



# LA PERCEPCIÓ IMPORTA

La seguretat de les  
persones

# La Percepció Importa



Generalitat de Catalunya  
Departament  
d'Interior

# índex

<b>Guia para analitzar i donar resposta als esclats de percepció d'inseguretat</b>	<b>01</b>
<b>Primeres mesures davant d'esclats d'inseguretat. Criteris</b>	<b>02</b>
<b>Instruments i metodologies útils en la recerca de la in/seguretat</b>	<b>03</b>
<b>Criteris per donar resposta als esclats d'inseguretat subjectiva (Percepció)</b>	<b>04</b>
<b>Seguretat subjectiva i comunicació</b>	<b>05</b>



## LA PERCEPCIÓ IMPORTA

La seguretat de les  
persones

# Guia per analitzar i donar resposta als esclats de percepció d'inseguretat

01

02

03

04

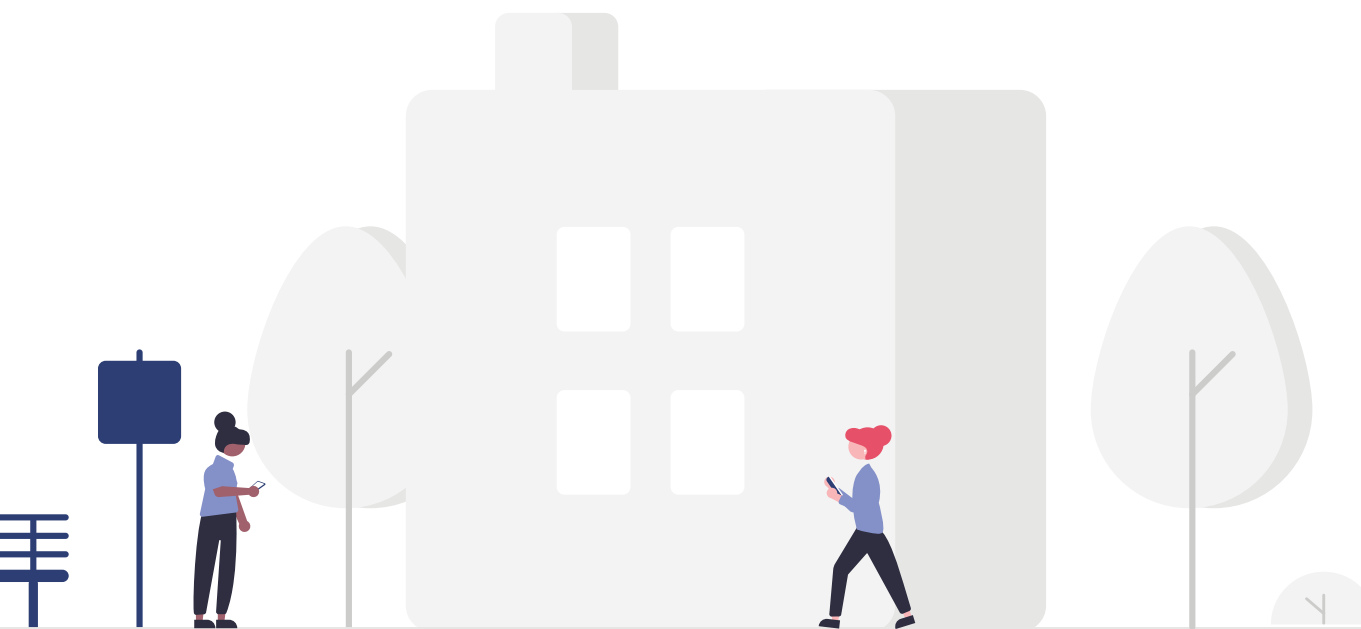
05

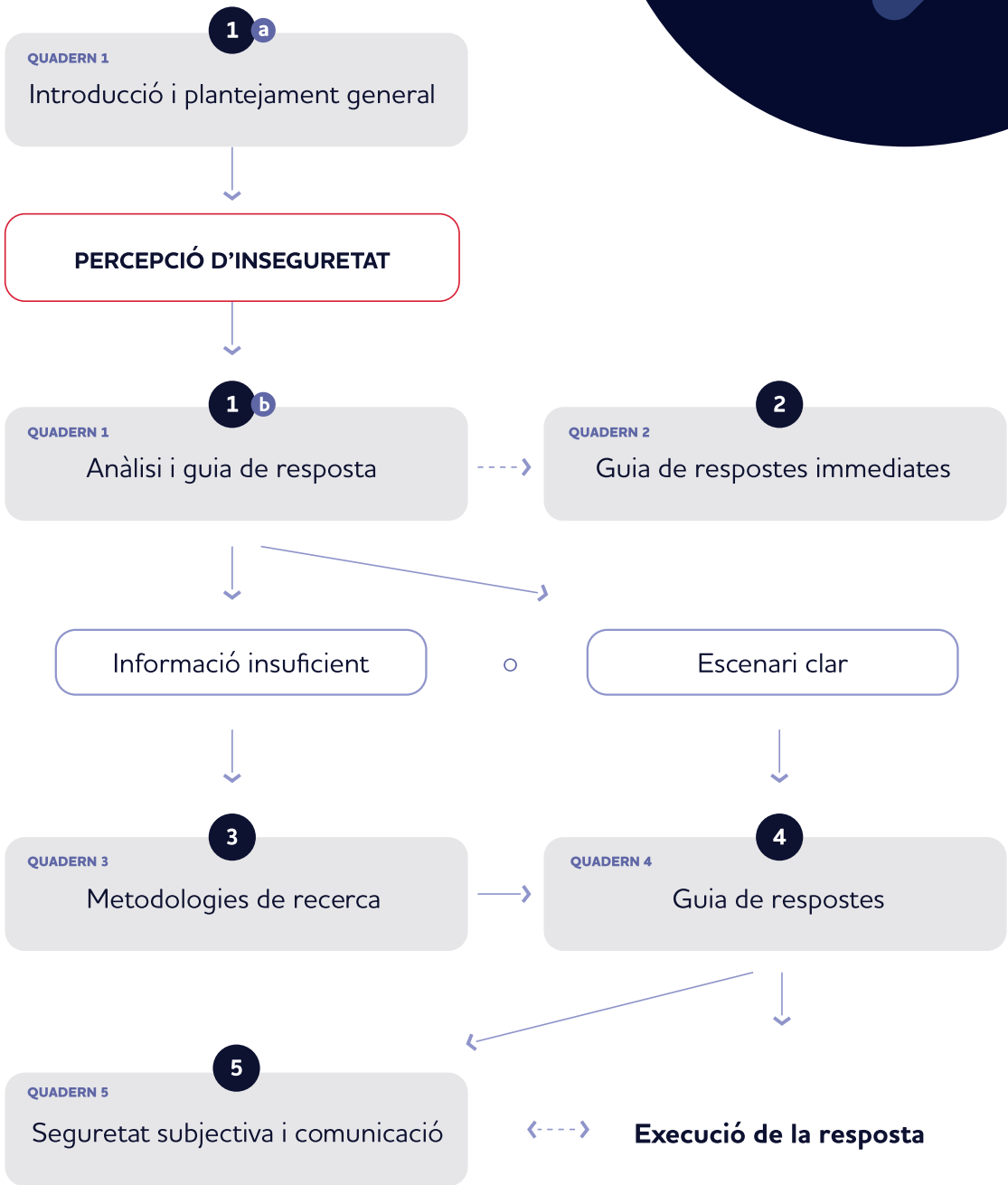


Generalitat de Catalunya  
Departament  
d'Interior

# Guia per analitzar i donar resposta als esclats de percepció d'inseguretat

La percepció d'inseguretat de les persones pot tenir causes molt diverses. Quan sorgeix amb molta intensitat en espais concrets pot afectar la vida i la convivència. Es requereixen respostes ràpides i acuradament adreçades a les causes d'aquesta inseguretat. És important seguir el procediment adequat per tal de trobar-les i articular les respostes corresponents. Aquesta guia intenta donar orientació en aquest ràpid procés d'anàlisi i resposta.



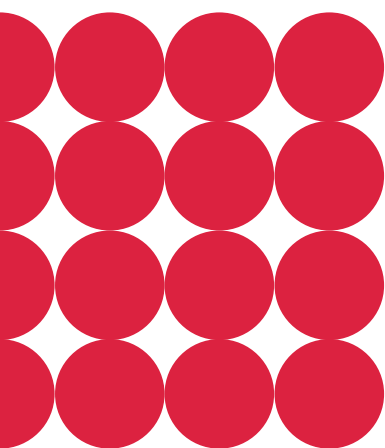


---

# Punt de partida

La gent manifesta un sentiment d'inseguretat notable en un lloc i moment determinats.

En el moment en què es produeix un esclat d'inseguretat és molt important fer-se les preguntes adequades per tal d'analitzar correctament la situació i proposar les accions adequades per millorar la seguretat percebuda.



### QUÈ ÉS UN ESCLAT D'INSEGURETAT? >

Als efectes d'aquest document, considerarem un esclat d'inseguretat aquella manifestació pública d'un grup de persones (o de persones representatives) que expressen que uns espais determinats de la ciutat no són segurs per dur-hi a terme les seves activitats quotidianes, ja que aquestes resulten condicionades per la inseguretat existent. En conseqüència, la ciutadania deixa de dur a terme activitats que voldria fer i en fa d'altres (defensives) que no voldria (i que poden ser problemàtiques). La situació es fa pública per tal d'exigir a l'Administració que hi intervingui per posar-hi remei.

**Exemple molt clar:** la mobilització de veïns que va tenir lloc als voltants del **carrer Príncep de Viana de la ciutat de Barcelona** el mes de gener del 2020 per protestar per l'increment de l'ocupació de pisos buits en què es feia **tràfic i distribució de drogues**.

### UN ESCLAT D'INSEGURETAT IMPLICA SEMPRE UN INCREMENT DELS DELICTES O DE LES INFRACCIONS CONTRA LA SEGURETAT EN LA ZONA?

No necessàriament. És possible que un increment de la delinqüència o de l'incivisme comporti un increment de la inseguretat ciutadana. Exemple: l'increment notable dels **furts** a la ciutat de Barcelona **l'estiu del 2019** va implicar un augment de la inseguretat ciutadana manifestada per la població en les diverses enquestes de les quals és objecte. És a dir, l'estiu del 2019 la gent se sentia menys segura degut a un creixement sense precedents de l'activitat delictiva. Però prèviament no, tot i que aquests delictes eren en tendència ascendent des de feia gairebé dos anys.

En altres casos, un deteriorament de la qualitat de vida en una zona determinada (degradació d'espais o serveis públics), un augment del desordre en els espais públics, amb activitats controvertides com poden ser l'ocupació d'edificis o immobles buits, la prostitució, el consum de drogues o alcohol al carrer poden causar inquietud en una zona determinada.

### COM SABEM A QUÈ RESPON UN ESCLAT D'INSEGURETAT?

Fent-nos les preguntes necessàries per tal de saber quines són les raons de fons que han facilitat aquesta percepció d'inseguretat. Per molt evident que sigui la situació, és clau la definició del problema de fons. En cas contrari, podem estar proposant accions que només afronten les manifestacions externes del problema i no els mecanismes que provoquen la seva aparició.

QÜESTIONS PRÈVIES

**QUINES PREGUNTES ENS HEM DE FER?**



**Informació sobre el fet mateix de l'expressió pública del problema**

En aquest punt és important saber:

— **Com ens ha arribat la notícia?** (poden ser múltiples vies, com en l'exemple del carrer Príncep de Viana)

**Mitjans de comunicació**

- > Qui/què és/són citat/ts pel/s periodista/es com a font del problema?
- > Apareixia en diversos mitjans o només en un o uns quants (TV, diaris, ràdio, etc.)?
- > D'acord amb la teva experiència el/la els/les periodista/es en qüestió és/són fiables?
- > És possible contactar amb algun/algunes d'ells/elles?

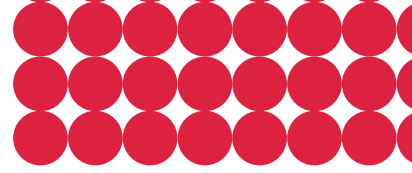
**Protesta dels veïns** (manifestació/concentració al carrer o a les proximitats de dependències policials o municipals)

- > Va ser planificada o espontània?
- > Qui la liderava? Era alguna persona, grup o associació en particular?
- > Són persones o grups coneguts? Són propensos a acords o són fonamentalment destructius?
- > Hi ha canals de comunicació oberts amb ells?

**Xarxes socials**

- > Com/qui s'hi va introduir?
- > Es tracta d'una font fiable? És algun activista habitual en diferents àmbits?
- > Quin impacte ha tingut? Ha tingut gaire difusió? Només entre un tipus molt particular d'usuaris?





> Algú ha matisat la notícia? Hi ha hagut intents d'apaivagar els ànims? Hi ha respost alguna font oficial?

### **Ha sorgit en el debat polític?**

> Ha estat un partit polític qui ha tret el tema? Quin?

> Hi ha realment un debat polític obert sobre aquest tema o simplement és un tema (habitual o no) d'una formació política?

> S'hi han posicionat els altres partits polítics o organitzacions socials o cíviques?

> Ha arribat al ple municipal?

## — **Quan, en quin moment s'ha produït l'exteriorització del problema?**

**Estem davant d'un detonador/problema recent, es tracta d'un problema de fons que apareix periòdicament o un problema preexistent que s'ha fet gran?**

**La "crisi" continua oberta o s'ha tranquil·litzat després de l'esclat?**

## — **Quines són les queixes, les reivindicacions, les peticions d'acció als poders públics?**

**Increment de la delinqüència (de quin tipus de delictes)?**

**Augment de les conductes antisocials (actes incívics)?**

**Equipaments públics deficientes (manca d'il·luminació, de neteja)?**

**Consum d'alcohol o drogues a la via pública?**

**Presència de prostitució?**

**Gent "diferent" o desconeguda a la zona?**

**Altres (concretar)**

QÜESTIONS PRÈVIES

— Quina és la situació general de la ciutat?

**La percepció de seguretat a la ciutat en general és bona, dolenta, hi ha altres focus problemàtics?**

**Hi ha hagut a les setmanes/mesos anteriors esclats relacionats amb la mateixa problemàtica en altres indrets? Com han evolucionat?**

> Recentment ha sortit alguna notícia als mitjans de comunicació?

**En quin espai físic està referenciat el problema?**

> Un barri? Una part d'un barri? Un espai situat entre dos barris? Un espai que llinda amb un municipi veí?

— Coneixem el nivell de població afectat per aquest esclat d'inseguretat?

**Afecta especialment un col·lectiu en particular?**

**És un sentiment generalitzat a la zona o barri?**

**És un grup amb una especial motivació i organització?**

— Hi ha reducció d'activitats habituals i desitjades que han estat abandonades per les persones residents a causa de la sensació d'inseguretat?

**Quines?**

**A quins espais?** (poden limitar-se a la zona considerada com a "perillosa" o ampliar-se a les zones veïnes)

— Han pres les persones residents algun tipus d'acció defensiva o protectora a causa de la inseguretat percebuda?

**Quines?**

**En quin àmbit espacial?**

## Totes aquestes preguntes ens han aportat prou respostes per tenir una idea clara del problema?

**MOLT IMPORTANT!** | Creiem que cal prendre mesures de manera immediata? Quines?

**D**

Si la resposta és afirmativa, podem anar a l'apartat D. pag. 14

**B**

En cas contrari, seguim amb l'apartat B. pag. 10



QÜESTIONS PRÈVIES



Quina informació adicional tenim a l'abast?

— Què diuen les dades de la policia?

**Ofereixen una base per a la inseguretat?**

**Enregistren un augment de delictes?**

**I d'actes incívics?**

**S'han rebut trucades per anunciar inseguretat a la zona (directament o a través del 112)?**

Aquest indicador és un bon referent de l'estat d'ànim del veïnat de la zona, més que els delictes o actes incívics denunciats, ja que la majoria no arriben a coneixement de la policia. A més, les trucades concreten molt més el problema que amöina el veïnat.

— **Hi ha dades sobre l'opinió i la percepció de seguretat de la gent?  
Hi ha enquestes sobre això a l'abast?**

**Ens serveixen per conèixer l'estat de la seguretat subjectiva a la zona objecte de tractament? Són actuals? Prou territorialitzades?**

**O tracten espais mes grans que l'objecte d'anàlisi?** Per exemple, l'Enquesta de victimització de Barcelona només proporciona dades de percepció de seguretat en l'àmbit del districte, circumscripció territorial que resulta massa àmplia per articular respostes que han de ser, necessàriament, concretes.

Estem en condicions d'extrapolar (a través de diverses variables) les dades de percepció al territori en qüestió (en cas que, per exemple, les dades de percepció siguin en l'àmbit del districte).

— **Hi ha bases de dades addicionals de lliure (fàcil) accés?**

**Població censada de la zona**

**Nivell d'ingressos de la població de la zona**

**Tipus, antiguitat i règim de titularitat dels habitatges**

**Nivells d'atur**

**Nombre de famílies monoparentals**

**Població immigrant**

**Tipus de comerços i activitats econòmiques**

**Equipaments, espais i serveis públics en la zona**

**Centres d'atenció de drogodependents**

**Nova eina de l'Institut d'Estudis Regionals i**

**Metropolitans de Barcelona (IERMB) (vegeu pàg. 27)**

— **Hi ha persones clau (qualitativament importants per conèixer la situació)?**

**Treballadors socials?**

**Tècnics de prevenció?**

**Personatges molt actius en algun grup social significatiu?**

**ONG amb implantació o activitat a la zona?**

**Associacions de veïns o de botigues amb una mínima influència o organització?**

QÜESTIONS PRÈVIES

Agents cívics?

Algun centre educatiu o sanitari?

Algun centre cívic?

Algun centre religiós arrelat a la zona?

— És possible parlar amb algun d'aquests interlocutors?

Coneixem la seva implicació prèvia a la zona?

Quina informació ens poden proporcionar?

Quines opcions tindriem?

— Hi ha hagut intervencions públiques prèvies en el camp objecte del conflicte?

Quan i de quin tipus?

En sabem els resultats?

Se'n va avaluar l'impacte?

Es van comunicar bé aquestes intervencions?



Finalment, hem identificat el problema com (probablement serà una resposta múltiple)

**Un problema de seguretat en sentit clàssic o estricte**  
(delinqüència, desordre).

---

**Una seguretat subjectiva molt baixa** (o, el que és el mateix, un alt sentiment d'inseguretat).

---

**Una degradació del barri.**

---

**Males relacions amb les institucions públiques.**

---

**Una mala comunicació pel que fa a les actuacions municipals.**

---

**Problemes de convivència entre grups diferents.**

---

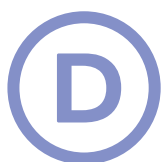
**Residents molt vulnerables econòmicament i socialment.**

---

**Persones clau (molt actives) amb reivindicacions desateses.**

---

## Podries esmentar els factors clau que han provocat la inseguretat, així com si hi ha relacions causals entre ells en tres o quatre línies com a màxim?



### Respostes adequades possibles

Cal una resposta policial? De quin tipus? Cal donar seguretat a les persones residents? Cal actuar contra les persones que estan victimitzant el veïnat? Han de ser patrulles policials? Intensives en un primer moment? Per quan de temps? Investigació de paisà?

---

De disciplina viària, per mantenir espais lliures de vehicles per als ciutadans que hi viuen?

---

Reformes urbanístiques. De quin tipus? Cal suprimir espais amb poca visibilitat? Dissenyar espais que facilitin la convivència i l'ús plural? Que afavoreixin la trobada i la convivència entre col·lectius diferents?

---

Millora/implantació de serveis públics. La millora o la implantació de quins serveis o equipaments milloraria la qualitat de vida i la seguretat del veïnat?

---

Cal prendre mesures sanitàries? Caldria implantar o ampliar un centre d'assistència per a drogodependents? Un centre d'assistència primària? Un centre de salut mental?

---

Calen serveis socials que apaivaguin les necessitats de les persones residents. De quin tipus? Per a sèniors? Per a joves? Per a gent en procés de reinserció? Un centre d'acollida d'immigrants?

---

Cal ordenar la convivència de diversos centres de culte?

---

Cal pensar en activitats que revitalitzin el barri? De quin tipus? Culturals, esportives? Comercials o econòmiques? Festives? Fires interculturals?

---

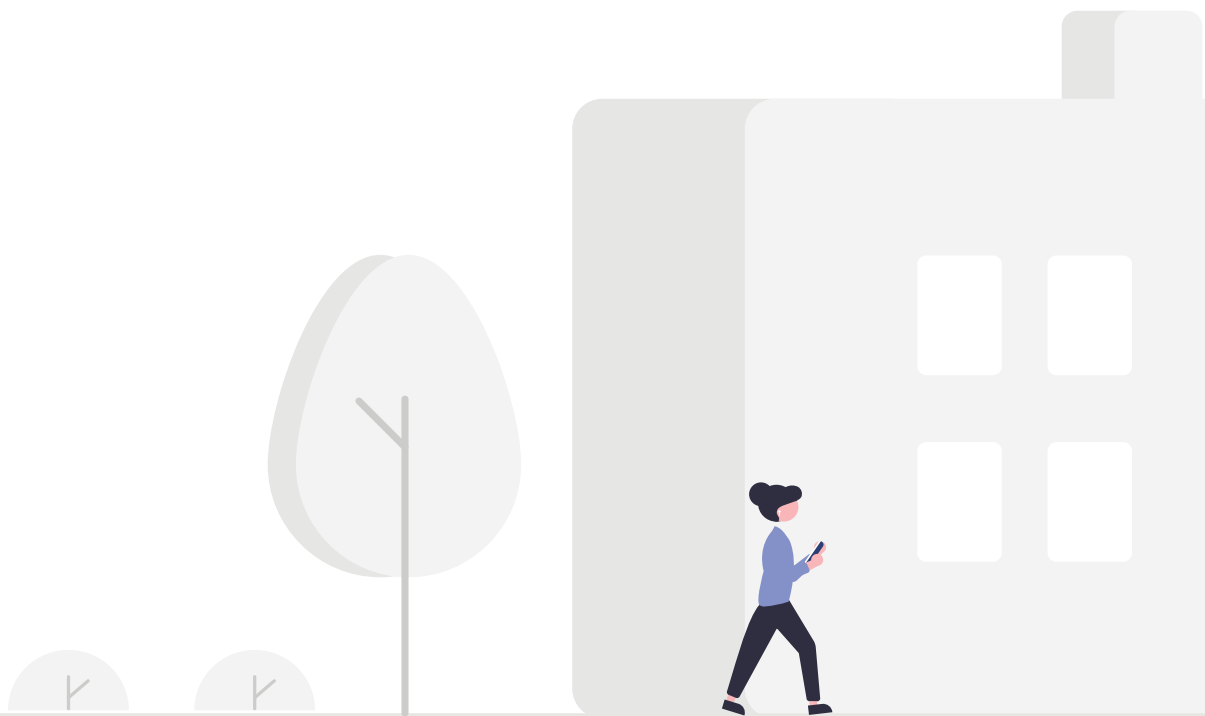




## TEMPORITZACIÓ

Amb quina urgència calen respostes?

- **Quines respostes es poden (o cal) donar a curt termini (a més de les que ja s'hagin adoptat amb caràcter immediat) i quin és el resultat esperable? Quina durada pot tenir el resultat?**
- **Quines respostes (necessàries) només es poden oferir de manera adequada a mitjà termini?**
- **Quines respostes (necessàries) tenen caràcter estructural i només es podran tenir enllestides a llarg termini? Quines mesures es poden prendre, provisionalment, per evitar els dèficits que provoca la lenta arribada de les mesures estructurals?**

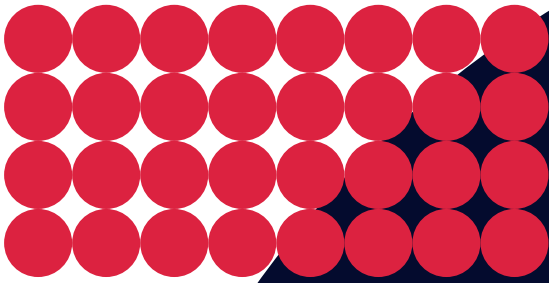


QÜESTIONS PRÈVIES



COMUNICACIÓ

- **Com ho transmetrem a les persones clau municipals? Sabem quins són els seus punts d'interès? Tenim espais/àmbits per fer-ho?**
  
- **Tenim una estratègia de comunicació amb les persones clau de la zona problemàtica? Cal mantenir-les informades tant del diagnòstic com de les accions proposades i el seu estat d'execució. Com podem implicar-les en l'explicació i difusió del nostre programa d'acció?**
  
- **Com informarem els habitants de la zona del que estem fent?**
  
- **De quins instruments comunicatius disposem? Hem de recórrer a portaveus oficials? Tenim comptes de Twitter, Facebook o APPs ad hoc disponibles?**
  
- **Com revertirem la llegenda negra de la zona a la resta de la ciutat (en cas que existeixi)? Quines accions comunicatives durem a terme?**



# Conceptes clau per donar suport a l'anàlisi

## 1

### El cicle de vida de la seguretat (subjectiva)

**1** Hi ha factors contextuals, socials i individuals que influencien la predisposició a sentir-se segur/a davant de les situacions que hipotèticament presenten riscos (parlem de **preocupacions i angixes socials o individuals**)

- a.** L'actitud mental de les persones: hi ha persones molt adaptables que no se senten insegures si no és davant de situacions extremament adverses. En canvi, hi ha persones que se senten insegures davant de qualsevol alteració o externalitat de les seves activitats quotidianes.
- b.** L'opinió pública dominant en relació amb la seguretat: un context d'alarma social en relació amb la inseguretat predisposa la ciutadania a detectar indicis d'inseguretat.
- c.** La ideologia / les prioritats polítiques: la ideologia de les persones en relació amb el delictes i el desordre social afecta el nivell emocional de la reacció davant de riscos o amenaces.

## 2 Hi ha un segon àmbit relacionat amb la **situació assumida de vulnerabilitat**

- a. Els espais on vivim i ens movem ens concreten la percepció del risc quotidià i, per consegüent, les possibilitats de patir un incident negatiu contra la nostra persona.
- b. Els itineraris que hem de fer obligatòriament i les circumstàncies que els envolten fan que hi valorem la nostra vulnerabilitat.
- c. Les condicions de seguretat dels habitatges i barris faciliten unes perspectives o unes altres en relació amb la seguretat.
- d. El fet de tenir pocs o molts recursos per afrontar les conseqüències d'una hipotètica victimització influeix en la percepció de la situació com més segura o insegura.

## 3 La inseguretat (**angoixa**) es converteix en **situacional** quan:

- a. Es produeixen agressions en espais que normalment utilitzem.
- b. Es deterioren espais habituals.
- c. Es multipliquen les notícies sobre delictes en el nostre entorn.

**4** La inseguretat es transforma en **por davant d'una amenaça directa** de ser víctimes d'un delicte o agressió. Per exemple, passem per un lloc solitari i alguna persona s'adreça a nosaltres amb una actitud violenta.

**5** Un cop rebut l'atac, la por es transforma en **xoc, ira o estrès**. És l'impacte immediat.

**6** La manera amb què nosaltres i el nostre entorn **afrontem les conseqüències de la victimització** (com ho gestionem) marcaran l'empremta que deixarà en nosaltres.

**7** La nostra **vulnerabilitat situacional inicial pot veure's modificada per la nostra experiència**, circumstància que, compartida amb amics i amigues i familiars, influïts per les nostres i les seves experiències, acabarà modificant la nostra perspectiva inicial de la seguretat.



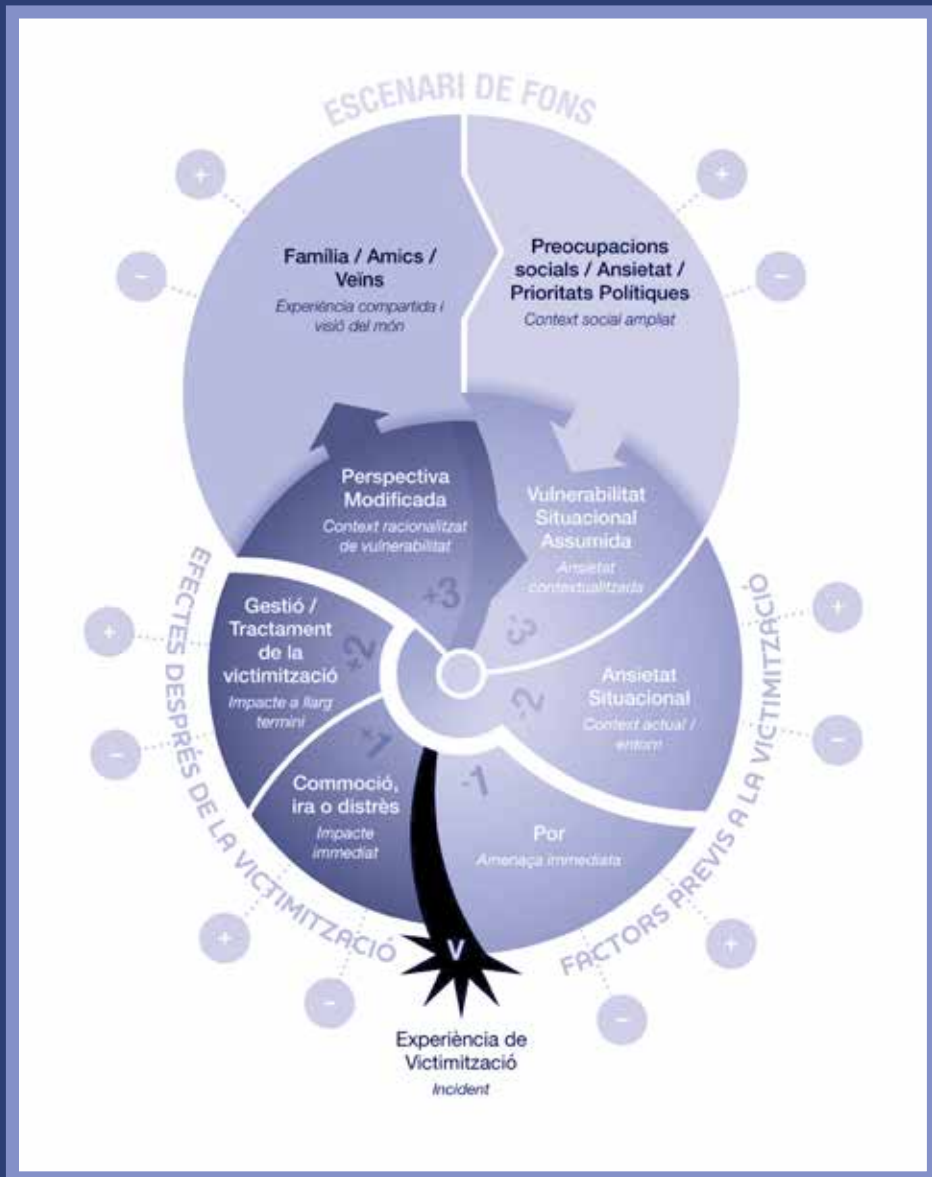
## La percepció de la seguretat amb perspectiva de gènere

Un dels factors que influeix a la predisposició a sentir-se segur o segura davant d'una situació que subjectivament presenti riscos és el gènere. Les dones i els homes es relacionen amb l'entorn i amb les persones de manera diferenciada, i això té un impacte en la percepció de la seguretat.

Tot i que no totes les dones tindran la mateixa percepció del que és segur o insegur - ja que dependrà de factors com les seves experiències vitals, diversitats, edat, educació rebuda, etc. -, habitualment poden identificar l'entorn de la llar com el més segur i l'espai públic com un lloc hostil i perillós, perquè culturalment se'ls ha transmès aquesta idea des de la infantesa. Això fa que, sobretot en horaris nocturns, en llocs solitaris o quan se'ls adreça o apropa un desconegut, puguin experimentar sentiments de desconfiança, por i angoixa.

Per tant, a la inseguretat que ja de per si pot patir una dona pels fets dels quals és víctima, s'hi suma el temor de ser víctima i no només de delictes, sinó també de viure incidents relacionats amb la seguretat que no han de ser necessàriament conductes tipificades al Codi penal, de comportaments ofensius que no són delictius. Aquests temors i les mesures d'autoprotecció que adopten per sentir-se més segures limiten els seus drets, el lliure gaudiment de l'espai públic, la mobilitat, la seva vida social, personal i laboral, el seu comportament...

Per analitzar correctament la situació quan es produeix un esclat d'inseguretat, cal tenir també en compte, doncs, aquesta percepció diferent de la seguretat i incloure la perspectiva de gènere a les preguntes que ens plantejem, a les metodologies emprades, a la definició de les polítiques i a l'adopció de mesures de prevenció i de protecció relacionades amb l'autonomia personal i l'ús dels espais.



Davey, C.L. and Wootton, A.B. (2019) "Feelings of Insecurity Lifecycle model" a l'informe "Report on feelings of insecurity – Concepts and models". Report of Cutting Crime Impact (CCI) project, p. 12. Es pot descarregar a [www.cuttingcrimeimpact.eu](http://www.cuttingcrimeimpact.eu)



---

*Aquest cicle de vida de la in/seguretat subjectiva no es realitza sempre d'una manera completa. És a dir, quan es produeix un esclat d'inseguretat, no significa que totes les persones que el manifesten hagin estat victimitzades i hagin passat per totes les fases d'aquest cicle. Hi pot haver persones que, efectivament, han cobert tot el cicle; pot haver-ne d'altres que manifesten molta inseguretat i no han passat de sentir una amenaça concreta o de sentir-se molt vulnerables per raons personals o socials.*

## **Consell**

És molt important saber reconèixer/identificar, en un grau aproximat, el gruix de persones, de les que manifesten inseguretat, que es troben en les diferents fases del cicle de vida de la inseguretat. Les mesures a prendre seran diferents si, per exemple, el grau de persones que ha sofert una experiència de victimització és notable o si només ha estat victimitzat un nombre molt petit, mentre que la resta està en fases prèvies del cicle de vida de la inseguretat.

## 2

## Avaluació

### És important diferenciar entre:

#### Avaluació d'activitat

Comprovar si les accions compromeses s'han dut a terme.

#### Avaluació d'impacte

Comprovar si els objectius previstos s'han assolit realment.

En el cas de la seguretat subjectiva (o de la percepció de seguretat), l'avaluació d'activitat no és rellevant (més enllà de constatar que s'han acomplert els compromisos). El que és fonamental és saber si la gent se sent més segura i això es pot comprovar a través de:

- a. Enquestes directes a la població afectada.
- b. Comprovació dels nivells d'ocupació dels espais públics, especialment en activitats d'esbarjo.
- c. Entrevistes a personatges clau o rellevants de la zona.
- d. El nombre de visitants que venen d'altres indrets de la ciutat.

Per exemple, és possible que davant d'un increment de la percepció d'inseguretat, en un moment determinat s'hagi compromès més freqüència policial a la zona o un increment de la neteja al carrer per tal d'evitar la situació de deteriorament. Que s'hagi incrementat el patrullatge policial o que s'hagin netejat els carrers no implica necessàriament que la seguretat subjectiva hagi

millorat. És important saber si les accions compromeses s'han dut a terme, òbviament, però cal comprovar que la seguretat ha augmentat. En cas contrari, l'avaluació ens mostrarà que les mesures o accions escollides no van ser les adequades, i caldrà cercar-ne i posar-ne en pràctica d'altres.



## 3 Delictes o incidents senyal

Quan tractem la seguretat subjectiva és molt important tenir al cap que no tots els delictes o incidents tenen el mateix efecte. N'hi ha que afecten més intensament la seguretat subjectiva pel que signifiquen a ulls de la població. Són els que el criminòleg anglès Martin Innes anomenà "delictes senyal". Es tracta, en general, de conductes que mostren un grau de deteriorament físic i moral que no hi ha prou cohesió social que pugui impedir. En podem citar molts: venda i consum de drogues al carrer, prostitució, necessitats fisiològiques als espais públics, vandalització d'equipaments públics, etc.



## **Nova eina desenvolupada per l'Institut d'Estudis Regionals i Metropolitans**

Mitjançant la integració de diverses fonts de dades (Enquesta de victimització, registres de població, registres administratius sobre incidències ciutadanes en la convivència, fets penals coneguts per la policia i informació sociourbanística), s'ha estimat la proporció de població dels 73 barris de Barcelona que suspèn el nivell de seguretat del seu barri. En segon lloc, la combinació de dades individuals amb dades territorials mitjançant models de regressió logística multinivell permet identificar els factors amb més impacte en l'atribució d'inseguretat en aquests barris. Els resultats permeten l'elaboració d'un quadre de comandament sobre els factors de la inseguretat d'utilitat per al disseny i seguiment d'accions de prevenció.

tornar a l'índex



# LA PERCEPCIÓ IMPORTA

La seguretat de les  
persones

## Primeres mesures davant d'esclats d'inseguretat. Criteris

01

02

03

04

05

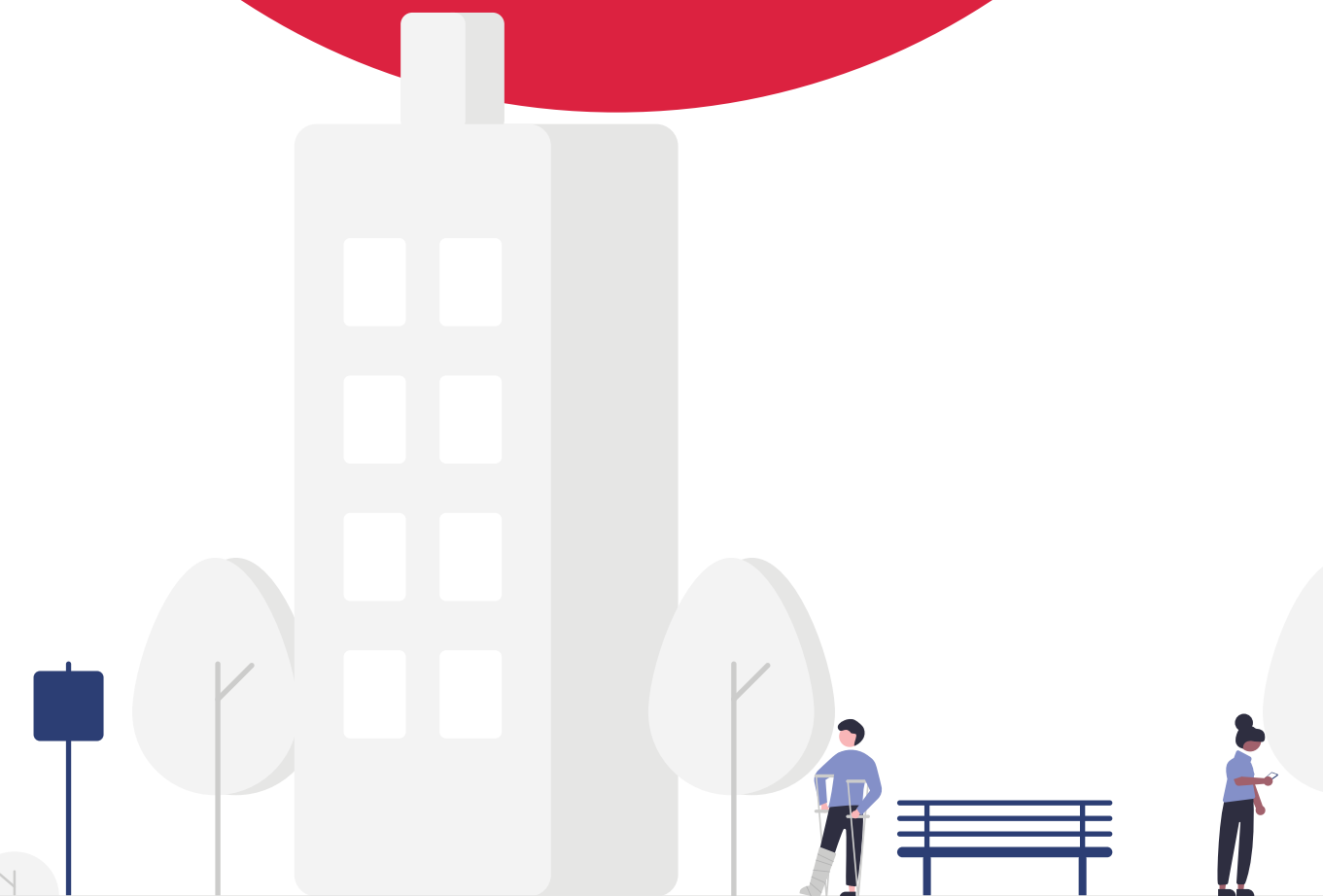


Generalitat de Catalunya  
Departament  
d'Interior

# Quins elements o circumstàncies aconsellen prendre unes primeres mesures amb caràcter immediat abans de completar el procés recomanat en la Guia?

ALGUNS D'ELLS SÓN

---







Nivell de risc per a persones i béns. Mesurar el risc subjacent tant d'accions criminals com dels mateixos veïns. Un repunt de la criminalitat o grups de veïns convertits en patrulles són elements que cal afrontar immediatament.



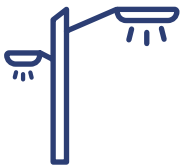
Els grups amenaçats (o que perceben estar amenaçats) requereixen una resposta immediata.



Nivell de risc per a l'ocupació dels espais públics. Abandonament notable dels espais públics. Retirada de nens, gent gran, etc.



Inexistència de vies de comunicació amb el públic insegur. Necessitat d'integrar el públic i atendre el seu malestar. Alarma social greu a la zona objecte del conflicte.



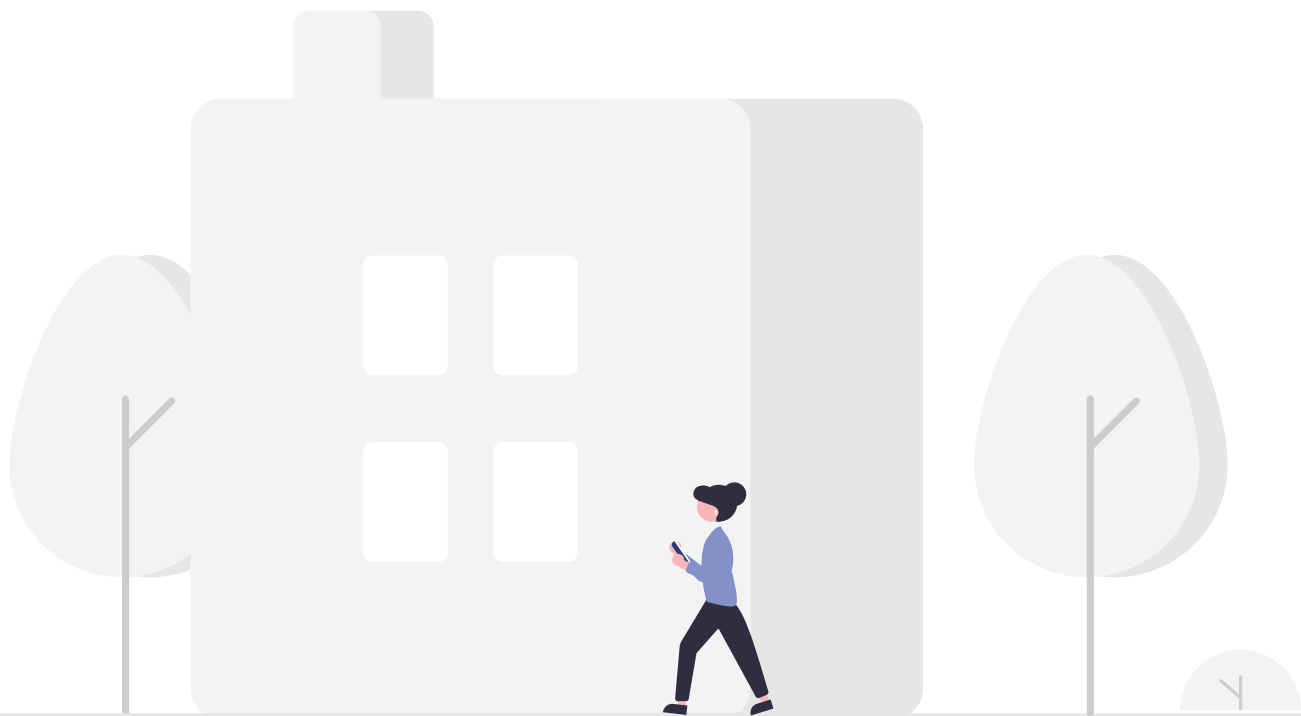
Degradació greu de serveis públics (neteja d'espais públics, pintades injurioses, il·luminació, etc.).

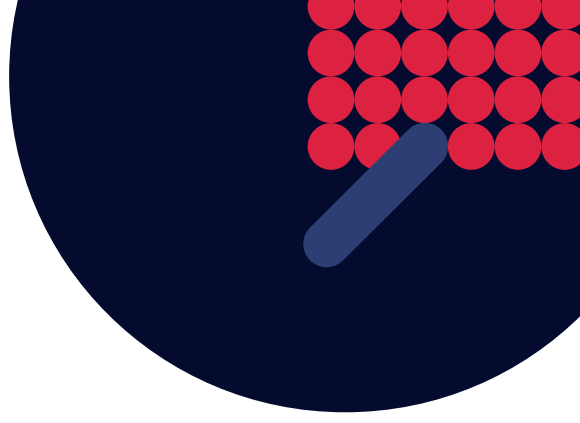


Existència d'espais o recintes susceptibles de ser atacats immediatament (habitatges o naus deshabitades, zones de vianants sense protecció externa, seus de grups vulnerables, centres d'assistència a drogoaddictes, seus institucionals, etc.).

## Com podem copsar millor l'existència (i el nivell) d'aquests riscos

La informació que cal per prendre la decisió sobre la necessitat d'adoptar mesures ràpides en un primer moment, a més de respondre a les preguntes de l'apartat A del Quadern 01, es pot recollir de quatre fonts bàsiques.





- 1. Parlant amb persones representatives/significatives de l'expressió d'inseguretat** (membres d'associacions implicades, persones de referència als espais en qüestió, etc.). **Cal saber:**
  - > Quina és la seva queixa
  - > Què és el que volen exactament
  - > Quines accions tenen pensat emprendre
  
- 2. Parlant amb responsables policials de la zona per tal que valorin:**
  - > Si hi ha dades delinqüencials o de desordre que expliquin l'esclat
  - > Si han detectat conats de violència o confrontació
  - > Si la inseguretat amenaça la convivència i com ho fa
  - > Accions immediates que la policia pot emprendre per evitar complicacions
  
- 3. Consultant dades a registres de denúncies, queixes i suggeriments** (tipus 112, Mycellium o Iris). **Cal recórrer a qualsevol registre públic que contingui aquest tipus de manifestacions ciutadanes i comprovar si n'hi ha de relacionades amb l'esclat d'inseguretat.**
  
- 4. Consultant dades existents sobre percepció de seguretat a la zona objecte del problema** (enquesta, estimacions, etc.). **Unes dades molt baixes ens portarien a un escenari on molt probablement la ciutadania canvia les seves conductes a causa de la inseguretat, deixant d'utilitzar espais que considera insegurs i, fins i tot, prenent mesures defensives.**



# En cas que comprovem que es dona alguna de les situacions de risc previstes més amunt, quines han de ser les mesures a prendre?

## Mesures a considerar

### **Sempre:**

Establir o recuperar espais de comunicació amb el veïnat tan aviat com sigui possible per tal d'escoltar-los i analitzar els problemes. No únicament per part de la policia, sinó també en l'àmbit institucional.

Presència institucional a la zona de conflicte per interessar-se per la situació (autoritats, caps de departament).

### **En casos de degradacions greus dels espais, violència greu o amenaces contra col·lectius vulnerables:**

Intervenció immediata en la degradació dels espais públics (neteja, equipaments). Per exemple, en cas d'amenaces contra col·lectius concrets, l'eliminació immediata de cartells o escrits amenaçadors és un element tranquil·litzador/repairador per a les persones que en són objecte. En el cas d'espais públics amb acumulació de deixalles/escombraries, netejar-los en el termini més breu possible. Reparació immediata de la il·luminació.

La presència policial pot contribuir a incrementar la seguretat i el sentiment de protecció dels poders públics, si no implica actuacions agressives indiscriminades.

**En cas de presència de persones o grups que inquieten el veïnat de manera greu:**

Contactar tan ràpid com sigui possible amb les persones que inquieten el veïnat. Compte: no es tracta de criminalitzar-los, sinó de visualitzar que les institucions atenen el problema i de normalitzar la seva presència. Cal que quan es tingui una idea del rerafons d'aquestes persones se n'informi el veïnat. Es té por del que no es coneix.

**En casos d'informació sensacionalista, organitzada i continuada que provoca alarma social a la zona:**

Establir missatges públics estables amb el públic en general facilitant dades fiables dels temes candents.

Establir canals d'informació estables amb personatges i grups clau i persones afectades amb informació el més actualitzada i veraç possible dels temes objecte del conflicte.

**En cas de riscos per espais concrets:**

Protecció, aïllament, tancament dels espais en qüestió (habitatges o espais industrials desocupats, zones de vianants sense protecció d'accés, seus de grups perseguits, etc.).



tornar a l'índex



## LA PERCEPCIÓ IMPORTA

La seguretat de les  
persones

# Instruments i metodologies útils en la recerca de la in/seguretat

01

02

03

04

05



Generalitat de Catalunya  
Departament  
d'Interior

# Fent el mapa del procediment

(d'anàlisi i resposta del problema)

**Què?** Una visualització de les activitats clau, persones, processos i punts de decisió implicats a fer alguna cosa en un moment concret.

**Quan?** Durant els primers moments de la cerca de dades, per tal de comprendre com una cosa s'elabora, quines decisions es prenen i quines activitats es duen a terme com a conseqüència (tant d'entrades com de sortides).

## Com enregistrar-ho?

Identifica i posa al mapa els elements codificats del procés en un full gran de paper fent servir notes adhesives.

Fotografia el mapa final.

Enregistra al teu diari de recerca les raons en què es basa el procés de col·locació de les decisions al mapa.

### Consell

Les aportacions de les persones que gestionen i apliquen el procés és crucial per tal d'assegurar un mapa precís.



# Com?

**1.** Reuneix un equip per posar en un mapa el procés a seguir.

**2.** Dissenya el procés fent servir notes adhesives.

**Pensa:** On comencen i acaben els processos?

**Pensa:** Quins són els passos entre aquests punts?

**Pensa:** Quins són els ingredients i els resultats d'aquests processos?

**Pensa:** Qui fa què?

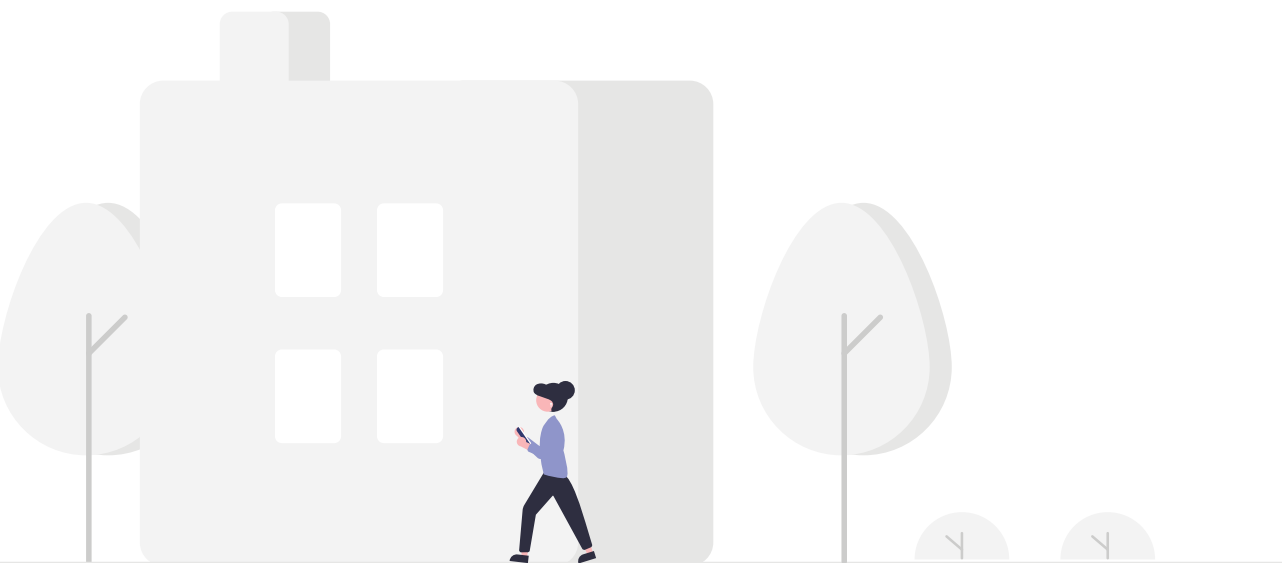
**3.** Organitza les activitats en un ordre seqüencial.

## Reflexió addicional

Intenta identificar les tres parts més importants del procés.

**Pensa:** fent això, com has definit "importància" i quins rols/prioritats reflecteix la definició?

**Pensa:** Hi ha altres parts menys ben definides del procés que són més importants per a les persones que tenen altres rols?



# Mapa de persones clau

**Què?** Fer un mapa amb les persones clau ens permet identificar rols individuals (clau o perifèrics), així com entendre les interaccions entre les persones, les seves relacions i la necessitat de visualitzar-se. És un mètode per visualitzar la xarxa humana de persones en un sistema en concret per tal d'obtenir una perspectiva d'ecosistema, més que no pas una limitada percepció individual.

**Quan?** En els primers moments del treball per tal d'explorar qui hi està implicat, cal preguntar què els interessa i conèixer la influència que tenen.

## Com enregistrar-ho?

---

Fotografia el mapa final.

---

Enregistra al teu diari de treball el raonament en relació amb les decisions de la ubicació de les persones clau.

---

Crea un registre de persona clau, amb una pàgina per a cadascun. Entra la informació de cada persona en relació amb el seu rol, prioritat i motivació.

### Consell

Fer el mapa de persones clau et pot servir per fer plans per a les properes fases de l'estudi. Per exemple, identificar persones a qui t'agradaria entrevistar o observar.

# Com?

- 1.** Genera una llista exhaustiva de persones clau.  
**Pensa:** Ves més enllà dels teus primers pensaments.
- 2.** Organitza les notes adhesives en forma de radar en funció de dimensions definides per tu (per exemple, del que és intern cap al que és extern o del que és central cap al que és perifèric).
- 3.** Afegeix a la nota adhesiva el títol i el rol de les persones clau. Això ajudarà a identificar-ne les motivacions i inquietuds.
- 4.** Escribeu en una nota separada cada motivació de les persones clau i enganxa-la al costat de la nota de la persona.  
**Pensa:** Què tenen en comú les persones clau? Quines qualitats comparteixen?
- 5.** Si apareixen grups de persones clau, marca'ls amb una etiqueta o simplement dibuixant un cercle al voltant seu.  
**Pensa:** Hi ha subgrups específics de persones clau?

## Reflexió addicional

Intenta identificar les tres parts més importants del procés.

**Pensa:** Com has definit "importància" i quin rol/prioritat reflecteix aquesta definició?

# Grup focal

**Què?** Un petit grup de persones clau a les quals es pregunta en relació amb les seves percepcions, opinions, creences i actituds respecte a un instrument, un servei, un concepte o una idea.

**Quan?** Quan vols discutir i aprendre més en relació amb aspectes del problema que estàs treballant i obtenir informació detallada sobre els sentiments, les percepcions i les opinions de la gent.

## Com enregistrar-ho?

Idealment, enregistra l'àudio de la sessió. Notes i punts d'interès poden ser transcrits de l'enregistrament després de la sessió. Si no pots enregistrar l'àudio, algú haurà de prendre notes de la conversa i dels punts més importants. Això no ho pot fer la persona que lidera el grup focal. És a dir, cal el suport d'algú que prengui notes.

Enregistra al teu diari de recerca les notes i el punt d'interès.

## Reflexió addicional

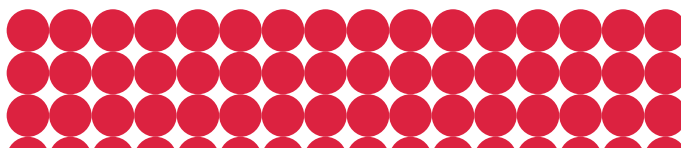
### Consell

La identificació de persones crucials es pot fer servir per fer plans per a les passes següents de la recerca. Per exemple, marca les persones clau que voldries entrevistar o observar.

Un grup focal hauria de completar-se en una hora i s'hauria de fer en una sala que oferís intimitat.

# Com?

- 1.** Escribe què és el que vols aconseguir del grup focal. Quin és el propòsit de la reunió?
- 2.** Idealment, intenta convidar un ventall divers de persones clau (entre 5 i 9 persones) per tal de promoure una discussió útil.  
**Pensa:** Hi has inclòs persones de grups infrarepresentats?
- 3.** Afegeix el títol i el rol de les diverses persones clau a les notes adhesives; això t'ajudarà a identificar-ne els interessos i motivacions.
- 4.** Contacta els convidats presentant-te tu mateix/a i l'objectiu de la reunió, pregunta'ls si hi volen participar i estableix un dia i una hora.
- 5.** Planteja prop de sis preguntes per guiar la discussió. S'hi poden incloure petits "impulsors" per assegurar que la conversa no es queda sense aire.
- 6.** Quan estiguis coordinant un grup focal, assegura't que moderes la conversa de manera que tothom hi pugui dir la seva. No permetis que alguns participants segrestin la discussió!



# Insta-etnografia

**Què?** Un mètode ràpid per facilitar una comprensió de primera mà de les circumstàncies, els contextos, les motivacions i els significats en relació amb les activitats i experiències d'una persona clau determinada. Un mètode útil per construir confiança amb les persones clau.

**Quan?** A l'inici del procés, per tal d'identificar-se amb les persones clau i desenvolupar una millor comprensió mútua en el tema objecte de treball.

## Com enregistrar-ho?

---

Anota la teva experiència al teu diari de recerca i marca persones clau d'interès per implicar-les i dur a terme activitats etnogràfiques més profundes.

# Com?

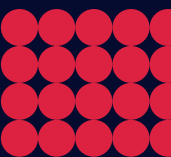
**1.** Contacta la persona clau per presentar-te tu mateix i acorda una visita curta per parlar-hi i observar-lo en el seu rol professional en què tu estàs interessat.

**2.** Passa temps amb la persona clau i observa:

- > L'entorn
- > L'activitat
- > Les interaccions
- > Les decisions que pren
- > El seu impacte en els altres i en processos més grans

**Pensa:** Intenta entendre la manera de pensar de la persona clau, així com les seves prioritats en relació amb el que fa i les decisions que pren.

**3.** Enregistra les teves observacions com a notes mentre es van produint, si pots. En cas contrari, hauràs d'escriure les teves impressions tan aviat com puguis després d'acabar la teva sessió etnogràfica.



# Entrevista

**Què?** Un mètode de reunir informació a través del diàleg directe amb una persona al voltant d'una llista definida de qüestions.

**Quan?** Quan hagi identificat una persona les perspectives o impressions de la qual puguin ser vàlides per definir la problemàtica en qüestió.

## Com enregistrar-ho?

---

L'enregistrament de l'àudio (si l'entrevistat ho accepta) hauria de ser transcrit. Alternativament, caldria fer notes de les respostes de la persona entrevistada.

---

Assegura't d'incloure al teu diari de recerca una còpia de les preguntes, dels detalls anonimitzats de la persona entrevistada i de les notes de l'entrevista.

### Consell

Les aportacions de les persones que gestionen i executen el procediment són crítiques per dissenyar un mapa acurat.



# Com?

- 1.** ESCRIU què pretens saber de l'entrevista. Quin és el propòsit de l'entrevista?
- 2.** IDENTIFICA un ventall divers de persones clau per entrevistar.  
**Pensa:** Hi has inclòs membres de grups infrarepresentats?
- 3.** DESENVOLUPA una "ruta de preguntes" que et permeti guiar la discussió (no més de deu preguntes per a una entrevista d'entre 30 i 60 minuts).
- 4.** COMENÇA per presentar-te a tu i el propòsit de l'entrevista, i obtén el consentiment (signat).
- 5.** PORTA A TERME l'entrevista, enregistrant l'àudio amb vista a una transcripció posterior (sempre que la persona entrevistada te'n doni permís).

## Consell

Si treballes la seguretat subjectiva (percepció d'in/seguretat), intenta referir a l'experiència de les persones interlocutores els incidents que provoquen inseguretat que et vol transmetre. Per exemple, si parla de constants agressions a la zona, se li pot preguntar si us pot parlar de l'última vegada en què ella/ell en va ser víctima. D'aquesta manera es pot destriar una mica la percepció de la victimització efectiva.

# Observació

**Què?** Una aproximació al camp de recerca que adopta una perspectiva d'observador passiu. Curoses, inconspícues observacions poden proporcionar una visió molt valuosa de diverses situacions i activitats socials. Els humans, si se'ls deixa a les seves inèrcies, molt possiblement exterioritzaran comportaments dels quals no són conscients o són incapaços de verbalitzar, encara que els ho facilitis.

**Quan?** En situacions en què la persona que investiga no vol interrompre el flux de les activitats de la persona objecte de l'observació.

## Com enregistrar-ho?

---

Enregistra vídeos, àudios, fotos o notes de les teves descobertes.

### Consell

Imagina que ets d'un altre planeta. Què carai estan fent aquestes criatures?

Fes l'esforç de submergir-te en l'entorn durant l'observació i de fer de participant passiu (per exemple, portar roba civil molt millor que uniforme). Mou-te i analitza la situació des d'angles diferents, enregistrant d'alguna manera totes les teves observacions (àudio, vídeo o llibreta).

# Com?

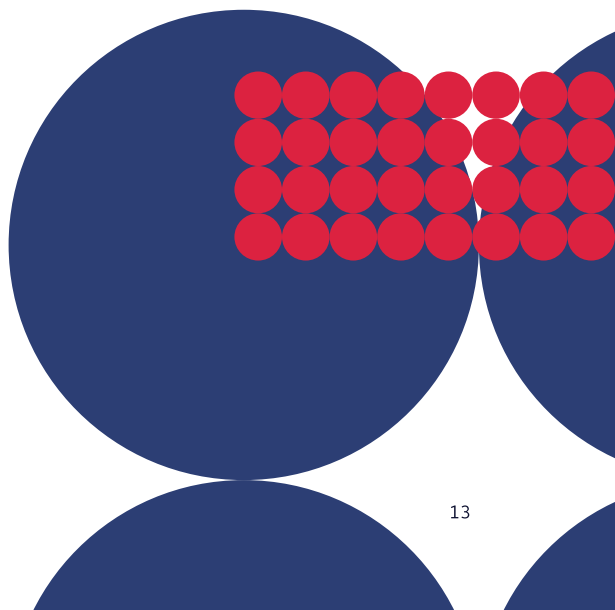
- 1.** Escribe qué vols obtenir d'aquesta observació, quin és el propòsit de l'observació?
- 2.** Identifica un ventall divers de persones a qui vulguis observar i determina'n el període (durant quant de temps). (Això no cal que estigui explicat en el mapa de persones clau.)

**Pensa:** Hi has inclòs membres de grups infrarepresentats?

- 3.** Obtén els permisos i accessos necessaris.
- 4.** Prepara materials per enregistrar el que vegis (càmera, llibreta o enregistrator d'àudio).

- 5.** Fes l'observació assegurant-te que captures tot el que veus.

**Pensa:** Hi has inclòs membres de grups infrarepresentats?



# Immersió

**Què?** Una manera de construir empatia a partir d'experiència de primera mà. Immergint-te tu mateix/a en l'experiència d'una altra persona amb la finalitat de veure i sentir una situació d'una altra manera. És una activitat que pretén promoure empatia.

**Quan?** Per entendre una problemàtica relacionada amb el cas en qüestió des d'una perspectiva particular d'una persona clau.

Això és realment útil si identifiquem un aspecte d'una experiència particular d'una persona clau que seria positiu viure en primera persona (més que no pas a través de l'observació o qualsevol altra metodologia).

## Com enregistrar-ho?

---

Pren notes, documenta idees o fes un àudio de com t'estàs sentint en les diferents situacions de l'experiència, i fes fotos.

---

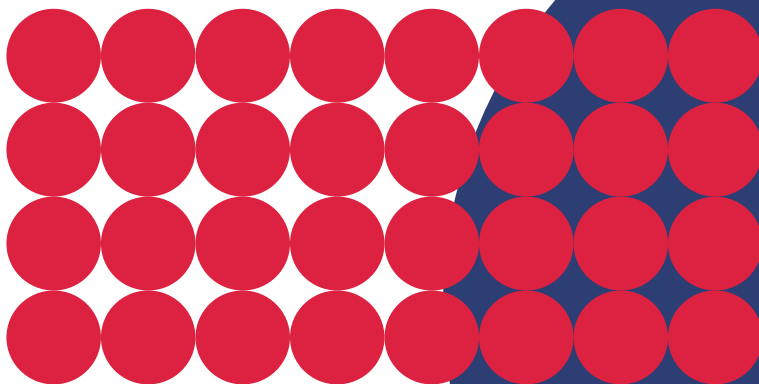
Enregistra les teves impressions al teu diari de recerca.

### Consell

Considera com et fa sentir l'experiència en el teu rol com a usuari o usuària. Et provoca sentiments positius o negatius?

# Com?

- 1.** Identifica l'aspecte de l'àmbit de treball que vols experimentar des de la perspectiva d'una persona clau particular o d'una persona clau amb qui tu vols emfatitzar.
- 2.** Identifica l'activitat que vols experimentar i com portar-la a terme.
- 3.** Aconsegueix els permisos i consentiments necessaris.
- 4.** Desenvolupa l'activitat de la manera més realista possible, enregistrant els teus pensaments i les teves sensacions. Per exemple, pots registrar-te tu mateix/a explicant la teva experiència d'una activitat particular (per exemple, fent ús d'un servei, passejant per un espai desordenat, etc.).



# Periodisme

**Què?** Un mètode de comprendre l'experiència d'una persona clau (usuari/ària) des de la seva pròpia perspectiva. Es demana a persones identificades que reportin la seva experiència d'un procés, activitat o viatge. Ho poden fer enregistrant l'experiència en un diari, fent fotos amb el mòbil o enregistrant àudios. El material enregistrat s'ha de compartir amb l'investigador.

Aquest periodisme el fa el participant mateix al llarg de dies, en alguns casos fins i tot de setmanes. La durada d'aquest mètode de recerca i la naturalesa dels enregistraments i reflexions proporciona un aprofundiment sobre l'experiència, els sentiments i la perspectiva de la persona clau.

**Quan?** En el moment en què vulguis conèixer millor les experiències específiques de determinades persones clau o usuaris/àries.

## Com registrar-ho?

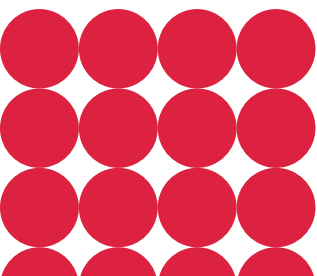
Pren notes al teu diari de recerca quan parlis amb el teu contacte (que ha fet el periodisme per a tu).

Pren notes o registra qualsevol reflexió amb participants en els actes de periodisme.

Desa tot el material fruit de l'activitat de periodisme per a fases posteriors de la recerca.

# Com?

- 1.** Desenvolupa un "kit periodístic" per a cada participant (pensa de manera pragmàtica, que sigui d'ús fàcil: què estan acostumats a utilitzar?). Per exemple, el kit podria contenir una llibreta o un diari digital i ells haurien d'enregistrar vídeos o àudios.
- 2.** Identifica i recluta participants potencials. Aquest periodisme pot requerir una alta implicació per part de les persones que hi participen, tenint en compte que seran els responsables d'enregistrar les experiències.
- 3.** Proveeix els participants d'un bríng detallat i acorda el període de temps que durarà el seu periodisme. Has d'obtenir consentiment informat.
- 4.** Distribueix els kits periodístics entre els participants (inclou-hi consells per obtenir informació, fotos i/o vídeos).
- 5.** Acorda una data en la meitat del període per comentar el progrés de l'activitat.
- 6.** Assegura't que reps tota la informació al final de l'activitat.
- 7.** Després d'estudiar la informació obtinguda, pots demanar una "devolució" a cada participant a fi de discutir-ne els punts que calgui.



# Marxes exploratòries

**Què?** Un recorregut pel territori ja identificat com a insegur acompanyats de persones que normalment el freqüenten per tal que identifiquin els elements, llocs i moments que els produeixen inseguretat.

**Quan?** En el moment en què ja es disposi d'informació que comenci a definir espais problemàtics per a col·lectius específics (històricament es va començar a utilitzar per copsar la percepció de seguretat de les dones). Permet concretar molt la informació sobre les causes exactes de la inseguretat.

## Com enregistrar-ho?

Es pot filmar tot el recorregut (cal obtenir el consentiment informat dels participants).

Algun membre de l'equip de la investigació pot prendre notes del que els participants diuen i després sistematitzar-ho en un document.

### Consell

La persona o persones que dirigeixen la marxa han de motivar la intervenció dels participants i fer-los manifestar sobre el que es busca obtenir la seva opinió.



# Com?

- 1.** Identifica espais (construint un recorregut) on existeixi evidència que la gent (o alguna gent) se sent insegura i és reticent a anar-hi.
- 2.** Identifica els col·lectius més afectats per aquesta inseguretat (sèniors, dones, infants, immigrants).
- 3.** Convoca un grup de persones no gaire nombrós (no més de 10-15) representatiu d'aquest col·lectiu o col·lectius un dia i una hora per recórrer els espais problemàtics.
- 4.** Defineix sobre què vols que es posicionin les persones que hi participen i designa un coordinador o coordinadora amb capacitat d'involucrar el grup durant el recorregut i de centrar els temes a tractar.
- 5.** El recorregut no ha de durar gaire estona, no més enllà d'una hora, de manera que no s'arribi a un cansament físic i mental i es perdi el focus de l'activitat.

**Pensa:** La marxa s'ha de gestionar de manera que les persones que hi participen es pronunciïn sobre el que cal per a la investigació, però no en un sentit determinat. Per tal d'evitar-ho, és important que no se'ls facin preguntes que ja insinuïn una resposta. Les converses s'han de dirigir perquè es tractin els temes previstos, però de manera que els participants expliquin realment la seva perspectiva, les seves inseguretats, no les nostres.

tornar a l'índex



## LA PERCEPCIÓ IMPORTA

La seguretat de les  
persones

# Criteris per donar resposta als esclats d'inseguretat subjectiva (Percepció)

01

02

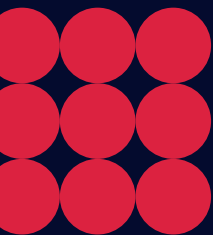
03

04

05



Generalitat de Catalunya  
Departament  
d'Interior



## A l'hora de donar resposta a situacions en què s'ha comprovat que hi ha un pes molt alt de la percepció d'inseguretat, cal tenir presents alguns principis o variables que han demostrat ser rellevants.

- 1.** L'aïllament social facilita la percepció d'inseguretat. Les persones més socialitzades acostumen a sentir-se més segures. És important que la gent surti dels seus àmbits socials i interaccioni en els espais ciutadans.
- 2.** El desconeixement de l'altre provoca desconfiança (i inseguretat). Les activitats que posin en contacte membres de col·lectius diferents de manera pacífica, lúdica o festiva disminueixen el desconeixement entre ells.
- 3.** Els carrers són més segurs si hi concorren diverses activitats (òbviament pacífiques). L'ocupació pacífica dels espais públics provoca confiança en els vianants. La dedicació d'espais exclusivament a activitats específiques implica la inactivitat en moltes franges horàries en què els espais donen sensació de solitud i desamparament.
- 4.** La presència policial pot tenir efectes diversos que cal tenir en compte:
  - > Una presència policial amb tarannà de proximitat contribueix a incrementar la seguretat subjectiva. És a dir, aquest tipus de treball policial augmenta la confiança de la població en la policia i la població

que té un bon nivell de confiança en la policia se sent més segura.

- > La capacitat preventiva de la presència policial és limitada en el temps, si no va acompanyada d'altres mesures estructurals. Si es volen reduir els incidents de seguretat de manera sostinguda, és recomanable que la presència policial vagi seguida de mesures que afrontin els problemes de fons i millorin l'entorn.
- > Una presència policial molt agressiva pot provocar alarma entre el veïnat, sobretot si és agressiva amb tothom.

**5.** Una bona comunicació institucional amb les persones residents de les diverses zones de la ciutat augmenta la confiança i disminueix la inseguretat. Això implica tant ser informat per les institucions públiques de les accions que du a terme com tenir canals fluides per exposar necessitats i ser escoltats.

**6.** Facilitar la intercomunicació entre residents d'espais diferents de la ciutat pot contribuir a desllorigar problemes. És important facilitar que els ciutadans visitin i portin a terme activitats en barris diferents del seu. Aquesta comunicació pot ajudar a desmuntar les llegendes negres sobre la seguretat en alguns espais, quan aquesta millora notablement i les persones residents d'altres barris ho poden comprovar.

**7.** Els espais degradats provoquen incomoditat i evidencien falta d'acció institucional, provocant una certa reticència de la gent a fer-los servir, circumstància que fa que acabin sent percebuts com insegurs i que disminueixi el nombre de persones que els utilitzen. És important, per tant, afrontar el deteriorament dels espais públics tan aviat com sigui possible.

**8.** La presència d'òrgans públics que presten serveis en un territori determinat contribueix a la sensació d'emparament de la ciutadania, en sentir-se protegits i ajudats pels poders públics.

**9.** Una bona il·luminació dels espais públics, així com l'absència d'espais tancats o sense visibilitat exterior, promou la sensació de seguretat.

**10.** Les barreres arquitectòniques causen inseguretat en les persones amb dificultats motrius.

**11.** És important identificar les accions que les persones deixen de fer pel seu baix nivell de seguretat i prendre les mesures oportunes per promoure la represa d'aquestes activitats.

---

PER MÉS INFORMACIÓ:

[Métodos y herramientas para un enfoque estratégico de la seguridad urbana](https://issuu.com/efus/docs/publication_a_es)

[https://issuu.com/efus/docs/publication\\_a\\_es](https://issuu.com/efus/docs/publication_a_es)

tornar a l'índex



# LA PERCEPCIÓ IMPORTA

La seguretat de les  
persones

## Seguretat subjectiva i comunicació

01

02

03

04

05



Generalitat de Catalunya  
Departament  
d'Interior

## El binomi seguretat-comunicació

La comunicació entre els actors públics i la ciutadania té una influència nuclear.

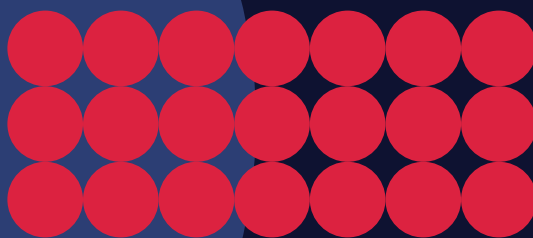
La inseguretat va lligada amb freqüència a dos factors:

1.

Desinformació davant de situacions que generen incertesa

2.

Absència d'un actor públic que vetlli per l'interès general





Això implica que una comunicació transparent, àgil i directa per part de l'Administració proveeix amb la informació que fa desaparèixer la incertesa i evidencia la presència del poder públic fent-se càrrec de la ciutadania. Una bona comunicació incrementa sempre els nivells de seguretat i de confiança.

Aquesta comunicació no ha de ser necessàriament complaent amb les expectatives del públic, sinó situar la ciutadania en l'escenari més complet possible de les circumstàncies. Les persones poden afrontar situacions adverses si reben prou informació sobre la seva naturalesa i com encarar-les.

Poden gestionar millor situacions complicades conegudes que no pas continuar en la incertesa. Òbviament, en el cas que no es puguin explicar els detalls de la intervenció pública que s'estigui duent a terme perquè la difusió pugui posar-ne l'èxit en risc (circumstància habitual en el cas d'operacions policials), és important comunicar clarament que es coneix el problema i que s'hi està intervenint. Evidentment, un cop la intervenció estigui completada i se'n coneguin els resultats, cal informar-ne degudament.

## > Els fluxos d'informació en l'actualitat

Avui dia, la difusió d'informació de qualsevol índole està marcada per les característiques següents:

- > Immediatesa (de la difusió)
- > Viralitat (difusió exponencial)
- > Dificultat per contrastar (rumors, fake news...)
- > Multiplicitat de veus (relativitat de la legitimitat i el lideratge informatiu)
- > Presència de personatges influents allunyats (o no) de les institucions que es converteixen en creadors d'opinió i marcadors de tendències

## > Les xarxes socials com a oportunitat comunicativa

Pel que fa a les administracions, aquest trencament del monopoli ha tingut un aspecte positiu: la mateixa Administració gaudeix també d'aquest rol actiu en el procés comunicatiu sense haver de passar pel filtratge dels mitjans de comunicació. És un factor rellevant.

Sobre les situacions d'esclat d'inseguretat vinculats a la percepció d'inseguretat, cal tenir molt en compte que convé trencar la dinàmica reactiva que sol acompanyar aquesta situació.

El plantejament tradicional és: tinc coneixement del fet per mitjans de comunicació, protesta veïnal, xarxes socials, debat polític... Totes aquestes manifestacions situen l'Administració en un rol passiu-reactiu que convé trencar.

Com dèiem, que l'Administració agafi un rol actiu configura que els actors públics es percebin més com a part de la solució que com a part del problema. Quan l'Administració és la que manifesta públicament (no només en xerrades amb el veïnat) que ha detectat una problemàtica incipient i que farà això i allò altre per arreglar-ho, el focus es situa en com quedarà la situació, no només en com està, i habilita l'actor públic com a veu no només autoritzada sinó amb lideratge sobre l'assumpte.



---

**L'espai comunicatiu s'ocupa sempre, i, si no ho fa un actor (Administració), ho farà algú altre (associacions veïnals, rumors, mitjans de comunicació...).**

*Cal establir una sistemàtica basada en:*

- Establir un sistema de **radar** per captar tots els malestars potencialment generadors d'un esclat
- Establir un mecanisme (comitè oficial o oficis en l'àmbit local) de **seguiment i avaluació** d'aquests malestars per intentar reconduir-los
- Pel que fa a les **situacions més greus**, que més possiblement poden acabar en un esclat, cal:
  - > Dissenyar un argumentari, relat, missatges
  - > Interlocutar amb les parts afectades
  - > Interlocutar amb líders, influenciadors o influenciadores
  - > Considerar accions de plantejament del problema de forma activa per part de l'Administració, amb proposta de solucions i de forma conjunta amb altres actors. Problema comú = solucions comunes
  - > En aquest sentit, tenir una estratègia també per als mitjans de comunicació més locals
- > Fixar un calendari flexible d'accions i de reavaluació
- > Basar la nostra actuació en la transparència, que generarà credibilitat
- > Utilitzar un llenguatge planer que eviti els eufemismes que generen rebuig
- > Cal buscar també un sistema bidireccional més enllà del de monitoreig i cerca d'informació a través de les xarxes o interlocució proposada. El sistema de missatgeria instantània, per WhatsApp o Telegram, bústia de suggeriments, etc., ha de permetre que qualsevol persona pugui aportar informació immediata relacionada amb temes de seguretat que consideren importants més enllà de l'emergència
- > Disposar també d'un sistema tipus bot (gencat bot) per respondre les preguntes més freqüents. És més una qüestió de saber que t'escolten al moment (exemple de Movistar servicio técnico per bot, que et respon al segon per xat), que no pas d'efectivitat real, però el total de comunicacions efectuades per aquest sistema et permet fer-te una idea del que preocupa a la gent



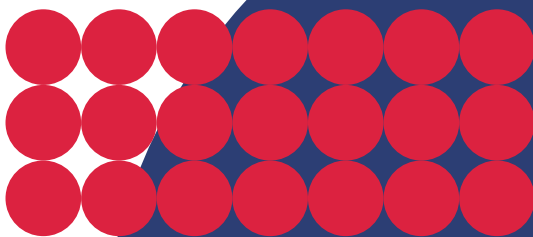
## > La implementació interna de les propostes

Cal establir un circuit directe i àgil de comunicació (i per quin canal es farà) d'aquests possibles problemes detectats i valorats que arribi a un nivell de responsabilitat suficient. És habitual que, a les organitzacions grans, els canals de comunicació poden ser llargs, complicats i lents. En tot cas, cal establir equips de poques persones amb possibilitat de presentar a la direcció la situació: problema + solució. Els circuits complexos amb molts nivells i persones interposades generaran manca d'agilitat, i, eventualment, l'únic punt positiu que aporten és saber on es va encallar l'avís d'un problema (quan ja és massa tard). Òbviament, aquest problema desapareix als municipis i organitzacions petites i mitjanes.

És important que el nivell tècnic amb capacitat de proposar respostes tingui contacte directe amb les persones amb poder de decisió, sense intermediaris que puguin dificultar la comunicació. És important que les propostes de decisions estiguin raonades i que expliquin els resultats esperables a partir de la recerca o experiències prèvies i els seus avantatges en relació amb les respostes més tradicionals i, fins i tot, populars. Per exemple, en el cas del narcotràfic, hi ha experiències prou clares que les batudes policials, que poden generar un cert confort a les persones que pateixen el tràfic de drogues al seu entorn o, fins i tot, al públic en general, no responen al problema a mitjà i llarg termini.

Les i els professionals han d'estar preparats per defensar prou, amb arguments i evidències concretes, les seves propostes, per més que per a ells no hi hagi cap dubte de la seva bondat. Argumentar és l'única manera de convèncer aquells que, per raons que no venen al cas, estan predisposats a preferir altres respostes alternatives.

Tanmateix, un cop adoptada la decisió, seguint totalment o parcialment la proposta feta, cal informar els actors que hi han intervingut per tal que se sentin reconeguts en el seu treball i estiguin ben predisposats tant a col·laborar en la implementació de les decisions com en futurs diagnòstics i propostes.





## — Disclaimer

This Document reflects only the views of the author, and the European Commission is not responsible for any use that may be made of the information it contains.

**L'eina reflecteix només el punt de vista de l'autor, i la Comissió Europea no és responsable per cap ús que es pugui fer de la informació que conté.**



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 787100 / Aquest projecte ha rebut finançament del programa Horizon 2020 de la Unió Europea per a innovació i recerca per Acord de Subvenció núm. 787100

tornar a l'índex