, posicionamiento político y marketing. En contraste, nosotros estudiamos la imagen que las redes sociales municipales dan del propio municipio; indagando en su papel de representar la vida cotidiana local. Nuestro estudio parte de la hipótesis de que esta dimensión se desarrolla en su máxima expresión con las redes sociales digitales, un espacio virtual al que se incorporan reciente y masivamente los gobiernos locales. Es en los municipios más pequeños donde este despliegue es más evidente, y es a través del estudio diacrónico como mejor se entiende cómo esto ha llegado ser, considerando las etapas anteriores del desarrollo de sus e-Gobiernos.

3. Metodología y fuentes

El estudio se ha realizado mediante la utilización de fuentes de diferente naturaleza en cuanto a su producción. Esto ha sido obligado por la multitud de indicadores y por la ausencia de un registro temporal estable debido a la modificación constante de los objetos a analizar (los sitios web municipales, por ejemplo). Por otro lado, excepto para el estudio exploratorio de contenidos de los *posts*³ en las redes sociales, no se ha trabajado con muestras, asegurando la calidad, fiabilidad y precisión en la recolección de datos mediante el censo del total de municipios que conforman el objeto de estudio.

El estudio longitudinal necesario para observar la evolución de los sitios web parte de la dificultad de registro de sus configuraciones y contenidos a través del tiempo. Por ello, se ha recurrido como principal fuente de datos a un panel realizado mediante observación directa de los portales web desde 2005, que ha incluido diferentes variables en el análisis de contenido (adaptándose a las diferentes evoluciones en cuanto a información y aplicaciones tecnológicas disponibles). Estos análisis se han complementado con algunos datos relevantes que han sido obtenidos de fuentes secundarias para variables específicas, como son los del trabajo de Muñoz Cañavate y Chaín (2004) sobre el inicio de la implantación de los sitios web en los ayuntamientos en España (datos anteriores a la primera extracción directa de datos); y el estudio realizado por el Gobierno autonómico valenciano, en el área de transparencia (Consell de Transparència, 2016), sobre la implantación municipal de los portales de transparencia.

Como se ha avanzado, la principal fuente de datos es un análisis de contenido de los sitios webs de todos los municipios valencianos. Un análisis de contenido realizado en diferentes momentos de recogida de datos (2005, 2007, 2010, 2017) que se complementa con un estudio específico realizado en 2018 para obtener información más detallada sobre el estado actual del e-Gobierno local. En este estudio

-
- 3• Se utiliza este anglicismo, equivalente en castellano a "entrada", "publicación", "mensaje" por ser el término más utilizado en España, tanto en el lenguaje de los usuarios, como el de los técnicos. También es el vocablo utilizado en el ámbito académico internacional que se ocupa del estudio de las redes sociales digitales.

específico se incorporan las RSD, con dos estrategias que obedecen a dos objetivos: a) medir de forma exhaustiva la disponibilidad de las cuentas en redes sociales en los municipios con menor población de la Comunidad Autónoma, donde se ha podido registrar el año de inicio de las cuentas institucionales; y b) caracterizar, en un estudio exploratorio sobre una muestra de casos extremos, los contenidos de los *posts* de Facebook, la red social más extendida.

Se ha de señalar que una gran parte de estudios sobre la incorporación de las tecnologías de información en el ámbito local se ha basado en encuestas a responsables y técnicos municipales en el tema en cuestión. En esos estudios se preguntaba a las instituciones sobre el estado y difusión de sus páginas web (Norris y Reddick, 2013) y RSD (Gao y Lee, 2017), además de otras cuestiones organizativas y de planificación de relevancia. Sin embargo, y como novedad, en nuestro caso se realiza la producción de información sobre un censo mediante una técnica no reactiva como es el análisis de contenido. Sus ventajas, en relación con la encuesta, son, principalmente, la ausencia de problemas relacionados con la interacción (deseabilidad social) y que se evita la no respuesta. El estudio realiza pormenorizadamente el registro del estado y del año de incorporación de los sitios web institucionales de cada uno de los municipios que conforman el territorio valenciano, considerando éstos como unidad de análisis.

Las principales variables nos proporcionan indicadores sobre el estado y características de los sitios web en diferentes dimensiones que, como hemos expuesto más arriba, se corresponden con las etapas que el estudio acumulado de los procesos de desarrollo del e-Gobierno ha establecido: información (presencia), transacción (tramitación electrónica), transparencia (portal de transparencia) y participación (en nuestro caso, la presencia y contenido de sus RSD). Es por ello, que los indicadores utilizados (Tabla 2) proceden de los que los trabajos previos –citados en el apartado de antecedentes– han hecho uso y de la disponibilidad de información, teniendo en cuenta que la recogida de datos se extiende por casi dos décadas. Los indicadores apuntan a las dimensiones que pretenden medir, y son factibles (la información era accesible en el momento en que fue recogida) y fiables; mantienen una estabilidad (permiten observar su comportamiento a lo largo del tiempo en un entorno tan cambiante como el de las TIC), y son sensibles a los cambios.

Tabla 2.
Dimensiones, indicadores y fuentes de datos

Dimensión	Datos	Fuente	Metodología	Indicadores
Información	Webs municipales (1997-2002)	Muñoz Cañavate y Chaín (2004)	Encuesta (muestra)	Presencia web
Información	Webs municipales (2004-2017)	Datos primarios	Análisis de contenido (censo)	Presencia web
Transacciones	Oficinas virtuales (2007-2018)	Datos primarios	Análisis de contenido (censo)	Oficina virtual (2007); Disponibilidad de certificado digital (2017)
Transparencia	Portales de Transparencia (2016)	Consell de Transparència (2016)	Encuesta (censo)	Presencia y grado de completitud Portal
Transparencia	Plenos Municipales (2012-2018)	Datos primarios (censo)	Análisis de contenido	Presencia plenos municipales en directo (streaming) y cargados en YouTube
Transparencia y participación	Cuentas municipales Redes Sociales (2012-2018)	Datos primarios	Análisis de contenido (censo)	Año de inicio cuentas Twitter y Facebook
Participación	Análisis temático posts de Facebook	Datos primarios	Análisis de contenido; muestra de casos extremos: Municipios <2000 (N=37); Municipios >200000 (N=3)	Codificación: cultura y deporte; identidad local; economía local, política local; urbanismo; gobierno abierto; otros servicios

Fuente: Elaboración propia.

Más problemática resulta la definición de la dimensión participativa del e-Gobierno. La participación y la implicación de la ciudadanía en el ámbito del e-Gobierno puede entenderse de muchas formas, pero siempre comprende un alto grado de intensidad en la interacción comunicativa entre gobierno y ciudadanía. En general, se considera que la implicación hace referencia al incremento de confianza en el gobierno (muy relacionada con la transparencia y rendición de cuentas) y la

implicación con la institución (en términos, muchas veces, de conexión con la imagen corporativa a la manera del marketing político). La confianza y la implicación se hacen posibles mediante políticas de comunicación dirigidas a incrementar el grado de conocimiento e interés en la acción política del gobierno. La participación en consultas sobre temas relevantes y votaciones populares, a iniciativa tanto del gobierno como de los ciudadanos, también es un aspecto de esta dimensión que, salvo algunas excepciones, no ha podido ser detectado (ni medido) en los portales municipales, principalmente, por no presentar apartados específicos en la web. Consideramos que la ausencia de registro de estas consultas obedece a un uso muy limitado de los gobiernos municipales y a su carácter efímero, cuya huella en los sitios web es muy difícil de hallar. No obstante, sí que hay presencia de éstas en las comunicaciones efectuadas en las RSD de los ayuntamientos. Las consultas ciudadanas actuarán como categoría en la clasificación del análisis de contenido de los *posts* de Facebook. Así, el principal indicador utilizado para medir la incorporación de esta dimensión del e-Gobierno local, referida a la participación, es la de la presencia de estas RSD.

Respecto al estudio exploratorio (sobre los 37 municipios más pequeños en población que tienen cuenta en Facebook y los tres municipios más grandes; Valencia, Alicante y Elche), la codificación de los *posts* de Facebook son producto de una clasificación temática que tiene más en cuenta el contenido que la forma (texto o gráfico; sujeto del *post*; evaluación; o manera de presentar la información) siguiendo la metodología de análisis de contenido. Para este estudio exploratorio se ha codificado un total de 505 *posts*. Codificación realizada entre el 6 y el 8 de mayo de 2018. La selección de la unidad de registro (*post*) ha consistido en extraer el contenido de las 10 últimas comunicaciones que las cuentas institucionales de los municipios más pequeños han publicado (370), y las 45 últimas de los municipios más grandes (135). Se trata de un muestreo de casos extremos, por su utilidad para comparar los límites de los comportamientos institucionales a partir de una variable como es el tamaño de población, central en este trabajo. Consideramos que un estudio más concluyente necesitaría de una muestra más amplia tanto de unidades de análisis (municipios) como de unidades de registro (*post*) y que la selección de estos últimos deberían salvar el escollo de la estacionalidad (recogida durante todo un año natural). La codificación, inspirada en trabajos anteriores, pero adecuándola a los objetivos de este estudio exploratorio, se realiza siguiendo las reglas de codificación expuestas en la Tabla 3.

Tabla 3.
Categorías y reglas de codificación (análisis de contenido de Facebook)

CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN DE CÓDIGOS	CÓDIGOS DE ANTERIORES ESTUDIOS
CULTURA Y DEPORTE	Anuncios y crónicas de eventos relacionados con arte, educación, deporte	Educación, cultura (Bonsón, Royo y Ratkai, 2015); Marketing de eventos, información de asuntos culturales (Lappas, Triantafillidou, Deligiaouri, Kleftodimos, 2018); educación de ciudadanos (Bellström, Magnusson, Petterson y Thorén, 2016)
IDENTIDAD LOCAL	Historia del municipio, paisajes y patrimonio histórico y monumental. El tiempo, fiestas locales, defunciones y nacimientos, matrimonios	Marketing de la municipalidad Impression management (Lappas et al., 2018)
ECONOMIA LOCAL	Formación para el empleo, ofertas de trabajo, actividad comercial, turismo local, planes de desarrollo local	Empleo, promoción turística (Bonsón et al., 2015) Información sobre asuntos económicos (Lappas et al., 2018) marketing del municipio (Bellström et al., 2016)
POLÍTICA LOCAL	Manifiestos institucionales, promoción del voluntariado, asociaciones cívicas locales, promoción de miembros del gobierno local	Promoción del alcalde y miembros del pleno (Lappas et al., 2018) Peticiones de ayuda a los ciudadanos (Bellström et al., 2016)
URBANISMO	Obras, planes urbanísticos, recogida de residuos, policía y seguridad, tráfico, alcantarillado, transporte público	Trabajos públicos y planificación medioambiental, seguridad, transporte público, protección civil (Bonsón et al., 2015), Información de servicios (Bellström et al., 2016)
GOBIERNO ABIERTO	Transparencia: plenos ayuntamientos, acuerdos políticos; Participación: consultas populares	Participación ciudadana, asuntos de gobierno, informes financieros (Bonsón et al., 2015); Transparencia, Diálogo (Lappas, et al., 2018)
OTROS SERVICIOS	Impuestos, servicios sociales, salud	Servicios sociales, salud, atención a la ciudadanía (Bonsón et al., 2015); Información de servicios (Bellström, et al., 2016)

Fuente: Elaboración propia.

4. Resultados

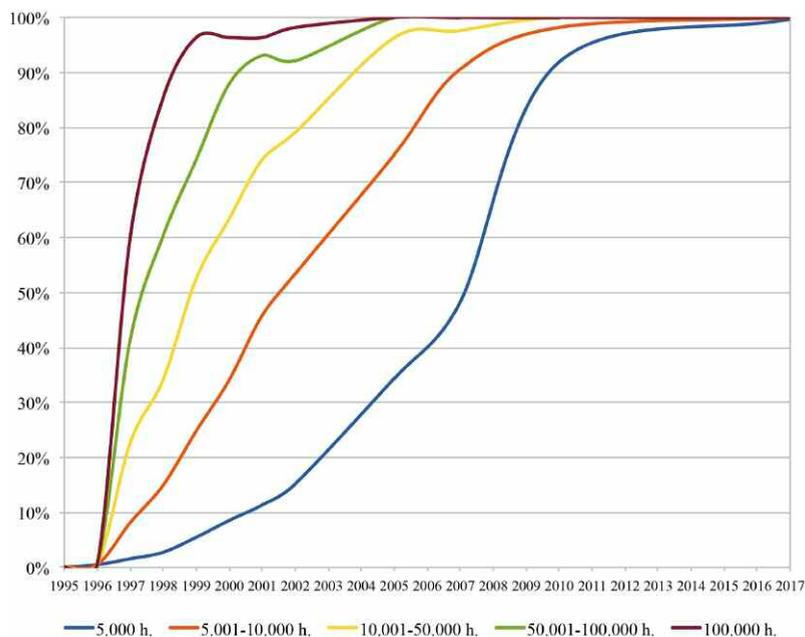
La exposición de resultados se realiza a partir del abordaje de las diferentes etapas y dimensiones del e-Gobierno señaladas anteriormente, y expresadas en orden secuencial de menor a mayor implicación ciudadana; y que coincide, en términos temporales, con un orden cronológico de incorporación.

4.1. Información

Encontramos un proceso diferenciado de incorporación según municipios. Se observa que el tamaño poblacional es un elemento segmentador de gran importancia a la hora de analizar cómo es el progresivo desarrollo del e-Gobierno desde el ámbito local. Como se aprecia en la Figura 2, la forma es la típica curva en S, de la que da cuenta la teoría sobre difusión de la tecnología (Tichenor, Donohue y Olien, 1970; Rogers, 1995). La saturación se alcanza cuando estas unidades poblacionales más pequeñas se incorporan. Esta incorporación tardía conecta con las teorías de difusión de la tecnología y con la brecha digital, esta última, a su vez, relacionada con la formulación clásica de la brecha de conocimiento. Como se observa, la población de los municipios más pequeños tiene un evidente retraso en la incorporación web, en contraste con las grandes poblaciones cuya incorporación al e-Gobierno fue muy rápida en términos comparativos.

Hay que decir que la progresiva inclusión en el mundo digital de estos ayuntamientos de pequeñas poblaciones ha sido gracias a la ayuda de organismos supralocales, principalmente diputaciones provinciales. A partir de planes de desarrollo e iniciativas legislativas, esos organismos hicieron posible, desde 2007, la integración de los ayuntamientos en el mundo web mediante el diseño de interfaces con la misma plantilla, en las cuales los ayuntamientos se encargarían de incorporar y actualizar contenidos. Son planes que se desarrollan y renuevan desde ese año, y que intentan no sólo ayudar en la implantación primaria de los sitios web (en tecnología y formación), sino también en mantenerlas vivas y actualizadas para paliar la falta de personal o recursos presupuestarios (Ballester, 2014; SEPAM, 2017).

Figura 2.
Difusión de las webs municipales. Porcentaje según tamaño de la población. Comunidad Valenciana (1995-2017)



Fuente: Elaboración propia a partir de a) estimación (1996-2002) con datos de Muñoz Cañavate y Chaín (2004), y b) datos primarios del trabajo de campo (2004-2017).

Esta primera fase de presencia en el mundo digital de los gobiernos locales lleva fundamentalmente a la incorporación de formas de interacción básica con el ciudadano residente (*email*, formulario de contacto), así como de información destinada a la promoción de la actividad económica orientada tanto hacia el interior (servicios municipales y comerciales) como hacia el exterior (información turística, pero también identitaria: historia y geografía del municipio, fiestas, patrimonio artístico y gastronomía propia).

4.2. Transacción

Los portales de "oficina virtual" fueron progresivamente incluidos en las páginas web de los ayuntamientos desde 2004. Hoy en día, la incorporación de estas

oficinas virtuales en las páginas web de los ayuntamientos está extendida a la totalidad de municipios, como se observa en la Tabla 4. De nuevo, los municipios de menos de 5.000 habitantes se han visto asistidos por las diputaciones provinciales. El indicador de esta dimensión del e-Gobierno es la posibilidad de uso ciudadano del "certificado digital" para diferentes trámites. El esfuerzo en la implantación de estos servicios llega a alcanzar a casi la totalidad de municipios, y ha posibilitado paliar los efectos de la brecha digital, al igualar todas las corporaciones locales en este entorno virtual. Nuestros datos son coherentes con los resultados de los planes de desarrollo ejecutados por las diputaciones provinciales entre 2010 y 2015 (Plan Provincial de Modernización Administrativa de Castellón; Plan Moderniza de la Diputación de Alicante y Área de Modernización y Administración Electrónica de la Diputación de Valencia). En todos ellos se incluye la posibilidad, mediante acuerdos con la agencia autonómica ACCV (Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica), del empleo del "certificado digital".

Tabla 4.
Incorporación de los trámites completos (2007-2017) en línea según tamaño de municipio (% sobre el total de municipios de cada grupo)

	Hasta 5000 h.	5001 -10000 h.	10001 -50000 h.	50001 -100000 h.	Más de 100000 h.
2007	5 %	12 %	32 %	33 %	100 %
2017	95 %	97 %	100 %	100 %	100 %

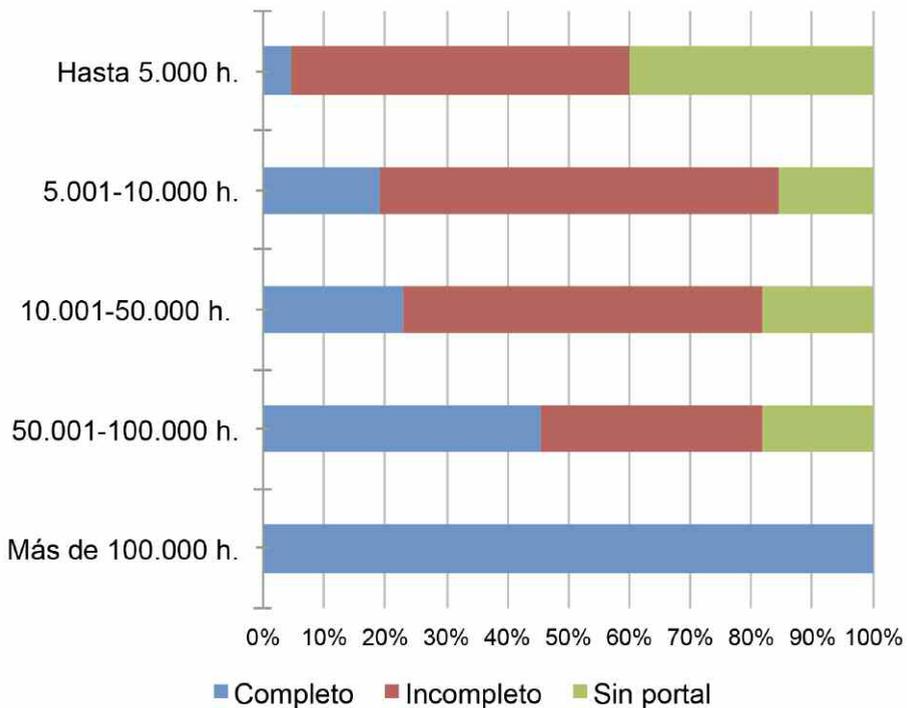
Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo.

4.3. Transparencia

En la tercera etapa de desarrollo del e-Gobierno, nos encontramos con la apertura de los sitios web para dar cuenta de la gestión, sobre todo en lo referente a la utilización del dinero público en contratos de la administración y al acceso a los acuerdos institucionales del órgano de representación política, como es el pleno municipal. El indicador utilizado es la existencia de un portal de transparencia, cuya medición fue llevada a cabo por el Consell de Transparència del gobierno regional.

Para los municipios más pequeños de la Comunidad Valenciana se observa una menor presencia de estos portales, así como una mayor deficiencia en cuanto a completitud y actualización. Así, para los municipios que más interesan en este estudio, el porcentaje es mínimo en su configuración completa (únicamente el 4 %; 17, de un total de 386 municipios, Figura 3), aunque se incrementa hasta llegar al 60 % si se trata sencillamente de la puesta en funcionamiento. Mientras en las anteriores dimensiones del e-Gobierno eran las diputaciones provinciales las que ofrecían asesoramiento técnico y puesta en funcionamiento de los sitios web y los portales de tramitación, en este caso el impulso tecnológico y legislativo procede del gobierno regional (Generalitat Valenciana, 2016).

Figura 3.
Presencia y estado del Portal de Transparencia en los municipios de la Comunidad Valenciana según tamaño de la población (2016)



Fuente: Elaboración propia a partir del Consell de Transparència (2016).

Esta patente falta de completitud muestra cómo esta apertura del gobierno local a la ciudadanía tiene sus limitaciones. La propia institución que llevó a cabo el seguimiento del funcionamiento de los portales (Consell de Transparència, 2016) señala, como resultados globales, en su memoria anual de 2016, que a la mayoría de los portales se accede a través de la sede electrónica de la página web del ayuntamiento. No tienen, por tanto, un acceso directo desde la propia página. Por otro lado, algunos portales no tienen la información ordenada por bloques, resultando muy difíciles las búsquedas por parte de los ciudadanos. En cuanto al apartado de información económica y presupuestaria, se observó que en la mayoría de los portales faltaban: las cuentas anuales, el inventario de bienes inmuebles, las subvenciones y ayudas públicas, las declaraciones de bienes y actividades, y las retribuciones. Por lo que se refiere al apartado de información institucional, organizativa y de planificación, se pudo observar que en casi todos los portales había ausencia de planes y programas anuales y plurianuales y *curriculum vitae* de los representantes locales.

No obstante, como transición hacia la siguiente fase, de mayor implicación en términos de participación ciudadana, hemos observado en nuestro trabajo de campo cómo en los últimos años, un 13,2 % de los municipios menores de 5.000 habitantes ha incorporado la retransmisión de los plenos en el canal YouTube, algunas veces en directo. Aunque este porcentaje es superior a la presencia completa de los portales de transparencia (que incorporan información en documentos oficiales de la gestión del gobierno local) no llega a ser tan alto como la presencia de portales no completos. Consideramos, no obstante, que, independientemente de su medida, es un buen indicador del interés por ofrecer al ciudadano no sólo información de los asuntos tratados en el órgano de representación, sino también los debates políticos. Debates entre representantes sobre asuntos de la vida cotidiana que entran dentro de las competencias del ayuntamiento. Supone un desarrollo de la transparencia que utiliza los recursos de un canal tan popular como es YouTube. Veremos a continuación cómo, frente al lento proceso de incorporación al mundo electrónico a través de la web, la incorporación a las RSD es bastante más acelerada en estos municipios. Esta novedad tecnológica presenta algunas ventajas que los gobernantes han aprovechado en una triple vertiente: transparencia (de la gestión y la discusión partidista), participación (posibilidad de inclusión de comentarios) y comunicación política (difusión de la imagen corporativa y partidista).

Este contraste entre portales de transparencia y RSD lo interpretamos de la siguiente manera: la enorme popularidad de las segundas y su notable extensión en uso por parte de la población, ha motivado que el ayuntamiento ofrezca información allá donde están los vecinos, más que como respuesta a una demanda de éstos

(Bonsón *et al.*, 2017); y, por otro lado, ha dotado de una mayor autonomía con respecto a los programas de administraciones de un nivel superior (provincial o autonómico), puesto que la sencillez de uso necesita de menor formación e innovación tecnológica. Desde el punto de vista de los limitados recursos financieros y humanos de los municipios, supone bajos costos comparados con los grandes beneficios que se alcanzan desde la vertiente simbólica de lo político: integración, imagen corporativa y electoral, modernidad y legitimidad.

4.4. Participación

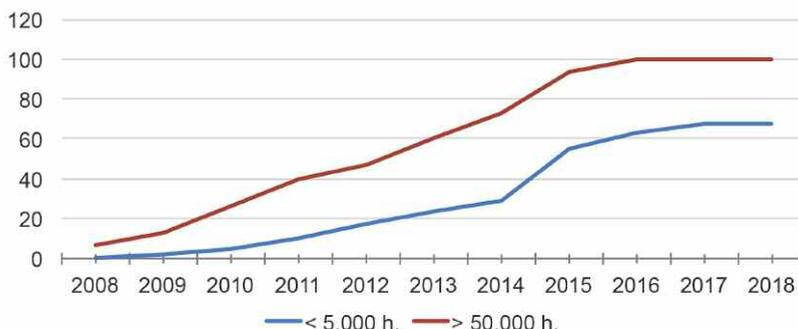
Siguiendo la misma pauta observada en otros indicadores, de nuevo encontramos diferencias importantes en cuanto a disponibilidad y en cuanto a los ritmos de incorporación de las RSD institucionales entre los grupos de municipios según tamaño. En la actualidad, los municipios más pequeños aún no han llegado a la saturación (Tabla 5). Sin embargo, esta dimensión de participación, medida a partir de la disponibilidad de cuentas oficiales de las RSD, más específicamente en cuentas de Facebook, las diferencias en cuanto al ritmo de incorporación son más reducidas (ver Figura 4), manteniéndose paralelos (en contraste con la considerable brecha en las fases de emergencia y crecimiento del indicador de presencia -Figura 2) y se constata una menor diferencia con respecto al estado y disponibilidad de portales de transparencia (Figura 3).

Tabla 5.
Presencia de cuentas oficiales municipales en redes sociales digitales según tamaño de población (% sobre el total de municipios, 2018)

	0-5.000	5.001-10.000	10.001 -50.000	50.001 -100.000	>100.000
Twitter	32,2	70,7	84,1	81,8	100
Facebook	68,7	96,6	95,1	81,8	100
YouTube	27,1	67,2	74,4	90,9	100
Ninguna	31,3	3,4	4,9	18,2	0

Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo.

Figura 4.
Año de inicio de las cuentas municipales de Facebook,
% acumulado. Brecha digital entre poblaciones más pequeñas
(“5.000 habitantes) y las más grandes (más de 50.000)



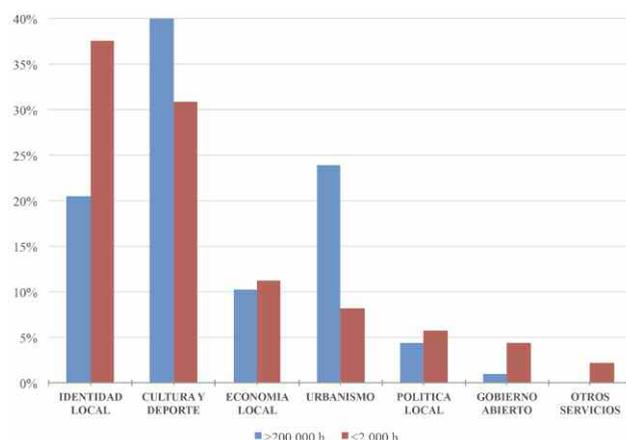
Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo.

Somos conscientes de que el indicador empleado (presencia de cuenta institucional) nos informa únicamente de un potencial de participación y no de una participación ciudadana real. Para medir con rigor esta dimensión se debería realizar un análisis del volumen de acciones realizadas del lado de ciudadanía, en términos de comentarios, interpelaciones o contenidos expuestos en las cuentas que son compartidos. Volumen que se percibe muy reducido y que podría ser medido de forma sistemática en posteriores desarrollos de esta investigación.

La incorporación a las redes sociales por parte de este grupo numeroso de municipios pequeños ha sido relativamente reciente, fundamentalmente a partir de 2014, alcanzando casi el 70 % de los municipios en 2018. De las tres redes sociales digitales consideradas, es Facebook la más extendida. Mientras que Facebook tiene la ventaja de poder ofrecer una información más amplia, así como la posibilidad de añadir comentarios hacia las iniciativas de gestión publicadas por los ayuntamientos; los *posts* de Twitter, limitados en caracteres, ofrecen una información más sintética que obliga al usuario a ampliar información con una nueva operación de clicar sobre los enlaces. Esa desventaja en cuanto a volumen de información se ve compensada por la posibilidad (en términos potenciales) de incorporar consultas en forma de encuestas y referéndum sobre determinadas cuestiones de gobierno que afectan a la vida local. Como indican Simelio y Molina (2014), haciendo referencia a estudios previos sobre este medio (Stieglitz y Dang-Xuan, 2012; Younus, Qureshi, Asar, Saeed y Touheed, 2011), la facilidad de propagación de la información (a través del *retweeting*) y de mostrar opiniones y valoraciones, permiten la

extensión electrónica de un comportamiento político basado en el refuerzo de opiniones y en la influencia a través de la comunicación entre la ciudadanía. En nuestro estudio cualitativo sobre estas cuentas institucionales en Facebook, hemos podido ver cómo frente a las frías webs institucionales, esta red social ofrece un relato de la vida cotidiana: fiestas y ceremonias, nacimientos y defunciones, estado de las obras, ofertas de formación y empleo. También añaden relatos y descripciones de comercios y sus comerciantes, así como de los participantes en actividades escolares, culturales y deportivas. Una diversidad grande de contenidos muy atractivos para que los habitantes se puedan reconocer en ellos. Observando la frecuencia de las categorías temáticas incluidas en la codificación efectuada en el estudio cuantitativo se puede ver este efecto espejo. Tal como aparece en la figura 5, los datos muestran que, considerada globalmente, la información de Facebook tiene una concentración de interés más en los temas relacionados con el ámbito de la cultura simbólica (categorías de "identidad local" y "cultura y deporte") que los referidos a los ámbitos económico y político (urbanismo, transparencia, consultas y vida política). Si tenemos en cuenta que muchas de las actividades anunciadas en el apartado de "cultura y deporte" tienen como protagonistas a los propios ciudadanos de la localidad (agrupaciones artísticas locales, actividades escolares y prácticas deportivas no profesionales) observamos este reflejo identitario de las RSD. Y esto es más claro en la categoría de "identidad local" para los municipios más pequeños en comparación con los más grandes.

Figura 5.
Contenidos temáticos de los posts municipales en Facebook. Porcentaje sobre el total para cada grupo de municipios según tamaño de población (2018)



Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo.

5. *Discusión*

A la vista de los resultados, este trabajo encuentra algunas pistas que sugieren la existencia de lo que podríamos llamar un "modelo de desarrollo" del e-Gobierno específico para estas poblaciones tan numerosas como pequeñas. En la difusión y evolución de la incorporación de las TIC se puede ver cómo estos ayuntamientos conjugan las aplicaciones concretas de amplia extensión, fomentadas y reglamentadas por instancias administrativas y políticas superiores (portales electrónicos para transacciones y portales de transparencia), con las ventajas que se abren con la utilización de medios tan popularizados y de fácil uso como son las RSD. Aunque todavía queda un número bastante grande de municipios que no han llegado a esta fase, y aunque compartimos los resultados de Mergel (2016), que indica que la adopción de las redes sociales sigue una curva de difusión similar a las olas previas de adopción del e-Gobierno y las TIC; en esta última fase -de inicio reciente en los ayuntamientos españoles, tal como indicaban Criado y Rojas (2015)- se ha observado que se han reducido las diferencias respecto a localidades con un volumen de población superior. Además, desde el punto de vista cualitativo, se aprecian mayores diferencias en los contenidos de estas RSD de los municipios. Los municipios pequeños han desarrollado la vertiente, muy local y comunitaria, de fomento de una dimensión simbólica e identitaria de la comunicación, poco estudiada en los estudios sobre el e-Gobierno, que contrasta con las dimensiones más utilitarias de los medios digitales relacionadas con la obtención de información (de servicios y dependencias municipales) y la realización de transacciones sin necesidad de desplazamiento (tramitación administrativa). Así, el análisis de la extensión y contenido de las RSD abre la puerta a una reconceptualización del e-Gobierno electrónico local, incluyendo esta dimensión identitaria de la comunicación política, presente (pensemos en las secciones sobre historia y patrimonio de la etapa de emergencia de los sitios web municipales) pero no tan evidente en anteriores fases. De hecho, los contenidos analizados en las cuentas institucionales de Facebook indican un nuevo desarrollo de la dimensión informativa característica de las primeras fases del e-Gobierno, pero matizando tanto su forma de expresión como sus temáticas; dejando únicamente como potencialidad sus ventajas en torno al resto de dimensiones transaccionales, de transparencia y de participación política.

Aunque las webs institucionales son un potente contenedor de gran cantidad de información para los usuarios, mantienen un grado de formalización y rigidez que hace difícil la comunicación directa y ágil dirigida a los usuarios, sobre todo cuando se quiere comunicar de forma rápida novedades relativas a las acciones de la administración y noticias sobre eventos institucionales. En contraste, las RSD proporcionan el dinamismo requerido para esta vertiente comunicativa que requiere rapidez de transmisión de noticias. Frente la seriedad institucional de los sitios web, las cuentas de las RSD de los municipios mantienen un aire más informal, dada la estructura y naturaleza de la misma red social (abundancia de material gráfico, limitación del texto, inmediatez, agilidad a la hora de cargar contenidos sin demasiado conocimiento técnico, etc.) y dada la percepción que tiene el usuario de estas redes, que se asocia socialmente a la diversión, la evasión y el diálogo más o menos superficial de los asuntos públicos. Por otro lado, tenemos tres aspectos añadidos que explican también la incorporación de estas RSD en la comunicación institucional de los ayuntamientos: a) la extensión social de estas redes ha sido espectacular en términos cuantitativos en los últimos años, b) la forma de acceder a los contenidos que estos sitios web ofrecen a partir de aplicaciones integradas en el terminal de teléfono móvil; y c) la posibilidad de interacción. Este último, es el elemento diferencial del mundo web 2.0 frente a anteriores desarrollos, al que las RSD han contribuido en gran medida. La ciudadanía puede incorporar comentarios sobre cualquier *post* publicado por los ayuntamientos, añadir contenidos, extender la información, interpelar, desaprobar o aplaudir las iniciativas. Es un entorno tecnológico que, por un lado, redimensiona el espacio público en un ámbito donde el acercamiento administración-ciudadanía es fundamental a la hora de gestionar los servicios públicos y acceder al clima político sobre determinados asuntos cívicos; y, por otro, al poner en conexión a los propios ciudadanos, fortalece la dimensión comunitaria de los pueblos y amplía los marcos de interpretación colectivos. Unos marcos que pueden diferir de los que intentan fijar los gobiernos (Martínez Avidad, 2011).

En términos de competencia tecnológica, la facilidad en el uso de la herramienta, su popularidad entre la ciudadanía y su potencial para obtener una idea del clima de opinión pública respecto a los temas de interés local, proporcionan un grado considerable de autonomía a estos gobiernos en cuanto al diseño de sus políticas de comunicación. De ahí que observemos las RSD como ambivalentes, en el sentido de que no se orientan tanto al incremento de la transparencia de la gestión local o la participación política, como a la implicación de la población desde un punto de vista identitario. Siguiendo la tradición de los diarios locales (Rosenberry, 2017), los contenidos de las cuentas institucionales en las RSD son un reflejo de la vida cotidiana y comunitaria, con una destacable presencia de información gráfica, allí donde los ciudadanos se reconocen a ellos mismos y a sus lugares. Desde un punto de vista

cualitativo, hemos podido observar el carácter narcisista de una gran parte de los contenidos, que no están tan orientados a la gestión gubernamental (aunque la hay) o a la potenciación de la imagen corporativa del ayuntamiento y la imagen personal de aquellos que forman el gobierno, como al retrato de la vida local. Por tanto, considerando el contraste entre una deficiente implantación de los portales de transparencia y la incorporación acelerada de las RSD, con ese carácter autocontemplativo, se podría jugar con la metáfora de considerar el efecto de estos medios más cercano a un espejo que a un cristal. No sabemos el grado de planificación de esta política (se necesitaría otro tipo de metodología, como es la encuesta a responsables institucionales y administrativos), en el sentido de si es una política consciente, pero se puede deducir que la ciudadanía implicada en la política local puede verse frustrada cuando siente la necesidad de asomarse a un cristal transparente y se encuentra únicamente con un espejo opaco.

Los resultados de este trabajo muestran que el tamaño poblacional es un determinante fundamental a la hora de observar el grado de transparencia de los gobiernos municipales y, si hacemos caso a estudios anteriores en otros contextos, podemos presuponer que, aunque es un elemento básico para juzgar la calidad democrática de los gobiernos, la demanda ciudadana de esta transparencia no es muy grande y que se necesita observar otros factores. Como indica el trabajo de Bearfield y Bowman (2017), para los municipios pequeños incide más la ausencia de recursos y el bajo grado de profesionalismo administrativo que el grado de competencia política; factor más determinante en poblaciones más grandes. Sin desdeñar estos factores explicativos, nuestra investigación, al incorporar el análisis de las RSD, ofrece algunas pistas para el estudio de los efectos en cuanto a legitimidad de la acción gubernamental local. Una legitimidad que percibimos más relacionada con el ejercicio de identificación con la ciudadanía que con otros aspectos derivados de la racionalidad política: la participación política y la transparencia. Así, esta interpretación coincide con otras investigaciones que, desde el punto de vista político (y sobre todos los niveles de gobierno) han observado la utilidad del e-Gobierno más en términos de legitimidad -en el ámbito internacional se ve en el estudio de gobiernos autoritarios (Kneuer y Harnisch, 2016)- que de fomento de la participación por parte de la ciudadanía. Como indican Simelio y Molina (2014) respecto a las RSD, no se aprovechan sus características como espacio de participación y de diálogo entre los representantes políticos y la ciudadanía. Deben ser vistas como instrumentos viables para incrementar el grado de implicación e interés en la política local, así como su grado de transparencia (Haro *et al.* 2016). Desde esta perspectiva sociopolítica, las RSD han sido utilizadas como instrumentos eficaces, no tanto como herramientas de potenciación de la ciudadanía como sujeto activo de la política local, sino como elementos de comunicación que los gobiernos usan para

establecer la prioridad de asuntos públicos (en el sentido de agenda política) y para promocionar su imagen corporativa mediante el uso intensivo de mensajes que reflejan escenas de la vida local. La dimensión identitaria, explorada en este estudio, podría responder a esta necesidad de los gobiernos de dotar a sus acciones políticas de legitimidad, mediante el ejercicio retórico consistente en identificar gobierno y municipio. En cuanto al desarrollo rural, el e-Gobierno no amplía el espacio de democracia directa de los municipios más pequeños, adolece de vías de participación de las comunidades locales en el gobierno local y en la gestión de las iniciativas de desarrollo (Navarro, Cejudo y Maroto, 2014). Los resultados de este estudio serían coherentes con aquellos que muestran la ausencia de transparencia *on-line* de los GAL (Grupos de Acción Local orientados a canalizar el apoyo público a las zonas rurales, que debería de seguir una metodología ascendente en cuanto a toma de decisiones, Foronda y Galindo, 2016).

Para finalizar, los resultados permiten reflexionar y ubicar la investigación sobre el rol de las RSD municipales en su papel reductor de la brecha digital y amplificador de lo comunitario y territorial en la construcción de las identidades locales; en un ámbito poco conocido como es el del espacio rural, y que pone el contrapunto a las tendencias culturales uniformadoras que la globalización comunicativa está produciendo. Los hallazgos de esta investigación contribuyen al conocimiento de la incorporación de la población rural del Sur de Europa al mundo tecnológico, en un contexto global de desruralización generalizada. Según las Naciones Unidas (2014), la población urbana mundial supera ligeramente a la población rural y la tendencia es que en 2050 la población rural no representará más de un tercio. Por otro lado, las pautas temporales y el carácter de la incorporación al e-Gobierno de estos pequeños núcleos de población muestran la imbricación entre lo global y lo local, en el sentido de observar cómo las tecnologías de la información y la comunicación contribuyen, tanto a la interconexión global conformadora de una uniformización de la cultura y a la dilución de las identidades, como a la tendencia opuesta de resignificación de lo local, en el sentido de reconstrucción y reafirmación de lo comunitario y socioterritorial.

6. Conclusiones y futuros desarrollos de la investigación

Los resultados de este estudio muestran la importancia del tamaño de población en la incorporación de las TIC al ámbito del gobierno local que, con sus

especificidades, es el nivel de la administración del Estado más cercano a la vida cotidiana de la ciudadanía y, por ello, debería contener las herramientas más útiles para facilitar la participación política. Como en otros ámbitos relacionados con la información, el desequilibrio en función de la población genera desarrollo desigual entre diferentes territorios y poblaciones, entre el mundo rural y urbano. La acción gubernamental local podría paliar los efectos de la desconexión comunicativa que padecen estas poblaciones por la ausencia de servicios sociales e infraestructuras que facilitan la movilidad. Como primera conclusión se establece que la incorporación en los municipios pequeños es más tardía, y ha necesitado de apoyos institucionales para adaptarse a esta nueva forma de administración y de comunicación de la acción política. Si la incorporación al mundo web fue lenta en una primera fase, las aplicaciones destinadas a la interacción y transacción se han desarrollado después de forma masiva en etapas posteriores, con un significativo retraso de estos pequeños municipios con respecto a poblaciones más grandes. En estas pequeñas localidades, las tres primeras etapas fueron posibles por el apoyo, e incluso iniciativa, de instituciones de ámbito superior. Con esta relativa relación de dependencia tecnológica, los contenidos a incorporar por parte de los propios ayuntamientos no siempre han llegado a publicarse con rigor y puntualidad. Esto requiere una mayor cualificación y formación del personal dedicado a esta tarea, y un cierto nivel de recursos económicos para sostenerse en el tiempo. Para los municipios más pequeños en población, esta dependencia tecnológica de niveles superiores del gobierno queda paliada con las potencialidades que ofrecen unas herramientas tan sencillas y ágiles como son las RSD. La incorporación de éstas al e-Gobierno local han reducido la brecha digital entre municipios de diferente tamaño y han facilitado el despliegue de una dimensión no explorada como es la identitaria, cuyos efectos en términos de legitimidad de la acción política han sido explorados.

En lo que se refiere a futuros desarrollos de esta investigación se ha de hacer constar algunas limitaciones que podrían resolverse con estudios más detallados que proporcionaran más solidez a las conclusiones. En primer lugar, se requiere realizar un estudio de mayores dimensiones sobre los contenidos de las RSD. Por su propia definición, los estudios exploratorios, como el presentado aquí sobre los contenidos de las redes sociales municipales, permiten identificar variables, procesos e hipótesis que pueden ser confirmadas mediante estudios con mayor rigor metodológico. Para apuntalar en mayor grado la existencia de la dimensión identitaria del e-Gobierno, y para evaluar la incidencia que las RSD otorgan a la misma, sería necesario un estudio de mayor amplitud muestral en cuanto a unidades, extensión temporal y diversidad que añadiera un mayor número de RSD. En segundo lugar, no se ha realizado aquí un

estudio pormenorizado del uso que la ciudadanía hace de estas tecnologías, así como del significado de sus contenidos. Por este motivo, consideramos conveniente abrir la investigación de las RSD en el e-Gobierno en dos vertientes cualitativas complementarias: por un lado, un análisis de contenido sistemático de los comentarios a los *posts* institucionales según temáticas y, por otro, un estudio de recepción, para analizar cómo se usan y qué posibilidades de implicación en la política perciben los propios ciudadanos.

Financiación

Esta investigación se ha realizado gracias al apoyo de la convocatoria pública "Subvenció per al foment de treballs d'investigació i estudis en l'àmbit de la planificació lingüística i la lingüística aplicada", edició 2017, de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport de la Generalitat Valenciana.

7. Referencias

- Allah, A. F., Cheikhi, L., Al-Qutaish, R. A., e Idri, A. (2014). E-government maturity models: A comparative study. *International Journal of Software Engineering and Applications*, 5(3), 71-91. Recuperado de <http://aircse.org/journal/ijsea/papers/5314ijsea06.pdf> (19/05/2018).
- Ballester, A. (2014). La evolución de la administración electrónica en los ayuntamientos españoles. El caso del Plan de Modernización de los Ayuntamientos de la provincia de Alicante. *Realia*, (1). Recuperado de <https://revistasonline.inap.es/index.php?journal=REALA&page=article&top=view&path%5B%5D=10146&path%5B%5D=10595> (20/03/2018).
- Bearfield, D., y Bowman, A. (2017). Can You Find It on the Web? An Assessment of Municipal E-Government Transparency. *American Review of Public Administration*, 47 (2), 172-188. <http://dx.doi.org/10.1177/0275074015627694>
- Bellström, P., Magnusson, M., Pettersson, J. S., y Thorén, C. (2016). Facebook usage in a local government: A content analysis of page owner posts and user posts. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 10(4), 548-567. <http://dx.doi.org/10.1108/TG-12-2015-0061>
- Benedetti, M., Marchio, G., y Russo, C. (2015). How to Spread e-Government? A Two-Step Framework. To Define Innovation Strategies. En C. Adams (Ed.), *Proceedings of 15th*

- European Conference on e-Government. ECEG 2015* (pp. 168-179). Reading: Academic Conferences and Publishing International Limited. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/32227107.pdf> (20/03/2018).
- Bonsón, E., Torres, L., Royo, S., y Flores, F. (2012). Local E-Government 2.0: Social Media and Corporate Transparency in Municipalities. *Government Information Quarterly*, (29), 123-132. <http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2011.10.001>
- Bonsón, E., Royo, S., y Ratkai, M. (2015). Citizens' engagement on local governments' Facebook sites. An empirical analysis: The impact of different media and content types in Western Europe. *Government Information Quarterly*, 32(1), 52-62. <http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2014.11.001>
- Bonsón, E., Royo, S., y Ratkai, M. (2017). Facebook Practices in Western European Municipalities: An Empirical Analysis of Activity and Citizens. *Administration & Society*, 49(3), 320-347. <http://dx.doi.org/10.1177/0095399714544945>
- Cano, C. (2016). *Ciudadanía, Administración y Transparencia. Del Gobierno Electrónico al Gobierno Abierto. Un estudio sociopolítico de las webs de los Ayuntamientos de la Provincia de Alicante* (Tesis doctoral). Universidad de Alicante. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10045/66711> (20/03/2018).
- Cegarra, J. G., Córdoba, J. R. C., y Moreno, J. L. (2012). E-Government and citizen's engagement with local affairs through e-websites: The case of Spanish municipalities. *International Journal of Information Management*, 32(5), 469-478. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2012.02.008>
- CEVALSI (2008). *Infobarómetro del e-Gobierno de la Comunidad Valenciana*. Fundación OVSI.
- Chapman, S. J. (2017). What's in a Website? E-Government Scores and Municipal Characteristics. *Public Administration Quarterly*, 41(2), 360-385. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1930764145?accountid=17192> (19/05/2018).
- Consell de Transparència (2016). Memoria anual de la Comisión Ejecutiva del Consejo de Transparencia. Generalitat Valenciana. Recuperado de <http://www.conselltransparencia.gva.es/documents/163244115/164328775/MEMORIA+ANUAL+2016/23bac327-7df6-4e43-8676-49ccd99612bc> (10/02/2018).
- Criado, J. I. (2004). Modernización administrativa y difusión de innovaciones tecnológicas en la administración local. *Revista internacional de sociología*, (39), 2004, 63-105. <http://dx.doi.org/10.3989/ris.2004.i39.249>
- Criado, J. I., y Rojas, F. (2013). Social media and public administration in Spain. A comparative analysis of the regional level of government. En J. Ramón Gil-García (Ed.), *e-Government success factors and measures: Concepts, theories, experiences, and practical recommendations* (pp. 276-298). IGI Global.
- Criado, J. I., y Rojas, F. (2015). El impacto de las redes sociales digitales en las administraciones locales. Mitos y realidades en el caso español. *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*, (20), 25-42. <http://dx.doi.org/10.7238/idp.v0i20.2581>

- Criado, J. I., Sandoval, R., y Gil, J. R. (2013). Government innovation through social media. *Government Information Quarterly*, (30), 319-326. <http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2013.10.003>
- DePaula, N., Dincelli, E., y Harrison, T. M. (2018). Toward a typology of government social media communication: Democratic goals, symbolic acts and self-presentation. *Government Information Quarterly*, 35(1), 98-108. <http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2017.10.003>
- Escribano, J., Esparcia, J., y Serrano, J. J. (2015). El comercio en los espacios rurales valencianos, *Cuadernos Geográficos*, 54(1), 87-112. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5164038.pdf> (19/05/2018).
- Foronda, C., y Galindo, L. (2016). Espacios rurales y evaluación de políticas públicas: la transparencia 2.0 de los Grupos de Acción Local. En Á. R. Ruiz, M. A. Serrano, y J. Plaza (Eds.), *Treinta años de Política Agraria Común en España. Agricultura y multifuncionalidad en el contexto de la nueva ruralidad* (pp. 336-350). AGE. 336-350. Recuperado de <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/73416/Libro%20Geografia%20V2.indd.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (25/05/2018).
- Gao, X., y Lee, J. (2017). E-government services and social media adoption: Experience of small local governments in Nebraska state. *Government Information Quarterly*, 34(4), 627-634. <http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2017.09.005>
- Gascó, M. (Ed.). (2014). *Open government. Opportunities and challenges for public governance*. Springer. <http://dx.doi.org/10.1007/978-1-4614-9563-5>
- Generalitat Valenciana (2016). *Guía para la implantación de la transparencia en las entidades locales de la Comunitat Valenciana*. Dirección General de Transparencia y Participación. Recuperado de <http://www.transparencia.gva.es/documents/162282364/162406386/Gu%C3%ADa+de+Transparencia/b0dbe2f2-1fc1-40ff-9f70-b5517d6267fa> (19/03/2018).
- González, R., Gascó, J. L., y Llopis, J. (2007). E government success: some principles from a Spanish case study. *Industrial Management & Data Systems*, 107(6), 845-861. <https://doi.org/10.1108/02635570710758752>
- Graham, M. W., Avery, E. J., y Park, S. (2015). The role of social media in local government crisis communications. *Public Relations Review*, 41(3), 386-394. <http://dx.doi.org/10.1016/j.pubrev.2015.02.001>
- Haro, A., Sáez, A., y Caba, M. C. (2016). Using social media to enhance citizen engagement with local government: Twitter or Facebook? *New Media & Society*, 20(1), 29-49. <https://doi.org/10.1177%2F1461444816645652>
- Kneuer, M., y Harnisch, S. (2016). Diffusion of e-government and e-participation in Democracies and Autocracies. *Global Policy*, 7(4), 548-556. <http://dx.doi.org/10.1111/1758-5899.12372>
- Lappas, G., Triantafillidou, A., Deligiaouri, A., y Kleftodimos, A. (2018). Facebook Content Strategies and Citizens' Online Engagement: The Case of Greek Local Governments. *Rev*

- Socionetwork Strat.* (1/2018), 1-20. Recuperado de <https://link.springer.com/article/10.1007/s12626-018-0017-6> (23/06/2018).
- Layne, K., y Lee, J. (2001). Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122-136. [http://dx.doi.org/10.1016/S0740-624X\(01\)00066-1](http://dx.doi.org/10.1016/S0740-624X(01)00066-1)
- Lee, G., y Kwak, Y. H. (2012). An Open Government Maturity Model for social media- based public engagement. *Government Information Quarterly*, 29(4), 492-503. <http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2012.06.001>
- Martínez Avidad, M. (2011). Redes alternativas de comunicación, framing y la construcción del poder político. *OBETS. Revista de Ciencias Sociales*, 6(2), 269-291. <https://doi.org/10.14198/OBETS2011.6.2.05>
- Maudos, J. (2017). El acceso a los servicios bancarios en España: el impacto de la reducción del número de oficinas. *Mediterráneo Económico*, (29), 265-286. Recuperado de <http://roderic.uv.es/handle/10550/65825> (25/06/2018).
- Mergel, I. (2016). Social media institutionalization in the US Federal Government. *Government Information Quarterly*, 33(1), 142-148. <https://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2015.09.002>
- Muñoz Cañavate, A., y Chaín, C. (2004). La Administración local española en Internet: estudio cuantitativo de la evolución de los sistemas de información Web de los ayuntamientos (1997-2002). *Ciencias de la Información*, 35(1), 43-55. Recuperado de <http://cinfo.idict.cu/index.php/cinfo/article/view/145> (12/03/2018).
- Naciones Unidas (2014). *La situación demográfica en el mundo, 2014. Informe Conciso*. Departamento de Asuntos Económicos y Sociales. Nueva York: División de Población. Naciones Unidas. Recuperado de <https://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/trends/Concise%20Report%20on%20the%20World%20Population%20Situation%202014/es.pdf> (23/05/2018).
- Navarro, F., Cejudo, E., y Maroto, J. C. (2014). Reflexiones en torno a la participación en el desarrollo rural: ¿reparto social o reforzamiento del poder? LEADER y PRODER en el sur de España. *EURE, Revista latinoamericana de estudios urbano regionales*, (121), 203-224. <http://dx.doi.org/10.4067/S0250-71612014000300010>
- Norris, P. (2011). *Digital divide. Civic engagement, Information poverty and the Internet worldwide*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1177/0894439302238974>
- Norris, D. F., y Reddick, C. G. (2013). Local E-Government in the United States: Transformation or Incremental Change? *Public Administration Review*, 73(1), 165-175. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1540-6210.2012.02647.x>
- Noveck, B. (2009). *Wiki government: How technology can make government better, democracy stronger, and citizens more powerful*. Brookings Institution Press. <https://doi.org/10.7146/mediekultur.v28i52.5731>
- Paiva, G. D., y Gomes, H. (2014). Evolution of local e-government maturity in Portugal, *Proceedings of the 9th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI)*. <https://doi.org/10.1109/CISTI.2014.6877041>

- PEGV (2018). *Portal Estadístico de la Generalitat Valenciana*. Recuperado de <http://www.pegv.gva.es/es> (17/05/2018).
- Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of Innovations*. Free Press.
- Rosenberry, J. (2017). *Community Media and Identity in Ireland*. Routledge. <http://dx.doi.org/10.4324/9780203730096>
- Royo, S. (2008). *El gobierno electrónico en la rendición de cuentas de la administración local*. Instituto de Estudios Fiscales.
- SEPAM (2017). *Actualizaciones del Portal Web Municipal de las EELL de la provincia de Castellón*. Castellón: Diputación de Castellón. 2017. Recuperado de <https://sepam.dipcas.es/noticia/actualizaciones-del-portal-web-municipal-de-las-eell-de-la-provincia-de-castell%C3%B3n> (03/03/2018).
- Simelio, N., y Molina, P. (2014). Comunicación pública y participación ciudadana. El uso de twitter en los ayuntamientos de Cataluña. *Historia y Comunicación Social*, (19), 479-490. https://doi.org/10.5209/rev_HICS.2014.v19.45043
- Stieglitz, S., y Dang-Xuan, L. (2012). Political Communication and Influence through Microblogging-An Empirical Analysis of Sentiment in Twitter Messages and Retweet Behavior. *Proceedings of 45th Hawaii International Conference on System Science*, 3500-3509. <http://dx.doi.org/10.1109/HICSS.2012.476>
- Tichenor, P. J., Donohue, G. A., y Olien, C. N. (1970). Mass media flow and differential growth in knowledge. *Public Opinion Quarterly*, (34), 159-170. <http://dx.doi.org/10.1086/267786>
- Van der Meer, T. G. L. A., Gelders, D., y Rotthier, S. (2014). E-democracy: exploring the current stage of e-government. *Journal of Information Policy*, (4), 489-506. <http://doi:10.5325/jinfopoli.4.2014.0489>
- Younus, A., Qureshi, M. A., Asar, F. F., Saeed, M., y Touheed, N. (2011). What Do the Average Twitterers Say: A Twitter Model for Public Opinion Analysis in the Face of Major Political Events. *2011 International Conference on Advances in Social Networks Analysis and Mining (ASONAM)*, 618-623. <http://dx.doi.org/10.1109/ASONAM.2011.85>
- Welp, Y. (2004). Nuevas tecnologías, viejos problemas: El modelo español de difusión de Internet. *Revista Internacional de Sociología*, (37), 77-114. <http://dx.doi.org/10.3989/ris.2004.i37.237>
- Zahran, D. I., Al-Nuaim, H. A., Rutter, M. J., y Benyon, D. (2015). A Critical Analysis of E-Government Evaluation Models at National and Local Municipal Levels. *The Electronic Journal of e-Government*, 13(1), 28-42. Recuperado de <http://www.ejeg.com/issue/download.html?idArticle=419> (12/05/2018).

Extended abstract

Introduction

Studies on how local electronic administration is incorporated in small municipalities are very scarce. However, it is a matter of great interest due to the effects that communicative disconnection causes in rural areas affected by depopulation and ageing.

This study contains one of the variables that best explain the differences in technological evolution of local governments, as is population size, and its effects in terms of the digital divide. It is, therefore, a very current and relevant study because of the progressive digital extension of politics and public administration.

The development of e-Government has been described as a succession of stages, each one characterized by the deployment of certain dimensions. These dimensions are, on the one hand, informative and transactional, oriented to the provision of services and, on the other, related to the transparency in public administration and the political participation of citizens. From a theoretical point of view, the evolution goes in the direction of an increasing political openness, progressively involving citizens in politics. From our perspective, this openness supposes not only an increase in trust, interest and knowledge of political processes, but also the deployment of a not very often studied dimension of e-Government such is identity.

Objectives, methodology and sources

From this process perspective (considering the development and dimensions of e-Government) and focused on smaller municipalities of the territory under study, the research aims to: 1) describe, from a diachronic perspective, how all the municipalities that make up the Valencian Community have been incorporated into local e-Government; 2) comparatively analyze the rhythm of incorporation into the e-

Government to observe the evolution of the digital divide and the degree of dependency of higher-level administrations; and 3) explore the role that Digital Social Networks (DSN) play in deploying the identity dimension of e-Government.

The main source of data is a content analysis of the websites of all the Valencian municipalities. An analysis carried out at different times of data collection (2005, 2007, 2010, 2017) which is complemented by a larger study carried out in 2018. The main variables provide us with indicators on the status and characteristics of websites in different dimensions that correspond to the stages of the e-Government development process: information (presence of website), transaction (electronic administrative procedures), transparency (transparency website) and participation (presence and content of DSN). Regarding the 2018 extreme cases study (on the 37 smallest population size municipalities that have an account on Facebook and the three largest municipalities), the coding of Facebook posts is the product of a thematic classification following the content analysis methodology.

Results

In respect of the information dimension, it is confirmed that the population size is a segmentation element of great importance when analyzing the progressive development of local e-Government. Regarding the transaction dimension (electronic administrative procedures), it is shown that thanks to the help of higher-level administrations, the implementation of these services reaches almost all municipalities. As for the transparency dimension, there is a lower presence of transparency websites in smaller municipalities of the Valencian Community, as well as a greater deficiency in terms of completeness and updating of these same websites.

Due to the insignificant presence of mechanisms for citizen participation in the electronic tools of the municipalities, we have only been able to access the participation dimension indirectly through the study of their DSN. The institutional accounts of local governments on Facebook offer a chronicle of everyday life: patronal feasts and ceremonies, births and deaths, state of the public works, training courses and employment offers. These facebook accounts also add stories and descriptions of town shops and businesses and about their merchants, as well as talk about participants in school, cultural and sports activities. A large diversity of very attractive content so that the inhabitants can recognize themselves in them.

In terms of technological competence, the easy use of the DSN, their popularity among citizens and their potential to obtain an idea of the climate of public opinion regarding issues of local interest, provide a considerable degree of autonomy to these governments for designing their communication policies. For all this, it is for what we interpret the RDS as ambivalent, in the sense that they are not oriented so much to increasing the transparency of local management or political participation, as to the involvement of the population from an identity point of view.

Discussion

Considering the contrast between a poor implementation of transparency websites and the accelerated incorporation of the DSN, with this self-contemplative nature, one could use the metaphor of considering the effect of these digital media incorporated into e-Government as something more akin to a mirror than to glass. These DSN are not so oriented to government management (although there is) or to the empowerment of the corporate image of the town hall and the personal image of those who form the government, as to portray local life.

Analysing the extension and content of the municipal accounts in the DSN opens the door to a reconceptualization of the local e-government. The reason is that the study of these accounts in their role of reducing the digital divide and their role in the amplification of the community and the territorial in the construction of local identities can put a counterpoint to the unifying cultural trends that communicative globalization is producing.

Conclusions

Using the different stages and dimensions established by the studies on the evolution of e-Government (information, transaction, transparency and participation), we can observe how the latest technological developments (especially the incorporation of DSN) have led to a decrease of the digital divide among municipalities according to population size, and greater autonomy of the smaller municipalities in the development of electronic political communication with respect to higher levels of government (provincial, regional and state).

Thus, small municipalities, in the development of e-Government, have been able to combine concrete applications, promoted and regulated by higher level administrative and political entities (websites for transactions and transparency), with the wide range of content, flexibility, popularity and easy use of DSN.

The results allow us to reflect and locate research in municipal DSN in their role in reducing the digital divide and in their role as amplifiers of the community and territory in the construction of local identities. The incorporation of the DSN into local e-Government has reduced the digital divide among municipalities of different sizes and has facilitated the deployment of a dimension never before explored, identity, which could have effects in terms of legitimacy of political action.

Future research directions

In order to consolidate the conclusions on the last phases of evolution of local e-Government, it is necessary to carry out in the future a larger study on the contents of the DSN. Exploratory studies, such as the one presented here on the contents of municipal social networks, make it possible to identify variables, processes and hypotheses that can be confirmed by studies with a larger sample size in terms of units and temporal extension and including a greater number of DSN to increase diversity. Furthermore, we consider convenient to open the research of the DSN in the e-Government in two complementary qualitative aspects: on the one hand, a systematic content analysis of citizens' comments to institutional posts according to themes and, on the other, a reception study, to analyze how the DSN are used and what possibilities of involvement in politics are perceived by citizens themselves.

Contribuciones de los autores

ITEM	Lluís Català	Clemente Penalva
Conceptualización	50 %	50 %
Tratamiento de los datos	60 %	40 %
Análisis formal	70 %	30 %
Acceso financiación	55 %	45 %
Investigación	60 %	40 %
Metodología	65 %	35 %
Gestión del proyecto	65 %	35 %
Recursos	65 %	35 %
Software	50 %	50 %
Supervision	55 %	45 %
Validación	50 %	50 %
Visualización	35 %	65 %
Redacción (borrador)	35 %	65 %
Redacción final (revisión y edición)	35 %	65 %

Para más información, ir a CRediT: <https://casrai.org/credit/>

