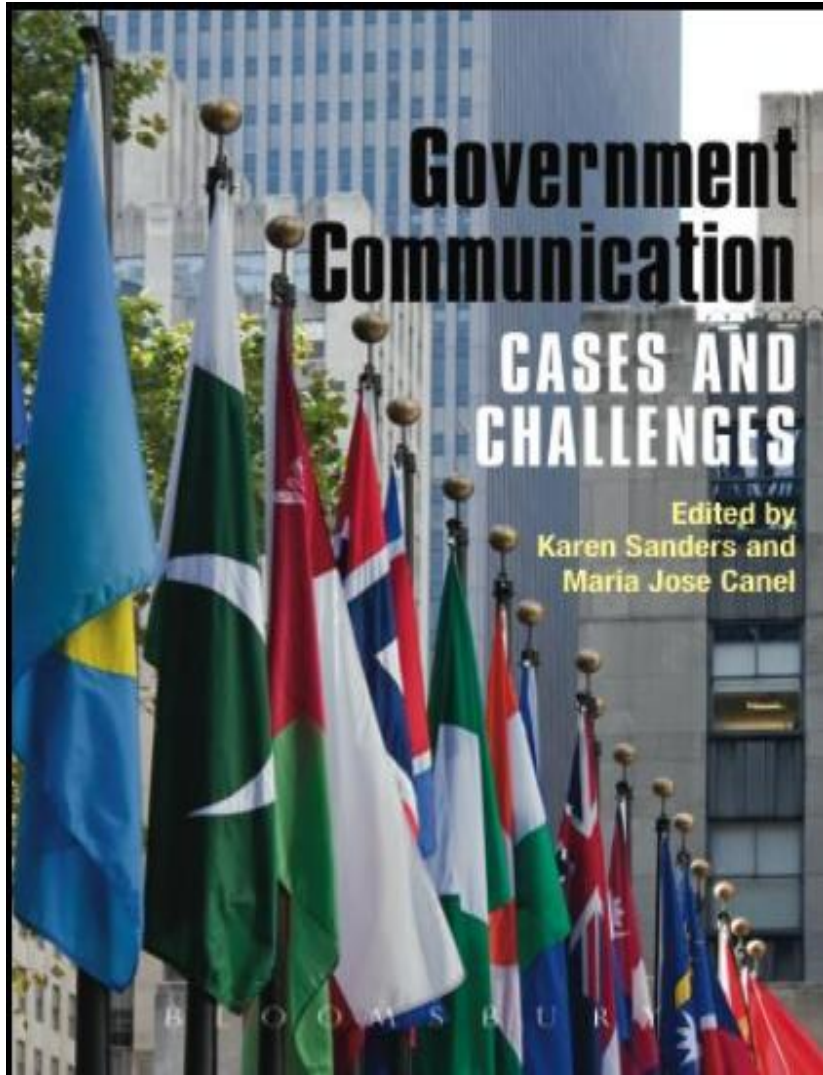


¿Por qué a la gente ya no le importo?

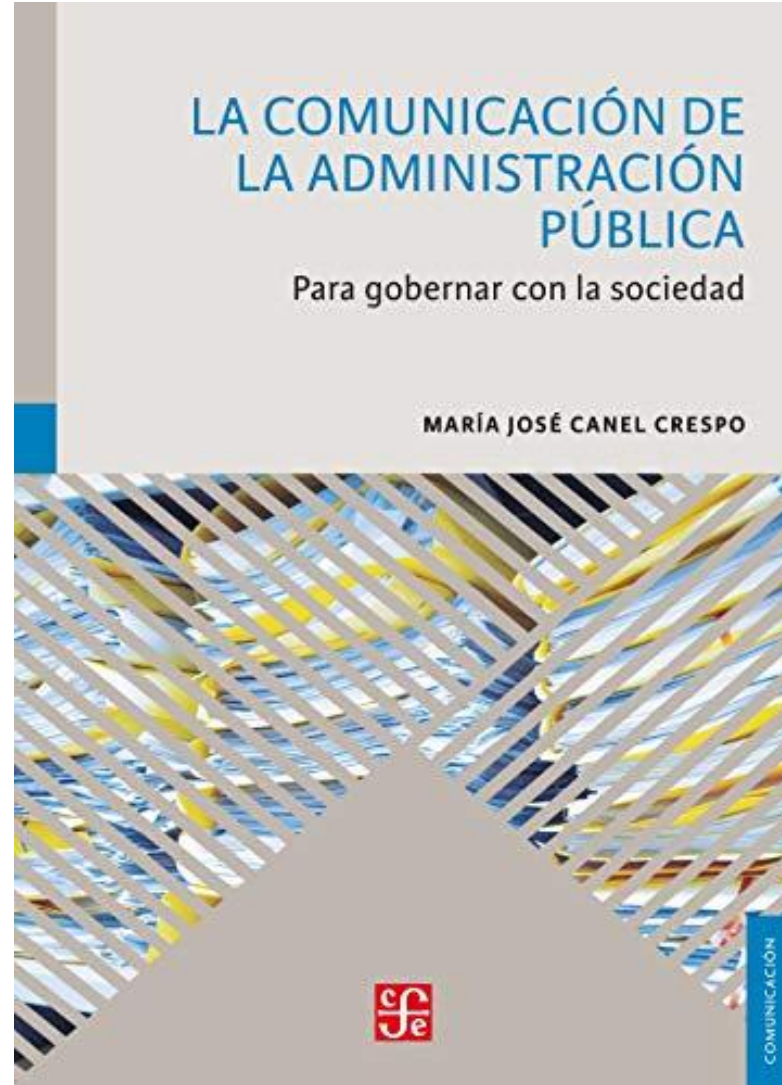
Reflexiones para tender puentes entre
instituciones políticas y ciudadanos

12 de diciembre de 2019

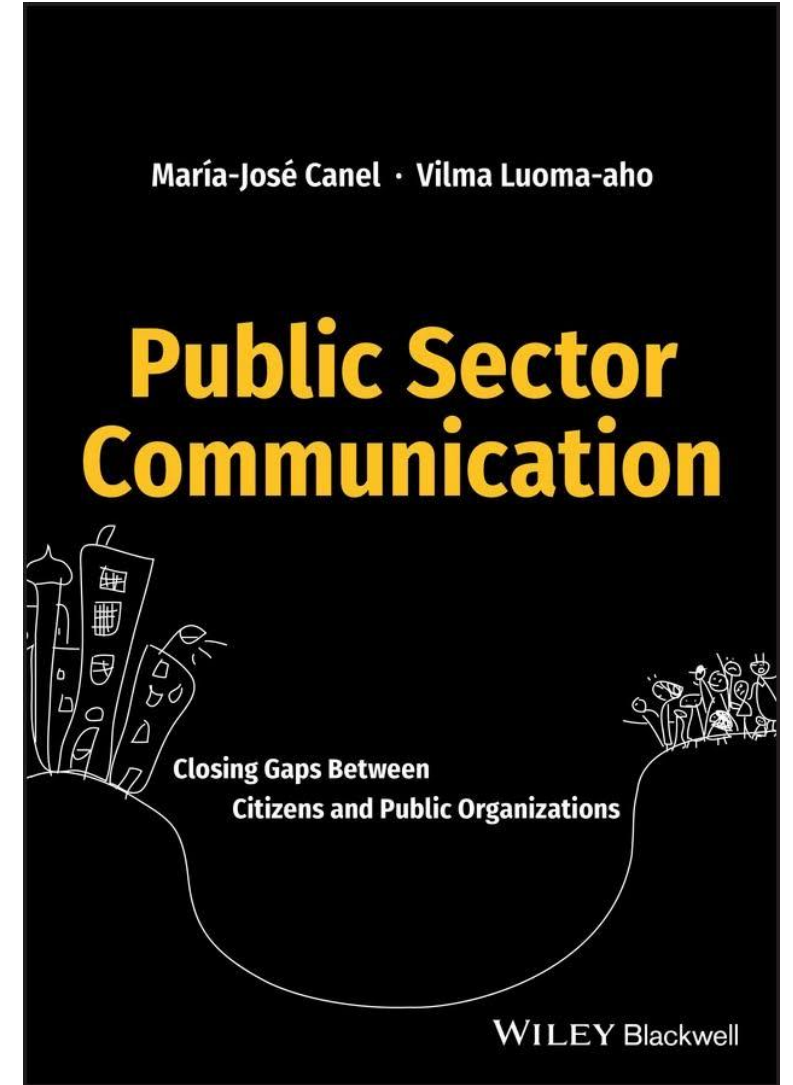
Universidad de Deusto



Sanders y Canel, 2013



Canel, 2018

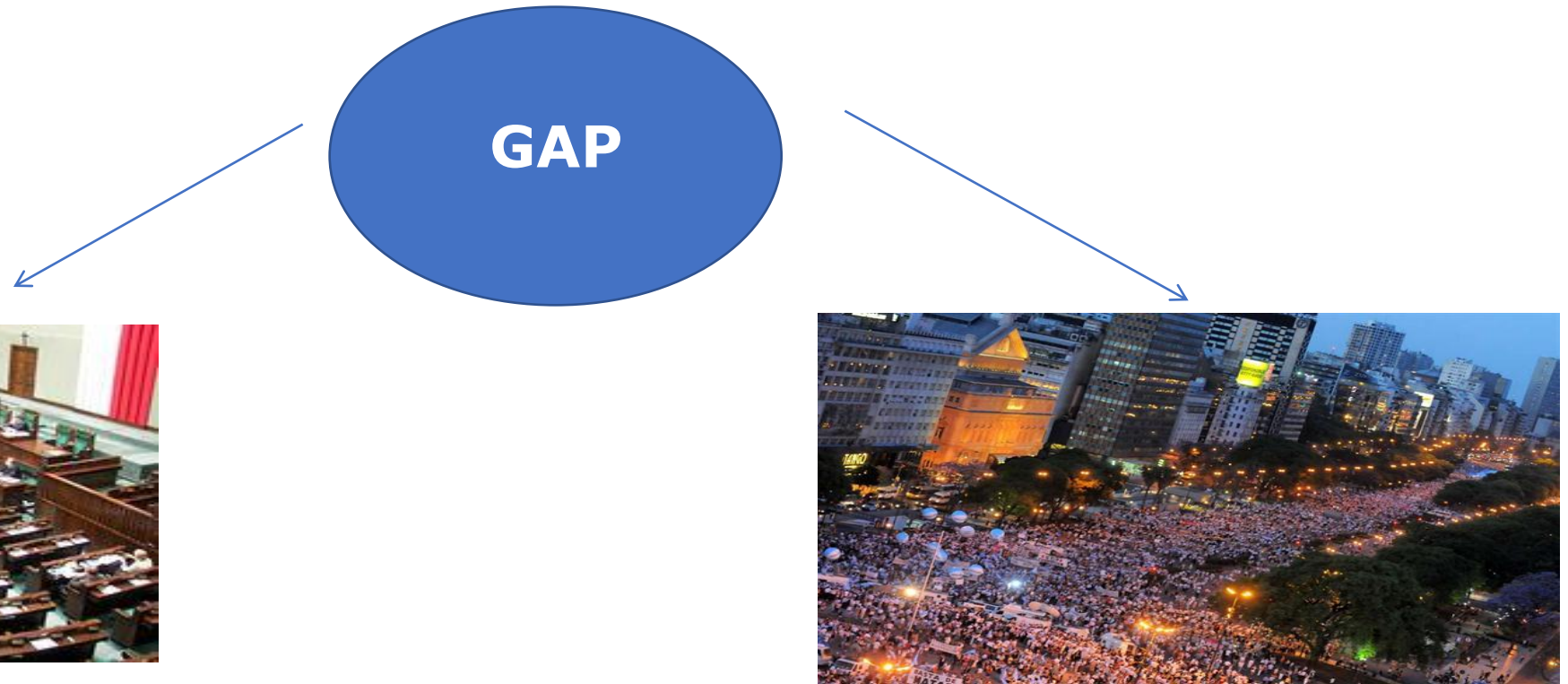


Canel y Luoma-aho, 2019

¿Por qué a la gente ya no le
importo?

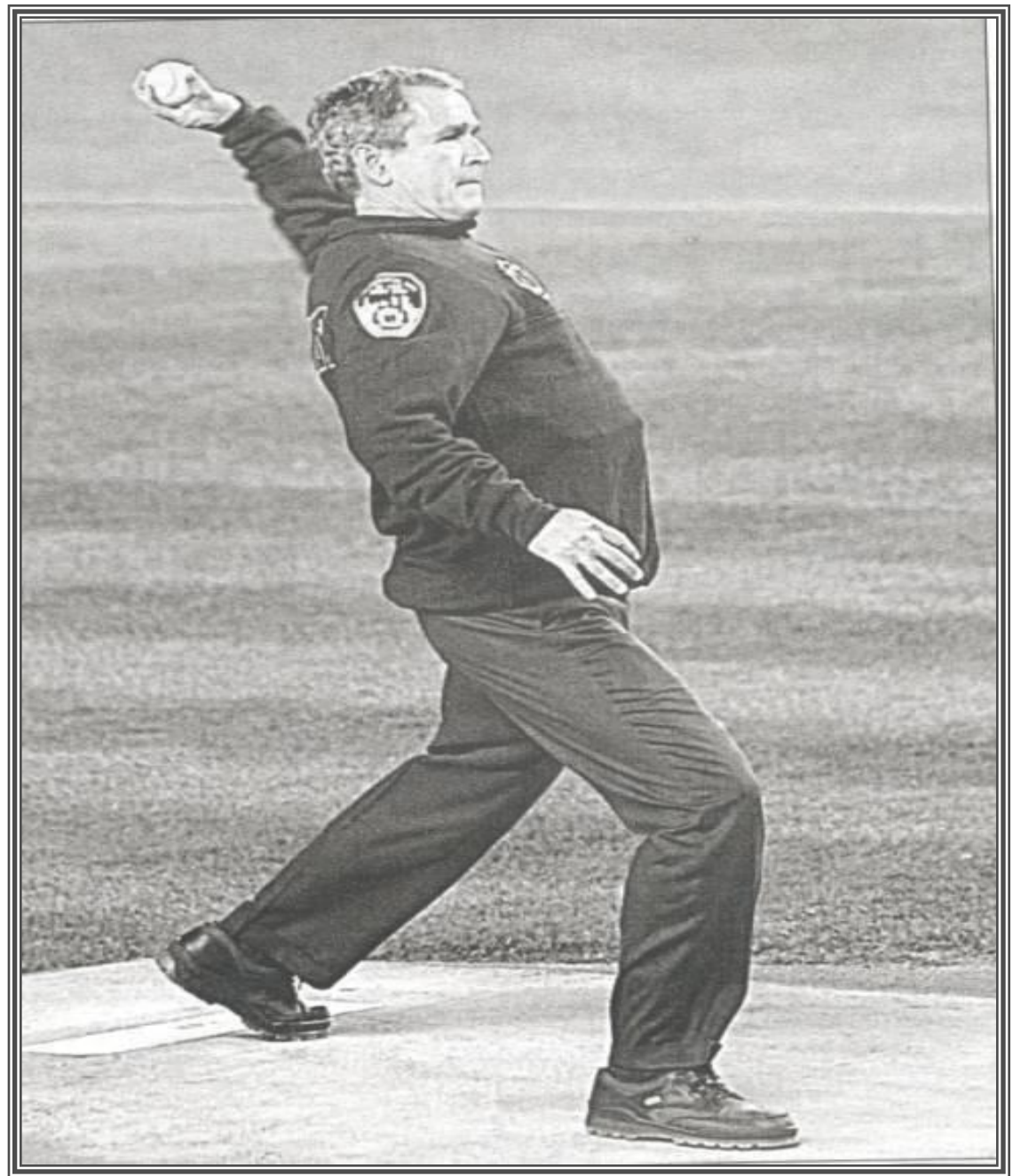
1) Porque politizo lo público

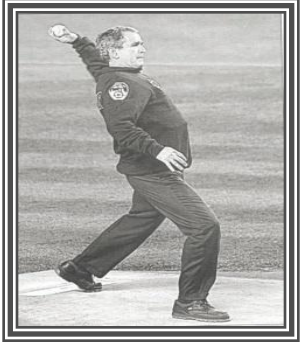
Problema mundial: 1 de 2 desconfía (Edelman, 2019)

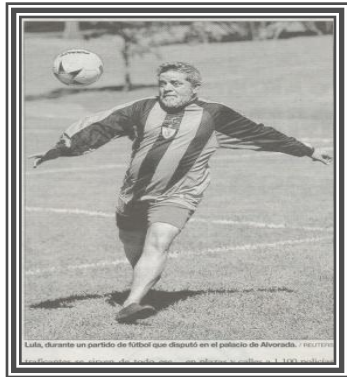
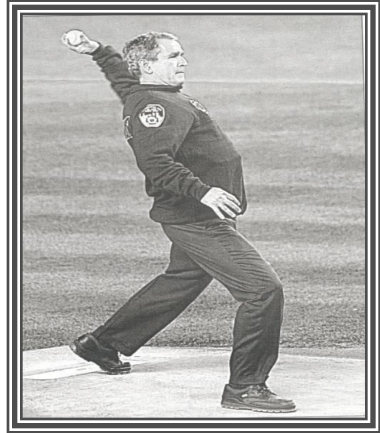


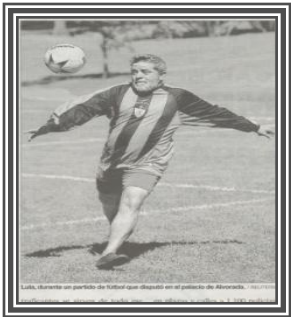
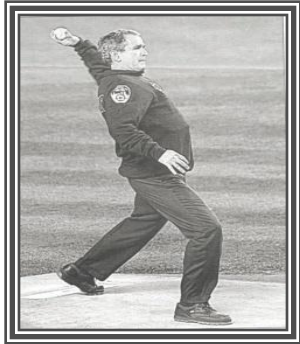
¡pero si hemos comunicado!

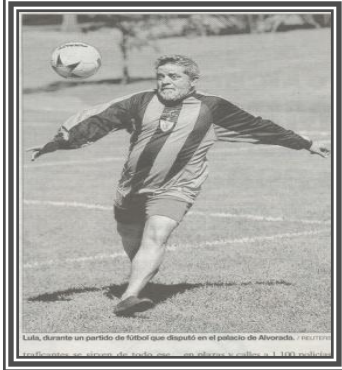
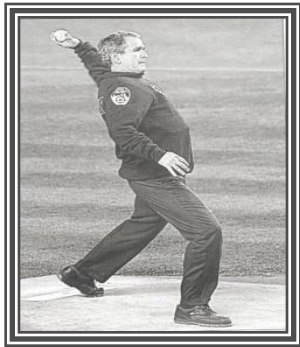


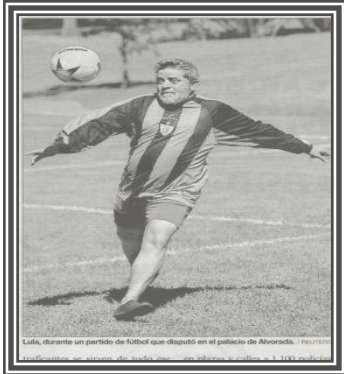
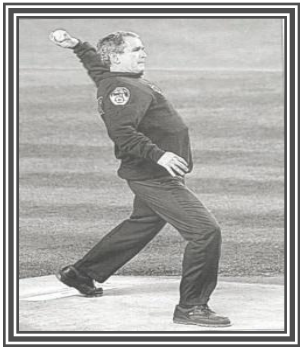






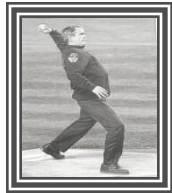




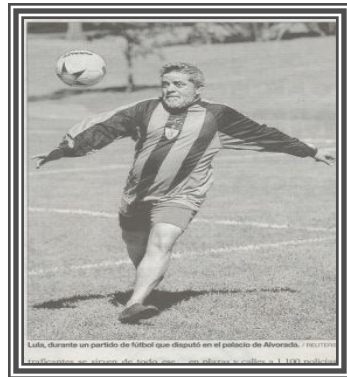


Lula, durante un partido de fútbol que disputó en el pabellón de Alvorada. - Reuters



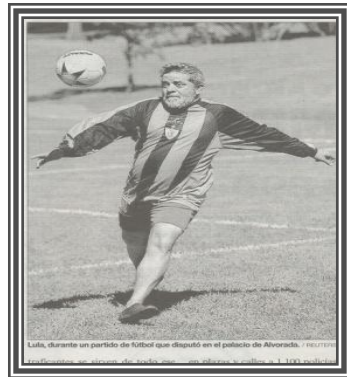
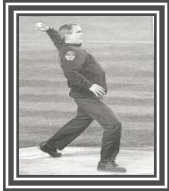


• PROPAGANDA!!



- Sospecha
- Cansancio
- Desprecio





• PROPAGANDA!!

- Sospecha
- Cansancio
- Desprecio

¡¡La gente ve mensajes de campaña en los mensajes gubernamentales!!

Sanders & Canel, 2015

La gente percibe comunicación uni- direccional interesada

La ciudadanía se dirige a las instituciones para...	Media (respuesta 0-10)
Utilizar un servicio	6,6
Informarte	5,9
Atender un requerimiento de la institución	5,8
Plantear una queja	4,9
Para participar o proponer ideas	3,8

La ciudadanía percibe que las insituciones se dirigen a ella ...	Media (respuesta 0-10)
Hacer publicidad de sus logros	6,9
Por trámites (hacienda, solicitudes de ayudas, becas, sanciones)	6,2
Para informarla sobre servicios a su disposición	6,0
Para informarla sobre proyectos estratégicos	5,5
Responder a quejas	4,6

Fuente: Investigación dirigida por Xabier Barandiarán y presentada en la sesión

Porque politizo lo público

Pregunta:

¿Qué busco con los mensajes institucionales?

2) Porque “post-comunico”




2016





We send the EU **£350 million** a week

let's fund our **NHS** instead  Vote Leave

Let's take back control

TakeCo



“Ese día la verdad se volvió irrelevante en el discurso político en el Reino Unido” (Davis, 2017)

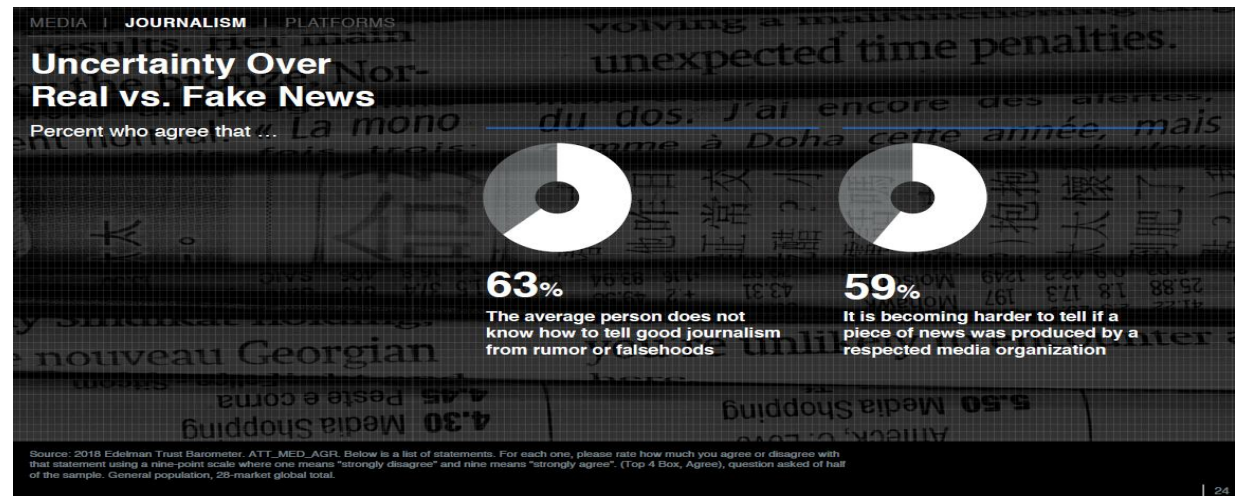


“Bienvenido a la era de la **Pos-Verdad**, un tiempo en el que el arte de la mentira está tambaleando los verdaderos fundamentos de la democracia” (d’Ancona, 2017)

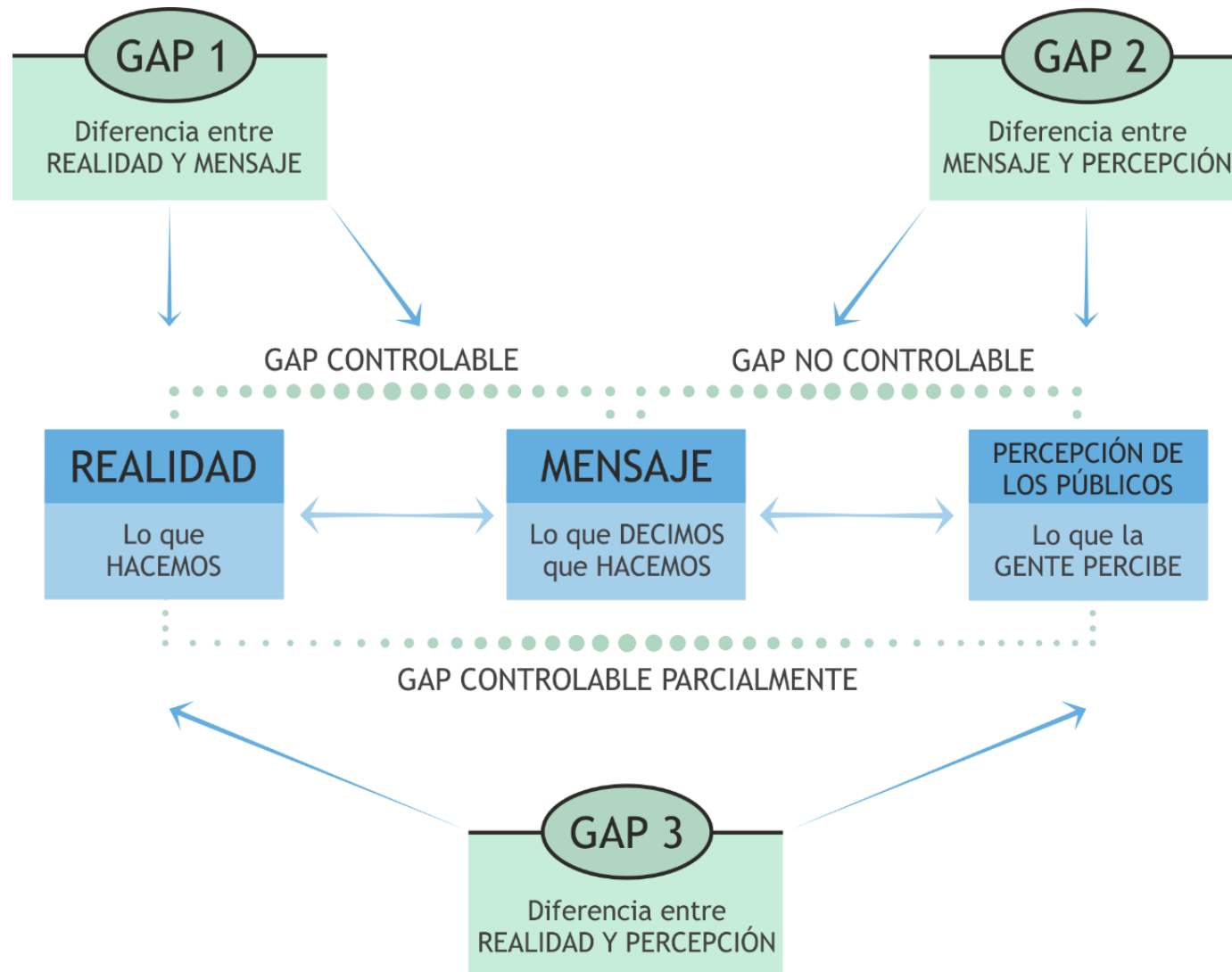
La posverdad incrementa la incertidumbre

- Un 65% recibe noticias a través de RRSS
- Un 63% no distingue entre noticias verídicas de rumores
- Un 59% no distingue si la información está contrastada por periodista

(Edelman, 2018)



Porque poscomunico



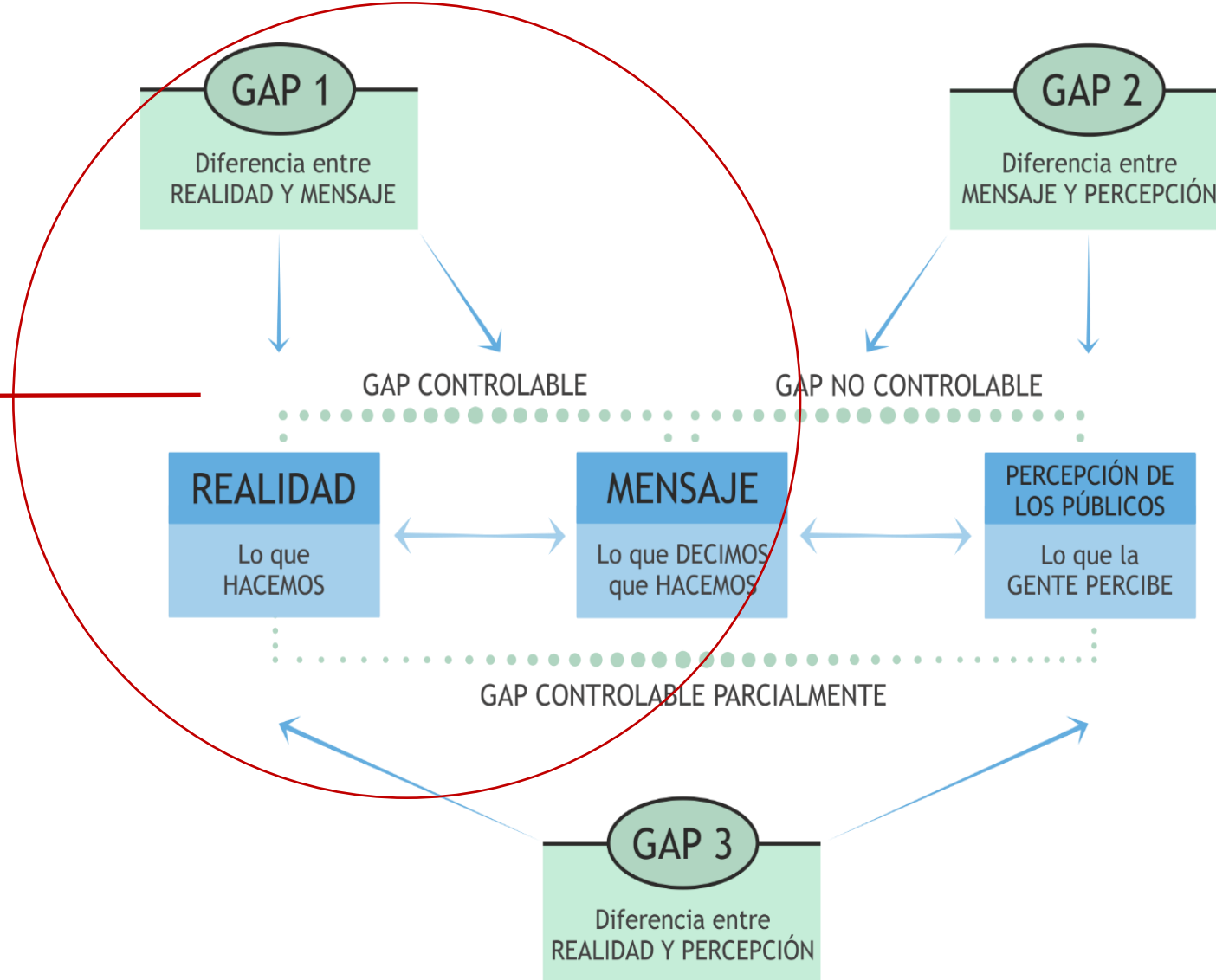
Canel, 2018

Porque poscomunico

Identidad no
definida

Errores de
coordinación
de mensaje

Estrategia
deficiente



Porque poscomunico

Pregunta:

¿Sé explorar los gaps?

3) Porque no contextualizo

Mayores logros de gobierno no (necesariamente) incrementan la satisfacción y la confianza ciudadana

(Bouckaert et al. 2001; Wan de Walle and Bouckaert 2003a, 2003b; Van de Walle and Bouckaert 2003; Carmeli and Tishler 2005; James, 2009, 2011; Van de Walle 2011; James and Moseley 2014; Thijs and Staes 2008; Thijs 2011; Canel, 2018).

¡El misterio de la (des)confianza!

➤ No hay relación causal!!!!



(Bouckaert et al. 2001; Wan de Walle and Bouckaert 2003a, 2003b; Van de Walle and Bouckaert 2003; Carmeli and Tishler 2005; James, 2009, 2011; Van de Walle 2011; James and Moseley 2014; Thijs and Staes 2008; Thijs 2011; Canel, 2018).

¿Qué sabemos sobre el impacto de los proyectos gubernamentales en la confianza ciudadana?

	TRANSPARENCIA	GOBIERNO ABIERTO	PARTICIPACIÓN CIUDADANA
POSITIVO	<p>Reduce corrupción (Popescu, 2015), implica a los ciudadanos (French, 2011), incrementa confianza (Auger, 2014; Kim & Lee, 2012)</p>	<p>Simplifica trámites, incrementa la satisfacción y la confianza en el servicio público (Khodae & Hosseinzadeh, 2016; Gracia & Ariño, 2015)</p>	<p>Refuerza rendición de cuentas, facilita consensos, incrementa legitimidad, capital social y confianza (Coursey, Yang, & Pandey, 2012; Bovaird et al., 2015; Denhardt & Denhardt, 2015; Yang & Pandey, 2011).</p>
NEGATIVO	<p>Mejora honestidad e integridad, pero perjudica la competencia (Meijer, 2009); no genera confianza ciudadana, e incluso la reduce (Tolbert & Mossberger, 2006, Grimmelikhuijsen, 2010; Grimmelikhuijsen et al., 2013)</p>	<p>La brecha digital incrementa la desconfianza en el gobierno (Carrera, Villafuertes, & Jiménez, 2017); introduce sospechas sobre la protección de la privacidad (Abu-Shanab, 2014); el mensaje de logros de gobierno electrónico reduce la confianza (Gracia & Ariño, 2015)</p>	<p>Genera sospecha sobre lo que el gobierno se propone (Rhodes, 2003; Head, 2007; Head, 2008); cuando se politizan, generan sospecha (Sanders & Canel, 2015); frustra expectativas, reduciendo satisfacción y confianza (Font & Navarro, 2013);</p>

¡El misterio de la (des)confianza!



(Bouckaert et al. 2001; Wan de Walle and Bouckaert 2003a, 2003b; Van de Walle and Bouckaert 2003; Carmeli and Tishler 2005; James, 2009, 2011; Van de Walle 2011; James and Moseley 2014; Thijs and Staes 2008; Thijs 2011).

El fantasma de las expectativas en la (des)confianza

➤ Expectativas **incumplidas, no realistas o inexistentes** pueden estar en la causa de la **desconfianza**

- Las expectativas determinan la **satisfacción**
- Expectativas cumplidas **incrementan reputación y generan confianza**

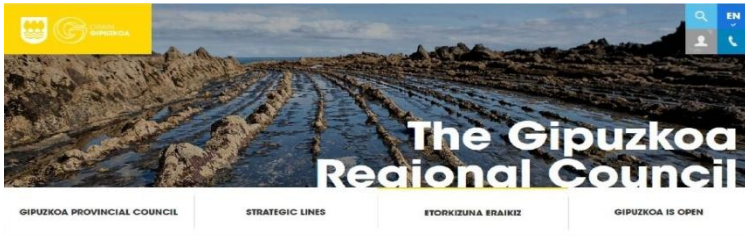
(James, 2011a; Luoma-aho, 2005; James, 2009; Luoma-aho, Canel y Olkkonem, 2019)

Porque no contextualizo

Pregunta:

¿Sabes mis públicos
lo que pueden
esperar de mí?

4) Porque reclamamos confianza pero yo no confío



Etorkizuna Eraikiz: Construir juntos el futuro

Proceso de aprendizaje *Action Learning* (5 sesiones, 9 meses)

Objetivo: aprender a escuchar a la sociedad

Canel, Barandiarán & Murphy, 2019

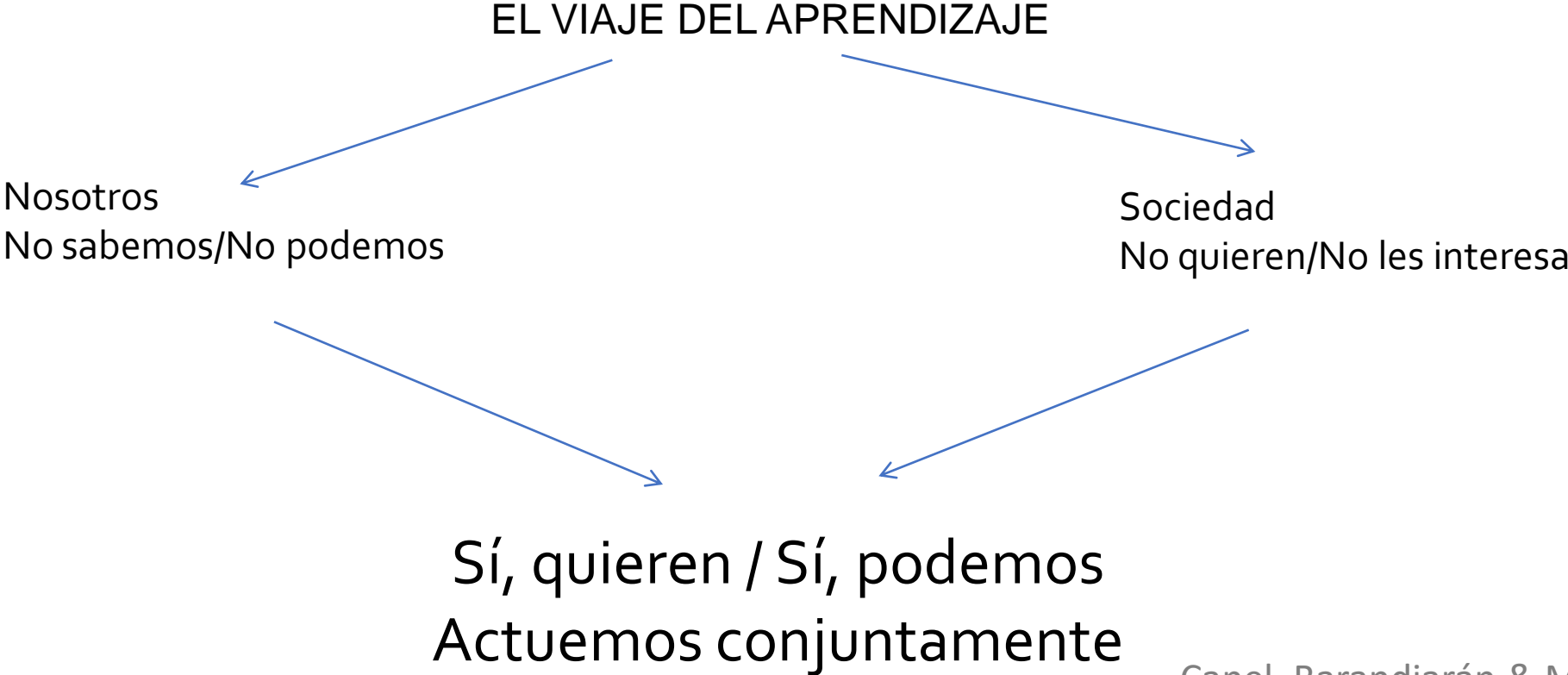
María José Canel www.mariajoseCANEL.com [@mariajoseCANEL](https://twitter.com/mariajoseCANEL) mjcanel@ucm.es



Etorkizuna Eraikiz: Construir juntos el futuro

Proceso de aprendizaje *Action Learning* (5 sesiones, 9 meses)

Objetivo: aprender a escuchar a la sociedad



Canel, Barandiarán & Murphy, 2019

Porque reclamo confianza
pero yo no confío

Pregunta:

¿Estamos
dispuestos a
compartir poder
con la sociedad?

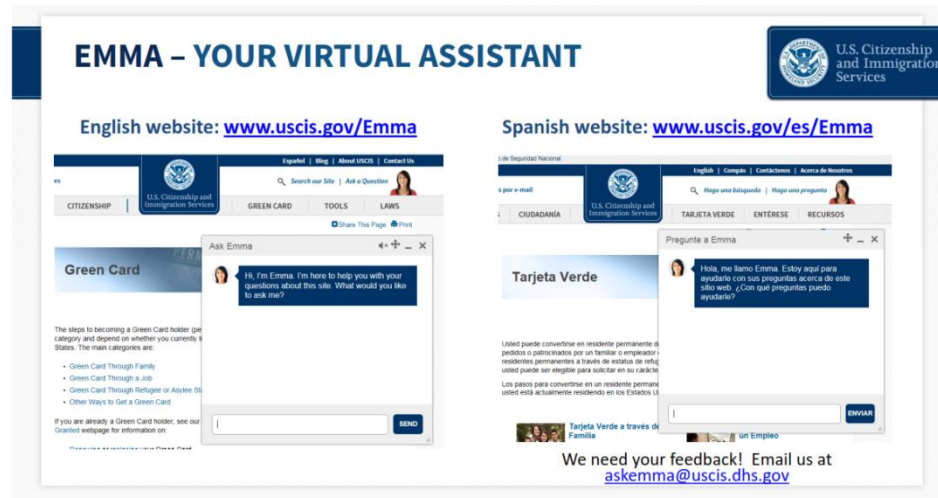
5) Porque espero una
deliberación que ni es querida ni
necesaria

Bajos índices en los proyectos de participación



(Font & Navarro, 2013; Sanders & Canel, 2015; Head, 2007, 2008; Bovaird & Loeffler, 2012; Coursey, Yang, & Pandey, 2012; Denhardt & Denhardt, 2015)

Explorar nuevas fórmulas de escucha a través del servicio público



Ver el servicio como vehículo de relación

La ciudadanía se dirige a las instituciones para...	Media (respuesta 0-10)
Utilizar un servicio	6,6
Informarte	5,9
Atender un requerimiento de la institución	5,8
Plantear una queja	4,9
Para participar o proponer ideas	3,8

La ciudadanía percibe que las insituciones se dirigen a ella ...	Media (respuesta 0-10)
Hacer publicidad de sus logros	6,9
Por trámites (hacienda, solicitudes de ayudas, becas, sanciones)	6,2
Para informarla sobre servicios a su disposición	6,0
Para informarla sobre proyectos estratégicos	5,5
Responder a quejas	4,6

Fuente: Investigación dirigida por Xabier Barandiarán y presentada en la sesión

Vehicular en la provisión del servicio el deseo de participar de la gente

	DURANTE EL ÚLTIMO AÑO...							
	Has utilizado algún servicio de...	Has solicitado información a ...	Has tenido que realizar algún tipo de tramite	Has presentado alguna queja o propuesta	Has visitado la web de...	Has tenido relación con algún alto cargo de...	Has participado e algún proyecto público de ...	Te gustaría participar en algún proyecto público de ...
AYUNTAMIENTO	70,9%	60,9%	61,2%	30,7%	69,5%	27,6%	29,0%	54,5%
GOBIERNO VASCO	39,3%	30,2%	31,2%	7,5%	39,8%	7,4%	11,1%	34,9%
DIPUTACIÓN	32,6%	26,1%	30,4%	8,5%	44,3%	8,0%	9,7%	35,8%
GOBIERNO DEL ESTADO	25,3%	13,8%	13,3%	5,6%	22,5%	3,9%	5,7%	20,5%
COMISIÓN EUROPEA	5,9%	4,8%	5,5%	3,8%	9,6%	2,9%	5,3%	27,7%

Fuente: Investigación dirigida por Xabier Barandiarán y presentada en la sesión

Porque espero una
deliberación indeseada y
(quizá) innecesaria

Pregunta:

¿Sabemos dar con
el público allí
donde se
encuentra?

Una reflexión final:

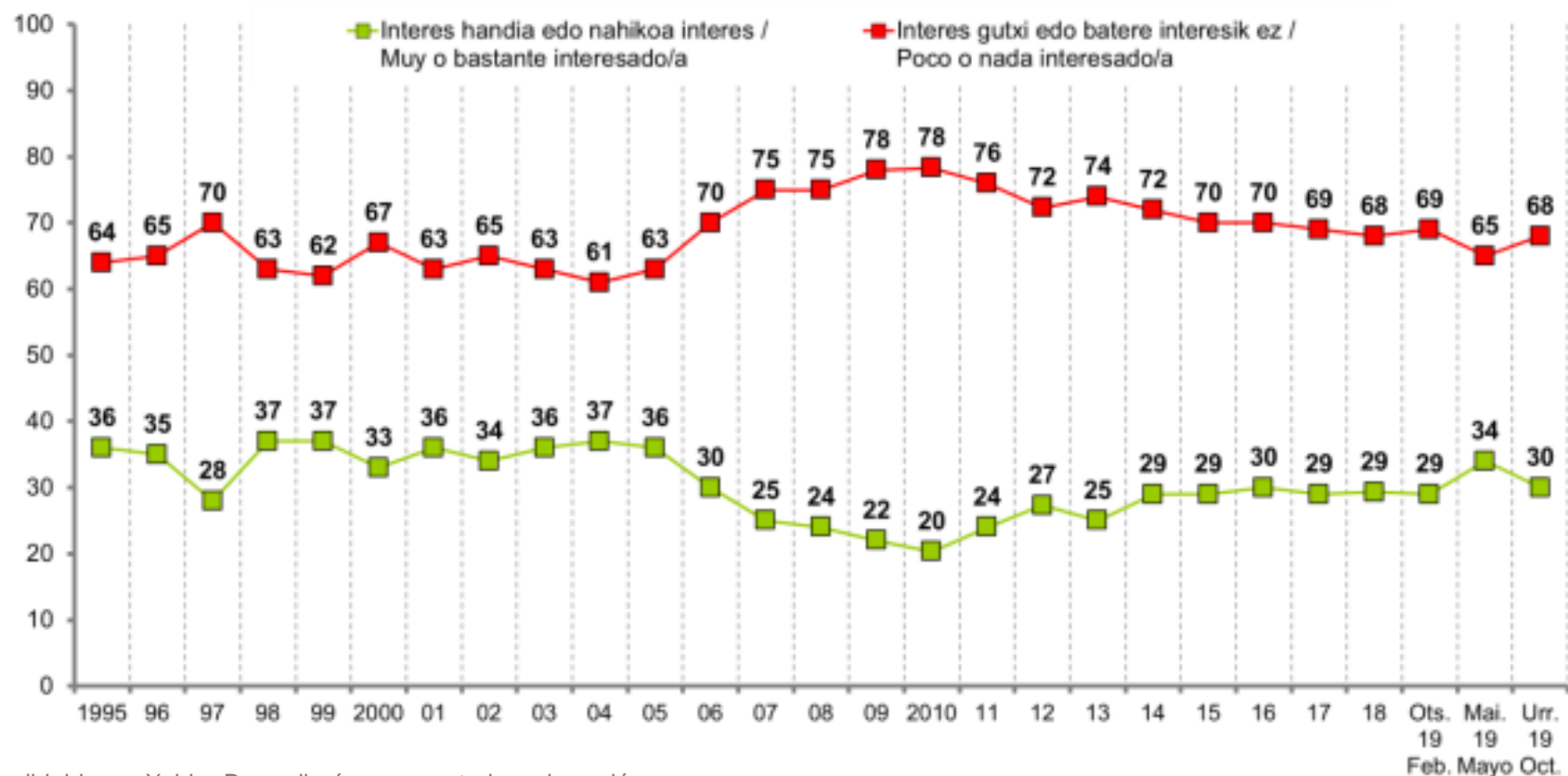
Quizá le importo, pero no me entero

¿Hay crisis de (des)confianza en la Administración Pública?

- National Election Studies
- World Value Studies
- Eurobarometer
- Gallup

(Bouckaert & Van de Walle, 2003; Van de Walle, Van Roosbroek, & Bouckaert, 2008; Van De Walle, 2011)

¿Hay crisis de desafección en Euskadi?



Fuente: Investigación dirigida por Xabier Barandiarán y presentada en la sesión

Los sentimientos son más positivos que negativos

	INSTITUCIÓN				
	AYUNTAMIENTO	DIPUTACIÓN	GOBIERNO VASCO	GOBIERNO DEL ESTADO	COMISIÓN EUROPEA
Interés	43,6%	38,9%	37,5%	20,6%	21,1%
Aburrimiento	16,6%	24,7%	14,8%	24,9%	26,5%
Esperanza	15,3%	17,1%	24,0%	13,2%	19,1%
Temor	3,6%	4,6%	5,5%	22,4%	17,4%
Enfado	7,2%	5,1%	5,5%	10,4%	3,8%
Rechazo	3,6%	3,0%	3,1%	7,1%	6,8%
Aprobación	8,1%	4,0%	4,7%	0,5%	4,1%
Alegría	2,1%	2,5%	4,9%	0,9%	1,2%
+	69,0%	62,6%	71,1%	35,2%	45,6%
-	31,0%	37,4%	28,9%	64,8%	54,4%

Fuente: Investigación dirigida por Xabier Barandiaran y presentada en la sesión

Una mejor comunicación tiene mejores resultados

Más confianza, más interés, más transparencia, más sensación de información

coeficiente de correlación	IMPORTANCIA DE LA INSTITUCION	CONFIANZA	VALORACION DE LA GESTION	LE RESULTA CREIBLE	SE SIENTE INFORMADO	INSTITUCION ABIERTA	TRANSPARENTE	PREOCUPADA POR INFORMAR	APORTA INFORMACION UTIL	COMUNICA COSAS QUE ME INTERESAN
IMPORTANCIA DE LA INSTITUCION	1,00	0,63	0,56	0,52	0,49	0,51	0,47	0,51	0,54	0,56
CONFIANZA	0,63	1,00	0,81	0,72	0,52	0,78	0,78	0,77	0,76	0,73
VALORACION DE LA GESTION	0,56	0,81	1,00	0,82	0,49	0,80	0,81	0,81	0,76	0,71
LE RESULTA CREIBLE	0,52	0,72	0,82	1,00	0,49	0,69	0,71	0,72	0,65	0,62
SE SIENTE INFORMADO	0,49	0,52	0,49	0,49	1,00	0,49	0,47	0,51	0,53	0,56
INSTITUCION ABIERTA	0,51	0,78	0,80	0,69	0,49	1,00	0,84	0,82	0,79	0,74
TRANSPARENTE	0,47	0,78	0,81	0,71	0,47	0,84	1,00	0,86	0,80	0,73
PREOCUPADA POR INFORMAR	0,51	0,77	0,81	0,72	0,51	0,82	0,86	1,00	0,82	0,75
APORTA INFORMACION UTIL	0,54	0,76	0,76	0,65	0,53	0,79	0,80	0,82	1,00	0,78
COMUNICA COSAS QUE ME INTERESAN	0,56	0,73	0,71	0,62	0,56	0,74	0,73	0,75	0,78	1,00

Fuente: Investigación dirigida por Xabier Barandiarán y presentada en la sesión

Pero no estamos comunicando allí donde el ciudadano está

- No son las instituciones más importantes para el ciudadano las que gozan de mayor calidad de comunicación

coeficiente de correlación	IMPORTANCIA DE LA INSTITUCION	CONFIANZA	VALORACION DE LA GESTION	LE RESULTA CREIBLE	SE SIENTE INFORMADO	INSTITUCION ABIERTA	TRANSPARENTE	PREOCUPADA POR INFORMAR	APORTA INFORMACION UTIL	COMUNICA COSAS QUE ME INTERESAN
IMPORTANCIA DE LA INSTITUCION	1,00	0,63	0,56	0,52	0,49	0,51	0,47	0,51	0,54	0,56
CONFIANZA	0,63	1,00	0,81	0,72	0,52	0,78	0,78	0,77	0,76	0,73
VALORACION DE LA GESTION	0,56	0,81	1,00	0,82	0,49	0,80	0,81	0,81	0,76	0,71
LE RESULTA CREIBLE	0,52	0,72	0,82	1,00	0,49	0,69	0,71	0,72	0,65	0,62
SE SIENTE INFORMADO	0,49	0,52	0,49	0,49	1,00	0,49	0,47	0,51	0,53	0,56
INSTITUCION ABIERTA	0,51	0,78	0,80	0,69	0,49	1,00	0,84	0,82	0,79	0,74
TRANSPARENTE	0,47	0,78	0,81	0,71	0,47	0,84	1,00	0,86	0,80	0,73
PREOCUPADA POR INFORMAR	0,51	0,77	0,81	0,72	0,51	0,82	0,86	1,00	0,82	0,75
APORTA INFORMACION UTIL	0,54	0,76	0,76	0,65	0,53	0,79	0,80	0,82	1,00	0,78
COMUNICA COSAS QUE ME INTERESAN	0,56	0,73	0,71	0,62	0,56	0,74	0,73	0,75	0,78	1,00

Fuente: Investigación dirigida por Xabier Barandiarán y presentada en la sesión

Atreverse con los públicos hostiles

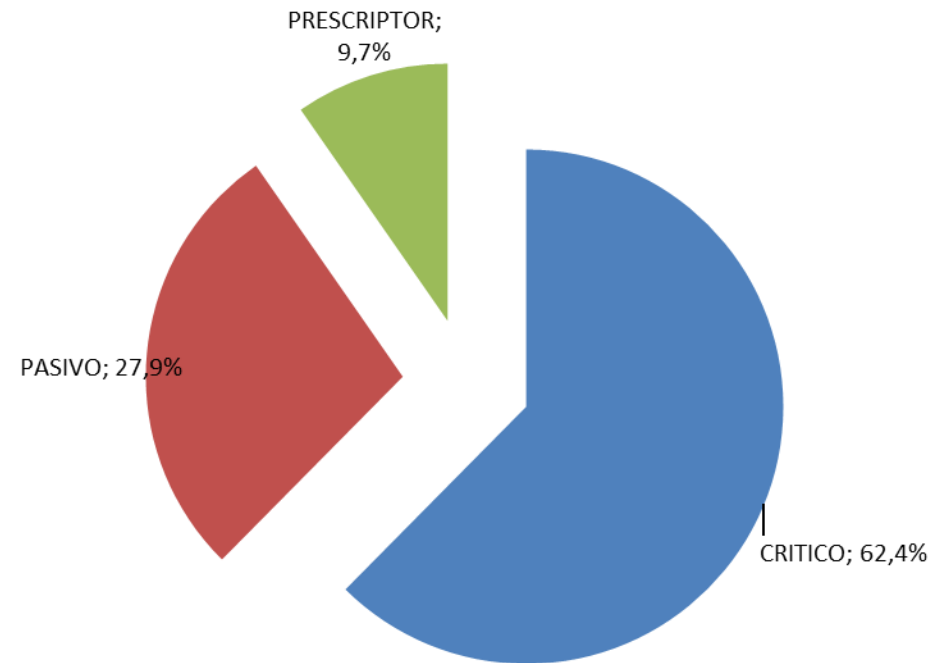


Desconfiar \neq Confiar poco

Desconfianza funcional	Confianza Funcional
Desconfianza Disfuncional	Confianza Disfuncional

(Oomsels, 2016)

Aprender a trabajar con los públicos hostiles



Fuente: Investigación dirigida por Xabier Barandiarán y presentada en la sesión

Desafío para la investigación académica

- Aprender a explorar, identificar y medir formas latentes de compromiso ciudadano



Closing Gaps Between Citizens and Public Organizations

Referencias (I)

- Abu-Shanab, E. (2014). Antecedents of trust in e-government services: an empirical test in Jordan. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 8(4), 480–499.
- Auger, G. A. (2014). Trust Me, Trust Me Not: An Experimental Analysis of the Effect of Transparency on Organizations. *Journal of Public Relations Research*, 26(4), 325–343.
- Bouckaert, G, & Van de Walle, S. (2003). Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of “good governance”: difficulties in linking trust and satisfaction indicators. *International Review Of*, 69(3), 329–343.
- Bouckaert, Geert, & Van de Walle, S. (2001). Government performance and trust in government. In *Paper for the Permanent Study Group of Productivity and Quality in the Public Sector at the EGPA Annual Conference*. Vaasa, Finland.
- Bovaird, T., Ryzin, G. Van, & Loeffler, E. (2015). Activating citizens to participate in collective co-production of public services. *Journal of Social Policy*, 44(1), 1–23.
- Canel, M.-J. (2018). *Comunicación de la Administración Pública. Para gobernar con la sociedad*. Ciudad de México: Fondo De Cultura Económica.
- Canel, M.-J., & Luoma-aho, V. (2018). *Public Sector Communication. Closing Gaps between Citizens and Organizations*. Boston: Wiley-Blackwell.
- Canel, M. J., Barandiarán, X., & Murphy, A. (2019). Learning from society to build intangible value for territories: A Basque Country case of citizen engagement. In *2019 ANNUAL CONFERENCE OF THE European Group of Public Administration (EGPA)*. Belfast.
- Carmeli, A., & Tishler, A. (2005). Perceived organizational reputation and organizational performance: An empirical investigation of industrial enterprises. *Corporate Reputation Review*, 8(1), 13–30.
- Carrera, M. O. Y., Villafuertes, L. F., & Jiménez, J. D. R. (2017). Políticas públicas y eficiencia del gobierno electrónico bajo la perspectiva social: elementos para la construcción de capital social en México. *E-Gobierno: Revista Científica de Gobierno Electrónico*, 1, 35–54.
- Coursey, D., Yang, K., & Pandey, S. (2012). Public service motivation (PSM) and support for citizen participation: A test of Perry and Vandenabeele’s reformulation of PSM theory. *Public Administration Review*, 72(4), 572–582.
- d’Ancona, M. (2017). *Post-Truth: The New War on Truth and How to Fight Back*. London: Ebury Press.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559.
- Denhardt, J. V, & Denhardt, R. B. (2015). The New Public Service Revisited. *Public Administration Review*, 75(5), 664–672.

Referencias (II)

- Edelman. (2018). *2018 Edelman Trust Barometer. Global Report*. Retrieved from http://cms.edelman.com/sites/default/files/2018-02/2018_Edelman_Trust_Barometer_Global_Report_FEB.pdf
- Font, J., & Navarro, C. (2013). Personal experience and the evaluation of participatory instruments in Spanish cities. *Public Administration*, 91(3), 616–631.
- French, P. (2011). Enhancing the legitimacy of local government pandemic influenza planning through transparency and public engagement. *Public Administration Review*, 71(2), 253–264.
- Gracia, D. B., & Ariño, L. C. (2015). Rebuilding public trust in government administrations through e-government actions. *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC*, 19(1), 1–11.
- Grimmelikhuijsen, S. G. (2010). Transparency of Public Decision-Making: Towards Trust in Local Government? *Policy & Internet*, 2(1), 4–34.
- Grimmelikhuijsen, S., Porumbescu, G., Hong, B., & Im, T. (2013). The effect of transparency on trust in government: A cross-national comparative experiment. *Public Administration Review*, 73(4), 575–586.
- Head, B. (2007). The public service and government communication: Pressures and dilemmas. In S. Young (Ed.), *Government Communication in Australia* (pp. 36–50). Melbourne: Cambridge University Press.
- Head, B. W. (2008). Community engagement: participation on whose terms? *Australian Journal of Political Science*, 42(3), 441–454.
- James, O. (2009). Evaluating the expectations disconfirmation and expectations anchoring approaches to citizen satisfaction with local public services. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19(1), 107–123.
- James, O. (2011). Managing citizens' expectations of public service performance: evidence from observation and experimentation in local government. *Public Administration*, 89(4), 1419–1435.
- James, O., & Moseley, A. (2014). Does performance information about public services affect citizens' perceptions, satisfaction, and voice behavior? Field experiments with absolute and relative performance information. *Public Administration*, 92(2), 493–511.
- Khodaei, R., & Hosseinzadeh, S. (2016). Investigating the Effectiveness of E-government Establishment in Government Organizations. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 230, 136–141.
- Kim, S., & Lee, J. (2012). E-Participation, Transparency, and Trust in Local Government. *Public Administration Review*, 72(6), 819–828.
- Meijer, A. (2009). Understanding modern transparency. *International Review of Administrative Sciences*, 75(2), 255–269.

Referencias (y III)

- Oomsels, P. (2016). *Administrational Trust: An empirical examination of inter-organisational trust and distrust in the Flemish administration*. KU Leuven.
- Popescu, D. (2015). The impact of transparency in enhancing public sector performance. *Contemporary Readings in Law and Social Justice*, 7(1), 172–178.
- Rhodes, R. (2003). What is New about Governance and Why does it Matter. In J. Hayward & A. Menon (Eds.), *Governing Europe* (pp. 61–73). Oxford: Oxford University Press.
- Sanders, K, & Canel, M. J. (2013). *Government Communication.Cases and Challenges*. (Karen Sanders & M.-J. Canel, Eds.). London: Bloomsbury.
- Sanders, Karen, & Canel, M. J. (2015). Mind the gap: Local government communication strategies and Spanish citizens' perceptions of their cities. *Public Relations Review*, 41(5), 777–784.
- Thijs, N., & Staes, P. (2008). European Primer on Customer satisfaction management. *5th European Quality Conference, Paris*.
- Tolbert, C. J., & Mossberger, K. (2006). The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government. *Public Administration Review*, 66(3), 354–369.
- Van de Walle, Steven, & Bouckaert, G. (2003). Public service performance and trust in government: the problem of causality. *International Journal of Public Administration*, 26(8–9), 891–913.
- Van de Walle, Steven, Van Roosbroek, S., & Bouckaert, G. (2008). Trust in the public sector: is there any evidence for a long-term decline? *International Review of Administrative Sciences*, 74(1), 47–64.
- Walle, S Van De. (2011). NPM: Restoring the public trust through creating distrust? In T. Christensen & P. Lægreid (Eds.), *The Ashgate Research Companion to New Public Management* (pp. 309–320). Surrey: Ashgate.
- Yang, K., & Pandey, S. K. (2011). Further dissecting the black box of citizen participation: When does citizen involvement lead to good outcomes? *Public Administration Review*, 71(6), 880–892.