



UNIL | Université de Lausanne

La sicurezza a Lugano nel 2019

1. Qualità della vita, percezione della sicurezza e rapporto dei cittadini con la Polizia Città di Lugano

Stefano Caneppele
Riccardo Milani
Christine Burkhardt
Marcelo F. Aebi

Serie UNILCRIM 2019/1

LA SICUREZZA A LUGANO NEL 2019

1. Qualità della vita, percezione della sicurezza e rapporto dei cittadini con la Polizia Città di Lugano

Serie: UNILCRIM - ISSN: 2673-1983

Unité de recherche en Criminologie

Ecoles des Sciences Criminelles

Faculté de droit, des sciences criminelles et d'administration publique

Université de Lausanne

Telefono: +41(0)216924600

<http://www.unil.ch/esc/>

Citazione consigliata: Caneppele S., Milani R., Burkhardt C. e Aebi M.F. (2019). La sicurezza a Lugano nel 2019: 1. Qualità della vita, percezione della sicurezza e rapporto dei cittadini con la Polizia Città di Lugano. Serie UNILCRIM 1 (1).

La riproduzione è autorizzata soltanto con la citazione della fonte.

Questa pubblicazione è stata redatta utilizzando i dati elaborati dai questionari raccolti nell'ambito del sondaggio LOSAI (Lugano, le opinioni sulla sicurezza degli abitanti) finanziato dalla Polizia Città di Lugano e svoltosi nel periodo gennaio-aprile 2019.

Le icone utilizzate per la Fig. 6 sono state scaricate dal sito <https://thenounproject.com> e sono state elaborate da: Anton Håkanson (*alone*), Llisole (*driving at night*), Adam Robinson (*unknown person*), Josh Sorosky (*speedometer*), Juan Pablo Bravo (*drunk*), Julie Collard (*drugs*), Gan Khoon Lay (*break in*).

Introduzione

Da alcuni anni, per misurare il benessere di una popolazione si è introdotto il concetto di qualità di vita. Questo termine include una pluralità di dimensioni, tra cui anche quello del sentirsi sicuri. In generale, a una maggiore qualità di vita sono associati livelli di percezione di sicurezza elevata, buone relazioni di vicinato e un atteggiamento di fiducia verso le istituzioni. La prima parte di questo contributo fornisce un'analisi delle risposte al sondaggio LOSAI che mette in evidenza la relazione tra le opinioni dei cittadini sulla qualità della vita, le relazioni sociali nei quartieri di Lugano e la percezione della sicurezza. La seconda parte del contributo si concentra sulla percezione dei residenti della presenza della Polizia Città di Lugano, sulla soddisfazione verso l'operato della Polizia e sulla domanda di maggior presenza nei quartieri.

1. La qualità della vita a Lugano

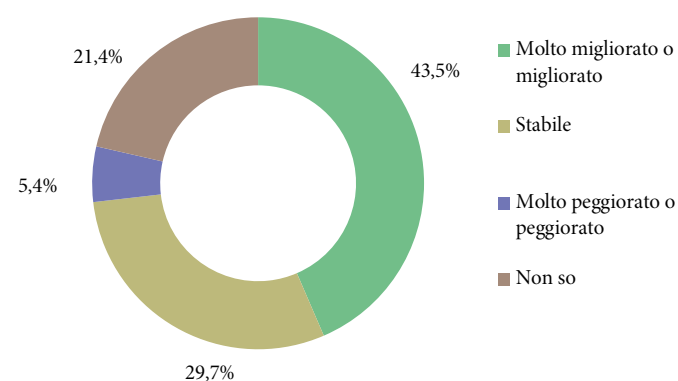
La qualità della vita in Svizzera è molto alta e superiore alla media dei paesi OCSE (OECD, 2017). Confrontando il dato di Lugano con il dato svizzero pubblicato dall'OCSE¹, il livello di soddisfazione della qualità della vita per i cittadini di Lugano appare di poco superiore alla media dei residenti della Confederazione. A Lugano, il 79,6% dichiara di essere "molto soddisfatto" o "del tutto soddisfatto", mentre il 3,3% dei rispondenti afferma di essere "poco soddisfatto" o "per nulla soddisfatto". Tra i rispondenti non affiorano differenze significative di genere e/o età. Ciò che sembra influire sulla percezione della qualità della vita è invece il livello di istruzione: chi ha frequentato la scuola dell'obbligo (35,9%) e chi non ha un titolo di studio (34,1%) dichiarano più frequentemente di essere "del tutto soddisfatti" rispetto a diplomati e laureati che si attestano tra il 26,5% e il 30%. Rispetto alla condizione professionale, i cittadini disoccupati dichiarano di essere del tutto soddisfatti in misura minore (23,7%) rispetto agli occupati - in particolare rispetto ai lavoratori in proprio (32,1%) -, ai pensionati (31,2%) e alle casalinghe (30,9%). Tuttavia, solo il 5,1% dei disoccupati dichiara di essere "poco o per niente soddisfatto" della qualità della vita a Lugano, un dato in linea con le altre categorie professionali considerate.

I residenti in città da meno di 5 anni affermano di essere più soddisfatti rispetto ai residenti a Lugano da oltre 20 anni (31,3% vs 23% di rispondenti del tutto soddisfatti) e, in particolare, nessuno dei residenti da meno di un anno in città dichiara di essere poco o per niente soddisfatto della qualità della vita a Lugano.

Il giudizio sugli attuali livelli di sicurezza a Lugano e sulla loro evoluzione negli ultimi 5 anni

Gli alti livelli di soddisfazione sono associati a una valutazione positiva degli attuali livelli di sicurezza. Per l'82,4% dei cittadini, il livello di sicurezza a Lugano è alto o molto alto. La popolazione maschile valuta il livello di sicurezza in città più positivamente rispetto alla popolazione femminile: il 33,8% degli uomini dà una valutazione molto positiva rispetto al 24,7% delle donne. Non affiorano invece differenze in base all'età del rispondente. Le persone con formazione universitaria (34,2%) e le persone senza diploma di scuola secondaria (34,6%) esprimono un giudizio più positivo, mentre il 23% di chi ha frequentato la scuola professionale ritiene il livello di sicurezza in città molto alto. Tra le categorie professionali i disoccupati valutano nel 34,7% dei casi un livello di sicurezza molto elevato, mentre per le altre figure professionali si registrano valori intorno al 30%. In aggiunta, l'attuale livello della sicurezza è percepito molto alto dal 43,7% dei residenti a Lugano da meno di 10 anni, ma scende al 23,8% per le persone che abitano a Lugano da oltre 20 anni.

Fig. 1 – Valutazione sull'evoluzione dei livelli di sicurezza a Lugano negli ultimi 5 anni. Valori percentuali



Fonte: Sondaggio Lugano LOSAI 2019

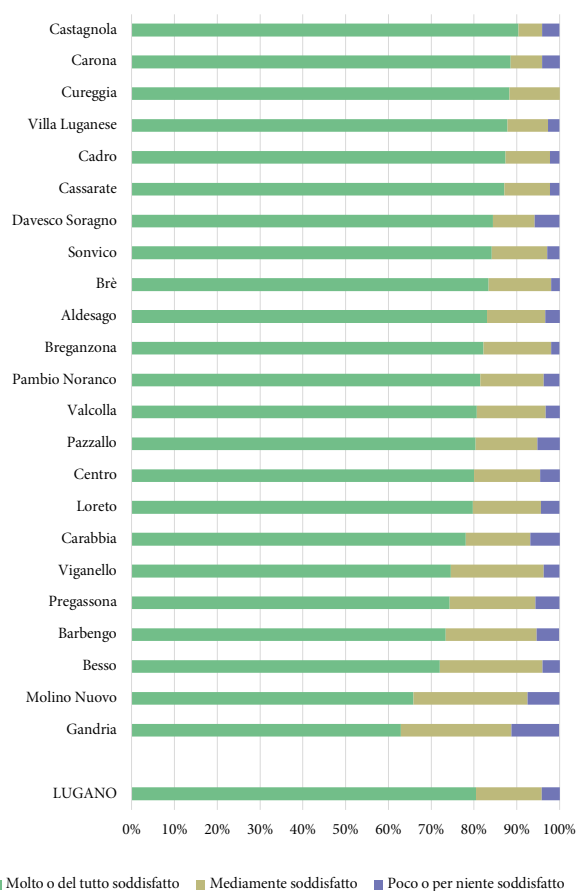
¹ L'indagine OCSE misura la soddisfazione dei cittadini riguardo alla qualità della vita su una scala da 1 (per nulla soddisfatto) a 10 (del tutto soddisfatto). Per confrontare il dato svizzero (7,9) con il dato di Lugano, quest'ultimo è stato riparametrato su scala da 1 a 10.

In generale, il 43,5% dei cittadini considera che i livelli di sicurezza siano migliorati o molto migliorati nel corso degli ultimi cinque anni, il 29,7% ritiene la situazione stabile, mentre il 5,4% ritiene che la situazione sia peggiorata o molto peggiorata. Il 21,4% dei cittadini risponde di non sapere se il livello di sicurezza negli ultimi cinque anni sia cambiato (Fig. 1). I giudizi sembrano migliorati rispetto a dieci anni fa. Nel 2009, l'87,6% dei cittadini di Lugano dichiarava che il proprio senso di sicurezza negli ultimi tre anni era peggiorato o rimasto invariato (DSAS, 2009). Non emergono differenze di genere tra le valutazioni dei residenti. Prendendo in considerazione l'età dei rispondenti, i luganesi di 60-84 anni valutano una situazione migliorata o molto migliorata più delle persone di 16-29 anni (51,1% vs 30,2%). Tra i giovani, un cittadino su tre risponde invece di non saperlo. Anche in questo caso, i cittadini che hanno frequentato solamente la scuola dell'obbligo esprimono giudizi più positivi. Il 43,3% ritiene che la sicurezza sia migliorata o molto migliorata negli ultimi cinque anni, un 44% in più rispetto alle persone con formazione universitaria. Rispetto alla condizione professionale, il 51,1% dei pensionati considera che i livelli di sicurezza siano migliorati o molto migliorati, mentre gli studenti (28,6%) esprimono giudizi meno positivi. Infine, i livelli di sicurezza sono migliorati o molto migliorati soprattutto per i residenti a Lugano da almeno cinque anni (41,3%) e meno per chi risiede da meno di cinque anni (26,5%). Questo dato è conseguenza del fatto che a molti dei residenti in città dal 2014 manca una visione sui cinque anni per esprimere un giudizio di valore sull'evoluzione del livello di sicurezza a Lugano. Ne consegue che oltre il 50% dei residenti in città da meno di cinque anni non si esprime in tal senso.

2. La qualità della vita nei quartieri

Il sondaggio LOSAI ha anche chiesto ai cittadini quale fosse il livello di soddisfazione riguardo alla qualità della vita nel proprio quartiere. In questo caso, i cittadini più soddisfatti sono i residenti di Castagnola (90,4%), Carona (88,6%) e Cureggia (88,3%), mentre Gandria (62,9%), Molino Nuovo (65,9%) e Besso (72%) sono i quartieri con una percentuale meno elevata di rispondenti molto o del tutto soddisfatti della qualità della vita in quartiere (Fig. 2). Come osservato, i livelli di soddisfazione riguardo alla qualità della vita rimangono elevati per il quartiere di residenza e per la città di Lugano. Tuttavia, dai dati non emerge una correlazione significativa: a una maggior soddisfazione della qualità di vita in quartiere non corrisponde necessariamente una maggior soddisfazione della qualità di vita a Lugano.

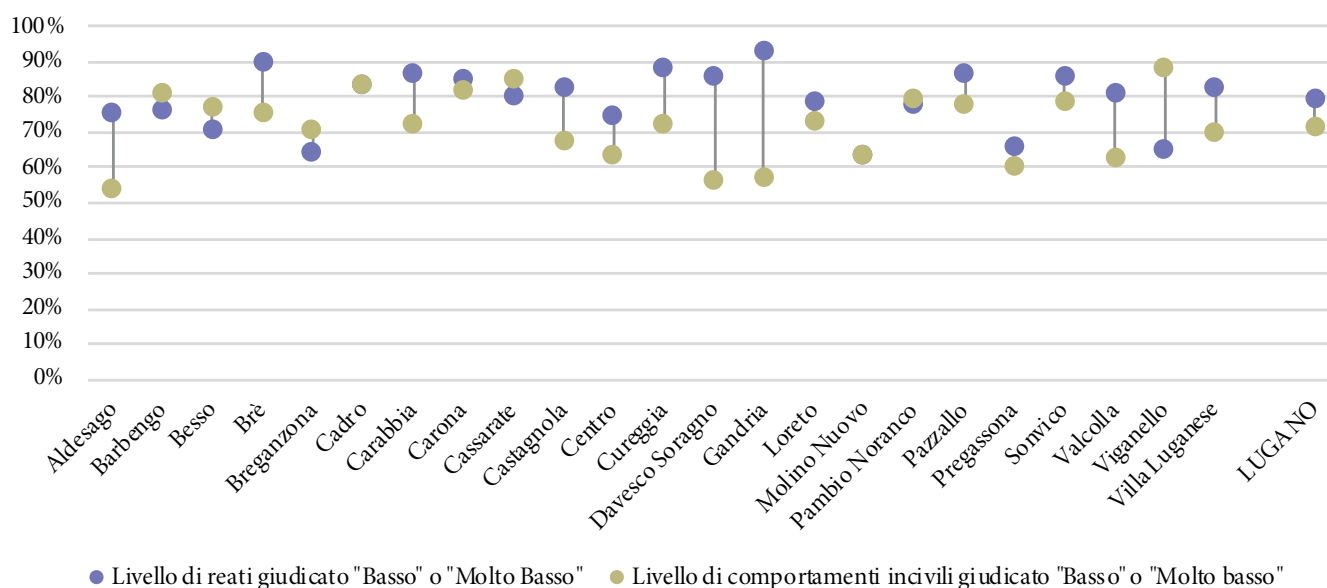
Fig. 2 – Livello di soddisfazione riguardo alla qualità della vita dei cittadini di Lugano nel quartiere in cui abitano. Distribuzione percentuale



Fonte: Sondaggio Lugano LOSAI 2019

A Carona, Castagnola, Cureggia e Villa Luganese il giudizio sulla qualità della vita nel proprio quartiere appare più positivo rispetto al giudizio sulla qualità della vita a Lugano. Viceversa, a Besso, Gandria e Molino Nuovo, i cittadini sembrano valutare la qualità della vita nel proprio quartiere in maniera meno soddisfacente rispetto alla qualità della vita in città. Le differenze maggiori si osservano a Molino Nuovo – dove il 76,3% è abbastanza o molto soddisfatto della vita in città, ma solamente il 65,9% di quella nel quartiere – e a Gandria – dove l'80,7% è abbastanza o molto soddisfatto della vita in città rispetto al 62,9% che risponde di essere abbastanza o molto soddisfatto della vita nel quartiere. Si nota che anche a livello di quartiere, la valutazione sulla qualità della vita è spesso caratterizzata dalla valutazione dei reati e dei comportamenti incivili. Nel sondaggio è stato chiesto ai cittadini di valutare l'attuale livello dei reati e del disordine. Dai risultati, il 7,9% dei cittadini di Lugano ha valutato il livello dei reati alto o molto alto e il 10% dei luganesi ha valutato alto o molto alto il livello del disordine. Emergono tuttavia delle differenze nei quartieri della città di Lugano rispetto alla valutazione del livello dei reati e del disordine (Fig. 3). Per quanto

Fig. 3 – Livello di reati (in viola) e di comportamenti incivili (in verde) giudicato basso o molto basso dai cittadini. Valori in percentuale per quartiere



Fonte: Sondaggio Lugano LOSAI 2019

concerne i reati, la gran parte dei residenti di Gandria (92,3%), Brè (89,1%) e Cureggia (87,6%) li valutano su livelli bassi o molto bassi. A Breganzona (15,7%), Molino Nuovo e Pregassona (11,4% in entrambi i quartieri) si registra invece la percentuale maggiore di cittadini che dichiarano di percepire un livello dei reati alto o molto alto. Questi dati sono in linea con una precedente indagine (DSAS, 2009). Rispetto ai comportamenti incivili, i cittadini di Viganello (87,5%), Cassarate (84,7%) e Cadro (83%) valutano l'attuale livello di disordine nel proprio quartiere basso o molto basso, mentre i rispondenti meno positivi sono i cittadini di Aldesago (il 53,3% ritiene il livello del disordine basso o molto basso) e i cittadini di Davesco Soragno (il 55,9% ritiene il livello del disordine basso o molto basso).

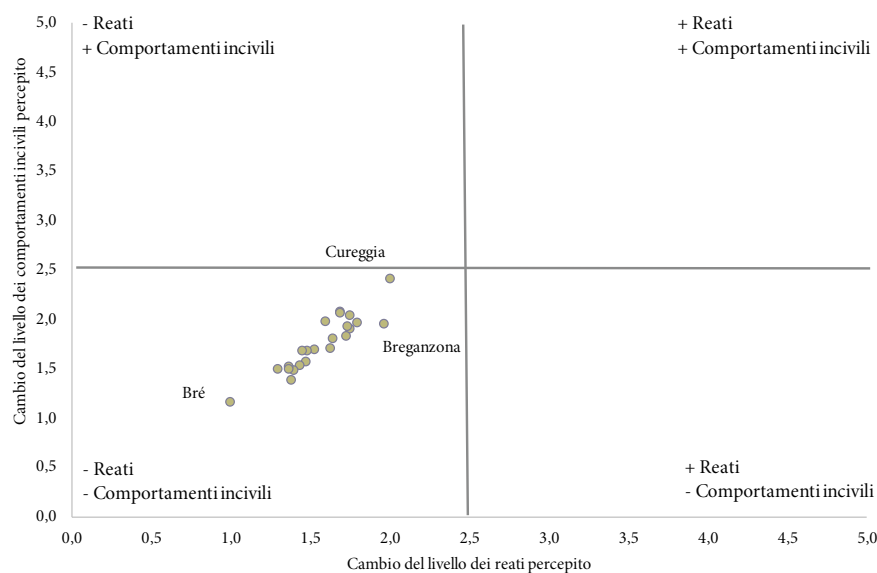
Il giudizio sull'evoluzione dei livelli di reati e comportamenti incivili nei quartieri negli ultimi 5 anni

Il sondaggio ha anche chiesto ai cittadini selezionati di fornire una

valutazione sul livello dei reati e dei comportamenti incivili negli ultimi cinque anni per comprendere se la situazione ai loro occhi apparisse migliorata o peggiorata. Secondo i cittadini, il livello dei reati e del disordine è diminuito nell'arco degli ultimi cinque anni. Su una scala da 1 (molto diminuito) a 5 (molto aumentato), il livello dei reati e del disordine ha

ottenuto una valutazione inferiore al 2,5 in tutti i quartieri della città, a dimostrazione di una percezione della criminalità diminuita nel corso degli anni (Fig. 4). Giudizi più positivi si registrano soprattutto a Brè, mentre per i residenti di Cureggia il livello del disordine è rimasto pressoché stabile negli ultimi cinque anni ed è leggermente diminuito il livello dei reati.

Fig. 4 – Variazione del livello di reati e di comportamenti incivili negli ultimi cinque anni. Valori in percentuale per quartiere



Fonte: Sondaggio Lugano LOSAI 2019

BOX 1 – Le priorità dei cittadini per migliorare la qualità della vita nel proprio quartiere

Nonostante i residenti giudichino il livello dei reati e del disordine basso o molto basso in tutti i quartieri della città di Lugano e reputino che la situazione sia migliorata negli ultimi cinque anni, solamente il 21,2% non ritiene necessario aumentare l'offerta dei servizi pubblici esistenti ritenendo che la qualità della vita sia soddisfacente. Il 30,9% dei rispondenti ritiene necessario aumentare le attività di pattugliamento. Il 28,1% dei rispondenti afferma la necessità di offrire maggior sostegno alle attività di quartiere, il 26,5% di migliorare l'illuminazione stradale e il 24,2% migliorare la manutenzione del verde e il 20,2% di migliorare la pulizia degli spazi urbani. La tabella 1 riassume le attività maggiormente indicate dai cittadini per quartiere (Tab. 1).

Tab. 1 – Prima richiesta dei cittadini per migliorare la qualità della vita in quartiere

Priorità	Quartieri
Aumentare il numero di pattuglie (8 quartieri)	Barbengo / Besso / Cadro / Cassarate / Castagnola / Molino Nuovo / Pazzallo / Viganello
Migliorare l'illuminazione stradale (7 quartieri)	Carabbia / Centro / Davesco Soragno / Loreto / Pambio Noranco / Pregassona / Valcolla
Sostenere le attività di quartiere (5 quartieri)	Aldesago / Carona / Cureggia / Gandria / Sonvico
Migliorare l'illuminazione stradale / Sostenere le attività di quartiere (1 quartiere)	Breganzona
Migliorare la manutenzione del verde / Migliorare la pulizia degli spazi pubblici (1 quartiere)	Villa Luganese
Non fare niente (1 quartiere)	Brè

Fonte: Sondaggio Lugano LOSAI 2019

3. Le relazioni di vicinato nei quartieri

Le relazioni di vicinato sono un fattore che influisce sui livelli di soddisfazione. A questo proposito, il 91,8% dei cittadini di Lugano afferma di essere in buoni rapporti con i propri vicini. Inoltre, il 74,3% dichiara di condividere le stesse opinioni dei propri vicini per quanto riguarda i problemi del quartiere, il 73,7% ripone fiducia nei vicini, e il 69,3% afferma di essere predisposto ad aiutarsi reciprocamente. La coesione sociale, ovvero l'insieme dei comportamenti e dei legami di solidarietà tra vicini (qui sopra elencati), risulta essere più intensa in alcuni degli ex comuni ora annessi alla città di Lugano, in particolare a Gandria, Carona, Brè e Sonvico. Nei quartieri in prossimità del centro storico (Molino Nuovo, Besso, Loreto), il livello di fiducia nei vicini e la propensione all'aiutarsi reciprocamente sono minori.

Le relazioni di vicinato si misurano anche attraverso il controllo sociale informale, ovvero l'insieme delle risposte collettive che permettono di conformarsi alle norme e alle aspettative della comunità in cui si risiede. Nel sondaggio è stato chiesto ai cittadini se fossero d'accordo sul fatto di poter contare sull'intervento dei propri vicini in presenza di comportamenti antisociali e situazioni potenzialmente pericolose nel quartiere. Il 68,8% dei residenti della città di Lugano è d'accordo sul poter contare sui vicini se vede dei ragazzi che disegnano dei graffiti su un edificio

pubblico; il 67,8% in presenza di un cantiere stradale mal segnalato o pericoloso; il 67,5% se vede dei ragazzi che si comportano in modo maleducato verso un adulto e il 59,9% se scoppia un litigio in strada. Anche in questo frangente, nei quartieri del centro storico – in particolare a Molino Nuovo, Viganello, Besso e Loreto – i residenti sono meno d'accordo sul poter far riferimento sui vicini quando si verificano questo tipo di situazioni. Al contrario, i residenti di Carona e Brè sono maggiormente predisposti al controllo informale del quartiere in presenza di atti di vandalismo (“presenza di graffiti”), comportamenti incivili (“dei ragazzi si comportano in modo maleducato verso un adulto”) e in presenza di situazioni pericolose (“cantiere mal segnalato o pericoloso”). Questi dati sono coerenti con quanto sostenuto da Warner (2007) rispetto all'idea che la coesione sociale e il controllo informale sono più forti nei piccoli borghi piuttosto che nelle zone centrali della città dove il presidio della polizia è maggiore.

Tab. 2 – Percentuale di cittadini che dichiarano di essere molto o abbastanza d'accordo rispetto alle seguenti affermazioni sui propri vicini in termini di relazioni di vicinato (coesione sociale) e di aspettative di comportamento a seconda di situazioni differenti (controllo sociale informale).

	...abbiamo buoni rapporti	...ci aiutiamo l'un l'altro	...ci fidiamo l'uno dell'altro	...abbiamo le stesse opinioni sui problemi del nostro quartiere		...vede dei ragazzi che disegnano dei graffiti su un edificio pubblico	...vede dei ragazzi che si comportano in modo maleducato verso un adulto	...scoppia un litigio in strada	...un cantiere stradale è mal segnalato o pericoloso
Aldesago					Aldesago				
Barbengo					Barbengo				
Besso		▼	▼		Besso	▼	▼	▼	
Brè		△	△	△	Brè	△	△	△	△
Breganzona					Breganzona				
Cadro	△				Cadro	△			
Carabbia	▼		▼		Carabbia	△			△
Carona		△	△		Carona	△	△	△	△
Cassarate			▼	▼	Cassarate				
Castagnola					Castagnola		△		
Centro					Centro				
Cureggia			△		Cureggia				
Davesco Soragno					Davesco Soragno				
Gandria		△	△	△	Gandria	△			
Loreto		▼	▼	▼	Loreto	▼		▼	▼
Molino Nuovo		▼	▼	▼	Molino Nuovo	▼	▼	▼	▼
Pambio Noranco					Pambio Noranco	△			
Pazzallo					Pazzallo				
Pregassona					Pregassona				
Sonvico					Sonvico			△	
Valcolla		△			Valcolla				
Viganello		▼	▼	▼	Viganello	▼	▼	▼	▼
Villa Luganese	△	△	△	△	Villa Luganese			△	

NOTA: I valori positivi (△) indicano che nel quartiere le percentuali sono superiori alla media (1 deviazione standard). I valori negativi (▼) indicano che nel quartiere le percentuali di risposta sono inferiori alla media dei quartieri (1 deviazione standard).

Coesione sociale. Media dei quartieri (90,6%; 69,6%; 73,7%; 71,4%); Deviazione standard (2,6%; 7,8%; 7,3%; 4,9%). Lugano (90,5%; 65,4%; 69,4%; 68,4%). Controllo informale. Media dei quartieri (71,7%; 68,6%; 62,1%; 68,3%); Deviazione standard (7,7%; 6,4%; 8,7%; 6,5%); Lugano (65,7%; 63,9%; 56,4%; 64,0%).

Fonte: Sondaggio Lugano LOSAI 2019

4. Il sentimento di sicurezza dei residenti

Una diffusa soddisfazione riguardo la qualità della vita nel quartiere di residenza è collegata anche a una percezione elevata della propria sicurezza personale: il 91,7% dei residenti della città di Lugano si sente sicuro nell'uscire da solo di giorno, sia durante la settimana sia durante il weekend (Fig. 5). Il sentimento di sicurezza diminuisce quando è buio, indipendentemente dal giorno della settimana. Il sondaggio indica che il 65,4% dei cittadini si sente sicuro quando cammina da solo per strada quando è buio. Al contrario il 17,1% dei cittadini risponde di sentirsi raramente o mai sicuro di camminare da solo per strada quando è buio; un valore di poco superiore al dato presentato nelle indagini di vittimizzazione condotte a livello confederale nel 2015 (14,7%; Biberstein et al. 2016) e nel 2017 (15,8%; Baier, 2019). La percezione di sicurezza durante il giorno è elevata in tutti i quartieri con i livelli più elevati che si registrano a Brè (97,9%), Villa Luganese (96,5%) e Pazzallo (95,1%) e il livello meno elevato che si osserva a Pambio Noranco (85,9%). Invece, quando è buio le differenze di percezione di sicurezza tra quartieri sono più significative. Brè è l'unico quartiere percepito sicuro dal 90% dei rispondenti. Pregassona (54,9%), Molino Nuovo (59,1%), Viganello (59,9%) e Besso (63%) registrano valori sotto la media della città di Lugano (65,4%).

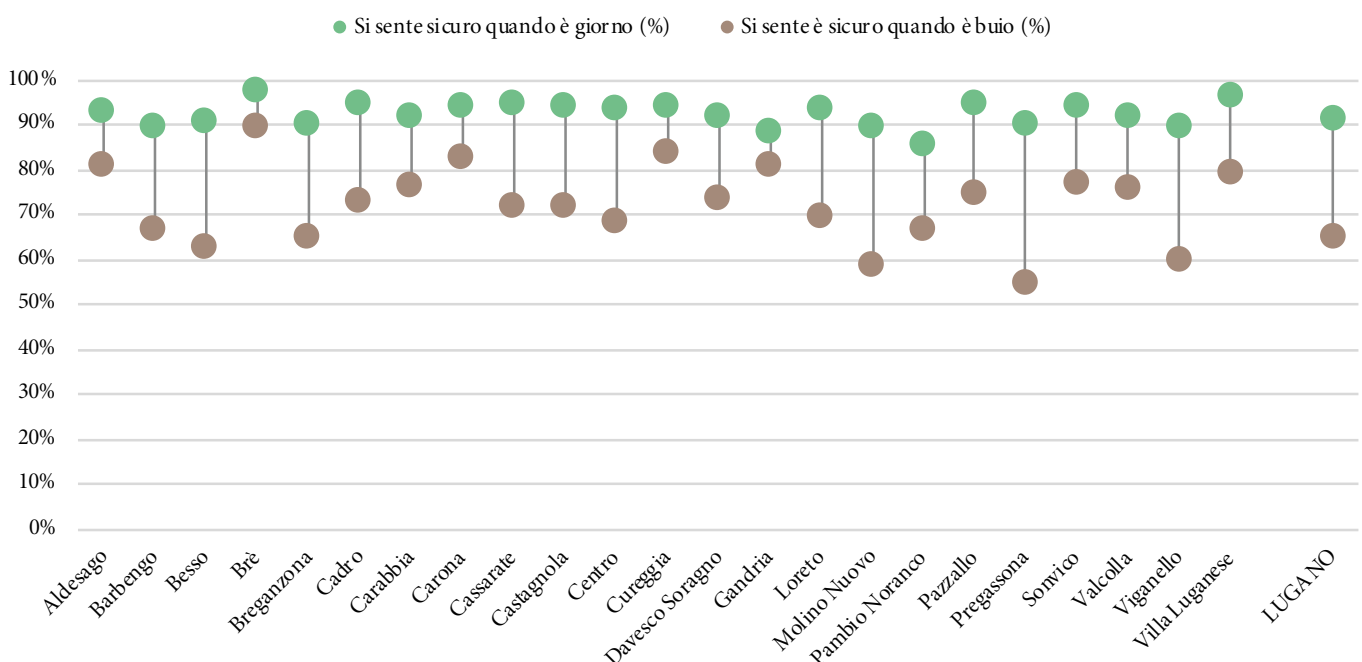
BOX 2 – Coesione sociale, controllo sociale e percezione di sicurezza

Le relazioni di vicinato svolgono un ruolo importante per la percezione della sicurezza nel quartiere. In letteratura, rapporti di vicinato più coesi e un maggior controllo sociale informale tendono a generare una percezione di sicurezza maggiore (Sampson, 1986; Sampson et al. 1997). I risultati del sondaggio confermano questa tesi; infatti, dove la coesione sociale e il controllo sociale informale sono maggiori, anche la percezione di sicurezza quando è buio è maggiore. Al contempo, quando il livello percepito dei reati è basso, la coesione sociale e il controllo sociale informale sono elevati.

BOX 3 – Come il genere, l'età e la stabilità residenziale nel quartiere influiscono sulla percezione di sicurezza

Come evidenziato in letteratura (Taylor & Hale, 1986; Smith, 2009), anche il sondaggio LOSAI di Lugano conferma come le persone di sesso maschile abbiano una percezione di sicurezza più alta rispetto alle persone di sesso femminile, sia durante le ore diurne (92,2% vs 88,3%) e soprattutto quando è buio (77,1% vs 50,1%). Come suggerito in letteratura, questo scarto percentuale dipende dal timore di essere vittima di un'aggressione di natura sessuale, ma anche dal sentirsi fisicamente meno capaci di difendersi di fronte a un'aggressione (Schafer, Huebner & Bynum, 2006). Anche l'età è una variabile significativa: le persone fino a 60 anni sono il 18% più sicure delle persone over 60 durante il giorno e il 45% più sicure quando è buio. Infine, esiste una relazione tra sentimento di sicurezza e stabilità residenziale. Il sentimento di sicurezza aumenta soprattutto a partire dal secondo anno di residenza nel quartiere e rimane stabile tra i residenti che vivono in città da 2 anni o 20 anni indistintamente.








Fig. 5 – Persone che si sentono sicure quando camminano per strada da sole quando è giorno (in verde) e quando è notte (in grigio). Distribuzione percentuale per quartiere e per la città di Lugano



I motivi di insicurezza dei cittadini di Lugano per quartiere

Nonostante la maggioranza dei cittadini si dichiara sicura sia di giorno che di notte, il sondaggio ha rilevato anche una percentuale di persone che si sentono insicure quando si spostano di giorno (5,6%) e di notte (24,6%). A questi cittadini sono stati chiesti i principali motivi della loro insicurezza (Fig. 6).

Fig. 6 – Motivi indicati dai cittadini che si sentono insicuri di giorno e/o di notte a Lugano. Elenco per categoria di insicurezza secondo le tre situazioni più frequenti per quartiere

 “Non ci sono passanti in strada”	<ol style="list-style-type: none"> 1) Aldesago, Besso, Breganzona, Cassarate, Castagnola, Centro, Davesco Soragno, Gandria, Loreto, Pambio Noranco, Pazzallo, Viganello 2) Cadro, Carona, Pregassona, Sonvico, Valcolla 3) Barbengo, Carabbia, Molino Nuovo, Villa Luganese
 “L’illuminazione delle strade è scarsa”	<ol style="list-style-type: none"> 1) Barbengo, Brè, Cadro, Carabbia, Carona, Cureggia, Sonvico, Valcolla 2) Aldesago, Gandria, Loreto, Pambio Noranco, Villa Luganese 3) Breganzona, Davesco Soragno, Pazzallo
 “Ho paura di essere avvicinato/a da estranei”	<ol style="list-style-type: none"> 1) Molino Nuovo, Pregassona, Villa Luganese 2) Aldesago, Brè, Breganzona, Viganello 3) Besso, Carona, Cassarate, Castagnola, Centro, Gandria, Pambio Noranco
 “Ci sono persone che guidano in modo pericoloso”	<ol style="list-style-type: none"> 1) - 2) Aldesago, Barbengo, Carabbia, Castagnola, Cureggia, Davesco Soragno, Pazzallo 3) Cadro, Cassarate, Pregassona, Sonvico, Valcolla, Viganello
 “Ci sono persone ubriache in strada”	<ol style="list-style-type: none"> 1) Centro 2) Cassarate, Molino Nuovo 3) Loreto
 “Ci sono persone che spacciano / consumano stupefacenti”	<ol style="list-style-type: none"> 1) - 2) Besso 3) -
 “Sono stato vittima di reato”	<ol style="list-style-type: none"> 1) - 2) - 3) Brè, Cureggia

Note: La figura rappresenta i principali motivi di insicurezza per quartiere. La numerazione indica le priorità per i quartieri di riferimento.

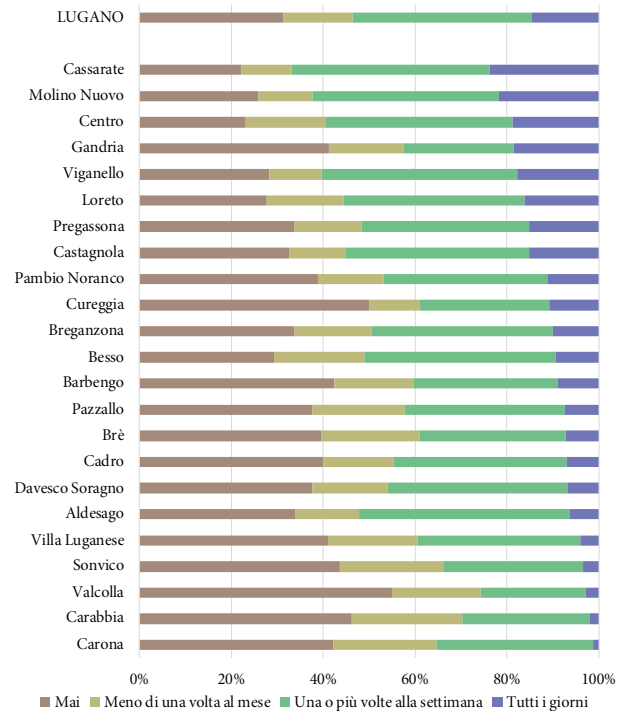
Fonte: Sondaggio Lugano LOSAI 2019

5. La visibilità della Polizia Città di Lugano nei quartieri

Nel sondaggio è stato chiesto ai cittadini di ricordare se avessero visto negli ultimi due mesi degli agenti della Polizia Città di Lugano nel loro quartiere. Dal sondaggio emerge che il 14,6% dei cittadini di Lugano dichiara di vedere la polizia tutti i giorni, il 38,9% di vederla una o più volte alla settimana, mentre il 31,2% dei cittadini ha risposto di non aver mai notato la presenza di poliziotti (Fig. 7). A livello di quartiere, la percentuale di cittadini che dichiarano di aver visto dei poliziotti negli ultimi due mesi almeno una volta alla settimana è più alta a Cassarate (77,8%), Centro (76,8%) e Molino Nuovo (74,1%), mentre Carabbia (53,7%), Cureggia (50%) e Valcolla (44,9%) sono i quartieri in cui le percentuali sono più basse. A Lugano chi ha visto gli agenti di polizia almeno una volta alla settimana negli ultimi due mesi, li ha notati soprattutto mentre pattugliavano in auto (76,8%), in scooter (63,9%), a piedi (44%) e – in misura ridotta – in bicicletta (3,7%). A livello di quartiere si possono osservare alcune differenze (Fig. 8). Il pattugliamento in auto è più visibile nei quartieri di Cassarate (88,9%), Molino Nuovo (87,3%), Viganello (83,9%) e Centro (83,3%). La presenza di polizia in scooter è avvistata in particolar modo ad Aldesago (77%), Castagnola (75,3%) e Viganello (74,9%), mentre a Valcolla solo il 7,3% dei residenti dichiara di averla notata in scooter. A Valcolla si registra anche la percentuale più bassa di residenti

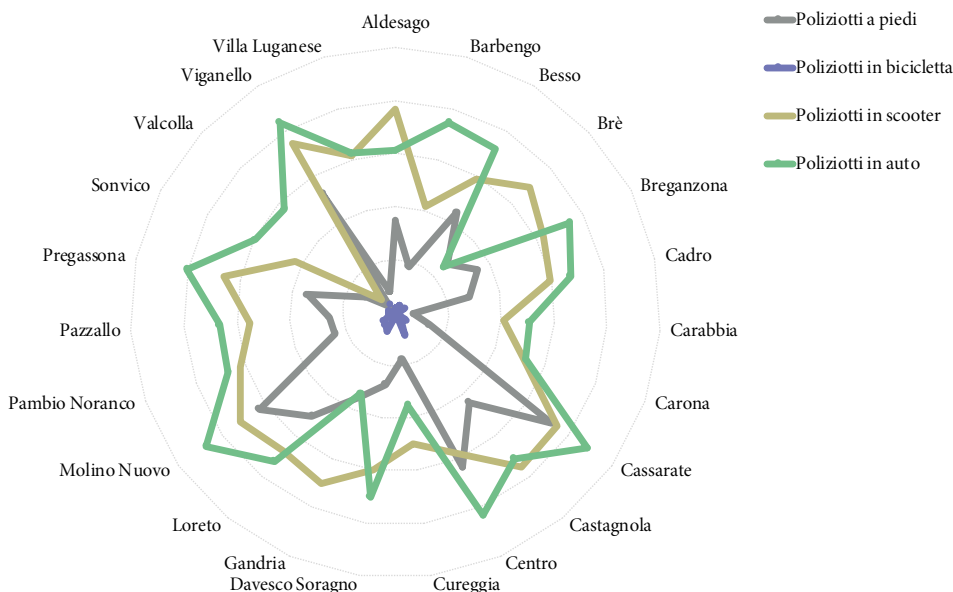
che hanno avvistato poliziotti a piedi (3,1%) e in bici (nessun avvistamento negli ultimi due mesi). Per quanto riguarda il pattugliamento a piedi, Cassarate (72,2%), Centro (63,6%) e Molino Nuovo (63,1%) sono i quartieri con il valore di avvistamenti di poliziotti a piedi maggiore. Infine, seppur la maggioranza non noti la polizia in bici, questa è avvistata soprattutto in Centro (9,4%) e a Gandria (7,7%).

Fig. 7 – Frequenza con la quale i cittadini hanno visto degli agenti della Polizia Città di Lugano negli ultimi due mesi. Valori percentuali per quartiere e per la città di Lugano



Fonte: Sondaggio Lugano LOSAI 2019

Fig. 8 – Modalità più frequente di pattugliamento osservata dai cittadini che hanno visto agenti della Polizia Città di Lugano negli ultimi due mesi nel loro quartiere. Valori percentuali per quartiere



Fonte: Sondaggio Lugano LOSAI 2019

BOX 4 – Visibilità della polizia e percezione di sicurezza

Generalmente, si pensa che una maggiore visibilità della polizia possa aumentare i livelli di percezione di sicurezza. Tuttavia non è sempre così. Van de Veer et al. (2012) suggeriscono che, in contesti considerati sicuri, un aumento della presenza della polizia non determini un aumento della percezione di sicurezza. In questo senso anche dal sondaggio LOSAI di Lugano non emerge una relazione chiara tra la presenza di polizia e il sentimento di sicurezza dei cittadini.

6. I contatti tra cittadini e la Polizia Città di Lugano

Oltre al fatto di vedere dei poliziotti, il sondaggio ha chiesto ai cittadini se fossero entrati in contatto con degli agenti della Polizia Città di Lugano negli ultimi 12 mesi. L'esperienza di contatti con la polizia può essere interpretata come un segnale di fiducia verso la capacità della stessa di rispondere alle istanze dei cittadini. In questo senso, il 58,4% degli abitanti ha avuto contatti con la polizia nell'ultimo anno per chiedere informazioni, per ricevere consigli, per chiedere un intervento, per essere stato multato o per fare una denuncia di smarrimento (Fig. 9). Il dato è superiore a un recente studio condotto in Svizzera (Staubli, 2017), che indica come a livello nazionale il 42,9% dei cittadini afferma di essere entrato in contatto con la polizia negli ultimi due anni. A Lugano, il contatto tra residenti e polizia avviene soprattutto per chiacchierare (21,4%) e per ottenere informazioni e consigli sulla prevenzione (15,3%). Tuttavia il 14% dei cittadini è entrato in contatto con la polizia per essere stato multato, mentre il 13,8% è entrato in contatto con la polizia per segnalare una situazione sospetta e il 12,6% per chiedere un intervento.

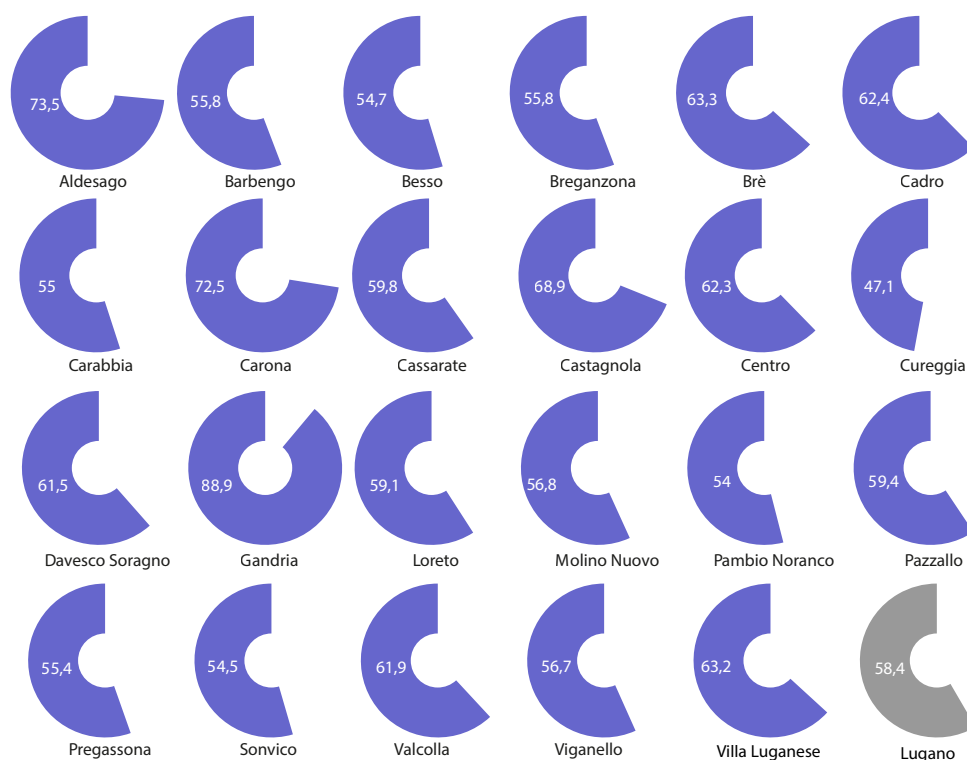
Gandria risulta il quartiere dove i residenti sono entrati più spesso in contatto con la polizia negli ultimi 12 mesi (88,9%), seguito da Aldesago (73,5%) e Carona (72,5%). Viceversa, a Cureggia (47,1%), Pambio Noranco (54%), Sonvico (54,5%) e Besso (54,7%) circa un residente su due risponde di non aver mai conversato o di non essersi mai relazionato con la polizia nel 2018.

BOX 5 – Polizia di prossimità e percezione di sicurezza

Studi recenti suggeriscono che, al di là della visibilità, ciò che influisce sul sentimento di sicurezza è il tipo di attività svolto dagli agenti di polizia. Anche il fatto di conoscere personalmente l'agente di prossimità ha un impatto positivo. A Lugano il 14,6% risponde di conoscere il nome del poliziotto che lavora regolarmente nel quartiere, il 24,7% risponde di conoscere la persona solamente di vista, mentre un 59,7% afferma di non conoscere di persona un poliziotto.

Anche in questo caso, emergono delle differenze fra i quartieri. Nei quartieri di Brè (58,3%), Gandria (57,7%) e Aldesago (53,3%) troviamo la percentuale più alta di cittadini che dichiarano di conoscere il nome del poliziotto che lavora regolarmente nel quartiere di residenza. Viceversa, nei quartieri del centro storico – in particolare a Loreto (6%) e Besso (7,2%) – meno del 10% dei residenti conosce il nome del poliziotto di quartiere. L'analisi indica che il sentimento di sicurezza al buio è più elevato tra le persone che dichiarano di conoscere personalmente un poliziotto, mentre è più basso tra coloro che dichiarano di non conoscerne alcuno. Questi risultati sembrano sottolineare l'importanza di una polizia di quartiere vicina ai cittadini per rafforzare la percezione di vivere in un quartiere sicuro (Scheider, Rowell & Bezdikian, 2003).

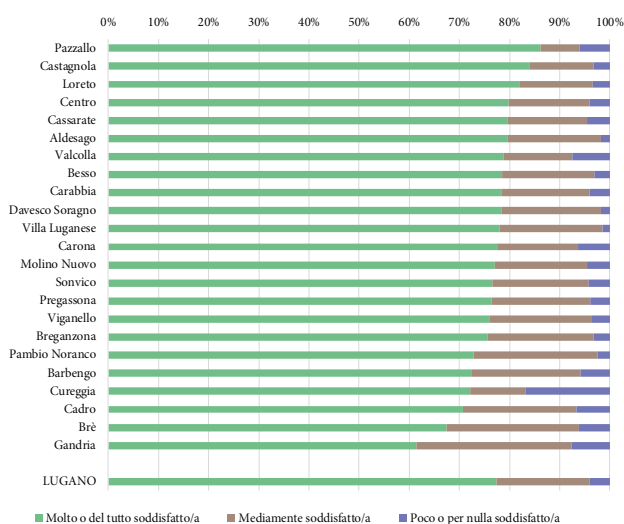
Fig. 9 – Percentuale di cittadini che dichiarano di essere entrati in contatto con la polizia negli ultimi 12 mesi. Valori percentuali per quartiere e per la città di Lugano



7. La soddisfazione verso l'operato della Polizia Città di Lugano

Nel questionario sono state poste due domande per misurare il grado di soddisfazione dei cittadini verso l'operato della Polizia Città di Lugano e a seguito di un contatto diretto con un agente. In generale, il 76% dei cittadini si è dichiarato molto e del tutto soddisfatto dell'operato della Polizia (Fig. 10). Il valore è superiore alla media dei paesi OCSE, che si attesta al 75% (OECD, 2017).² Al contrario il 4% dei residenti non si ritiene soddisfatto dell'operato della polizia. I cittadini più soddisfatti dell'operato dei poliziotti abitano nei quartieri di Pazzallo (86,4%), Castagnola (84,1%), Loreto (81,9%) e nella zona del Centro (79,9%). I meno soddisfatti sono i cittadini di Gandria (70,8%), Brè (67,4%) e Cadro (61,5%).

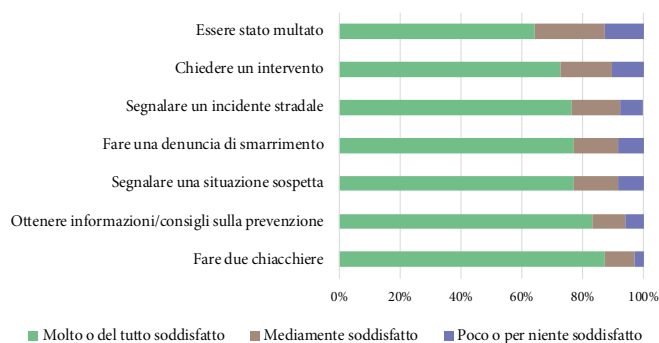
Fig. 10 – Livello di soddisfazione dell'operato della Polizia Città di Lugano. Percentuale per quartiere e per la città di Lugano.



Fonte: Sondaggio Lugano LOSAI 2019

Rispetto ai livelli di soddisfazione dell'operato della polizia non si osservano differenze di genere. Le persone con 60 anni o più esprimono invece un giudizio più positivo, in particolare rispetto ai più giovani, ma anche rispetto alle persone di 30-59 anni. Il grado di soddisfazione diminuisce invece nei cittadini residenti a Lugano da oltre 10 anni: i soddisfatti sono l'80,1% rispetto al 86,5% dei residenti da meno di cinque anni. La soddisfazione è altresì maggiore tra i pensionati (l'81,3% esprime un giudizio positivo) e tra chi lavora in proprio (78,6%), mentre è minore tra gli studenti (69,6%). Infine, i residenti di nazionalità svizzera sono meno soddisfatti dell'operato della polizia rispetto alla popolazione straniera (74% vs 83,3%).

Fig. 11 – Livello di soddisfazione del modo in cui poliziotti si sono comportati con il cittadino a seguito di un contatto. Valori percentuali per tipo di contatto



Fonte: Sondaggio Lugano LOSAI 2019

Il livello di soddisfazione dei luganesi rimane elevato anche a seguito di un contatto con gli agenti di polizia (Fig. 11). In larga maggioranza i cittadini si dichiarano molto o del tutto soddisfatti dopo essere entrati in contatto con i poliziotti per scambiare due chiacchiere (87,2%), ottenere consigli sulla prevenzione (83,3%), segnalare una situazione sospetta (77,2%), fare una denuncia di smarrimento (77,1%), segnalare un incidente stradale (76,5%), chiedere un intervento (72,8%) e, infine, essere stati multati (64,3%). Questi valori di soddisfazione sono mediamente superiori al dato nazionale (67,2%) rilevato da uno studio recente (Staubli, 2017).

In generale, quindi, i cittadini di Lugano hanno molta fiducia nelle capacità della polizia (il 90,5% è totalmente o abbastanza d'accordo con l'affermazione che il cittadino può contare sulla polizia in caso di emergenza), sanno come contattarla (93,5%) e, in misura minore, sono convinti che la polizia sappia ascoltare i problemi dei cittadini (72,9%) e sappia risolverli (68%). I dati sono in linea o superiori ai valori espressi da un recente sondaggio a livello nazionale svizzero in cui l'87,6% esprime fiducia nei confronti della polizia e l'80% afferma che la polizia garantisce la sicurezza (Baier, 2019).

Anche per queste ragioni la maggioranza degli abitanti chiede una maggior presenza nel quartiere, soprattutto nel weekend e durante le ore notturne. Durante il weekend solo un quarto dei cittadini (26,3%) ritiene la presenza della polizia sufficiente. Tra coloro che domandano più presenza nel quartiere (73,7%), le richieste si rivolge soprattutto alle fasce orarie notturne (dalle 21:00 alle 7:00; 60,3%) e serali (dalle 17:00 alle 21:00; 26,9%). Durante il resto della

² Nel rapporto OCSE, il valore di soddisfazione è ottenuto calcolando la percentuale di persone che hanno risposto sì alla domanda «Nella città in cui vivi, hai fiducia o no nella polizia locale?» (OECD, 2017: 179).

settimana cresce la percentuale di cittadini che ritiene la presenza della polizia sufficiente (30,7%). Tra chi chiede una maggiore presenza (69,3%), le richieste si concentrano nuovamente nelle fasce notturne (45,6%) e serali (30,5%). Cresce la quota di richieste durante il giorno (23,9%). A livello di quartiere, la domanda è maggiore a Pambio Noranco (81,1%), Besso (71,1%), Pregassona (69,8%) e Barbengo (69,5%), mentre a Cureggia, Valcolla, Brè e Gandria meno della metà dei cittadini richiede una maggiore presenza di polizia nel quartiere.

I cittadini che dichiarano di sentirsi più insicuri chiedono più presenza di polizia rispetto a coloro che dichiarano di sentirsi sicuri. È così per l'85,2% dei cittadini che rispondono di percepire un livello di sicurezza basso o molto basso. Tuttavia anche tra i cittadini sicuri o molto sicuri, il 62,5% richiede una maggiore presenza di polizia nel proprio quartiere. La richiesta di maggior presenza di polizia è dunque molto presente tra i luganesi, indipendentemente dalla percezione di sicurezza.

Ringraziamenti

Si ringrazia l'Amministrazione della Città di Lugano nelle persone del Sindaco Marco Borradori, del Vice Sindaco e capo Dicastero sicurezza e spazi urbani, Michele Bertini, e del Comandante della Polizia della Città di Lugano, Roberto Torrente, per aver sostenuto questa ricerca.

Questo lavoro non sarebbe stato possibile senza la collaborazione della Polizia Città di Lugano e il supporto del Servizio statistica urbana, della Divisione informatica e della Divisione comunicazione e relazioni istituzionali della Città di Lugano nelle persone di (in ordine alfabetico): Ilaria Bignasci, Wladimiro Castelli, Katia Corti, Giorgio Maric, Fausto Morenzoni, Amanda Prada, Ivan Stefanini, Mauro Tacchella.

Si ringraziano inoltre le ricercatrici e i ricercatori che a vario titolo hanno contribuito alla riuscita di questa ricerca (in ordine alfabetico): Samuel Berthoud, Julia Colletti, Amandine Da Silva, Alexandre Hain, Yuji Z. Hashimoto, Lorena Molnar, Elia Pezzulla, Patrice Villettaz.

Il nostro più grande ringraziamento va, infine, a tutte le cittadine e a tutti i cittadini di Lugano che hanno dedicato il loro tempo a rispondere a questo questionario.

Riferimenti bibliografici

- Baier, D. (2019). *Kriminalitätsoffererfahrungen und Kriminalitätswahrnehmungen in der Schweiz Ergebnisse einer Befragung*. Zurich: Institute of Delinquency and Crime Prevention (Zurich University of Applied Sciences).
- Biberstein, L., Killias, M., Walser, S., Iadanza, S., & Pfammatter, A. (2016). *Sondage au sujet des expériences et opinions sur la criminalité en Suisse. Analyses dans le cadre du sondage national de sécurité 2015*. Lenzburg: Killias Research & Consulting. Dipartimento Scienze Aziendali e Sociali (DSAS).
- (2009). Questionario settore sicurezza. Analisi dei dati raccolti. Lugano: Città di Lugano e Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana.
- OECD. (2017). *How's life? Measuring well-being*. Paris: OECD Publishing.
- Sampson, R. J. (1986). Crime in cities: The effects of formal and informal social control. *Crime and Justice*, 8, 271-311.
- Sampson, R. J., Raudenbush, S. W., & Earls, F. (1997). Neighborhoods and violent crime: A multilevel study of collective efficacy. *Science*, 277(5328), 918-924.
- Schafer, J. A., Huebner, B. M., & Bynum, T. S. (2006). Fear of crime and criminal victimization: Gender-based contrasts. *Journal of Criminal Justice*, 34(3), 285-301.
- Scheider, M. C., Rowell, T., & Bezdikian, V. (2003). The impact of citizen perceptions of community policing on fear of crime: Findings from twelve cities. *Police Quarterly*, 6(4), 363-386.
- Smith, A. E. (2009). *Ageing in urban neighbourhoods: Place attachment and social exclusion*. Bristol: Bristol University Press.
- Staubli, S. (2017). *Trusting the Police. Comparison across Eastern and Western Europe*. Bielefeld: Transcript Verlag.
- Taylor, R. B., & Hale, M. (1986). Testing alternative models of fear of crime. *The Journal of Criminal Law & Criminology*, 77(1), 151-189.
- Van de Veer, E., de Lange, M. A., van der Haar, E., & Karremans, J. C. (2012). Feelings of safety: ironic consequences of police patrolling. *Journal of Applied Social Psychology*, 42(12), 3114-3125.
- Warner, B. D. (2007). Directly intervene or call the authorities? A study of forms of neighborhood social control within a social disorganization framework. *Criminology*, 45(1), 99-129.

LA SICUREZZA A LUGANO NEL 2019

La ricerca "La sicurezza a Lugano nel 2019" approfondisce il tema della sicurezza in città attraverso l'analisi della criminalità e del disordine secondo una dimensione oggettiva, rappresentata dalle statistiche di polizia, e una dimensione soggettiva, rappresentata dalla percezione dei cittadini e dalla loro fiducia nelle istituzioni. A questo proposito, lo studio ha somministrato un sondaggio "LOSAI: Lugano, le opinioni sulla sicurezza degli abitanti" ad un campione rappresentativo della popolazione residente (16-84 anni). Nel sondaggio sono state poste domande riguardo alla vittimizzazione, al senso di sicurezza dei cittadini, alla loro fiducia verso le forze di polizia e alla percezione di come l'uso delle tecnologie può aumentare o ridurre il rischio di subire reati. Il sondaggio si è svolto nel periodo gennaio-aprile 2019 e ha visto la partecipazione di 7.885 residenti a Lugano.

I risultati della ricerca sono riportati nei seguenti fascicoli:

1. Qualità della vita, percezione della sicurezza e rapporto dei cittadini con la Polizia Città di Lugano
 2. Preoccupazioni dei cittadini e iniziative pubbliche per la sicurezza
 3. Statistiche di polizia e statistiche di vittimizzazione
 4. Nuove tecnologie e vittimizzazione online
 5. Voci dei cittadini
- Sintesi dei risultati

