

## L'importanza della comunicazione per la polizia locale

Sergio Bedessi

(da *Polnews* – editore Maggioli – 2013)

Oggi giorno la polizia locale viene a trovarsi sempre più in difficoltà a causa di due profondi mutamenti avvenuti negli ultimi anni nella società italiana.

Il primo è costituito dal progressivo modificarsi del rapporto fra pubblica amministrazione e cittadino, che non è più inteso come il classico rapporto di somministrazione di un servizio dovuto, a fronte di un gettito fiscale non finalizzato a quel determinato servizio, ma viene invece sempre più inteso come un vero e proprio **rapporto bilaterale del tipo cliente-fornitore**, molto più simile al rapporto di una azienda con i propri clienti.

Il secondo è la **generale crisi di valori morali ed etici** che sta portando sempre più ad una perdita del rispetto verso le istituzioni in genere e verso gli organi di polizia in particolare, accompagnata dal progressivo sgretolarsi delle strutture della pubblica amministrazione, almeno così come erano intese in passato.

E' possibile fare qualcosa per contrastare o almeno gestire questo stato di difficoltà nel quale specialmente gli organi di polizia locale vengono a trovarsi?

Certamente **l'approccio efficace deve partire dalla considerazione che la polizia locale (municipale) vive letteralmente immersa nella comunicazione.**

Il personale della polizia municipale lavora prendendo parte costantemente, ed a vari livelli, ad un rapporto comunicativo che costituisce parte essenziale del servizio fornito all'utenza.

Nel servizio della polizia locale ha importanza non solo "che cosa" viene fornito come servizio, ma, e **spesso anche di più, il "come" questo servizio viene fornito.**

E' quindi basilare **ricercare strumenti di lavoro che possano mantenere sotto controllo la qualità di tale rapporto comunicativo.**

Un'altra considerazione da fare è quella che oggi giorno il rapporto con gli organi di informazione si è sostanzialmente modificato.

Nel passato il produttore di notizia (il giornalista) era un soggetto professionale qualificato, controllato e controllabile e dall'evento alla notizia il tempo medio risultava essere di circa 12 ore; oggi giorno chiunque è produttore di notizia: grazie agli *smartphone* e ai *social network* qualunque cittadino è in grado di riprendere un evento e pubblicizzarlo in pochi istanti a migliaia di contatti che a loro volta possono fare altrettanto.

Se una volta la propagazione della notizia era in linea con l'importanza dell'evento oggi non è più così: notizie banali e di ambito locale possono divenire, grazie ai commenti immessi insieme alle immagini su uno degli innumerevoli *social network*, veri e propri scoop a livello mondiale con una ricaduta di immagine importante sui protagonisti dell'evento.

E' dunque necessario che chi lavora negli organi di polizia locale sia consapevole di questo fenomeno; qualunque accadimento, anche banale, che veda coinvolto negativamente un appartenente alla polizia locale, può divenire fortemente problematico per l'immagine dell'organo di polizia e per quella della stessa amministrazione comunale cui appartiene.

Per questo, mentre **il comando deve aver cura nell'anticipare le *bad news***<sup>1</sup>, tenendo costantemente informati gli organi di informazione con newsletter quotidiane che forniscano la versione ufficiale degli eventi che vedono in qualche modo protagonista la polizia locale, nonché presidiando i *social* network postando per primo con commenti adeguati eventuali eventi negativi a proprio carico, **il personale tutto deve lavorare sempre con la consapevolezza che si muove su una sorta di palcoscenico**, dove ogni cosa che lo riguarda può sempre essere ripresa e commentata.

Contemporaneamente si devono mettere in atto tutte quelle azioni utili a mantenere una efficace comunicazione istituzionale, utilizzando le innovative modalità che la tecnologia oggi offre, nella comprensione che una comunicazione istituzionale che riguardi la polizia municipale dovrebbe sempre esprimere concetti chiave e valori ben determinati connessi al particolare servizio; fra questi si possono elencare:

- **qualità**: un servizio che vuole fornire sicurezza deve essere un servizio che trasmette il concetto di qualità in quanto non può esistere sicurezza senza qualità;
- **efficienza**: un servizio che vuole fornire sicurezza, come la polizia municipale, deve essere efficiente per rispondere con prontezza alle esigenze dei cittadini;
- **precisione**: chi vuole fornire sicurezza deve essere preciso, per rispondere in modo adeguato e congruente alle necessità di chi lo chiama;

... e quindi **sicurezza**.

---

<sup>1</sup> S. Bedessi, *Il comandante di polizia municipale – Manuale di organizzazione e gestione*, Maggioli 2013

