

La Policia Local a les xarxes socials

Estudi de cas i proposta per Palafrugell



Autora: Marta Baserba Muñoz

Tutor: Lluís Costa i Fernández

Grau en Comunicació Cultural

Facultat de Filosofia i lletres

Universitat de Girona

22/07/2019

Resum

Les xarxes socials han canviat la forma en què ens relacionem, les administracions han d'estar al servei de la ciutadania i adaptar-se als nous canals de comunicació.

Les policies locals com a part de l'administració, també comencen a estar presents a les xarxes socials. La gestió dels comptes en cossos d'emergència i seguretat tenen una sèrie de peculiaritats que analitzarem, sobretot en moments de crisi. Una de les policies locals de la província de Girona que encara no disposa d'aquest canal de comunicació amb la ciutadania és Palafrugell. Vista la voluntat del cap de la policia i del cap de premsa de l'Ajuntament de Palafrugell de crear xarxes socials pròpies de la Policia Local de Palafrugell i vistos els resultats de les enquestes en què es mostra clarament que la ciutadania dóna suport a la iniciativa, en aquest treball analitzarem el cas de Palafrugell i farem una proposta comunicativa per les xarxes socials en forma de guia.

Paraules clau

Policia

Comunicació

Xarxes socials

Seguretat

Ciutadania

Administració

Índex de Continguts

1- Introducció.....	6
2- Metodologia.....	8
3- Marc teòric.....	10
3.1- Comunicació institucional a les xarxes.....	10
3.2- Comunicació cossos d'emergència i seguretat.....	11
3.3- Comunicació de crisi	12
4- Estudi de cas.....	15
4.1- Municipi de Palafrugell.....	15
4.2- Comunicació Ajuntament.....	16
4.3- Cos de Policia de Palafrugell.....	20
4.4- Comunicació Policia Local de Palafrugell.....	21
4.5- Manuals i documents interns Ajuntament de Palafrugell.....	22
4.6- Anàlisi enquesta.....	26
4.7- Anàlisi xarxes socials policies gironines.....	33

5- Conclusions del treball.....	36
5.1- Proposta de comunicació a les xarxes socials de la Policia local.....	36
5.2- Guia Xarxes socials Policia Local de Palafrugell.....	39
6- Bibliografia.....	51
7- Annex 1 entrevista amb Narcís Mir.....	52
Annex 2 Recull publicacions relacionades amb Policia Local.....	55

1- Introducció

La comunicació a les institucions, cada vegada cobra més importància. Els municipis disposen de diferents eines per transmetre els seus missatges a la població, la digitalització ha fet que l'intercanvi de comunicació sigui més personalitzada a les necessitats de l'usuari, oferint-li així diversos canals on gestionar les seves demandes. La multiplicitat de canals fa que la comunicació s'adapti a les exigències i a les noves realitats socials.

Actualment s'ha de tenir en compte que els missatges són bidireccionals. Tothom pot tenir al seu abast la possibilitat d'expressar les seves opinions a través, per exemple, de les xarxes socials i per tant és important que les administracions també hi siguin presents. En aquest treball realitzaré estudi de cas i una proposta per la comunicació institucional del cos de Policia Local de Palafrugell. Actualment la comunicació del cos està dins la comunicació general de l'Ajuntament. Analitzaré la comunicació a l'Ajuntament de Palafrugell per tal de fer la proposta.

Les xarxes socials són una gran eina però no l'única que disposa l'Ajuntament de Palafrugell per consultar als seus veïns. Des de l'any 2018 Palafrugell per una prova pilot impulsada per la Diputació de Girona, està dins la plataforma Decidim que permet decidir, participar i debatre les qüestions de manera col·lectiva. Aquesta plataforma vol englobar tots els processos participatius que s'impulsen des de l'Ajuntament o bé en els que hi col·labora. És una eina que s'està implementant lentament, ja que el potencial de la plataforma és molt gran i es necessita una planificació estratègica de la participació, s'està acabant el reglament de participació ciutadana que s'aprovarà per plenari aviat.

La forma presencial també és essencial per recollir les opinions de la població. Existeix un gabinet de relacions ciutadanes que periòdicament es reuneix per debatre amb els veïns de cada barri, nucli o zona, quines són les millores a fer en el municipi, ja que s'entén que són els qui viuen en una zona determinada els que coneixen més a fons les problemàtiques existents.

Constantment s'obren debats a les xarxes sobre temes d'interès comú, des de la comoditat i l'entorn segur que proporciona l'espai privat i a vegades l'anonimat, les xarxes socials són les eines més accessibles per la població per expressar les seves opinions. Tot i l'existència de la plataforma decidim i els gabinets de relacions ciutadanes, la presència de l'Ajuntament a les xarxes ajuda tant a

informar com a percebre les opinions de la població i així evitar dins el possible, la propagació de rumors i notícies falses.

En el cas de Palafrugell, l'Ajuntament disposa de diversos perfils en xarxes socials, n'hi ha un de genèric a les xarxes més utilitzades i després les diferents àrees de l'Ajuntament que han vist la necessitat de transmetre els seus missatges de forma específica, també disposen de perfils propis.

Una de les àrees que no disposen de xarxes pròpies és la Policia Local. Les policies locals de la província de Girona tenen una presència desigual a les xarxes socials, actualment només el 50 per cent de les policies locals en municipis de més de 5000 habitants disposen de xarxes.

En aquest treball es vol demostrar la necessitat de crear unes xarxes socials pròpies de la Policia Local de Palafrugell. Com a cos d'emergència local, la comunicació depèn actualment del departament general de comunicació de l'Ajuntament, ara bé, les especificitats del departament podrien ser un incentiu per disposar d'un perfil propi a les xarxes, com altres àrees del mateix Ajuntament.

Les xarxes socials han d'ajudar a millorar la percepció dels ciutadans envers els serveis prestats des de la policia. Els ciutadans han de sentir que la policia és seva, que està al seu servei i les xarxes socials han de contribuir a aquesta imatge igual que a donar una imatge de serietat i a la vegada mostrar quina feina es fa des de la policia i el perquè.

La guia resultant d'aquest estudi, pretén donar resposta a la necessitat del cos de disposar d'una eina visual, àgil, clara i útil.

2- Metodologia

Actualment l'Ajuntament de Palafrugell disposa d'una gran quantitat de pàgines i perfils a diverses xarxes socials. Les àrees de l'Ajuntament que necessiten comunicar la informació pròpia als seus usuaris creen i alimenten les seves xarxes socials dins un marc comú que és la comunicació institucional de l'Ajuntament.

Conèixer el municipi i la comunicació institucional és el primer pas per entendre i justificar la necessitat d'un perfil més dins la comunicació de l'Ajuntament. És interessant conèixer el municipi abans de fer la proposta comunicativa i per fer-ho necessitem dades sociodemogràfiques, hi ha diverses fonts que recullen dades anuals, les quals després s'han d'analitzar per mostrar quines són les peculiaritats del municipi i de la feina de la Policia Local. Per fer-nos una idea de les realitats socials del municipi de Palafrugell mirarem els plans locals de joventut i educació que recentment s'han editat, allà s'analitza el conjunt del municipi i ens presenten dades a tenir en compte. També una gran font d'informació és l'Idescat on hi trobarem el municipi en dades. Per conèixer la comunicació a l'Ajuntament de Palafrugell farem una entrevista en profunditat al cap del departament de comunicació que ens explicarà l'estructura existent i cap on anirà en els pròxims anys la comunicació institucional. Analitzarem també les xarxes socials i les webs existents de l'Ajuntament de Palafrugell per conèixer el nombre de seguidors, la interacció amb els ciutadans i el contingut.

Per tal de poder demostrar la necessitat de crear unes xarxes socials pròpies de la Policia Local de Palafrugell farà una anàlisi de la comunicació de l'Ajuntament de Palafrugell dels 6 primers mesos de l'any 2019. En aquesta anàlisi veurem la quantitat d'informació relacionada amb la Policia Local present en els canals de comunicació generals.

Una vegada disposem del volum d'informació que es genera, analitzarem quins municipis de característiques semblants disposen de xarxes socials de la policia i quins continguts es generen per aquests mitjans.

No es podria realitzar aquest treball sense la informació que ens pot donar el cap de la Policia Local sobre la necessitat i els recursos que es disposen des del cos per tal de portar a terme una comunicació pròpia.

Per tal de saber quin serà el seguiment de les xarxes socials per part de la població, és interessant conèixer quina és l'opinió dels ciutadans de Palafrugell. A través d'una enquesta feta amb l'eina de Google Docs per generar enquestes i la distribució de l'enquesta pels grups de Facebook No ets de Palafrugell i Palafrugell 365. A més de reforçar la difusió de l'enquesta a través de Whatsapp per grups i persones individuals de Palafrugell. L'enquesta consta d'onze preguntes senzilles de respondre que ens donaran una idea del perfil d'usuari de les xarxes socials i l'opinió que en tenen respecte a la necessitat de la creació de Pàgines pròpies de la Policia Local.

La documentació i bibliografia és essencial per tal d'elaborar una proposta de comunicació per un cos de Policia Local dins de la comunicació institucional per això consultaré els manuals de comunicació locals i llibres que tractin la comunicació de les administracions locals. La bibliografia en l'àmbit concret de recerca és limitada però existeixen un gran nombre de guies i documents pràctics, publicats i interns, que ens ajudaran a reaitzar el treball.

3- Marc teòric

Hi ha un nombre limitat de publicacions que fan referència a la comunicació a les xarxes en les Polícies Locals però podem trobar informació útil a les publicacions que fan referència a la comunicació institucional local, ja que la policia municipal depèn d'una administració d'àmbit local. La comunicació de crisi o emergència, és un altra línia d'investigació, hi ha molts manuals pràctics que ens expliquen com informar tant del dia a dia com en els moments puntuals de crisi.

3.1 Comunicació institucional a les xarxes

Les xarxes socials han revolucionat la manera en què la ciutadania es relaciona, tant entre ella com amb les administracions i institucions. La RAE defineix les xarxes socials en aquests termes: “Servicio de la sociedad de la información que ofrece a los usuarios una plataforma de comunicación a través de internet para que estos generen un perfil con sus datos personales, facilitando la creación de comunidades con base en criterios comunes y permitiendo la comunicación de sus usuarios, de modo que puedan interactuar mediante mensajes, compartir información, imágenes o vídeos, permitiendo que estas informaciones sean accesibles de forma inmediata por todos los usuarios de su grupo”.

Segons l'estudi anual de xarxes socials 2019 de IAB Spain, un 85% dels internautes espanyols entre els 16 i els 65 anys utilitzen les xarxes socials. El seguiment és semblat entre homes i dones i entre les diferents franges d'edat. Pel que fa als no usuaris de les xarxes, principalment són homes adults de més de 45 anys i amb estudis universitaris. L' IAB calcula que cada usuari utilitza de mitjana 3,7 xarxes socials, el mòbil és el suport més utilitzat per consultar-les i les més utilitzades són WhatsApp i Facebook seguides de YouTube, Instagram (que puja en nombre d'usuaris respecte al 2018) i Twitter.

La Generalitat de Catalunya edita una Guia sobre els usos de les xarxes socials¹, aquesta guia serveix per a tots els organismes que depenen de la Generalitat per fer un correcte ús de les xarxes, inclòs els serveis d'emergència. Quan l'Ajuntament de Palafrugell va decidir crear una guia pròpia,

¹ Es pot consultar la guia al següent enllaç: <http://atenciociudadana.gencat.cat/ca/serveis/xarxes-i-missatgeria-instantania/xarxes-socials/guies-i-normativa/guia-de-xarxes-socials/>

va agafar de referència la guia de la Generalitat i la va adaptar a les necessitats del municipi. La primera vegada que s'edita la guia és el juny de 2010, actualment ja van per la novena edició.

A la introducció defineix l'ús de les xarxes socials a l'administració de la següent manera *“l'actual escenari de gran connectivitat entre persones i la gestió de la informació generada afavoreix que s'avanci cap a formes d'intel·ligència col·lectiva que estan canviant les organitzacions.”* És interessant la reflexió, ja que justifica el canvi en la comunicació de l'organització com a fet inevitable en l'escenari actual.

La guia fa recomanacions d'ús de les xarxes socials pels treballadors de la Generalitat en els seus perfils personals i també en els alts càrrecs, d'aquesta manera es volen evitar possibles conflictes com per exemple la participació en *“accions o moviments que puguin suscitar una degeneració de la reputació de l'organisme de la Generalitat en el qual es presta serveis”*. Els treballadors de la Generalitat poden expressar lliurement les seves opinions a les xarxes socials però no han d'oblidar que la imatge institucional la forma la suma dels actors implicats.

S'estableix un protocol abans de crear les xarxes, primer de tot s'han de definir uns objectius i l'estratègia a seguir tenint en compte quin és el paper que han de jugar les xarxes dins la unitat, una vegada definits els objectius s'ha d'observar què s'està dient sobre el servei que estem oferint *“Ser present a les converses que es produeixen a les xarxes amb una actitud de predisposició al canvi i a la millora del servei és un dels aspectes bàsics dels perfils de més èxit.”* Una vegada feta aquesta cerca, hem de conèixer la ciutadania i definir els públics objectius, amb aquesta informació és hora d'escollir quins són els millors canals per enviar el nostre missatge i traçar una estratègia de continguts. La guia també ofereix consells pràctics específics de cada xarxes socials, aquesta informació ens ajudarà a fer la proposta final per la comunicació de la policia local de Palafrugell.

3.2 Comunicació cossos d'emergència i seguretat

La revista de seguretat pública de Catalunya² ens ofereix diversos articles sobre l'ús de les xarxes socials i el tractament de la informació en els cossos de policia. La revista de seguretat pública de Catalunya ens ofereix diversos articles sobre l'ús de les xarxes socials i el tractament de la informació en els cossos de policia.

² Es pot consultar lliurement a <https://www.raco.cat/index.php/RCSP>

El pla general de seguretat pública de Catalunya 2016-2019³ estableix com una de les accions principals dins de l'eix 1, objectiu estratègic 3, l'ús de les xarxes socials per facilitar la comunicació i la participació ciutadana i dins l'objectiu estratègic 4 especifica l'ús de les xarxes socials per a generar cultura de la participació

Molt del material que podem trobar a la xarxa en matèria de policia i xarxes socials és a Slideshare, una plataforma on els usuaris poden penjar documents per a ser compartits en públic o en privat. En aquesta plataforma hi podem trobar publicades⁴, pels Mossos d'Esquadra en el perfil de la Generalitat, diverses presentacions on s'explica l'estratègia general i els objectius a assolir en la comunicació a les xarxes socials. També recull les dades de seguidors i exemples de publicacions fetes a les xarxes socials. Els Mossos d'Esquadra són presents a diverses xarxes socials com Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, Slideshare i Flickr entre d'altres. Gestionar tots els perfils és una tasca laboriosa però té beneficis tant per la ciutadania i com pel cos de policia. En aquestes presentacions dóna una especial atenció a la proximitat amb la ciutadania, per això disposen d'un protocol per respondre les qüestions plantejades pels usuaris a les xarxes.

Joan Brull, caporal dels Mossos d'Esquadra, jurista i criminòleg, va ser responsable del compte de Facebook dels Mossos d'Esquadra. Brull ha publicat nombroses presentacions⁵ i articles defensant la presència de la policia catalana a les xarxes.

3.3 Comunicació de crisi

Vost- El primer a reclamar la necessitat d'un equip de suport a les operacions virtuals va ser Jeff Phillips als Estats Units el mes de març de 2011, Phillips era el coordinador d'emergències de Los Ranchos, Albuquerque. Va tuitar: *“Want to set up a VOST (Virtual Operations Support Team) for #SMEM Camp at NEMAI1 #proofofconcept #exercise Interested?”*

³ Document consultable a https://interior.gencat.cat/web/.content/home/010_el_departament/transparencia_i_bon_govern/gestio_dels_serveis_publics/plans_i_programes_sectorials_i_generals/pla_general_de_seguretat_de_catalunya/docs/PGSC_2016_2019.pdf

⁴ Un exemple de presentació és aquesta del 2013, seguint l'usuari podem veure totes les publicacions <https://es.slideshare.net/gencat/les-xarxes-socials-a-la-policia-de-la-generalitatmossos-desquadra>

⁵ En el seu perfil de Slideshare podem trobar diverses presentacions amb informació de cossos de seguretat a les xarxes. <https://es.slideshare.net/JoanBrull/presentacions>

Aquest tuit⁶ va provocar que un grup de persones s'organitzés per crear el primer grup de suport a les operacions virtuals. Les setze persones que va formar aquest grup no es coneixien entre elles i provenien d'àmbits diversos de la societat. A partir d'aquest moment es van anar formant arreu del món equips de voluntaris digitals en emergències.

A Espanya el concepte Vost arriba en una publicació del blog de Luís Serrano que en aquells moments era el cap de premsa del centre d'emergències 112 de la comunitat de Madrid. L'any 2012 va tenir lloc un gran incendi a la comunitat valenciana i les fake news no paraven de viralitzar-se. Davant aquesta situació, un grup d'experts en protecció civil i incendis van decidir ajudar a neutralitzar les informacions falses i així va néixer Vost Spain amb l'objectiu de fer protecció civil des de les xarxes.

Luís Serrano és llicenciat en periodisme i autor de dos llibres, un parla de la gestió de la informació en casos d'emergència com el de l'11M i un altre que explica la gestió d'emergències a les xarxes socials i contenció de la propagació de notícies falses⁷. En aquest segon llibre hi ha el que Serrano anomena un Kit de supervivència per la publicació de continguts a les xarxes socials. Expressa idees que poden semblar obvies però que s'han de tenir en compte per poder donar una informació de qualitat a la ciutadania.

Segons Serrano és necessari gestionar el dia a dia i explicar les petites incidències diàries perquè així en el moment en què realment sigui necessari estarem preparats i comptarem amb la credibilitat de la ciutadania. S'ha d'evitar fer publicacions que intentin vendre únicament les meravelles del cos, quan un usuari detecta que totes les publicacions manquen de valor, més enllà de vendre una imatge determinada, perd la confiança i deixa de seguir les publicacions.

La informació que transmetem a les xarxes no ha de generar alarma social, el contrari, ha d'ajudar a calmar a la població. Per això és important que no ens avancin, ja que no serem els únics que publicarem. Els rumors i les notícies falses es propaguen fàcilment per les xarxes, per tal de contenir al màxim aquestes informacions haurem de proporcionar des d'un perfil oficial, la

⁶ Podem trobar el tuit i informació sobre Vost espanya al seu web: https://www.vost.es/quienes_somos

⁷ Libro Información de Emergencias 2.0. #stopbulos es pot descarregar gratuïtament a <https://es.slideshare.net/JoannaLane1/libro-informacin-de-emergencias-20-stop-bulos>

informació el més ràpid possible, tot l'espai que no omplim nosaltres, s'omplirà potencialment de rumors.

Les relacions i els lligams que es tenen per Facebook són majoritàriament d'amistat. No es pot accedir als perfils d'usuaris si no estàs dins la xarxa i els usuaris només poden accedir a un nombre limitat de dades dels altres usuaris si no són "amics". En canvi Twitter permet veure les publicacions de tots els usuaris sense necessitat de tenir-hi un vincle d'amistat, els usuaris es segueixen segons els seus interessos. Les xarxes socials tenen característiques diferents i els usuaris les utilitzen amb finalitats concretes, per exemple, Serrano explica que en el cas dels terratrèmols del Japó, els usuaris van confiar en un 84% en Twitter per informar-se i en canvi Facebook va ser utilitzat majoritàriament per localitzar a éssers estimats.

Davant d'una situació d'emergència el primer que s'ha de fer és analitzar la situació i veure si són necessàries accions comunicatives i en cas afirmatiu quines són les més adequades dins els canals disponibles.

Com han de ser les publicacions?, s'ha de pensar molt bé el que escrius i com ho dius. Sobretot llegir-ho un parell de vegades abans de publicar-ho per si detectem faltes d'ortografia, frases ambigües o discriminacions cap a col·lectius. El llenguatge ha de ser proper i senzill, que la persona que el llegeix no pensi que ha estat redactat per una màquina i si ens equivoquem, demanem disculpes.

S'ha de tenir en compte donar la informació cronològicament, anar-la ampliant quan es disposi de més informació i sempre explicar la finalització de l'emergència i com s'ha resolt. Un cas típic a les xarxes socials és demanar que es comparteixi per exemple la pèrdua d'un gos, tothom comparteix la publicació, els propietaris recuperen l'animal però la publicació segueix circulant. Són casos que s'han d'evitar.

L'Associació de premsa de Madrid va publicar un decàleg de recomanacions per informar sobre tragèdies⁸. Les recomanacions que hi fan van molt en consonància amb el que Serrano exposa en el seu llibre. Dins el decàleg hi podem trobar consells i recomanacions sobre com han de ser les

⁸ Decálogo de recomendaciones para informar sobre tragedias en la era digital. <https://www.apmadrid.es/decalogo-de-recomendaciones-para-informar-sobre-tragedias-en-la-era-digital/>

publicacions en cas d'emergència, tot i semblar obvietats recorden que sempre s'ha de publicar la veritat i ser transparents. S'ha de vigilar que la immediatesa de les xarxes no ens faci cometre errors per falta de verificació, la informació que publiquem ha de venir de fons fiables. El pitjor que es pot fer com a font oficial és compartir una informació falsa, ja que els rumors no tenen credibilitat fins que són confirmades per fonts oficials.

S'ha de ser prudent amb les informacions que es publiquen per no incórrer en el morbo, les imatges impactants han d'aportar informació i s'ha de vigilar per no fer més mal a les víctimes amb les publicacions.

Si es demana la col·laboració ciutadana, és necessari tenir en compte que les xarxes socials també poden ser vistes per les persones responsables de la crisi i per tant no s'han de donar pistes de la investigació en curs.

4- Estudi de cas - Palafrugell

4.1 Municipi de Palafrugell

Palafrugell és el municipi amb més població de la comarca del Baix Empordà. Les característiques urbanístiques del poble de Palafrugell, condicionen els serveis que s'han de prestar des de l'administració local. Una de les peculiaritats del municipi és la seva distribució, Palafrugell compta amb nuclis i barris disseminats del centre de la població. En el conjunt Palafrugell i els nuclis de Calella, Llafranc, Tamariu i Llofriu hi viuen prop de 23 mil habitants però a les temporades d'estiu aquesta xifra es pot arribar a triplicar a causa del turisme. El terme municipal de Palafrugell té una superfície de 26,89 km²⁹ i limita amb els municipis de Mont-ras, Begur, Regencós, Torrent i Forallac.

La història de Palafrugell està molt lligada amb el mar i el suro com a principals fonts d'ingressos tot i que en l'actualitat, l'activitat econòmica principal és el turisme a causa del gran nombre de visitants i segones residències que s'apleguen sobretot als nuclis costaners. Segons dades extretes de

⁹ Es pot consultar el municipi en xifres en aquest enllaç de l'Idescat: <https://www.idescat.cat/emex/?id=171175>

l'Idescat, les segones residències a gener de 2018 suposarien un 42% del total dels habitatges de Palafrugell.

A més del gran nombre de turistes, Palafrugell ha de fer front a un altre perfil de població, la immigració. A causa de la immigració, ens trobem amb un municipi on la tendència de les dades demogràfiques són lleugerament diferents de la resta de Catalunya. Els naixements s'han mantingut tot i els períodes de crisi i trobem a Palafrugell un percentatge més elevat de joves menors de 16 anys tot i que la tendència dels darrers anys s'està estabilitzant.

Actualment hi ha gairebé un 22% de població immigrada a Palafrugell, sent el poble de Catalunya d'aquestes característiques amb més percentatge d'immigració. Segons el Pla local d'infància¹⁰, es calcula que un 40 per cent dels nens i nenes escolaritzats tindrien pares d'origen immigrat però disposarien de la nacionalitat espanyola.

L'arribada de la immigració a Palafrugell ha suposat un gran esforç per part de l'administració local per tal de poder fer front a les despeses que comporta els treballs socials sobretot en temes d'integració i cohesió social. Els treballs que s'han fet des de les diferents àrees de l'Ajuntament des de fa més de 20 anys han aconseguit pal·liar els efectes negatius per a la població però potencialment poden produir-se problemes de convivència.

4.2 Comunicació a l'Ajuntament de Palafrugell

L'Ajuntament de Palafrugell utilitza diferents eines per posar en coneixement a la població sobre les notícies i novetats del municipi. Aquestes eines són tan off-line com on-line i depenen tant de l'àrea de comunicació de l'Ajuntament com d'àrees com l'arxiu municipal, cultura, joventut, promoció econòmica, entre d'altres.

Des de fa 10 anys, en Narcís Mir és l'encarregat de la comunicació a l'Ajuntament, actualment al seu equip compta amb la Laia Martori que fa d'auxiliar en les feines de comunicació. A l'entrevista mantinguda amb Mir¹¹, ens explica que l'Ajuntament en un moment donat va decidir que la manera

¹⁰ Disponible a <http://www.educaciopalafugell.cat/images/stories/documents/pla-local-infancia-palafugell-2018-2021.pdf>

¹¹ Podem trobar l'entrevista a l'annex 1 d'aquest treball

més efectiva de comunicar era centrar-se en els continguts de qualitat i per això era necessari disposar de diversos perfils especialitzats per temàtiques o àrees. Aquests perfils són gestionats des de les mateixes àrees però hi ha una coordinació entre el departament de comunicació i els gestors de les xarxes. El criteri que regeix la publicació a les xarxes socials de l'ajuntament és l'interès públic, es publica a la xarxa genèrica de l'ajuntament els esdeveniments especialment rellevants i que afecten el conjunt de la ciutadania.

A principis del 2019 es va dissoldre l'institut de comunicació de l'Ajuntament de Palafrugell que englobava tots els mitjans públics, les publicacions i la comunicació institucional. Actualment la comunicació institucional es decideix des d'alcaldia i ràdio Palafrugell va començar una nova etapa el 2018 amb la jubilació del director. L'Ajuntament va decidir treure un plec de condicions per a la contractació d'un nou director que aplicés un projecte per una ràdio més multimèdia i l'encarada cap al futur. La idea de l'Ajuntament era donar més independència al mitjà.

Les diverses publicacions periòdiques que s'encarreguen des de l'Ajuntament tenen una intenció informativa i divulgativa. Es publica Can Bech que és una de les publicacions més destacades, és un butlletí trimestral municipal editat pel consistori amb informacions locals i institucionals. Com tota la informació institucional intenta transmetre de manera positiva la informació que surt de les àrees de l'Ajuntament. La feina feta per l'equip de comunicació de Palafrugell va obtenir el reconeixement dels premis Carles Rahola de comunicació institucional per la secció del Can Bech, TreballemxPalafrugell que explica a cada edició el dia a dia d'un treballador del consistori. Tant aquesta secció com el butlletí es pot trobar en línia, el ciutadà disposa d'un document PDF per poder-se'l descarregar.

Altres publicacions són:

- El Galeria de Personatges que és una publicació anual, monogràfica sobre un personatge palafrugellenc destacat per la seva activitat majoritàriament cultural, Gràcia Bassa, Martinell, Josep Bastons, Tano Pisano, Eulàlia Hortal són alguns dels noms d'aquesta col·lecció.

- Col·lecció fotografia local. Col·lecció de llibres monogràfics amb fotografies de Palafrugell. Està editat per l'arxiu municipal de Palafrugell. És una col·lecció bianual que coincideix amb la biennal Xavier Miserachs.

- Històries de vida, és una col·lecció editada per l'arxiu municipal de Palafrugell, pla de barris i l'institut de comunicació. Mostra la mirada de veïns del barri que expliquen la seva història i la seva relació amb el municipi. És molt interessant el projecte, ja que reviva la identitat de poble. Va néixer amb pla de barris, que és un projecte de la Generalitat que treballa per la rehabilitació i conservació d'edificis, però no només això, amb aquest projecte es buscava fer una actuació també en l'àmbit comunitari involucrant-los en la confecció de nous espais comuns pels veïns com locals socials i parcs. Al primer número d'aquesta col·lecció es van fer uns plafons que et donen la benvinguda al nou local social de la Sauleda. El segon número es desvincula de pla de barris, es creu convenient seguir amb la col·lecció pels beneficis socials que té disposar dels testimonis directes que viuen als barris. En l'actualitat hi ha tres edicions, una dels veïns del carrer Ample i la Sauleda, l'altre dels barris de Vila-Seca / Bruguero i per últim el de la Punxa.

- Quaderns de Palafrugell. Són publicacions anuals que busquen tractar temes concrets. És una aposta de l'institut de comunicació per la investigació i la transmissió de la cultura local. Hi ha quaderns de temes molt diversos i no tots són econòmicament viables però si no és l'Ajuntament que aposta per llibres com, Palafrugell i l'aigua, cap editor ho farà. Els títols dels quaderns són molt variats, n'hi ha que parlen de territori, n'hi ha que parlen de cultura com els escriptors de Palafrugell, els artesans de la imatge, el Palafrugell popular, la gent de Palafrugell... LA col·lecció disposa de 26 títols. En l'actualitat es poden consultar digitalment la majoria de números, per qüestions de ventes s'espera com a mínim un any per penjar-los però és una informació del poble que tothom hi té accés gratuïtament.

Pel que fa a informació on-line, l'Ajuntament disposa de les pàgines webs www.Palafrugell.cat, seu.palafrugell.cat, www.visitpalafrugell.cat, www.cangenis.cat, palafrugellcultura.cat, www.esportspalafrugell.cat, comunicaciopalafrugell.cat, radiopalafrugell.cat, www.bibgirona.cat/biblioteca/palafrugell i museudelsuro.cat.

Hi ha 26 àrees i serveis de l'Ajuntament que disposen de Xarxes socials, veure figura 1, n'hi ha de més actives com el perfil general de l'Ajuntament, turisme, museu del suro, cultura, ràdio Palafrugell, la biblioteca i joventut i d'altres que fan un nombre reduït de publicacions i tenen pocs seguidors.





		 facebook	 Instagram	 twitter	 YouTube
1	Ajuntament de Palafrugell	2616	1456	3354	153
2	Alcalde de Palafrugell	838			
3	Arxiu Municipal	698			
4	Biblioteca de Palafrugell	5331	1405	2607	
5	Cultura	1546	1439	1760	
6	Educació	1135	351	394	
7	Espai Dona	818		214	
8	Espai Lgtbi	174			
9	Esports	1352		98	
10	Joventut	549	951		275
11	Medi ambient	432			
12	Museu del suró	4788	1500	2453	
13	Promoció econòmica	340		567	
14	Ràdio Palafrugell	1232	705	1027	
15	Turisme Palafrugell	13291	8053	4484	90
16	Flors i violes	3552	1520		
17	Festes de primavera	1049	1382		
18	Espai jove	247	94		
19	Mobilitat i protecció civil	533			
20	Mercat de palafrugell	189	568		
21	Dones Palafrugell		527		
22	Educadors de carrer	67	437		
23	Escola bressol els Belluguets	1668	156	256	
24	PALAFRUGELL +	513			
25	L'hora del peix fregit	162			
26	Taula municipal de solidaritat i cooperació	84			

Figura 1 - Font pròpia

En ser Palafrugell un municipi turístic, els perfils amb més seguidors a totes les xarxes és Visit Palafrugell, ja que hi ha molts turistes que volen estar informats. A part de Visit Palafrugell, també compten amb un nombre considerable de seguidors, altres perfils amb una clara orientació al visitant com Palafrugell +, Museu del Suro i les dues festivitats del municipi per excel·lència que són Flors i Violes i les Festes de Primavera.

Hi ha creada una pàgina de Mobilitat i Protecció Civil, aquesta pàgina està inactiva des del 5 d'abril del 2017, en ella s'informaven els talls de carrer, consells de seguretat, es compartien informacions d'interès pels ciutadans i s'explicaven les campanyes en matèria de mobilitat. A conseqüència d'un canvi de govern, el regidor que se n'encarregava d'actualitzar la pàgina, va passar a l'oposició i per falta de recursos personals, no es va seguir amb l'actualització de la pàgina.

Amb aquestes dades podem constatar que l'Ajuntament de Palafrugell fa una clara aposta per Facebook, de 26 perfils existents, n'hi ha 25 en aquesta xarxa, 15 a Instagram, 11 a Twitter i només 3 disposen de canal de YouTube.

Facebook penalitza el nombre més gran de publicacions, la diversificació en perfils especialitzats en àrees o temes concrets ajuda a fer que la informació arribi a l'usuari i donar-li més èmfasi a les publicacions. Sí que és cert que el nombre elevat de perfils pot generar confusió a la ciutadania o fer que es perdin publicacions però per això el perfil de l'Ajuntament ha de ser un mitjà transversal que reculli totes les informacions transcendentals de les àrees.

4.3 Cos de Policia de Palafrugell

Els cossos de policies locals són cossos d'emergència i seguretat que depenen dels municipis tot i que es regeixen per normatives comunes a tot l'estat, algunes pròpies de la comunitat autònoma i de la mateixa normativa del cos de policia amb les especificitats del municipi.

El cos de la Policia Local compta amb 52 efectius durant tot l'any i 5 administratius. Per cobrir l'excés de feina que suposa el turisme es complementa la plantilla amb 9 interins a la temporada d'estiu.

Les policies d'arreu tenen un sistema d'organització jeràrquic. L'inspector de la policia local de Palafrugell des del mes de juny del 2018 és el sr. David Puertas i a l'entrevista mantinguda amb ell, expressava el valor de la policia de proximitat orientada clarament al servei a la ciutadania. Aquesta feina és necessari fer-la amb seriositat i rigorositat buscant l'excel·lència, l'efectivitat i eficiència en el treball diari.

La Policia Local ha d'adaptar-se i canviar segons les necessitats de la societat. Les noves maneres de comunicar-se per part de la població també requereixen aquesta adaptació i per això la Policia Local necessita un pla de comunicació propi que reguli tant la informació interna com externa.

L'inspector Puertas comenta la voluntat de posar en funcionament xarxes socials pròpies de la Policia Local per tal de fer arribar a la població informació rellevant, actuacions policials, consells de seguretat, incidències viàries i qualsevol altra activitat que afecti la població.

4.4 Comunicació Policia Local de Palafrugell

Actualment la Policia Local de Palafrugell fa difusió de les notícies a través dels sistemes generals de comunicació de l'Ajuntament. Amb l'arribada de Puertas a Palafrugell s'ha incrementat el nombre de notícies relacionades amb la policia. La importància de la comunicació en els cossos d'emergència i seguretat, han portat a l'inspector a concedir nombroses entrevistes a ràdio Palafrugell.

Narcís Mir, cap de comunicació de l'Ajuntament de Palafrugell, exposava a l'entrevista que podem trobar a l'annex 1, que és important que la Policia Local disposi de xarxes socials per tal d'estar més propers a la ciutadania, és important que es publiqui el dia a dia i l'actualitat.

Comunicació existent, com es beneficia la policia de les xarxes de l'Ajuntament, quantes notícies relacionades amb policia es publiquen.

De gener de 2019 a juny de 2019 s'han publicat a la pàgina de Facebook de l'Ajuntament 29 informacions relacionades amb la Policia Local, la majoria d'ells fan referència a temes de mobilitat, talls de carrer, recomanacions de seguretat i recordatori de sancions. També es va fer el

seguiment de la campanya pels Valents, campanya a la qual es va adherir la Policia Local de Palafrugell per recaptar fons per la creació de l'hospital pediàtric de st. Joan de Déu i per la qual es van programar un seguit d'esdeveniments i concerts a més de vendre escuts solidaris i samarretes. Altres informacions que apareixen en les publicacions fan referència a la seguretat i la mobilitat en esdeveniments populars com Flors i Violes, Festes de Primavera i la cavalcada de reis; proves de mobilitat; dia del patró i concurs de dibuix de la Policia Local. De les publicacions a Facebook, 7 provenen de notes de premsa.

A Instagram es van publicar a les mateixes dates un total de dotze informacions relacionades amb policia, protecció civil i mobilitat. La majoria de les publicacions fan referència a consells de seguretat a les festes populars com la revetlla de st. Joan, festes de primavera i prevenció de riscos com per exemple per l'onada de calor o l'abús d'alcohol. També les publicacions fan referència a mobilitat, la celebració del patró de la policia i l'entrega de premis del concurs de dibuix. Quantitativament hi ha menys informacions a Instagram relacionades amb la policia i aquestes tenen més interaccions amb la ciutadania en forma de "m'agrada". Pel que fa a les històries, l'Ajuntament de Palafrugell no té tendència a publicar-ne i a causa de la seva curta durada no es pot saber si s'ha publicat alguna informació relativa a la policia.

Twitter és la xarxa social amb més publicacions de l'Ajuntament, dins d'elles n'hi ha 50 que fan referència a la Policia Local, protecció civil i mobilitat. Per les peculiaritats d'aquesta xarxa social es pot fer més publicacions diàries que en altres xarxes com Facebook on el seu algoritme penalitza els perfils amb moltes publicacions o Instagram que per la seva naturalesa accepta 1 o 2 publicacions diàries si no tenim en compte les històries.

Una altra de les peculiaritats de Twitter és la interacció entre perfils, així trobem compartides piulades d'altres cossos d'emergència i seguretat com Mossos d'Esquadra i protecció civil. També trobem retuitades algunes informacions de Ràdio Palafrugell.

Pel que fa als continguts de les piulades és similar als de les altres xarxes, hi ha publicacions repetides en diversos dies o franges horàries per tal de donar èmfasi a alguns missatges i reforçar així les campanyes informatives.

La presència de la Policia Local de Palafrugell no es redueix a les xarxes, des del mes d'abril que es va posar en funcionament la nova pàgina web de Ràdio Palafrugell, hi ha 9 publicacions que en fan referència. L'inspector David Puertas col·labora sempre amb el mitjà i fa declaracions sobre els temes d'interès ciutadà.

Les notes de premsa són enviades als mitjans de comunicació, diaris d'àmbit provincial com el Diari de Girona o el punt diari es fan ressò de les notícies d'interès general i amb més impacte per la ciutadania; mitjans locals com Ràdio Capital, la Revista de Palafrugell o el nou i butlletins institucionals com el Can Bech publiquen notícies més de proximitat.

4.5 Manuals i documents interns Ajuntament de Palafrugell

L'Ajuntament de Palafrugell disposa de diversos documents i guies relacionades amb les xarxes socials i la redacció.

- Criteris d'ús de la llengua catalana per a l'Ajuntament de Palafrugell¹²

El Consorci per la Normalització Lingüística va preparar un document amb els criteris d'ús de la llengua catalana per a l'Ajuntament de Palafrugell. En aquest document hi podem trobar les formes correctes de redacció en català per tal de realitzar textos administratius d'acord amb la normativa de la llengua catalana.

També mostra com evitar l'ús sexista de la llengua, emprant fórmules senzilles d'aplicar. Segons la guia el primer que s'ha de fer, és tenir la voluntat d'utilitzar llenguatge no sexista i buscar solucions respectuoses amb els diferents sexes. Les dobles fórmules carreguen molt els textos i podem trobar solucions més senzilles, com per exemple parlar de col·lectivitats, referir-nos a la ciutadania i no als ciutadans, evitem un ús sexista de la llengua i donem la mateixa informació.

Hi ha un breu apartat dedicat a les xarxes socials on especifica que el tractament de la informació ha de tenir un to més fresc i proper a les xarxes, tot i mantenir la formalitat. La informació ha de ser

¹² Document publicat al web d'Educació Palafrugell http://educaciopalafugell.cat/images/stories/documents/CRITERIS_DÚS_DE_LA_LLENGUA_PALAFRUGEL_L_2013.pdf

tractada amb la primera persona del plural perquè es parla en representació d'una administració i per la resta no hi ha diferències en l'ús de la llengua respecte d'altres tipologies de textos.

Altres informacions d'interès que es poden trobar a la guia són els criteris de puntuació, d'abreviació, l'ús de majúscules, tractaments protocol·laris i per últim, noms propis del municipi de Palafrugell.

- Guia de xarxes socials de l'Ajuntament de Palafrugell

Aquesta guia va ser redactada pel cap de comunicació de l'Ajuntament de Palafrugell, el sr. Narcís Mir l'any 2012 per tal de donar unes eines comunes pels diferents perfils que s'estaven creant des de les àrees i serveis de l'Ajuntament. Per fer aquesta guia es van consultar la guia d'usos i estils a les xarxes socials de la Generalitat de Catalunya i la del Govern Basc.

Un dels recordatoris que ens fa aquesta guia és la necessitat que tots els agents són part de la comunicació d'una institució i com a tals han de perseguir la mateixa finalitat comuna, "no són Bolets nascuts del no res".

A la guia es fa un recordatori dels principis que inspiren la presència de l'Ajuntament a les xarxes, les paraules clau d'aquests principis són: servei públic, transparència, qualitat, corresponsabilitat, participació en iniciatives ciutadanes i coneixement obert.

La comunicació de l'Ajuntament a les xarxes socials sempre és cap a la ciutadania i per tant s'ha de donar respostes adequades a les seves necessitats perquè els usuaris no sentin la presència institucional a les xarxes de forma intrusiva i així permetin una conversa d'igual a igual. La persona responsable de portar les xarxes institucionals no pot emetre cap opinió personal i les publicacions han d'anar en concordança amb la línia comunicativa marcada pel responsable de comunicació.

Aquesta guia es fa extensiva no només als responsables de les xarxes socials institucionals sinó que hi ha un apartat dedicat al personal de l'Ajuntament que disposa de xarxes socials, una altra als agents polítics i finalment fa unes recomanacions també per les entitats i associacions.

Com era d'esperar l'apartat de criteris lingüístics va en consonància amb els criteris d'ús de la llengua catalana proposats pel CNL. Resumeix en 11 punts els apartats més importants sobre el tractament de la informació per ser publicada a les xarxes.

Una informació útil i pràctica pels responsables de fer les publicacions a les xarxes, es troba al final de la guia. Allà s'expliquen les xarxes socials més comunes, el tractament de la informació i les peculiaritats de cada xarxa, el contingut més adequat, el nombre de publicacions diàries recomanades i informació sobre la gestió de comentaris de la ciutadania a les publicacions.

- Guia pràctica per a les xarxes socials. Ajuntament de Palafrugell

Aquesta guia va ser creada amb la intenció d'actualitzar i ampliar la informació de la guia de xarxes socials de l'Ajuntament de Palafrugell. Va ser redactat per l'àrea de comunicació de l'Ajuntament de Palafrugell l'any 2018 però encara no està en la seva versió definitiva.

En aquesta guia pràctica es mostra pas a pas amb imatges, captures de pantalla i exemples reals de perfils de l'Ajuntament, com es fan i es programen publicacions per les principals xarxes socials, Facebook, Twitter i Instagram tenint en compte les peculiaritats i limitacions de cada una de les xarxes.

També ens explica la programació de contingut amb l'eina Hootsuit i amb altres fórmules que les mateixes xarxes ofereixen. És de molta utilitat la programació de contingut, ja que així no has d'estar pendent diàriament de la seva creació i publicació. La programació és útil en els casos en què disposes d'un temps limitat per dedicar a les xarxes socials però cal recordar que només és útil en el contingut ordinari però no per casos extraordinaris o emergències. A més també s'ha de fer un repàs diari de les interaccions de la ciutadania amb les nostres publicacions, ja que esperen una resposta la més immediata possible.

- Pla de Comunicació en matèria de mobilitat

El pla de comunicació de mobilitat es va realitzar l'any 2015 com a treball final de màster del sergent de la policia de Palafrugell, Santi Rueda. En aquest pla s'analitza la comunicació en els temes relacionats amb mobilitat a través d'un estudi DAFO. Amb aquesta informació es proposen

14 accions a portar a terme en un any, entre les quals n'hi ha una que proposa compartir i potenciar la pàgina de Facebook de la qual ja disposa el departament de mobilitat. El pla no es va portar a terme però algunes de les accions segueixen encara vigents.

- Projecte de reestructuració Policia local de Palafrugell

Aquest projecte va ser redactat per l'inspector David Puertas per accedir a la plaça d'inspector l'any 2018. Un dels aspectes que tracta el projecte és el de la comunicació. A l'entrevista mantinguda amb l'inspector ens va reforçar les idees exposades en el projecte.

Actualment no hi ha un pla de comunicació de la Policia Local de Palafrugell i en el projecte proposa una anàlisi i diagnosi del que hi ha, tan interna com externament al cos de policia. Com en tots els plans de comunicació es necessiten objectius i eixos estratègics abans de planificar les accions a desenvolupar. Com que no existeix un pla de comunicació, aquesta feina serà important per decidir quina és la imatge que es vol transmetre amb la comunicació.

Un dels factors més importants per l'elaboració del pla de comunicació i la seva aplicació és el pressupost i els mitjans dels què es disposa. Una vegada s'hagi definit els recursos que es destinen a comunicació és el moment d'elaborar un cronograma amb les campanyes que s'han de portar a terme.

Els cossos d'emergència han d'estar preparats pels moments de crisi i la comunicació amb la ciutadania és essencial, per això en aquest pla, Puertas vol establir un protocol a seguir en situacions de crisi tant de la institució com dels seus portaveus.

L'inspector parla de la comunicació interna dins el cos i de la comunicació externa, en aquest cas especificaré la comunicació externa que és la que ens interessa. Per la comunicació externa proposa que hi hagi un responsable de compartir informació a les xarxes socials i les publicacions seran sobretot per fer difusió de les accions realitzades per part de la Policia Local, d'incidències que puguin afectar a la ciutadania, alertes de protecció civil, talls de carrer programats i qualsevol altra informació que es consideri rellevant.

En el projecte, Puertas manifesta la voluntat d'estar en contacte i recollir informació de la ciutadania per tal de fer més eficients els serveis policials i adaptar-los millor a les realitats socials canviants i és per això que vol complementar la informació a les xarxes socials amb una bústia ciutadana digital per tal de recollir millor les demandes i poder donar un feedback des de la Policia.

4.6 Resultats enquesta, Xarxes socials i Policia Local a la població de Palafrugell

L'enquesta s'ha creat personalitzant una plantilla de formularis de Google docs i s'ha distribuït a través de Facebook tant al perfil personal com en els grups: *No ets de Palafrugell i Palafrugell -365 dies l'any*, ja que ens interessava únicament l'opinió dels ciutadans de Palafrugell i aquests dos grups tenen 4586 i 1203 membres respectivament.

També s'ha fet difusió de l'enquesta per whatsapp a amics, coneguts i familiars que han compartit amb els seus amics l'enllaç, sobretot per equilibrar les franges d'edat que en principi la majoria de respostes es situaven entre els 40-65 anys.

L'enquesta ha estat activa 36 hores, ja que l'objectiu proposat, d'un 1% de la població i per tant 230 persones, en 24 hores ja s'havia assolit aquesta xifra. La xifra de l'1% és la que utilitza l'Ajuntament de Palafrugell per considerar exitós un procés participatiu.

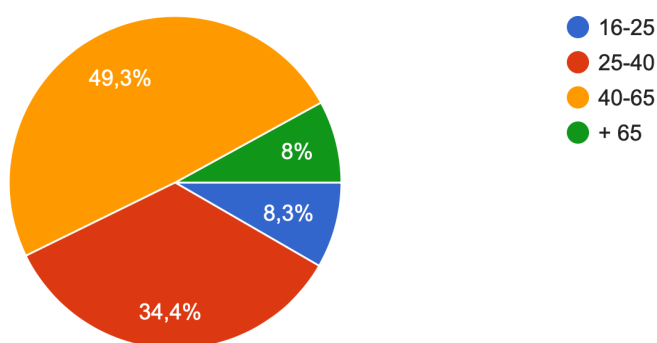
El resultat han sigut més de 330 enquestes de les quals s'han descartat aproximadament 60 per no ser ciutadans de Palafrugell. L'enquesta es centra en els usuaris d'entre 16 i 65 anys, ja que el nombre més gran d'usuaris de xarxes socials es centra en aquesta franja d'edat.

No s'ha preguntat el sexe de les persones que feien l'enquesta, d'entrada no semblava rellevant perquè l'important és el nombre d'usuaris que consideren necessari la creació de les xarxes socials sigui quin sigui el seu sexe. Si que és veritat que amb aquesta informació podríem tenir una dada més que ens podria dir quin seguiment tindrien les xarxes per sexes però com que les xarxes socials no són l'únic instrument de comunicació, una vegada creades s'haurà d'analitzar el seguiment i reforçar la informació als sectors de la població que en queden fora.

El disseny de l'enquesta ha generat confusió a l'última pregunta, les respostes han sigut variades en la seva temàtica. La intenció era que es proposessin temes a tractar a les xarxes socials de la Policia Local però la pregunta ha donat peu a respostes més obertes.

1- Edat

276 respuestas



L'edat de les persones enquestades és majoritàriament de la franja d'edat 40-65 anys, amb un 49,3% de les respostes, això pot ser degut al perfil d'usuari que està més actiu a Facebook i als grups on s'ha fet difusió. La franja d'edat de 25-40 és la segona més nombrosa amb un 34,4% del total, aquesta franja d'edat són usuaris que han respost l'enquesta a través de l'enllaç enviat per whatsapp. Pel que fa a menors de 25 i majors de 65 anys, la participació aproximada és de 8% del total de les respostes, pot ser per la falta d'interès del tema tractat a l'enquesta o bé per no haver arribat als usuaris per falta de xarxes socials en el cas dels majors de 65 o per no haver trobat la via de comunicació adequada per arribar al perfil de menors de 25.

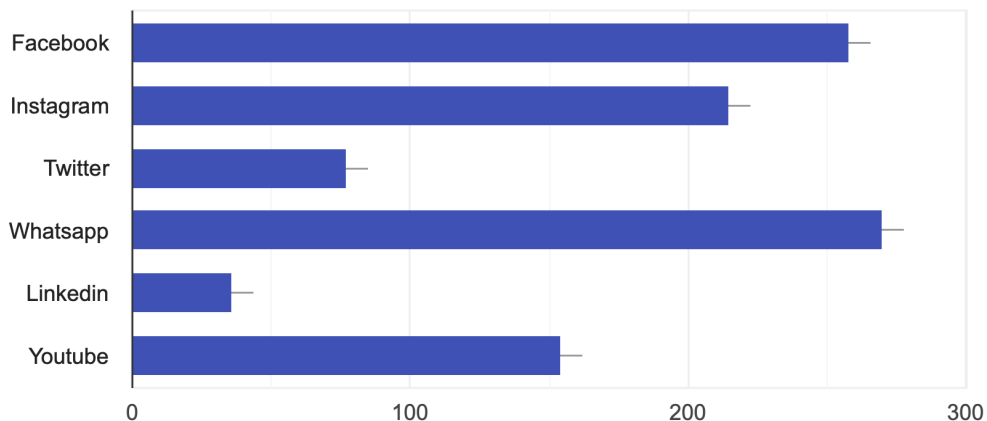
2- Municipi

Palafrugell

S'han descartat tots els usuaris que no eren de Palafrugell. Han respost persones de diversos indrets del territori com Barcelona, Badalona, Sils, Girona, Calonge, Torroella de Montgrí, Mont-ras, Pals, Esclanyà, Regencós, Palamós o Begur. S'han mantingut totes les respostes de Palafrugell i els seus nuclis (Calella, Llafranc, Tamariu i Llofriu).

3- Quines Xarxes Socials fas servir?

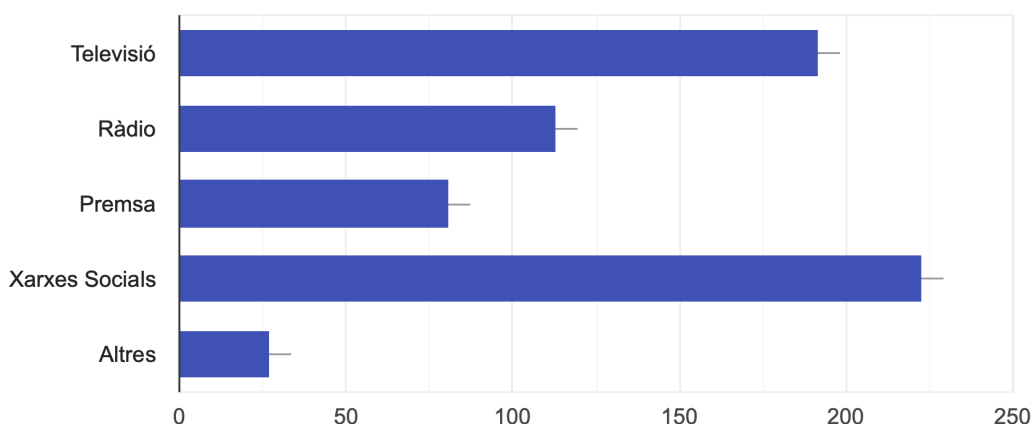
276 respuestas



Whatsapp és la xarxa social més utilitzada, un 97,8% dels usuaris enquestats, el segueix Facebook amb un 93,5%, Instagram amb un 77,9%, YouTube amb un 55,8%, Twitter amb un 27,9% i finament LinkedIn amb un 13%. Les xarxes socials per les quals es preguntava són les més utilitzades segons l'estudi anual de xarxes socials 2019 de l'IAB Spain, l'ordre d'utilització de les xarxes de l'estudi és semblant en el cas de Palafrugell tot i que amb alguna variació percentual.

4- Per informar-te en cas d'emergència quins canals utilitzes?

276 respuestas

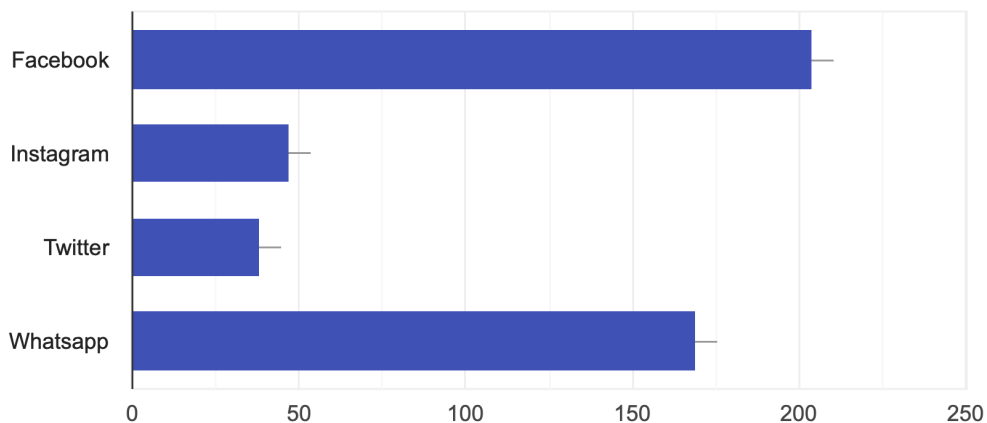


Gràcies a la immediatesa amb la qual es transmet la informació per xarxes socials, aquest seria el mitjà escollit pel 80,8% dels usuaris enquestats, seguits per la televisió amb un 69,6%, ràdio amb un

40,9%, premsa amb un 29,3% i un 9,8% dels usuaris utilitzarien altres mètodes com per exemple el telèfon.

5- Si és una emergència local, quina xarxa social utilitzes?

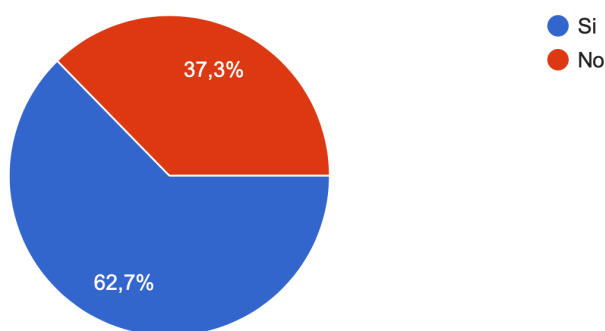
276 respuestas



Les emergències locals difícilment estan cobertes per mitjans generalistes si no és per la seva gravetat i per tant les xarxes socials són el primer contacte que tenen els usuaris amb la notícia. De totes les xarxes, Facebook és l'opció escollida pel 73,9%, la segueix Whatsapp amb un 61,2%, Instagram amb un 17% i Twitter amb un 13,8%.

6- Segueixes a algun cos d'emergència a les xarxes (mossos, protecció civil, forestals...)

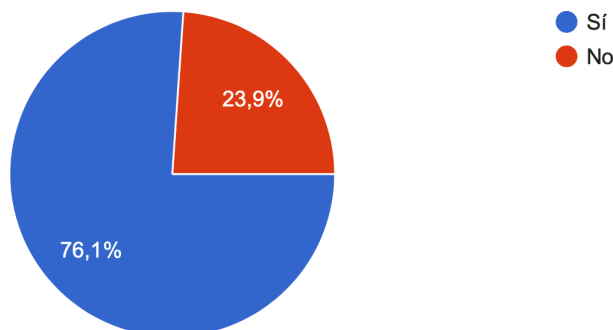
276 respuestas



Aquesta pregunta fa referència al seguiment que fan els usuaris de Palafrugell de les xarxes socials dels cossos d'emergència extramunicipals. Un 62,7% dels usuaris segueix a les xarxes a cossos de seguretat i/o emergències com Mossos d'Esquadra, Protecció Civil, Agents Rurals entre d'altres.

7- Segueixes a pàgines institucionals (ajuntament, generalitat...)

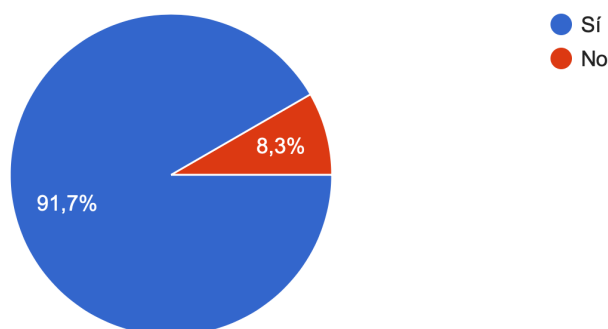
276 respuestas



És important saber quin nombre d'usuaris que han contestat l'enquesta segueixen a pàgines institucionals per tal de fer-nos una idea del perfil d'usuari i determinar així les possibilitats que aquests, segueixin una pàgina institucional de la Policia Local. Un 76,1% dels usuaris segueixen a pàgines institucionals com l'Ajuntament de Palafrugell o altres supramunicipals com la Generalitat.

8- Creus que és necessari que la policia local disposi de xarxes socials?

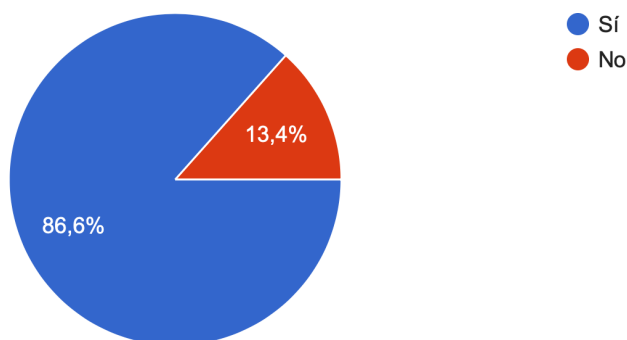
276 respuestas



Un 91,7% dels usuaris enquestats pensen que és necessari que la Policia Local disposi de xarxes socials per tal d'informar a la població sobre diversos temes, a la pregunta 10 veurem què esperem trobar-hi a les xarxes de la policia.

9- Seguiries les xarxes socials de la policia per informar-te?

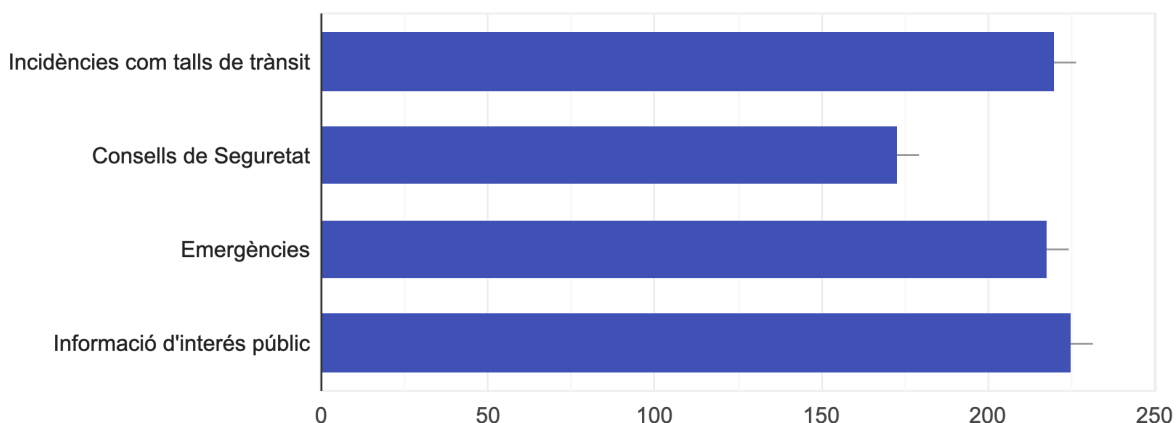
276 respuestas



Un 86,6% de les persones enquestades seguiria les xarxes socials de la Policia Local, és un percentatge 5 punts més baix que els usuaris que pensen que és necessari que la Policia Local disposi de xarxes, això indica que un nombre d'usuaris consultaria la informació de les xarxes socials de la policia però no serien seguidors, en farien un ús puntual en casos d'emergència.

10- Quin contingut t'agradaria trobar-hi?

271 respuestas



En aquesta pregunta, es consultava a la ciutadania sobre els continguts de les xarxes socials de la policia, s'ha preguntat per quines eren les principals informacions que esperaven trobar-hi i en tots els casos els resultats han sigut similars. Un 83% espera trobar-hi informacions d'interès públic, un 81,2% incidències com per exemple talls de circulació en determinats carrers, un 80,4% pensa que s'hauria d'informar de les emergències i un 63,8% espera trobar-hi consells de seguretat.

11- Altres informacions?

Tal com he expressat anteriorment, aquesta pregunta feia referència a la pregunta anterior i pretenia ampliar els continguts a tractar a les xarxes socials de la policia però les respostes han sigut més àmplies i podem trobar comentaris sobre la feina policial i recomanacions sobre el tractament de les notícies a les xarxes. No era una pregunta obligatòria de contestar, hi ha un total de 42 respostes. Diversos usuaris han manifestat que seria d'utilitat avisar de les noves normatives o lleis que entrin en vigor, altres usuaris han manifestat que seria bo explicar quina feina es fa des de la Policia Local per tal que els ciutadans de Palafrugell canviïn la imatge que en tenen del cos, també que trobarien útil una secció d'objectes perduts i que per tal de tenir una informació més acurada es publicuessin successos mediàtics, ja que en una xarxa oficial la informació serà menys sensacionalista.

La majoria d'usuaris que manifesten en els comentaris que no és necessari el perfil de la policia o bé que seria millor centralitzar la informació, han contestat afirmativament a la pregunta 9.

Altres informacions que trobarien d'utilitat són: l'avís de canvis en les direccions de carrers, recordatoris de pagaments d'impostos i de com fer tràmits (renovació o pèrdua de documents), informacions d'interès com períodes de crema de restes vegetals, meteorologia, alertes d'incidents com incendis o fugues de gas, sensibilització sobre l'abús d'alcohol i la conducció i consells pràctics per a la prevenció de robatoris.

Per últim, hi ha diverses respostes que manifesten la necessitat de disposar d'altres canals de comunicació entre la ciutadania i la Policia Local, per exemple un número de Whatsapp per poder comunicar-te amb ells en cas que no es pugui fer per veu, recollir queixes i demandes per xarxes socials per no haver d'anar a l'oficina de forma presencial o un canal de Telegram per donar la informació.

4.7 Anàlisi de les xarxes socials de les policies locals de la província de Girona

Hi ha 8 municipis de més de vint mil habitants a la província de Girona segons dades de l'Idescat del 2017. Blanes amb 38813 habitants, Figueres amb 45961, Girona amb 99013, Lloret amb 36878, Olot amb 34194, Palafrugell amb 22725, Salt amb 29838 i Sant Feliu de Guíxols amb 21721. D'aquests municipis només Blanes, Sant Feliu de Guíxols i Palafrugell no disposen de xarxes socials.

	Facebook	Instagram	Twitter
Figueres			X
Girona	X	X	X
Lloret de Mar	X		X
Olot	X		
Salt	X		X

Figura 2 - Font pròpia

Les xarxes socials més utilitzades per les policies locals gironines són Facebook i Twitter, només la policia municipal de Girona disposa d'un perfil d'Instagram. Tots els perfils compten amb un nombre considerable de seguidors.

La guàrdia urbana de Figueres arriba a 2512 seguidors a Twitter, ha fet un total de 72 piulades pròpies a més de retuitar altres informacions d'interès de l'Ajuntament de Figueres, protecció civil, 112 i mitjans de comunicació locals. D'aquestes piulades les més nombroses són de consells de seguretat i recomanacions, presència en esdeveniments i actuacions policials sobretot de la campanya contra l'incivisme i controls de drogues i alcoholèmia. També informen la població sobre talls de circulació, avaries, incendis i alertes per mal temps.

La policia municipal de Girona és la que té més xarxes, ja que disposen de més recursos per tal de mantenir-les actives. Tenen 5309 seguidors a Twitter, 3907 a Facebook i 1524 a Instagram. A Instagram fan aproximadament una publicació mensual, entre gener i juny hi ha un total de 20 publicacions. Les imatges suggereixen una policia de proximitat, apareixen en esdeveniments populars, amb nens i fan promoció de la cursa i marxa popular que organitza el mateix cos de policia anualment.

A Twitter han realitzat 68 publicacions pròpies i han retuitar altres informacions rellevants de l'Ajuntament de Girona, Meteocat i l'escola Vedruna. El nombre més important de publicacions estan destinades a avisar dels talls de circulació i les afectacions viàries. També tenen un nombre destacat de publicacions les que estan relacionades amb la imatge de proximitat que es vol

transmetre des de la policia municipal, la presència a les escoles, la conciliació familiar, l'adhesió a la campanya solidària Pels Valents i l'organització de la cursa popular.

Pel que fa a Facebook, la policia municipal de Girona ha fet 25 publicacions entre gener i juny, no aporta més informació de la que està present a Instagram i Twitter. No mostra la feina desenvolupada per la policia més enllà de la que reforça la imatge de policia de proximitat.

La Policia Local de Lloret de Mar ha realitzat 55 publicacions a Facebook, setmanalment informen de les farmàcies de guàrdia del municipi. També informen sobre les alertes meteorològiques i animals perduts. La presència a les escoles i el paper de la dona a la societat també hi estan presents. La Policia Local de Lloret és una de les més actives a Twitter, ha fet un total de 98 tuits amb informació diversa sobretot alertes meteorològiques. També destaquen la formació que reben els seus agents, la col·laboració amb altres policies, la presència en esdeveniments populars i les visites d'escoles i iniciatives populars com els interessats en el gènere negre que van anar a visitar les instal·lacions de la policia per conèixer la feina que realitzaven. Igual que la policia municipal de Girona, la Policia Local de Lloret organitza una cursa popular solidària. Les actuacions policials i les detencions hi són presents en un segon pla, és un nombre reduït de tuits els que dediquen les policies a aquestes informacions. La gran presència a les xarxes es veu reflectida en el nombre de seguidors, en aquesta xarxa tenen 3998 seguidors.

La policia de Salt han realitzat un total de 32 tuits, un dels tuits aprofita les xarxes per demanar col·laboració ciutadana per localitzar l'autor d'un atropellament. Les altres informacions presents en els tuits informen de talls de circulació, talls en el subministrament elèctric, actuacions policials i avisen d'estafes on-line. Les alertes meteorològiques i els consells de seguretat també hi són presents. A Facebook hi podem trobar les mateixes informacions que a Twitter tot i que amb menys publicacions, n'hi ha 25. Una diferència respecte a les altres policies són els consells de seguretat pel que fa a temes relacionats amb el ciberespai com el *phishing* i el perill que suposen alguns reptes virals.

La policia municipal d'Olot només ha fet 5 publicacions des de principi d'any, aquestes estan relacionades amb talls de carrer, convocatòria de places de policia municipal, una entrevista feta per la ràdio local i una detenció efectuada per la policia.

Hi ha una sèrie d'elements comuns en totes les policies municipals pel que fa a la informació. La majoria fan el nombre més grans de publicacions a Twitter, i les temàtiques són sobretot d'informació i consells de seguretat per la ciutadania. Informacions útils com les alertes meteorològiques, els talls de circulació, les farmàcies de guàrdia i les avaries, ocupen la majoria de publicacions.

La majoria de cossos de policies locals volen donar imatge de proximitat amb la ciutadania i per tant és fàcil trobar en els seus perfils, imatges de les formacions a les escoles, visites a les dependències policials i presència als esdeveniments populars.

Com ja he advertit abans la feina policial no es reflecteix a les xarxes o no de manera extensiva. En poques ocasions es troba informació sobre detencions, actuacions policials, controls i altres tasques pròpies dels cossos policials. Possiblement això és degut a la voluntat de no transmetre inseguretat a la ciutadania i a evitar judicis ciutadans als casos policials.

5- Conclusions del treball

5.1 Proposta de comunicació a les xarxes socials de la Policia local de Palafrugell

La pregunta a fer-se no és si és necessari disposar de xarxes socials, la resposta tal com demostra l'enquesta, és evident. Els canvis a la comunicació fan que més aviat que tard, tots els serveis i administracions estiguin presents a les xarxes. Quan no hi ets present, la informació la fan els altres, en canvi amb un bon pla de comunicació pots comunicar de forma efectiva al mateix temps que evites la propagació de rumors.

Una de les avantatges de disposar de xarxes socials és evitar una allau de trucades per qualsevol indicati d'emergència. Els ciutadans tenen la necessitat de saber el que està passant al seu voltant i per calmar-los és important oferir informacions rigoroses i sobretot verdaderes i fiables.

L'objectiu de tenir xarxes socials és poder protegir millor als ciutadans sobretot en cas d'emergència, mantenir-los informats de les accions més importants del cos de policia, educar i

donar eines a la població per saber actuar davant de determinats successos, sigui una emergència o prevenció davant riscos associats per exemple a alertes meteorològiques.

Per les característiques de les xarxes socials, les més adequades per tenir-hi perfil són Facebook i Twitter. La gent més jove utilitza més Instagram però és més complex trobar un estil prou atractiu perquè el segueixin.

És cert que la comunicació a les xarxes socials és complicada de gestionar, ja que som un usuari més i la comunicació entre els usuaris és horitzontal. La presència de rumors hi serà sempre, tan si hi ets present com si no, la diferència està en la manera de fer-hi front. El feedback dels ciutadans a les informacions, no sempre serà en positiu i en algunes ocasions buscaran només l'insult. S'ha de ser empàtic amb la situació que estan vivint i mai perdre les formes. Si són insults injustificats, els mateixos usuaris entraran en debat i neutralitzaran aquests missatges.

Un dels errors que es pot cometre és no contestar els missatges de la població, s'ha d'escoltar els requeriments, queixes i necessitats dels ciutadans, això pot fer que la ciutadania es sentin escoltada i canviï la percepció que té del fet en qüestió i no augmenti la seva frustració. Sempre que sigui possible és important explicar a l'afectat les accions que es realitzen en relació a la seva queixa o suggeriment i el resultat d'aquestes.

La coordinació és essencial per donar un bon servei, aquesta ha de ser entre cossos d'emergència i seguretat i s'ha de buscar la col·laboració amb la ciutadania i les entitats. Un exemple de col·laboració ciutadana és la campanya de publicació de gats en suport a l'operatiu que treballava en les detencions de l'atemptat terrorista de Brussel·les el 22 de març de 2015, la policia va sol·licitar a la població que no compartís imatges a les xarxes sobre l'operatiu perquè aquestes podien ser utilitzades pels terroristes per escapar. Els ciutadans van respondre saturant les xarxes socials amb imatges de gats.

Per tal que la col·laboració funcioni, és important seguir a perfils afins a nosaltres i que ens poden ser d'utilitat en algun moment com per exemple altres cossos d'emergència, perfils institucionals que publiquen informació i recomanacions, mitjans de comunicació i referents socials del municipi. No és necessari seguir a un nombre infinit de perfils perquè tampoc els podrem gestionar tots i ens perdrem informació.

Les emergències desperten la solidaritat entre la població, davant una emergència la població necessita sentir que està ajudant en la mesura de les seves possibilitats. Les xarxes socials són un canal idoni per oferir ajuda als conciutadans afectats per l'emergència, en moltes ocasions ciutadans anònims han ofert allotjament als damnificats.

Les imatges i vídeos que publiquem per acompanyar les imatges han de ser informatives i fugir de la morbositat. Hem d'analitzar si aporta informació i valor a la nostra publicació i si amb la publicació de la imatge no estem vulnerant els drets i la privacitat de les víctimes.

Vista la necessitat de disposar de xarxes socials, s'ha de fer un treball previ per avaluar els recursos dels quals es disposen per portar-les a terme de manera satisfactòria. Designar una persona amb coneixements de les xarxes socials que volem crear i definir una estratègia. Buscar la col·laboració de tots els agents que integren el cos de policia per tal que puguin fer aportacions des de la seva proximitat amb la ciutadania i ajudin a generar continguts adaptada a ella.

A la següent guia hi ha la informació bàsica per poder gestionar les xarxes socials i fer publicacions que ens acostin als nostres objectius en l'àmbit comunicatiu.

5.2 Guia xarxes socials



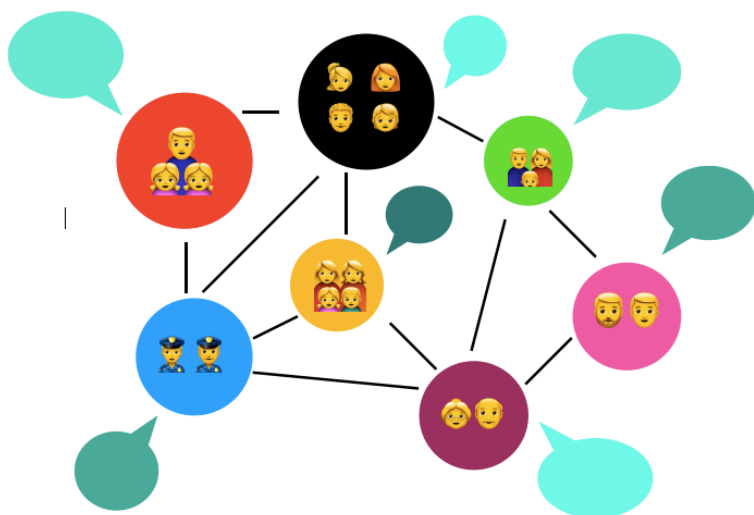
Guia de les xarxes socials de la Policia Local de Palafrugell

Contingut:

Introducció.....	3
Objectius i principis de la presència de la Policia Local a les xarxes...	4
La gestió de comptes.....	5
Redacció.....	5
Tipologia de continguts	6
Interacció amb els usuaris i gestió dels comentaris	7
Twitter	7
Facebook	8
Instagram	9
Comunicació de crisi.....	11

Introducció:

Aquesta guia és un recull de les informacions publicades en les diverses guies de l'Ajuntament de Palafrugell i el fruit de la investigació del treball de final de grau: *La Policia Local a les xarxes socials. Estudi de cas i proposta per Palafrugell.*



Les xarxes socials han transformat les comunicacions entre la ciutadania i l'administració, la presència dels diferents serveis de l'Ajuntament de Palafrugell donen la possibilitat a la ciutadania per comunicar-se amb l'administració de forma directa i propera.

Les noves tecnologies de la informació fan que la comunicació sigui bidireccional i s'estableixi un

diàleg entre l'administració i la ciutadania. És important ser present a les xarxes per tal de poder donar resposta a totes les qüestions plantejades per la ciutadania en aquests canals.

Amb una bona estratègia, les xarxes socials de la Policia Local de Palafrugell ajudaran a millorar la percepció dels ciutadans envers els serveis prestats des de la policia. Els ciutadans han de sentir que la policia és seva, que està al seu servei, un dels objectius de disposar de perfils a les xarxes socials és poder protegir millor als ciutadans sobretot en cas d'emergència, mantenir-los informats de les accions més importants del cos de policia, educar i donar eines a la població per saber actuar davant de determinats successos, sigui una emergència o prevenció davant de riscos.

És important recordar que els gestors de les xarxes socials de la Policia Local de Palafrugell, han de treballar conjuntament amb els altres agents implicats a la comunicació de l'Ajuntament per tal de trobar una estratègia comuna que permeti assolir els objectius establerts.

Objectius i principis de la presència de la Policia Local a les xarxes

Tot pla de comunicació exigeix marcar uns objectius a complir, hi ha uns valors comuns i compartits entre totes les àrees de l'Ajuntament, sumarem en aquests, els principis i els valors específics de la Policia Local de Palafrugell.

Les xarxes socials poden ajudar a complir la missió marcada en el projecte de reestructuració de la Policia Local de Palafrugell. Els criteris d'aquest projecte, estableixen com a prioritats; la **prevenció** per evitar situacions conflictives; la **proactivitat** per avançar-se a la solució del problema; l'**eficàcia i l'eficiència** per ser resolutius i aconseguir els resultats marcats i la **vocació de servei**, amb atenció ciutadana de proximitat i agilitat en la resolució dels problemes.

La Guia de les xarxes socials de l'Ajuntament de Palafrugell estableix els següents criteris que inspiren la presència de la institució a les xarxes:

- **Col·laboració i participació:** Les xarxes socials ofereixen la possibilitat d'establir col·laboracions i sinergies tant amb la ciutadania com amb les entitats i institucions per tal de poder donar un millor servei.
- **Servei públic:** La comunicació a les xarxes socials és un valor afegit respecte a l'atenció presencial, en tot moment s'ha de mostrar predisposició a escoltar i ajudar el ciutadà per poder oferir solucions a tots els seus dubtes.
- **Transparència:** És essencial comunicar-se amb naturalitat per tal de guanyar credibilitat davant la ciutadania.
- **Qualitat:** S'han d'oferir serveis de qualitat a tota la ciutadania i la comunicació no en queda exclosa. La informació ha de ser veraç i estar contrastada per tal d'oferir a la ciutadania un canal de confiança.
- **Corresponsabilitat:** Hem de tenir en compte que les publicacions a les xarxes socials són diàlegs bidireccionals, tot i que les xarxes socials tenen unes normes d'ús específiques, no hem d'oblidar les normes de convivència convencionals.

La gestió de comptes

Els perfils dels diferents departaments de l'Ajuntament són corporatius i els autoritza i configura el Servei de Premsa de l'Ajuntament. El Servei de Premsa en decideix la idoneïtat i, en cas afirmatiu, el configura, informa de les pautes de gestió i subministra la imatge gràfica que certifica l'oficialitat del procés. Els gestors dels comptes seran els encarregats de generar continguts i gestionar les respostes als usuaris.

Les Imatges de portada han de ser representatives del servei, sense publicitat ni text. Sempre que sigui possible totes les xarxes han de disposar de la mateixa imatge de portada.

Redacció

Per tal de mostrar la imatge desitjada, hem de planificar els continguts que publicarem a les nostres xarxes socials. És útil disposar d'un arxiu de continguts atemporals propis per mantenir les xarxes actives quan no hi ha informació d'actualitat.

La informació ha de ser tractada amb la primera persona del plural perquè es parla en representació d'una administració. Les publicacions es redactaran habitualment en català, segons les necessitats i el públic diana al que volem arribar, també en podem redactar en castellà i anglès.

Els missatges han de ser senzills i clars, hem d'evitar l'ús del registre col·loquial, podem buscar fórmules per fer-lo més desenfadat i atractiu. L'ús d'emoticones és una opció per complementar el text i fer-lo més visual, no els utilitzem per substituir paraules, sinó per reforçar el missatge.

S'ha de presentar la informació de forma ordenada, amb una estructura que presenti una seqüència d'accions, abans-després / problema-solució / informació d'interès-desig-acció / servei-història, benefici o raó-solució o acció.

Per mostrar més proximitat amb la ciutadania i captar la seva atenció, ocasionalment podem recórrer a explicar històries per il·lustrar el missatge que volem transmetre, així connectarem amb les emocions dels usuaris.

L'ús de la llengua a les xarxes socials no presenta diferències respecte d'altres tipologies de textos. Hem de procurar utilitzar un llenguatge inclusiu sense usos discriminatoris de llenguatge sexista, jeràrquic, etc. Per altres informacions d'interès consulteu la guia "Criteris d'ús de la llengua catalana per a l'Ajuntament de Palafrugell" allà hi podem trobar criteris de puntuació, d'abreviació, l'ús de majúscules, tractaments protocol·laris i noms propis del municipi de Palafrugell.

Atès que el dret a la pròpia imatge està regulat per la Llei orgànica 1/1982 de 5 de maig, no publicarem cap imatge si no disposem del consentiment per escrit de les persones que hi apareixen. Es podrà publicar la imatge de persones sense el seu consentiment, en el cas que apareiguin de manera accessòria a la fotografia en un esdeveniment d'actualitat i en un espai públic, sempre que n'informem en el mateix moment.

Si informem d'una detenció, hem de respectar la presumpció d'innocència, mai parlarem de l'autor material dels fets si no ha estat jutjat i declarat culpable, sempre parlarem del presumpte o suposat autor.

Una vegada redactat, abans de publicar és aconsellable llegir el text un parell de vegades per detectar faltes d'ortografia, frases ambigües o discriminacions cap a col·lectius. Una vegada compartida la publicació és important fer un seguiment de la informació i de la resposta dels usuaris.

Tipologia de continguts:

- Actuacions realitzades per part de la Policia Local i incidències que puguin afectar a la ciutadania.
- Alertes de protecció civil i consells de seguretat
- Incidents, emergències i comunicacions de crisi.

- Convocatòries públiques de processos de selecció.
- Anunci i invitacions a actes, agenda i recordatoris de tràmits que puguin ser d'interès ciutadà.

Interacció amb els usuaris i gestió dels comentaris

La immediatesa de les xarxes socials fa que la ciutadania esperi una resposta en el menor temps possible, les mencions i comentaris que ho requereixin s'han de respondre com més aviat millor, si ignorem les interpel·lacions, podem fer créixer el descontentament.

Podem respondre de forma privada si són consultes d'àmbit particular o de forma pública si són d'àmbit general. Les crítiques positives les respondrem públicament amb la finalitat de mostrar l'atenció cap a les opinions de la ciutadania, les crítiques negatives estudiarem la forma més adequada de procedir per donar una resposta constructiva. Si detectem una actitud destructiva d'un usuari que critica sense arguments amb l'única voluntat de posar en dubte la nostra reputació, la millor forma d'actuar és no respondre.

Cal recordar que no es poden publicar dades de caràcter personals a les xarxes socials, si en el nostre compte detectem dades personals en els comentaris, retirarem el comentari i gestionarem la resposta per altres canals privats.

Si ens equivoquem en publicar una informació, cal que la modifiquem i si ha pogut afectar a la ciutadania, demanem disculpes.



Twitter és una xarxa social que permet publicar de forma immediata informacions curtes de fins a 280 caràcters. També es poden adjuntar enllaços, fotografies, vídeos i fer retransmissions en directe.

Continguts

Cal que la informació, sigui redactada en forma de titular, ja que es disposa d'un espai limitat. La informació ha de ser sintètica i concisa, millor si adjuntem un enllaç de la notícia amb informació ampliada.

Una de les peculiaritats de Twitter respecte d'altres xarxes és l'accés a les publicacions de tots els usuaris sense necessitat de tenir-hi un vincle d'amistat, els usuaris es segueixen segons els seus interessos i és molt habitual la interacció entre perfils.

S'han de mantenir les xarxes socials actives, és aconsellable fer entre un i deu tuits diaris excepte quan hi ha informacions extraordinàries en casos d'emergències. Si no tenim informació pròpia, sempre es pot retuitar informacions de comptes oficials que ofereixin continguts de qualitat. S'ha de buscar un equilibri entre els tuits propis i els retuits, no s'ha d'abusar de les comparticions.

L'estructura bàsica dels tuits és la següent: Text + enllaç escurçat + #etiqueta + imatge/ vídeo

Seguits i Seguidors

Per tal de crear xarxa, és imprescindible seguir a usuaris afins a nosaltres. També seguirem els perfils d'altres departaments i podem seguir als usuaris que ens segueixin sempre i quan no siguin perfils ofensius o *spam*, en aquests casos els bloquejarem.

El nombre de seguits i seguidors ha de ser equilibrat, donant prioritat als perfils més afins a nosaltres. Per fer un seguiment òptim dels perfils que ens interessin és aconsellable crear llistes d'usuaris segons la temàtica dels perfils, així en un moment de crisi serà més fàcil accedir a la informació que necessitem.

Per interactuar amb els altres usuaris podem citar-los en els nostres tuits posant davant el nom de l'usuari el símbol @. Les mencions són útils principalment en dos casos, per citar fonts i usuaris per interactuar-hi i per donar resposta als usuaris de forma pública.

facebook

Facebook és la líder indiscutible en nombre d'usuaris actius dins de les xarxes socials juntament amb Whatsapp, per poder veure les publicacions es requereix ser-ne usuari i disposar d'un perfil personal o pàgina. L'objectiu d'aquesta xarxa social és la creació de comunitat per amistat i/o interessos comuns. Es poden compartir textos, imatges, vídeos, enllaços i crear esdeveniments. En el cas de les institucions és obligatori entrar a Facebook com a pàgina i no com a perfil personal.

Continguts:

La informació a Facebook pot ser més extensa que a Twitter però hem de recordar que l'atenció de l'usuari és limitada i és més indicat redactar textos breus i amb la informació bàsica a les primeres línies per tal que es pugui visualitzar sense accedir al text complet. Es poden compartir publicacions d'altres fonts de qualitat però és convenient fer-ho de forma ocasional. Es recomana fer entre una i tres publicacions diàries.

Sempre que sigui possible, acompanyarem les publicacions de fotografia i vídeos, ja que generen més repercussió que les que tenen només text. Si no disposem d'imatges pròpies i volem il·lustrar una publicació, podem recórrer a les imatges lliures de drets que podem trobar a internet.

Seguidors:

No ens hem de preocupar per seguir usuaris, ja que les pàgines de Facebook no donen aquesta opció. Pel que fa al nombre de seguidors, els continguts de qualitat, la utilitat i la fiabilitat de les publicacions faran que els usuaris confiïn en nosaltres i ens segueixin. També és útil per guanyar seguidors coordinar-se amb altres departaments perquè mencionin el nostre perfil a les seves publicacions.

Instagram

Instagram és una xarxa social principalment seguida pel públic més jove, s'hi comparteixen principalment imatges i vídeos curts. En aquesta xarxa social a part de compartir la informació, s'ha de buscar l'estètica de la imatge.

Instagram ofereix dos possibilitats a l'hora de publicar les imatges, al mur on les imatges quedaran de forma permanent al perfil de l'usuari i a les històries que estaran actives 24 hores des de la seva publicació. Si es volen conservar, es poden agrupar i desar-les en el perfil com a destacades.

Igual que Facebook existeixen dues tipologies d'usuari, els personals i els professionals. És interessant utilitzar el perfil professional d'Instagram perquè ofereix la possibilitat de veure el seguiment que fan els usuaris del nostre perfil.

Contingut:

Les imatges han de ser de bona qualitat i han d'estar acompanyades d'un text breu descrivint la fotografia, a Instagram podem utilitzar diverses etiquetes per temàtica i ubicació per tal de fer visible les nostres fotografies a tots els usuaris que cerquin i/o segueixin aquests continguts.

Com a norma general farem com a màxim una publicació al dia en el mur, l'hem de mantenir actiu però sense saturar a la ciutadania. Les històries són una bona opció si s'han de penjar diverses informacions o fer promoció d'esdeveniments. Els filtres, gifts i emojis poden ser un complement per les nostres històries però un abús pot fer més difús el nostre missatge.

Es poden fer reposicions a Instagram però es requereix una aplicació externa, no és aconsellable fer-ho si no és una publicació que ens interessa molt compartir. A les històries hi ha l'opció de compartir quan un usuari ens etiqueta, en aquest cas, sempre que sigui una publicació adequada, la compartirem per afavorir la creació de vincles amb la ciutadania.

Seguits i seguidors:

Instagram permet dues tipologies de perfil, obert perquè tots els usuaris el puguin veure o bé privat per tal de compartir les publicacions només amb els seguidors. En el nostre cas, tindrem l'Instagram obert perquè la ciutadania pugui veure les publicacions sense necessitat de seguir-nos.

Per tal de crear xarxa, igual que a Twitter, és imprescindible seguir a usuaris afins a nosaltres. També seguirem els perfils d'altres departaments i podem seguir als usuaris que ens segueixin sempre i quan no siguin perfils ofensius o *spam*, en aquests casos els bloquejarem.

El nostre objectiu no és tenir molts seguidors sinó que és publicar continguts de qualitat i tenir seguidors fidels. Cal recordar que la interacció amb els usuaris particulars només s'ha de fer si ens han mencionat abans, en cas contrari es podria veure el nostre *like* o comentari com a un control i invasió de la intimitat. Es pot interactuar amb la ciutadania a través de les opcions d'enquestes o preguntes que s'ofereixen a les històries.

Comunicació de crisi

Davant d'una situació d'emergència el primer que s'ha de fer és analitzar la situació i veure si són necessàries accions comunicatives i en cas afirmatiu quines són les més adequades dins els canals disponibles. La comunicació pot ser un factor determinant en la resolució de la crisi.

La informació que transmetem a les xarxes no ha de generar alarma social, el contrari, ha d'ajudar a calmar a la població. Haurem de donar especial atenció a la gestió de les emocions, pròpies i de la ciutadania i mostrar una sensació de control. Per això és important prendre la iniciativa, ja que no serem els únics que publicarem. Els rumors i les notícies falses es propaguen fàcilment per les xarxes, per tal de contenir al màxim aquestes

informacions haurem de proporcionar la informació des d'un perfil oficial, el més ràpid possible, tot l'espai que no omplim nosaltres, s'omplirà potencialment de rumors.

S'ha de tenir en compte donar la informació cronològicament, anar-la ampliant quan es disposi de més informació i sempre explicar la finalització de l'emergència i com s'ha resolt.

S'ha de ser prudent amb les informacions que es publiquen per no incórrer en el morbo, les imatges impactants han d'aportar informació i s'ha de vigilar de no fer més mal a les víctimes amb les publicacions.

Si es demana la col·laboració ciutadana, és necessari tenir en compte que les xarxes socials també poden ser vistes per les persones responsables de la crisi i per tant no s'han de donar pistes de la investigació en curs.

6- Bibliografia

Aira, T., Curto, V. i Rom, J. (2009). *Comunicació Política i d'institucions públiques*. Barcelona: UOC.

Canaleta, P. (2010). *Explica't amb una història. Onze claus per construir un relat guanyador*. Barcelona: UOC.

Kawasaki, G. i Fitzpatrick, P. (2016). *El arte del social media. Consejos prácticos para una estrategia de éxito*. Madrid: Anaya Multimedia.

Martín, J. (2018). *El ver y las imágenes en el tiempo de internet*. Madrid: Akal.

Salvatella, J., Turró, J. i Esteba, M. (2002). *120 anys de premsa local a Palafrugell. D'El Palafrugellense a la RdP 1882-2002*. Palafrugell: Baix Empordà.

Serrano, L. (2013). *Información de emergencias 2.0 #stopbulos*. Madrid: iRescate

7- Annex

Annex 1:

Entrevista amb Narcis Mir:

1- Quantes persones formen part del departament de comunicació de l'Ajuntament de Palafrugell?

En aquests moments hi ha dues persones, jo com a responsable i la Laia Martori que fa d'auxiliar de comunicació i de protocol.

2- Quan portes com a responsable de comunicació a l'Ajuntament de Palafrugell?

Fa 10 anys

3- Com es gestionen totes les xarxes dins la comunicació de l'Ajuntament?

En un moment donat es va fer una aposta perquè totes les àrees disposessin d'un perfil propi a les xarxes socials, prioritzant així el contingut de qualitat i els seguidors fidels abans que la quantitat. Cada àrea té pot triar un gestor de les xarxes socials però també hi tenim accés per si en algun moment és necessari corregir algun error o bé publicar un esdeveniment concret.

Cada 3 mesos hi ha una reunió de tots els gestors de xarxes socials per tal de veure com estan funcionant i quins problemes es troben en el dia a dia de les xarxes.

4- Com es prioritza la informació dins les xarxes socials genèriques de l'Ajuntament?

El criteri principal és l'interès general, no es pot publicar tot el contingut que generen les àrees perquè saturariem al ciutadà de publicacions. És millor que els esdeveniments de les àrees es publiquin a les seves xarxes socials i quan hi ha una informació que se li vol donar més rellevància, es publiquin a les xarxes generals i per exemple a la de turisme que és la que té més seguidors. En

general hi ha coordinació entre els gestors de les xarxes i hi ha col·laboració per compartir continguts.

5- Es responen els comentaris i preguntes que fa la ciutadania a les xarxes socials?

Cada dia al matí mirem els comentaris i preguntes que hi ha pendents de contestar i fem les gestions oportunes per donar una resposta a la ciutadania. Si un ciutadà ens exposa una problemàtica concreta, parlem amb l'àrea que ho gestiona per poder-li donar una resposta al ciutadà.

Només es contesten els comentaris i les preguntes que tenen un to concret, no s'entra a comentar insults i comentaris destructius, tampoc es contesten les mencions que es fan de l'Ajuntament en discussions privades.

6- Creus que és necessari que la Policia Local disposi de xarxes socials?

És necessari perquè les institucions han de ser properes a la ciutadania i una manera de fer-ho és interactuant amb ella a través de les xarxes socials.

7- Qui creus que les hauria de gestionar?

Hi hauria d'haver un responsable a cada torn que en un moment donat pugués fer una publicació a les xarxes socials, ja que són els agents els que estan in situ en els esdeveniments i disposen de tota la informació.

8- Quins continguts hauria de tenir?

Principalment s'hauria de publicar informació bàsica sobre normatives, el dia a dia sobre el servei i l'actualitat.

9- Existeixen normatives municipals de comunicació?

A l'Ajuntament de Palafrugell apostem per fer plans de comunicació de les àrees i d'esdeveniments concrets, pensem que un pla de comunicació general pot ser menys operatiu degut a la gran quantitat de informació diversa que gestionem.

10- Creus que és necessari que les xarxes socials de la policia informin sobre el dia a dia de la feina de la policia?



És el que la ciutadania espera trobar en un perfil de la Policia Local, està bé compartir notícies que generin una imatge de proximitat cap a la ciutadania però s'ha d'anar compaginant amb informació útil i pràctica.

Annex 2:



Facebook Ajuntament Palafrugell, informació policia i mobilitat:


9 de juny: - La Policia Local de Palafrugell ja ha activat el Pla d'autoprotecció pel Carroussel Costa Brava. Davant de qualsevol incident, contacteu amb la Policia Local al 972 306 292



- Us recordem que a partir de les 3 de la tarda, el carrer Torres i Jonama romandrà tancat al trànsit amb motiu de la celebració del [#Palafrugell Festes de Primavera de Palafrugell](#)
- La Policia Local ens dóna uns consells i recomanacions d'autoprotecció, a tenir en compte durant la celebració del [#CarrousselCostaBrava](#)



10 de maig: -   La Policia Local deté un home per presumptes delictes d'incendi i amenaces greus. El detingut, que ha passat a disposició judicial, podria haver provocat un incendi després d'amençar la víctima a través d'una nota. (nota de premsa)


3 maig: - [#FlorsiVioles19](#) aparca el cotxe i agafa el bus! Més informació sobre les zones d'aparcaments i els horaris del bus


1 maig: -  [#FlorsiVioles19](#) millora la mobilitat.  Bus gratuït entre els nuclis de Palafrugell, Calella, Llafranc i Tamariu. [Palafrugell, FLORS I VIOLES](#)

23 abril:  Des de demà fins al dia 29 d'abril, el carrer de la Lluna romandrà tancat a l'alçada del carrer de Sant Sebastià.


19 abril:   Recordeu que cal respectar la senyalització. Els estacionaments damunt la vorera, passos o espais per als vianants, estacionaments indeguts o en zones reservades a serveis, etc, poden ser motiu de denúncia! (3 comentaris)


17 abril:   Recordeu que cal respectar la senyalització. Els estacionaments damunt la vorera, passos o espais per als vianants, estacionaments indeguts o en zones reservades a serveis, etc, poden ser motiu de denúncia! (5 comentaris)

15 abril:  Recordeu que cal respectar la senyalització. Els estacionaments damunt la vorera, passos o espais per als vianants, estacionaments indeguts o en zones reservades a serveis, etc, poden ser motiu de denúncia! (11likes)

12 abril:  S'acosta Setmana Santa i cal respectar la senyalització. La [#Policia](#) informa que els estacionaments damunt la vorera, passos o espais per als vianants, estacionaments indeguts o en zones reservades a serveis, etc... poden ser motiu de denúncia! (16 comentaris, 22 likes, 12 vegades compartit)

3 abril: A partir d'ara, els vianants tindran prioritat quan passegin pels carrers del centre de Calella de Palafrugell. Aquesta actuació no només vol dir que la limitació de velocitat dels vehicles se situa als 30 quilòmetres per hora, sinó que el vianant té preferència de trànsit per la calçada. (nota de premsa)




29 de març:  El passat dimecres, la Policia Local de Palafrugell va detenir un conductor que intentava esquivar un control al carrer Palamós. L'home conduïa sense carnet, sense cinturó, sense assegurança i sense haver passat la ITV, parlava pel mòbil i va donar positiu en consum d'alcohol. [#PalafrugellPoliciaLocal](#) (nota de premsa) (36 likes 24 comentaris 10 comparticions)





27 de març: Aquesta setmana s'han iniciat les obres als carrers Cervantes i Horta d'en Fina.  En ambdós casos, es tracta de treballs per renovar la xarxa de serveis públics i per canviar el paviment; en el cas de Cervantes en la totalitat del carrer per donar prioritat al vianant, i en el cas d'Horta d'en Fina només en el tram entre el carrer Vilar i la plaça del Tambor. (6 likes, 2 comentaris, 6 comparticions)





22 març: Després de la prova pilot realitzada el dijous 14 de març per estudiar la viabilitat d'instal·lar una rotonda a l'avinguda Pompeu Fabra amb el carrer del Bruguerol, el balanç és positiu. L'informe confirma la viabilitat de fer un giratori en aquest punt, fet que reduirà considerablement el temps d'espera de pas en els moments punta del dia, tot i que reconeix la dificultat de circulació d'autobusos i vehicles pesants, i aporta solucions alternatives per aquests casos. (nota de premsa) (15 likes 1 comentari 9 comparticions)





18 març: La campanya [#pelsvalents](#) de la Policia Local de Palafrugell ha aconseguit recollir 12.000 euros, que es donaran a l'Hospital Sant Joan de Déu de Barcelona per contribuir a la construcció del SJD Pediatric Cancer Center Barcelona (nota de premsa) 46 likes 2 comentaris 11 comparticions

16 de març: Aquest és el grup de guanyadors del Concurs de Dibuix que organitza cada any la Policia Local a les escoles del municipi. Felicitats als participants i als guanyadors de les diferents categories! 14 likes 1 compartició

14 de març: Col·labora amb la campanya [#pelsvalents](#) a Palafrugell! Compra la teva entrada  per les Havaneres solidàries d'aquest dissabte, 16 de març, a les set de la tarda al Teatre Municipal I al matí, tallers per a  i  diverses activitats amb la participació de Bombers, Policia Local, Mossos d'Esquadra i altres cossos d'emergència (22-1-11)

14 de març: A partir de les sis es deixaran de fer les proves per la instal·lació d'una rotonda   a l'avinguda Pompeu Fabra, a l'alçada de la carretera de Tamariu.   Les proves han servit per recollir moltes dades al llarg de tot el dia. Cal destacar especialment que ha funcionat bé la regulació del trànsit en hores punta com a les 13h, 15h i 17h. Moltes gràcies als conductors per la paciència! (35-15-7)

14 març: Avui s'estan fent les proves per la instal·lació d'una rotonda   a l'avinguda Pompeu Fabra, a l'altura de la carretera de Tamariu.   Les proves es repetiran demà divendres. (50-28-24)

13 març: Participa en els actes de cloenda de la campanya [#pelsvalents](#) de la Policia Local de Palafrugell i col·labora amb una bona causa.   Taller per a nens i nenes  Concurs de dibuix  Havaneres solidàries (16-0-5)

12 març: Els dies 14 i 15 de març, la Policia Local de Palafrugell portarà a terme una prova pilot per valorar la instal·lació d'una rotonda a l'avinguda Pompeu Fabra, a l'altura del semàfor situat a l'encreuament de la carretera cap a Tamariu. L'objectiu és reduir les retencions que es produeixen


en aquesta zona en determinades hores de la jornada, així com durant l'època de temporada turística. (51-6-16) nota premsa

13 febrer: Avui s'ha celebrat al Palafrugell, la jornada "Canvi de marxa", dirigida al joves amb l'objectiu de conscienciar-los sobre les causes i conseqüències dels accidents de trànsit, així com fomentar conductes responsables i d'autoprotecció. 370 estudiants del municipi han assistit a la sessió. Aquesta activitat educativa està impulsada per la fundació privada sense ànim de lucre Mutual de Conductors amb el suport del Servei Català de Trànsit, per iniciativa de la mesa de Salut Jove i la col·laboració de l'àrea de Joventut de l'[Ajuntament de Palafrugell](#) (nota de premsa) 10-0-2

10 febrer: Us informem que demà dilluns 11 de febrer al matí, el carrer Ample romandrà tancat al trànsit. El carrer quedarà tallat a l'altura del número 41, de 8 del matí a una del migdia aproximadament. El vehicles que pugin pel carrer Ample seran desviats pel carrer Sant Pere, i aquells que vinguin pel passeig Migdia es desviaran pel carrer Rajola.

24 gener: La Policia Local de Palafrugell va realitzar més de 13.000 actuacions l'any passat. Els serveis es van centrar principalment en temes de seguretat ciutadana, ordre públic, trànsit i assistencials. Destaca el descens del 30% en delictes de furt i de robatori interior de vehicle, la reducció del número d'accidents de trànsit i el fet que no s'hagi produït cap víctima mortal per accident de trànsit al municipi. (17-0-6)

17 gener: nota de premsa La policia celebra el dia del patró (5-0-3)

4 gener:  Aquí trobareu tot un seguit de consells de seguretat per abans i durant la celebració de l'esdeveniment. (8-0-3)

Instagram:

28 juny: Aquí trobareu diversos consells per superar les altes temperatures d'aquests dies. Sobretot molta aigua i busqueu espais d'ombra! (36 likes)

23 juny: Avui, [#revetlla](#) de [#SantJoan](#), tingueu cura amb els petards. Un cop hagueu gaudit de la festa, procureu deixar net l'espai públic. (56 i 48 likes)

19 juny: Avui s'està instal·lant la càmera de control de pas de vehicles al carrer Botines. De moment, està en període de proves. Informarem prèviament quan comenci a sancionar.

17 juny: Èxit de participació en la festa de cloenda del projecte del Pla de Barris La Sauleda – Carrer Ample que es va celebrar diumenge. (la policia hi va participar i a la imatge apareix el circuit que es va instal·lar) (74 likes)

9 juny: La Policia Local de [#Palafrugell](#) ja ha activat el Pla d'autoprotecció pel [#CarrousselCostaBrava](#). Davant de qualsevol incident, contacteu amb la Policia Local al 972 306 292 (20 likes)

9 juny: Us recordem que a partir de les 3 de la tarda, el carrer Torres i Jonama romandrà tancat al trànsit amb motiu de la celebració del [#CarrousselCostaBrava](#) (52 likes)

8 juny: La Policia Local ens dóna uns consells i recomanacions d'autoprotecció, a tenir en compte durant la celebració del [#CarrousselCostaBrava](#). Podeu consultar-los al web de la bio. (32 likes)

1 juny: Avui s'obre el pas pel carrer Sant Sebastià, després de les obres. Recordar que és un carrer de prioritat per als vianants i només hi podran circular amb vehicle els veïns autoritzats. Els carrers Sant Josep i de les Ànimes segueixen tallats al trànsit. (105 likes)

16 març: Avui la [#PoliciaLocal](#) de [#Palafrugell](#) ha detras entrega dels premis del concurs de dibuix que organitza des de fa 28 anys a les escoles de la Vila. I paral·lelament ha mostrat una sèrie d'activitats per donar a conèixer la tasca de diferents cossos de seguretat a la plaça de Can Mario i a la Bòbila (92 likes)

13 febrer: [#Canvidemarxa](#) consciencia els joves de [#Palafrugell](#) sobre les causes i conseqüències dels [#accidentsdetrànsit](#) (Un membre de la Policia Local va explicar les conseqüències de l'alcohol i la conducció amb un cas real de palafrugell) (93 likes)

17 gener: La [#Policia](#) de [#Palafrugell](#) commemora el dia del patró (75 likes)

Twitter:

28 juny: Aquí trobareu alguns consells fàcils de seguir per intentar superar les altes temperatures d'aquests dies.

27 juny: Aquí trobareu alguns consells per ajudar-vos a passar l'episodi de calor d'aquesta setmana

21 i 23 juny : Avui, [#revetlla](#) de [#SantJoan](#), tingueu cura amb els petards. Un cop hagueu gaudit de la festa, procureu deixar net l'espai públic. [#Palafrugell](#)

19 juny: Avui s'està instal·lant la càmera de control de pas de vehicles al carrer Botines. De moment, està en període de proves. Informarem prèviament quan comenci a sancionar.

9 juny: La Policia Local de [#Palafrugell](#) ja ha activat el Pla d'autoprotecció pel [#CarrousselCostaBrava](#). Davant de qualsevol incident, contacteu amb la Policia Local al 972 306 292 [#FestesdePrimavera19](#) [#CarnavaldeCarnavals](#)

9 juny: Si aquesta tarda, vas al [#CarrousselCostaBrava](#), consulta els consells i recomanacions d'autoprotecció de la Policia Local.

9 juny: Us recordem que a partir de les 3 de la tarda, el carrer Torres i Jonama romandrà tancat al trànsit amb motiu de la celebració del [#CarrousselCostaBrava](#)

8 juny: La Policia Local ens dóna uns consells i recomanacions d'autoprotecció, a tenir en compte durant la celebració del [#CarrousselCostaBrava](#)

1 juny: Avui s'obre el pas pel carrer Sant Sebastià. Recordar que és un carrer de prioritat per als vianants i només hi podran circular amb vehicle els veïns autoritzats. Els carrers Sant Josep i de les Ànimes segueixen tallats al trànsit.

10 maig: La Policia Local de [#Palafrugell](#) deté un home per presumptes delictes d'incendi i amenaces greus. El detingut ha passat a disposició judicial.

3 maig: [#FlorsiVioles19](#) aparca el cotxe i agafa el bus! Més informació sobre les zones d'aparcaments i els horaris del bus a

1 maig: [#FlorsiVioles19](#) millora la mobilitat a [#Palafrugell](#). Bus gratuït entre Palafrugell, [#CalelladePalafrugell](#), [#Llafranc](#) i [#Tamariu @ipeppalafrugell](#)

23 abril: Des de demà fins al dia 29 d'abril, el carrer de la Lluna romandrà tancat a l'alçada del carrer de Sant Sebastià. [#Palafrugell](#)

15, 17 i 19 abril: Recordeu que cal respectar la senyalització. Els estacionaments damunt la vorera, passos o espais per als vianants, estacionaments indeguts o en zones reservades a serveis, etc, poden ser motiu de denúncia!

16 abril: L'àrea de Medi Ambient ha instal·lat plaques fotovoltaïques al sostre de les dependències de la Policia Local, que generen un 20% del consum energètic del propi edifici.

12 abril: S'acosta Setmana Santa i cal respectar la senyalització. La [#Policia](#) informa que els estacionaments damunt la vorera, passos o espais per als vianants, estacionaments indeguts o en zones reservades a serveis, etc, poden ser motiu de denúncia!

3 abril: A partir d'ara els vianants tindran prioritat quan passegin pels carrers del centre de [#CalelladePalafrugell](#) [#PalafrugellMobilitat](#)

29 març: La Policia Local de [#Palafrugell](#) va detenir dimecres un home que intentava esquivar un control policial

27 març: Obres als carrers Cervantes i Horta d'en Fina. Les tasques serviran per renovar la xarxa de serveis públics i el paviment.

27 març: La informació sobre les obres de millora urbana al carrer de l'Horta d'en Fina, i l'afectació al trànsit de vehicles, la trobareu

22 març: L'informe confirma la viabilitat de fer una [#rotonda](#) a l'avinguda Pompeu Fabra amb el carrer del Bruguerol, fet que reduirà considerablement el temps d'espera de pas en els moments punta del dia. [#Palafrugell](#) [#mobilitat](#) <http://ow.ly/192C50nOGfv>

18 març: La [#PoliciaLocal](#) de [#Palafrugell](#) aconsegueix recollir 12.000 euros a favor de la campanya [#pelsvalents](#)

16 març: Avui la [#PoliciaLocal](#) de [#Palafrugell](#) ha entregat els premis del concurs de dibuix, sobre [#educacióvial](#), que organitza des de fa 28 anys a les escoles de la Vila. I paral·lelament ha organitzat una sèrie d'activitats per donar a conèixer la tasca de diferents cossos de seguretat.

16 març: Veniu ara la plaça de Can Mario i a la Bòbila! Podreu gaudir d'unes espectaculars exhibicions de diferents cossos de seguretat!

16 març: Tot preparat a la Bòbila per a l'exhibició dels cossos de seguretat ([@mossos](#) [@bomberscat](#)) que es podrà veure a partir de 2/4 de 12 d'aquest matí. No hi falteu!

16 març: Encara hi ets a temps. Compra la teva entrada per a les [#Havaneressolidàries](#) i col·labora amb la campanya [#pelsvalents](#). Aquesta tarda a les set, al Teatre Municipal

15 març: Compra ara la teva per a les [#Havaneressolidàries](#) de la campanya [#pelsvalents](#) i col·labora en la construcció del [#SJDPediatricCancerCenterBarcelona](#) Dissabte, 16 de març, a les set de la tarda al Teatre Municipal de [#Palafrugell](#) [#paralosvalientes](#) [#PoliciaLocal](#)

14 març: A partir de les 18h es deixaran de fer les proves per la instal·lació d'una rotonda a l'avinguda Pompeu Fabra, a l'alçada de la carretera de Tamariu. Cal destacar especialment que ha funcionat bé la regulació del trànsit en hores punta com a les 13h, 15h i 17h.

14 març: Actes de cloenda campanya [#pelsvalents](#) de la [#PoliciaLocal](#) de [#Palafrugell](#): concurs de dibuix, tallers, havaneres solidàries. Dissabte 16 de març

14 març: Avui s'estan fent les proves per la instal·lació d'una rotonda a l'avinguda Pompeu Fabra, a l'altura de la carretera de [#Tamariu](#) [#Palafrugell](#)

14 març: Atenció! Avui i demà, prova pilot d'una rotonda a l'avinguda Pompeu Fabra, a l'altura del semàfor situat a l'encreuament de la carretera cap a [#Tamariu](#). [#Palafrugell](#)

12 març: Dijous 14 a l'avinguda Garcia Lorca amb Pompeu Fabra. David Puertas, cap de la Policia de [#Palafrugell](#): "Aquest és un dels punts del municipi en el que hem detectat que hem d'actuar per la gran densitat de trànsit que hi circula" [@ajpalafrugell](#)

12 març: Col·labora amb la campanya [#pelsvalents](#) a [#Palafrugell](#): [#Havaneressolidàries](#) Dissabte, 16 de març, Set de la tarda, Teatre Municipal

12 març: Els dies 14 i 15 de març, la [#PoliciaLocal](#) de [#Palafrugell](#) portarà a terme una prova pilot d'una rotonda a l'avinguda Pompeu Fabra, a l'altura del semàfor situat a l'encreuament de la carretera cap a Tamariu.

21 febrer: La Policia Local de Palafrugell continua treballant a la zona de la rotonda de l'Esclat per evitar que el trànsit arribi fins a Llofriu i als revolts de Torrent, a la C-66

21 febrer: A les 7:30 s'ha tallat la circulació a Llofriu, a la C-66 i també als revolts de Torrent. La Policia Local de Palafrugell i els [@mossos](#) estan desviant el trànsit per tal d'evitar aglomeracions a l'entrada de Llofriu [@transit](#) [@ajpalafrugell](#) [@DiarideGirona](#) [#VagaGeneral21F](#)

13 febrer: [#Canvidemarxa](#) consciencia els joves de [#Palafrugell](#) sobre les causes i conseqüències dels accidents de trànsit [@SegurosMDC](#) [@transit](#)

11 febrer: Recordeu que avui dilluns al matí, el carrer Ample romandrà tancat al trànsit. El carrer quedarà tallat de 8 del matí a una del migdia aproximadament.

10 febrer: Us informem que demà dilluns 11 de febrer al matí, el carrer Ample romandrà tancat al trànsit. El carrer quedarà tallat de 8 del matí a una del migdia aproximadament.

25 gener: rt mossos: Els teus pares/avis van a cobrar avui la pensió? Explica'ls-hi que no treguin els diners de cop i que si ens necessiten han de trucar al [@112](#) [#VetllemPelsNostres](#)

24 gener: Dades 2018 [#PoliciaLocal](#) [#Palafugell](#): 13.246 serveis, d'ells 4.877 [#seguretatciutadana](#) i [#ordrepúblic](#) i prop de 3.000 [#trànsit](#) 30% de descens en furts i robatoris a interior de vehicles, cap víctima mortal en accident de trànsit al municipi.

24 gener: rt protecció civil: Compte amb el fort vent que bufa a moltes poblacions. No et protegeixis darrera murs que poden ser inestables. Molta precaució amb branques d'arbre que poden precipitar-se. Extrema la precaució si condueixes

17 gener: La [#Policia](#) de [#Palafugell](#) commemora el dia del seu patró

17 gener: Avui celebrem el Patró de la [#PoliciaLocal](#) de [#Palafugell](#)

4 gener: Aquí trobareu tot un seguit de consells de seguretat per abans i durant la celebració de l'esdeveniment.

