

Sicurezza urbana

Come i social media cambiano il modo di lavorare della polizia

Twā. In un'interessante relazione, Michael Wirz descrive come la polizia comunale di Zurigo cerchi di instaurare il dialogo con la popolazione grazie alla collaborazione di due agenti di polizia attivi in Internet. Il direttore della polizia comunale di Zurigo riferisce, in occasione del 15° Congresso sulla sicurezza urbana, che la polizia sta svolgendo il proprio lavoro stando più a contatto con i cittadini nell'era di Facebook, Instagram e Twitter. 85 esperti del settore ascoltano con grande interesse la discussione che si tiene al Technopark Zürich.

In Belgio il gruppo petrolifero Shell utilizza telecamere di sorveglianza contro i furti di benzina. Le immagini sono messe direttamente in rete a scopo intimidatorio. Il numero delle cisterne abusive è sensibilmente diminuito.

A Londra circola uno «sceriffo in bicicletta», proclamatosi tale da se: Lewis Dediare. Indossa un casco con luci applicate e una telecamera GoPro. Con una seconda telecamera montata su un bastone per i selfie riprende se stesso. Se un bullo del traffico si avvicina troppo, Dediare gli mostra subito il cartellino rosso. O peggio: mette il peccatore alla berlina su YouTube. La prevenzione degli incidenti stradali attuata da Dediare è già un cult.

In Olanda sempre più persone praticano il giornalismo dei cittadini. Questi, per esempio, interrogano gli agenti di polizia di fronte alla telecamera dello smartphone accesa in merito alla dinamica di un incidente e riproducono immediatamente le immagini su Internet.

I social media rivoluzionano il lavoro della polizia.

La digitalizzazione non ha soltanto avuto ripercussioni sulla vita nelle nostre città, ma ha anche cambiato concretamente il lavoro della polizia. Come si pone la polizia nelle questioni di Community Policing nello spazio pubblico virtuale? È di questo problema che si



Michael Wirz, direttore della polizia comunale di Zurigo.

occupano gli 85 esperti e interessati intervenuti al 15° Congresso sulla sicurezza urbana al Technopark Zürich, organizzato dalla Conferenza dei direttori della sicurezza municipale, dalla Società dei capi di polizia delle città svizzere (SCPCS), dalla Prevenzione Svizzera della Criminalità e dal Dipartimento di Polizia della città di Zurigo.

Fra i punti salienti della manifestazione si ha la relazione di Michael Wirz. Il direttore del settore Comunicazione della polizia comunale di Zurigo ha riferito che la polizia ora svolge il proprio lavoro stando più a contatto con i

cittadini, nell'era di Facebook, Instagram e Twitter. «I social media hanno stravolto le procedure di lavoro della polizia», afferma Wirz. E aggiunge: «Prima – detto proprio francamente – abbiamo delineato l'immagine della polizia insieme a un curatore, in occasione di un pranzo di lavoro. Poi abbiamo avuto modo di rileggere e controllare l'articolo ed eventualmente condurre una sessione di domande e risposte. Oggi il modo di lavorare della polizia è molto più immediatamente visibile. Considerata la rapida diffusione virale, ci sono meno possibilità di mettere una situazione sotto una luce migliore.»

I tweet della polizia comunale di Zurigo raggiungono milioni di persone

Per poter svolgere le proprie mansioni di sicurezza, la polizia comunale di Zurigo punta sempre più sui social media. Il supporto degli attuali canali di comunicazione serve soprattutto a rivolgersi al pubblico giovane. La polizia è dunque presente là dove i giovani si intrattengono: il mondo virtuale. Oltre due milioni di persone hanno letto i tweet della polizia comunale di Zurigo. I video su Facebook sono stati visualizzati oltre un milione di volte. E: 60'000 persone seguono la polizia comunale di Zurigo su Twitter. Per le attività di ricerca e d'indagine, quindi, possono essere interpellate e coinvolte in brevissimo tempo decine di migliaia di persone. In passato, in occasione di una missione, il mezzo più veloce a disposizione della polizia per informare la popolazione era la stampa. Oggi la comunicazione che accompagna le missioni avviene prevalentemente sui social media.

Video divertenti

L'innovativo e moderno corpo di polizia della Limmatstadt sorprende sempre più i suoi follower con la pubblicazione di video spiritosi. Prima di un concerto della regina del pop americana Beyoncé, a Zurigo, l'ufficiale di polizia finlandese Pekka Laitinen si è rivolto ai 50'000 fan della star in perfetto tedesco svizzero. «Nimm gschider ds Tram statt ds Auto!» (Prendete il tram piuttosto che l'auto!)

Nel video lo si vede in una regione quasi disabitata compresa fra Helsinki e la Lapponia. Background dell'azione erano le difficoltà di circolazione stradale che si aspettava a causa dei numerosi cantieri attorno allo stadio Letzigrund. «Pekka è un mio caro collega. Ha subito accettato di partecipare. Gli ho inviato il testo come file audio. Con queste gag intendiamo promuovere l'autenticità e la spontaneità e raggiungere più persone possibili», dice Wirz. Il video su YouTube è stato visualizzato oltre 100'000 volte.

Pionieri nel territorio di lingua tedesca

Due agenti di polizia di Zurigo lavorano al 50 per cento come cosiddetti ICoP. Il termine è derivato dalle tre parole Internet Community Policing. Oltre al quotidiano servizio di pattuglia, i due agenti di polizia in Internet documentano la loro attività quotidiana su Instagram e Facebook con parole e immagini. Postano foto e video, danno consigli, rispondono a domande e fissano anche appuntamenti con il Servizio Giovani.

In breve: invitano i giovani a instaurare un dialogo con loro in modo facilmente accessibile. Per richieste o conflitti al di fuori della sfera penale, un ICoP ha già agito da conciliatore. Con questo approccio pragmatico si sono senz'altro potuti evitare costosi processi, presume Wirz.

Questo modo di agire della polizia comunale di Zurigo avrà senza dubbio come conseguenza quella di diffondere un'immagine positiva, di creare trasparenza e quindi infondere fiducia, sostiene Wirz. Per poi aggiungere con orgoglio: «I nostri due ICoP hanno già oltre 5000 amici e seguaci su Facebook. La polizia comunale di Zurigo è il primo corpo di polizia del territorio di lingua tedesca a impegnarsi con agenti Internet Community.»

ICoP presto anche nella città di Berna?

Zurigo è il primo corpo di polizia del territorio di lingua tedesca a impiegare agenti di polizia Internet Community (ICoP). Nella città di Berna responsabile per l'introduzione di un ICoP sarebbe la polizia cantonale. Reto Nause, Direttore della sicurezza e membro dell'Esecutivo comunale della città di Berna (CVP), troverebbe l'idea in ogni caso stimolante e la considera quindi un'opzione da seguire. «In questo modo potremmo rivolgerci a gruppi target che altrimenti non riusciremmo a raggiungere. Ciò sarebbe di grande importanza per una comunicazione senza ritardi – per esempio quando si tratta di togliere una voce dalla circolazione, di rivolgersi il più velocemente possibile alla Community in vista di dimostrazioni di massa come «Tanz dich frei»», dice Nause.

Il lavoro di un ICoP potrebbe anche avere un effetto di guida stradale, con indicazioni riguardo a intralci e rallentamenti del traffico. Sarebbe più efficace rispetto al semplice diramare un comunicato, ritiene Nause. La situazione di partenza e le possibilità di realizzazione sono attualmente in discussione con la polizia cantonale competente.



Cartellino rosso: il poliziotto delle biciclette Lewis Dediare punisce i «teppisti delle due ruote».