

The logo for Unil, featuring the word "Unil" in a white, elegant, cursive script font.

UNIL | Université de Lausanne

La sicurezza a Lugano nel 2019

# Sintesi dei risultati

Stefano Caneppele  
Riccardo Milani  
Christine Burkhardt  
Marcelo F. Aebi

Serie UNILCRIM 2019/6

LA SICUREZZA A LUGANO NEL 2019  
Sintesi dei risultati  
Serie: UNILCRIM - ISSN: 2673-1983

Unité de recherche en Criminologie  
Ecole 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: Sintesi dei risultati. Serie UNILCRIM 1 (6).

La riproduzione è autorizzata soltanto con la citazione della fonte.

Questa pubblicazione è stata redatta utilizzando i dati dell'Ufficio Federale di Statistica (Statistica Criminale di Polizia), della Polizia Cantonale del Canton Ticino, della Polizia Città di Lugano e 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 dal sito <https://thenounproject.com> e sono state fatte da: ProSymbols (research), Becris (networking), Victoruler (anxiety), darwis (statistics), dDara (moneyhacking), i cons (comment).



## **Sicurezza** a Lugano 2019 è il titolo del rapporto.

**5** sono i fascicoli disponibili: **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.

**2014-2018** è l'**arco temporale** analizzato.

**Lugano** è stata confrontata con altre città svizzere facendo riferimento ai dati dell'**Ufficio Federale di Statistica**. Sono stati considerati i reati violenti e alcuni reati contro il patrimonio.

**I reati per quartieri** della città sono stati confrontati elaborando i dati sulla criminalità forniti dalla **Polizia Cantonale del Canton Ticino**.

**Le sanzioni** per contravvenzioni a ordinanze e norme municipali e cantonali e le procedure di contravvenzioni per infrazioni a norme della circolazione stradale sono state analizzate elaborando i dati forniti dalla **Polizia Città di Lugano** per tutti i quartieri.

**Gli interventi** richiesti per questioni di ordine pubblico sono stati analizzati elaborando i dati forniti dalla **Polizia Città di Lugano** per tutti i quartieri.

**LOSAI** è stato condotto tra **gennaio e aprile 2019** dalla Scuola di Scienze Criminali dell'Università di Losanna d'intesa con la Polizia Città di Lugano, e con il supporto del Servizio statistica urbana, della Divisione comunicazione e relazioni istituzionali della Città di Lugano e della Divisione informatica della Città di Lugano.

**Lo scopo** è conoscere l'opinione dei cittadini su: (a) **qualità della vita** a Lugano e nei suoi quartieri, (b) preoccupazioni, (c) **senso di sicurezza**, (d) **esperienze** in quanto **vittima** di reati, (e) **attività della Polizia** Città di Lugano, (f) rischi connessi all'uso delle **nuove**

**tecnologie**, (g) altre iniziative per la sicurezza promosse dalla Città di Lugano.

**7.885** sono i **cittadini** luganesi di età compresa tra 16 e 84 anni che hanno partecipato al sondaggio su un totale di 14.717 cittadini selezionati.

**53,6%** è il **tasso di partecipazione**, un valore superiore al tasso di risposta di precedenti sondaggi di vittimizzazione realizzati a livello nazionale nel 2019 (20,1%) e nel 2015 (44,6%) e di un precedente sondaggio realizzato a Lugano nel 2009 (37,8%).

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



## A Lugano

**Il 79,6%** dei cittadini si dichiara **molto o del tutto soddisfatto della qualità di vita**, un valore di poco superiore alla media degli abitanti in Svizzera secondo i dati OCSE. Gli alti livelli di soddisfazione sono associati a una valutazione positiva degli attuali livelli di sicurezza.

**L'82,4%** dei cittadini considera il **livello di sicurezza a Lugano alto o molto alto**.

**Il 43,5%** dei luganesi considera che i **livelli di sicurezza siano migliorati o molto migliorati** nel corso degli ultimi cinque anni rispetto al 5,4% che ritiene che la situazione sia peggiorata o molto peggiorata. 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.

## I cittadini **più soddisfatti**

della qualità di vita abitano nei quartieri di **Castagnola (90,4%), Carona (88,6%) e Cureggia (88,3%)**. Viceversa, 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 nel proprio quartiere. Comportamenti e legami di solidarietà sono più intensi in alcuni degli ex comuni ora annessi alla città di Lugano (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 è minore.

**Il 91,7%** dei luganesi **si sente sicuro nell'uscire da solo di giorno nel proprio quartiere di residenza**, sia durante la settimana, sia durante il weekend e il 65,4% quando è buio. Le persone di sesso maschile si sentono più sicure delle persone di sesso femminile, soprattutto quando è buio (77,1% vs 50,1%). Rispetto all'età, 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.

**Il 14,6%** dei cittadini di Lugano ha dichiarato di **vedere la polizia tutti i giorni** e il 38,9% di vederla una o più volte alla settimana. La polizia è avvistata soprattutto nelle zone di Cassarate (77,8%), Centro (76,8%) e Molino Nuovo (74,1%), in particolare quando si sposta in macchina e a piedi (meno in bici).

**Il 58,4%** dei cittadini di Lugano è entrato in **contatto con la polizia nel 2018** per chiedere informazioni, per ricevere consigli, per richiedere un intervento, per una multa o per fare una denuncia di smarrimento; un dato superiore a precedenti studi a livello nazionale. In ognuna di queste situazioni la soddisfazione nei confronti dell'operato della polizia è alta.

**Il 76%** dei cittadini si è dichiarato **molto e del tutto soddisfatto dell'operato della polizia**; viceversa il 4% dei cittadini non si ritiene soddisfatto dell'operato della polizia. Il livello di soddisfazione è sopra la media dei paesi OCSE (75%).

**Il 73,7%** chiede una **maggior presenza di polizia in quartiere**, soprattutto nel weekend e durante le ore notturne. La richiesta di maggior presenza di polizia in quartiere emerge anche tra i cittadini che si sentono sicuri o molto sicuri.

# Preoccupazioni dei cittadini e iniziative pubbliche per la sicurezza



## I problemi del territorio

### Con il 53,2%

il costo dei **premi dell'assicurazione malattia** è indicato come il principale problema del Canton Ticino. Seguono la **disoccupazione** (37,1%), il **traffico** e l'inquinamento atmosferico (33%) e il **prezzo degli affitti** delle abitazioni. La **criminalità** non è tra i problemi principali (5,7%).

### A Lugano

le principali preoccupazioni riguardano i **furti in abitazione** (soprattutto a Cureggia, Breganzona e Villa Luganese), la **guida pericolosa di veicoli** (a Barbengo e Carabbia), il **consumo e lo spaccio di stupefacenti in luoghi pubblici**, l'**inquinamento acustico** e il **rumore nelle ore serali** (in particolare tra i residenti del centro storico).

## La videosorveglianza

**Il 68,4%** dei cittadini dichiara di ritenere **utile o molto utile che la Città installi sistemi di videosorveglianza** per fronteggiare il degrado urbano, gli atti di vandalismo e i problemi di circolazione. Il 12,1% ritiene che aumentare la videosorveglianza in città sia poco o per nulla utile. Le persone più favorevoli alla videosorveglianza hanno più di 60 anni e sono quelle più preoccupate della presenza di persone che conducono in modo pericoloso, che consumano e/o spacciano stupefacenti in quartiere e del degrado urbano.

**Il 56,1%** ha risposto di essere favorevole all'installazione di **telecamere per ridurre il traffico nelle zone a traffico limitato**.

**Il 63,9%** afferma di essere favorevole all'installazione di **telecamere per l'eccesso di velocità nel centro urbano**.

**Il 72,2%** dei rispondenti è d'accordo con l'installazione di **telecamere in spazi e piazze pubbliche**.

## Gli interventi di polizia

**22.580** sono gli **interventi** della Polizia Città di Lugano dal 2014 al 2018.

**+2,8%** è l'aumento degli **interventi rispetto al 2014**, un valore stabile.

**-6%** è il calo degli **interventi per incidenti** effettuati dal 2014. Si registra un aumento dei casi soprattutto a Gandria (da 4 a 10), Barbengo (da 8 a 17) e Pambio Noranco (da 10 a 17). Il calo maggiore si verifica a Molino Nuovo (da 172 a 139).

**-4,8%** è il calo degli **interventi per rumori molesti** dal 2014. Si registra un aumento a Castagnola (da 3 a 12) e Barbengo (da 8 a 28). Gli interventi per rumori molesti sono invece diminuiti dal 2014 soprattutto a Besso (da 34 a 21).

**-7,7%** è il calo degli **interventi per liti** dal 2014. Si registra un aumento a Pazzallo (da 3 a 9) e a Cassarate (da 11 a 17). Il calo maggiore è in Centro (da 116 a 88).

**-48,8%** è il calo degli **interventi per furti con e senza scasso** dal 2014. I cali maggiori si osservano soprattutto in Centro (da 105 a 56), a Pregassona (da 30 a 6) e a Molino Nuovo (da 43 a 20).

**9 minuti** dalla ricezione della richiesta è il **tempo medio di risposta** della Polizia Città di Lugano per interventi su incidenti, rumori molesti, liti, furti (con e senza scasso, aggressioni e rapine (periodo 2014-2018). I tempi di intervento sono più brevi nei casi di rapina (4 minuti) e di aggressione (5 minuti).





## Le denunce/1

**Lugano** registra i **tassi più bassi di criminalità** tra le principali città svizzere sia per i reati violenti (4,9 reati ogni 1.000 abitanti), sia per i reati contro il patrimonio (15,2 furti - esclusi i taccheggi - ogni 1.000 abitanti).

**Dal 2014** si osserva una **diminuzione generalizzata** tra tutte le tipologie di reato, in linea con le principali città svizzere.

## Le denunce/2

**-39,1%** è la diminuzione dei **furti in abitazione** negli ultimi cinque anni. Si tratta di una contrazione registrata tra 2014 e 2015, mentre i valori restano stabili per gli anni successivi (4,4 furti ogni 1.000 abitanti nel 2018). Breganzona è il solo quartiere dove si osserva un aumento dei furti in abitazione rispetto al 2014.

**-27%** è la diminuzione dei **furti di veicoli** negli ultimi cinque anni. Nell'ultimo anno si osserva una lieve crescita, probabilmente attribuibile ai furti di E-bike (2,4 casi ogni 1.000 abitanti nel 2018).

**-79%** è la diminuzione dei **furti di oggetti nei veicoli** negli ultimi cinque anni (0,9 furti ogni 1.000 abitanti nel 2018).

**-51,7%** è la diminuzione di **borseggi e scippi** negli ultimi cinque anni (3,8 casi ogni 1.000 abitanti nel 2018).

**-31,6%** è la diminuzione degli **atti di vandalismo contro beni privati** negli ultimi cinque anni (3,8 casi ogni 1.000 abitanti nel 2018).

## Le contravvenzioni

**1.951** sono le procedure avviate per **contravvenzioni** del diritto comunale e del diritto cantonale nel periodo 2014-2018.

**+10,4%** è l'aumento delle multe disciplinari per **infrazioni alle norme della circolazione stradale** dal 2014.

**+51,9%** è l'aumento delle multe disciplinari per **mancato rispetto dei limiti di velocità** accertato dai radar mobili dal 2015, anno in cui è stato costituito il gruppo tecnico della polizia del traffico.

**+73,9%** è l'aumento delle multe disciplinari per **l'utilizzo del telefono alla guida** dal 2014.

**-65,1%** è la diminuzione delle multe disciplinari per il mancato rispetto della **luce semaforica** dal 2014. Il calo è dovuto all'obsolescenza tecnologica dell'infrastruttura di controllo che è stata sostituita nel corso del 2018. La proiezione per il 2019 indica un ritorno ai valori del 2014.

**953** sono i **posti di controllo** effettuati in media per anno dal 2014 dalla Polizia Città di Lugano, durante i quali sono controllati circa 9,5 veicoli per posto di controllo.

**8,7%** è la media di **infrazioni ai controlli radar** sul totale dei veicoli controllati su cinque anni (2014-2018). La percentuale aumenta al 16,6% se si considerano i controlli radar eseguiti in zone 30.

**Il tasso** di persone che si dichiarano **vittime di reato** a Lugano ha **valori inferiori o in linea** ai sondaggi di vittimizzazione condotti in **Svizzera** nel 2015 e nel 2017.

**Il 7,1%** ha dichiarato di essere stato vittima di un **furto in abitazione** negli ultimi cinque anni. Chi ha subito il reato negli ultimi 12 mesi lo ha denunciato nell'84,5% dei casi.

**Il 4,4%** ha dichiarato di essere stato vittima di **furti di oggetti nei veicoli** negli ultimi cinque anni. Chi ha subito il reato negli ultimi 12 mesi lo ha denunciato nel 64,8% dei casi.

**Il 4,8%** ha dichiarato di essere stato vittima di **furti di veicoli** negli ultimi cinque anni. Chi ha subito il reato negli ultimi 12 mesi lo ha denunciato nel 49,9% dei casi.

**Il 4,2%** ha dichiarato di essere stato vittima di **borseggi e scippi** negli ultimi cinque anni. Chi ha subito il reato negli ultimi 12 mesi lo ha denunciato nel 65,3% dei casi.

**Il 10,5%** ha dichiarato di essere stato vittima di **atti vandalici contro beni privati** negli ultimi cinque anni. Chi ha subito il reato negli ultimi 12 mesi lo ha denunciato nel 26,4% dei casi.

**Il 3,8%** ha dichiarato di aver subito **molestie sessuali** negli ultimi cinque anni. Chi ha subito il reato negli ultimi 12 mesi lo ha denunciato nel 5,5% dei casi.

**Il 32,9%** delle vittime di **molestie sessuali** dichiara di aver subito molestie **tre o più volte** nel corso degli ultimi 12 mesi. Tra queste, la propensione a denunciare è inferiore.

**Il 14,5%** ha dichiarato di essere stato **agredito verbalmente in strada** negli ultimi cinque anni. Chi ha subito il reato negli ultimi 12 mesi lo ha denunciato nel 4,8% dei casi.

**L'1,3%** ha dichiarato di essere stato **agredito fisicamente in strada** negli ultimi cinque anni. Chi ha subito il reato negli ultimi 12 mesi lo ha denunciato nel 26,7% dei casi.

**L'1%** ha dichiarato di essere stato **agredito fisicamente in casa** negli ultimi cinque anni. Chi ha subito il reato negli ultimi 12 mesi lo ha denunciato nel 24,3% dei casi.

**Il 61,8%** dei cittadini ha adottato **misure di prevenzione** anche se non è mai stato vittima di un reato.

# Nuove tecnologie e vittimizzazione online



## Internet

**L'86,1%** dei cittadini dichiara di **utilizzare internet**.

**Il 48,3%** naviga spesso sui **siti web** nell'arco di una giornata.

**Il 58,2%** consulta i **social media** frequentemente ogni giorno.

## La frequenza

con la quale i cittadini utilizzano internet è strettamente legata alla **percezione della sicurezza** nell'uso della rete, in particolar modo per effettuare operazioni di e-banking o pagamenti online.

## Le abilità informatiche

aumentano la percezione della sicurezza online.

## I reati online

**Il 31%** dei cittadini dichiara di essere stato **vittima di almeno un reato online (attacco da virus informatico, truffa online, uso non autorizzato dei propri dati personali) negli ultimi cinque anni**. Il 25,8% dichiara di essere stato vittima negli ultimi 12 mesi.

**Il 17,3%** dei cittadini dichiara di essere stato vittima di un **attacco da virus informatico** negli ultimi cinque anni. Il 12,5% dichiara di essere stato vittima negli ultimi 12 mesi.

**Il 15,8%** dei cittadini dichiara di essere stato vittima di una **truffa online** negli ultimi cinque anni. Il 13,2% dichiara di essere stato vittima negli ultimi 12 mesi.

## Le misure di prevenzione

**Il 78,1%** dei cittadini ha protetto lo smartphone e altri dispositivi mediante **un codice PIN**. Questa misura è adottata principalmente dalle persone di età compresa tra i 16 e i 49 anni.

**Il 71,8%** dei cittadini ha installato un **antivirus** sul PC. Questa misura è adottata principalmente dalle persone di età compresa tra i 16 e i 49 anni.

**L'11,4%** dei cittadini dichiara di essere stato vittima di un **uso non autorizzato dei propri dati personali** negli ultimi cinque anni. Il 9,5% dichiara di essere stato vittima negli ultimi 12 mesi.

**Tra 20 e 39** anni **crece** il rischio di essere **vittima di uso non autorizzato di dati e truffe online**.

**Tra 40 e 49** anni **augmenta** la percentuale di **vittime di attacchi da virus informatici**.

**Il rischio** di essere vittima di uso non autorizzato dei propri dati e di truffe online **augmenta** del **52%** e del **47%** tra coloro che usano più frequentemente internet e i social media.

**Il 58,2%** ha **annotato il numero telefonico** della banca in caso di emergenza. Questa misura è più frequente tra le persone di 60 anni e più.

**42,1%** è la percentuale di cittadini che riterrebbe utile l'**uso dei social media** da parte della Polizia Città di Lugano. Si tratta soprattutto della popolazione con meno di 30 anni, degli studenti e di lavoratori part-time e di coloro che risiedono in città da meno tempo.



## Le richieste

**1.130** sono i commenti scritti dai cittadini a margine del sondaggio LOSAI. I commenti sono stati raggruppati in macro categorie.

**4** sono le tematiche su cui vertono i commenti dei cittadini. I commenti vertono (i) sul **territorio ticinese**, in particolare su Lugano e sul proprio quartiere; (ii) sull'**Amministrazione** della Città di Lugano; (iii) sulla **Polizia Città di Lugano**; (iv) sulla **propria situazione** economica e familiare.

**257** sono i commenti dei cittadini che hanno per oggetto **richieste di intervento e segnalazioni**, di cui il **26,8% riguardano la viabilità e la circolazione stradale**, il 14,4% l'eccesso di velocità e il 12,5% la richiesta di maggior presenza e di maggiori controlli da parte della polizia.

**58** sono i **toponimi** indicati dai cittadini nei quali sono richiesti **interventi** da parte dell'Amministrazione municipale e della Polizia Città di Lugano.

## NOTA METODOLOGICA

La nota metodologica illustra i dati, le fonti e la metodologia utilizzata per la raccolta, la sistematizzazione e l'elaborazione delle informazioni presentate nello studio "La sicurezza a Lugano nel 2019".

Nella prima parte si presentano le statistiche di polizia ripartite tra:

- denunce penali;
- procedure di contravvenzione;
- interventi della Polizia Città di Lugano.

Nella seconda parte si descrive l'indagine di vittimizzazione LOSAI (Lugano, le opinioni sulla sicurezza degli abitanti: interviste), approfondendo:

- gli obiettivi del sondaggio LOSAI;
- la procedura di raccolta e strutturazione del dato;
- le tematiche misurate dal sondaggio LOSAI.

### Le statistiche di Polizia

#### Le denunce penali

La sicurezza a Lugano è analizzata integrando un approccio macro – che confronta il contesto luganese con quello delle altre città svizzere – ad un approccio micro – che analizza la presenza di criminalità nei quartieri della città di Lugano.

Per contestualizzare il fenomeno della criminalità a Lugano, nel rapporto si confrontano i dati delle principali dieci città svizzere: Basilea, Berna, Bienne, Ginevra, Losanna, Lucerna, Lugano, San Gallo, Winterthur, Zurigo (in ordine alfabetico). Per queste città, i dati sulle denunce penali sono raccolti dall'Ufficio Federale di Statistica (UST) e dai rapporti della Statistica Criminale di Polizia (SCP). I reati considerati sono i seguenti:

- denunce per reati violenti;
- denunce per lesioni personali;
- denunce per furti (senza i furti con taccheggio);
- denunce per furti con scasso/introduzione clandestina.

Per ogni reato, lo studio considera il quadriennio 2015-2018. Il dato per l'anno 2014 non è invece disponibile con dettaglio a livello di città nei rapporti statistici annuali di polizia.

Il fenomeno della criminalità nei quartieri di Lugano è invece analizzato attraverso l'uso delle statistiche oggettive di polizia, raccolte grazie alla collaborazione con la Polizia Cantonale del Canton Ticino. In particolare, per il fine di questo studio, sono stati raccolti i seguenti dati:

- denunce per furti in abitazione;
- denunce per borseggi e/o scippi;
- denunce per furti di veicoli;
- denunce per furti nei veicoli;
- danneggiamenti e atti di vandalismo contro beni privati.

Per ogni reato, lo studio considera il quinquennio 2014-2018. Il dato è presente con dettaglio temporale ed è stato aggregato dai ricercatori a livello di quartiere.

#### Le procedure di contravvenzione

L'attività di Polizia è descritta anche attraverso i dati sulle contravvenzioni. I dati richiesti riguardano le procedure per contravvenzioni del diritto comunale e del diritto cantonale e le procedure per contravvenzioni alle norme della circolazione stradale (procedure penali ordinarie e multe disciplinari). Le contravvenzioni sono state trasmesse dall'Ufficio finanze della Polizia Città di Lugano.

I dati delle contravvenzioni emesse dall'autorità Polizia Città di Lugano per la violazione delle ordinanze municipali e del diritto cantonale riguardano principalmente le seguenti tematiche:

- mancata salvaguardia delle aree di pubblico utilizzo;
- violazione dell'ordinanza per la custodia dei cani;
- violazione inerente agli esercizi alberghieri e di ristorazione;
- presenza di rumori molesti;
- questioni di ordine pubblico;
- abuso nell'esercizio del servizio taxi.

I dati delle contravvenzioni inflitte per il mancato rispetto delle norme del codice della strada contengono invece le seguenti informazioni:

- il volume di procedure ordinarie elevate;
- il volume delle multe disciplinari elevate, di traffico stazionario e in movimento;

- il volume dei posti di controlli eseguiti;
  - il volume dei veicoli controllati;
  - il volume dei controlli radar, con dettaglio sulle aree 30 e sulla media delle infrazioni elevate sul totale dei veicoli controllati.
- I dati delle contravvenzioni trasmesse dalla Polizia Città di Lugano si riferiscono al momento di commissione dell'illecito amministrativo e fanno riferimento al quinquennio 2014-2018, con dettaglio temporale e con informazione sul quartiere di avvenuta infrazione.

#### Gli interventi della Polizia Città di Lugano

Lo studio prende in considerazione anche gli interventi della Polizia Città di Lugano. I dati sugli interventi sono stati trasmessi dall'Ufficio finanze della Polizia Città di Lugano e riguardano gli interventi richiesti per questioni di ordine pubblico nel territorio della città di Lugano. I principali motivi di intervento richiesti dai cittadini sono:

- interventi per liti;
- interventi per liti familiari;
- interventi per furti, furti con scasso;
- interventi per rapine;
- interventi per aggressioni;
- interventi per la presenza di rumori molesti;
- interventi per incidenti stradali;
- interventi per manifestazioni (culturali, sportive, ecc.).

I dati sugli interventi si riferiscono al quinquennio 2014-2018. L'informazione è presente con dettaglio a livello di quartiere e con indicazione dei tempi di intervento (orario di richiesta, orario di arrivo sul luogo di intervento e orario di fine intervento). In aggiunta, sono stati forniti anche i dati sul numero e la localizzazione per quartiere dei sistemi di videosorveglianza.

### L'indagine di vittimizzazione

#### Gli obiettivi del sondaggio LOSAI

Il sondaggio LOSAI è stato condotto dalla Scuola di Scienze Criminali dell'Università di Losanna d'intesa con la Polizia Città di Lugano, e con il supporto del Servizio statistica urbana, della Divisione comunicazione e relazioni istituzionali e della Divisione informatica della Città di Lugano. Lo scopo dell'indagine di vittimizzazione è la comprensione dei fenomeni criminali presenti nei quartieri della città di Lugano, lungo una dimensione soggettiva, rappresentata dalla percezione dei cittadini e dal loro senso di fiducia nelle istituzioni. Il sondaggio risponde a questa esigenza e funge da strumento per intercettare il sentimento di insicurezza / sicurezza degli abitanti, comprendere le preoccupazioni dei cittadini, conoscere le esperienze dirette di vittimizzazione e rilevare la percezione di quest'ultimi sull'operato e il comportamento delle forze di polizia. In aggiunta, il sondaggio permette di comprendere l'impatto delle nuove tecnologie sul rischio di subire reati e sulla percezione della sicurezza.

#### La procedura di raccolta e strutturazione del dato

Il questionario è stato somministrato ad un campione rappresentativo della popolazione 16-84 anni della città di Lugano (14.717 cittadini selezionati). La somministrazione del questionario è avvenuta sia tramite l'invio diretto di questionari cartacei ai cittadini campionati, sia attraverso una piattaforma online. La fase di raccolta dei dati è iniziata a gennaio 2019 ed è terminata ad aprile 2019. Durante tutta la fase di raccolta dei dati, il team dell'Università di Losanna è rimasto a disposizione per rispondere ai dubbi dei cittadini selezionati, mediante un numero telefonico dedicato e mediante un indirizzo mail. Al numero dedicato sono state ricevute 355 telefonate, oltre a 13 richieste di compilazione da parte di cittadini che non erano stati campionati, ma che volevano prendervi parte. Al termine della fase di raccolta dei dati sono stati raccolti 1.925 questionari online e 6.450 questionari cartacei, per un totale di 8.375 questionari.

Dopo la fase di raccolta dei questionari, è stata condotta un'attività di controllo della qualità del dato per correggere eventuali errori di inserimento del dato e per verificare il corretto funzionamento della piattaforma online utilizzata in fase di raccolta dati. Per effettuare questa attività, è stata adottata la seguente metodologia. In primo luogo, è stata analizzata la frequenza di valori mancanti per risposta. Laddove il dato mancante era molto frequente, si è proceduto con l'estrazione di un campione casuale di questionari per verificare se la mancata

presenza del dato fosse un errore di inserimento da parte del team di ricercatori e ricercatrici dell'Università di Losanna preposto alla raccolta dati o un problema di registrazione dell'informazione della piattaforma web utilizzata o semplicemente una domanda a cui è stata dedicata meno attenzione da parte dei cittadini. In secondo luogo, un secondo campione di questionari è stato estratto per controllare aleatoriamente il corretto inserimento del dato, controllando in questa fase tutte le risposte date al questionario. In totale, 535 questionari sono stati sorteggiati e ricontrollati per garantire una maggiore attendibilità del dato.

Dei questionari online raccolti, 449 questionari sono stati esclusi dalla base dati per la mancata presenza del codice alfanumerico, per la scarsa completezza del dato o perché redatti sia nella versione cartacea, sia in formato digitale. Dei questionari cartacei raccolti, 41 questionari sono stati rimossi dal campione finale in presenza di duplicati o per mancanza di informazione utile ai fini dello studio. Il campione finale è composto da 7.885 questionari, di cui l'81.3% (n=6.409) compilati in formato cartaceo e il 18.7% (n=1.476) compilati online. Il tasso di risposta finale si attesta al 53.6%<sup>1</sup>. Per analizzare il fenomeno studiato in maniera rappresentativa, il campione è ponderato sulle caratteristiche della popolazione 16-84 anni residente a Lugano. La tabella sottostante mostra la distribuzione della popolazione campionata per fascia di età e genere prima e dopo la ponderazione (Tab. 1). In maniera analoga, il dato è ponderato anche a livello di quartiere per ottenere un dato per quartiere rappresentativo della popolazione residente (Tab. 2).

Tab.1 - Distribuzione della popolazione campionata per fascia di età e genere. Dati prima e dopo la ponderazione.

Fascia d'età	Maschile		Femminile		Totale	
	Dato non ponderato	Dato ponderato	Dato non ponderato	Dato ponderato	Dato non ponderato	Dato ponderato
16-29	17,2%	17,0%	18,9%	18,9%	18,1%	18,0%
30-59	53,5%	53,7%	50,1%	50,4%	51,8%	52,0%
60-84	29,2%	29,3%	31,0%	30,7%	30,1%	30,0%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Sondaggio LOSAI 2019

Tab.2 - Distribuzione della popolazione campionata per quartiere di residenza. Dati prima e dopo la ponderazione.

Quartieri	Dato non ponderato	Dato ponderato
Aldesago	1,1%	0,8%
Barbengo	3,0%	3,0%
Besso	7,5%	7,5%
Brè	0,6%	0,6%
Breganzona	8,0%	8,1%
Cadro	4,0%	4,1%
Carabbia	1,0%	1,0%
Carona	1,3%	1,3%
Cassarate	6,7%	6,8%
Castagnola	2,9%	3,0%
Centro	8,4%	8,5%
Cureggia	0,2%	0,2%
Davesco Soragno	2,3%	2,3%
Gandria	0,3%	0,3%
Loreto	4,7%	4,7%
Molino Nuovo	13,9%	13,8%
Pambio Noranco	1,1%	1,1%
Pazzallo	2,0%	2,1%
Pregassona	13,9%	13,9%
Sonvico	3,1%	3,2%
Valcolla	1,2%	1,3%
Viganello	11,4%	11,4%
Villa Luganese	1,0%	1,0%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Sondaggio LOSAI 2019

## Le tematiche misurate dal sondaggio LOSAI

Il sondaggio LOSAI è realizzato con l'obiettivo di intercettare il sentimento di sicurezza / insicurezza degli abitanti, conoscere le esperienze dirette di vittimizzazione (online e offline), le preoccupazioni dei cittadini, rilevare la percezione dei residenti sull'operato e il comportamento delle forze di polizia e comprendere l'impatto delle nuove tecnologie sul rischio di subire reati e sulla percezione di sicurezza.

Nel dettaglio, le domande poste ai cittadini di Lugano permettono di approfondire i seguenti aspetti della vita dei residenti dei vari quartieri luganesi:

- il livello di soddisfazione riguardo alla qualità della vita a Lugano e il sentimento di sicurezza percepito in città;
- il livello di soddisfazione riguardo alla qualità della vita nel proprio quartiere e alle relazioni di vicinato e il sentimento di sicurezza percepito nel quartiere di residenza;
- l'uso di internet e dei social media e le esperienze di vittimizzazione online per le seguenti tipologie penali:
  - attacco da virus informatico;
  - truffa su internet;
  - uso non autorizzato di dati personali su internet.
- le preoccupazioni dei cittadini sulla vita in Ticino, a Lugano e nei quartieri;
- le esperienze di vittimizzazione, relativamente a:
  - furto in abitazione;
  - furto di un oggetto lasciato in macchina;
  - furto di veicoli (auto, moto, bicicletta);
  - borseggio e/o scippo;
  - atti di vandalismo contro i propri beni;
  - molestie sessuali (es. palpeggiamenti, apprezzamenti volgari);
  - aggressioni verbali in strada (ad es. insulti, parolacce, minacce);
  - aggressioni fisiche in strada (ad es. schiaffi, pugni);
  - aggressioni fisiche in casa (ad es. schiaffi, pugni).

- le misure di protezione adottate dai residenti per proteggersi da episodi di criminalità;

- il rapporto dei cittadini con la Polizia Città di Lugano, il grado di soddisfazione dell'operato e del comportamento della polizia e le richieste dei cittadini nei confronti della polizia;

- l'opinione dei cittadini sulle iniziative per la sicurezza in città e nei quartieri di Lugano adottate dalla Città di Lugano e dalla Polizia Città di Lugano.

Nelle domande riguardanti il sentimento di sicurezza e le esperienze dirette di vittimizzazione, il sondaggio ha chiesto ai cittadini di fornire una risposta relativa sia agli ultimi cinque anni (2014-2018), sia agli ultimi 12 mesi. In aggiunta, il sondaggio ha permesso di analizzare il profilo dei residenti insicuri e delle vittime di reato, raccogliendo informazioni sul genere e l'età del rispondente, il tempo di residenza nel quartiere, la formazione scolastica/universitaria e l'attuale condizione lavorativa.

## Le voci dei cittadini

In via sperimentale, lo studio ha analizzato i commenti liberi scritti dai cittadini nell'ultima parte del sondaggio. La nota metodologica relativa a questa analisi è presentata nel fascicolo 5. Voci dei cittadini.

<sup>1</sup> Questo dato è superiore al tasso di risposta di precedenti sondaggi di vittimizzazione realizzati a livello nazionale nel 2019 (20,1%; Baier, 2019) e nel 2015 (44,6%; Biberstein et al. 2016) e di un precedente sondaggio condotto nel 2009 a Lugano su un campione di 1.523 cittadini (37,8%; DSAS, 2009).



## 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, la Polizia Cantonale del Canton Ticino 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): Paolo Bernasconi, Ilaria Bignasci, Wladimiro Castelli, Katia Corti, Giorgio Maric, Fausto Morenzoni, Amanda Prada, Ivan Stefanini, Mauro Tacchella.

Si ringraziano inoltre le ricercatrici ed 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). *Kriminalitätsofererfahrungen 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.
- 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, *UNILCRIM 1* (1).
- Caneppele S., Milani R., Burkhardt C. e Aebi M.F. (2019). La sicurezza a Lugano nel 2019. 2. Preoccupazioni dei cittadini e iniziative pubbliche per la sicurezza, *UNILCRIM 1* (2).
- Caneppele S., Milani R., Burkhardt C. e Aebi M.F. (2019). La sicurezza a Lugano nel 2019. 3. Statistiche di polizia e statistiche di vittimizzazione, *UNILCRIM 1* (3).
- Caneppele S., Milani R., Burkhardt C., Da Silva A. e Aebi M.F. (2019). La sicurezza a Lugano nel 2019. 4. Nuove tecnologie e vittimizzazione online, *UNILCRIM 1* (4).
- Caneppele S., Milani R., Burkhardt C. e Aebi M.F. (2019). La sicurezza a Lugano nel 2019. 5. Voci dei cittadini, *UNILCRIM 1* (5).
- DSAS. (2009). *Questionario settore sicurezza. Analisi dei dati raccolti. Lugano: Città di Lugano e Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana, Dipartimento Scienze Aziendali e Sociali.*

---

## 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 "LOSAL: 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

