



NEEDFINDING

Brain street 7



TEMA SCELTO

Perché la sicurezza in città?



IL FORM

L'indagine preliminare



PERSONE INTERVISTATE

Chi, dove e perché?



LE INTERVISTE

Come le abbiamo strutturate? Su quali aspetti ci siamo concentrati?



I TEMI RICORRENTI

Analisi tematica delle risposte degli intervistati



CONCLUSIONI

Le nostre considerazioni

IL TEAM



Ilenia Vinciguerra



Eleonora Uvinsi



Christian Corvace



Martina Ponti



Matilde Albonetti



Mehdi Zribi



Eleonora Rezza

IL TEMA

COSA?

La mancanza di **sicurezza del cittadino** nelle grandi città e l'impatto di tale percezione sulle sue scelte quotidiane.

PERCHÉ?

Il tema è estremamente sentito e ricorrente: le testate giornalistiche continuano a produrre articoli di cronaca nera riguardanti aggressioni e violenze e intanto **la paura di uscire di casa** sembra crescere anche fra i più giovani.

COME?

Definire meglio i confini fra **realtà, percezione individuale e sensazionalismo giornalistico** al fine di comprendere i bisogni reali degli utenti e identificare il nostro margine di azione.



QUALCHE DATO

Tabella 1. Indicatori del dominio Sicurezza: valori dell'ultimo anno disponibile e variazioni percentuali rispetto all'anno precedente e al 2019 (a)

INDICATORI	Anno	Valore	Unità di misura	Polarità	Variazioni percentuali	
					rispetto all'anno precedente	rispetto al 2019
Omicidi volontari	2022	0,56	Per 100.000 ab.	-		
Furti in abitazione (b)	2023	8,3	Per 1.000 famiglie	-		
Borseggi (b)	2023	5,1	Per 1.000 persone	-		
Rapine (b)	2023	1,1	Per 1.000 persone	-		
Percezione di sicurezza camminando da soli quando è buio	2023	62,0	%	+		
Presenza di elementi di degrado nella zona in cui si vive	2023	6,8	%	-		
Percezione del rischio di criminalità	2023	23,3	%	-		

Fonte: Istat, Indicatori Bes

Nota: Il colore verde indica un miglioramento, il rosso un peggioramento e il grigio una situazione di stabilità, tenuto conto della polarità dell'indicatore.

Gli indicatori hanno polarità positiva se l'incremento del loro valore segnala un miglioramento del benessere, negativa in caso contrario. Per variazioni comprese entro $\pm 1\%$ gli indicatori sono considerati stabili nel periodo di riferimento.

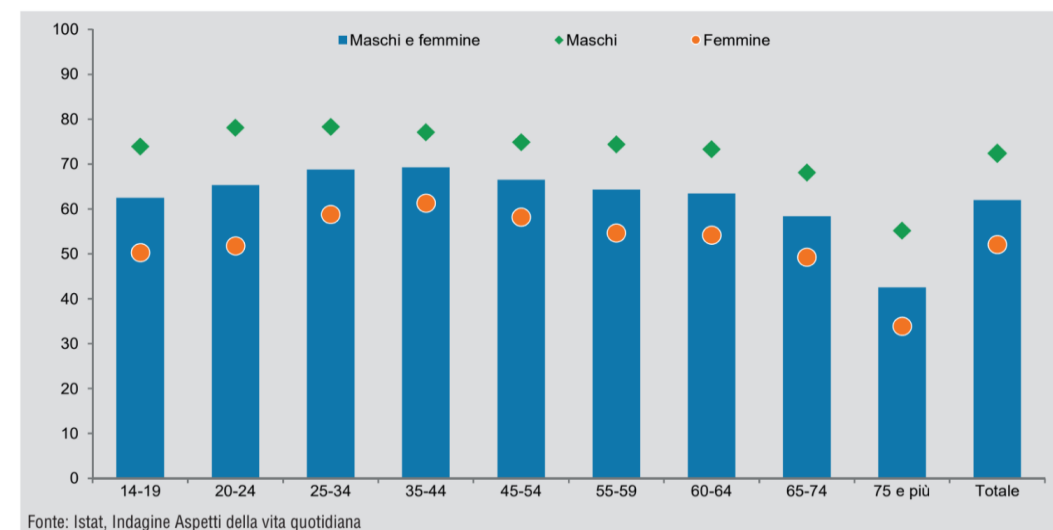
(a) Gli indicatori: Violenza fisica sulle donne, Violenza sessuale sulle donne, Violenza nella coppia, Preoccupazione di subire una violenza sessuale e Paura di stare per subire un reato non sono rappresentati in Tabella in quanto non sono disponibili confronti per i periodi di riferimento.

(b) Dati 2023 provvisori.

I dati ISTAT parlano chiaro... ma forse poi non così tanto. Il tema della sicurezza è complesso poiché è fortemente legato alla **soggettività delle persone e ad aspetti sociologici** che difficilmente possono essere modificati radicalmente. Comprendere i bisogni delle persone è dunque più centrale che mai: quando e perché esse percepiscono di essere in pericolo? Quali aspetti mitigano queste paure? Risulta possibile identificare dei fili rossi? Questi sono solo alcuni degli interrogativi che, da progettisti, dobbiamo porre agli utenti.

Intanto **la stampa** arriva direttamente allo stomaco delle persone e la paura sembra sempre di più acquisire una dimensione collettiva...

Figura 3. Persone di 14 anni e più che si sentono molto o abbastanza sicure camminando al buio da sole nella zona in cui vivono per sesso e classe di età. Anno 2023. Valori percentuali





Il Giorno • Milano • Cronaca • "Io, aggredita e molestata s...

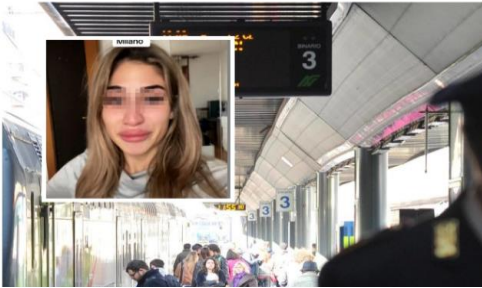
"Io, aggredita e molestata sul treno da Milano a Saronno. Ho vissuto un incubo, sono terrorizzata"

La Polizia ferroviaria ha bloccato alla stazione Cadore un influencer che ha denunciato quel che le è accaduto s ribellate ai palpeggiamenti

ATTUALITÀ

Lo sfogo di Massimo Boldi: "La situazione sicurezza a Milano è peggiorata, io me ne sono andato. A casa sono praticamente chiuso in una cassaforte"

"Il malessere e la delinquenza proliferano soprattutto nei quartieri più poveri, anche perché per raggranellare un po' di soldi le persone sono capaci di fare di tutto"



Il Giorno • Milano • Cronaca • Sicurezza a Milano, il sociol...

Sicurezza a Milano, il sociologo Abis: "Periferie non governate e welfare quasi assente. In tanti hanno colpe"

L'analisi: il 65% dei residenti è preoccupato. A mancare "una vera governance che integri hinterland e capoluogo". Dalle politiche sociali all'accoglienza "lo Stato è troppo lontano"

IN EVIDENZA Naldi, l'ex fisioterapista di Sinner: «Non è stata solo colpa mia, si capisce dalla sentenza. Jannik mi ha scritto»

Milano, studente 19enne picchiato e rapinato in stazione Centrale: era appena arrivato per il test all'università

di Matteo Castagnoli

Il ragazzo aveva viaggiato tutta la notte in treno da Bari. La violenta aggressione nel sottopassaggio della metropolitana, per strappargli orologio e catenina: tre gli arrestati



Maltempo a Milano: repentino innalzamento del livello del Seveso, attivata la vasca
L la sesta volta nel 2024 che la vasca entra in funzione

IN EVIDENZA Naldi, l'ex fisioterapista di Sinner: «Non è stata solo colpa mia, si capisce dalla sentenza. Jannik mi ha scritto»

Milano, il sindaco Sala: «Sulla sicurezza nelle città la sinistra non balbetti più. Dal governo solo slogan»

di Maurizio Giannattasio

La proposta del sindaco: «Riformiamo la polizia locale sul modello della Finanza»



Maltempo a Milano: repentino innalzamento del livello del Seveso, attivata la vasca
L la sesta volta nel 2024 che la vasca entra in funzione

IL FORM

L'INDAGINE PRELIMINARE:

Prima di iniziare con le interviste, abbiamo voluto raccogliere dei **dati quantitativi** sulla percezione della sicurezza delle persone.

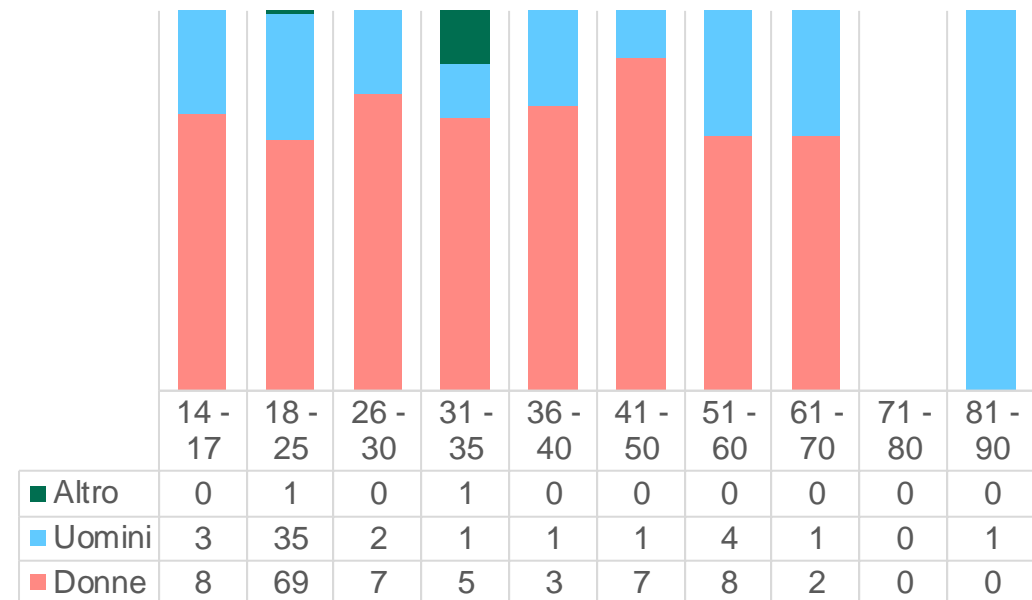
La raccolta è avvenuta tramite un form che profilava gli utenti per età, genere, professione e contesto di vita.

I dati significativi sono quelli di chi riportava di avere esperienza di vita in una grande città e, in particolare, di chi ha svolto turni di lavoro o volontariato durante la notte.

Le domande successive erano sia di **tipo esperienziale** che di **tipo percettivo** e miravano a comprendere in quali condizioni l'utente si sente sicuro e quando invece teme per la sua incolumità.

DISTRIBUZIONE ETÀ

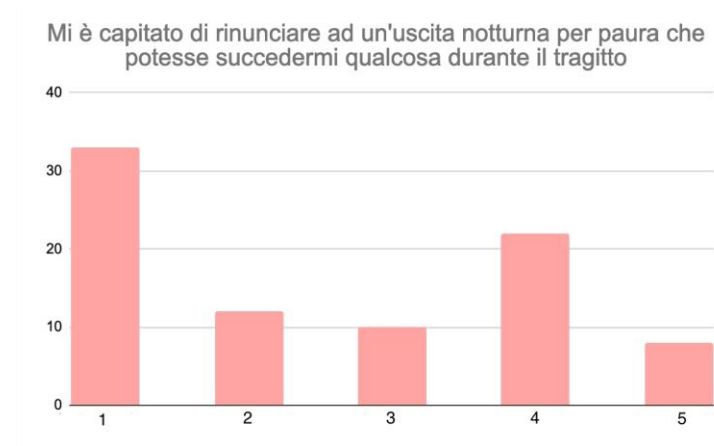
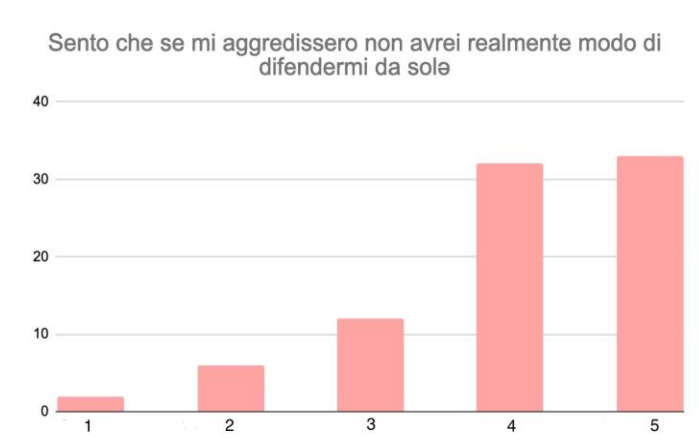
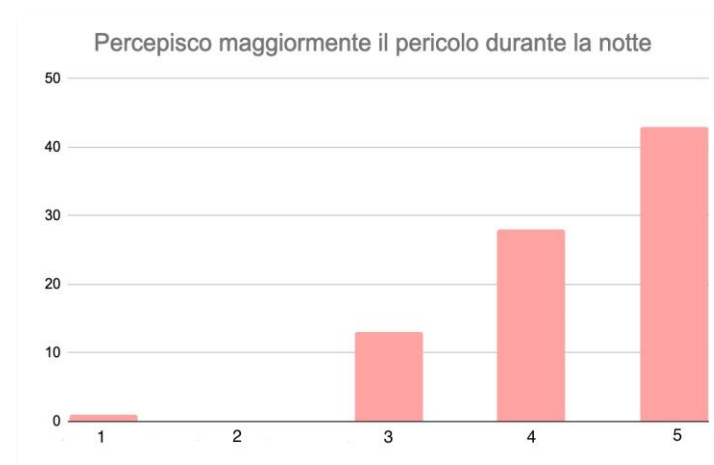
■ Donne ■ Uomini ■ Altro



ALCUNE DOMANDE

Scala utilizzata:

- 1 - per nulla/mai
- 2 - poco
- 3 - né poco né molto
- 4 - abbastanza spesso
- 5 - molto spesso

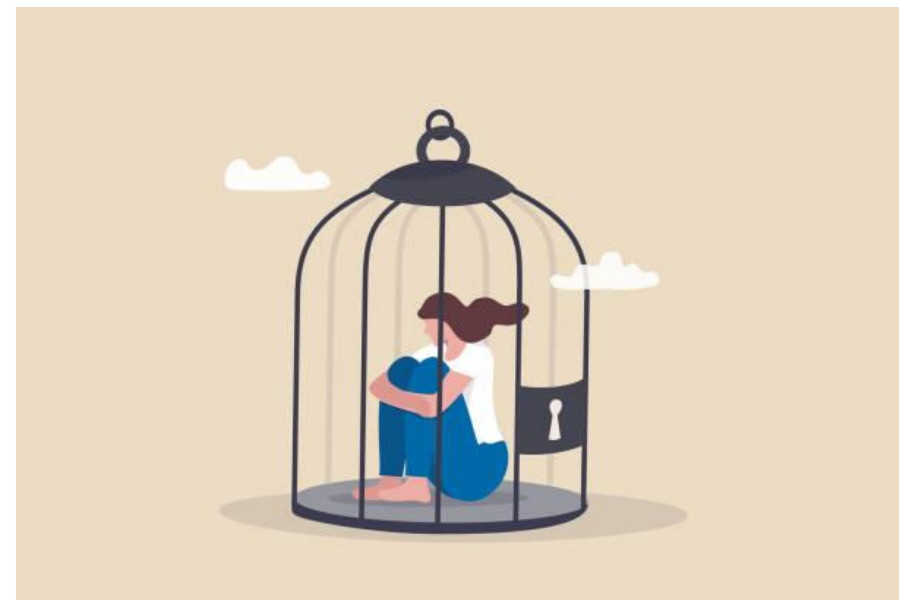


LA NOSTRA ANALISI

Dall'indagine preliminare emerge che la percezione del rischio è maggiore fra le donne e fra le **fasce "vulnerabili"** della popolazione (persone di altre etnie, membri della comunità LGBTQIA+, persone con disabilità ecc.) ed è maggiore durante le ore notturne.

La paura spesso porta ad una grossa limitazione della libertà delle persone che, in percentuale significativa, dichiarano di evitare determinati percorsi o mezzi pubblici, di modificare la propria forma di vestire o, addirittura, di rinunciare ad un'uscita notturna quando non sono in compagnia.

Gli aspetti che più influenzano la percezione delle persone sembrano essere **l'illuminazione delle strade, la presenza di forze dell'ordine sul territorio e il controllo sui mezzi pubblici**. Il problema però non tocca unicamente la sfera percettiva: circa l'80% degli utenti dichiara di essersi trovato in una situazione di pericolo in cui ha temuto per la propria incolumità mentre camminava per strada.





UTENTI TARGET

Persone con **alta percezione del rischio** e vittime di aggressione.

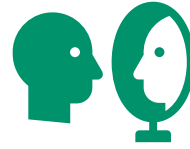
Sono principalmente giovani donne che vivono a Milano.



ESPERTO

Poliziotto con 33 anni di esperienza lavorativa fra Napoli e Palermo.

Fornisce dati oggettivi da riportare alle esperienze e alle percezioni dei potenziali utenti.



OPPOSTI

Persone che si sentono tendenzialmente **sicure** nella propria città.

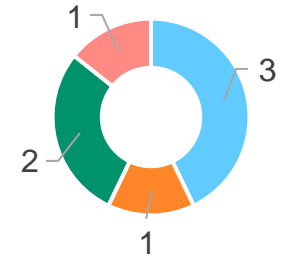
Aiutano a contestualizzare l'indagine e a fornire un metro di paragone.



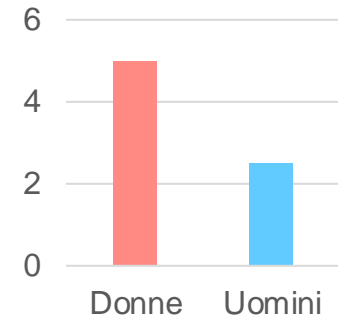
PENDOLARI

Studenti e lavoratori che hanno esperienza con **i mezzi pubblici** e devono spostarsi verso l'hinterland delle città.

DATI



■ Vittime ■ Esperti
■ Opposti ■ Pendolari



PERSONE INTERVISTATE

L'INTERVISTA

ORGANIZZAZIONE:

Le interviste si sono svolte sia in presenza, sia online, a seconda della preferenza degli intervistati. Gran parte degli intervistati sono stati scelti tra chi ha dato la disponibilità nel form per proseguire nel nostro progetto, mentre altri sono stati contattati direttamente da noi.

Ogni moderatore è stato affiancato da uno o due compagni, in base alla tipologia di intervista affinché prendessero nota delle risposte dell'intervistato. La traccia audio dell'intervista, previo consenso, è stata anche registrata.

Abbiamo creato un calendario condiviso in cui indicavamo data, ora e luogo dell'intervista in programma, i dati dell'intervistato e la priorità della stessa per i nostri scopi.

Priorità:	Motivo priorità:	Nome	Cognome	Perché?	Età	Data	Luogo	Ora	Intervistatore	Backup
Media	Soggetto "op...	Martina			33	2 ottobre	Online	18.30	Ilenia	Martina, Mehdi
Media	Soggetto "op...	Nicolas			23	5 ottobre	Presenza	12.00	Ilenia	Ele R.
Alta	Vittime di ag...	Alice e Donata			27	6 ottobre	Online	11.00	Eleonora U	Chri, Martina
Alta	Esperto	Marco			~50	6 ottobre	Online	15.00	Ilenia	Matilde, Ele U.
Alta	Vittime di ag...	Havana			25	7 ottobre	Presenza	13.00	Ele R	Matilde
Media	Pendolari	Giada			22	7 ottobre	Presenza		Christian	Matilde

(Profilazione degli intervistati)

L'INTERVISTA

LA SCELTA DELLE DOMANDE:

A partire dalle risposte del form, abbiamo preparato un pool di domande volte ad approfondire gli aspetti che maggiormente ci interessavano.

Ciascun componente del gruppo ha inserito almeno una domanda, indicandone il destinatario e la tipologia.

Alla fine del processo di elaborazione delle domande, abbiamo selezionato quelle approvate almeno da 4 membri su 7 del gruppo.

Macro-categoria:	Tipologia:	Domanda:	Riformulazione:	Ilenia	Ele U.	Ele R.	Martina	Matilde	Chri	Medhi	Stato:
Tragitto lavot...	Di contesto	Ha utilizzato in passato mezzi pubblici per raggiungere il lavoro/volontariato? Se sì, quali?		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4
Lavoro/volon...	Più approfon...	In generale, come descriverebbe l'ambiente circostante in cui lavora durante la notte? Le è capitato di osservare qualche situazione particolare?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4
per i LEAD	Di contesto	In quali città o contesti urbani ha operato principalmente? Come cambia l'approccio alla sicurezza in contesti diversi?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6
Tragitto lavot...	Di contesto	Potrebbe descriverci il suo tragitto per raggiungere il lavoro/volontariato? (magari chiedendo un focus particolare su che tipo di mezzi, l'orario approssimativo e la quantità di persone)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5
per i LEAD	Di contesto	Potrebbe raccontarci brevemente il suo percorso professionale? Come è arrivato/a a lavorare nel campo della sicurezza urbana/mobilità?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6
per i LEAD	Di contesto	Qual è il suo attuale ruolo o incarico? Quali sono le principali responsabilità che gestisce?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6
Uscite nel te...	Di contesto	Quali locali frequenta maggiormente per la vita notturna? Come li raggiunge?	Che tipologia di luoghi frequenta maggiormente, quando esce di casa, per la vita notturna?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4
per i LEAD	Di contesto	Quali opportunità vede nel futuro per migliorare la sicurezza nelle grandi città?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6
per i LEAD	Più approfon...	Quali sono state le principali sfide che ha incontrato nel suo percorso professionale		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2
Vita in una n...	Di contesto	Quando è arrivat* nella nuova città, conosceva già quali fossero le zone, linee di mezzi pubblici, etc da evitare per la loro pericolosità? Se sì, come ha ricevuto queste informazioni? (amici, parenti, social...)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3

L'INTERVISTA

LE DOMANDE PER GLI UTENTI TARGET:

Introduzione sul progetto e trattamento dei dati

Domande di profilazione:

1. Può ricordarci come si chiama, quanti anni ha, con quali pronomi preferisce che ci riferiamo a lei e cosa fa nella vita?
2. Dove vive attualmente? Ha sempre vissuto qui?
3. Può dirci in che modo raggiunge il luogo dove studia o lavora?
4. Ci può ricordare se ha avuto esperienza facendo turni di lavoro o volontariato durante la notte?

Domande di esperienza (lavoro):

1. **PER CHI HA LAVORATO DURANTE LA NOTTE:** Ci sono stati episodi, durante il lavoro o volontariato, in cui ha avuto la percezione di non essere al

sicuro? Se sì, potrebbe raccontarci di più sul contesto in cui si è percepita questa sensazione?

2. **PER CHI HA LAVORATO DURANTE LA NOTTE:** A seguito di questi episodi, ne ha parlato con capi o superiori? Se sì, si ricorda cosa le hanno detto o se hanno preso provvedimenti di qualche tipo per migliorare la sua sicurezza?

3. **PER CHI HA LAVORATO DURANTE LA NOTTE:** In generale, come descriverebbe l'ambiente circostante in cui lavora durante la notte? Le è capitato di osservare qualche situazione particolare?

4. **PER CHI HA LAVORATO DURANTE LA NOTTE:** può descriverci il suo tragitto per raggiungere il suo lavoro? Nota una differenza significativa nella sua percezione della sicurezza quando si sposta per raggiungere il luogo di lavoro

durante la notte rispetto al giorno? (*salta alla prossima sezione di domande*)

5. Potrebbe descriverci il suo tragitto per raggiungere il lavoro/volontariato? (*chiedere dettagli su mezzi utilizzati e orari di spostamento, stazioni frequentate ecc.*)
6. Ha mai percepito di non essere al sicuro lungo il tragitto per il lavoro/volontariato?
7. Se sì, ha mai segnalato a chi di competenza, queste problematiche? Se sì, si ricorda che cosa le hanno risposto? Sono poi stati presi dei provvedimenti a riguardo?
8. Altri colleghi, hanno avuto esperienze simili o che comunque vorrebbe condividere con noi?

L'INTERVISTA

LE DOMANDE PER GLI UTENTI TARGET:

Domande di esperienza (vita notturna):

1. Ha esperienza con la vita notturna di Milano o di altre città? Se sì può menzionarci il nome dei locali o degli eventi che più frequenta?
2. Come raggiunge bar, locali, discoteche e altri luoghi di vita notturna che frequenta? Se usa mezzi pubblici, quali prende e intorno a che ora? Solitamente sono molto affollati o ci sono pochi passeggeri?
3. Si sente più esposta a pericoli se i mezzi sono affollati o vuoti? Potrebbe brevemente spiegare perché?
4. Quando le capita di essere per strada di notte, quali accorgimenti adotta per sentirsi maggiormente al sicuro?
5. Solitamente tiene a portata di mano qualche utensile che può essere utilizzato come strumento di difesa improvvisato per

sentirti più al sicuro? (chiavi di casa, coltellini svizzeri, qualsiasi oggetto di vetro...) *(può essere saltata se nella 4 vengono già dati questi dettagli)*

6. Quando rientra a casa (con mezzi o senza) di solito si mette in contatto con qualcuno via cellulare (messaggi, chiamate, videochiamate...) per sentirsi più al sicuro? *(può essere saltato se già menzionato dopo la 4)*

7. Ha qualche episodio spiacevole da raccontarci che abbia a che fare con la sicurezza durante le uscite notturne?

Domande di esperienza (vita in una nuova città):

1. Quando è arrivata nella nuova città, conosceva già quali fossero le zone, linee di mezzi pubblici, ecc. da evitare per la loro

pericolosità? Se sì, come ha ricevuto queste informazioni? (amici, parenti, social...)

2. Ha mai vissuto o visitato una città che l'ha colpita per l'elevato senso di sicurezza che trasmetteva? Se sì, in cosa differiva questa città rispetto ad altre dove non si sente al sicuro?

3. Si è ritrovata a dare consigli su zone, mezzi, etc.. da evitare a nuovi arrivati in città poiché ignari della loro pericolosità? Sulla base di quali aspetti in concreto si è sentita di sconsigliare determinate zone?

4. Ha avuto altre difficoltà legate alla sicurezza dovute alla sua non conoscenza della città?

L'INTERVISTA

LE DOMANDE PER GLI UTENTI TARGET:

Domande di esperienza (vita a Milano):

1. In base alla sua percezione personale, reputa Milano una città sicura? Se no, in cosa è carente la città in questo senso?
2. Quali zone della città reputa meno sicure?
3. Se ha risposto di sì, come è arrivato a reputare queste zone non sicure? Se per esperienze personali, potrebbe raccontarci cosa è successo? *(se questo aspetto è stato già trattato passare oltre)*
4. Ha mai vissuto o visitato una città che l'ha colpita per l'elevato senso di sicurezza che trasmetteva? Se sì, in cosa differiva questa città rispetto a Milano?

Domande di esperienza (soluzioni e uso di tecnologie per la sicurezza):

1. Ha familiarità con qualche applicativo sul tema della sicurezza? Se sì, quale utilizza?

Potrebbe descriverci il funzionamento di tale applicativo?

2. Se potesse cambiare le cose in modo istantaneo, cosa cambierebbe della sua città per risolvere il problema della sicurezza?

Domanda di chiusura: sente che avremmo dovuto chiederle qualcosa di diverso? Se ha altre riflessioni da condividere con noi lo faccia pure.

*La ringraziamo di cuore per il suo tempo; le interesserebbe **mantenere il contatto con noi** per conoscere gli sviluppi del nostro progetto e per poterci aiutare nuovamente?*



L'INTERVISTA

DOMANDE SPECIFICHE PER L'ESPERTO:

Domande di esperienza (lavoro):

1. Da quanto tempo svolge questo lavoro? Cosa l'ha spinto ad intraprendere questo tipo di percorso?
2. Come le abbiamo introdotto poco fa, siamo interessati al tema della sicurezza urbana. Potrebbe spiegarci come funziona la catena di intervento dal momento in cui un cittadino chiama il 112? (*Approfondire quanto più possibile*)

Polizia:

1. Ci potrebbe spiegare sulla base di quali criteri e in che modo vengono organizzate le pattuglie che sorvegliano la città durante la notte? Come vengono dimensionate? Sulla base di quali parametri oggettivi una zona viene pattugliata più di un'altra?
2. Quali sono le linee guida che i

cittadini dovrebbero conoscere per stabilire quando contattare il 112? Esistono informazioni ufficiali della Polizia a riguardo?

3. Quali sono le situazioni più comuni in cui le forze dell'ordine si trovano ad intervenire relativamente a questioni di pubblica sicurezza?

Esperienza:

1. In base alla sua esperienza, le vittime di aggressione sono bilanciate fra i due generi?
2. Può raccontarci qualche situazione particolarmente spiacevole in cui si è trovato ad intervenire in prima persona? Rispetto alla segnalazione avvenuta di tale accadimento, è stata sufficientemente tempestiva?
3. In generale, le segnalazioni avvengono in modo tempestivo ed efficace o si hanno delle difficoltà nel riceverle e processarle?

Sulla base della sua esperienza, vi sono state occasioni in concreto in cui pensa che con una segnalazione tempestiva la situazione non sarebbe degenerata e la vittima si sarebbe salvata?

Applicativi:

1. L'introduzione di applicativi che dialogano con il sistema di segnalazioni che arrivano alle forze dell'ordine ha migliorato le cose rispetto a quando le segnalazioni avvenivano unicamente per via telefonica?
2. Vi sono altri aspetti che facilitano e velocizzano l'intervento delle forze dell'ordine?
3. Reputa che il problema della sicurezza nelle grandi città italiane di cui si parla in modo ricorrente sia dovuto a qualche altro aspetto in particolare?



ANALISI DEI

TEMI

PERICOLO

Quali sono gli aspetti che influiscono in positivo o in negativo sulla percezione del rischio degli intervistati?

TRASPORTI

Quali sono i mezzi trasporto utilizzati nel quotidiano dagli intervistati?

PREVENZIONE

Gli intervistati utilizzano strumenti per l'autodifesa o adottano altri accorgimenti per sentirsi maggiormente sicuri?

CRITICITÀ

Aspetti legati alla sicurezza considerati problematici nelle città

APPLICATIVI

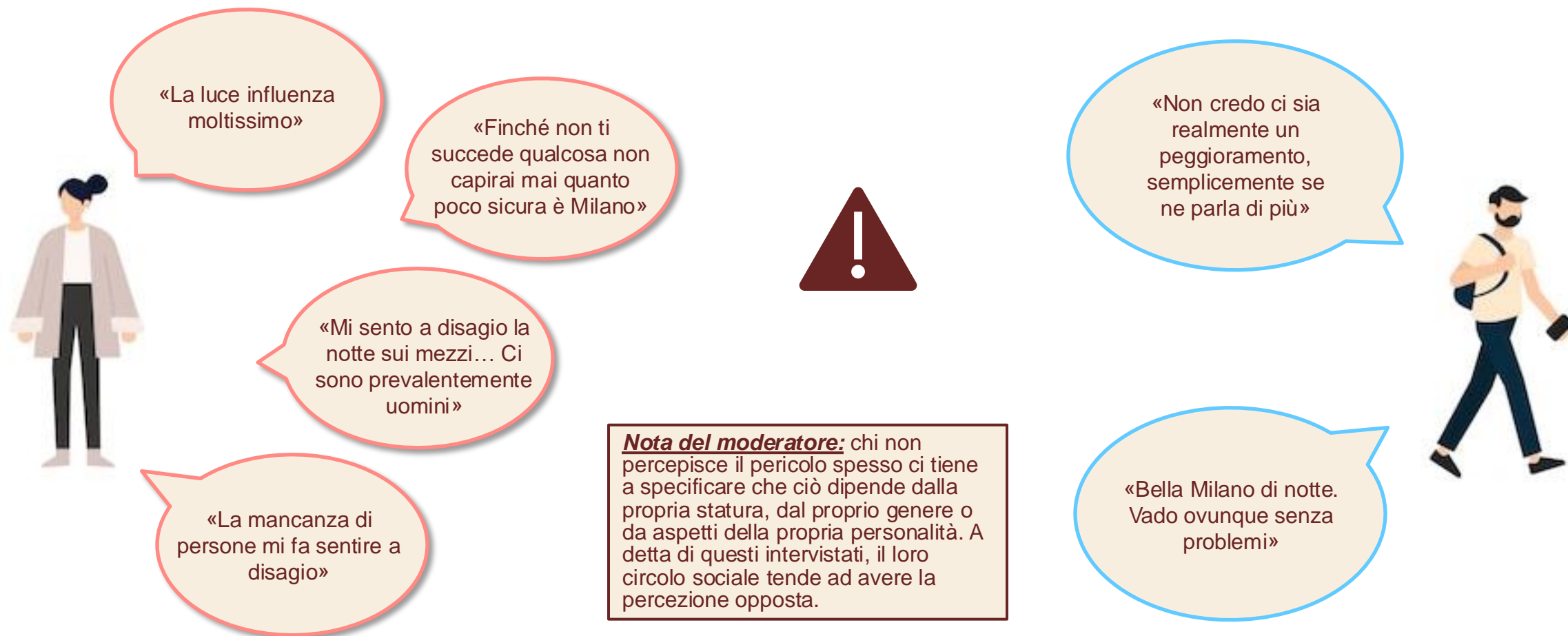
Familiarità con applicativi relativi alla sicurezza urbana

FORZE DELL'ORDINE

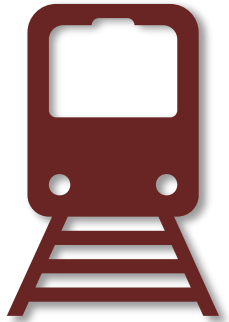
La realtà vista dal punto di vista di un operatore di polizia

IL PERICOLO

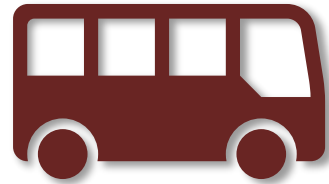
COME GLI INTERVISTATI PERCEPISCONO MILANO?



TRASPORTI



Metro: non citate fra i mezzi più pericolosi, al di là del problema dei borseggi. La M2 viene spesso definita una «brutta linea».



Bus e sostitutivi metro: i più critici secondo gli intervistati. Gli intervistati sconsigliano fortemente le linee notturne se si è soli. Alcuni raccontano episodi spiacevoli su tali linee.



Bicicletta: la utilizzano gli intervistati più temerari. Permette di muoversi con agilità e autonomia ma spaventano gli incidenti stradali.



Taxi: spesso considerato come ultima spiaggia a causa dei costi elevati. Nessuno menziona problemi di sicurezza.

PREVENZIONE

CHE ACCORGIMENTI ADOTTANO GLI INTERVISTATI?



«Sul bus mi metto sempre vicina al conducente. Evito il fondo»

«Esco poco di casa; se lo faccio preferisco prendere un taxi per stare tranquilla»

«Condivido la posizione con il mio ragazzo. Evito certe scollature»

«Porto sempre con me uno spray al peperoncino»

«Evito strade e quartieri poco raccomandabili»

LE CRITICITÀ

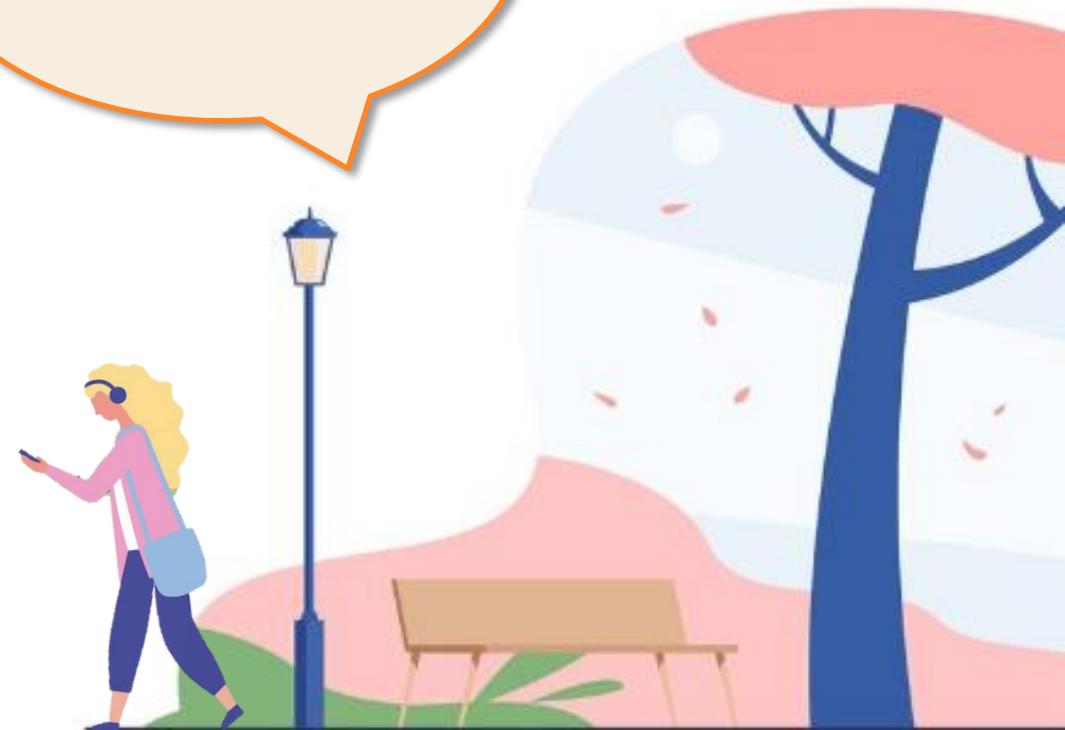
«Non ci sono abbastanza pattuglie, soprattutto in zone affollate come i Navigli»

«C'è poca luce»

«Il degrado dà un senso di mancanza di controllo e quindi anche di sicurezza»

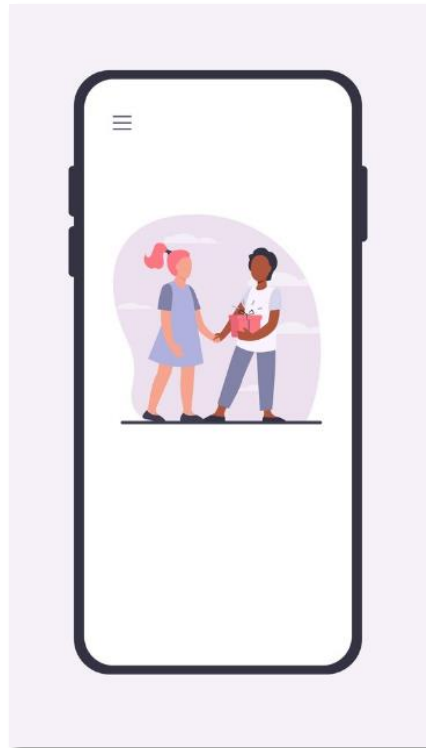
«Manca l'illuminazione soprattutto nelle zone verdi»

«Quando manca l'illuminazione mi sento molto più esposta»



SOLUZIONI TECNOLOGICHE

APPLICATIVI PER LA SICUREZZA? NEVER HEARD OF THEM



Nessuno degli intervistati utilizza applicativi particolari oltre alla **condivisione della posizione** offerta dalle principali applicazioni di messagistica.

Qualcuno cita app molto semplici che permettono di chiamare le forze dell'ordine.

Una delle intervistate ha sentito parlare di una app che permette di stare in videochiamata con operatori predisposti al fine di creare un deterrente per eventuali aggressori ma non la reputa una soluzione pratica e valida.

FORZE DELL'ORDINE

Chiamata al 112: il centralino cerca di acquisire quante più informazioni possibili per poi inviare una o più pattuglie ed eventualmente operatori del primo soccorso sul posto.

Le pattuglie che si vedono in prossimità dei punti sensibili come le stazioni agiscono principalmente **in deterrenza** (sono infatti molto visibili e tutti gli agenti sono in divisa).

Il controllo del territorio è **capillare** e le pattuglie sono organizzate e dimensionate in base alle caratteristiche della zona per garantire la celerità d'intervento.

Quando il cittadino ritiene che una situazione sia pericolosa è fondamentale che chiami il numero d'emergenza.

Nessuna segnalazione viene ignorata (anche perché sono tutte registrate) e la presenza di più segnalazioni per una stessa situazione è un dato di fondamentale importanza per l'assegnazione di priorità dell'intervento da parte del centralino.

Contrariamente alla percezione comune, le aggressioni tendono a verificarsi, nella stragrande maggioranza dei casi, **nelle zone più affollate e frequentate della città.**

I dati statistici e le segnalazioni sono di vitale importanza per il lavoro delle forze dell'ordine sul territorio. Marco racconta che a Napoli ad esempio, dopo le numerose segnalazioni relative a furti a turisti appena sbarcati al porto, la polizia ha predisposto dei percorsi di accompagnamento dei visitatori verso il centro.

Marco sottolinea ancora una volta come **ogni segnalazione sia di fondamentale importanza per agire in prevenzione e proteggere i cittadini.**



ANALISI TEMATICA COMPLETA

Nome	Età	Genere	Professione	Tipo di utente	Città	Percezione del rischio	Mezzi di trasporto utilizzati	Accorgimenti utilizzati	Criticità della città	Familiarità con applicativi	Proposte risolutive	Esperienze significative
Havana	25	Donna	Gestione di locali notturni e PR	Utilizzatore	Milano	Alta . "La luce è una cosa che influenza tantissimo." "Se si è in tanti, c'è più probabilità che qualcuno faccia qualcosa." "Finché non ti succede qualcosa non capirai mai quanto poco è sicura Milano".	Metro, bici elettrica, sostitutiva della verde. talvolta anche il taxi, anche se si lamenta del costo.	Sale davanti sull'autobus, cerca di stare vicina a gruppi di donne, evita il fondo dell'autobus e porta con sé uno spray al peperoncino.	"Le zone peggiori di Milano sono Porta Genova, Corbetta, Forlanini, Loreto, viale Tibaldi e Centrale."	Ne ha solo sentito parlare e mai da utilizzatori.	Aumentare il numero di pattuglie non basta, andrebbe aumentata anche l'utilità della sicurezza privata e una maggiore applicazione della legge.	Aggressione da parte di due minorenni durante un tentativo di scippo, seguita da 8 ore in questura senza ottenere nulla.
Giada	22	Donna	Studentessa	Utilizzatore	Milano	Media . si sente molto a disagio se, nei mezzi che prende, ci sono prevalentemente uomini.	Autobus da sotto casa, poi metro gialla e in seguito la rossa, oppure anche il treno.	Di solito sta in chiamata oppure scambia qualche messaggio con qualcuno, per un certo periodo di tempo ha anche avuto uno spray al peperoncino. Vorrebbe comprare un coltellino in futuro.	Insufficienti le pattuglie, anche in zone affollate come i Navigli.	Non ne conosce ma sa che esistono. Non le ha mai scaricate.	Dice che metterebbe più pattuglie nelle zone affollate.	Una volta è stata seguita in metro. Ha subito catcalling due volte. (Esperienza Indiretta) Dei suoi amici hanno assistito a una rapina sulla sostitutiva, hanno cercato di sventarla ma sono stati minacciati. (Esperienza Indiretta) Conosce una persona che è stata stuprata da piccola nella stazione di Saronno.
Martina	33	Donna	Impiegata	Utilizzatore	Milano	Bassa Considera Milano una città abbastanza sicura. Potrebbe essere percepita come pericolosa da ragazze più giovani. Ora il problema è più accentuato per la rilevanza mediatica che si dà ai casi di cronaca nera.	Metro (M1 + M5).	Condivisione della posizione. Ha cambiato il suo modo di vestire per evitare sguardi inopportuni.	Scarsa illuminazione, soprattutto nei parchi. Difficoltà di possibili volanti non fisse a coprire il territorio (in zone molto critiche, fa sentire sicuri la presenza di volanti fisse). Presenza di gruppetti di giovani delinquenti in giro per la città.	No. Ha installato WhereAreU, ma per il primo soccorso.	Migliorare l'illuminazione nei parchi. Arginare il problema della delinquenza giovanile.	Aggressione di un'amica in un parco.
Donata	30	Donna	Risorse umane	Utilizzatore	Milano	Alta . Di notte percepisce più paura per la mancanza di persone.	Metro e, se non può prenderla, anche la sostitutiva o il taxi.	Evita i tram per paura di incontrare persone poco raccomandabili e quando non può evitare di prenderli, si mette a fianco all'autista. Chiama il ragazzo mentre torna a casa. Se rientra a casa da sola tiene le chiavi in mano (per protezione). Evita di comprare casa in zone non sicure, anche se sarebbe più economica.	Scarsa illuminazione.	Ne conosce una ma non la usa. Se ce ne fossero di utili le utilizzerebbe.	Maggior efficienza forze dell'ordine, maggior educazione tra le persone.	Una volta, con Alice, avendo trovato una ragazza che cercava di scappare dal ragazzo, chiamarono i carabinieri, che non fecero niente. Un'altra volta, al Picchio, due ragazzi che conosceva l'hanno importunata.
Alice	27	Donna	Location manager	Utilizzatore	Milano	Alta . Di notte percepisce più paura per la mancanza di persone. "La percezione del pericolo dipende anche dalle persone con cui si è in compagnia"	Principalmente metro oppure taxi in quanto i mezzi di superficie vengono percepiti meno sicuri.	Esce poco di notte e se lo fa prende il taxi. Sta in videochiamata con qualcuno di fidato. Condivide la posizione con le amiche. FA attenzione nella scelta dell'abbigliamento. Preferisce certe strade ad altre. Evita alcuni mezzi soprattutto ad alcune ore.	Mancanza di illuminazione e manutenzione delle strade. Sostiene che il degrado dia una sensazione di mancanza di controllo e dunque di pericolo.	Non ne conosce e non ne utilizzerebbe.	Aumentare la divulgazione. Le informazioni su ciò che succede e sulle conseguenze delle proprie azioni dovrebbero raggiungere soprattutto i più giovani. Più conoscenza e consapevolezza aiuterebbero. Spesso ragazzi sono portati a spaventare per scherzo, se avessero maggiore consapevolezza forse questi episodi si ridurrebbero.	Non ha raggiunto il suo amico che era in pericolo per paura di essere coinvolta nell'aggressione.
Nicolas	23	Uomo	Studente	Utilizzatore	Milano	Bassa Dice di girare spesso la notte/sera. ("Bella Milano di notte")	Bicicletta, bus, metro e sostitutive.	Nessuno in particolare, al massimo la condivisione della posizione. Prende qualsiasi mezzo e passa per qualsiasi zona senza problemi.	Poca illuminazione nelle aree verdi, troppi senzatetto per strada.	Non ne conosce e non ne utilizza. Se ci fossero il consiglierebbe.	Migliorare il servizio Radiobus ATM e gestire la situazione dei senzatetto.	Rincorso in zona Centrale da un ubriaco, assiste ad un tentativo di minaccia di un ragazzo armato di bottiglia probabilmente ubriaco. Un suo amico ha subito un furto.

COME ORIENTARCI IN UNA REALTÀ COSÌ COMPLESSA?

CONCLUSIONI

- Il problema della sicurezza urbana è reale ed è fortemente sentito dalle persone in quanto impatta sul loro quotidiano. Abbiamo voluto immergerci nelle esperienze delle persone poiché ci sembra di fondamentale importanza definire in che modo un applicativo **può realmente fare la differenza**.
- Milano è per noi un buon contesto di lavoro in quanto abbiamo maggiore conoscenza delle specificità della città e dello stile di vita dei suoi abitanti, anche in base alle interviste che abbiamo effettuato.
- Percezione e realtà non sono dimensioni del tutto sovrapposte ma sono fortemente correlate. Occorre dunque definire con precisione fin dove si estende il nostro margine di azione. È necessario orientare il nostro lavoro in modo da partire dal bisogno delle persone di sentirsi sicure per strada. Il successo di una soluzione tecnologica in questo senso deve dunque passare per **un'inversione del paradigma di progettazione**: non possiamo rendere le città meno pericolose ma possiamo far sentire le persone maggiormente sicure e favorire una riappropriazione degli spazi della città da parte dei cittadini a qualsiasi ora.