



EAPC blog

GENERAL

#eapcOpenLab: La comunicación pública, más eficiente si se basa en datos – Nagore de los Ríos

🕒 26 d'octubre de 2017 👤 XARXES 💬 18 COMENTARIS

Alimentarse mejor, ir al gimnasio, hidratarse por dentro y por fuera, dejar de fumar, gastar menos, dormir más, estudiar un idioma... El ser humano se promete de forma recurrente buenos propósitos que no siempre es capaz de cumplir; *donde ayer dijo "digo" hoy hace "Diego"* y así, ¿cómo vamos a fiarnos de nuestras propias intenciones?

No es que los humanos mintamos por defecto, y no solo que seamos débiles de voluntad, es también que somos incapaces de predecir el futuro y las circunstancias que en cada momento determinarán nuestra forma de actuar. Esto implica una volatilidad relativa: lo de hoy no siempre vale para mañana (¡menos aún si atendemos al mundo digital!) y es fundamental tenerlo en cuenta a la hora de comunicar. La vigencia es un concepto cada vez más efímero y, por extensión, el acierto más difícil de hallar.

En este sentido cuando una Administración Pública se plantea comunicar, ¿cómo saber lo que tiene que decir? ¿cómo saber a quién dirigirse? ¿cómo saber en qué momento debe hacerlo? y, lo más importante, ¿cómo saber a quién le interesa realmente ese mensaje?

Solo los datos pueden responder a esas preguntas, solo ellos nos pueden ayudar a diseñar la estrategia de comunicación: a definir lo que importa y a quién le importa, por qué le resulta de interés y qué objetivos cumpliremos si por medio de la comunicación conseguimos impactar en el destinatario adecuado, incitando a un comportamiento o reacción concreta por su parte. Comunicación y Big Data deben ir de la mano para lograr el acierto.

Los datos nos sirven, por tanto, para llevar a cabo la toma de decisiones que marcará nuestra estrategia buscando alcanzar nuestros objetivos de gestión pública. Así, los datos nos indicarán también la hoja de ruta o el plan de acción a realizar. Pero si además en ese plan de acción incluimos una trazabilidad de un dato, es decir, si contemplamos que todas las acciones comunicativas a realizar se ejecuten asegurándonos de que el impacto del mensaje nos va a devolver un dato, producimos nuevos datos que nos sirven para medir en tiempo real si verdaderamente estamos acertando, o si nuestros objetivos de gestión no se están alcanzando.

Por lo tanto, los datos nos resultan doblemente útiles en los tres momentos claves de la comunicación:

1. Nos predicen el futuro y nos indican la **estrategia** a seguir
2. Nos señalan el momento y los canales a utilizar, indicándonos el **plan** a ejecutar
3. Nos muestran los **resultados** obtenidos apuntándonos, con ello, cómo mejorar

Porque lo que no se mide, sólo se percibe y al ser la percepción subjetiva volveríamos a confiar a la intuición la comunicación y volveríamos a fallar con mayor facilidad.

Nagore de los Ríos

Experta en comunicación, gobierno abierto y datos abiertos

Si voleu conversar i reflexionar amb Nagore de los Ríos en directe sobre aquests temes ho podeu fer venint a la sessió de l'#eapcOpenLab que es farà el proper 9 de novembre a l'EAPC. Trobareu la informació sobre el programa i les inscripcions [aquí](#)

De la mateixa autora podeu llegir l'entrada a aquest blog "[Importancia de un plan de comunicación para una administración pública](#)"

🔗 ÈTICA, COMUNICACIÓ, DADES OBERTES, FORMACIÓ, INNOVACIÓ, NAGORE DE LOS RÍOS

ENTRADA PRÈVIA

[Les biblioteques especialitzades, per a què?](#)

ENTRADA SEGÜENT

[Accelerar el canvi positiu a l'Administració pública – Pilar Pineda](#)

Comentaris a #eapcOpenLab: La comunicación pública, más