

Elizalde, Luciano y Mario Riorda (eds.), *Comunicación gubernamental 360*, La Crujía, Buenos Aires, 2013, 286 p.

Elizalde, Luciano and Mario Riorda (eds.), *Government Communications 360*, La Crujía, Buenos Aires, 2013, 286 p.

Belén Amadeo¹

Desde hace poco más de una década, los gobiernos de todas las latitudes han ido perfeccionando y profesionalizando su comunicación. Siguiéndole los pasos a la comunicación electoral, los gobiernos comenzaron a utilizar la comunicación de su gestión como fuente de legitimidad y sistema de fidelización de votantes para las siguientes elecciones.

Acorde con estos cambios, algunos autores han avanzado en las investigaciones sobre comunicación política (tradicionalmente enfocadas en análisis generalistas sobre el tema o en manuales y descripciones de casos de comunicación electoral), publicando trabajos académicos sobre la comunicación de gobierno. En este contexto, en noviembre de 2013, Luciano Elizalde y Mario Riorda editan el libro *Comunicación Gubernamental 360*. Todos los autores del libro tienen publicaciones previas sobre la materia y en este trabajo proponen miradas diferentes y coordinadas sobre el mismo objeto de estudio. Plantean un modelo holístico de la comunicación desde el gobierno.

Los capítulos, de lectura amable, heterogéneos en estilo, en desarrollo teórico y en fundamentación bibliográfica, logran como conjunto conformar una mirada diferente del oficio de la comunicación gubernamental. El libro integra tres líneas de trabajo: por un lado, une la concepción de estrategia de comunicación general con las decisiones y tácticas aplicadas específicamente a la comunicación gubernamental; por otro, integra los diferentes públicos al considerar no sólo las audiencias externas, sino también las internas; por último, pone en sintonía el sistema tradicional de medios con las nuevas tecnologías. *Comunicación gubernamental 360* presenta abordajes teóricos para cada una de estas áreas, teorías que en varios capítulos acompaña de propuestas concretas y de análisis de casos específicos, con el fin de mostrar éxitos y fracasos en la gestión.

Luego de una introducción en que adelantan conceptos teóricos, Luciano Elizalde y Mario Riorda ofrecen un capítulo sobre planificación estratégica general, que explica la importancia de la comunicación en la estrategia política. En esta dirección, Javier Sánchez Galicia sostiene que es necesario comunicar para gobernar y propone un modelo de comunicación con seis ejes de análisis en el que se destaca lo que en ocasiones se olvida: comunicar es distinto de informar. En el siguiente capítulo, Mario Riorda proporciona una visión sistémica de las rutinas de comunicación gubernamental con diferentes dimensiones de la comunicación de gobierno.

¹ Belén Amadeo es doctora en comunicación pública por la Universidad de Navarra (UNAV). Actualmente es codirectora de varios proyectos de investigación científica o de innovación tecnológica en la Universidad de Buenos Aires (UBACYT), y miembro del equipo de investigación del programa "Industrias culturales y espacio público: comunicación y política en la Argentina (IECP)".

El aporte de Luciano Elizalde y Arturo Fitz-Herbert es la elaboración de diagnósticos de la comunicación gubernamental a través del análisis de casos concretos. Este capítulo es útil para aprender cómo se elabora un diagnóstico sobre la comunicación de un gobierno. Permite, a la vez, aplicar la teoría propuesta al inicio del libro.

En el capítulo escrito por Carlos Álvarez Teijeiro, se analiza el manejo de la comunicación con los públicos internos de cada gobierno, es decir, con los funcionarios que deben llevar adelante la gestión de las políticas públicas. La atención a este público olvidado es un aporte novedoso que brinda solidez a la idea de "comunicación 360", que propone el libro. Álvarez Teijeiro trata la comunicación interna en general y en particular dentro de los gobiernos. Muestra herramientas factibles y concretas.

Entrando en la comunicación 2.0, Francisco Vacas describe el modo en que el nuevo entorno mediático afecta a la comunicación gubernamental. El autor sostiene que los gobiernos están desactualizados y siguen utilizando la lógica comunicacional del siglo xx. Para llegar a buen puerto, también deberán democratizarse en su comunicación.

Por su parte, Gonzalo Diéguez y Maximiliano Campos Ríos proponen atender a las consecuencias e impactos de la inclusión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el gobierno. Se preguntan si lo que el gobierno ofrece hoy a través de las redes permite interactuar mejor con el ciudadano, y si este uso potencia o legitima al Estado. También dejan planteadas algunas dudas: ¿estamos ante un nuevo panóptico? ¿El individuo queda resguardado o no frente al Estado?

Luis Guillermo Babino avanza en las posibilidades de comunicación que las redes le proponen al gobierno y expone el potencial de esta herramienta hasta llegar incluso a la idea de gobierno abierto. Juan Ignacio Belbis va más allá todavía en esta línea y muestra que la transparencia de los datos de gobierno a través de la web, la rendición de cuentas, la gobernanza, la colaboración y la participación serán pilares de un tipo de democracia postrepresentativa y tecnologizada que parece estar alcanzándonos.

El libro editado por Elizalde y Riorda busca transmitir una mirada completa de la comunicación de gobierno. Integra la estrategia de la comunicación gubernamental con sus tácticas, los públicos externos con los internos y la concepción tradicional de los medios masivos con la llegada de las redes sociales a la comunicación de gobierno. El trabajo en su conjunto propone una mirada teórico-técnica de la comunicación gubernamental, y sirve como libro de base sobre la materia. La obra configura un aporte por su aplicación combinada de las disciplinas de la ciencia política y la comunicación a la gestión de gobierno.

A medida que la comunicación gubernamental se consolida en la práctica política, hará falta avanzar aún más en la literatura sobre esta temática. Cada sistema de gobierno, cada sistema electoral, cada sistema de partidos imprime su sello en una comunidad, haciendo que las reglas de juego que pueden ser válidas y eficientes para comunicarse con algunos ciudadanos no sea útil para comunicarse con otros. Del mismo modo, la comunicación de los gobiernos difiere, dependiendo de la cultura política de cada sociedad, de la manera en que se tejen las relaciones de poder y de cuáles son los actores políticos que tienen más incidencia. Asimismo, es de suma relevancia considerar si estamos ante un gobierno nacional, provincial (regional, estadual, según cómo se llamen los distritos en cada país) o municipal. Por último, es esencial tener en cuenta el estilo de quien está a cargo del Poder Ejecutivo, el tipo de interacción que en cada comunidad

presentan la clase política, los medios y los ciudadanos y, por supuesto, su historia reciente. Los trabajos que se escriban en el futuro sobre comunicación gubernamental deberán buscar el modo de reflejar esas variaciones.