

La comunicación de Gobiernos e instituciones públicas. 80 cosas que he aprendido comunicando

Pau Canaleta Heras
Editorial Universitat Oberta de Catalunya
Barcelona, 2024, 118 p.
ISBN: 978-84-1166-035-8

 **ENRIC SENDRA-DURO** *Universitat Jaume I (Espanya), esendra@uji.es*



Un quadern de bitàcola per comunicar des de les institucions

En l'obra *La comunicación de Gobiernos e instituciones públicas. 80 cosas que he aprendido comunicando* (UOC, 2024), l'autor Pau Canaleta Heras ofereix un manual pràctic per a professionals de la comunicació institucional i política. Amb més de vint anys d'experiència en el camp, Canaleta destil·la els seus coneixements en vuitanta consells clau per millorar la comunicació de governs i administracions públiques. Aquest manual no només és un compendi de recomanacions pràctiques, sinó també una reflexió sobre la importància d'una comunicació eficaç, honesta i propera al servei de la ciutadania.

Canaleta aporta una visió privilegiada de la comunicació pública, basada en la seva àmplia experiència com a consultor i professor de comunicació. Algunes de les seves grans contribucions en aquesta obra inclouen la importància de l'estratègia, la transparència i l'honestat professionals, i l'adaptació als canvis tecnològics i digitals, cada cop més transcendents en les tasques dels gabinets de comunicació. Així mateix, Canaleta insisteix en la necessitat de desenvolupar una estratègia de comunicació ben definida a mitjà i llarg termini. Com destaca l'autor en diversos capítols, la comunicació sense estratègia és ineficaç i sovint contraproduent. Aquest consell ressona amb les teories acadèmiques sobre la comunicació estratègica, com les desenvolupades per autors com James E. Grunig, qui defensa la importància de la planificació i la recerca en la comunicació pública.

En un món on la desconfiança i el descrèdit cap a les institucions públiques és creixent, Canaleta subratlla la necessitat de ser transparents i honestos, també en l'àmbit comunicatiu. Per a l'autor, la transparència no només genera confiança, sinó que també és un pilar fonamental per a una democràcia sana, i reivindica les bones pràctiques en comunicació, en un context de desinformació i pràctiques dubtoses a la xarxa. Per això, Canaleta destaca la importància d'adaptar-se als nous mitjans i tecnologies, com les xarxes socials i les noves plataformes digitals. Per a l'autor, aquestes eines no són elements que les institucions públiques han d'incorporar en les seves estratègies, sinó que han de tenir el seu pla de comunicació autònom i ben definit, en consonància amb l'estratègia global. A més, defensa la multicanalitat com a element vertebrador de la nova comunicació, així com l'especialització en narratives digitals com una sortida professional cada cop més sol·licitada.

El llibre de Canaleta és especialment valuós per a la nova generació de professionals de la comunicació pública. Alguns dels seus consells més destacats inclouen conèixer bé el públic, demostrar una narrativa coherent i gestionar crisis de manera correcta, que cada cop s'accentuen més. Durant la pandèmia, la comunicació institucional va jugar un paper crucial en la gestió de la crisi. Governos d'arreu el món van haver d'informar la població sobre mesures sanitàries, restriccions i vacunes. Els governs que van utilitzar una comunicació clara, transparent i basada en la ciència van tenir més èxit, perquè es van guanyar la confiança de la ciutadania.

Com citar:

Sendra-Duro, E. (2025). Un quadern de bitàcola per comunicar des de les institucions [Ressenya del llibre *La comunicación de Gobiernos e instituciones públicas. 80 cosas que he aprendido comunicando*, per P. Canaleta Heras]. *Quaderns del CAC*, 51, 85-86. doi: <https://doi.org/10.60940/qcac51id430716>

Aquesta obra, si bé està pensada per a gabinets de comunicació de governs i administracions públiques, també és útil per comunicar des d'empreses, entitats sense ànim de lucre i altres actors socials. Precisament, els moviments cívics acostumen a ser els primers a innovar en comunicació, connectant amb nous públics i establint noves vies de connexió amb la ciutadania. Canaleta també demana aprendre d'aquests actors per millorar i innovar en la comunicació pública.

En síntesi, l'obra *La comunicación de Gobiernos e instituciones públicas. 80 cosas que he aprendido comunicando* és una butxaca d'experiències que l'autor posa a disposició de professionals i aprenents; una mena de quadern de bitàcola que cerca guiar en moments de dificultat als picapedrers de la informació. En un entorn cada cop més complex i interconnectat, s'agraeixen les aportacions de Canaleta, pràctiques i ben fonamentades després d'anys d'assajos, errades i un grapat de triomfs comunicatius. Sens dubte, el llibre serà un manual de consulta per a moments de dificultat, contextos de crisi i altres adversitats comunicatives, a les quals ens enfrontem els i les professionals de la comunicació.