

La polizia locale in servizio su Facebook piace e convince

Pubblicato: Giovedì 31 Marzo 2016



Con l'idea che la maggior fonte di insicurezza nelle persone sia anche la mancanza di informazioni, il **comando di polizia locale di Vergiate** ha aperto **tre canali di comunicazione social** diretti con la popolazione: un **profilo Facebook** che conta 735 fan, un **profilo twitter** (non ancora attivo) e in via sperimentale anche un **profilo Telegram** che per il momento ha 15 membri.

L'operazione "social", partita a dicembre del 2015, **ha passato la fase sperimentale e oggi il comandante Gaspare Ancona** e il sindaco Maurizio Leorato ne tracciano **un bilancio più che positivo**: «abbiamo voluto essere più vicini alle persone anche in un luogo "virtuale" ma reale come i social network – spiega il comandante Ancona – perché abbiamo avuto la percezione che spesso i cittadini non son a conoscenza di quello che facciamo e un canale di comunicazione come questo può aiutare nel rapporto di cooperazione tra i nostri agenti e i cittadini».

Lo sbarco tra i social degli agenti non è stato un'improvvisazione. Esiste **una determina comunale** che ne dettaglia ampiamente gli scopi e gli obiettivi e che parte da alcuni presupposti, in particolare quello che comprende il fatto che

“i cittadini cercano sul Web la soluzione ai propri problemi, si informano attraverso le proprie reti di relazioni, cercano il dialogo diretto con il proprio interlocutore, sia esso un'azienda o un ente pubblico, all'interno di spazi pensati per una comunicazione a due vie e la Pubblica Amministrazione deve costruire nuove modalità di interazione e partecipazione, rafforzando la percezione di trasparenza e di efficienza”.

Le regole di gestione degli account **rispondono ad una policy precisa**, come farebbe un normale social media manager (la figura professionale che si occupa di gestire i social network per enti e aziende):

Particolare attenzione sarà dedicata all'interazione da parte degli utenti, sia con riferimento al tipo di messaggi accettati (con la riserva di rimuovere spam, commenti offensivi o inappropriati) sia alla privacy degli utenti, appare particolarmente opportuno, che il Corpo di Polizia Locale di Vergiate, nell'ambito della Social Media Policy esterna illustri quali sono i comportamenti tollerati nei propri profili; È importante individuare lo stile comunicativo da impiegare sia a livello di vocabolario sia di tono complessivo, riaffermando da un lato la natura istituzionale dello spazio, offrendo sempre comunicazioni informative e rigorose e dall'altro però, per quanto possibile, sarà opportuno ricordare la voce del Corpo di Polizia Locale allo stile e alle modalità caratteristiche del Web sociale, facendo qualche concessione all'informalità propri di questi ambienti;

A gestire gli account sono per il momento il comandante Ancona e un paio di suoi vigili. I contenuti diffusi spaziano dalle informazioni di carattere attinente alle disposizioni normative a quelle che

facilitano le attività delle istituzioni e il loro funzionamento. Non mancano casi di allerta alla popolazione, come in occasione del furto di un mezzo comunale la cui notizia è stata diffusa sui social, o più banalmente informazioni su servizi agli automobilisti.

Di questa sperimentazione tracciamo un bilancio più che positivo, **spiega il sindaco Maurizio Leorato**: «spesso e volentieri, per mancanza di informazioni, i cittadini non comprendono alcune azioni delle istituzioni e questo dà una percezione di inattività e quindi di insicurezza. Inoltre spesso viaggiano in rete notizie false, esagerate o allarmistiche. Per cercare di contrastare la disinformazione abbiamo deciso che facciamo noi informazione corretta attraverso più strumenti possibili. Il riscontro è positivo sotto tutti i fronti».

Uno sguardo di insieme alla pagina Facebook conferma questa sensazione. I commenti sembrano essere entusiasti e i “mi piace” numerosi sotto ogni post.

[Tomaso Bassani](#)

tomaso.bassani@varesenews.it