



Università degli Studi di Urbino "Carlo Bo"
facoltà di sociologia



Direttore: Lella Mazzoli



Percezione della sicurezza e figure di prossimità

Una survey di sfondo per i cittadini di Pesaro

Responsabile della ricerca: *Giovanni Boccia Artieri*

Ricercatori: *Laura Gemini, Stefano Pedrioli, Luca Rossi*

LaRiCA – Facoltà di Sociologia – Università degli studi di Urbino "Carlo Bo"
Via Saffi, 15 61029 Urbino (PU)

Indice

Comunicare la prossimità. Premessa per una ricerca

di Lella Mazzoli

1. Introduzione. Obiettivi e metodologia della survey di sfondo.....	4
2. Obiettivi della survey	7
3. L'analisi dei dati	9
3.1. Prima area: Percezione della sicurezza	9
3.2. Seconda area: Conoscenza delle figure di prossimità.....	18
3.3. Terza area: Competenze delle figure di prossimità	27
4. Tracce conclusive. Le figure di prossimità come nodi di collegamento	29

Comunicare la prossimità. Premessa per una ricerca

di Lella Mazzoli

In occasione dell'istituzione delle figure di prossimità nella città di Pesaro il Laboratorio LaRiCA – Laboratorio di Ricerca sulla Comunicazione Avanzata della Facoltà di Sociologia dell'Università degli Studi di Urbino "Carlo Bo" – è stato chiamato ad organizzare un corso di formazione e aggiornamento rivolto a poliziotti, carabinieri e vigili di quartiere che operano nella città.

L'idea di fondo che ha animato questo progetto è legata alla necessità di "comunicare la prossimità", ossia alla valorizzazione del circolo virtuoso che comprende il territorio, la sicurezza e la sua percezione. Si riconosce infatti, e ormai da tempo, che il concetto di qualità della vita comprende variabili molto diversificate che vanno dalla garanzia dei propri diritti (diritto alla salute, al posto di lavoro, ecc.) alla valorizzazione di esperienze relazionali e comunicative sensate e "vere". Questa accezione di qualità della vita, a mio avviso, è anche qualcosa di più profondo, qualcosa di connesso alla vita concreta delle persone e che rimanda perciò al senso (e direi addirittura al sentimento) di sicurezza.

In altre parole bisogna tenere conto da un lato delle istanze micro-sociali che, come poco sopra accennato, riguardano la vita quotidiana dei soggetti, il modo di abitare e vivere pienamente la propria città e, dall'altro lato tenere in debita considerazione la città e le sue dinamiche macro-sociali. Qui entrano in gioco le istituzioni che spesso vengono percepite dai cittadini come entità lontane, incapaci di ascoltare i bisogni le richieste che i cittadini reclamano con urgenza, anche in termini di sicurezza.

Su queste basi ritengo che la necessità di approntare forme di collegamento fra i contesti macro e quelli micro trovi nell'istituzione delle figure di prossimità un importante punto di partenza per la città di Pesaro, e non solo. Poliziotti, carabinieri e



vigili di quartiere infatti possono assumere un'indispensabile doppia veste: la divisa, certo, il ruolo che incarnano come rappresentanti dell'istituzione, ma anche l'immagine delle persone "reali", anch'esse cittadine, con le quali entrare in relazione.

Non è questo un compito facile ed è per questo che si è rivelato particolarmente opportuno impostare un percorso formativo mirato proprio a partire dall'opinione dei cittadini di Pesaro, relativamente alla loro idea di sicurezza e alla funzione riconosciuta alle figure di prossimità.

La ricerca realizzata dal LaRiCA – di cui queste mie sintetiche riflessioni vogliono essere soltanto una piccola ma doverosa presentazione – si è posta proprio l'obiettivo di far emergere l'immagine che i cittadini di Pesaro hanno della loro città in termini di percezione della sicurezza e qualità della vita nonché dell'istituzione delle figure di prossimità e delle aspettative sulle funzioni e competenze ad esse attribuite.

Prossimità vuol dire allora potenziamento del capitale sociale ossia della struttura relazionale che coinvolge le persone e che si rivela in grado di modificarsi, di cogliere i contributi "dal basso" proprio per facilitare le azioni positive di un effettivo collegamento fra il micro e il macro.

Sono questi dunque i principi guida del lavoro – di un lavoro che meriterebbe di essere ampliato e approfondito oltre la fase di sfondo di seguito presentata in dettaglio – e l'orientamento verso un rapporto proficuo con la cittadinanza.

Potenziamento di una relazione con la cittadinanza che ha sempre caratterizzato l'impegno del Prefetto Corrado Spadaccini che ha voluto e seguito attentamente – seppur con il garbo e la discrezione che gli erano soliti – le fasi di attuazione dell'intero progetto "comunicare la prossimità".

Ed è a Lui che dedichiamo il nostro lavoro.



1. Introduzione. Obiettivi e metodologia della survey di sfondo

Affrontare oggi le tematiche legate alla sicurezza significa in primo luogo definire contesti di riflessione e di analisi empiriche in grado di tenere conto contemporaneamente:

1. delle esigenze di ordine sociale e istituzionale
2. delle istanze espresse da una cittadinanza attiva, sempre più attenta e decisa a trovare nel proprio territorio tutta una gamma di importanti garanzie.

Su questi presupposti diventa pertanto opportuno tenere presente come anche in Italia, e in città di medie dimensioni come Pesaro, si debba fare i conti con un processo di sviluppo e di trasformazione che coinvolge tutti gli ambiti del vivere associato e che richiede misure di monitoraggio, promozione e controllo adeguate.

I mutamenti di ordine produttivo ed economico, la necessità di fornire servizi sempre più mirati alle molteplici ed eterogenee esigenze della cittadinanza (dalle emergenze socio-sanitarie e urbanistiche, agli interventi infrastrutturali e del sistema dei trasporti fino all'offerta di spazi e servizi legati al tempo libero...) sono soltanto alcuni degli elementi che le istituzioni cittadine si trovano ad affrontare quotidianamente.

Non è un caso quindi che le tematiche della sicurezza vengano ormai riconosciute come leve comunicative importantissime, sulle quali si gioca il livello di soddisfazione e di fiducia dei cittadini nei confronti delle istituzioni.

Tuttavia è necessario cogliere la valenza complessa dell'idea di sicurezza e delle aspettative correlate.

Sappiamo infatti che:

1. ad un livello molto generale, il così detto progresso sociale – le dinamiche di globalizzazione che coinvolgono anche territori di medie e piccole dimensioni così come la crescita di contesti sempre più multiculturali – si lega a doppia mandata alle tematiche del rischio della società contemporanea.



Rischio che – inteso come conseguenza dei processi decisionali – non può mai essere eliminato e non può neanche essere definito e valutato oggettivamente, una volta per tutte.

Per tale motivo, in scenari globalizzati e complessi in cui il rischio è percepito in maniera molto forte – pensiamo solo al rischio di attacchi terroristici internazionali ma anche, allo stesso titolo, alla micro criminalità diffusa nei contesti urbani – diventa necessario e più adatto a livello operativo e decisionale orientare la definizione del rischio – e l'enucleazione dei pericoli concreti – all'osservazione locale, tenendo conto della specificità del territorio e, soprattutto, della percezione dei cittadini.

Da un lato dunque la sicurezza dipende da come il sistema-territorio osserva se stesso e da quello che sa di sé: attraverso i dati a disposizione ma anche attraverso l'immagine veicolata dai media locali e dalle ricadute di tale immagine al livello dell'opinione pubblica.

2. Dall'altro lato, in stretta connessione con il primo, la sicurezza è ciò che di esso ne dicono i cittadini.

In questo senso si capisce come realtà territoriali "statisticamente più sicure" di altre permettano di cogliere la coincidenza fra sicurezza e qualità della vita.

Pesaro sembra essere uno di questi casi.

Sappiamo infatti che i parametri "oggettivi" e statistici della criminalità si attestano a Pesaro su valori tendenzialmente positivi.

Bisogna inoltre tenere presente che i dati ufficiali dell'Osservatorio sulla criminalità in Italia non si riferiscono alla criminalità reale (che assomma ai delitti denunciati quelli senza denuncia delle vittime e delitti che sfuggono a qualsiasi rilevazione) ma alla criminalità apparente (che comprende i reati dei quali l'autorità giudiziaria viene a conoscenza).

Non solo. Lo scarto esistente in Italia fra delitti denunciati e delitti commessi sembra aumentare di anno in anno a dimostrazione del diffuso senso di sfiducia dei cittadini nei riguardi delle istituzioni.



È in questo contesto che la riflessione sul problema del rapporto sicurezza/territorio può essere collocata nei termini della percezione della sicurezza, variabile fondamentale del più generale concetto di qualità della vita, ma è soprattutto nello scarto sopra evidenziato che le figure di prossimità possono svolgere un compito di collegamento fra cittadini e istituzioni, fra gli ambiti micro e gli ambiti macro del sociale.

È così che è possibile pensare il territorio in termini di una rete di connessioni comunicative alla quale partecipano allo stesso titolo le forze di sicurezza, le istituzioni presenti sul territorio e i cittadini. Dove questi ultimi sono considerati e "trattati" come soggetti "esperti" del territorio, portatori di contributi attivi, in direzione del potenziamento di quel capitale sociale – inerente alla struttura di relazioni fra due o più persone, che si modificano in modo da facilitare azioni positive – ritenuto ormai la leva fondamentale del processo di sviluppo delle collettività.

L'indagine survey di seguito presentata si fonda su questi presupposti e sull'idea diffusa – già a partire dalla sperimentazione attivata in Italia il 18 dicembre 2002 e a Pesaro dal 21 marzo 2003 – della necessità di prevedere progetti motivati a rafforzare la legittimazione delle forze istituzionali della sicurezza attraverso la concertazione, la gestione strategica delle risorse umane, materiali e tecniche e, soprattutto, la consultazione dei cittadini.

In questo senso l'indagine può essere considerata una fase di sfondo – conoscitiva – volta cioè a sondare le opinioni dei cittadini e a cogliere le aspettative verso le figure di prossimità al fine di impostare un progetto formativo ad hoc.

Progetto coerente con una "filosofia di prossimità" basata sul coinvolgimento e sulla condivisione del progetto operativo da parte di chi è chiamato direttamente sul campo: poliziotti, carabinieri e vigili di quartiere.



2. Obiettivi della survey

Come accennato l'indagine sulla percezione della sicurezza dei cittadini di Pesaro deve essere considerata come fase di sfondo volta a far emergere alcune prime linee di tendenza relativamente alle tematiche della sicurezza.

In particolare – data anche l'entità della ricerca – si sono prodotti dati che rimandano a variabili di tipo qualitativo, necessarie all'impostazione del percorso formativo per gli operatori.

La struttura del questionario – allegato A – è stata pertanto definita a partire dalla differenziazione di tre principali aree tematiche, sulla base della distinzione fra i quartieri che al momento della rilevazione erano coinvolti nella sperimentazione delle figure di prossimità – Pantano e Muraglia – e i quartieri non ancora coinvolti, zona centro e zona mare¹.

In particolare le tre aree indagate dal questionario si riferiscono ai seguenti obiettivi conoscitivi:

1. Percezione della sicurezza
2. Conoscenza delle figure di prossimità
3. Competenze delle figure di prossimità

1. La prima area si fonda evidentemente sull'ipotesi centrale del lavoro: sicurezza e sua percezione da parte del cittadino non possono essere disgiunte e la percezione della sicurezza è la leva su cui la figura di prossimità deve fondare una parte relevantissima delle sue funzioni.

¹ Si noti che la somministrazione dei questionari è stata realizzata nel periodo gennaio-febbraio 2004, prima dell'estensione della sperimentazione nelle zone centro e zona mare che risalgono al 10 maggio 2004.

In questa sezione si trovano le domande relative all'opinione del cittadino di Pesaro rispetto alla sicurezza della città; sugli aspetti che rendono Pesaro più o meno sicura; sui reati più temuti.

2. La seconda area – Conoscenza delle figure di prossimità – pone quesiti distinti ai cittadini dei quartieri coinvolti e non coinvolti.

In primo luogo si è tentato di confrontare la conoscenza di queste figure fra chi ne ha diretta e quotidiana esperienza e chi ne è a conoscenza in maniera più "indiretta".

Il confronto inoltre ha avuto lo scopo di valutare la necessità di questa figura, la sua visibilità e il suo effettivo contributo nell'aumentare il senso di sicurezza per poi vagliare – soprattutto per le zone mare e centro – il punto di vista dei cittadini rispetto all'opportunità di estendere questo servizio.

3. La terza area – Valutazione delle figure di prossimità – ha richiesto un contributo attivo al cittadino: non solo giudicare l'impiego delle figure di prossimità e l'esito della sperimentazione fino a quel momento, ma riflettere sulla funzione principale che deve svolgere e sulle specifiche mansioni da espletare, sui motivi cioè che hanno spinto alla sua istituzione.

Si è cercato di capire, quindi, se esiste una corrispondenza fra il ruolo che la figura di prossimità è chiamata a svolgere, secondo le intenzioni della legge e dell'autorità che l'ha istituita, e la funzione che il cittadino gli riconosce.

Inoltre, in questa sezione, il cittadino è chiamato a fornire indicazioni sulle capacità, sulle qualità che rendono poliziotto, carabiniere e vigile di quartiere delle "vere" figure di prossimità.

Aspetto importante, come più volte sottolineato, per mirare al meglio il progetto di formazione.



Dai questionari somministrati nel periodo gennaio-febbraio 2004 ad un campione casuale di cittadini incontrati nelle strade delle quattro zone indicate sono emerse alcune interessanti indicazioni², che di seguito vengono illustrate.

3. L'analisi dei dati

3.1. Prima area: Percezione della sicurezza

La prima area dal questionario somministrato ai cittadini, come si è detto, si pone l'obiettivo di indagare la percezione relativa alla sicurezza generalmente intesa. Si tratta di tener conto di una delle ipotesi centrali che muovono questo lavoro in accordo con gli orientamenti più attuali della letteratura del settore e della ricerca relativa.

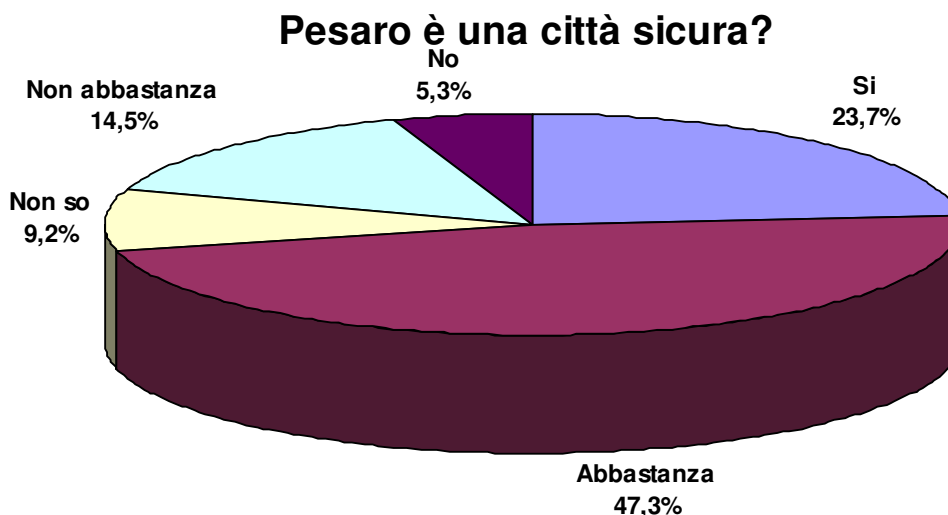
La sicurezza viene quindi osservata attraverso lo sguardo del cittadino che non può tener conto di variabili statistiche relative al tasso di criminalità, alle entità dei reati o a specifiche tipologie di delinquenza, si tratta qui di tener conto di un sentire diffuso, condiviso e riconoscibile che ha a che fare con l'esperienza quotidiana del vivere in una città come Pesaro, di essere informati dai media sui fatti del mondo, di far parte di una comunità e dei suoi discorsi, di essere parte dell'opinione pubblica, senza dimenticare il vissuto soggettivo e le proprie paure difficilmente rendicontabili ma che grande incidenza esercitano sulla percezione.

Chiedere quindi se Pesaro è una città sicura, significa aver a che fare con un dato qualitativo che assomma in maniera complessa variabili oggettive (percepite soggettivamente) e soggettive nei termini dell'opinione personale. D'altra parte ogni amministrazione pubblica sa che l'offerta di ogni tipo di servizio non può basarsi unicamente sul dato numerico (numero di reati, tempo medio trascorso agli sportelli postali, numero di multe comminate, ecc.) ma deve fare riferimento a qualcosa di altrettanto concreto come l'idea che il cittadino ha in merito a questi servizi. Capita

² I dati sono stati elaborati con il pacchetto SPSS – Statistical Package for the Social Sciences.



talvolta che realtà dei fatti e immaginario vissuto coincidano nei temi ma non nei livelli di soddisfazione: è attraverso questa frattura che un tema così cruciale come la sicurezza va osservato.

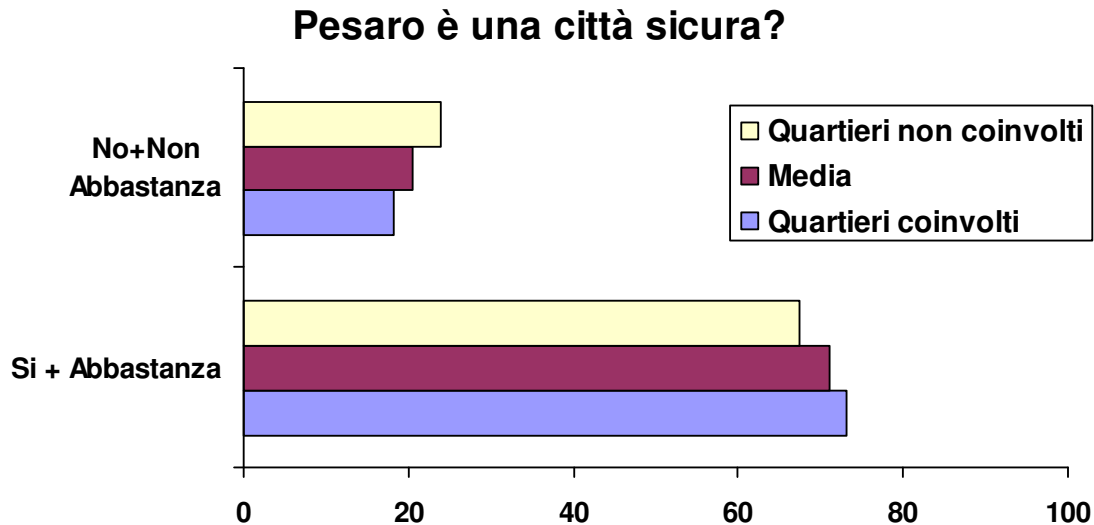


Per queste ragioni la prima domanda del questionario è "Pesaro è una città sicura?", domanda alla quale la grande maggioranza degli intervistati risponde positivamente. Più nel dettaglio Pesaro è una città sicura per il 71% (valore che somma Si e Abbastanza) mentre non lo è per il 19,8% (No e Non abbastanza). Esiste un 9,2% di persone che non hanno un'idea precisa in merito, dato basso ma comunque da non sottovalutare in quanto la possibilità che nel futuro questa opinione si sposti verso l'asse di positività (o di negatività) dipenderà anche da come la città saprà anche comunicarsi.

Tale percezione è condivisa da uomini e donne del campione, con una lieve tendenza a dare risposte più decise (sul Si o sul No) da parte delle donne. Questo dato può essere prudentemente interpretato come dimostrazione di un vissuto al femminile del territorio che trova nella dimensione quotidiana e concreta della città una possibilità di farsi sul campo un'idea più chiara.

Entrando nel merito della sperimentazione relativa alle figure di prossimità, sembra esserci una lieve correlazione diretta tra percezione della sicurezza e presenza o meno di tali figure se consideriamo i dati Si+Abbastanza e No+Non Abbastanza nei quartieri

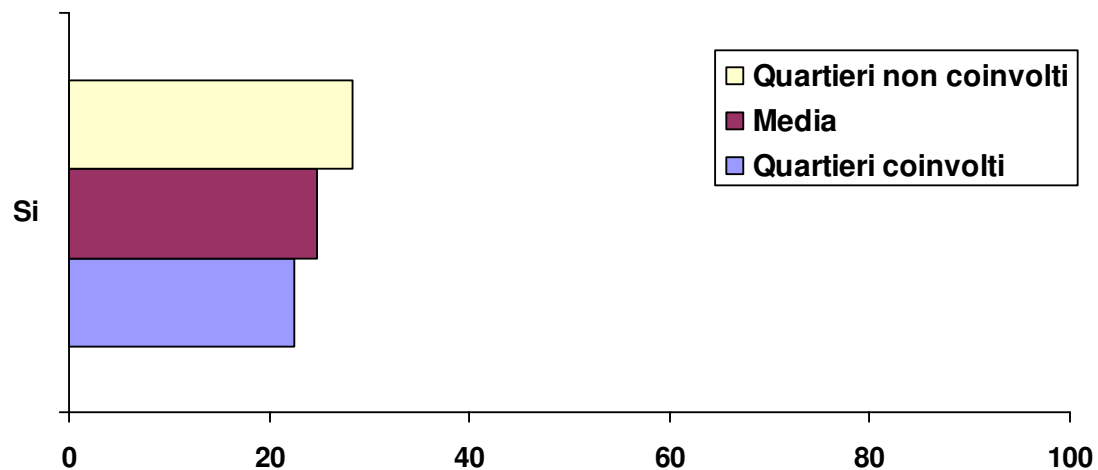
coinvolti e non coinvolti; come dire: forse ci si sente un po' più sicuri perché c'è un poliziotto di quartiere; mentre la sua assenza ci fa sentire un po' più insicuri. Non si tratta di significativi scostamenti dal valore medio di sicurezza o insicurezza, si parla di piccole ma interessanti percentuali.



Se però teniamo conto del solo dato assoluto di percezione (Si o No) è possibile notare i sintomi di un possibile effetto perverso dell'introduzione delle figure di prossimità.

Dove la figura di prossimità è presente è lievemente inferiore la percezione di sicurezza assoluta, il che potrebbe sottolineare come la presenza di una figura di prossimità possa incidere anche "al negativo" associando ad un maggior controllo l'idea che esiste una necessità di controllare; è come se io mi sentissi sicuro (genericamente), ma la mia città mi ricordasse che forse dovrei essere più prudente nei miei giudizi! E il vigile, poliziotto, carabiniere che presidia il mio quartiere è lì a ricordarmelo.

Pesaro è una città sicura?

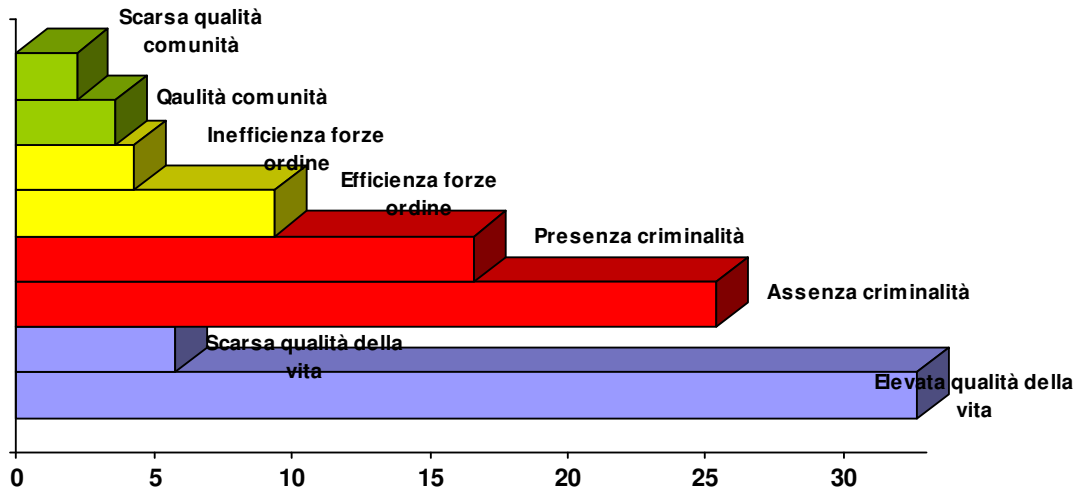


Per *effetti perversi* si intende il fatto che si producono effetti non voluti e non previsti dalle intenzioni delle istituzioni, si tratta in pratica di produrre non intenzionalmente degli effetti a partire da azioni che intendono allontanare proprio quegli effetti che hanno finito col produrre (Boudon 1981), cioè per aumentare il senso di sicurezza dei cittadini si introducono figure di prossimità, ma proprio questa azione può produrre come effetto (perverso) la diminuzione del senso di sicurezza.

Si tratta di un dato sensibile di cui tener conto, di un indicatore del fatto che un'azione di indubbio valore sociale come questa ha comunque bisogno di un supporto comunicativo adeguato: non basta farla ma occorre comunicarla correttamente per promuoverne la giusta percezione e le intenzioni correlate.

Passiamo ora a sondare le forme qualitative che permettono ai pesaresi di farsi un'idea della sicurezza. Sono state organizzate in quattro aree simmetriche gli aspetti raccontati sia da chi ritiene Pesaro sicura che da chi la ritiene poco sicura.

Motivi di sicurezza e insicurezza a Pesaro



Come è evidente, il motivo che rende Pesaro una città sicura è legato alla percezione di una elevata qualità della vita (32,7%). Questo dato così come evidenziato già dalla premessa, rimanda a quell'idea di sicurezza come fenomeno complesso formato da una molteplicità di fattori eterogenei e concorrenti difficilmente scindibili in modo analitico in quanto costitutivi di un modo generalizzato di percepirsi nel mondo. È per questo che rientrano in "qualità della vita" variabili che nelle domande aperte sono state indicate ad esempio come: città tranquilla, lavoro per tutti, ordine e pulizia, benessere, protezione sociale, ecc.

Per chi valuta Pesaro una città essenzialmente sicura, è l'assenza di criminalità (25,4%) il secondo motivo evidenziato. Dato che risulta interessante se consideriamo che la percezione della "presenza di criminalità" è il fattore più importante per chi invece definisce Pesaro come città poco sicura (16,6%).

Questo dato mostra innanzitutto la crucialità della variabile "criminalità" nel definire il paniere sicurezza e corrispondentemente valutare legittimità e funzioni delle figure di prossimità per il cittadino; inoltre il dato mostra come sia proprio il senso di sicurezza soggettivo a "costruire" la presenza o l'assenza di criminalità: chi si sente generalmente sicuro vede attorno a sé meno atti criminali di chi si sente più insicuro.

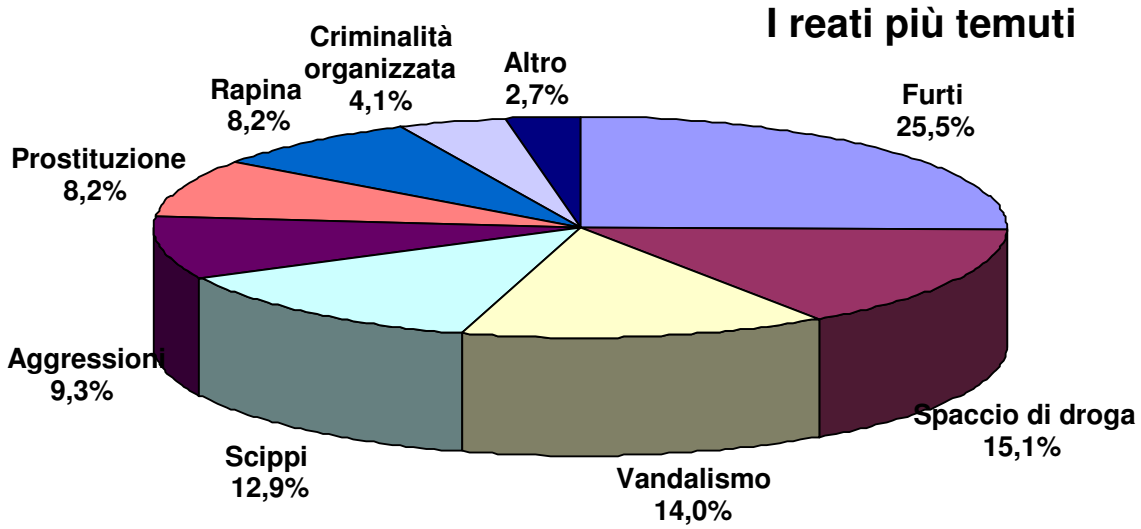
Quello della criminalità percepita è in definitiva un dato che va valutato in stretta correlazione con quello più generale della qualità della vita.

Dato quest'ultimo che può essere correlato alla variabile "qualità della comunità", e che si colloca come quarta voce nelle opinioni degli intervistati (come indicato nella tabella). Con qualità della comunità si intendono elementi indicati nelle domande aperte come: valori diffusi, gente tranquilla e per bene, rispetto e protezione sociale, ecc. e stanno a indicare il valore che, soprattutto nelle città di piccole e medie dimensioni, assume la rete di sostegno reciproco, di collaborazione e mutuo aiuto che può intervenire laddove un intervento delle istituzioni è costretto a tardare.

Pesaro è sicura perché...		Pesaro è insicura perché...	
Elevata qualità della vita	32,7%	Scarsa qualità della vita	5,8%
Assenza di criminalità	25,4%	Percezione della presenza di criminalità	16,6%
Efficienza forze dell'ordine	9,4%	Inefficienza forze dell'ordine	4,3%
Elevata qualità della comunità	3,6%	Scarsa qualità della comunità	2,2%

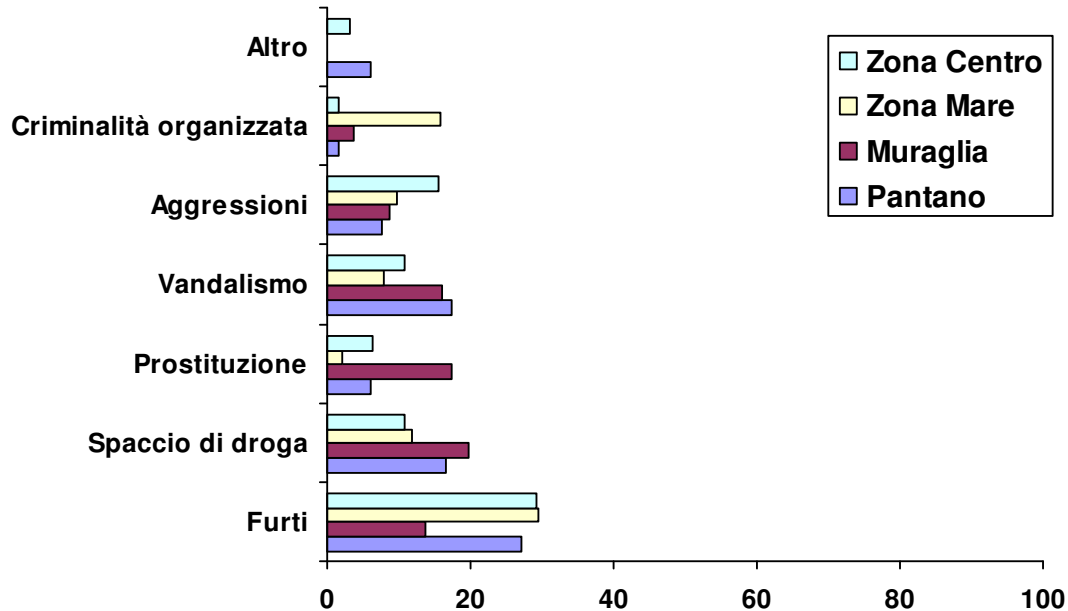
Infine va sottolineato il terzo fattore rilevante per la definizione del senso di sicurezza/insicurezza a Pesaro che è rappresentato l'efficienza delle forze dell'ordine (9,4%). Anche in questo caso il dato va letto in stretta correlazione con quelli precedenti: ad esempio l'assenza di criminalità non può essere dissociata dal ruolo che giocano le forze dell'ordine ma la messa in evidenza della variabile relativa alle forze dell'ordine da parte dei cittadini ne mette in luce ulteriormente le funzioni, anche comunicative.

Il grafico successivo contiene le risposte alla domanda "Pensando a Pesaro, quali fra questi reati teme di più per la sua sicurezza?". Si è voluto in questo modo indagare il tipo di reato che il cittadino considera da una parte più frequente a Pesaro e, dall'altra parte, come l'elemento che più strettamente partecipa a produrre un suo senso di insicurezza.



In tal senso la torta evidenzia come siano i furti (25,5%) i reati di gran lunga più temuti in quanto ritenuti più probabili in una città tendenzialmente sicura. Seguono lo spaccio di droga (15,1%) e il vandalismo (14%) che possono essere considerati reati "ambientali", caratteristici cioè di una forma della qualità della vita che si sta modificando nel processo di secondo sviluppo e tarda modernizzazione della città che dalle piccole dimensioni provinciali e localistiche si trova a fare i conti con un cittadino che si percepisce sempre di più in un contesto globale.

I reati più temuti nei quartieri di rilevazione



Dall'incrocio dei dati relativi all'indicazione dei reati più temuti e i quartieri di rilevamento emergono alcuni dati particolarmente interessanti:

per quanto riguarda i furti, il reato più temuto in tutti i quartieri – ad eccezione di Muraglia che indica lo spaccio di droga (19,8%) – sono proprio i quartieri non coinvolti ad indicare percentuali leggermente più alte (29,4% Mare e 29,2 Centro contro il 27,1% di Pantano e il 13,6% di Muraglia). Probabilmente in questo caso bisogna tenere in conto il rischio di furto legato alle attività commerciali di queste zone, soprattutto nei periodi di maggiore affluenza turistica;

questo dato può essere correlato, e spiegato nei termini del commento precedente, all'indicazione delle rapine – sebbene si trovi al settimo posto della graduatoria dei reati più temuti – come dato particolarmente temuto nelle zone Mare e Centro: le rapine sono infatti temute per il 13,7% al Mare e per il 12,3% al Centro contro il 3,8% di Pantano e l'8,6% di Muraglia.

lo spaccio di droga è un problema molto sentito anche a Pantano (16,5%) e in misura minore ma comunque da non sottovalutare nelle zone Mare e Centro (11,8% e

10,8%). Probabilmente queste due zone sono meno adatte a questo tipo di reato, o per lo meno alla sua "visibilità";

la prostituzione è un reato molto temuto a Muraglia come dimostra il valore percentuale di 17,3% se confrontato con i valori molto più bassi degli altri quartieri (6% Pantano; 6,2% Centro e 2% Mare);

un altro dato interessante riguarda il vandalismo, quarto reato più temuto, che si distribuisce in tutti i quartieri e che mette in evidenza come la percezione della sicurezza riguardi il rispetto della città, dei suoi muri, dei suoi luoghi... come dire: il reato non ha soltanto le persone come vittime potenziali ma la città e la sua qualità della vita;

anche scippi e aggressioni si distribuiscono abbastanza equamente nei 4 quartieri. Va rilevata però l'incidenza del 15,4% nella zona Centro;

infine non va sottolineata la percezione dell'insicurezza relativa alla criminalità organizzata che per la zona Mare rappresenta il 15,7% contro il 3,7% di Muraglia e l'1,5% sia per Pantano che per la zona Centro. Anche in questo caso l'esposizione delle attività legate al turismo – esercizi commerciali, alberghieri, di ristorazione... – a questo tipo di reato ne aumenta probabilmente il timore.

In sintesi possiamo osservare come rispetto alla distribuzione statistica dei reati più temuti ogni quartiere abbia i suoi timori "d'elezione".

Pantano teme soprattutto: furti, spaccio, vandalismo e scippi;

Muraglia: spaccio, prostituzione e vandalismo;

Zona Mare: furti, criminalità organizzata e rapine;

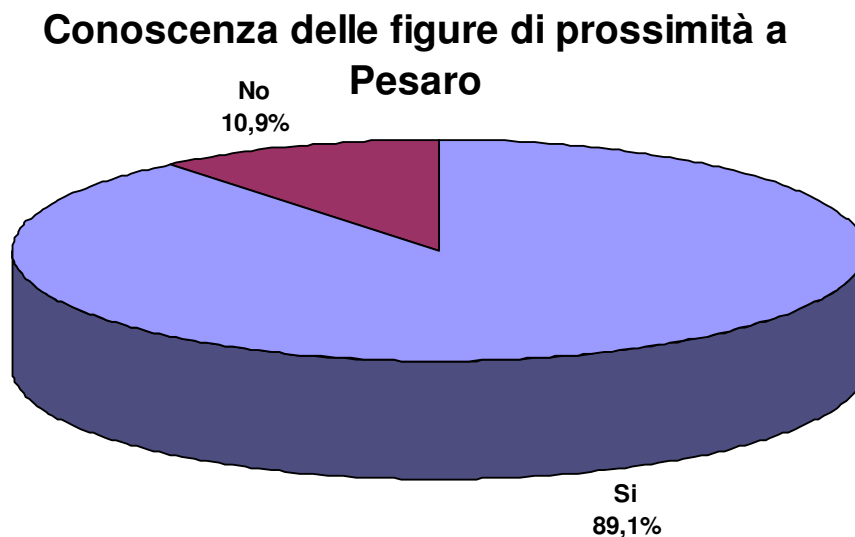
Zona Centro: furti, aggressioni e rapine.



3.2. Seconda area: Conoscenza delle figure di prossimità

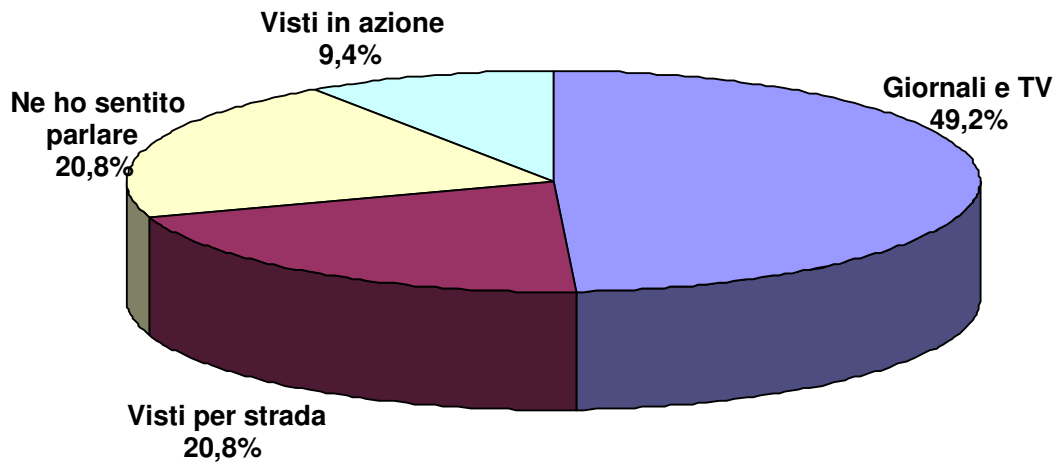
La seconda area di strutturazione del questionario è tesa ad indagare la conoscenza dei cittadini delle figure di prossimità.

Per quanto riguarda i quartieri nei quali la sperimentazione non era ancora avviata (Zona Mare e Centro) si è voluto in primo luogo verificare l'eventuale conoscenza indiretta di queste figure.



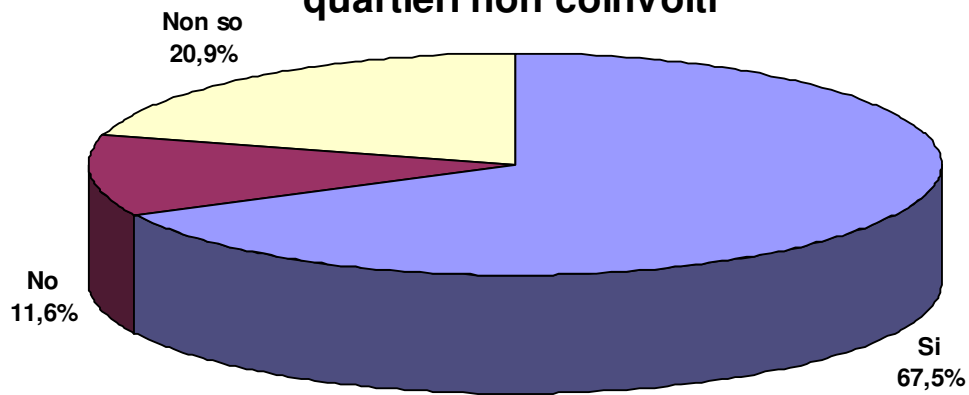
La stragrande maggioranza dei cittadini delle Zone Mare e Centro conosce l'esistenza delle figure di prossimità grazie alla risonanza che i media hanno prodotto attorno ad esse.

Come ne è venuto a conoscenza



Tale dato indica come anche per conoscere dimensioni a noi vicine, concrete e quotidiane, la funzione di mediazione dei media sia essenziale (49,2%). La concretezza di tali figure passa per l'astrattezza di un immaginario mediale, quindi prima ancora di vederle realmente (20,8%) o di sentirne parlare (20,8%) l'idea che ci facciamo è soprattutto mediata dai mezzi di comunicazione di massa. Ciò non significa ovviamente sottovalutare le pur significative percentuali relative ad una conoscenza più diretta o per "tam tam" cittadino, ma sottolineare l'essenzialità di monitorare i media e la loro funzione nella costruzione dell'immaginario sulla sicurezza e sulle figure più vicine preposte a garantirla e di poterli utilizzare nelle fasi di sensibilizzazione e prima conoscenza.

Necessità delle figure di prossimità nei quartieri non coinvolti

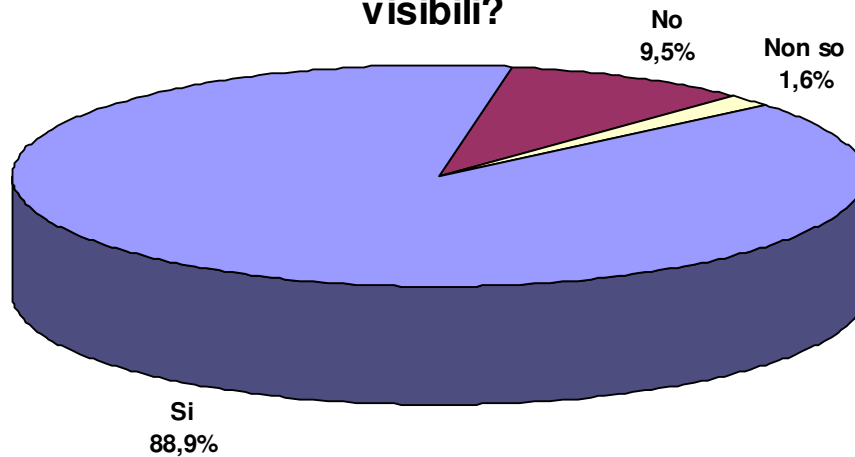


Per la maggior parte degli intervistati nei quartieri non coinvolti le figure di prossimità sono necessarie (67,5%), dato che incorpora presumibilmente chi alla domanda "Pesaro è una città sicura?" ha risposto No e Non abbastanza (23,9%) ma anche molti di coloro che hanno risposto di sentirsi sicuri (67,4% Si+Abbastanza) ad indicare un giudizio di positività sull'implementazione di questa figura per come è conosciuta.

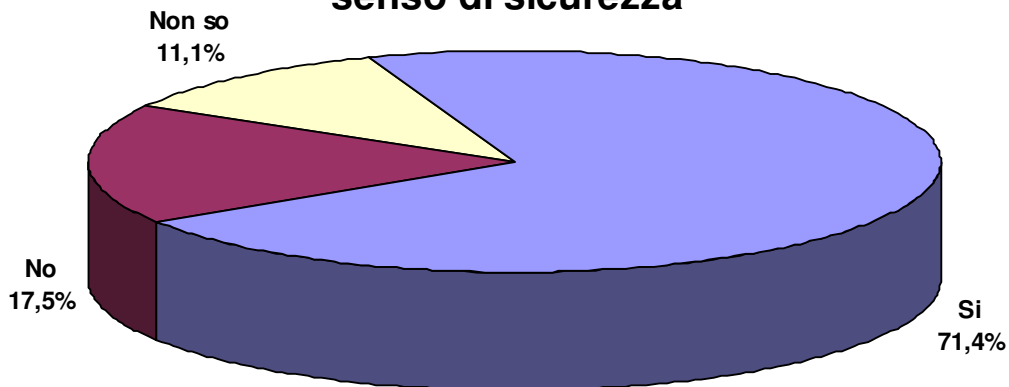
È interessante a questo punto appurare come i cittadini direttamente coinvolti vivono la presenza di tali figure nel loro quartiere.

Ad una visibilità indiscussa (88,9%) è associato l'aumento del senso di sicurezza che riguarda il 71,4% delle risposte.

Le figure di prossimità sono adeguatamente visibili?



Con le figure di prossimità è aumentato il suo senso di sicurezza

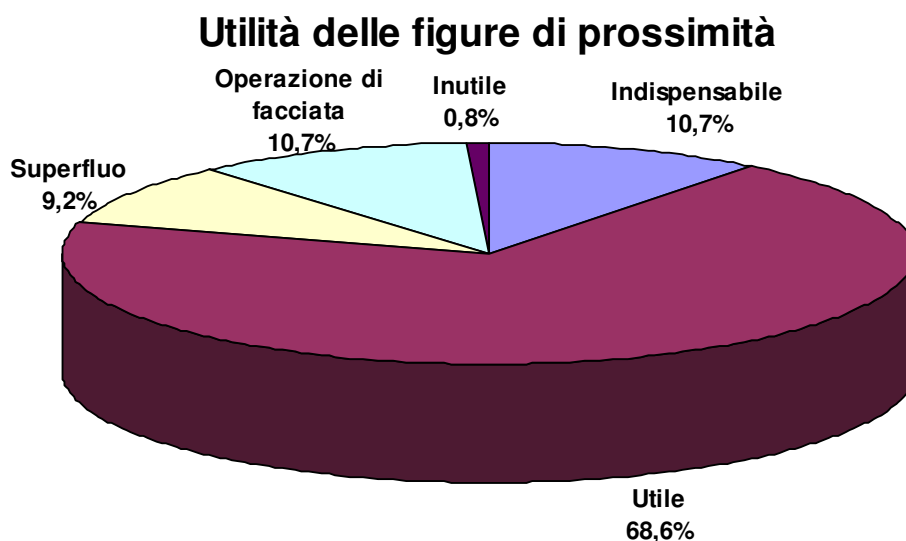


Quindi la presenza delle figure di prossimità è in generale, comunque, rassicurante anche laddove generi un effetto perverso che, come descritto, "fa notare" il bisogno di sicurezza. Si crea cioè una circolarità comunicativa (loop) fra l'esigenza dell'istituzione di mostrare la sua vicinanza al cittadino per rassicurarlo, l'effetto di allerta che tale presenza può innescare e un contemporaneo abbassamento della tensione di fronte alla presenza visibile di figure di prossimità: poliziotti, vigili e carabinieri di quartiere

producono con la loro presenza contemporaneamente un senso di insicurezza/sicurezza. È tale ambivalenza che occorre gestire al meglio.

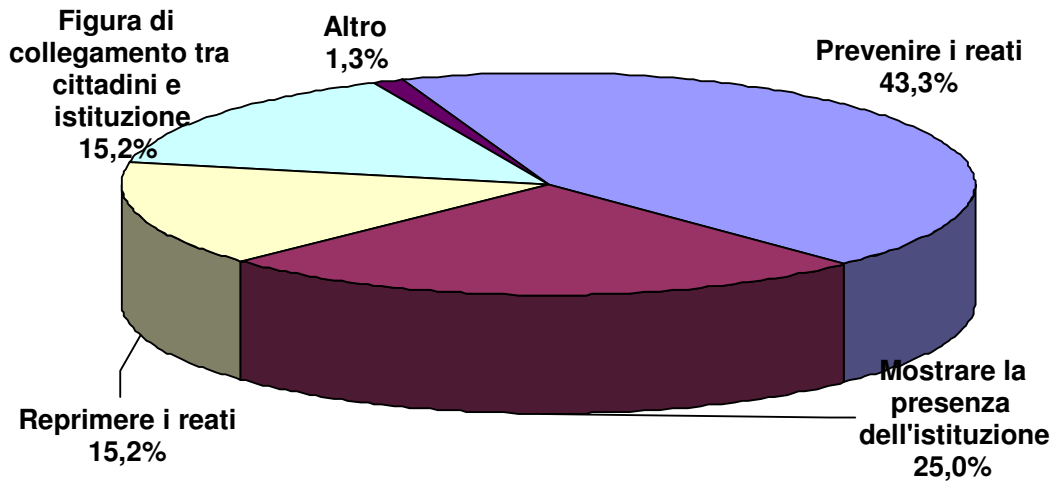
A questo punto può essere opportuno come i cittadini dei quartieri coinvolti valutino l'utilizzo di poliziotto, carabiniere e vigile nei loro quartieri.

In generale l'impiego della figura di prossimità è giudicata positivamente, Indispensabile per il 10,7% del campione e Utile per il 68,7%.



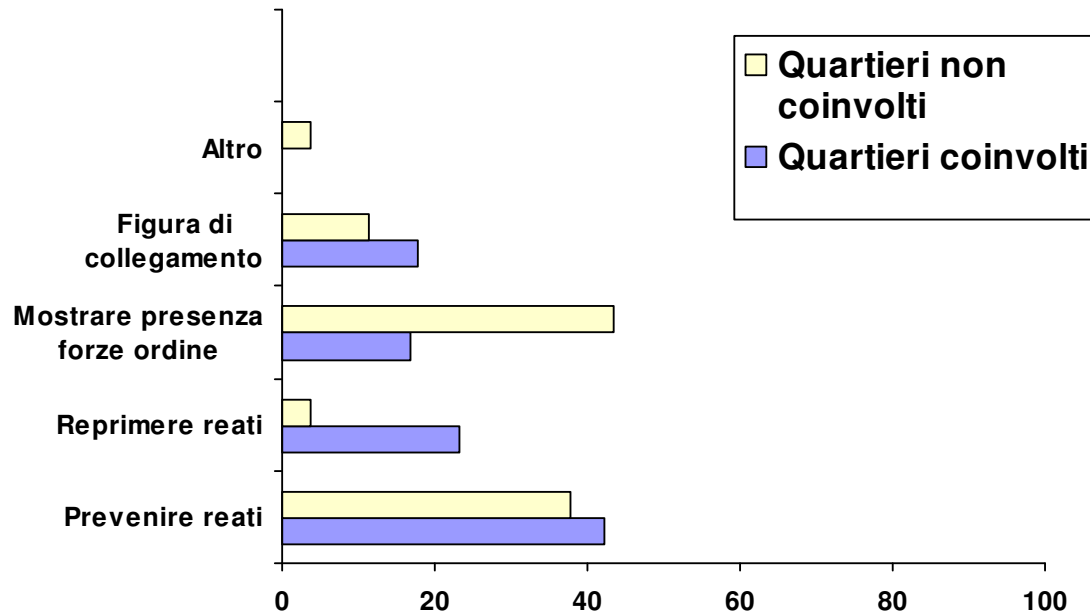
È da notare come meno dell'1% la giudichi in ultima analisi come presenza inutile. Il dato su cui riflettere e, probabilmente, da gestire e non sottovalutare è che per il 10,7% la figura di prossimità è percepita come operazione di facciata, come un espediente di immagine per l'amministrazione e l'istituzione.

La funzione delle figure di prossimità



La principale funzione che per i cittadini deve svolgere la figura di prossimità è la prevenzione dei reati (43,3%), dato che ben si accorda con la funzione di osservazione e presidio del territorio ad essi attribuita dalle istituzioni. Non è un caso quindi che mostri la presenza concreta delle istituzioni, la vicinanza al cittadino (25%) e che rappresenti una figura di raccordo con esse (15,2%). Ciò non toglie che per il 15,2% tale figura debba mantenere una tradizionale funzione repressiva.

Funzione delle figure di prossimità nei quartieri coinvolti e non coinvolti



Osservando i dati relativi alla funzione principale delle figure di prossimità in rapporto ai quartieri coinvolti e non, è possibile notare come, a fronte della principale – forse anche la più generica e “sentita” dai media – funzione di prevenzione dei reati (42,2% per i quartieri coinvolti e 37,7% per i quartieri non coinvolti) va rilevato come per i quartieri coinvolti i dati si distribuiscano in maniera omogenea rispetto alle altre funzioni: reprimere i reati (23,3%), fungere da collegamento (17,8%); mostrare la presenza dell’istituzione (16,7%).

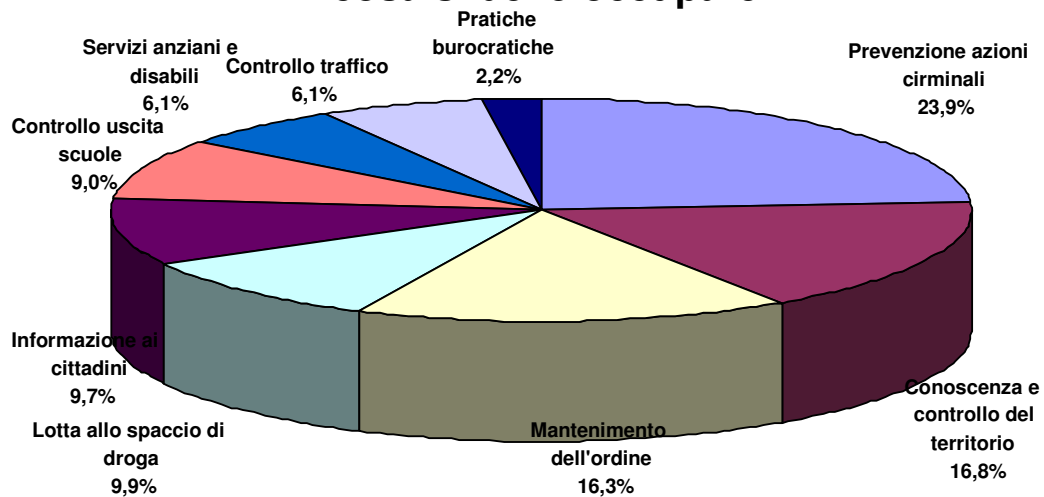
Molto interessante si rivela la distribuzione delle risposte nei quartieri non coinvolti: qui infatti solo per il 3,8% la figura di prossimità serve per reprimere i reati essendo piuttosto la figura che mostra la vicinanza dell’istituzione al cittadino (43,8%) e che si pone come figura di collegamento (11,3%).

Sembrerebbe di poter – prudentemente – affermare che proprio chi non ne aveva al momento della rilevazione una conoscenza diretta ne ha colto gli aspetti “in più” rispetto alla funzione della sicurezza globalmente intesa: potenza dei media?

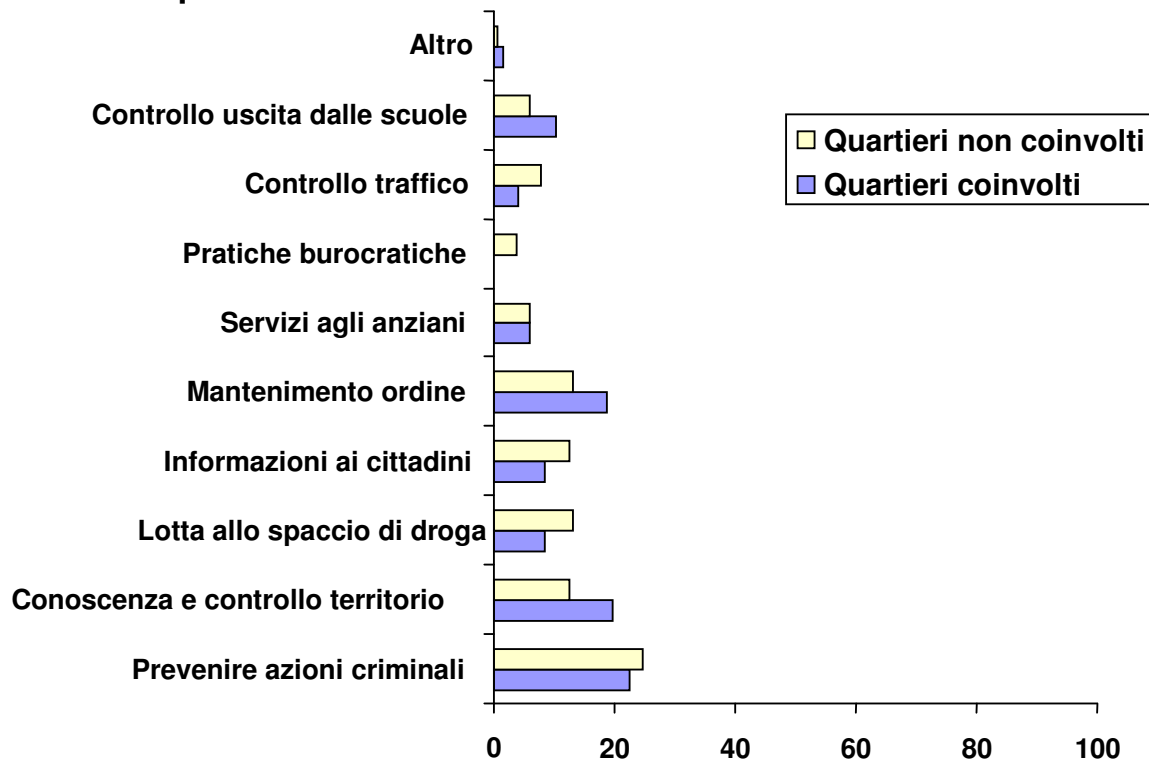
Per quanto riguarda poi l'articolazione delle attività che la figura di prossimità deve svolgere, vediamo che ancora una volta vedono la percentuale più alta la prevenzione delle azioni criminali (32,5%) seguita dalla conoscenza e dal controllo del territorio (16,8%) e dal mantenimento dell'ordine (16,3%).

Tale figura è quindi percepita come una realtà che deve essere realmente "prossima" al cittadino, radicata nel territorio con la funzione di conoscerlo e quindi presidiarlo. Una figura in definitiva non tanto repressiva quanto di supporto.

Di cosa si deve occupare?



Occupazioni specifiche delle figure di prossimità nei quartieri coinvolti e non coinvolti

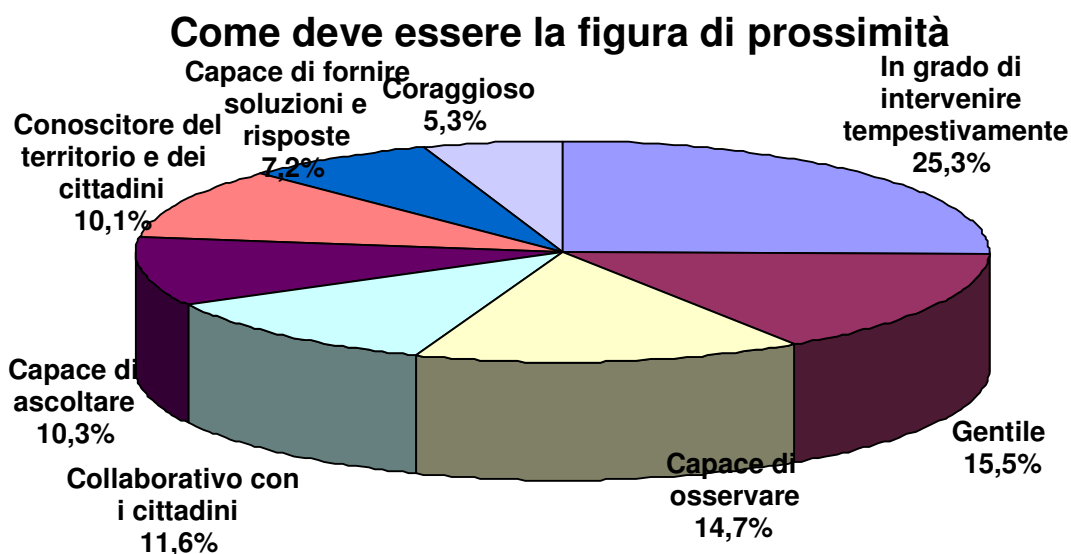


L'importanza della prevenzione e della conoscenza/controllo del territorio è riconosciuta sia nei quartieri coinvolti (22,5%; 19,6%) che in quelli non ancora coinvolti (24,8%; 12,4%) anche se i primi mostrano un'attitudine a sottolineare con maggiore vigore il ruolo attivo, di intervento delle figure di prossimità: basti vedere il dato relativo al mantenimento dell'ordine indicato dal 18,8% rispetto al 13,1% dei quartieri non coinvolti.

Anche per quanto riguarda il controllo all'uscita dalle scuole notiamo uno scarto fra quartieri coinvolti (10,4%) e non (5,9%).

3.3. Terza area: Competenze delle figure di prossimità

L'ultima area tematica del questionario, come evidenziato, è relativa alle caratteristiche tecniche e relazionali che i cittadini ritengono necessarie allo svolgimento delle funzione di prossimità, alle sue competenze.



La principale capacità che poliziotto, vigile o carabiniere di quartiere dovrebbe avere è quella di saper intervenire in modo tempestivo (25,3%) ma anche di essere gentile nel suo approccio quotidiano con il cittadino (15,5%) e di essere attento a ciò che accade (14,7%).

Se organizziamo tutti i dati secondo le due variabili *tecnica* e *relazionale* è possibile notare come i cittadini immaginino questa figura come un giusto equilibrio tra doti umane, relazionali e comunicative, e capacità tecniche tipiche della professione.

Tale aspetto concorda con gli orientamenti ormai diffusi a tutti i livelli organizzativi – macro sociali – basati sul riconoscimento del coinvolgimento dei cittadini, degli utenti dei servizi, ecc. e soprattutto sulla valorizzazione della comunicazione come risorsa strategica per il raggiungimento di obiettivi che – il caso della sicurezza ne è uno degli

esempi più concreti – non possono essere raggiunti soltanto con decisioni prese dagli organi istituzionali, per così dire dall’alto, richiedendo piuttosto la collaborazione di tutti. Collaborazione che viene anche “dal basso”, dal vissuto quotidiano e dal potenziamento delle reti di relazione.



4. Tracce conclusive. Le figure di prossimità come nodi di collegamento

Dalla survey di sfondo emergono alcuni dati interessanti per vagliare il rapporto fra la percezione della sicurezza da parte dei cittadini di Pesaro e l'istituzione delle figure di prossimità.

In generale è possibile affermare che nel complesso i cittadini intervistati mostrano di condividere una visione sullo stato della sicurezza in città tutto sommato positiva.

Pesaro è percepita come una città tendenzialmente sicura, che può contare su una qualità della vita elevata con livelli di criminalità "sotto controllo", grazie anche all'efficienza delle forze dell'ordine e con una prevalenza di reati che, non mettendo direttamente a repentaglio l'incolumità fisica delle persone, forse fanno meno paura anche se naturalmente non vanno sottovalutati.

Le figure di prossimità contribuiscono a definire questa visione positiva, nonostante il rischio di produrre un effetto perverso che va monitorato nel tempo.

Ciò significa che la figura di prossimità è conosciuta e ben vista dalla popolazione poiché anche se ricorda al cittadino che esistono dei rischi – l'effetto perverso – poliziotto, carabiniere e vigile svolgono una funzione rassicurante, utile alla città.

I cittadini sanno inoltre che la funzione di queste figure non è tanto la repressione dei reati, poiché per questo esiste il corpo delle forze dell'ordine globalmente inteso, quanto la capacità di saper osservare e intervenire tempestivamente quando occorre. Sappiamo infatti che ciò che generalmente criticiamo è la lentezza con cui gli apparati burocratici rispondono alle nostre richieste. Poliziotto, carabiniere e vigile di quartiere invece presidiano la città e per questo motivo sono in grado di svolgere le funzioni che i cittadini ritengono più importanti: la prevenzione dei reati, la conoscenza del territorio, il rapporto di vicinanza – prossimità appunto – con il cittadino e con i suoi bisogni.

Ecco perché la capacità comunicativa e relazionale di queste figure diventa una competenza irrinunciabile, da calibrare in maniera opportuna nell'equilibrio fra



l'autorevolezza che il rappresentante dell'istituzione deve mantenere e la flessibilità che il rapporto di vicinanza con il cittadino richiede.

Su queste basi la figura di prossimità può diventare il vero nodo di collegamento fra la città e i suoi abitanti.

