

LAS RELACIONES CON EL PUBLICO EN LA ADMINISTRACION ESPAÑOLA

Por RAFAEL ANSON OLIART

Sumario: I. Las relaciones entre Administración y administrados.—II. La encuesta.—III. Conclusiones.

I. Las relaciones entre Administración y administrados

EL profesor Robson, de la Universidad de Londres, en la Conferencia pronunciada en el acto de apertura del curso 1963-64 del Centro de Formación y Perfeccionamiento de Funcionarios de Alcalá de Henares, manifestó que «la creación y el mantenimiento de unas medidas de comunicación eficaces es cuestión de primordial importancia en todas las grandes organizaciones, y por ello debe ocupar un lugar destacado en la esfera de la Administración pública, donde el objetivo principal debe ser tender un puente entre administradores y administrados, cuya separación constituye una situación lamentable en cualquier régimen. La importancia del sistema de comunicación se hace cada vez mayor, al aumentar las dimensiones y los objetivos de la acción estatal. Comunicación

se deriva del verbo latino comunicar, es decir, participar, y esta participación es necesaria tanto entre órganos de la Administración y en el seno de cada uno de ellos como entre estos órganos y el público en general».

En este sentido es claro el interés de la Administración pública en conseguir una mejora sustancial de sus relaciones con los administrados, que se concrete en una mayor confianza del público y en una colaboración activa y positiva del mismo en las tareas de la Administración.

Las Relaciones Públicas en la Administración constituyen, pues, un objetivo preferente de la reforma administrativa, desde los más diversos puntos de vista:

- Como medio de conocer las necesidades de los administrados y valorarlas adecuadamente al tomar las decisiones.
- Como sistema de conseguir una participación activa de los ciudadanos en las tareas colectivas.
- Como fórmula que convierte en realidad los ideales de economía, celeridad y eficacia en las actuaciones administrativas.
- Como ayuda para lograr un incremento en la productividad de los servicios administrativos, consecuencia lógica de la mejora de las relaciones entre la Administración y los administrados.

II. La encuesta

Con el fin de conocer las opiniones y actitudes del público, o al menos de un sector del mismo, sobre la situación de las Relaciones Públicas en la Administración española, hemos elaborado, en colaboración con Francisco Ansón, profesor de Sicosociología Administrativa del Centro de Formación y Perfeccionamiento de Funcionarios, la encuesta que se recoge a continuación:

1. MUESTRA

Constituida por 347 alumnos de la Universidad de Madrid, entre los que se encuentran representantes de casi todas las provincias españolas.

2. APLICACIÓN

Realizada por tres Asistentes Sociales. El cuestionario, aunque ciclostilado para cada sujeto, se ha cumplimentado en presencia de los mismos, descartándose las contestaciones que no reunían las

características de seriedad e interés convenientes. Ello ha contribuído a lograr un bajo índice de omisiones en preguntas de cierta dificultad. La cumplimentación del cuestionario ha requerido una media de 42 minutos por sujeto con ligeras variaciones.

3. EL CUESTIONARIO

Integrado por 77 preguntas. La primera página contiene una somera aclaración del concepto de Relaciones Públicas, en el sentido de relaciones con el público—el juego Administración y público—, así como unas breves instrucciones sobre la forma de hacer las valoraciones, entendiendo la calificación 10 no como ideal, sino como algo aceptable, algo correcto de acuerdo con las posibilidades reales; lo mismo para las valoraciones de tipo comparativo.

4. RESULTADOS

Son los que se exponen a continuación extractados. Se han refundido algunas preguntas y suprimido las menos significativas, en favor de la brevedad; al mismo tiempo se han agrupado muy genéricamente para mayor claridad.

Aspectos generales

Supuesto que las Relaciones Públicas sean una actividad sistemática dirigida a aumentar el diálogo, la información y la participación entre el público y la Administración, valore de 0 a 10 la consideración general que las Relaciones Públicas de nuestra Administración le merecen.

Media: 3,5

No saben contestar: 18

Valore de 0 a 10 la culpa (el 10 la mayor culpa) que la Administración tiene de que no existan unas Relaciones Públicas más adecuadas, frente a la que pueda corresponder al público por su educación, formación, etc.

Media: 8

No saben contestar: 16

Valore de 0 a 10 el posible aumento o mejora de la actividad de Relaciones Públicas en nuestra Administración durante los seis últimos años.

Media: 5

No saben contestar: 52

Valore de 0 a 10 la actividad de Relaciones Públicas que está llevando a cabo nuestra Administración.

Media: 4,5

No saben contestar: 16

Valore de 0 a 10 el significado que la creación de las Oficinas de Información y de Iniciativas y Reclamaciones ha tenido para la actividad de Relaciones Públicas en nuestra Administración.

Media: 4,8

No saben contestar: 60

Valore de 0 a 10 el número y la intensidad de sus gestiones, contactos y relaciones con los Ministerios y organismos que más abajo se citan (el 10 con el organismo que más tenga).

Ministerio de Educación Nacional: 6

Ministerio de Justicia: 2,3

Ayuntamiento: 2,3

No saben contestar: 6,7

Valore de 0 a 10 el ambiente de confort, comodidad y señalización que ha encontrado usted en los organismos oficiales.

Media: 2,5

No saben contestar: 12

(La media aquí es muy poco significativa, porque existe mucha dispersión en las valoraciones.)

Información al público

Valore de 0 a 10 el interés que nuestra Administración tiene porque el público quede realmente satisfecho de los servicios que le presta.

Media: 3,4

No saben contestar: 9

Valore de 0 a 10 el esfuerzo de nuestra Administración por conseguir de sus funcionarios el respeto hacia el particular: la cortesía y el diálogo amable ante la reclamación; la rapidez en el servicio y en la información, etc.

Media: 2,3

No saben contestar: 10

(Aquí existen también dispersiones acusadas.)

Valore de 0 a 10 el trato que le han dado y la corrección y amabilidad que con usted han tenido los funcionarios con los que se ha puesto en contacto.

Media: 4,5

No saben contestar: 17

(El significado de la media es aquí todavía más aleatorio; concretamente la moda se halla en el intervalo 6-7.)

Valore de 0 a 10 el esfuerzo de nuestra Administración por informar al ciudadano de sus distintos programas, actividades, métodos y procedimientos, así como de los servicios que presta y la forma de utilizarlos.

Media: 1,1

No saben contestar: 20

Valore de 0 a 10 el esfuerzo de nuestra Administración para justificar hechos, sucesos, decisiones, actuaciones.

Media: 1

No saben contestar: 28

Valore de 0 a 10 el esfuerzo de nuestra Administración por orientar, preparar e interesar a la opinión pública, previniendo y motivando sus futuras acciones.

Media: 0,3

No saben contestar: 12

Valore de 0 a 10 el esfuerzo de nuestra Administración por crear un clima favorable que permita el normal funcionamiento de los servicios, atrayéndose la confianza y la colaboración del público, a

fin de que llegue a considerar a la Administración como algo propio y como un medio para conseguir el bien general.

Media: 2

No saben contestar: 17

Valore de 0 a 10 el esfuerzo de nuestra Administración por aumentar el conocimiento del administrado, para eliminar su desconfianza ante la misma y vencer su tradicional prevención ante la burocracia.

Media: 2,7

No saben contestar: 26

Información del público

Valore de 0 a 10 el esfuerzo de nuestra Administración para detectar y conocer las necesidades, intereses, deseos y preferencias del público.

Media: 0,9

No saben contestar: 14

Valore de 0 a 10 el mayor interés de que la Administración informe al público, frente al de que conozca las necesidades, deseos y preferencias del público.

Media: 2

No saben contestar: 29

Valore de 0 a 10 el interés o ventajas de realizar encuestas para detectar y conocer las opiniones del público, frente a la conveniencia de informarle —mejor de lo que se viene haciendo— a través de la Radio o de la Prensa.

Media: 7,8

No saben contestar: 22

Medios de comunicación

Valore de 0 a 10 el esfuerzo que hace nuestra Administración por informar al público a través de publicaciones propias, v. gr.: libros, revistas, folletos, etc.

Media, 2,1

No saben contestar: 22

Valore de 0 a 10 el interés o ventaja de informar al público mediante la Radio frente a la conveniencia de hacerlo a través de la Prensa diaria o publicaciones.

Media: 1,3

No saben contestar: 8

Valore de 0 a 10 el esfuerzo que hace nuestra Administración por informar al público a través de la Televisión.

Media: 3,4

No saben contestar: 7.

Valore de 0 a 10 el esfuerzo que hace nuestra Administración por informar al público a través de la Radio.

Media: 2,6

No saben contestar: 24

Valore de 0 a 10 el esfuerzo que hace nuestra Administración por informar al público a través de la Prensa.

Media: 3,1

No saben contestar: 7

Interés de las Relaciones Públicas

Valore de 0 a 10 el interés de que todos los funcionarios que en la actualidad están habitualmente en contacto con el público sigan un curso de Relaciones Públicas, sabiendo lo costoso en tiempo y dinero que ello resulta.

Media: 5,6

No saben contestar: 32

Valore de 0 a 10 el interés de introducir una asignatura de Relaciones Públicas con carácter voluntario o complementario en las Facultades Universitarias más afines.

Media: 6,7

No saben contestar: 13

Valore de 0 a 10 el interés que tendría el introducir en los programas de las oposiciones y en los Cursos de Formación y Perfec-

cionamiento de Funcionarios temas de técnicas de Relaciones Públicas.

Media: 7,8

No saben contestar: 8

Valore de 0 a 10 la importancia que dentro del conjunto de nuestra Administración y en comparación con sus otras actividades tendrían las Relaciones Públicas.

Media: 3,1

No saben contestar: 22

Valore de 0 a 10 el interés que para la Administración y los administrados puede tener el realizar encuestas para conocer la opinión sobre los distintos aspectos concretos de los servicios administrativos, sabiendo que el llevarlo a cabo detraería tiempo y dinero de otras actividades.

Media: 7,8

No saben contestar: 9

Las Relaciones Públicas en la Administración y en la empresa privada

Valore de 0 a 10 el interés que, con carácter general, han tenido por servirle y serle gratos nuestros funcionarios en sus gestiones y contactos con la Administración frente a la actitud de los empleados de las empresas privadas con los que ha mantenido usted relación.

Media: 3,4

No saben contestar: 32

Valore de 0 a 10 la actividad de Relaciones Públicas que llevan a cabo las empresas privadas con el público frente a las Relaciones Públicas de la Administración con los administrados.

Media: 8,3

No saben contestar: 17

Valore de 0 a 10 la eficacia con que nuestros funcionarios cumplen su función frente a la eficacia de los empleados de la Empresa privada.

Media: 5,1

No saben contestar: 27

Valore de 0 a 10 la eficacia que nuestra Administración tiene en su gestión, en sus servicios, frente a la eficacia de la Empresa privada en los mismos o parecidos servicios.

Media: 4,5

No saben contestar: 25

(Aquí existen también considerables dispersiones.)

Valore de 0 a 10 el mayor interés que el universitario tiene por opositar y trabajar en la Administración frente a hacerlo en la Empresa privada.

Media: 7,5

No saben contestar: 16

Necesidad de la reforma administrativa

Valore de 0 a 10 el interés y la capacidad que tiene nuestra Administración de reformarse y reorganizarse más adecuadamente a sí misma.

Media: 5,6

No saben contestar: 15

(Vuelven a encontrarse dispersiones en estas valoraciones.)

Valore de 0 a 10 las posibilidades que existen en la actualidad de introducir en nuestra Administración el espíritu auténtico y una actividad sistemática de las Relaciones Públicas.

Media: 9,3

No saben contestar: 21

(Resultado único que cabe calificar de alentador frente a las anteriores respuestas.)

Valore de 0 a 10 las ventajas, el acierto y la eficacia de nuestra Administración Pública sobre la Administración Pública francesa.

Media: 1,8

No saben contestar: 42

Valore de 0 a 10 la contribución que el funcionariado como sector social aporta a nuestra Sociedad.

Media: 6,1

No saben contestar: 32

Valore de 0 a 10 la competencia (aunque puedan no aplicarla en casos por falta de estímulos) que usted considera que nuestros funcionarios tienen en el desempeño de su función.

Media: 7,8

No saben contestar: 40

(Resultado que parece también positivo, con vistas a las posibilidades futuras.)

III. Conclusiones

Aunque la muestra sea reducida y parcial, en cuanto que se ha limitado al sector universitario, tiene, sin embargo, un indudable valor representativo, ya que afecta al elemento humano, del que se nutre casi en su totalidad el funcionariado técnico español. Por ello, parece importante deducir una serie de conclusiones, que tienen sin duda un alcance muy significativo. Dichas conclusiones son de dos tipos: unas se limitan a reflejar la situación de hecho, mientras que otras constituyen en sí mismas sugerencias concretas para el futuro.

Con carácter general, es claro que los resultados parecen en principio deprimentes. No obstante, en la consideración de la muestra hay que hacer notar el espíritu crítico parcialmente negativo del universitario español. Asimismo, es preciso subrayar su falta de información sobre estos temas, que, aun siendo un factor negativo achacable en parte a la inexistencia de Relaciones Públicas, contribuye notablemente a que las opiniones sean exageradamente pesimistas.

1. IMPRESIONES SOBRE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LAS R. P. EN LA ADMINISTRACIÓN ESPAÑOLA

Inexistencia de unas Relaciones Públicas adecuadas

Del conjunto de las respuestas se deduce claramente la falta casi absoluta de un planteamiento de conjunto para la aplicación de las técnicas de Relaciones Públicas en nuestra Administración. Más aún,

se considera que la responsabilidad de esta situación corresponde casi en exclusiva a la propia Administración, no siendo imputable a la falta de formación de los administrados. Quizá por ello se subraya que, si bien en los últimos años la situación ha mejorado en parte, los esfuerzos realizados siguen siendo insuficientes.

Falta de interés por satisfacer al público

Se trata, sin duda, del aspecto más negativo de las conclusiones de la encuesta. Esta falta de interés se deduce, según los universitarios, de los siguientes factores:

- Falta de estímulos a los funcionarios para que se esfuercen en atender debidamente a los administrados.
- Falta absoluta de interés por conocer las opiniones, deseos y necesidades del público.
- Falta de información de las actividades, métodos y procedimiento que la Administración utiliza; insuficiente justificación de los hechos y decisiones; desinterés por orientar las opiniones públicas.
- Deficiencias en el ambiente de confort, comodidad y señalizaciones en los organismos oficiales.

Insuficiente actividad difusora, a través de los medios informativos

Dentro de la opinión de conjunto de que la Administración no emplea como debiera ninguno de los medios de expresión, es, sin embargo, interesante observar el orden en que los universitarios consideran que dichos medios son utilizados por la Administración.

- Televisión: 3,4.
- Prensa: 3,1.
- Radio: 2,6.
- Publicaciones propias: 2,1.

Las Oficinas de Información y de Iniciativas y Reclamaciones

El hecho de que en este punto concreto se piense que la creación de dichas Oficinas ha representado para la actividad de Relaciones Públicas en nuestra Administración un impacto poco importante (la

media es de 4,8), parece indicar que los universitarios consideran que las realizaciones parciales en este terreno no son suficientes y que es necesario coordinar los distintos esfuerzos para obtener un mejor resultado.

Las Relaciones Públicas en la Empresa privada y en la Administración

Se subraya claramente la importancia que la Empresa privada concede a todo lo que se refiere a sus relaciones con el público, frente al desinterés de la Administración en sus contactos con los administrados.

Eficacia de la Administración y de los funcionarios

Todas las opiniones anteriores resaltan aún más si se tiene en cuenta que casi con unanimidad los universitarios afirman que la eficacia de la Administración Pública es semejante a la de la empresa privada y que los funcionarios son tan competentes como los empleados en las organizaciones particulares. Se subraya el papel que corresponde a la burocracia en la sociedad actual y se coincide en la preferencia por ingresar y trabajar en la Administración Pública frente a hacerlo en la Empresa privada.

2. SUGERENCIAS

Posibilidad de mejorar las Relaciones Públicas en la Administración

La media de 9,3 obtenida en la contestación a esta pregunta constituye, sin duda, el aspecto más positivo de las conclusiones.

Necesidad de la formación de los funcionarios en las técnicas de Relaciones Públicas

En este punto las conclusiones abarcan un triple aspecto:

- La conveniencia de que los funcionarios que en la actualidad están habitualmente en contacto con el público realicen cursos de Relaciones Públicas.

- El interés de introducir una asignatura de Relaciones Públicas en las Facultades universitarias.
- La conveniencia de incluir en los programas de oposiciones y en los cursos de formación temas sobre técnicas de Relaciones Públicas.

Importancia de las comunicaciones ascendentes

El punto más significativo de la encuesta es, sin duda, el que se considere mucho más importante que la Administración se informe y conozca la opinión del público que el hecho de que realice una adecuada difusión de sus ideas y actividades. En este sentido se pone de relieve la absoluta necesidad de llevar a cabo encuestas y sondeos, a pesar de su elevado costo.

Información general a través de la Prensa

Sigue dándose a la Prensa la máxima importancia informativa, quizá por el hecho de que se trata de una encuesta realizada entre universitarios. Lo cierto es que la preferencia de la Prensa sobre la Radio u otro modo de expresión es casi total. Asimismo se recoge una vez más el interés de los universitarios por que la Administración informe con carácter general y no se limite a aclarar cuestiones concretas a través de las Oficinas de Información administrativa.

Conveniencia de coordinar los servicios existentes

En general, se plantea el interés de coordinar los servicios de información administrativa que existen en la actualidad, como aplicación de la Ley de Procedimiento Administrativo.