

QUADERNI DI  
**Cittàsicure**



QUADERNI DI  
**Cittàsicure**

**A cura  
della Presidenza della Giunta  
della Regione  
Emilia-Romagna**

Presidente: Vasco Errani  
Direttore generale: Bruno Molinari  
Responsabile del servizio: Cosimo Braccesi  
Sito internet: [http://www.regione.emilia-romagna.it/citta\\_sicure/](http://www.regione.emilia-romagna.it/citta_sicure/)

 **Regione Emilia-Romagna**



Gennaio/Febbraio 2002 – Quaderno n° 25

---



SICUREZZA PERSONALE  
E PREVENZIONE DEL  
CONFLITTO NEL  
TRASPORTO FERROVIARIO

di

**Elena Zaccherini**

A CURA

DEL SERVIZIO PROMOZIONE E SVILUPPO DELLE POLITICHE PER LA SICUREZZA E DELLA POLIZIA LOCALE  
REGIONE EMILIA-ROMAGNA



*Nella primavera del '98 il Comune di Bologna, la Regione Emilia-Romagna e l'allora Presidio territoriale holding di Bologna delle Ferrovie dello Stato, raccogliendo una sollecitazione delle Organizzazioni sindacali regionali di categoria dei lavoratori del trasporto ferroviario, decisero di dar vita ad una collaborazione per la realizzazione di una ricerca sulla sicurezza personale nella Stazione di Bologna e nel trasporto ferroviario dell'Emilia-Romagna che poté successivamente avvalersi anche della collaborazione della Polfer dell'Emilia-Romagna.*

*La realizzazione della ricerca venne poi concordemente affidata alla dott.a Elena Zaccherini, all'epoca collaboratrice del progetto "Bologna sicura" del Comune di Bologna, e, per una supervisione, al prof. Massimo Pavarini, allora Coordinatore del Comitato scientifico del progetto Città sicure della Regione.*

*Una ricerca che è stato possibile realizzare, oltre che per l'impegno degli Enti promotori, anche grazie alla massiccia partecipazione dei lavoratori del settore e dei passeggeri utenti del trasporto ferroviario gravitante sulla stazione di Bologna che hanno risposto in oltre quattromila al questionario distribuito e raccolto sui treni dal personale viaggiante.*



# Sommario

**[7]**

## **Nota redazionale**

**SICUREZZA PERSONALE E  
PREVENZIONE DEL CONFLITTO NEL  
TRASPORTO FERROVIARIO**

**[23]**

## **Introduzione**

**[27]**

## **Struttura della ricerca**

**[31]**

## **Esiti del questionario sottoposto ai viaggiatori**

1. Il questionario
2. Chi é il viaggiatore FS?
3. Modalità e propensione all'utilizzo  
*Motivi di utilizzo - Frequenza di utilizzo - Tipo di treno e classe di viaggio - Orari di utilizzo - Condizioni di viaggio: solitudine e affollamento*
4. La paura del crimine e i fattori che vi contribuiscono  
*Paura del crimine in generale - Insicurezza personale nel trasporto ferroviario - Sicurezza personale sui treni - Sicurezza personale in stazione*
5. Tassi di vittimizzazione  
*Tassi di vittimizzazione diretta - Episodi di vittimizzazione vissuti indirettamente - Episodi di degrado, vandalismo o manutenzione carente*
6. Vittimizzazione e percezione di sicurezza
7. Giudizio degli utenti sul contesto FS
8. Proposte degli utenti

**[71]**

## **Esiti del questionario sottoposto ai lavoratori**

1. Il campione dei lavoratori
2. Percezione di sicurezza in generale
3. Percezione di sicurezza nel contesto lavorativo
4. Tassi di vittimizzazione  
*Tassi di vittimizzazione diretta e indiretta - Episodi di mancata manutenzione, degrado, vandalismo - Propensione alla denuncia*
5. Vittimizzazione e percezione di sicurezza
6. Valutazioni e giudizi dei lavoratori
7. Proposte dei lavoratori

**[103]**

## **Sintesi degli esiti dei questionari**



**[105] Linee guida per gli operatori del trasporto ferroviario**

1. L'approccio multi-aziendale e il "Whole Journey"
2. Sicurezza e differenza di genere
3. Spazi di azione: ambiti e politiche
  - *Design e manutenzione delle infrastrutture e dei veicoli*
  - *Specializzazione del personale - Sicurezza e nuove tecnologie - Informazioni ai passeggeri - Sistema di monitoraggio e rapporti sugli incidenti - Monitoraggio e valutazione*

**[137] BIBLIOGRAFIA**

**ALLEGATI**

**[141] Quaderni pubblicati**

**[145] Informazioni utili**



# Nota redazionale

di **Giandomenico Amendola**

(Docente dell'Università di Firenze)

La ricerca affronta due problemi diversi anche se ovviamente strettamente interconnessi. Credo, infatti, che una cosa sia il problema del pericolo e della paura nel viaggio in ferrovia e un altro quello del pericolo e della paura nella stazione. Si tratta di questioni certamente legate tra di loro che richiedono però non solo analisi ma anche politiche ed azioni diverse per affrontarli. La complessità del problema stazione deriva in buona misura proprio dal fatto che essa è il luogo dove entrambe le esperienze – il viaggio ed il luogo stazione – coesistono e, sommandosi, possono creare uno scenario segnato dal disagio e dalla paura.

La stessa forma architettonica della stazione – “*bâtiment-voyageur*” – ne riflette la natura doppia che deriva dal suo essere simultaneamente luogo e momento del viaggio e luogo della città, il suo essere insieme, anche nelle denominazioni, termine e centro. Sin dall' '800, dal momento stesso della nascita della ferrovia, la stazione assume la funzione di porta della città cercando di tenere insieme anche a livello di forme architettoniche le due facce della porta, l'una verso la città, l'altra rivolta alla “non-città”. Di qui il fabbricato doppio, dotato di due anime, definito per questo dai francesi “*mi-usine*” e “*mi-palais*”: luogo dell'ingegneria il primo, dell'architettura il secondo.

C'è, innanzi tutto, lo spirito e la forma della fabbrica fatta di ferro e di vetro (in cui confluivano nella seconda metà del secolo scorso le esperienze tanto delle fabbriche che del Crystal Palace londinese) per la zona treni; questo è il luogo proprio del viaggio aperto sulla campagna e sulla “non città”. La seconda anima della stazione è quella urbana, palazzo tra i palazzi, magniloquente edificio fatto di pietra e di simboli. E' la stazione monumento dove vengono celebrate le glorie dello Stato o dell' Impero, del progresso e della scienza. Nessun luogo, probabilmente, è stato, per questo, più adatto della Gare d'Orsay di Parigi a svolgere il ruolo di museo dell'800.

Grande emergenza della città della modernità, la stazione ha conservato nella città contemporanea, anche quando la sua funzione



è diminuita, una centralità non solo pratica ma anche simbolica. Oggi, la stazione, anche a causa dello sviluppo del trasporto sotterraneo collegato alla stazione stessa, ha modificato sensibilmente il suo ruolo di porta a favore di quello di relais del sistema dei trasporti.

Ciò malgrado, secondo Kevin Lynch, in *"Image of the City"*, la stazione è, però, ancora uno dei più diffusi e condivisi punti nodali nella lettura della città. Oltre, ovviamente, ad essere sempre un momento fondamentale in ogni grande città nell'esperienza quotidiana di milioni di persone.

I due aspetti del nodo stazione – elemento del viaggio ed elemento della città – richiedono, come si è detto, approcci e proposte diversi anche se collegati. Il problema, tradizionalmente enfatizzato, della sicurezza nel viaggio, è cruciale perché tocca direttamente la praticabilità della ferrovia che costituisce un mezzo di comunicazione, ancora insostituibile nell'economia europea. Il problema della sicurezza e della paura nella stazione ferroviaria porta alla questione, oggi al centro dell'attenzione anche in Italia, del recupero della stazione come luogo della città e dei cittadini. Nel primo caso l'obiettivo è restituire affidabilità e sicurezza a tutto il viaggio – stazione compresa –, nel secondo ridare affidabilità e sicurezza a tutta la città – stazione compresa.

I ricercatori hanno certo ragione quando definiscono, anche sulla base di una ricca letteratura, l'attraversamento e la permanenza nella stazione da parte del passeggero innanzi tutto come un momento, ancorché particolare, del viaggio. Questo è certamente un elemento importante su cui soffermarsi in quanto la qualità del passaggio attraverso la stazione, è considerato un aspetto importante dell'esperienza complessiva del viaggio al punto da agire pesantemente sui criteri di scelta del viaggiatore. Uno dei motivi, per esempio, che rendono talvolta più competitivo il viaggio aereo sul breve/medio raggio rispetto a quello in treno in molti paesi europei (gli Stati Uniti sono una realtà notevolmente diversa per la specificità dell'evoluzione della ferrovia e del rapporto con gli altri mezzi di trasporto - motorizzazione privata, autobus ed aereo) è la pericolosità o repulsività, vera o presunta che sia, del viaggio in treno ivi compreso il momento stazione.

Oggi, la tendenza generalizzata a collegare gli aeroporti alla città con il treno o a creare sistemi intermodali e quindi a fare della stazione ferroviaria un momento anche del viaggio aereo sta creando non pochi



problemi che sono stati solo in parte risolti spostando il baricentro del nodo intermodale sull'aeroporto e facendo della stazione un momento di quest'ultimo nel tentativo, non sempre riuscito, di contagiare la stazione ferroviaria con la sicurezza e l'affidabilità dell'aeroporto.

Gli sforzi di fare della stazione una sorta di aeroporto urbano, luogo sottomesso quindi a norme e criteri propri dell'aeroporto, si scontrano con la doppia natura della stazione, con il suo essere anche momento, importante, della città. Monumento urbano per eccellenza, la stazione ha però dovuto sin dalla sua nascita fare i conti con il suo particolare status di spazio liminale non interamente controllabile e prevedibile.

Già nel secolo scorso veniva rilevato da Auguste Perdonnet, *Traité élémentaire des chemins de fer*, Paris 1865 (citato in Wolfgang Schivelbush, *Geschichte der Eisenbahn Reise*, Hanser Verlag, Munich 1977, tr. Ingl. *The Railway Journey*, University of California Press, Berkeley 1986, P. 172) l'esistenza in Francia di una "*répulsion des habitants des villes par les gares*". Da cui scaturiva, sempre in Francia, rapidamente imitata dall'Italia, una concezione del sistema ferroviario come mondo separato, chiuso e difeso. Universo fragile e pericoloso dove il biglietto svolgeva fondamentalmente una funzione di passaporto.

Di questo sistema la stazione, punto critico della catena del viaggio in cui il viaggiatore si sente indifeso ed avverte maggiormente la propria fragilità, diventa naturalmente il bastione con la conseguenza di accentuare ulteriormente distanza e differenza rispetto alla città di cui però non può che essere parte.

Oggi, la stazione, pur continuando a mantenere la doppia natura di momento del viaggio e di luogo della città, viene in progressione sempre più considerata, anche nella generalizzata logica del riuso, dal punto di vista della città a cui questa particolare piazza di margine. La stazione entra, cioè, a far parte della disponibilità della città come luogo urbano anche per chi non viaggia. In tutta Europa si assiste ad una spinta per riportare lo spazio stazione, inteso come spazio pubblico o piazza con funzioni speciali, all'interno della vita quotidiana della città anche di quella non nomadica.

Questa tendenza al recupero della stazione e ad un suo riuso non direttamente ed esclusivamente legato al viaggio comporta una serie di problemi che, soprattutto in Europa, si vanno acuendo negli ultimi anni.



Da una parte registriamo sotto la spinta di una generalizzata domanda di una città più vivibile senza residui soggettivi (la città per tutti), spaziali (tutta la città per tutti) e temporali (tutta la città per tutti ed in qualsiasi ora) ad uno sforzo di restituire all'uso quotidiano e collettivo lo spazio della stazione conferendogli nuovamente lo status di luogo centrale e simbolico della città. Dall'altra parte questa tendenza al riuso si scontra e deve fare i conti con la funzione che la stazione ha assunto soprattutto nell'ultimo decennio sia in Europa che negli Stati Uniti di luogo della marginalità sociale.

La stazione – dalla Grand Central di New York alla Centrale di Milano – è il luogo dove la marginalità degli espulsi e dei *drop outs* si concentra e diventa visibile. È il mondo della diversità con cui si entra in conflitto perché occupa un luogo non evitabile né praticamente né simbolicamente.

Lo spazio pubblico della stazione rappresenta il terreno di confine della città che viene progressivamente sottratto al controllo ed alla fruizione collettiva per la presenza degli *altri* (sbandati, senza casa, tossicodipendenti, immigrati non inseriti, ecc.). Esiste una tensione crescente nella stazione tra il suo essere spazio provvisorio di tutti, spazio di transito dell'esperienza provvisoria del viaggio e spazio liminale da attraversare rapidamente, ed il tentativo di alcuni – marginali e sbandati – di fare della stazione uno spazio proprio e permanente. È la tensione costante tra luogo di passaggio e luogo di vita. Il problema della stazione non è tanto la presenza dei *"diversi"*, quanto piuttosto il fatto che non ci sia più la distanza che normalmente utilizziamo fra noi e la diversità, per gestire questa coesistenza. Nella stazione le due presenze si toccano e lo fanno anche con fragore. Di qui la crescente ed inevitabile domanda collettiva di trasformare un luogo eccezionale di transito in luogo ordinario di uso collettivo.

Il sovraccarico e la concentrazione di persone "altre" e "diverse" mette in crisi nella stazione tanto la funzione di luogo di transito che quella, antica ed oggi recuperata, di vetrina e di porta della città. Vengono anche investite le possibilità, come sta avvenendo nelle principali metropoli, di fare della stazione uno spazio per il commercio.

Lo sforzo di riportare la stazione nella città, dopo che questa ne era stata progressivamente espulsa per diventare una sorta di terra di nessuno, coincide con la presenza, maggiore e tendenzialmente stabile, di un mondo di diversità che, ed è un aspetto importante, non è più evitabile o oscurabile attraverso la distanza.

L'accresciuta domanda di recupero a nuove funzioni urbane della



stazione e la crescente concentrazione in essa di popolazione per diversi motivi marginale e diversa, fa sì che i conflitti aventi come posta quello spazio aumentino. La funzione di luogo di transito è stata in genere garantita dalla strategia adottata dai viaggiatori di attraversare – in condizione di impermeabilità emotiva – la zona indesiderata ed uscire dalla stazione il più presto possibile. Tale pratica diventa più difficile se lo spazio dell' attraversamento indifferente è saturo di presenze "diverse" che impongono l'attenzione. Talvolta il disagio e la paura di chi attraversa la stazione sono dovuti alla difficoltà di sopportare a livello emotivo presenze che forano le nostre difese di indifferenza.

Di qui il frequente tentativo di ricorrere a strategie di "colonizzazione" del territorio di frontiera della stazione attraverso azioni di espulsione – del tipo "Non toccate la donna bianca" di Marco Ferreri – o, grazie a norme e strumenti della società del controllo globale, con tentativi di trasformare uno spazio articolato e pieno di nicchie in un moderno ed accogliente *panopticon*. Qui i principi illuministici coevi del diritto di visita e di ospitalità (Kant e la nascita del viaggiatore moderno) e del diritto di sorvegliare ed educare (Bentham e la istituzionalizzazione delle pratiche di controllo e di educazione) entrano in inevitabile e visibile conflitto.

Una seconda riflessione di metodo va fatta a proposito della paura. E' preferibile parlare nel nostro tema di paura piuttosto che di sicurezza, perché il fatto che le persone possano rimanere vittime di un reato è una questione, ma la paura che esse hanno nel viaggiare è in larga parte indipendente dalla probabilità statistica dell'accadimento del reato: il pericolo è una cosa la paura è un'altra.

La cosiddetta paura del crimine si compone di due elementi: il primo, che coincide abbastanza con la definizione "canonica" di paura, è la convinzione di rimanere vittime in un futuro più o meno prossimo di un attacco criminale a se stessi, alla propria persona ed ai propri beni. Il secondo elemento costitutivo della paura è la convinzione di rimanere soli e senza aiuto in caso di aggressione. Uno dei motivi della minore paura nell'aeroporto rispetto alla stazione ferroviaria, oltre al fatto che il primo è uno spazio socialmente filtrato i cui accessi sono regolati nella logica del bastione, è nella sensazione diffusa tra i passeggeri di poter ricevere assistenza immediata in caso di necessità. Nell'aeroporto nessuno si sente solo. Il sentirsi soli non va riferito solo



a possibili aggressioni: in aeroporto non ci si sente soli perché si è continuamente bombardati da informazioni, avvisi, istruzioni in uno spazio capace di parlare a tutti con codici largamente condivisi e di orientare i comportamenti. L' aeroporto, artefatto cognitivo tra i più perfetti, è uno spazio saturo di segnali capaci di guidare, ammonire e rassicurare. Uno spazio efficiente ed amico. Qualcosa di simile a quanto avviene nei grandi centri commerciali dagli shopping malls agli ipermercati. La stazione ferroviaria è ancora, spesso, un esempio opposto.

Il sentirsi soli è in parte determinato dai comportamenti presenti e prevedibili dell'ambiente; in parte dipende anche dal nostro rapporto con le istituzioni. In molti casi abbiamo la sensazione di essere soli perché, complessivamente, ci sentiamo abbandonati tanto dalle istituzioni che dalla gente, perché dagli altri riceviamo solo "cortese indifferenza", perché si ha la convinzione che se dovesse capitare qualche cosa nessuno ci aiuterebbe. A questo punto interviene, come mostra la ricerca, la solidarietà di genere: le donne scelgono durante il viaggio di stare insieme alle altre donne, perché possono contare su un loro aiuto, o vanno verso chi ritengono che, per vocazione o ruolo, sia portato ad assisterle e a difenderle in circostanze di emergenza.

Passiamo ora al tema della stazione come luogo.

La stazione ferroviaria ha vissuto in tutta Europa, fino alla fine degli anni '60, una sorta di progressivo degrado e marginalizzazione rispetto alla città. La stazione è stata nell' '800 il simbolo della modernità, della tecnica e della bellezza, addirittura il precipitato della città moderna ed il suo più visibile monumento. Negli ultimi 40-50 anni si è svuotata di gran parte delle funzioni non operative per diventare un luogo necessario, ma marginale, perdendo il ruolo di concentrato stesso della città per retrocedere a quello di semplice porta, alleggerita però del suo carico simbolico. Probabilmente, l' ultimo sussulto simbolico e comunicativo si è avuto in Italia con la progettazione tra gli anni '30 e gli anni '50, dopodiché le stazioni sono rimasti luoghi, necessari e subiti, di transito, da cui uscire il più rapidamente possibile.

Negli ultimi dieci anni, a partire dagli Stati Uniti e poi con effetto di rimbalzo in tutta Europa, la situazione è completamente cambiata. Oggi la stazione è stata riproposta come luogo di assoluta centralità, vivibile e da vivere nella città.



Un esempio significativo e ben noto di questo processo di riuso è rappresentato dalla South Station di Boston. Questa è stata a lungo la stazione più utilizzata degli Stati Uniti perché era quella dove si incrociavano le due grandi linee ferroviarie della nazione, quella verticale e quella transcontinentale, e perché soprattutto, nella seconda guerra mondiale, era il grande porto di imbarco delle truppe per l'Europa, essendo il punto più vicino all'Inghilterra. Dopo un lungo e costante declino, oggi la South Station di Boston è stata recuperata e restituita alla città non solo come efficiente stazione ma anche come piazza coperta del nevralgico ed affollato Central Business District.

L'intervento di riqualificazione ha richiesto massicci interventi finanziari – in parte provenienti dalla mano pubblica ma in prevalenza di investitori privati – che sono stati remunerati da ritorni altissimi. Oggi la stazione, proprio per la sua altissima redditività, è stata comprata da un fondo pensioni. La South Station ha mantenuto il proprio carico enorme di passeggeri, ma è diventata un luogo assolutamente centrale della quotidianità di tutto il centro finanziario della città grazie ad un ricco sistema, differenziato per genere o prezzi, di ristoranti che vendono migliaia di pasti ogni mattina, di negozi e luoghi di sosta con musicisti, mostre di pittura, ecc..

Tutto ciò ha evidentemente richiesto una politica mirata avente come obiettivo espresso il recupero della stazione e la sua restituzione alla città. Ciò che le nostre metropoli dovrebbero imparare è che per rilanciare le stazioni non basta ripulirle, blindarle e creare al loro interno spazi commerciali, è indispensabile una politica adeguata ed organica che si sviluppi sia sul piano del progetto fisico che della gestione quotidiana degli eventi.

Nel caso della South Station di Boston, ad esempio, c'è stata una politica fondata non solo sull' hardware – riqualificazione edilizia ed ambientale, creazione di un sistema di esercizi commerciali, illuminazione e condizionamento, ecc. – ma anche e soprattutto su ciò che potremmo definire il software. La South Station, cioè, è stata saturata di fattori di attrazione e di eventi, piccoli e grandi, la stazione è rinata come piazza, come luogo di attrazione e di socialità. Perno della strategia è stata la gente perché “nulla richiama la gente più della gente e perché nulla protegge la gente più della gente”. Nel caso della stazione, però, la gente di per sé non basta.

Molte aggressioni, infatti, avvengono in stazione anche in presenza della folla. La gente nella stazione non sempre protegge sia perché è



distratta dalla velocità dell' attraversamento sia perché ci si protegge dall'ambiente considerato ostile con lo schermo della "cortese indifferenza". Il problema è, quindi, anche nel trasformare il rapporto del luogo con la gente e farne un luogo di permanenza e non di semplice passaggio. Di qui lo sforzo di creare una vera piazza, ciò che Camillo Sitte avrebbe definito un'ansa nel flusso frenetico della città.

Tralasciando la costa occidentale in cui le stazioni hanno avuto storia e significati diversi, questo tipo di intervento si è avuto in tutte le maggiori stazioni degli Stati Uniti: la Union Station di Washington, che è ormai diventata essa stessa attrazione turistica, la Penn Station di New York che è stata completamente rifatta, sia pure con esiti dubbi, insieme al sovrastante Madison Square Garden, la Grand Central di Manhattan, che è tornata ad essere un luogo mitico tanto nella vita che nell'immaginario collettivo dei newyorkesi. La Grand Central è stato probabilmente il luogo di New York più utilizzato dal cinema.

Anche in Europa si è avviato l'analogo processo di recupero delle stazioni e della loro restituzione alla città ed ai cittadini. Tale azione è stata resa urgente anche dallo sviluppo, soprattutto nell'Europa continentale (Francia e Germania), delle grandi interconnessioni intermodali realizzate tra treno ed aereo. L'ormai generalizzato collegamento su rotaia degli aeroporti alle città e l'aumento del numero dei nodi intermodali come Amsterdam, Parigi o Monaco di Baviera – solo per fare alcuni nomi – hanno riproposto in termini nuovi il problema del rapporto stazione ferroviaria – viaggio aereo. Si tratta, infatti, di non contagiare anche il volo aereo col problema della sicurezza che nella stazione ferroviaria aveva sino a pochissimo tempo fa uno dei punti di maggiore criticità. Tale rapporto è stato in parte affrontato trasportando la stazione di ultima generazione all' interno dell' aeroporto (cfr. per esempio la stazione TGV all'aeroporto di Lione ed il terminal integrato del C. De Gaulle II a Roissy - Parigi), in parte trasformando la stazione ferroviaria urbana di riferimento in una sorta di prolungamento dell'aeroporto portando in essa lo stesso tipo di arredo, di sicurezza, di commercio (l'impatto del modello aeroporto sulla tipologia costruttiva o riorganizzativi delle stazioni è oggi impressionante). La crescente integrazione è tanto fisica, ingresso nella stazione ferroviaria dall'aeroporto, che organizzativa, possibilità del *check in* già all' interno della stazione.

Uno dei risultati è quello, apparentemente paradossale, di portare all'interno della città proprio il modello dell'aeroporto che era fondato



sull'imitazione della città (creazione di shopping mall, di simulacri di strade e di "piazzette" – cfr. il caso di Fiumicino).

Secondo un calcolo recente (Brian Edwards *"Nouvelles perspectives de l'architecture des chemins de fer"* in Isaac Joseph (a cura di), *Villes en gares*, L'aube éditions, Parigi 1999, pp.126-135) circa il 40% della superficie delle stazioni e degli aeroporti moderni è oggi destinato al commercio.

Sempre riguardo al rapporto con l'aeroporto, una cosa che nelle ricerche sulla sicurezza viene evidenziata è che anche negli scali aerei c'è una zona dove maggiori sono paura e pericolo, e che questa si trova all'uscita dall'aeroporto, mai all'entrata. Il fatto che l'insicurezza aumenti all'uscita deriva ovviamente dal fatto che questo è il momento in cui si esce dalla "non città" protetta e si torna nella città vera ed imprevedibile. Paradossalmente, l'elemento ansiogeno in aeroporto è proprio la città.

Una conferma si ha osservando i più grandi aeroporti, in cui la maggiore concentrazione di polizia non è all'ingresso, dove con la sorveglianza a vista, prima, ed il metal detector, poi, avviene il filtraggio ed il controllo dei passeggeri, ma all'uscita. È qui che inizia lo spazio, non è più controllato dalle procedure e dai mezzi dell'aeroporto, in cui la regolazione è urbana e dove, di conseguenza, può ripresentarsi il pericolo. Nel caso poi in cui si salda con la stazione i problemi aumentano, ed ecco perché vengono create delle specie di tunnel virtuali e protetti, che dal cancello di uscita portano direttamente al taxi e dal taxi a casa.

Un intervento massiccio di recupero e messa in vivibilità delle stazioni ferroviarie è in atto anche in Italia. Esso è stato, in parte, determinato dall'esigenza di ridare sicurezza e tranquillità ai viaggiatori non solo sui treni ma anche e soprattutto nelle stazioni, in parte da legittime esigenze di bilancio, per mettere cioè a valore l'enorme patrimonio immobiliare delle Ferrovie dello Stato e del demanio concentrato intorno alle stazioni centrali della maggiori città italiane. Una stazione valorizzata e recuperata come piazza, peraltro centrale, costituisce l'indispensabile perno di efficaci strategie di valorizzazione di questo patrimonio immobiliare.

Non basta, però, valorizzare le stazioni dal punto di vista progettuale per restituirle alla città; operazioni come quelle pesanti di Roma o quelle più leggere di Milano e Napoli sono certamente interessanti e, soprattutto, segnano – comunicandolo al cittadino ed al viaggiatore –



una rottura con il passato. Gli interventi lasciano una serie di problemi aperti in termini di sicurezza e di serenità come mostrano le numerose lettere ai giornali e le lagnanze della gente per la scarsa attenzione riservata agli aspetti gestionali ed al rapporto tra la stazione intesa come luogo ristretto e la zona più ampia della città che dalla stazione è connotata.

Veniamo allora al problema del “cosa fare” su cui la ricerca curata dalla Zaccherini offre molti spunti interessanti.

Innanzitutto il problema del controllo dello spazio. Una questione importante (che la ricerca non poteva per economia affrontare ma che va comunque approfondita) riguarda il vandalismo ed i graffiti.

Numerose ricerche in tutto il mondo, dagli Stati Uniti, a Gran Bretagna e Germania, hanno dimostrato quanto il graffito sul treno o nella stazione sia un elemento fortemente ansiogeno: la gente tende a considerare la presenza del graffito sul vagone ferroviario, spesso sull'intero convoglio, come il segno della possibilità di chiunque di fare quello che gli pare senza nessun controllo.

E' proprio a partire da questa diffusa percezione collettiva che negli Stati Uniti vengono spese somme incredibili per eliminare rapidamente spesso nel giro di sole 72 ore, i graffiti sui vagoni e sulle linee ferroviarie e vengono comminate pene severe, in caso di recidiva anche pesantissime, anche sproporzionate per un reato minore come il danneggiamento.

La rapidità con cui i graffiti sono rimossi è fondamentale in quanto cruciale è la variabile “permanenza” del segno sui vagoni o sui muri. Il fatto che il graffito resti indisturbato a far bella mostra su muri e treni viene in genere interpretato dalla gente come il segno dell'assenza di una qualsiasi presenza di controllo pubblico e di garanzia di sicurezza. Gli stessi autori – i graffitari di seconda generazione – tendono a presentare le proprie azioni come sfida alle politiche di controllo e dimostrazione dell'impossibilità di un efficace e pervasivo controllo sulla città. Il graffito – interpretato ormai generalmente come vandalismo piuttosto che come arte da strada come era avvenuto all'inizio – è considerato, se di lunga permanenza, come una delle *incivilities* alla base della paura collettiva. (cfr. la diffusa teoria nota come *broken windows theory*).

La presenza del graffito sull'edificio è anche considerata generalmente come uno dei primi segnali (*early warning signals*) dell'ingresso in una



zona della città pericolosa e fuori controllo; il cittadino della grande metropoli sa, dall'ennesima cabina telefonica vandalizzata, dall'aumento dei decibel degli stereo e dalla presenza dei graffiti, che sta entrando in un'area da cui farebbe meglio a tenersi alla larga.

Nonostante il riconoscimento di questo principio, assistiamo nelle stazioni italiane al permanere di queste presenze ansiogene e ad una sostanziale indifferenza delle istituzioni rispetto a questo fenomeno, ancora considerato come marginale. La presenza dei graffiti pesa sull'ansia e sulla paura dei passeggeri esattamente, con un segno opposto, quanto la telecamera a circuito chiuso messa in bella mostra. L'incuria e l'indifferenza rispetto a fenomeni come i graffiti sono pericolose in quanto si tratta di fattori di grande importanza non tanto per il pericolo, che ne è affetto solo in secondo effetto, quanto per la paura che essi generano e per la capacità ansiogena che hanno. La paura, va inoltre ricordato, è per giunta contagiosa.

Un ulteriore problema è quello della gestione degli spazi della stazione. Di grande importanza è quello che si sta facendo per l'illuminazione, nonostante si debba tenere conto del fatto che anche la stessa illuminazione, specie durante il giorno, a volte può essere essa stessa ansiogena, e che quindi sia necessario riflettere anche sulle scelte delle tonalità migliori e sul grado di calore delle luci.

Il presupposto da cui non si può prescindere è che la stazione è uno spazio molto grande e che non può essere perciò interamente presidiato: non si può trasformare una stazione in una zona di massima sicurezza di tipo aeroportuale. È possibile, però, individuare delle aree selettive di maggior controllo: nelle stazioni della metropolitana delle principali città del nord America, ci sono zone in cui, soprattutto nelle ore serali e notturne o quando la frequenza è rada, l'utente sa di ricevere una protezione aggiuntiva grazie ad un maggior controllo. Sono le zone di attesa ben identificabili o i percorsi protetti da telecamere monitorate da sorveglianti vicini, in grado cioè di intervenire in un tempo relativamente breve. Probabilmente la sicurezza offerta effettivamente in queste aree non è molto superiore a quelle delle zone "non garantite"; certamente minore è però la paura dei viaggiatori e migliore è la condizione psicologica dei cittadini.

Un ultimo tema è, infine, quello dei rapporti tra stazione e città.

Questo è sicuramente un nodo fondamentale per tutte le città italiane



in cui la stazione ha rivestito un ruolo centrale, tanto spaziale che pratico e simbolico, sia nella modalità della stazione di testa che in quella di transito.

Se è importante restituire la stazione alla città, è altrettanto significativo riportare la città nella stazione, inserire cioè dentro la stazione funzioni urbane non necessariamente connesse al viaggio e con esse una popolazione anch'essa non direttamente legata al treno. In altri termini: il negozio dentro la stazione non aumenta la sicurezza finché rimane un negozio solo per chi viaggia in quanto il comportamento di indifferenza del viaggiatore sarà sempre costante.

La chiave della soluzione è fare della stazione uno spazio fruibile ed attrattivo anche per chi non deve viaggiare. Il compito di introdurre comportamenti e un pubblico diversi all'interno della stazione deve essere affidato ad un partenariato delle società ferroviarie, delle amministrazioni locali e di imprese private, attraverso pratiche ed iniziative che possono essere di grande e piccola scala, come eventi e micro-eventi della stazione.

Il rischio, altrimenti, è che nella stazione si scontrino sempre due mondi, che possono, a seconda dei casi, essere il mondo di chi ha e il mondo di chi non ha, il mondo di chi è attaccato e il mondo di chi potrebbe attaccare. Possono configgere, infine, il mondo del viaggio e il mondo della città, tenendo però in chiaro che la città che entra nella stazione è solo un tipo di città, quello dei "diversi", mentre il resto della città rimane fuori. Il problema quindi è costruire ed attuare una politica per riportare nella stazione quella città che è oggi, per motivi diversi, fuori dalla stazione.

Ciò che abbiamo davanti non è tanto l'alternativa tra politica securitaria e politica non securitaria, scelta che resta importante in altri campi, ma l'alternativa tra politica di isolamento dalla città e politica di integrazione con la città. La via oggi più battuta è la prima, il totale isolamento, a meno che non si realizzi, come per gli aeroporti, l'operazione opposta di creare un simulacro di città, una città che sembra vera pur essendo completamente falsa, dove vengono mimati i ristoranti e gli spazi urbani e locali, ma che non è più la città. E' anche possibile però creare dentro gli spazi del viaggio veri luoghi urbani come quelli, per esempio, di Boston di cui si è già detto. Dall'esperienza del trasporto aereo viene in questo senso un utile esempio. Si tratta dell'aeroporto che ha realizzato Norman Foster ad Hong Kong. Qui, sfruttando anche la immediata vicinanza dello scalo con la città, il progettista ha creato la piazza dell'aeroporto come



piazza della città tout court con negozi, locali pubblici e spazi di semplice relax capaci di servire simultaneamente viaggiatori e cittadini, senza biglietti aerei di sorta, offrendo loro uno spazio pubblico vario, attraente e sicuro.

Parlando di sicurezza siamo entrati nel cuore di un tema più ampio ed importante costituito dalla esigenza di restituire la stazione alla città per farne un luogo urbano vivibile e non solo uno spazio di transito, momento del viaggio. Le politiche per la messa in sicurezza della stazione ferroviaria dipendono in buona misura dalla nostra capacità di ridare vivibilità complessiva, di cui la sicurezza è solo un aspetto, alla stazione, in modo che di questa venga ritrovato e ricostituito il valore di monumento collettivo, restituendole la funzione di porta, pratica e simbolica, della città.



Gennaio/Febbraio 2002 – Quaderno n° 25

---



SICUREZZA | PERSONALE  
E | PREVENZIONE | DEL  
CONFLITTO | NEL  
TRASPORTO  
FERROVIARIO



Gennaio/Febbraio 2002 – Quaderno n° 25

---



# Introduzione

Uno degli approcci più realistici al progressivo deteriorarsi delle realtà urbane consiste nell'individuare le aree più minacciate dai fenomeni di disgregazione o conflitto, nelle quali con maggiore facilità, per condizioni ambientali o sociali, si crea un sentimento di insicurezza diffuso e radicato.

Uno di questi ambiti, quello che anzi rappresenta oramai il topos del disagio di una città, per la massima visibilità del fenomeno e per la centralità urbanistica e sociale del servizio che offre, è la stazione ferroviaria, e correlativamente, il trasporto su treno.

La stazione ferroviaria in particolare, come prodotto e simbolo della città, ha sempre giocato un importante ruolo nella formazione e nel sostegno del tessuto urbano. La sua stessa struttura, centro di convergenza di un considerevole volume di beni e persone, è un punto chiave della città. D'altro canto, come rovescio della medaglia, la stazione e le sue vicinanze sono diventate il rifugio di persone che frequentano questi luoghi per ragioni diverse da una necessità di viaggio.

Le stazioni sono quindi un mix di progresso tecnologico e di rifugio tradizionale per coloro che la città rifiuta: la loro presenza in questi spazi pubblici è uno dei segni più visibili e diffusi del disagio sociale, e spesso uno dei rari punti di contatto tra coloro che vengono definiti gli "indesiderabili" (categoria semanticamente individuata dai linguisti del politically correct, essendo "i diversi" oramai considerato inegualitario, ma che forse pecca di presunzione e si fonda su un errore logico, dal momento che presuppone la desiderabilità dei "normali", dei più, entro i quali tutti noi ovviamente tendiamo ad identificarci) e gli "altri".

Si può forse dire che, di fronte ai grandi temi tecnologici, sociali e culturali, e alla crisi delle grandi città di fine millennio, le stazioni sono diventate il luogo simbolo delle due Europe: da una parte le grandi realizzazioni legate all'alta velocità, al potenziamento del trasporto e dell'assistenza Eurostar, e dall'altro l'esplosione della crisi sociale urbana con i suoi fenomeni di esclusione, disoccupazione, immigrazione e insicurezza, sostanzialmente privi di risposte da parte



delle autorità e dei servizi pubblici.

Il trasporto pubblico risulta quindi essere una ribalta sempre illuminata su tutti i problemi di marginalizzazione, povertà, vandalismo, con i conseguenti episodi, reali o temuti, di aggressioni e minacce: tale situazione è vissuta, sia dai dipendenti delle ferrovie che dai viaggiatori, come una incontrollata intrusione del disordine urbano, fonte di disagio e allarme sociale.

E' evidente che i problemi causati da tali fenomeni sono il risultato di gravi contraddizioni che l'impresa di trasporto non può risolvere da sola, e che hanno la loro origine nel tessuto urbano. Per questo si ritiene necessario estendere la riflessione sulla sicurezza urbana anche al trasporto interurbano su rotaia e alle sue strutture, organizzando una risposta che mobiliti le risorse di tutti i soggetti coinvolti, attraverso sforzi coordinati di più agenzie.

In tal senso, e nella piena consapevolezza che i problemi non si possono nascondere né ignorare, è necessario sviluppare una vera e propria "politica della sicurezza", per evitare che i fenomeni di disagio diffuso legittimino interventi o reazioni esclusivamente basate sull'emergenza o sulla repressione, al di fuori di una progettualità che si sviluppi in modo coerente e continuativo.

Tale progettualità dovrà quindi tener presente che non si costruisce la sicurezza di alcuni cittadini negando diritti ad altri: in una società ormai definibile come la società delle molte minoranze la gestione di un problema diventa "gestione del conflitto e della convivenza" fuori dall'ottica, tanto demagogica quanto illusoria, della normalizzazione. Secondo tale prospettiva sarà dunque da pensare come ridefinibile tanto la vocazione degli spazi, quanto la funzione dei soggetti che vi operano.

Il fenomeno che ci accingiamo ad analizzare presenta poi diverse chiavi di lettura, tutte caratterizzanti e determinanti, corrispondenti ai punti di vista dei vari soggetti che agiscono in tale ambito: la questione della sicurezza nell'ambito del trasporto ferroviario può essere infatti letta come questione sociale, se vista dalla parte dei cittadini (sia gli "utenti tradizionali", che quelli meno "ortodossi" appartenenti alle fasce del disagio o della clandestinità); come questione di lavoro, se presa



dalla parte dei dipendenti dell'Ente e dei lavoratori del settore; come questione economica se vista con gli occhi della società per azioni FS.

Trasversalmente ad ognuna di queste analisi poi, risulta evidente come la differenza di genere operi da discriminante fondamentale, caratterizzando il problema della sicurezza nei trasporti come una tematica fortemente sentita soprattutto dal sesso femminile, maggiormente sensibile ed esposto ad essere stigmatizzato nei fenomeni, portatore delle istanze di preoccupazione più concrete, sia che si tratti di semplici utenti che di lavoratori.

In relazione alla questione economica infine, è evidente come la soddisfazione dei passeggeri sia il cuore della politica commerciale di ogni rete di trasporto. In questo senso migliorare la sicurezza personale dei passeggeri diventa una questione economica. Indagini svolte in altri paesi europei, come Francia e Inghilterra, hanno rivelato che i passeggeri evitano di utilizzare i trasporti pubblici - in generale, o in specifiche ore della giornata, o su certi particolari tragitti - perché temono per la propria sicurezza personale.

Questo si traduce in una perdita per la stessa azienda dei trasporti, il cui interesse è quindi quello di creare le condizioni migliori affinché questo sentimento di insicurezza diminuisca, sviluppando adeguate politiche per individuare ed affrontare il problema.



Gennaio/Febbraio 2002 – Quaderno n° 25

---



# Struttura della ricerca

Quali mezzi hanno a disposizione gli operatori del trasporto pubblico per affrontare con le proprie strategie di servizio i fenomeni di disordine sociale e di insicurezza urbana? Sull'aiuto di chi possono contare? Come dovrebbero definire il proprio ruolo? Che tipo di spazio stanno predisponendo per i cittadini? A questi interrogativi si propone di rispondere la presente indagine.

La ricerca, promossa nel 1998 dalle segreterie regionali dei sindacati trasporti della regione Emilia-Romagna, è stata sostenuta dalla Regione Emilia-Romagna, progetto "Città sicure", dal comune di Bologna, ufficio "Bologna Sicura", e dalle FS.

Finalità prioritaria della ricerca è stata quella di mettere in atto una strategia conoscitiva, al fine di inquadrare scientificamente la situazione del compartimento ferroviario di Bologna dal punto di vista della sicurezza.

Si sono quindi individuati alcuni obiettivi prioritari:

- studiare le caratteristiche, il livello e l'impatto della paura del crimine e del conflitto nel contesto del trasporto pubblico su rotaia nel compartimento della stazione di Bologna;
- identificare le cause di questa paura e le relazioni tra il sentimento di insicurezza e le esperienze personali di vittimizzazione o esposizione a comportamenti antisociali;
- identificare quali misure o combinazione di misure possano essere le più efficaci nell'implementare la sicurezza personale nel contesto del trasporto pubblico.

A tal fine si sono utilizzate diverse metodologie, che hanno permesso di sviluppare la ricerca approfondendo le tematiche sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo.



Si è articolato quindi il lavoro secondo due componenti: l'analisi della realtà contestuale e l'analisi delle percezioni soggettive e delle esperienze degli utenti e dei lavoratori.

L'analisi della realtà contestuale si è svolta attraverso una serie di interviste in profondità con i dirigenti e i responsabili dei diversi settori delle FS e delle cooperative che operano nel contesto del trasporto ferroviario nonché attraverso la raccolta dei dati esistenti (es. statistiche dei danni e degli incidenti) e dei materiali (es. modalità di raccolta dati e monitoraggio dei fenomeni) per tutto ciò che riguarda la sicurezza.

L'analisi delle percezioni soggettive e delle esperienze di vittimizzazione si è svolta parallelamente sia presso i lavoratori che presso gli utenti del servizio. Tre sono stati gli strumenti utilizzati: due questionari tipo a risposte "chiuse", distribuiti presso utilizzatori e i lavoratori FS; una serie di interviste con lavoratori e responsabili dei diversi settori; alcuni *focus group* con gruppi di lavoratori dei diversi settori, interessati a partecipare a incontri di discussione sulle tematiche della sicurezza.

Per poter disporre di un quadro attendibile ed esauriente della situazione della sicurezza nel contesto del trasporto ferroviario, non è infatti sufficiente limitarsi alla raccolta dei dati oggettivi relativi al fenomeno in questione. La realtà è ciò che di essa si percepisce; le denunce, le rivendicazioni, le tensioni in relazione ad un fenomeno, nascono più che dalla realtà oggettiva del fenomeno stesso, dalle percezioni soggettive che di esso se ne hanno. E le percezioni sono determinate solo in parte dalla realtà oggettiva, poiché si definiscono in base a numerose variabili, tutte determinanti nell'individuazione di quello che diventa il sentire comune in relazione ad un fenomeno: la condizione personale di chi l'osserva, la "mediatizzazione" che dello stesso viene fatta ad opera dei mezzi d'informazione, la contestualizzazione del fenomeno in ambiti fortemente emotivi, le esperienze e i vissuti personali di chi viene interpellato.

Per questo si sono elaborati due questionari, uno destinato ai viaggiatori che utilizzano i treni e l'altro ai lavoratori del contesto ferroviario. Scopo di tali questionari è stato il poter individuare il quadro delle situazioni problematiche così come vengono vissute dai



viaggiatori e dai dipendenti. Nell'identificare quali sono i vissuti, i bisogni e le percezioni delle persone, viaggiatori o lavoratori, si ottengono informazioni vitali e necessarie per inquadrare i problemi dal punto di vista degli utenti del servizio e dei dipendenti; un questionario analogo, magari semplificato, potrà poi essere somministrato anche in momenti successivi, per poter monitorare la valutazione di gradimento ed effettività delle iniziative eventualmente intraprese.

Il presente studio è dunque il risultato della sistematizzazione delle informazioni e dei materiali raccolti. È articolato in tre sezioni, una descrittiva, una valutativa e una propositiva. Nella prima si focalizza l'attenzione sul manifestarsi dei fenomeni, attraverso una puntuale raccolta dati, e tramite l'individuazione delle percezioni di utenti e viaggiatori ("Quali sono i fatti" e "Chi ha paura di cosa"); nella seconda ci si concentra sull'analisi delle cause dei fenomeni ("Perchè?"); e nella terza vengono elaborate alcune linee guida, intese come proposta metodologica di politica organica di azione e intervento sui fenomeni individuati.

Lo studio non avrebbe potuto compiersi senza la collaborazione attiva di tutti i soggetti coinvolti: l'ente FS, prima di tutto, che ha messo a disposizione dei ricercatori le proprie strutture e risorse, consentendo l'accesso a tutti i dati e alle informazioni pertinenti allo studio, lo svolgimento delle interviste ai dipendenti FS, e la somministrazione dei questionari necessari alla compilazione del presente studio; nonché mettendo a disposizione dei ricercatori il personale competente per l'informatizzazione dei questionari elaborati e quello necessario per l'imputazione dei risultati degli stessi. I sindacati confederali di categoria, che hanno fornito risorse logistiche e umane, soprattutto per quanto riguarda la somministrazione e la raccolta del questionario rivolto ai lavoratori; la Polizia Ferroviaria che ha consentito l'accesso ai propri dati relativi alle denunce dei reati al compartimento ferroviario di Bologna. Le cooperative (ristoro, facchinaggio, pulizie e sicurezza) che nel contesto del trasporto ferroviario svolgono il proprio servizio.



Gennaio/Febbraio 2002 – Quaderno n° 25

---



# Esiti del questionario sottoposto ai viaggiatori

## 1. IL QUESTIONARIO

Il questionario sottoposto ai viaggiatori era composto da trenta domande, riconducibili a cinque aree tematiche: dati socio-anagrafici del soggetto, tipologia d'utenza e propensione all'utilizzo del trasporto, percezione generale di sicurezza e valutazione del contesto FS, vissuti personali di vittimizzazione (esperienza diretta o indiretta dei fenomeni), giudizi e proposte d'intervento.

Per distribuire il questionario si sono individuate due settimane, a cavallo di gennaio e febbraio 1999, durante le quali il questionario è stato distribuito due volte su circa 40 treni. I treni sono stati campionati in modo tale da coprire tutte le tipologie di trasporto (locale, regionale, interregionale, Intercity e Eurostar), le fasce orarie (mattina, pomeriggio, sera, notte), i giorni della settimana, le tipologie d'utenza (pendolari, studenti, viaggiatori per lavoro, viaggiatori occasionali, ecc.) e le direttrici di trasporto.

Su ciascun treno, individuate due carrozze (o più nel caso in cui il treno fosse scarsamente affollato), il questionario è stato distribuito ad un campione di 100 viaggiatori, con uguale attenzione alla prima e alla seconda classe. Il personale di bordo ne ha curato la distribuzione, provvedendo ad un minimo di presentazione, e rendendosi disponibile a fornire anche semplici indicazioni per la compilazione.

Il questionario, prima di essere somministrato, è stato testato più volte perchè risultasse il più semplice ed immediato possibile.

E' stato confezionato in forma di quadernetto, dal titolo: "Un treno di tranquillità: sicurezza personale nel trasporto ferroviario", mentre sul risvolto di copertina erano riportate delle sintetiche indicazioni e spiegazioni sulle ragioni e scopi dell'iniziativa: "Per sicurezza personale nell'ambito del trasporto ferroviario si intendono tutte quelle



eventuali situazioni e condizioni ambientali degradate, nonché tutti quei fenomeni (quali furti, borseggi, attenzioni indesiderate, molestie o violenze) che possono accadere o si teme che accadano, sui treni, nelle stazioni o nelle loro prossimità, e che sono fonte di disagio o di sentimenti di insicurezza tanto nei lavoratori quanto nei clienti FS. Stiamo cercando di migliorare questo aspetto del trasporto ferroviario. Per questo La preghiamo di compilare attentamente il questionario e di restituirlo al personale FS. Ci vorranno solo pochi minuti e ci aiuterà a capire il punto di vista dei clienti FS”.

Il personale viaggiante ha rivolto ai viaggiatori l’invito alla compilazione, e a lasciare il questionario sul sedile prima di scendere; ha poi provveduto alla raccolta degli stessi.

I questionari distribuiti sono stati circa 8.000 e la percentuale di quelli ritirati è stata sorprendentemente alta: circa il 70%, ovvero poco meno di 6.000. Un’ulteriore “scrematura” ha però eliminato i questionari incompleti o quelli palesemente falsi e alla fine di queste operazioni quelli ritenuti validi sono stati 4.189 ed è su questa base che sono costruite le tavole di questo capitolo. A testimoniare l’interesse dei viaggiatori ad esprimere propri pareri e valutazioni stanno anche gli oltre mille commenti annotati a conclusione del questionario. L’ultima pagina del libretto che veniva consegnato era infatti lasciata libera, e conteneva, oltre al ringraziamento per l’attenzione dedicata alla compilazione del questionario, l’invito a formulare ulteriori suggerimenti sull’argomento, qualora lo si desiderasse. Queste annotazioni, in molti casi articolate ed esaurienti, costituiscono per lo studioso e per l’ente trasporti un ulteriore preziosissimo approfondimento delle esigenze e valutazioni dei viaggiatori, e testimoniano il bisogno dell’utente di essere ascoltato.

## 2. CHI È IL VIAGGIATORE FS?

Dai risultati del questionario emerge il ritratto dell’utilizzatore del trasporto ferroviario: è un viaggiatore giovane, che utilizza il treno prevalentemente per motivi di lavoro o studio, con una posizione socio-culturale medio alta, e che viaggia spesso, valutando l’opportunità dell’utilizzo del treno rispetto ad altri mezzi di trasporto.

Un primo dato ci dice che gli uomini utilizzano il treno leggermente di



più di quanto non lo facciano le donne (gli uomini rappresentano infatti il 55% dei viaggiatori, contro il 45% delle donne. Questo dato, considerato il fatto che un'altissima percentuale di viaggiatori lo fa per motivi di lavoro, rispecchia le condizioni di occupazione più favorevoli di cui godono gli uomini, e la minore necessità che hanno le donne di spostarsi; se si considera invece la popolazione di studenti in treno, è in questo gruppo che le donne prevalgono.

Se si dividono gli utilizzatori per fasce d'età, si evidenzia come la popolazione dei viaggiatori in treno sia una popolazione tendenzialmente giovane. Infatti i viaggiatori compresi in una fascia d'età che va dai 25 ai 34 anni sono il 29% del totale; seguono i 20-24 anni (20%), i 35-44enni (17%), i 45-54enni (12,5%) e per ultimo la fascia d'età più elevata, 55 anni e oltre. La composizione anagrafica e di genere dei viaggiatori ovviamente influenzerà la percezione di sicurezza di questo gruppo sociale, connotandolo come un gruppo tendenzialmente abbastanza preoccupato, soprattutto se si comparano i risultati di questa ricerca con quelli invece più generali relativi alla popolazione emiliano-romagnola, pubblicati nel rapporto annuale 1999 di "Città sicure".

Il 57% dei viaggiatori risulta libero allo stato civile, percentuale che riflette la giovane età degli utilizzatori del treno (il 60% degli utenti ha meno di 34 anni).

Per ciò che riguarda la condizione lavorativa, più della metà sono occupati (53,8%), il 27,4% sono studenti, per il 2,8% si tratta di casalinghe, mentre il rimanente 16% è rappresentato da pensionati.

L'estrazione socio-culturale, tendenzialmente medio-alta ci è data dall'analisi di due dati diversi: il titolo di studio e la posizione nella professione. Il 52,4% dei viaggiatori è diplomato e il 27% possiede una laurea, contro il 17,1% in possesso della sola licenza media e il 3,3% che si è fermato alla licenza elementare. L'alto livello culturale si riscontra analizzando nel dettaglio la professione esercitata dagli occupati: abbiamo un 34% di impiegati/intermedi, un 21,4% di direttivi e quadri, il 13,2% di liberi professionisti, e l'8% di dirigenti.

Le dimensioni del comune di residenza definiscono i viaggiatori in maniera equilibrata, come cittadini residenti in comuni grandi e medio-



grandi per il 52,6% (il 36% dei viaggiatori proviene da comuni con oltre i 100.000 abitanti, e il 16,5% da comuni tra i 10.000 e i 50.000) e cittadini provenienti da comuni piccoli e medio piccoli (24% da comuni con 10-50.000 abitanti e 22,9% da comuni con meno di 100.000 abitanti). È quindi evidente come, fatte le debite proporzioni, a spostarsi siano soprattutto gli abitanti dei piccoli centri, che per esigenze di studio e di lavoro utilizzano il treno per raggiungere i propri centri di interesse.

La percentuale riguardante la dislocazione geografica dei comuni di provenienza è divisa senza rilevanti differenze tra Bologna, Emilia-Romagna, Italia del nord e Italia centrale. Si viaggia quindi su percorsi prevalentemente medi, mai troppo lunghi, che implicano quindi spostamenti nella regione (40% dei viaggi) o tra la regione di provenienza e quelle limitrofe.

Un elemento interessante da valutare quando si analizzano le caratteristiche sociali degli utilizzatori del treno è la possibilità di spostarsi con un mezzo proprio. Dai risultati del questionario risulta che un altissima percentuale di viaggiatori, il 75,6%, dispone di un mezzo proprio e che lo potrebbe utilizzare per i propri trasferimenti. È interessante notare che coloro che sono “costretti” ad usare il treno perchè non hanno la disponibilità di una macchina, risultano essere più preoccupati di chi viaggia in treno per scelta.

Dunque, utilizzare il treno diventa prevalentemente una valutazione di convenienza rispetto ad altri fattori: economici, di comodità, di centralità del servizio, di opportunità. Il treno costa meno, stanca di meno perchè ci evita di dover guidare, ci porta nel centro delle città praticamente impossibile da raggiungere con la macchina per traffico e divieti, ci protegge maggiormente dal pericolo di incidenti cui siamo esposti in automobile. È evidente che trattandosi di una valutazione di opportunità, anche quella riguardante la sicurezza personale rivestirà un peso tanto maggiore quanto più d'attualità si presenti il tema della sicurezza in generale nelle nostre città: e si può dire che negli ultimi anni questo è sicuramente uno dei temi di punta di ogni discussione, sociale e politica sulla qualità della vita nel nostro paese. Per chi invece il treno non presenta alternative, risultano più evidenti i fattori di rischio, e questi pesano maggiormente nello stato d'animo con cui si affronta un viaggio.



Si è già avuto modo di sottolineare come il contesto treno-stazione sia mediatizzato in negativo, presentato con una particolare enfasi sugli aspetti di insicurezza, dovuta all'accento che si pone sui fenomeni di vittimizzazione diffusa e disagio latente in tale contesto. Per questo diventa importante verificare quanto la percezione di sicurezza-rischio influenzi la decisione di utilizzare il treno, sia per verificare quali misure siano necessarie per migliorare le condizioni di utilizzo dei viaggiatori, sia per definire quali politiche organiche siano adottabili per diminuire quegli echi di disagio che dalla città si vanno a replicare e potenziare proprio nelle stazioni e sui treni.

Già esaminando questo primo dato relativo alla possibilità di spostarsi con un mezzo proprio si evidenzia subito una differenza di genere: le donne sono più condizionate nell'utilizzo del treno dalla necessità di farlo per mancanza di alternative. E qui si comincia a delineare una diversa condizione di viaggio al femminile, legata alla necessità di utilizzare il treno poiché difficilmente si dispone di altri mezzi (forse utilizzati dai genitori o dal marito). Questa limitazione della scelta sicuramente diventa uno degli elementi che influenzano la condizione di ansia determinata dal non poter sottrarsi ad un contesto che si percepisce sovente come insicuro o ostile. Vedremo in seguito come la questione dell'insicurezza sia fortemente connotata al femminile, e come l'ente trasporti debba quindi tenere in forte considerazione i vissuti delle donne per garantire la propria utenza, migliorare il servizio, ed eventualmente puntare ad un incremento dell'utilizzo dello stesso proprio da parte delle donne "rassicurate".

### 3. MODALITÀ E PROPENSIONE ALL'UTILIZZO

Le modalità di utilizzo del treno risultano dal secondo gruppo di domande sottoposte ai viaggiatori, che miravano a definire per quali motivi viene utilizzato il treno, con quale frequenza, in quali orari, quale tipo di treno, quale classe, e quali sono le condizioni di viaggio (se si viaggia preferibilmente soli o in compagnia, se la stazione o i treni sono affollati o deserti nelle fasce orarie in cui si utilizza il treno, ecc..)



### **3.1. Motivi di utilizzo**

Andando ad analizzare i motivi di utilizzo del treno, subito balza agli occhi qual'è la ragione principale di viaggio: il 46,1% dei passeggeri viaggia per motivi di lavoro (e di questi la metà sono pendolari); seguono immediatamente dopo i motivi di studio, (26,5%). Dunque il treno viene utilizzato dal 72% dell'utenza per motivi legati alla propria occupazione principale. Solo il 15,2% lo utilizza per motivi di famiglia e il 12,3% per shopping e svago.

All'interno di queste percentuali le differenze per età e sesso sono notevoli. La graduatoria delle motivazioni è la stessa per uomini e donne, ma rispetto agli uomini le donne viaggiano molto meno per lavoro: 20% in meno. La donna lavora meno dell'uomo, o, più probabilmente lavora più vicino a casa.

Viaggia invece più dell'uomo (13%) per motivi di studio: rispetto a livelli di occupazione inferiore la donna studia di più, oppure più donne che studiano usano il treno. Viaggia di più per motivi di famiglia (+ 9%) e di svago (+ 3%).

Pare quindi che a parte gli obblighi di lavoro dunque, l'uomo preferisca non usare il treno, o sia in condizione di poterne fare a meno.

I giovani viaggiano prevalentemente per motivi di studio, il lavoro predomina come ragione di utilizzo dai 25 ai 54 anni, mentre famiglia e svago sono motivazioni di viaggio che crescono notevolmente con l'età.

Certo è che se l'ente ferrovie deve curare la soddisfazione del 70% dei propri passeggeri (studenti e lavoratori) per mantenere la propria clientela, è invece sul quel 30% di utilizzatori per motivi di famiglia, shopping e svago che deve puntare per incrementare l'utilizzo del servizio. E vedremo quanto pesa nella scelta dei viaggiatori la valutazione di sicurezza personale, soprattutto considerando il fatto che come abbiamo visto, quasi tutti oggi dispongono di un'automobile.

### **3.2. Frequenza di utilizzo**

In linea con le motivazioni di viaggio, chi utilizza il treno è per lo più un viaggiatore abituale (il 44,9% viaggia tutti i giorni o più volte la settimana), o frequente (il 25,2% viaggia una volta la settimana o qualche volta al mese). Quindi si può dire che, nel 70% dei casi, chi



viaggia, viaggia spesso, mentre il rimanente 30% può definirsi un semplice viaggiatore occasionale, non viaggiando più di qualche volta l'anno.

Ovviamente chi viaggia di più sono i giovani: tutti i giorni, se si tratta di giovanissimi che frequentano le scuole superiori, o più volte la settimana se sono studenti universitari. E' proprio all'interno di questi due gruppi che è più bassa la percentuale di utilizzo del treno per motivi di svago: il treno è dunque necessario per i giovani, ma, al di fuori dei propri doveri è solo una seconda scelta rispetto ad altre possibilità.

Il picco di pendolari per lavoro arriva attorno ai 35-44 anni, mentre dai 34 anni in su aumenta la percentuale di chi utilizza il treno qualche volta l'anno, passando progressivamente dal 20% al 42%. Si tratta quindi di scelte di utilizzo sganciate dalle necessità lavorative, che si affiancano ad un aumentato piacere e valutazione di convenienza nell'utilizzo del treno, elementi che si deducono anche dal fatto che in queste categorie di utilizzatori si concentrano le casalinghe e i pensionati.

C'è anche da rilevare come ad un elevato titolo di studio facciano da specchio aumentate necessità di viaggio; mentre, riagganciandoci alle possibilità di utilizzo di un mezzo proprio, è interessante notare come chi utilizza il treno per motivi familiari o di svago nella quasi totalità dei casi dispone di un'automobile propria, e opera quindi una vera e propria scelta fra due opportunità.

### **3.3. Tipo di treno e classe di viaggio**

Per quanto riguarda la tipologia di treno utilizzata, i passeggeri tendono decisamente ad utilizzare treni senza pagamento di supplemento (il 65% dei viaggiatori utilizza abitualmente treni regionali, interregionali ed espressi). Essendo per lo più viaggiatori abituali e frequenti, si può supporre che tali viaggiatori siano impegnati in trasferimenti brevi o medi, per i quali non è necessario l'utilizzo di un treno a lunga percorrenza; certo è che la preferenza per il risparmio è marcata. Sono soprattutto i pendolari che si concentrano sui treni regionali e interregionali, mentre è chi viaggia per motivi di lavoro, ma meno di frequente, che utilizza i treni con supplemento, come pure chi si sposta occasionalmente per motivi familiari.

Tra chi utilizza i treni con supplemento (Intercity e Eurostar)



prevalgono gli uomini, e se è ipotizzabile che ciò avvenga perchè per lavoro sono costretti a viaggi più lunghi, una maggiore disponibilità a spendere è anche conseguente al fatto che godendo di lavori più qualificati, siano meno condizionati da logiche di risparmio (che tendono a scomparire progressivamente anche con l'aumentare dell'età e l'alzarsi del titolo di studio).

Interessante è l'analisi delle circostanze che condizionano la decisione di viaggiare in prima o seconda classe: se oltre l'80% dei passeggeri al momento della compilazione del questionario stava viaggiando in seconda classe, dai dati raccolti si deduce che l'utilizzo della prima aumenta con l'età e il titolo di studio, e che gli uomini la utilizzano leggermente più delle donne (presumibilmente perchè viaggiano di più per motivi di lavoro). Le donne aumentano in prima solo di notte, momento in cui la scelta viene vissuta come condotta di evitamento ed è per questo determinata da ragioni di sicurezza più che dalla decisione di usufruire di un servizio privilegiato. Da questo si deduce che la prima classe è considerata più sicura della seconda, e che le donne sono disposte (costrette) a spendere di più per sentirsi più tutelate.

#### **3.4. Orari di utilizzo**

Il 72,4% dei passeggeri viaggia con la luce (mattina presto, in mattinata, nel pomeriggio), e solo il 26,7% si sposta di sera o di notte. Certamente questo è determinato dal fatto che chi viaggia, come abbiamo visto lo fa soprattutto per motivi di lavoro o di studio.

È però interessante rilevare come mentre negli orari diurni non ci sono rilevanti differenze di genere, tra i viaggiatori che utilizzano il treno di notte, gli uomini sono il doppio delle donne. E questo dato la dice lunga sul timore che si ha nel viaggiare in treno col buio.

Altro dato da rilevare è che di notte viaggia di più chi ha un titolo di studio basso (forse costretto da scomodi orari di lavoro o turni di notte).

#### **3.5. Condizioni di viaggio: solitudine e affollamento**

Oltre il 60% dei passeggeri viaggia da solo, anche se le donne preferiscono viaggiare in compagnia in percentuale leggermente superiore rispetto agli uomini.



I più affiatati sono i giovani che frequentano la scuola, e che ovviamente si ritrovano sul treno, mentre gli adulti tendono a viaggiare soli, soprattutto se in possesso di un alto titolo di studio.

Di notte si viaggia tutti egualmente soli, donne e uomini senza differenza, realisticamente perchè di notte è più difficile trovare qualcuno con cui viaggiare.

A prescindere dal fatto che si viaggi in compagnia o meno, è interessante poi rilevare come vengono percepite le condizioni di affollamento del contesto. Il 76,7% dei viaggiatori afferma che quando utilizza il treno la stazione genericamente è abbastanza/molto affollata, mentre solo il 23,4% la vede deserta o semideserta.

Abbiamo visto come questo corrisponda al fatto che si viaggia prevalentemente di giorno per motivi di lavoro, e che quindi gli orari dei viaggi sono i cosiddetti orari di punta, ma le percezioni e le valutazioni di affollamento/solitudine variano a seconda dei sessi.

È interessante come le donne rilevino sempre il contesto leggermente più affollato di quanto non lo definiscano gli uomini; e questo non solo quando la stazione dovrebbe essere oggettivamente più affollata, ma anche negli orari morti, o di notte. Sembra quindi che le donne enfatizzino negativamente la presenza degli altri: di giorno, quando sono troppi, di notte quando i pochi che ci sono fanno paura.

Vediamo infatti come di notte la sensazione di essere soli, e quindi vulnerabili, è rilevata da entrambi i sessi, ma paradossalmente più dagli uomini che dalle donne: ovverossia gli uomini si sentono più soli di quanto non si sentano le donne. Questo fenomeno può avere una facile spiegazione: a meno che la stazione non sia completamente deserta, condizione inquietante per chiunque, una donna è maggiormente portata a notare le poche persone presenti, perchè ne è più preoccupata (teme di essere seguita, avvicinata, molestata o assalita), e per questo tende a tenerle d'occhio.

Verificando quali sono poi le percezioni di affollamento di giorno, si rileva come, nei medesimi orari di viaggio, le donne percepiscono la stazione più affollata degli uomini. Si potrebbe forse dire che la sensazione di inquietudine delle donne è presente tanto di notte quanto di giorno: e di giorno probabilmente si manifesta con un maggior fastidio della folla, invadente e poco controllabile, per questo ugualmente fonte di ansia.



## 4. LA PAURA DEL CRIMINE E I FATTORI CHE VI CONTRIBUISCONO

### **4.1. Paura del crimine in generale**

Nell'analisi del fenomeno della paura del crimine, è necessario tener conto del fatto che l'insicurezza è il prodotto di valutazioni complesse. Le ragioni dell'inquietudine e del senso di insicurezza trovano le proprie radici in una serie di fattori, endogeni ed esogeni al soggetto, che poco hanno a che fare con la realtà oggettiva dei fatti. A prescindere infatti da quella che è l'incidenza effettiva dei fenomeni valutati oggettivamente nel loro manifestarsi (modalità, tipologia, frequenza, ecc.), la scala delle paure delle persone viene ad essere determinata da fattori diversi, quali, per esempio, le valutazioni di rischio, sulla base delle quali, chi più rischia, più teme.

Spesso infatti, chi ha più paura, più che definirsi un ansioso, dovrebbe essere visto come un soggetto sottoposto a molti rischi (per esempio chi è costretto a viaggiare di notte, o chi lavora in ambienti degradati). Altre valutazioni di insicurezza si rifanno alle esperienze personali di vittimizzazione (chi ha subito un reato sarà infatti più preoccupato di chi non ne ha mai avuta esperienza diretta o indiretta), o ai condizionamenti che derivano dalla vulnerabilità fisica o sociale (per esempio le donne che devono servirsi di parcheggi poco sicuri, o gli anziani rispetto ai rischi di scippo o truffa, o le valutazioni dei giovani a rischio di disoccupazione rispetto al fenomeno dell'immigrazione).

Determinante poi è lo spettacolo fortemente mediatizzato che viene presentato dai mezzi d'informazione in relazione a realtà quali appunto la criminalità diffusa, il degrado, il rischio di essere assaliti o derubati. Per i cittadini i media sono l'unica fonte di informazione sul crimine, e quindi la principale fonte della propria paura: l'enfasi data alle notizie di reati contro la persona, li amplifica fino al punto da fornirne un'impressione distorta, sia qualitativa che quantitativa. Questo "over-reporting" e sovradimensionamento dei fenomeni non fa altro che alimentare le ansietà dei cittadini.

Trasversale poi a tutti questi fattori è la questione di genere: le donne sono più sensibili alle tematiche che toccano la sfera dell'integrità personale: ansietà incrementata dal fatto che nei vissuti della donna si



aggiungono, rispetto all'uomo, una maggiore esposizione al rischio, ma anche l'aver subito nella propria vita non tanto un maggior numero di comportamenti violenti, ma un maggior numero di atteggiamenti intimidatori nelle più differenti gradazioni del termine.

Abbiamo chiesto ai viaggiatori cui è stato consegnato il questionario, di indicare i cinque problemi della realtà di oggi che li preoccupano di più, individuandoli all'interno di un elenco dato, che comprendeva gli item più diversi (aids, droga, inquinamento, salute/malattia, corruzione, criminalità, pericolo della guerra, crisi della famiglia, degrado delle istituzioni, disoccupazione, diseguaglianza sociale, immigrazione, indifferenza, caduta dei valori, costo della vita, inefficienza dei servizi pubblici, potere dei mass media, crisi politica, instabilità economica, attitudine lassista o repressiva delle forze dell'ordine).

Nella scala delle preoccupazioni che ne è risultata, la criminalità sta al primo posto, con il 60,6% delle indicazioni ottenute, seguita nell'ordine, da disoccupazione (45%), inquinamento (38,3%), droga (35,1%), aids (35,0%), salute (31,1%) e immigrazione (29,8%). Vedremo in seguito come chi è più preoccupato del crimine, risulti essere il più preoccupato anche quando viaggia.

Questa scala delle paure è leggermente diversa da quella ricavata da un sondaggio sui cittadini emiliano-romagnoli pubblicato da Città sicure (Regione Emilia-Romagna, 1999): il dato più evidente è appunto quello che riguarda la criminalità, al primo posto per gli utilizzatori del treno, e al secondo per i cittadini della regione, che più genericamente si preoccupano della disoccupazione.

Si può forse azzardare che chi viaggia in treno sia maggiormente sensibilizzato sul tema, perchè si sente in un contesto maggiormente esposto, e stigmatizzato come tale. Si può dire che fuori dalla propria casa il cittadino si preoccupi maggiormente per la propria integrità personale.

È interessante studiare come varia la scala delle paure a seconda del sesso, dell'età e del titolo di studio di chi ha compilato il questionario. Centrale rispetto alla nostra indagine è il fatto che le donne siano molto più preoccupate della criminalità rispetto agli uomini, preoccupazione che si ritroverà puntuale e dettagliata quando passeremo ad esaminare la percezione di sicurezza contestualizzata



nell'ambito del trasporto ferroviario.

Le donne prevalgono anche nei gruppi che si preoccupano per salute e malattia e disoccupazione. Gli uomini invece emergono nei gruppi che si preoccupano prima di tutto dell'immigrazione (forse le donne hanno già interiorizzato il fatto che il proprio accesso al lavoro presenta maggiori ostacoli a prescindere dai fenomeni di immigrazione).

Per quanto riguarda le fasce d'età, la criminalità è sempre al primo posto, in ciascuna delle sei fasce in cui è stata divisa la popolazione. Ciò che varia è la successione delle altre preoccupazioni: è solo per le categorie che raggruppano persone tra i 20 e i 34 anni che la disoccupazione segue al secondo posto. Sempre più legata, ai giovani è la questione dell'immigrazione, come anche prettamente giovanile è la preoccupazione riguardo all'Aids.

L'inquinamento è un item più segnalato dalle persone mature. La questione droga preoccupa in ugual misura giovani e anziani (gli evidentemente perchè è un problema che colpisce le loro fasce d'età, gli altri perchè soggetti maggiormente a rischio di vittimizzazione da parte di tossicodipendenti).

È interessante notare come i meno preoccupati di tutti sulla questione immigrazione siano i laureati, che invece tendono a sottolineare problemi come l'inquinamento, mentre le fasce d'istruzione più basse enfatizzano disoccupazione, droga e Aids.

A verifica di questa domanda, e per entrare un po' di più nel merito della ricerca si è poi chiesto se, al di fuori dell'ambito di viaggio, e genericamente parlando, la questione della sicurezza personale preoccupasse i viaggiatori.

La domanda è stata strutturata in modo che chi rispondeva desse una valutazione delle proprie percezioni sia di giorno che di notte. E questa distinzione non è stata priva di significato, andando a confermare quanto già appurato da analoghe ricerche e studi, francesi e inglesi (Forum Europeo per le Sicurezze Urbane, 1995; British Department of Transport, 1995), riguardanti il trasporto interurbano su rotaia, ma anche l'utilizzo della metropolitana e degli autobus.

Le differenze di stato d'animo tra giorno e notte sono rilevanti: se di giorno si può affermare che le persone siano genericamente



(mediamente) preoccupate (la scala fornita presentava cinque gradi di preoccupazione: molto, abbastanza, mediamente, poco, per niente), di notte le preoccupazioni si polarizzano decisamente su molto (43%) e abbastanza (26,8%).

Tutte le ricerche sulla percezione di sicurezza enfatizzano il fatto che l'oscurità e la notte sono fattori che amplificano il senso di insicurezza; bisogna però dire che, quando entreremo nello specifico della ricerca, questo risulterà tanto più vero nel trasporto ferroviario: la notte i viaggiatori diminuiscono, ed è di notte che avvengono la maggior parte dei reati (predatori e contro l'integrità personale) sui treni. L'esposizione agli incidenti è su numeri più bassi, quindi il rischio è realmente più alto.

Soprattutto per quanto riguarda le donne le differenze giorno-notte sono evidentissime. Le donne sono genericamente più preoccupate degli uomini (circa un 6%), ma di notte la loro preoccupazione supera quella degli uomini addirittura del 24%. È questo uno dei dati più espliciti ed esplicativi sulla condizione di pesante emotività che pesa, per le donne, sulla decisione di prendere il treno di notte. La condizione di sicurezza personale nel trasporto su rotaie si qualifica quindi come una questione pesantemente di genere: e questa caratteristica dovrebbe orientare non poco la riflessione e l'elaborazione di politiche di intervento da parte del soggetto vettore.

Pur essendo più bassa rispetto a quella delle donne, anche per gli uomini la tensione di notte è alta, il doppio di quella che denunciano di giorno: bisogna però ricordare che per le donne l'ansia per la propria sicurezza di notte addirittura triplica.

Per quanto riguarda l'età, la preoccupazione decisamente sale, appunto, con l'età. I più tranquilli di giorno sono i ragazzi; di notte invece chi è meno preoccupato sono gli uomini, giovani e adulti, tra i 20 e i 40 anni (la cui vulnerabilità fisica è decisamente bassa). I più preoccupati, sia di giorno che di notte sono invece gli ultra cinquantenni, se escludiamo le donne tra i 25 e i 34 anni, che rappresentano comunque il picco più alto. Ovviamente ciascuna fascia d'età è condizionata dalle proprie valutazioni di rischio.

Infine la preoccupazione caratterizza maggiormente i titoli di studio più



bassi, mentre i titoli medio-alti sono più equilibrati rispetto alla media.

#### **4.2. Insicurezza personale nel trasporto ferroviario**

Dunque la paura da rischio di esposizione personale è un elemento molto pesante nella vita quotidiana, e come ora vedremo, lo è ancor di più nella scelta di effettuare un viaggio. Una ricerca inglese (British Department of Transport, 1997) quantifica l'impatto che questo sentimento ha nella decisione di utilizzare o meno il treno come mezzo di trasporto: l'adozione di un pacchetto di misure sulla sicurezza da parte dell'ente trasporti infatti farebbe aumentare i viaggi circa del 10%, soprattutto nel caso di quei viaggi che dovrebbero avvenire nei "momenti morti" (la sera, e di notte).

Per quanto riguarda il panorama italiano, la nostra ricerca ha voluto indagare su diversi piani: come si situa il timore per la propria sicurezza personale nelle problematiche relative ai trasporti individuate dai viaggiatori; qual'è il grado di preoccupazione in corso di viaggio, a seconda che si utilizzino carrozze a scompartimenti chiusi o indivise, prima e seconda classe; a seconda che si viaggi di giorno o di notte o che si opti per le carrozze cuccette; quale sia il livello di sicurezza in stazione, di giorno e di notte, e nello specifico della stazione di Bologna, quale giudizio ne diano i frequentatori.

Come risulta da altre ricerche europee (Forum europeo 1996), per la maggioranza delle persone i trasporti sono tendenzialmente sicuri, senza particolari differenze tra uomo o donna o gruppi sociali. Sono invece una serie di circostanze, non di rado inerenti anche al contesto più ampio del "whole journey" (il viaggio globale, che comprende gli spostamenti da e per la stazione, le necessità di utilizzare parcheggi lontani o bui, o le attese e l'oscurità), che inquietano i viaggiatori.

Il fatto che la sicurezza non sia una delle questioni prioritarie nella valutazione delle problematiche inerenti al trasporto su rotaia, si deduce dal dato che questa appare solo al terzo posto nella scala delle problematiche rilevanti del trasporto ferroviario: a tutt'oggi i viaggiatori pare si accontenterebbero di maggiore puntualità dei treni (32,2%) e di costi di viaggio calmierati (16,1%).

Su questi due temi c'è sostanziale identità di sentire per uomini e donne, che pongono il timore per la propria sicurezza personale entrambi al terzo posto, col 12,8% delle preferenze. Anche in questo



caso però, se si può dire che uomini e donne si preoccupano delle stesse cose, è ugualmente evidente come le donne siano più in ansia degli uomini: è proprio l'item relativo alla sicurezza che registra infatti la discrepanza più forte tra le percezioni maschili e quelle femminili, vedendo le donne più preoccupate del 17%.

Nella scala delle problematiche individuate seguono gli incidenti ferroviari: bisogna però valutare che il rapporto a questa percentuale (l'11,8%), il peso dell'emotività era alto, in un periodo immediatamente successivo alla serie di incidenti ferroviari occorsi nei mesi immediatamente precedenti.

Se la percentuale relativa agli incidenti si connota come preoccupazione prevalentemente femminile, la lentezza del trasporto (11,5%), la lacunosità delle informazioni a bordo treno e la insufficiente cortesia e disponibilità del personale, risultano infastidire soprattutto i maschi.

Certo è che per tutte le età l'aspetto di gran lunga più problematico è la puntualità, segnalato dal 70% dei compilatori del questionario. Anche in questo caso però non bisogna sottovalutare l'impatto in termini di sicurezza personale che possono avere i tempi di attesa o gli imprevisti cui può dar luogo questo disservizio: attese impreviste, impossibilità di programmare con certezza i propri movimenti e tempi morti del viaggio sono fattori di grande ansia, come evidenziato da altre ricerche europee in argomento. In uno studio inglese (British Department of Transport, 1997), ritardi costanti che rendano difficile pianificare il proprio viaggio e problematico avere il pieno controllo dei propri trasferimenti, sono denunciati come fattore di forte insicurezza dai viaggiatori interpellati.

Se escludiamo la lamentela sulla puntualità, che si registra invariata anche in tutte le categorie di viaggiatori, si può evidenziare come i più preoccupati sono coloro che viaggiano prevalentemente di notte; e mentre alcune preoccupazioni sono proprie più dei giovani (puntualità e prezzo del biglietto), la preoccupazione relativa alla sicurezza è caratteristica della fascia d'età che va dai 25 ai 34 anni, e cioè dei giovani adulti, oltre che, anche se in misura minore, anche degli anziani. È facile leggere in questo dato l'incidenza delle valutazioni femminili.



#### **4.3. Sicurezza personale sui treni**

Ai passeggeri è stata rivolta una serie di domande relative alla preoccupazione per la propria sicurezza personale a bordo treno, a seconda delle diverse tipologie e condizioni di trasporto. Dai risultati emergono una serie di considerazioni interessanti.

Si conferma nello specifico del viaggio in treno la preoccupazione elevata dei viaggiatori durante le ore notturne, e la preferenza dei passeggeri per le carrozze indivise piuttosto che per quelle a scomparti chiusi. Nelle prime infatti il viaggiatore è molto più tranquillo, tanto di giorno (quando comunque i livelli di preoccupazione più alta sono inferiori del 20% rispetto a quelli registrati negli scomparti chiusi) ma soprattutto di notte, quando negli scompartimenti a sei posti è preoccupato il 52% dei passeggeri, contro il 32% di quelli che viaggiano nelle carrozze aperte. In entrambi i casi la preoccupazione notturna triplica rispetto a quella diurna, ma i livelli di paura sono decisamente più alti negli scomparti chiusi.

È questo il primo esempio dell'importanza del design delle strutture, che in molti casi può essere determinante nella percezione di sicurezza: se infatti gli scompartimenti garantiscono lo spazio privato del viaggiatore, sono anche luoghi dove si può rimanere isolati, ed essere più esposti a rischi di ogni genere, perchè ciò che vi accade rimane chiuso e nascosto agli occhi degli altri viaggiatori e dello staff. Ci si può infatti trovare esposti a situazioni spiacevoli determinate dalla presenza di soggetti che approfittano dell'isolamento strutturale per azioni incivili, moleste o illecite. La disposizione dei posti a sedere all'interno dei vagoni aperti è dunque fondamentale per stabilire relazioni tra i passeggeri e diminuire le opportunità di paura. Nei treni stranieri la tipologia che combina al meglio due opposte esigenze (non creare isolamento ma tutelare lo spazio personale del viaggiatore) è quella dei vagoni senza divisione a scomparti, nei quali i quattro sedili che si fronteggiano sono separati da un tavolo centrale fisso.

Anche in Italia comunque sono le donne ad essere più preoccupate: se si può fare un rilievo al maschile, è curioso come gli uomini sembrano invece più "infastiditi" nelle carrozze indivise, forse perchè il valore della privacy di un uomo non passa in secondo piano rispetto alla preoccupazione di una donna di subire molestie o aggressioni nel segreto di uno scompartimento. Le donne infatti sono fortemente



condizionate nelle modalità di viaggio quando si tratta di trovarsi da sole su un treno poco affollato. Tutti, senza distinzione di sesso, in tali casi mettiamo in atto delle condotte di evitamento, ma le donne lo fanno in maniera più sistematica e finalizzata: trovare posto vicino ai controllori, raggrupparsi in scomparti con altre donne, evitare di prendere posto da sola in scomparti con solo uomini, spostarsi in altre carrozze se un passeggero dà modo di pensare che potrebbe essere troppo “invadente” o spiacevole. Sono gli stessi controllori, soprattutto nei treni notturni, che indicano a donne e ragazze in quali scomparti possono trovare altre donne con cui viaggiare, e sconsigliano di chiudersi da sole in scomparti vuoti. Se infatti, senza distinzione, di notte si rischia di essere derubati, le donne sono più esposte a rischi di assalti sessuali (e in nazioni con forte presenza di minoranze etniche si è visto che sono le donne appartenenti a tali gruppi ad essere le più a rischio: la donna non viene rispettata, tanto più se fa parte di quei gruppi sociali che molti arrivano a definire “indesiderabili”).

Anche l'affollamento sui treni è un fattore determinante: viaggiare in convogli vuoti o semivuoti è considerato più inquietante. In una carrozza affollata infatti siamo rassicurati dal fatto che siamo circondati da passeggeri “tipici”, mentre i “soggetti atipici” prevalgono proprio quando viene a mancare il controllo naturale fornito dalla presenza di nostri “pari”.

Una tale insicurezza emerge anche dalle nostre statistiche: le carrozze indivise rassicurano, e soprattutto le donne, poichè gli uomini hanno una naturale tendenza a esprimere maggiore tranquillità.

Sono poi i giovani e gli anziani a preoccuparsi maggiormente, e chi possiede un titolo di studio basso; mentre a un titolo di studio alto corrisponde una maggiore tranquillità e bilanciamento tra le voci.

Le carrozze cuccette non causano la stessa ansia degli scomparti chiusi, ma comunque non riescono a darvi sonni tranquilli quattro passeggeri su dieci. Anche qui le donne si preoccupano più degli uomini, molto più tranquilli, e se mai attenti più ai propri beni personali che alla propria persona. Infine è nelle carrozze cuccette che si preferisce viaggiare in compagnia di qualcuno, e si utilizza tale misura come condotta di evitamento più che nelle altre circostanze.



#### **4.4. Sicurezza personale in stazione**

L'ambiente di stazione è un contesto principe dell'insicurezza urbana. Il sistema di trasporto urbano e interurbano, apparentemente oggi più che mai, è divenuto un palcoscenico dove si rappresentano le tensioni più evidenti ed estreme del disagio sociale, luogo che offre rifugio per l'illegalità e copertura per l'inciviltà: presentato dai mass media come una sorta di spazio franco.

Sia la Francia che l'Inghilterra (Forum europeo, 1995) in Europa hanno già definito le stazioni come uno dei punti cruciali dove concentrare i propri sforzi per migliorare le condizioni di sicurezza dei cittadini, con politiche di intervento che coinvolgono più soggetti, istituzionali e non, nella specifica convinzione che, soprattutto nelle grandi stazioni, si debbano elaborare strategie di gestione multiagenzia dei sintomi della crisi sociale ed economica.

La stazione può essere una evidente ribalta di angoscia e marginalizzazione sociale, povertà, vandalismi, paure e aggressioni, percepite da lavoratori e passeggeri come intrusioni del disordine urbano che condiziona tanto l'efficienza e la fruibilità del servizio, quanto la condizione personale dei passeggeri.

Vedremo in seguito quali sono le modalità più idonee allo sviluppo di un approccio globale al problema e all'elaborazione di una strategia di gestione della convivenza o del controllo di tali fenomeni, senza che si arrivi a frammentare le nostre città in ulteriori aree "fortezza". Queste aree infatti finiscono poi per abolire lo spazio pubblico come contesto di libero movimento, rendendolo inaccessibile agli "atipici".

In questa sezione dello studio riprendiamo invece le analisi dei dati sulle reali percezioni di tale spazio da parte dei cittadini.

Alla domanda esplicita, ma generica, su quanto si sente sicuro in stazione, è interessante rilevare che mentre di giorno tra chi si sente completamente sicuro e chi non ha in fondo grosse preoccupazioni si raggiunge l'83% degli utilizzatori, di notte la percentuale si ribalta in negativo, e chi si sente poco o per niente sicuro rappresenta il 62% dei viaggiatori. Dunque stazione come topos dell'insicurezza e del disagio, luogo che sei persone su dieci preferirebbero non dover frequentare.



Ovviamente tra chi preferirebbe stare a casa, le donne sono sovrarappresentate: se di giorno gli uomini sono leggermente più sicuri delle donne, di notte sono le donne ad essere decisamente più in ansia: solo una su quattro è tranquilla, mentre per il 50% degli uomini che viaggiano non ci sono gravi problemi.

A prescindere dal fatto che tali preoccupazioni siano fondate o meno, comincia a delinearci chiaramente come la questione della sicurezza nel trasporto ferroviario sia una questione nettamente determinata dalla diversità di genere; le donne sono le più preoccupate, sono gli utenti maggiormente condizionati nella decisione dell'utilizzo del treno, e di conseguenza la valutazione di rischio personale per il sesso femminile è una questione centrale nella decisione delle modalità' e dei tempi di viaggio.

Per quanto riguarda l'età, la preoccupazione sale appunto con l'età. I più tranquilli di giorno sono i ragazzi: utilizzano il treno per andare a scuola, viaggiano in gruppo, non avrebbero infatti motivi per preoccuparsi; al limite l'interpretazione contraria potrebbe vederli come elemento di fastidio per gli altri viaggiatori, quando si tratta di gruppi particolarmente numerosi e rumorosi. Di notte invece chi è meno preoccupato sono gli uomini, giovani e adulti, tra i 20 e i 40 anni (la cui vulnerabilità fisica è decisamente bassa).

I più preoccupati, sia di giorno che di notte sono invece gli ultra cinquantenni, se escludiamo le donne tra i 25 e i 34 anni. Ovviamente ciascuna fascia d'età è condizionata dalle proprie valutazioni di rischio: le giovani donne di essere assalite, le persone mature di essere derubate.

Se si vanno ad analizzare le varie tipologie di viaggiatore, emerge come l'abitudine ad utilizzare la stazione e i treni crei familiarità e conoscenza del contesto: questa si trasforma però in maggiore sicurezza solo se la frequenza del viaggio è una scelta e non un obbligo, e solo se si viaggia abitualmente di giorno. Cioè, chi viaggia molto è tranquillo, ma chi deve viaggiare sempre, o soprattutto di notte, è portato a rilevare solo gli aspetti negativi di questa propria mancanza di scelta. Viaggiare in compagnia in tali casi viene vissuta come una vera e propria strategia di evitamento e autotutela.

Diversamente da quanto accade in treno poi le maggiori



preoccupazioni si hanno quando la stazione è più affollata: nella folla infatti non si riescono ad individuare facilmente i potenziali borseggiatori, scippatori o aggressori, e si è più esposti alla calca e agli spintoni.

È difficile contestualizzare quale luogo nella stazione sia vissuto come il più insicuro; la percezione di sicurezza è in genere il risultato di una combinazione di fattori (come per esempio scarsa illuminazione, angoli o recessi bui, mancanza di informazioni e segnaletica, assenza di staff visibile, senso di isolamento e trascuratezza, ecc.). Certo è che alcuni luoghi sono da considerarsi più a rischio di altri.

Abbiamo chiesto ai viaggiatori che transitano abitualmente dalla stazione di Bologna centrale di valutare la propria condizione di sicurezza in una serie di luoghi: l'atrio, la sala d'aspetto, il piazzale della stazione, l'uscita posteriore su Via Carracci, i parcheggi, i sottopassaggi, le piattaforme sui binari, i servizi igienici, gli ascensori, e il tragitto da e per la stazione.

I luoghi che sono considerati più sicuri sono l'atrio e la sala d'aspetto: sono ritenuti abbastanza o mediamente sicuri rispettivamente dal 69% e dall'83% dei frequentatori della stazione.

Entrambi hanno le medesime caratteristiche: a prescindere dall'affollamento sono infatti spazi ampi, ben definiti, senza recessi, angoli o colonne che ostruiscano la visuale o si prestino a fornire nascondiglio a malintenzionati. Con un semplice colpo d'occhio si può facilmente tenere sotto controllo la situazione, e questa è una delle principali esigenze del viaggiatore. Sono entrambi costantemente presenziati, dal personale della biglietteria e da quello di assistenza in sala d'aspetto, sono disponibili informazioni di viaggio chiare e gli ingressi sono ampi e liberi. Visibilità, linearità delle strutture, illuminazione, presenza e riconoscibilità del personale, entrate ed uscite chiaramente marcate sono fattori che evidentemente pagano il bisogno di rassicurazione dei viaggiatori. Si preoccupa leggermente di più solo chi viaggia poco, molto probabilmente perchè in tale caso si tratta di persone che si trovano in contesti non conosciuti, e per questo più ansiogeni. Chi viaggia molto, e quindi conosce bene tutti gli ambiti della stazione, e non solo quelli di immediato impatto come atrio, sala d'aspetto e binari, tende a preoccuparsi di altre zone, individuate come più a rischio. Nelle due aree che stiamo prendendo in esame il



problema al limite risulta essere, come già affermato, la calca e la confusione della folla, più che la solitudine: non si teme di essere assaliti, ma di essere derubati.

Immediatamente dopo nella scala delle paure vengono le piattaforme sui binari, sulle quali comincia ad evidenziarsi nuovamente la maggiore preoccupazione delle donne. I binari possono creare situazioni di isolamento, le colonne che sorreggono le pensiline impediscono di controllare le presenze, soprattutto quando c'è poca folla; è un luogo di attesa forzata e non di movimento, dove è più probabile essere infastiditi anche per l'assenza di personale. Comunque, nonostante tali caratteristiche è difficile che siano veramente deserti, inquietano al limite chi non è abituato a viaggiare e rimangono uno dei luoghi più tranquilli della stazione, definito come tale dal 78% dei viaggiatori.

Se si considera il viaggio nel suo aspetto più globale, allora bisogna considerare anche quello che gli inglesi chiamano il *"Whole journey"*, che situa la stazione nel contesto urbano in cui è inserita, e valuta le percezioni dei viaggiatori anche nella condizione di sicurezza del tragitto da e per la stazione.

Il tragitto in sè e per sè comunque non preoccupa i cittadini; ciò che invece comincia a risultare meno sicuro è il piazzale esterno della stazione, considerato poco o per niente sicuro dal 40% dei viaggiatori, sia che lo si attraversi quando risulta troppo affollato, sia che vi si transiti quando invece tende ad essere più deserto. In entrambi i casi sono le donne, specialmente quelle giovani, a sentirsi meno sicure.

Piazza Medaglie d'Oro e i dintorni della stazione (come la Galleria due agosto e i giardinetti di Porta Galliera) sono sicuramente aree stigmatizzate della città, dove viene costantemente sottolineata dalla stampa la presenza di extracomunitari, venditori di strada, e dove è più facile identificare fenomeni legati allo spaccio o al disagio. Il piazzale della stazione è poi uno dei centri più importanti del trasporto urbano, dove fanno capo la maggior parte degli autobus, i taxi, e dove c'è sempre molto affollamento. Folla, rilevanza di realtà marginali, grande traffico fanno del piazzale un luogo poco sicuro, anche se non si raggiungono certo i livelli di disagio di grandi città come Roma e Torino.

Un punto decisamente dolente del contesto urbano sono i parcheggi



della stazione, il luogo che sta al secondo posto nelle preoccupazioni dei frequentatori della stazione di Bologna: più di una persona su due si sente poco o per niente sicura quando deve utilizzare queste aree. E tali preoccupazioni si ritrovano analogamente espresse dai lavoratori FS, che denunciano anche diversi episodi di assalto personale proprio nei parcheggi.

L'ingresso posteriore della stazione è invece considerato meno sicuro di quello principale nel piazzale antistante alla stessa: via Carracci, oltre a preoccupare leggermente di più tutti coloro che si trovano a doverla utilizzare, risulta nella scala delle paure delle donne il luogo della stazione di gran lunga più insicuro, a pari merito con gli ascensori di accesso alle piattaforme dei binari. Quando si tratta di giudicare il sottopasso che porta a Via Carracci e l'uscita sulla via stessa la valutazione delle donne si concentra prevalentemente su "poco/per niente sicuro". Non sono molte le persone che percorrono tutto il sottopassaggio fino all'uscita in questione, ma soprattutto lo stesso immette in una delle zone della città considerate meno sicure, male illuminata, isolata rispetto al grosso del traffico che transita davanti alla stazione e sicuramente di aspetto trascurato e sporco.

Per arrivare in via Carracci bisogna servirsi del sottopassaggio che collega la stazione, l'accesso ai binari e l'uscita appunto su tale via. E con i sottopassi si sale un altro pò nella "hit parade" delle preoccupazioni, confermata al femminile. Sicuramente i sottopassaggi sono bene illuminati, e forniscono esaurienti informazioni ai viaggiatori, ma sono decisamente inquietanti quando sono deserti o semi deserti. Ogni rampa di scale che parte dal corridoio principale per salire ai binari rappresenta un potenziale angolo dietro il quale si può nascondere ciò che temiamo; inoltre è dall'uscita su via dei Carracci, agli occhi della gente meno controllata (anche se chiusa nelle ore notturne), che possono entrare in stazione i soggetti meno controllabili; trovarsi da soli in un tale luogo crea serie preoccupazioni sulle possibilità di chiedere aiuto o richiamare l'attenzione se necessario.

Per risalire sui binari poi sono ben poche le persone che utilizzano gli ascensori: il 64% delle donne li considera poco o per niente sicuri. Prendere l'ascensore è considerato generalmente rischioso, sia che ci siano altri utenti sia che sia vuoto, ma è vissuto come decisamente



pericoloso dalle donne, che temono di trovarsi bloccate senza possibilità di fuga in caso di assalti temuti. Non utilizzare l'ascensore è la più elementare condotta di evitamento: è difficile controllare chi sale con noi, pensiamo di essere soli e all'ultimo momento si infila qualcuno, non utilizzandoli non sappiamo neppure se dall'interno esiste la possibilità di chiedere aiuto, non si confida sul fatto che qualcuno arrivi.

Nelle stazioni di moderna realizzazione questi inconvenienti vengono aggirati progettando gli ascensori sempre in esterno, forniti di pareti interamente trasparenti, cosicché anche da fuori la situazione dentro l'ascensore sia sempre controllabile. È questo uno dei parametri di sicurezza personale applicabili al design delle strutture che è stato facilmente definito nei criteri di progettazione urbanistica delle nuove stazioni.

Infine, se come abbiamo visto al secondo posto dei luoghi meno sicuri stanno i parcheggi, al primo troviamo i bagni di stazione.

I bagni della stazione sono uno dei topos del disagio della città, oggettivamente vissuti, ma anche enfatizzati, come il luogo utilizzato dai tossicodipendenti per drogarsi, dai barboni e dalle prostitute come "base d'appoggio", da spostati o incivili per infastidire o molestare chi li utilizza. È curioso il fatto che questo luogo conquisti la prima posizione nella scala delle paure degli uomini, che decisamente preferiscono non utilizzarlo. Con l'età ci si tranquillizza, ma è il 61,2% dei cittadini che continua a viverlo come luogo da evitare.

Certo in questo caso le paure si fondano su una destinazione d'uso sicuramente condizionata dall'utilizzo improprio che costantemente viene fatto proprio di quest'ambiente, ed è realistico pensare che la considerazione di luogo "a rischio" rimarrà, a prescindere dal fatto che i bagni siano presenziati o tenuti puliti.

## 5. TASSI DI VITTIMIZZAZIONE

Scopo del questionario non è stato solamente quello di registrare le percezioni dei viaggiatori, ma anche quello di tentare una misurazione dei tassi di vittimizzazione dei passeggeri, per verificare se oggettivamente il treno sia un luogo ad elevato rischio di vittimizzazione e, in un secondo momento, se la vittimizzazione influisca sulle stesse percezioni di sicurezza.



Le esperienze personali dei viaggiatori sono state indagate anche sotto l'aspetto della esperienza indiretta (assistere ad episodi delittuosi o aggressioni a danno di altri viaggiatori o ferrovieri) e anche per quanto riguarda le testimonianze relative ad atti di inciviltà, degrado o mancata manutenzione.

Infine si è voluto verificare quale sia la percentuale di persone che una volta imbattutasi in una di queste situazione si rivolga alla polizia o al personale, per misurare la fiducia dei passeggeri nelle risposte che si possono ottenere, e provare a rilevare quale possa essere il “numero oscuro” relativo a tutti i reati commessi in ambito ferroviario.

### **5.1. Tassi di vittimizzazione diretta**

Abbiamo svolto una serie di domande riguardanti i reati più comuni registrati in stazione e sui treni: predatori (furto, borseggio, scippo) e contro la persona (minacce, aggressione fisica, molestie e violenze sessuali); e la stessa indagine è stata svolta nei confronti di comportamenti divenuti oramai fenomeni diffusi di espressione del disagio (accattonaggio molesto) o di inciviltà (spintoni intenzionali e molestie verbali).

Le percentuali di vittimizzazione sono riportate nella tavola seguente:

Tabella 1 - Tassi di vittimizzazione tra gli utenti FS. (Base=4.189).

TIPOLOGIA REATO	TIPO REATO	%
Per i reati predatori:	● furto	4,5
	● borseggio	2,2
	● scippo	1,0
Per i reati contro la persona:	● minacce	4,0
	● molestie sessuali	3,5
	● aggressioni fisiche	1,0
	● violenze sessuali	0,3
Comportamenti espressione di inciviltà o disagio:	● accattonaggio molesto	29,4
	● molestie verbali	12,8
	● spintonato intenzionalmente	9,3

*(N.B. Preferiamo in questa trattazione non affrontare nello specifico l'analisi dei casi di violenza sessuale registrati: i numeri assoluti sono troppo bassi per poterne operare delle elaborazioni attendibili)*

I dati relativi ai reati contro la proprietà sono immediatamente confrontabili con quelle che sono le percentuali di vittimizzazione relative rilevate dalle indagini dell'ISTAT su tutto il territorio nazionale, e operate poi su un campione allargato riferentesi solo alla regione



Emilia-Romagna (Regione Emilia-Romagna 2000).

Risulta evidente come, a fronte di preoccupazioni più o meno diffuse o condizionate, il contesto del trasporto ferroviario si identifichi

Tabella 2 - Percentuali di vittimizzazione rilevati in tre diversi ambiti (anni 1997-1998)

REATO	INDAGINE NAZIONALE ISTAT	INDAGINE REGIONALE EMILIA- ROMAGNA (ISTAT)	VIAGGIATORI FS
Furto (senza contatto)	2,4	2,1	4,5
Borseggio	1,7	1,8	2,2
Scippo	0,7	0,6	1,0

immediatamente come un luogo nel quale si è particolarmente esposti a rischio di vittimizzazione per i reati in oggetto. Il dato più caratterizzante è quello relativo al furto, il cui tasso di vittimizzazione è quasi il doppio di quello registrato nell'indagine nazionale e più del doppio di quello regionale. Pare dunque che il furto di oggetti personali (senza contatto) sia una modalità delittuosa caratteristica del trasporto in treno, e che quindi l'allarme registrato da questa nostra indagine sia suffragato da una effettiva maggiore esposizione di rischio, confermata dal fatto che anche per quanto riguarda i reati di borseggio e scippo i tassi che dal nostro questionario si ricavano sono comunque più alti della media nazionale e regionale.

Se vogliamo analizzare gli ambiti in cui avvengono questi episodi, la contestualizzazione treno o stazione è abbastanza definita: il treno è il luogo per eccellenza dove avvengono la maggior parte degli episodi di furto di oggetti personali (il 60% di casi) e di molestie sessuali (ben il 72%). Dunque le preoccupazioni dei viaggiatori non sono infondate: in treno è bene tenere gli occhi aperti. Soprattutto le paure espresse dalle donne, in particolar modo se viaggiano sole, in condizioni di grande affollamento o in contesti deserti, trovano qui conferma e fondamento: la stazione è un luogo di passaggio, dove la mobilità delle persone difficilmente crea opportunità ai molestatori o situazioni dalle quali non ci si possa prontamente allontanare; in treno invece la disposizione degli spazi, la sedentarietà, il tempo che necessariamente vi si deve spendere con ridotte possibilità di movimento e allontanamento, la vicinanza forzata con altri soggetti, il ridotto controllo da parte del personale, la difficoltà nel richiedere aiuto, diventano tutte condizioni ottimali, sia di notte che di giorno, per creare una sorta di terra franca in cui le cattive intenzioni sono



sostenute dalla convinzione di una scontata impunità. L'unico momento in cui le molestie calano è la notte: e la ragione è che la notte diminuiscono i soggetti da molestare.

Tutti gli altri fenomeni analizzati avvengono di prevalenza in stazione: scippi (64%), borseggi (53%) e aggressioni fisiche (57%). Tali percentuali però non escludono certamente il rischio di subire simili esperienze traumatiche anche in treno, ma violenza e destrezza si coprono meglio in un ambiente aperto come la stazione. Le donne subiscono leggermente di più furti e borseggi, gli uomini scippi; e i più esposti agli scippi sono proprio i viaggiatori occasionali, forse meno accorti degli altri, o meno pronti a porre in essere semplici condotte di evitamento.

I furti senza contatto e i borseggi avvengono soprattutto di notte, o quando c'è comunque meno gente o la stanchezza rende meno vigili, e la mattina presto; gli scippatori, oltre che la solitudine notturna, sfruttano l'affollamento delle stazioni e dei treni. Le aggressioni fisiche più gravi avvengono di notte.

L'unica realtà diffusa e segnalata ovunque è l'accattonaggio, definito con una forzatura molesto e denunciato dal 30% circa dei viaggiatori: chi insomma si avvicina a noi chiedendo esplicitamente denaro. E a tutti sono familiari i giovani, i senza casa o gli extracomunitari che si trovano in stazione e che percorrono i treni sollecitando la nostra attenzione. Pare che i viaggiatori serali o notturni siano i più portati a notarli: forse perché col buio una persona che ci si avvicina è fonte di maggiore insicurezza rispetto a chi di giorno magari stenta a risvegliare la nostra disattenzione e indifferenza. È naturale poi come siano le persone che appaiono avere maggiore disponibilità di denaro a riferire di essere oggetto di pressanti richieste di aiuto: tale esperienza cresce con l'età e col titolo di studio.

Il 12 % dei passeggeri sostiene poi di essere stato molestato verbalmente, e vedremo poi come questo tipo di molestie sia prevalentemente rivolto a donne, e quindi di connotazione sessuale. Se uniamo questo dato con quello relativo alle vere e proprie molestie sessuali (3,5%), le donne giovani (sotto i 35 anni) risultano essere la categoria più vittimizzata tra tutti i frequentatori del treno, e con una tipologia di comportamenti offensivi e umilianti fra le più odiose.



L'integrità di una donna viene lesa verbalmente e nei fatti calpestandone la dignità; un uomo invece, soggetto con cui, diversamente dal caso precedente, l'aggressore accetta di misurarsi, lo si affronta con vere e proprie dimostrazioni intimidatorie e di forza: minacce (4%) e aggressioni fisiche (1%) coinvolgono soprattutto giovani utilizzatori quotidiani, e si potrebbero definire il residuo di quella competizione tra maschi, che nel vecchio west sfociava in duelli nei quali il grave era perdere l'onore, non certo la vita.

È molto interessante provare a misurare quale sia la propensione a denunciare i fatti subiti, ed interpretarne il significato.

Dai dati che analizzeremo, come evidenziato anche in studi analoghi svolti in altri paesi europei (Forum Europeo, 1996), balza immediatamente all'occhio come a fronte di alti livelli di insicurezza e paura corrispondano invece basse percentuali di denuncia dei fatti subiti. E le ragioni possono essere tendenzialmente di due tipi: scarsa fiducia nella risolutività e tempestività delle risposte che si potrebbero ottenere, tendenziale accettazione e assuefazione all'impatto negativo col contesto fisico e sociale che ci si aspetta di incontrare sui treni e in stazione.

Certo è che per poter valutare con attendibilità l'entità e la dislocazione dei fenomeni, e conseguentemente allocare al meglio le risorse disponibili per contrastarli, l'ente trasporti dovrebbe promuovere ed incoraggiare la propensione dei cittadini a denunciare o comunicare ciò che succede e dove. Il crimine, e tutti gli altri incidenti che nell'ambito del trasporto pubblico influiscono negativamente sul sentimento di insicurezza dei passeggeri sono sempre "under-reported", il numero oscuro è quasi equivalente ai fatti denunciati quando si tratta di reati contro la proprietà, e comprende la quasi totalità dei casi nei reati e comportamenti incivili contro la persona.

Dal nostro questionario risulta che nei casi di scippo, borseggio e furto, la percentuale di persone che non si è rivolta a nessuno è rispettivamente del 57%, 46% e 35%. Le percentuali sono molto alte, considerato anche il fatto che più della metà dei borseggi e degli scippi avvengono in stazione, luogo in cui si può avere fretta, ma è molto semplice rivolgersi alla Polfer. Inoltre in tutti e tre i casi chi si rivolge direttamente alla Polfer non arriva neanche al 25% dei vittimizzati. Considerato il fatto che Polfer e Fs hanno messo in atto due sistemi paralleli di registrazione e monitoraggio degli incidenti comincia ad



emergere come i dati ufficiali sottostimino grandemente la reale portata dei fenomeni.

Stando alle risposte dei viaggiatori che hanno compilato il nostro questionario infatti, per quanto riguarda i reati predatori, quelli la cui percentuale di denuncia è più alta, i dati in possesso delle Fs corrispondono a non più del 35% dei fatti realmente avvenuti, mentre quelli registrati dalla Polfer sono sottostimati ben del 90% rispetto alla reale portata dei fenomeni. Dunque le statistiche mensili della polizia, se questo nostro studio vuole essere considerato attendibile, riguardano solo il 10% dei fenomeni di vittimizzazione. E' inoltre difficile definire in quanti casi il cittadino si rivolge a entrambi le agenzie, o in quale misura le due percentuali si sovrappongano a vicenda per comunicazioni intercorse fra Polfer e Fs; quindi le percentuali in esame potrebbero riguardare meno reati di quanto non lascino pensare.

Per quanto riguarda i reati contro l'integrità personale, le percentuali di denuncia sono molto variabili: si passa dal 53% riguardante gli episodi di aggressione fisica, il reato più denunciato in questa categoria, al 23% nel caso di minacce, per crollare al 18% quando si tratta di molestie sessuali.

Si suppone che i casi più gravi di aggressione fisica vengano denunciati, e passino invece sotto silenzio quelli meno seri, come genericamente avviene con le minacce, nei casi in cui in discussioni tra viaggiatori ci si limita a passare alle parole grosse.

È invece indicativo il fatto che le molestie sessuali vengano subite senza reazione. Sicuramente questo non è un dato che stupisce chi studia il fenomeno della violenza sessuale nei confronti delle donne. Se a questo dato aggiungiamo poi l'88% dei casi di molestie verbali che non vengono riferite a nessuno, si evidenzia la realtà di un fenomeno di costume diffuso, sommerso, troppo superficialmente accettato come inevitabile dalla collettività e contro il quale non vi sono prese di posizione forti da parte di nessuno.

Nei rari casi in cui la donna reagisce, lo fa rivolgendosi al controllore o al personale di bordo, ma questo avviene in un bassissimo numero di casi, come per le minacce.

Questa mancanza di fiducia della donna nei confronti delle istituzioni (che nel caso precedente come dicevamo in realtà si può leggere



come passiva identificazione in un ruolo oramai subito, o contro il quale non ci si sente legittimati ad opporsi, per vergogna e disagio, educazione remissiva o perchè mancano le risorse personali per farlo) si riscontra in tutti i casi fin qui presi in esame: a rivolgersi alla polizia per denunciare i fatti subiti sono soprattutto gli uomini. Quando le donne si attivano genericamente si limitano a rivolgersi al personale FS.

Infine, per quanto riguarda i comportamenti espressione del disagio sociale, o i fenomeni di inciviltà meno gravi, le irrisorie percentuali di attivazione da parte di chi ne viene colpito (al di sotto dei 10%) stanno a testimoniare come la gente li consideri ormai comportamenti diffusi, normali, tollerati o subiti; e le rare volte che si chiede un intervento non lo si fa certo rivolgendosi alla polizia.

### ***5.2. Episodi di vittimizzazione vissuti indirettamente***

Abbiamo anche chiesto ai viaggiatori di riferirci, oltre agli episodi in cui sono stati vittimizzati personalmente, in quali e quanti casi fosse loro capitato di assistere ad aggressioni ai danni di un viaggiatore o di un ferroviere.

Come abbiamo già visto, i fenomeni di aggressione sono molto contenuti. È interessante notare però che mentre chi dichiara di avere subito un'aggressione fisica è l'1% dei passeggeri, è ben il 5% che sostiene di avere visto o sentito raccontare di un altro viaggiatore assalito. Sicuramente una singola aggressione può avere più spettatori, anche se il fatto che le più gravi avvengano col favore delle tenebre fa pensare il contrario. E' forse invece più realistico pensare che mentre quando ci viene chiesto di concentrarci su fatti avvenuti a noi siamo portati ad essere più oggettivi, quando si tratta di valutare il contesto della realtà che ci circonda, siamo portati a trasferire in tale immagine anche le nostre ansie e preoccupazioni. Insomma, il quadro che dipingiamo nasce forse più dai nostri stati d'animo che dai nostri oggettivi ricordi. Riferire di avere assistito a fenomeni di aggressione può essere quindi testimonianza di inquietudine, lettura della realtà con gli occhiali leggermente deformanti delle nostre paure, condizionamenti o adesione all'allarmismo veicolato dai mass media. Certo è che le aggressioni si notano soprattutto di notte, e sono gli uomini a riferirle maggiormente, soprattutto se giovani e se viaggiatori abituali.



Le aggressioni ai ferrovieri sono ancora più basse, anche se ne basta una per definire il fenomeno grave, e quelle a cui si assiste avvengono in treno.

La gente tende a mobilitarsi poco, soprattutto se si tratta di un ferroviere, che si considera sicuramente più tutelato di un viaggiatore, rivestendo nel contesto del treno anche il ruolo di pubblico ufficiale; è nel 42% dei casi di aggressione ai danni di un viaggiatore che qualcuno si muove, rivolgendosi prevalentemente al personale. Per gli altri casi non è facile valutare se prevalga la valutazione di scarsa gravità del fatto, o indifferenza verso i problemi altrui.

### ***5.3. Episodi di degrado, vandalismo o manutenzione carente***

Non è necessario sottolineare il fatto che infrastrutture pulite e mantenute in buone condizioni contribuiscono alla sensazione che tali spazi siano controllati e monitorati, e questo sicuramente è un fattore che gioca a favore della riduzione del senso di insicurezza.

Pulizia, cura nelle carrozze e negli ambienti di stazione, manutenzione delle strutture, riparazioni tempestive dei sistemi di illuminazione o di comunicazione danneggiati, rapida rimozione dei graffiti e dei manifesti o orari datati, danno la chiara sensazione che l'ambiente sia costantemente sotto osservazione. Un contesto deteriorato, anche socialmente, invece genera diffidenza, senso di abbandono, insicurezza.

Per quanto riguarda l'aspetto della manutenzione e della pronta rimozione dei rifiuti o la riparazione di danneggiamenti delle carrozze o degli ambienti di stazione, il 53,8% dei viaggiatori denuncia le manchevolezze dell'ente trasporti in tal senso. Dunque un passeggero su due, soprattutto se viaggia spesso, non si ritiene soddisfatto delle condizioni in cui trova gli spazi allestiti e gestiti dalle FS: graffiti sulle carrozze, sedili danneggiati, sporcizia, strutture o servizi fuori uso, che non vengono riparati con tempestività.

Purtroppo accade spesso che le carrozze, soprattutto quelle che devono sostare per periodi anche brevi nei depositi della stazione o nei parchi carrozze, aree più appartate o meno sorvegliate, vengano utilizzate da extracomunitari, senza-casa o tossicodipendenti come



luoghi appartati o vere e proprie abitazioni. È per questo che non è del tutto infrequente registrare lamentele sulle condizioni in cui capita di dover trovare le strutture, trovate imbrattate da rifiuti organici dal 21% dei passeggeri.

Se si parla di siringhe poi è il 15% di viaggiatori che sostiene di averne rinvenute, nei tre quarti dei casi però in stazione. È la stazione infatti come abbiamo visto ad offrire una vasta gamma e tipologia di aree dismesse, o poco utilizzate, o scarsamente presenziate, magari di facile accesso, che permettono al disagio della città di invadere i confini del trasporto urbano, e trovarvi rifugio e naturale riparo.

La tendenza dei viaggiatori in queste situazioni è però quella di essere semplici spettatori. Anche nel caso di rinvenimento di siringhe la percentuale di viaggiatori che si attivano e si rivolgono a qualcuno non supera il 16%; negli altri casi si arriva scarsamente al 10%. Pulizia e manutenzione sono aspetti organizzativi del servizio, la cui cura evidentemente viene demandata unicamente all'ente gestore, oppure, le lamentele raccolte dalla nostra indagine si riferiscono in realtà a fenomeni che i viaggiatori notano, ma ai quali essi stessi non attribuiscono particolare gravità; si può infine ipotizzare che non si abbia fiducia nel fatto che tali condizioni migliorino. Anche in queste circostanze comunque sono gli uomini a muoversi più delle donne, e quando decidono di farlo tendono a rivolgersi addirittura alla Polfer.

## 6. VITTIMIZZAZIONE E PERCEZIONE DI SICUREZZA

Diverse ricerche straniere e italiane incentrate sullo studio della vittimizzazione, svolte sia in contesti specifici ("a rischio", come il trasporto urbano e suburbano) che generici, hanno evidenziato la stretta correlazione che intercorre tra fenomeni di vittimizzazione e percezione di sicurezza. Chi ha subito un reato tende infatti a sentirsi meno sicuro di chi ha avuto la fortuna di non trovarsi mai in tale situazione, soprattutto se si tratta di reati contro la persona, o contro la proprietà aventi ad oggetto cose od oggetti che sono stati sottratti direttamente alla persona che li aveva con sé (con destrezza o con violenza).

Una delle caratteristiche costanti rilevate da ricerche svolte nel contesto dei trasporti anche in altri paesi europei (Forum europeo,



1995; British Department of Transport, 1997) è il livello costantemente basso delle denunce dei reati subiti in tale ambito, a fronte invece di un sentimento di insicurezza e inquietudine molto diffuso e sentito, soprattutto dalle donne. Esperienze personali dirette o indirette, vissute o riportate, che caratterizzano come negativo l'impatto col contesto fisico e sociale del trasporto (ferrovie, metropolitane, autobus), vengono a condizionare pesantemente i vissuti e l'atteggiamento che poi le stesse persone si trovano a vivere quotidianamente nell'utilizzo di tali mezzi di trasporto.

Anche la nostra ricerca non fa eccezione. Se andiamo ad analizzare le risposte date al questionario da coloro che hanno vissuto esperienze di vittimizzazione, risulta subito evidente come i vittimizzati aumentino il proprio livello di ansietà. Risultano infatti essere persone allarmate, ma questo allarme non incide tanto nel loro più generico contesto di vita, quanto piuttosto rimane incardinato come percezione di insicurezza specifica legata all'ambito in cui sono stati vittimizzati. Dunque è proprio il trasporto ferroviario che viene vissuto come luogo "pericoloso", senza che tale convinzione vada ad influenzare in modo altrettanto determinante quelle che sono le percezioni di insicurezza nel più ampio contesto quotidiano.

Se andiamo a verificare infatti quali sono i livelli di tensione dei vittimizzati nell'utilizzo del trasporto su rotaie, vediamo chiaramente che questi sono più alti della media. La media generale dei passeggeri che considera la sicurezza personale come uno degli aspetti problematici del viaggiare in treno si aggira intorno al 13%. Se andiamo però ad estrarre solo coloro che hanno subito episodi di vittimizzazione la percentuale si alza di molto: arriva al 32% nei casi di borseggio, al 25% nei casi di furto, scippo e molestie sessuali, al 23% nel caso in cui il soggetto abbia subito aggressione fisica, al 20% nei casi di minacce, spintoni, molestie verbali.

Dunque se moltissimi decidono di non denunciare le esperienze subite, come abbiamo visto nel paragrafo precedente, i vittimizzati considerano la sicurezza nelle Fs molto scarsa. Da uno studio inglese (British Department of Transport, 1995) risulta che se tutti i passeggeri tendono a mettere in atto condotte di evitamento quando si tratta di utilizzare il trasporto in condizioni di maggior "insicurezza" (per esempio di notte), come per esempio non viaggiare da soli o sedere



vicino al personale, i vittimizzati sono più drastici, e con molta più facilità decidono di non utilizzare il trasporto.

Si è poi rilevato che idonee misure di “presa in carico” dei vittimizzati riducono tali livelli di sfiducia, creando nel passeggero la sensazione di poter trovare delle risposte adeguate e un sostegno concreto. Anche dalla nostra ricerca infatti risulta che in molti dei casi in cui i vittimizzati decidono di non denunciare o riferire il fatto, si tratta di persone che si definiscono molto preoccupate per la propria sicurezza personale. Tale sentimento di ansia quindi non si traduce in una concreta richiesta di risposte, ma al contrario incrementa una maggior sfiducia nella possibilità di trovare un adeguato sostegno: risulta quindi evidente come la preoccupazione condizioni il soggetto ad atteggiamenti più vicini al fatalismo o all'accettazione dell'inevitabilità dei fatti, condizione che porta facilmente alla decisione di non utilizzare il trasporto.

I vittimizzati sono conseguentemente coloro che danno valutazioni più negative del contesto ferroviario: dei treni (soprattutto di quelli a scompartimenti chiusi), e della stazione, sia di giorno che di notte. E' interessante rilevare come, per quanto riguarda i diversi ambienti di stazione presi in considerazione nel paragrafo precedente, sono proprio quelli emersi come i più insicuri ad assumere per i vittimizzati connotazione particolarmente negativa: chi ha subito esperienze spiacevoli, valuta le condizioni di sicurezza dell'uscita che dà su via Carracci, degli ascensori, dei sottopassaggi e delle aree di parcheggio in maniera molto più critica e severa della generalità dei rispondenti.

Anche tra i vittimizzati le donne rimangono leggermente più traumatizzate degli uomini, ma in maniera poco rilevante. Si può dunque dire che l'esperienza di vittimizzazione livella le percezioni, risultando negativa e condizionante per chiunque.

## **7. GIUDIZIO DEGLI UTENTI SUL CONTESTO FS**

Dall'analisi svolta sino a questo punto comincia a risultare chiaramente come la condizione di insicurezza che vivono i viaggiatori sia in realtà una combinazione di molti fattori e variabili differenti: si va dalla condizione personale ai vissuti di vittimizzazione, dalla presentazione che dei fenomeni danno i media, alla valutazione delle condizioni



ambientali e sociali che si sviluppano in tali contesti.

In questo ultimo paragrafo del questionario abbiamo voluto raccogliere quelli che sono stati i giudizi dei viaggiatori su alcuni aspetti del viaggiare con le FS.

Il questionario infatti conteneva la domanda specifica: “In relazione alla sicurezza personale, quale giudizio darebbe alle Fs per ciò che riguarda ciascuno dei seguenti aspetti?”; a seguire una breve lista di item, per i quali si proponeva una valutazione dal molto buono al negativo.

Si deve qui rilevare che generalmente il giudizio dei viaggiatori non è stato molto indulgente: sicuramente l'occasione di poter esprimere il proprio parere ha operato da catalizzatore di tutte le frustrazioni che prima o poi qualunque viaggiatore si trova a vivere; e forse una tale severità è anche la conseguenza del fatto che tali occasioni sono pressoché inesistenti, quando invece risulta alto il bisogno dei cittadini di essere ascoltati.

Gli aspetti che sono riusciti a mitigare le valutazioni, catalizzando le risposte dei viaggiatori su valori intermedi di sostanziale adeguatezza del servizio, e lasciando uno spazio sostanzialmente residuale a giudizi troppo critici o particolarmente entusiasti, riguardano la valutazione discreta che è stata data a precisi aspetti della gestione del servizio dal 60% dei viaggiatori: la manutenzione degli ambienti di stazione, le condizioni di salita/discesa dai vagoni, l'illuminazione delle strutture e l'adeguatezza della formazione del personale.

Dunque i viaggiatori sono soddisfatti delle condizioni generali in cui trovano la stazione al momento di doverla utilizzare, e a quanto pare non rivolgono rimproveri all'ente trasporti neppure per quanto riguarda la qualificazione e la competenza del proprio personale. La gestione e manutenzione della stazione dunque paiono trovare il necessario gradimento da parte degli utenti, che non denunciano particolari situazioni problematiche collegate alla realtà strutturale e alla manutenzione della stessa.

C'è però da dire che è soprattutto di notte, e sui treni che la gente si preoccupa. Infatti il rovescio della medaglia vede al primo posto del giudizio negativo dei passeggeri la sorveglianza della polizia sui treni, considerata insufficiente da ben il 60% dei viaggiatori. La percentuale



si aggrava ulteriormente se si considerano solo le donne del campione, per le quali pesa assai più che per gli uomini la sensazione di insicurezza e di abbandono che si vive la notte quando la presenza o visibilità del personale di sorveglianza o di polizia sui treni risulta essere ben poco rilevante. E sono proprio le donne che sottolineano con particolare severità la necessità di una maggiore presenza del personale e della sorveglianza, non solo di notte, ma anche di giorno, tanto in stazione quanto sui treni, connotando la propria situazione di disagio proprio attraverso la richiesta di maggiori presenze e capacità di controllo delle situazioni.

Più personale, ma anche efficienza e visibilità dei sistemi di telecamere a circuito chiuso, soprattutto se si tratta di donne vittimizzate.

Tornando alla scala generale dei giudizi, si può dire che le valutazioni negative di tutti gli utenti tendono a concentrarsi su tre item: sorveglianza e polizia a terra e sui treni, che abbiamo ora analizzato, seguita da risposte agli incidenti, e sistemi di monitoraggio degli incidenti tramite telecamere a circuito chiuso.

Dunque immediatamente successivo, nella scala delle insoddisfazioni dei viaggiatori, sta un aspetto del servizio determinante nel creare un certo grado di sfiducia nel proprio vettore di trasporto: le risposte agli incidenti. Per il 51% dei passeggeri infatti quest'aspetto è assolutamente insoddisfacente. Non si può qui non identificare una chiara chiave di lettura della reticenza a denunciare i reati subito rilevata nei precedenti paragrafi del presente studio.

Sicuramente vi sono molti fattori che influiscono su questa tendenza: per esempio la fretta, lo scarso tempo a disposizione una volta che ci si accorge del furto subito, o l'ipotesi che ci si accorga del fatto solo una volta tornati a casa, senza poter a quel punto risalire con chiarezza al luogo o al momento in cui possa essere avvenuto il fatto (in stazione? sul treno?). C'è però da dire che il giudizio negativo che si dà delle modalità di denuncia dei fatti, o dell'accessibilità e funzionalità del servizio relativo non lascia molto spazio a dubbi. Sono proprio i vittimizzati infatti a dare del sistema di risposte agli incidenti le valutazioni peggiori. E se si decide di non rivolgersi a nessuno è proprio perchè la fiducia nella possibilità di ottenere risposte è inferiore a quella espressa dalla media dei passeggeri.



Da un lato vi è l'atteggiamento realista (o pessimista, che dir si voglia) del cittadino che tende a dare per persa la borsa, la valigia o il portafoglio una volta che questi siano stati sottratti, propensione chiara a non denunciare fatti sicuramente dannosi o spiacevoli, soprattutto quando nella pratica si risolvano in una perdita economica non troppo elevata o preoccupante. Dall'altro c'è la chiara valutazione negativa che emerge dal nostro studio: quand'anche si volesse denunciare il fatto, è difficile reperire personale cui rivolgersi, oppure il personale stesso non sa dare indicazioni chiare, o non è considerato affidabile, o non si conoscono le effettive possibilità di farlo a bordo treno. Se infatti consideriamo il fatto che la maggior parte dei furti avvengono in treno, la scarsa propensione a denunciare o riportare i fatti subiti si ricollega direttamente alla valutazione negativa che si dà del sistema di assistenza al cliente cui vengono sottratti i propri beni personali (sempre che non si tratti di furto con destrezza del quale ci si accorge solo in un secondo momento).

Bisogna però dire che questa è una tendenza generalizzata a livello europeo: a fronte di tassi di vittimizzazione oggettivamente più alti della norma, e nonostante che rilevazioni fatte sui vissuti e le percezioni dei passeggeri registrino di timori reali e diffusi per la propria sicurezza personale nell'utilizzo del trasporto pubblico, la percentuale di denunce o rapporti formali sulle esperienze subite è costantemente molto bassa (Forum Europeo, 1995).

Al terzo posto nella scala dei giudizi negativi sta la valutazione che viene data del sistema di monitoraggio degli ambienti tramite sistemi di telecamere a circuito chiuso: il 50% dei viaggiatori ritiene che tali strumenti non vengano utilizzati come dovrebbero. C'è però da dire che molto probabilmente ben pochi passeggeri sanno con certezza se un impianto di CCTV sia veramente operativo nelle stazioni che frequentano, o venga utilizzato a bordo treno. È però indicativo che nonostante tale mancanza di informazioni i cittadini li richiedano come misura idonea a assicurarli nell'utilizzo delle strutture: non solo presenza di personale dunque, ma anche sistemi di sorveglianza tecnologici.

A seguire, nella scala della valutazioni dei viaggiatori vengono le condizioni di pulizia degli ambienti e delle strutture (considerate



insoddisfacenti dal 40% dei viaggiatori), la presenza del personale di notte (38% di giudizi negativi), e della sorveglianza o della polizia a terra (34%). Per comodità di lettura inseriamo qui la tabella che risulta dalle valutazioni espresse tramite i questionari:

Come abbiamo avuto modo di anticipare le preoccupazioni delle donne si evidenziano principalmente nella richiesta di maggiore

Tabella 3 - Scala dei giudizi negativi. Valori % sul totale dei rispondenti.

DESCRIZIONE	%
Sorveglianza/polizia sui treni	60
Risposte agli incidenti	51
Monitoraggio ambienti CCTV	50
Pulizia	40
Presenza personale di notte	38
Sorveglianza/polizia a terra	34
Manutenzione carrozze	32
Salita/discesa dai vagoni	20
Informazioni	20
Manutenzione stazione	19
Formazione del personale	12
Presenza personale di giorno	9
Illuminazione	8
Base (N=)	4.189

controllo degli ambienti e delle vetture, sia a opera del personale che tramite sistemi di monitoraggio CCTV. Gli uomini invece prevalgono sulle donne in un solo item: le informazioni. Mentre le donne dunque sono portate a chiedere maggiore protezione, gli uomini tendono a confidare maggiormente nella propria autosufficienza, raggiungibile attraverso il pieno controllo del proprio viaggio, condizione che necessita informazioni precise, aggiornate e affidabili.

Passando ora ad analizzare l'incidenza di alcune variabili sul giudizio delle condizioni di sicurezza appare determinante l'esperienza di vittimizzazione subita: infatti i soggetti vittimizzati sono più pessimisti della media in ogni singola voce riportata in tabella. Chi ha subito un reato tende a chiedere maggiore presenza del personale di notte e più sorveglianza o polizia sui treni; mentre chi ha fatto esperienza di mancata manutenzione o condizioni igieniche critiche sulle carrozze chiede maggiore pulizia.

Inoltre, chi in astratto già definiva la sicurezza personale come uno degli aspetti problematici del viaggiare in treno, nel concreto della domanda in questione conferma le proprie valutazioni, e tende ad



essere più critico. Anche in questo caso si sbilancia in particolare nella richiesta di personale, di giorno come di notte, sui treni come in stazione.

Bisogna però dire che mentre i vittimizzati traducono in giudizi negativi circostanziati le proprie ansietà (collegando quindi le proprie valutazioni al dato dell'esperienza), chi non è mai stato vittimizzato, tende ad esprimere una paura generalizzata che pare nutrirsi maggiormente di sensazioni o pregiudizi, più che di valutazioni concrete che soppesino rischi e rimedi. Per esemplificare: mentre chi ha subito un reato sui treni si orienta subito a definire insufficiente la vigilanza del personale, chi non è mai stato vittimizzato, quando afferma di sentirsi insicuro sui treni, non arriva a chiedere maggiore presenza di personale. Non collega alla propria insicurezza alcuna misura specifica che potrebbe migliorare le sue percezioni: ecco quindi che si ritorna a valutazioni già espresse in altre ricerche (Forum Europeo 1995; British Department of Transport, 1997), dalle quali risulta impossibile indicare quale sia la specifica misura che può migliorare le condizioni di sicurezza nel trasporto pubblico. Essendo la paura il risultato di numerose variabili, non si arriva ad identificare una misura risolutiva, quanto piuttosto ad elaborare "pacchetti di misure", sistemi integrati di gestione, o politiche di intervento multiagenziali, che intervengano parallelamente e contemporaneamente sui diversi fattori analizzati, strutturali, gestionali e soggettivi.

## 8. PROPOSTE DEGLI UTENTI

Al termine del questionario si è lasciato uno spazio alle proposte dei viaggiatori: alla loro idea su come migliorare la situazione. Dopo aver espresso valutazioni personali e riportato esperienze concrete, ai viaggiatori è stato richiesto di scegliere all'interno di una lista di possibili misure quelle che pensavano sarebbero state efficaci per migliorare le loro condizioni di sicurezza.



Tabella 4 - Suggerimenti dei viaggiatori per migliorare la sicurezza nel contesto FS. Percentuali sul totale dei rispondenti. Erano ammesse fino a tre indicazioni.

DESCRIZIONE	%
Maggiore presenza polizia	55,7
Maggiore presenza personale FS	37,4
Maggiore attenzione esigenze clienti	36,9
Allontanamento indesiderati	36,8
Manutenzione strutture/veicoli	32,6
Migliore formazione del personale	29,3
Miglioramento sistemi CCTV	15,9
Modifica strutture/veicoli	14,9
Protezione strutture/veicoli	8,3
Base di rispondenti (N=)	4.189

La tabella mostra subito un dato di rilievo. Il 56% dei passeggeri ritiene che una maggiore presenza della polizia sarebbe la condizione principale per migliorare le proprie condizioni di sicurezza. Dunque priorità alla polizia, piuttosto che al personale: è questo un chiaro indice dello stato d'animo dei viaggiatori. Il treno, la stazione, sono luoghi pericolosi; non c'è fiducia nelle risposte che si ottengono una volta che il fatto delittuoso è già avvenuto; la risposta più efficiente per una persona su due si concretizza quindi in una richiesta securitaria chiaramente orientata verso una sorta di "militarizzazione" degli spazi.

Questa tendenza, nella nostra ricerca così evidente, del resto corrisponde anche alla tendenza, seppur più contenuta, registrata a livello regionale dal Rapporto annuale sulla sicurezza (Mosconi, 1998), nel quale, alla richiesta di valutare quali fossero le misure più adatte ad affrontare la criminalità, si è registrato negli ultimi anni un graduale avanzamento delle posizioni securitarie e punitive, a scapito di quelle più decisamente politiche. Nel nostro studio la richiesta di maggiore presenza di polizia è molto evidente, ma bisogna contestualizzarla in un ambito fortemente caratterizzato da vissuti di ansia o esperienze di vittimizzazione, e stigmatizzato dai media come luogo insicuro ben più drammaticamente di quanto non risulti dal nostro studio.

Immediatamente a seguire la priorità data alla presenza della polizia, si incontra non una singola misura, bensì un sorta di "pacchetto" di misure, sulle quali si sono andate a distribuire in modo abbastanza omogeneo le preferenze dei viaggiatori: vediamo infatti che sono sostanzialmente allo stesso livello la richiesta di maggior presenza del personale, maggiore attenzione alle esigenze degli utenti, allontanamento degli indesiderati e manutenzione delle strutture e dei veicoli.



Nessuna di queste misure emerge come misura “chiave” per risolvere il problema della criminalità, ma tutte sono considerate sostanzialmente necessarie ed idonee a migliorare le condizioni di viaggio.

Dovendo però operare una sintesi delle valutazioni espresse, ne risulta che quando in concreto si chiede ai cittadini come risolvere situazioni presentate come problematiche, le risposte che si ottengono sono piuttosto drastiche: maggiore presenza della polizia, del personale, e allontanamento degli indesiderati. L'istanza che ne consegue è decisamente un'istanza securitaria.

Vi è da notare che tra i rispondenti non vi sono particolari caratterizzazioni né per sesso (le donne prevalgono leggermente solo tra coloro che richiedono i treni e le stazioni presenziate dalla polizia) né per età, né per posizione lavorativa o titolo di studio. Non risultano esservi differenze nemmeno se si considera il gruppo dei vittimizzati rispetto alla generalità dei rispondenti. La distribuzione del campione risulta essere molto equilibrata, senza picchi o schieramenti in base ad alcuna delle variabili che in precedenza si erano evidenziate. Dunque le posizioni espresse sono condivise da tutti.



# Esiti del questionario sottoposto ai lavoratori

## 1. IL CAMPIONE DEI LAVORATORI

Un analogo questionario è stato sottoposto ad un campione di lavoratori, individuato all'interno dei tre maggiori settori di impiego delle FS: personale di stazione, personale viaggiante, personale di macchina. I 471 lavoratori cui è stato distribuito il questionario rappresentano circa un terzo dei dipendenti Fs, e sono stati selezionati in maniera tale da rispettare le proporzioni di sesso, anzianità di servizio, ruolo e posizione nell'impiego.

C'è da rilevare, che all'interno dei tre gruppi di dipendenti, le proporzioni di lavoratrici sono molto differenti: le donne infatti rappresentano solo lo 0,5% del personale di macchina, il 9% del personale di stazione e il 17,6% di quello viaggiante. Nel nostro campione tali proporzioni sono state rispettate solo in parte: per ciò che riguarda il personale di macchina oggettivamente le donne rimangono sostanzialmente assenti, la loro rilevanza essendo pressoché nulla. Per quanto riguarda il personale viaggiante la percentuale è stata sostanzialmente rispettata, mentre nel considerare il personale di stazione la percentuale di donne rispondenti è più alta della media, considerato il fatto che rappresenta, nel nostro campione, il 38% del totale.

Se vogliamo come prima analisi considerare le caratteristiche socio-anagrafiche dei rispondenti, il campione è composto nel suo complesso dal 23,4% di donne; prevalentemente raccoglie lavoratori tra i 35 e i 44 anni (49,9%) e tra i 45-54 (31%); il 70% dei rispondenti è sposato, per lo più con figli (il 64%). Il titolo di studio è decisamente alto: il 75% infatti è diplomato, il 18% possiede la licenza di scuola media e il 5% è laureato. L'80% risiede in Emilia Romagna (di cui il 58% a Bologna).



Il 76% degli intervistati è collocato funzionalmente in 4ª area lavorativa, l'area tipica delle funzioni operative del ferroviere. Per quanto riguarda il settore di appartenenza, la composizione del campione che ha restituito il questionario correttamente compilato è il seguente: 50,7% personale viaggiante, 33,5% personale di stazione, 13,2% personale di macchina. Tali percentuali corrispondono a precise scelte di distribuzione del questionario, che ha visto privilegiata l'area del personale viaggiante, settore che dopo i primi colloqui e incontri è risultato essere il più sottoposto a situazioni di rischio e disagio dal punto di vista della sicurezza personale.

Per quanto riguarda le modalità di lavoro c'è da rilevare che queste si caratterizzano in maniera molto diversa a seconda del settore di appartenenza: il personale viaggiante lavora prevalentemente da solo (64,5%, percentuale di venti punti più alta della media), e la quasi totalità dei rispondenti è impegnato anche in turni notturni (93%, anche qui un 20% in più rispetto alla media).

Il personale di stazione lavora invece preminentemente in squadra (nella percentuale dell'87%) e chi svolge turni notturni è solamente il 34%, percentuale decisamente inferiore alla media, soprattutto e rilevantemente per quello che riguarda le donne.

Per ciò che riguarda il personale di macchina, come abbiamo detto quasi esclusivamente composto da uomini, le modalità di lavoro vedono costantemente impegnati tali dipendenti in turni notturni (il 98%), ma genericamente in squadre (il 66%), piuttosto che da soli.

Si deve rilevare che se si vanno a considerare solo le lavoratrici del settore, risulta che le donne lavorano in squadra un 10% in più rispetto a come viene organizzato il lavoro dei dipendenti maschili, e il loro impiego in turni notturni è comunque inferiore, come abbiamo visto in maniera evidente per quanto riguarda il personale di stazione (- 20%), ma in misura più ridotta anche nel caso del personale viaggiante.

Vedremo come le modalità di lavoro analizzate, accanto a quelle che sono le funzioni specifiche svolte all'interno di ciascun singolo settore, risulteranno influenzare differentemente sia la percezione di sicurezza sul posto di lavoro che l'esposizione di rischio.

Un ultimo dato relativo all'anzianità di servizio rivela come negli ultimi cinque anni siano decisamente aumentate le assunzioni di donne.



## 2. PERCEZIONE DI SICUREZZA IN GENERALE

Tre domande del nostro questionario erano orientate a indagare su quale fosse il grado di sensibilizzazione dei lavoratori FS per ciò che riguarda la sicurezza personale, non contestualizzata allo specifico ambito di lavoro, ma riferita esclusivamente ad una generale percezione e valutazione delle attuali condizioni di vita dei cittadini.

Una prima domanda chiedeva di indicare a quali tra le valutazioni esposte si avvicinava maggiormente l'opinione del rispondente. Le risposte in percentuale si sono suddivise come nella tabella 5. Dunque quasi tre lavoratori su quattro ritengono che la situazione di allarme riguardante la sicurezza personale sia pienamente giustificata, per quanto indeterminata e incerta sia la formulazione della domanda. Molto probabilmente l'alta percentuale di rispondenti che si è concentrata su questa risposta è stata condizionata proprio dalla vaghezza dell'affermazione.

Tabella 5 - Valutazioni sulla preoccupazione per i temi della sicurezza. Valori percentuali (N=471).

DESCRIZIONE	%
Si parla di sicurezza personale perché la situazione si è molto aggravata negli ultimi tempi	72,7
Ultimamente si parla molto di questi problemi, dimenticandosi che in passato la situazione non era diversa	16,9
Se ne parla molto solo perché i media tendono ad esagerare la situazione	1,3
Non saprei	3,0
Altro	--
Totale	100

In un analogo ricerca francese, svolta nel 1998 per conto della rivista di settore "La vie du Rail e des transports" (La vie du Rail e des transports, 1998), le percentuali dei rispondenti tra i ferrovieri non si concentravano così radicalmente nella prima risposta: primo e secondo item raccoglievano tendenzialmente la medesima percentuale. Si può forse dire che i ferrovieri francesi sono meno allarmisti dei ferrovieri italiani, oppure, più probabilmente, da più tempo costretti a fronteggiare problemi di insicurezza e pericolo, che in Italia si sono presentati in tempi relativamente più recenti.

Bisogna poi dire che l'allarme sociale è maggiormente canalizzato da domande che sollevano l'interesse sulla questione senza fornire o richiedere parametri o esempi precisi: si dà voce alle insoddisfazioni,



alle ansie e allo scontento dei cittadini. Un dato simile comunque non va sottovalutato: rimane un indicatore chiaro di quali siano i temi “scottanti”, le priorità che polarizzano il consenso e le critiche dei cittadini, e in fondo un tale allarme, come vedremo più avanti, non risulta essere ingiustificato.

Andando ad analizzare la distribuzione del campione, risulta subito evidente come le donne siano decisamente meno drastiche degli uomini: nella prima risposta, quella che potrebbe definirsi la più “emotiva”, le donne sono il 10% meno degli uomini. Forse si può sostenere che le donne sono abituate da sempre ad “essere allarmate” a stare sul “chi va là”, soprattutto per quello che riguarda la sicurezza personale, e molto probabilmente da più tempo rispetto agli uomini sono portate a considerare fattori di rischio e attuare conseguenti condotte di evitamento.

La cosa apparentemente paradossale è che sono i giovani invece a concentrarsi maggiormente tra coloro che ritengono che la situazione attuale non sia molto diversa da quella passata: in tal senso i 24-34enni sono decisamente meno pessimisti dei 35-54enni. Un giovane non ha termini di confronto diretti e personali con il passato, e probabilmente tende a sdrammatizzare il giudizio negativo che si dà del presente, momento storico in cui egli è il principale soggetto attivo, sia dentro che fuori l'ordine sociale.

In tale gruppo si concentrano anche i laureati, mentre non si nota una concreta prevalenza delle donne nella fascia più allarmata: si deve qui ricordare che le giovani donne risultano essere una delle fasce più sensibilizzate della popolazione quando si tratta di sicurezza personale; ma in questo caso tale caratteristica non si rileva.

Da una analisi dei rispondenti considerando le dimensioni del comune di residenza risulta che mentre nei comuni grandi si è abituati a considerare situazioni critiche probabilmente da più lungo tempo, in quelli piccoli l'allarme cresce rispetto alla media. Anche in questo caso probabilmente si realizza quello scarto tra paura in astratto e paura in concreto che si è rilevato poco sopra e che caratterizza i risultati delle maggiori indagini svolte in questo senso anche nel nostro paese (Mosconi, 1998).



Suddividendo il campione sulla base dei settori lavorativi, risulta che anche in astratto il personale viaggiante è il più preoccupato rispetto agli altri settori, di stazione e di macchina: è infatti il personale viaggiante quello che vedremo più concretamente esposto a situazioni e fattori di rischio, e a denunciare maggiore tensione nei diversi ambiti che andremo ad analizzare.

La seconda domanda del gruppo richiedeva una valutazione più precisa della preoccupazione in relazione alla sicurezza personale, sempre considerata genericamente, e non in relazione allo specifico contesto di lavoro. Queste sono state le risposte:

Come si può vedere dalla tabella 6 le percentuali incontrate nella precedente domanda sono sostanzialmente rispettate, anche se il campione non si concentra unicamente sulla voce “molto preoccupato”.

Tabella 6 - “Al di fuori dell'ambito ferroviario, la questione della sicurezza personale la preoccupa?”.  
Valori percentuali sulla base di 471 rispondenti.

GRADO DI PREOCCUPAZIONE	%
Molto	43,7
Abbastanza	37,5
Mediamente	14,8
Poco	3,4
Per niente	0,6
Totale	100,0

Se infatti nella domanda precedente ben il 70% dei rispondenti risultava considerare grave la situazione relativa alla sicurezza personale, in questa, la percentuale di chi si considera molto preoccupato arriva solo al 44%.

Certo a questi si deve aggiungere il 37% di lavoratori che sostiene di essere “abbastanza” preoccupato, ma comincia qui a delinearsi meglio il fenomeno analizzato in precedenza: quando si passa da giudizi generici e astratti a valutazioni più concrete e, per così dire, “graduate” del proprio sentire, il dato assoluto della preoccupazione come fattore di allarme dei cittadini rimane (è ben l'81,2% dei lavoratori ad essere molto o abbastanza preoccupato), ma i rispondenti che drammatizzano agli estremi tale situazione di disagio diminuiscono.

Complessivamente in questo caso le donne risultano essere più preoccupate della media, ma gli uomini paiono essere più allarmisti, perchè rispetto al dato globale si sbilanciano maggiormente sul “molto



preoccupato”, mentre le donne prevalgono sul mediamente. Certo è che ad essere poco o per nulla preoccupati sono quasi esclusivamente uomini.

Come in precedenza ad essere più preoccupati in proporzione sono gli abitanti dei centri più piccoli.

Se analizziamo le risposte sulla base della variabile di appartenenza al settore di lavoro in questo caso non si rilevano particolari differenze; anche il personale viaggiante, che in precedenza era risultato decisamente più allarmato degli altri, qui non si evidenzia in alcun modo rispetto alla media.

Dunque tensione, paura, allarme, o semplice sensibilità acuta su questi temi, acuitizzata certamente dalla mediatizzazione negativa che da qualche anno viene fatto del manifestarsi e concentrarsi del disagio nel contesto ferroviario; ma altrettanto inevitabilmente sostenuta e giustificata dai dati relativi alle continue esperienze dirette di situazioni di crisi e di episodi di vittimizzazione personale o di colleghi.

Dovendo paragonare le risposte fornite a questa stessa domanda dai colleghi francesi (*La vie du Rail e des transports*, 1998), bisogna dire che le valutazioni dei dipendenti della SNFCF sono meno drastiche (solo il 19% infatti sostiene di sentirsi in pericolo nell'ambito del lavoro, ogni tanto o spesso). Le percentuali salgono solamente se si analizzano le risposte dei lavoratori a diretto contatto col pubblico, ma simili a quelle espresse dai ferrovieri italiani sono solo quelle rilevate presso il personale che opera sugli autobus del trasporto urbano delle città di Lione e Strasburgo.

L'ultima domanda sottoposta ai dipendenti Fs, ricalca fedelmente quella elaborata per i viaggiatori, richiedendo ai rispondenti di compilare una lista delle preoccupazioni relative alla propria vita, estrapolandole da un elenco dato.

La graduatoria che ne risulta è quasi identica a quella fornita dai viaggiatori; possiamo a questo punto confrontarle direttamente anche con quella sottoposta ai cittadini della regione Emilia Romagna e pubblicata nel rapporto annuale sulla sicurezza del Progetto “Città sicure” (Mosconi, 1999).



Tabella 7 - Problemi della realtà odierna ritenuti più preoccupanti.

PROBLEMI	TOTALE REGIONE 1999	VIAGGIATORI FS	LAVORATORI FS
Aids	2,0	35,0	30,4
Droga	21,1	35,1	39,0
Inquinamento	11,4	38,3	42,8
Salute/malattia	14,4	31,1	36,1
Corruzione pubblica amministrazione	1,9	24,6	22,2
Criminalità	41*	60,0	66,3
Pericolo della guerra	10,7	6,7	4,9
Crisi della famiglia	4,3	13,4	10,2
Disoccupazione	45,1	45,6	48,1
Diseguaglianza sociale	3,7	15,9	12,9
Immigrazione	3,4	29,8	28,4
Indifferenza, caduta dei valori	10,3	25,5	32,2
Inefficienza dei servizi pubblici	3,3	18,7	6,0
Costo della vita	9,6	17,8	10,2
Potere dei mass-media	-	9,1	13,3
Crisi politica/governabilità	8,2	9,0	9,1
Inadeguatezza sistema legislativo/giudiziario	-	9,3	30,4
Attitudine lassista delle forze dell'ordine	-	3,8	16,2
Attitudine repressiva delle forze dell'ordine	-	7,5	0,9
Instabilità economica/debito pubblico	5,9	2,8	5,1
Altro	-	19,1	0,9
(N=)	1.200	4.189	471

(\*) Criminalità organizzata più piccola criminalità.

Ciò che si ricava immediatamente da una prima occhiata è che la graduatoria delle risposte dei lavoratori è quasi identica a quella fornita dall'analisi dei questionari sottoposti ai viaggiatori: i lavoratori sembrano essere leggermente più preoccupati, ma delle stesse cose di cui si preoccupano i viaggiatori. Al primo posto si ritrova infatti la criminalità (66%) al secondo la disoccupazione (48%), seguiti da inquinamento (42%), droga (39%), salute/malattia (36%) e indifferenza/caduta dei valori (32%).

Per ciò che riguarda la differenziazione tra i sessi, non vi sono sostanziali differenze tra uomini e donne nell'esame del dato sulla criminalità, che è un item che preoccupa maggiormente i più giovani o le fasce più anziane. La disoccupazione risulta essere al secondo posto sia per gli uomini che per le donne, ma in proporzione le donne, così come i giovani e i laureati, sono molto più preoccupate della media. Rispetto agli uomini poi le donne valutano più negativamente l'indifferenza e la caduta dei valori, mentre sono molto meno preoccupate per quanto riguarda l'immigrazione.



Rispetto al campione regionale è interessante notare come i questionari distribuiti nel contesto del trasporto ferroviario evidenzino in modo netto una serie di item specifici: criminalità (+15-20% rispetto al campione regionale), droga (idem) e immigrazione (+25%). In un contesto in cui i problemi e i disagi più sentiti tanto dai lavoratori come dai viaggiatori in relazione alla sicurezza personale sembrano essere riconducibili a tali realtà, non c'è da stupirsi di tali risultati, specchio della ribalta che droga, criminalità e immigrazione rivestono nel contesto FS.

Sempre la corrispondente ricerca francese evidenzia come i ferrovieri francesi identifichino tra le ragioni principali del degrado cittadino la crisi della famiglia, la perdita dei valori morali e la disoccupazione.

### 3. PERCEZIONE DI SICUREZZA NEL CONTESTO LAVORATIVO

Le domande numero 8, 9 e 11 del questionario, miravano invece a entrare nel merito della questione, inquadrando con più precisione quale percezione abbiano i dipendenti Fs del loro ambiente di lavoro, dal punto di vista della sicurezza personale.

La prima domanda (tab. 8) chiede un giudizio complessivo, non analitico della condizione di sicurezza personale nel contesto di lavoro, differenziando le condizioni notturne da quelle diurne.

Analizzando la generalità delle risposte, come si ricava dalla tabella sopra riportata, si evince subito che le preoccupazioni dei lavoratori si concentrano di notte: a fronte di uno scarno 9,5% di persone che si dichiarano preoccupate anche di giorno, di notte la sensazione di insicurezza e pericolo è comune a ben il 62,3 % dei dipendenti.

Tabella 8 - "In complesso, come valuti la tua sicurezza personale nel contesto di lavoro?". Valori % sui 471 rispondenti.

VALUTAZIONE SICUREZZA	DI GIORNO			DI NOTTE		
Molto buona/buona	29,5			6,6		
Discreta/suff.	61,1			31,1		
Negativa	9,5			62,3		
	VIAGG.	STAZ.	MACCHINA	VIAGG.	STAZ.	MACCHINA
Molto buona/buona	27,6	30,4	30,6	0,9	15,4	11,5
Discreta/suff.	60,3	65,2	59,7	17,6	42,3	52,5
Negativa	12,1	4,4	9,7	81,5	42,3	36,1



Il personale viaggiante è quello che dichiara di sentirsi maggiormente insicuro rispetto alla media ora analizzata: sicuramente di giorno, ma soprattutto di notte (più 20%), quando ben l'81,5% del personale sui treni considera assolutamente negativa la propria condizione di sicurezza.

Quando si parla di notte dunque, le differenze si fanno sentire: è il personale viaggiante ad essere decisamente preoccupato, denunciando percentuali di inquietudine doppie rispetto a quello di stazione e di macchina.

È interessante poi rilevare come il personale viaggiante solo nell'1% dei casi dichiara che il proprio contesto di lavoro è molto sicuro, contro le percentuali del 15% dei lavoratori di stazione e dell'11% del personale di macchina.

Comune a tutti i settori è la diversità di percezione tra chi lavora di giorno e chi di notte: chi lavora di giorno è molto più tranquillo della media, e immagina la situazione notturna molto più rosea di quella che viene denunciata dalla media dei dipendenti che si trovano a lavorare sui treni o nelle stazioni anche di notte.

Anche la differente condizione di chi lavora da solo o in squadra risulta essere una variabile determinante per la valutazione di sicurezza: se infatti da un lato a preoccuparsi per le condizioni di sicurezza notturne è ben il 73% dei dipendenti che lavorano da soli, tra quelli che lavorano in squadra i preoccupati sono il 51,7%. Percentuale sempre molto alta, ma già calmierata rispetto a chi si trova a lavorare di notte e per lo più da solo.

Anche in questa domanda le donne risultano essere leggermente più preoccupate degli uomini, sebbene di notte le preoccupazioni assalgono tre lavoratori su cinque, senza differenze rilevanti tra i sessi. La differenziazione delle percezioni sulla base del genere appare netta invece se analizziamo le risposte date dai lavoratori del viaggiante: in questo settore, le donne si preoccupano molto anche di giorno (il 20% in più rispetto ai loro colleghi uomini), e questo è sicuramente indice di una situazione di oggettivo disagio per il personale femminile che si trova a prestare servizio di notte sui treni. Anche di notte comunque, sebbene i livelli di preoccupazione degli uomini siano notevoli, le donne sono più stressate di quanto non lo siano i loro colleghi maschi (di circa il 13%). Anche nel caso del personale di stazione le donne



danno giudizi più negativi nel 13% dei casi, quando si tratta di valutare le condizioni notturne.

Tali giudizi, è bene ricordarlo, si riferiscono a un sentire generico e generale, non contestualizzato in alcun ambito specifico. Identificano infatti un senso di insicurezza diffuso e comune a tutti i lavoratori relativo alle condizioni di sicurezza personale nel proprio lavoro. Nella domanda successiva, nella quale si chiede di identificare chiaramente quali sono i luoghi considerati insicuri, vedremo emergere i luoghi specifici dell'insicurezza: su questi si concentra il giudizio negativo dei lavoratori, che risulta essere poi meno drastico per aree considerate meno a rischio.

In tale domanda si è esplicitamente chiesto ai lavoratori come valutassero la propria sicurezza personale in alcuni luoghi: atrio/biglietteria, sala d'aspetto, piazzale della stazione, parcheggi, sottopassaggi, binari, spogliatoi, servizi igienici, posti di lavoro decentrati, scali, treno. Il giudizio che si poteva dare variava da "molto sicuro" a "per niente sicuro" attraverso una scala di cinque valori.

Come si evince dalle tabelle 9 e 10, ottenute polarizzando le risposte date sui valori più estremi, i luoghi che vengono identificati come i più sicuri sono gli spogliatoi (51%), la sala d'aspetto (38%) e l'atrio della stazione (37%); i più insicuri sarebbero invece le aree dislocate lontano dagli edifici principali (gli scali 43%), i parcheggi (35%) e il treno (29%).

Tabella 9 - Luoghi del lavoro ritenuti più sicuri. Valori percentuali sul totale dei rispondenti (N=471).

LUOGHI	%
Spogliatoi	51,3
Sala d'aspetto	38,4
Atrio	37,2
WC	28,5
Binari	17,6
Piazzale	13,4
Sottopassaggio	11,3
Posti lavoro decentrati	10,5
Treno	8,1
Parcheggi	6,7
Scali	4,8



Tabella 10 - Luoghi del lavoro ritenuti meno sicuri. Valori percentuali sul totale dei rispondenti (N=471).

LUOGHI	%
Scali	43,2
Parcheggi	35,4
Treno	29,1
Posti di lavoro decentrati	23,7
Piazzale	19,7
WC	16,5
Sottopassaggi	15,2
Binari	12,5
Sala d'aspetto	5,1
Atrio	4,4
Spogliatoi	3,2

Queste valutazioni poi si differenziano, in ragione del settore lavorativo, delle modalità di lavoro (da solo o in squadra, turni notturni o diurni) e sesso.

Per ciò che riguarda i tre settori analizzati (personale viaggiante, di stazione e di macchina), il personale di macchina si caratterizza subito come il più critico, soprattutto per quanto riguarda il giudizio degli scali e dei posti di lavoro decentrati, per definire i quali nessuno sceglie la categoria “buono” o “molto buono”. Sono questi i lavoratori che hanno esperienza diretta dell'utilizzo di tali spazi, e il loro atteggiamento fortemente critico risulta evidente anche dai focus group condotti con gruppi di lavoratori di questo settore.

Il personale viaggiante risulta essere il più positivo nel giudizio degli ambienti di stazione, considerati decisamente più sicuri di quanto non lo sia invece il treno, vero ambito di lavoro per questa fetta di personale, e quindi contesto che fa parte dei vissuti quotidiani di questi operatori.

Si può quindi dedurre, che a fronte di sostanziale omogeneità di percezione sulla “pericolosità” dei differenti ambiti di lavoro, ciascuna categoria enfatizza in particolar modo la situazione problematica del proprio specifico contesto, la meglio conosciuta per esperienza diretta.

Non si notano invece sostanziali variazioni di giudizio per quanto riguarda contesti che le categorie utilizzano indifferenziatamente: mentre sugli spogliatoi non paiono esservi particolari problemi, tutti i lavoratori sono concordi nel considerare particolarmente negativa la



condizione dei parcheggi.

Per ciascun ambito che viene indicato come poco o per niente sicuro poi è immediato il peggiorare del giudizio per quei lavoratori che lavorano prevalentemente da soli, piuttosto che in squadra, e che svolgono turni notturni, questa tendenza evidenziandosi in particolar modo per il treno e i parcheggi.

Se andiamo invece ad analizzare come si differenziano i giudizi dei lavoratori in base al sesso, ci imbattiamo in una sorpresa: le donne risultano essere molto meno negative degli uomini nei loro giudizi, soprattutto per quanto riguarda gli scali e i posti di lavoro decentrati. Si può forse azzardare che per diverse mansioni lavorative ricoperte le donne frequentano meno tali luoghi, mentre il loro giudizio negativo ritorna omogeneo alla media quando si tratta di treno e parcheggi. Per ciò che riguarda tali contesti infatti si può dire che un lavoratore su tre, uomo o donna che sia, non può dare una valutazione positiva delle proprie condizioni di sicurezza personale.

L'ultima domanda di questo gruppo mirava a specificare quale conseguenze avesse la percezione di sicurezza/insicurezza. In parole povere, in quali aspetti del proprio lavoro i dipendenti Fs si sentono maggiormente condizionati a causa di preoccupazioni derivanti dalla propria sicurezza personale.

La domanda posta è stata la seguente: “La preoccupazione per la tua sicurezza personale ti condiziona in questi aspetti del tuo lavoro: efficienza/produttività, relazioni con gli utenti, mobilità, tranquillità personale, altro?”

La percentuale dei rispondenti che ha dichiarato di sentirsi condizionata, spesso o molto spesso si mantiene su una media che varia dal 23 al 30%, a seconda degli item considerati.

Il primo rilievo riguarda la voce “tranquillità personale”: è infatti l'aspetto più messo in crisi nei casi di insicurezza sul posto di lavoro. I vissuti negativi dei lavoratori dunque sono pesanti proprio a livello personale, e si traducono direttamente in stati di ansia, agitazione, preoccupazione per la propria tranquillità personale nel 34% dei casi. Ad essere più colpite sembrano essere le donne e chi lavora da solo



piuttosto che in squadra; anche in questo caso è il personale viaggiante a risentirne più degli altri. Solo il 23% dei rispondenti sostiene che raramente, o addirittura mai, la propria tranquillità personale è stata turbata dalle condizioni di sicurezza del proprio lavoro.

Al secondo posto tra gli aspetti del lavoro che risentono delle tensioni causate dall'insicurezza si trova l'efficienza/ produttività.

Il 23,2% dei rispondenti sostiene che gli è capitato spesso o molto spesso di vedere calare la propria efficienza o produttività a causa delle condizioni di lavoro poco sicure, e il 44%, pur non essendo così drastico, sostiene di essersi trovato più di una volta nella medesima situazione. Il personale viaggiante è quello che più denuncia situazioni episodiche e contestualizzate, se pure ripetute, e per questo inquietanti; il personale di macchina è quello che si ritiene il meno condizionato. Anche in questo caso, chi lavora in squadra è leggermente più tranquillo, mentre è decisamente più sereno chi non svolge turni notturni.

Le donne denunciano meno i propri cali di produttività, rispetto a quanto non enfatizzino invece le ansie personali.

La mobilità è un altro punto dolente per i lavoratori: il 24% afferma di essere condizionato nei propri spostamenti spesso o molto spesso, e il 38% qualche volta. Questo problema non vede sostanziali differenze di settore.

Un dato apparentemente paradossale è quello secondo il quale in questo caso ad essere più condizionato è chi lavora in squadra rispetto a chi lavora da solo. Una possibile spiegazione potrebbe individuarsi nel fatto che in genere sono soprattutto squadre di lavoratori a doversi spostare nelle aree definite più a rischio, mentre chi presta servizio prevalentemente da solo genericamente svolge un lavoro più sedentario.

Le donne sono decisamente più condizionate degli uomini quando si trovano a doversi spostare per lavoro all'interno delle diverse aree della stazione, o sui treni (tra le donne ad essere più preoccupate per le condizioni di mobilità, sono le lavoratrici del viaggiante).

L'ultimo item nella lista degli aspetti del lavoro che vengono ad essere condizionati dalla preoccupazione per la propria sicurezza personale, sono le relazioni con gli utenti. Il 23% afferma che queste ne risentono



spesso o molto spesso, il 33% qualche volta non riesce ad evitarlo. Anche in questo caso la posizione del personale viaggiante è peggiore di quella degli altri due settori, in particolar modo perché si trova ad operare da solo; chi non svolge turni notturni è invece decisamente meglio disposto nei confronti degli utenti. Le donne in questo caso sembrano riuscire a non scaricare sull'utente la propria situazione di disagio personale, o per lo meno in misura inferiore a quando non accada ai colleghi uomini. Sicuramente anche questo può essere letto in un duplice modo: comportamento condizionato da una maggiore spinta all'autoconservazione dettata da calcolo di opportunità, nelle situazioni che potrebbero esporre a episodi poco piacevoli, o frutto di generico atteggiamento meno reattivo ed aggressivo delle donne, che tendono a introiettare l'ansia, a scapito, come abbiamo visto, della propria tranquillità personale.

Rimangono poi numerose le indicazioni generiche di "altri" aspetti del lavoro condizionati dalla preoccupazione per la propria sicurezza, che hanno condizionato qualche volta almeno il 40% dei lavoratori.

Non sono quindi irrilevanti i condizionamenti che i lavoratori si trovano a dover subire nell'esercizio delle proprie funzioni. L'aspetto più importante è ovviamente il disagio degli operatori, e le conseguenze che questo può avere sulla persona costretta a viverlo e subirlo; ma anche volendo porsi solo dal punto di vista di una prospettiva meramente aziendalistica, sarebbe un errore da parte delle FS sottovalutare il danno economico consequenziale che ne deriva all'impresa.

## 4. TASSI DI VITTIMIZZAZIONE

### 4.1. Tassi di vittimizzazione diretta ed indiretta

Come per il questionario rivolto ai viaggiatori, anche in quello per i lavoratori erano previste una serie di domande sulle esperienze di vittimizzazione vissute personalmente dai dipendenti FS.

L'analisi delle risposte conferma e sottolinea alcune delle tendenze già rilevate nell'analisi della medesima domanda rivolta ai viaggiatori. Le



risposte fornite dai lavoratori FS infatti confermano e enfatizzano la realtà che vede le FS come contesto ad alto rischio di vittimizzazione. A questo proposito è interessante operare un confronto delle percentuali di vittimizzazione, cominciando dai reati predatori (Tab. 11).

Tabella 11 - Percentuale di persone rimaste vittima di alcuni reati predatori in tre diversi contesti.

REATO	RESIDENTI IN	VIAGGIATORI	LAVORATORI
	EMILIA- ROMAGNA (ISTAT)	FS	FS
Furto (senza contatto)	2,1	4,5	14,4
Borseggio	1,8	2,2	6,1
Scippo	0,6	1	3,5
(N=)	11.726	4.178	471

Impressionante è il dato relativo al furto (14,4%): percentuale tripla rispetto a quella relativa ai viaggiatori e addirittura sette volte più alta rispetto a quella relativa alla media regionale ricavabile dall'Indagine ISTAT (Regione Emilia-Romagna 2000). Anche il borseggio e lo scippo sono reati che colpiscono i lavoratori più del triplo rispetto a quanto accade, non solo ai viaggiatori, ma anche alla popolazione Emiliano-Romagnola in genere.

La categoria di lavoratori più esposta a rischio da reati predatori risulta essere di gran lunga quella del personale viaggiante, e le percentuali parlano esplicitamente: furto 20,5%; borseggio 11,7%; scippo 5,6%. L'esposizione di rischio ai reati predatori riguarda soprattutto coloro che svolgono turni notturni, come accadeva anche per i viaggiatori, maggiormente esposti al rischio di notte; ed è più pesante per i dipendenti che lavorano da soli piuttosto che in squadra. Le donne non sembrano essere particolarmente penalizzate rispetto agli uomini, ad eccezione di quanto denunciato dal personale di stazione per ciò che riguarda i furti.

Per ciò che riguarda gli "scenari" di tali episodi, è il furto (senza contatto) di oggetti personali a connotarsi come reato consumato prevalentemente negli ambienti di stazione, mentre il borseggio prevale leggermente in treno (diversamente da quanto accade per i viaggiatori, ma questo può dipendere dal fatto che a denunciare gli episodi è soprattutto il personale viaggiante, e, probabilmente per i viaggiatori è difficile determinare dove di preciso hanno subito il borseggio); lo scippo infine ritorna senza differenze sia sul treno che in stazione.



Andando ad analizzare i reati contro la persona, e comparandoli direttamente con le tabelle relative al questionario rivolto ai viaggiatori, si ottengono i profili riportati nella tab.12.

Tabella 12 - Reati contro la persona rilevati in tre diversi ambiti. Valori in percentuale.

REATO	VIAGGIATORI	LAVORATORI	FERROVIERI SNCF (*)
Aggressione Fisica	1,0	6,0	7,0
Minacce	4,0	44,2	52,0
Molestie sessuali	3,5	5,3	-
Violenza sessuale	0,6	0,8	-

(\*) Fonte: *La vie du Rail e du transport, 1998.*

La situazione appare subito molto caratterizzata: quasi un lavoratore su due riferisce di essere stato minacciato, almeno qualche volta, nello svolgimento del proprio lavoro. Questa percentuale appare assolutamente imparagonabile con quella denunciata dai viaggiatori, limitata al 4%, ed è fortemente indicativa della situazione di tensione cui si sentono inevitabilmente esposti i lavoratori del settore.

Anche in questo caso chi è maggiormente esposto a tale rischio risulta essere il personale viaggiante, per il quale la percentuale di denuncia sale addirittura al 57,4%. Tali percentuali non sembrano esagerate, e sono confermate da una ricerca analoga svolta in Francia (*La vie du Rail e des transports, 1998*), secondo la quale i ferrovieri che denunciano di avere subito una o più volte aggressioni verbali sono il 52%, minacce fisiche il 23% e aggressioni fisiche il 7%.

Il treno risulta essere di gran lunga il contesto più esposto, come anche per i viaggiatori, e per tutti il momento più rischioso è il servizio notturno, soprattutto se si lavora prevalentemente da soli. Anche in questo caso le donne non risultano essere più vittimizzate di quanto non lo siano gli uomini, anzi, la percentuale degli uomini è leggermente superiore.

La percentuale di ferrovieri che denuncia di avere subito una aggressione fisica è molto simile a quella francese (6%), e si deve accompagnare alla percentuale di coloro che invece ne hanno avuto esperienza indiretta (10%), trovandosi ad assistere alla stessa esperienza subita però da un collega. Anche nel caso delle aggressioni fisiche, ad essere più esposto è il personale viaggiante, e



questo spiega la qualificazione del treno come il contesto più inquietante, di nuovo particolarmente se si lavora da soli o di notte.

È circa il 20% dei ferrovieri poi, sia italiani che francesi, ad essersi trovato ad assistere a casi di aggressione a danni non di un collega, bensì dei viaggiatori.

Da tali dati emerge dunque un profilo abbastanza inquietante, che sarebbe necessario tenere costantemente monitorato, (come viene fatto annualmente su base nazionale e regionale per i tassi di vittimizzazione relativi ai reati più frequenti o rilevanti), per poter studiare l'evoluzione dei fenomeni, l'efficacia delle misure eventualmente adottate dalle compagnie di trasporto, le ricadute in termini di efficienza e affidabilità del servizio, e il "sentire" dei cittadini e dei lavoratori a riguardo.

Nell'analisi finora operata, le donne non risultano essere particolarmente vittimizzate rispetto agli uomini; dove invece la percentuale di donne risulta di gran lunga superiore alla media, ovviamente, è nel caso delle molestie sessuali; e in particolar modo a lamentarsi sono le dipendenti del settore personale di stazione. Notte o giorno che sia, in questo caso non rilevante; è vittima predestinata invece chi lavora prevalentemente da sola.

Un ulteriore raggruppamento di elementi sottoposti ad analisi era dato degli episodi di inciviltà, identificati dalle voci: accattonaggio molesto, molestie verbali e spintonato intenzionalmente, i cui risultati si riportano nella tab. 13.

Tabella 13 - Episodi di inciviltà rilevati tra i viaggiatori e tra i lavoratori.

EPISODI	% VIAGGIATORI	% LAVORATORI
Accattonaggio molesto	29,4	49,5
Spintonato intenzionalmente	9,3	17,2
Molestie verbali	12,8	56,9
(N=)	4.178	471

Dunque queste fattispecie, seppur non ricoprendo le vesti di illeciti penali, sono ben lungi dall'essere considerate comportamenti diffusi e tollerati: vengono sofferti come invasivi e offensivi da una percentuale molto alta di lavoratori, e dagli stessi genericamente denunciati con solerzia.



Lavorare quotidianamente nel contesto ferroviario, sui treni o in stazione che sia, porta a confrontarsi costantemente con realtà il cui peso è notevole, soprattutto in settori o aree particolarmente esposte (vedremo in seguito quali possono identificarsi come settori maggiormente a rischio in relazione alla presenza di "indesiderati"). Un lavoratore su due riporta infatti il peso della presenza di senza casa, viaggianti, o tossicodipendenti che si trovano soprattutto nelle aree della stazione più a contatto col pubblico, ma anche sui treni (percorrendoli per la questua o addirittura utilizzandoli come abitazione precaria, nei casi delle carrozze ferme negli scali).

Inoltre quasi il 57% dei lavoratori afferma di essere stato molestato verbalmente molte volte, presumibilmente tutte quelle in cui ha dovuto fronteggiare appunto tali presenze "atipiche", soprattutto sui treni; ed è sempre sui treni che avvengono la maggior parte degli episodi di contatto fisico ai limiti della violenza ("spintonato intenzionalmente") che denuncia il 17,2% dei lavoratori.

Il quadro che ne esce risulta decisamente allarmato e allarmante: la metà dei lavoratori viene ad essere notevolmente condizionato nello svolgimento delle proprie mansioni da episodi spiacevoli, difficili, inquietanti, che nei casi in cui non vanno direttamente a influire sul rendimento lavorativo (e come abbiamo visto questo accade nel 67% dei casi), influenzano pesantemente la tranquillità personale dei lavoratori e la qualità della vita sul posto di lavoro (e questo per il 77% dei dipendenti). Anche nel caso degli atti di inciviltà ad essere più colpito risulta essere il personale viaggiante, continuamente esposto al rapporto col pubblico, e di conseguenza a tutti gli episodi problematici o momenti di tensione che questo può comportare, in particolar modo sui treni.

#### ***4.2. Episodi di mancata manutenzione, degrado, vandalismo***

Anche per ciò che riguarda la manutenzione, il quadro tracciato dai risultati dalla nostra inchiesta relativa alle percezioni ed esperienze dei lavoratori è abbastanza negativo. (Tab. 14).

I lavoratori sembrano dover fronteggiare costantemente realtà di degrado, mancata manutenzione, strutture utilizzate da senzacasa o tossicodipendenti. È questa una realtà che trapela chiaramente, seppure in misura parzialmente ridotta anche presso gli utilizzatori.



Tabella 14 - Diffusione di alcuni episodi spiacevoli in ambito FS. Valori percentuali sul totale dei rispondenti.

EPISODI	VIAGGIATORI	LAVORATORI
Rifiuti organici	21,7	58,1
Siringhe	15,5	62,1
Mancata manutenzione	53,8	72,0
(N=)	4.189	471

L'aspetto che vede il giudizio concorde di utenti e lavoratori è quello relativo alla mancata manutenzione, mentre per ciò che riguarda la presenza di rifiuti organici, in particolar modo sulle carrozze, e di rinvenimento di siringhe, sono i lavoratori a dover affrontare direttamente il problema, soprattutto quando si tratta delle squadre impegnate nella pulizia, manutenzione e disinfezione delle carrozze prima dell'utilizzo.

Una situazione analoga è stata rilevata anche dall'inchiesta francese, dalla quale risulta che l'81% dei ferrovieri denuncia regolarmente materiali danneggiati o atti vandalici; mentre il 32% si trova addirittura ad assistere direttamente ad episodi di degradazione delle strutture.

#### **4.3. Propensione alla denuncia**

Una caratterizzazione precisa dell'atteggiamento del personale FS rispetto a quanto subito o rilevato per ciò che riguarda reati, atti di inciviltà, danneggiamenti e mancata manutenzione è la costante della denuncia a chi di competenza. Ovviamente questo rientra negli adempimenti legati alle proprie funzioni lavorative.

Per quanto riguarda i reati predatori, la gran parte delle denunce viene presentata alla Polfer (50%); la percentuale più alta di mancata denuncia (20%) è quella relativa ai furti di oggetti personali, mentre per il borseggio e lo scippo non supera il 10%.

Nel caso dei reati contro la persona, la percentuale di mancata denuncia è molto bassa per ciò che riguarda minacce (7%), o molestie sessuali (12%) mentre è stranamente alta nel caso delle aggressioni fisiche (36%) e delle aggressioni ai viaggiatori (22%), per le quali probabilmente gioca anche la decisione del viaggiatore di non dar corso alla cosa.

Anche i comportamenti di inciviltà pare non trovino alcuna tolleranza: accattonaggio molesto, molestie verbali e spintonamento intenzionale



vengono regolarmente denunciati, alla Polfer o al personale di sorveglianza (tra il 3 e il 5% i casi per i quali non si attiva alcuna risorsa).

Mancata manutenzione, presenza di rifiuti organici o siringhe costringono i ferrovieri ad attivarsi per il ripristino e la fruibilità delle strutture; la mancata denuncia/rapporto non supera mai il 10% dei casi.

## 5. VITTIMIZZAZIONE E PERCEZIONE DI SICUREZZA

Come già visto nell'analisi del questionario sottoposto ai lavoratori, i fenomeni di vittimizzazione vanno ad influenzare pesantemente quelle che sono le percezioni di sicurezza dei vittimizzati: schema che si ripete ovviamente anche per i lavoratori.

Innanzitutto vediamo in che misura, l'essere stato vittima di un reato o atto di inciviltà nel contesto del trasporto ferroviario, influenzi la valutazione del senso di sicurezza personale che l'individuo proietta nei suoi vissuti più generali.

Gli eventi che maggiormente condizionano le percezioni dei vittimizzati sono quelli che presentano come elemento caratterizzante la lesione o minaccia dell'integrità fisica della persona: infatti, risultano essere molto preoccupati per la propria sicurezza personale genericamente intesa (e non limitata al contesto FS) soprattutto coloro che sono stati vittima di scippi (più del doppio rispetto alla media dei rispondenti), chi ha subito molestie sessuali (il 20% in più) o è stato spintonato intenzionalmente (più 19%) o borseggiato (più 16%) o minacciato (più 10%). Eventi che mettono in pericolo la persona, che si sente vulnerabile e a rischio, anche quando qualcuno riesce a violare la sua integrità senza affrontarla direttamente (nel caso del borseggio).

Tra i vari parametri che vanno a costruire la percezione di insicurezza dunque, quelli riconducibili alle esperienze dirette dei cittadini, risultano decisamente determinanti soprattutto se ledono la persona, più che i beni. "Ho paura perché mi hanno fatto del male" più che "ho paura perché mi hanno sottratto qualcosa".



Se passiamo poi ad analizzare quanto l'essere stati vittimizzati in treno o in stazione condizioni le percezioni e il giudizio dei lavoratori riguardo al proprio ambiente di lavoro, anche in questo caso avremo la conferma della stessa tendenza.

Se andiamo ad analizzare il campione di coloro che sostiene che la situazione della sicurezza personale nell'ambito dei trasporti si è molto aggravata negli ultimi tempi, vediamo che i vittimizzati si sbilanciano in tale giudizio molto di più di quanto non facciano i non vittimizzati: chi è stato vittima di episodio in cui si è trovato spintonato in maniera intenzionale (più 19%), chi è stato molestato verbalmente (più 17%) o minacciato (più 14%), o aggredito (più 13%).

È in parallelo interessante notare invece che chi ha subito un reato contro i propri beni personali (furto, e borseggio soprattutto) sostiene prevalentemente che in passato la situazione non era diversa: come per dire "queste cose sono sempre successe".

Ciò che fa la differenza anche qui, è il sentirsi in pericolo come persone, il sentirsi esposti e vulnerabili. "Un tempo era diverso" ci si sente dire: e questa diversità si riverbera certamente nella percezione sofferta di una peggiorata realtà sociale, e in un notevole grado di sfiducia nelle istituzioni più alte (governo e magistratura) individuate come responsabili della situazione che si è creata (come vedremo nel prossimo paragrafo).

Se andiamo maggiormente nel dettaglio, e passiamo ad analizzare quanto l'esperienza di vittimizzazione influenzi la valutazione della sicurezza nel proprio ambiente di lavoro, contestualizzata di giorno o di notte, vediamo alcune tendenze precise: chi ha subito reati contro le cose (furto, borseggio, scippo) aumenta la propria valutazione di negatività riferita alla notte del 10-20%.

Innalzano l'insicurezza non solo di notte, ma leggermente anche di giorno fenomeni come accattonaggio molesto, le minacce o le violenze verbali.

Rendono negative le percezioni in maniera pesante, tanto di giorno quanto di notte, eventi come l'aggressione fisica e le molestie sessuali, voci in relazione alle quali si registrano i più alti indici di inquietudine.

È interessante operare un'analisi delle percezioni dei vittimizzati



introducendo la variabile del sesso: la paura, il senso di insicurezza e di vulnerabilità è decisamente più alta per le donne. Un evento traumatico o violento condiziona una donna molto più di quanto non condizioni un uomo.

Per iniziare si può fare subito l'esempio del borseggio: tra le donne che hanno subito un borseggio non ve n'è una che valuti come buona discreta o sufficiente la propria sicurezza personale nel contesto di lavoro. I numeri non sono alti, ma tutte sostengono che sia negativa.

Seguendo nell'analisi si crea poi una sorta di hit parade degli eventi più inquietanti: la paura delle donne vittimizzate è decisamente superiore alla media (circa del 20%), sia di notte che di giorno, nei casi in cui abbiano subito minacce, molestie sessuali e accattonaggio molesto; esperienze che sembrano condizionare solo la tranquillità notturna sono invece spintoni e molestie verbali.

Le operatrici del settore viaggiante infine sembrano le più colpite dall'aver assistito ad una aggressione ai danni di un viaggiatore: il senso di impotenza indotto da tale evento, valutare la propria scarsa incisività in una situazione simile, mina decisamente il senso di fiducia di una persona che teme di doversi trovare nuovamente nello stesso impasse.

Ed è il personale viaggiante che si trova più spesso a dovere fronteggiare situazioni di scontro o conflitto con gli utenti: per questo il loro senso di insicurezza aumenta di oltre il 20% rispetto alla media dei vittimizzati nei casi di aggressione fisica, molestie sessuali, spintonamento intenzionale, accattonaggio molesto e furto. Nel caso poi appartenenti a questo settore che abbiano assistito ad una aggressione ai danni di un collega, la percentuale di preoccupazione notturna tocca il picco più alto: il 95% afferma di essere molto preoccupato.

Si possono poi analizzare quali aspetti del lavoro vengono ad essere maggiormente condizionati da eventi di vittimizzazione. Non è infatti solo la percezione di sicurezza a peggiorare; lo stato d'animo del dipendente che ha dovuto subire un'esperienza negativa infatti va ad influenzare tutti gli altri aspetti del suo lavoro: si può riverberare sulla sua efficienza e produttività, sulle sue relazioni con gli utenti, sulla sua mobilità.



Dal nostro questionario risulta che vi sono esperienze più condizionanti di altre: essere spintonati o subire molestie sessuali condiziona pesantemente tutti gli aspetti del lavoro elencati nella domanda (efficienza/produttività; relazioni con gli utenti; mobilità, tranquillità personale; altro), mentre le aggressioni fisiche e le minacce pare influiscano soprattutto sull'efficienza e sulle relazioni con gli utenti.

Certo è che, anche limitandosi ad analizzare l'aspetto prevalente dal punto di vista dell'interesse dell'azienda di trasporti, e cioè quello relativo all'efficienza e produttività dei propri dipendenti, il mantenere esposti i lavoratori ad una serie di rischi si ritorce contro l'interesse dell'azienda. Infatti i casi di scippo, aggressione fisica, molestie sessuali, minacce, spintonamenti, e accattonaggio molesto sono tutte esperienze che condizionano la produttività dei lavoratori in percentuali più alte della media attorno al 15-20%.

È particolare rilevare che le donne sembrano essere, in questo senso, più "responsabili" e dedite al lavoro: anche nei casi di vittimizzazione è la donna, probabilmente per condizionamento culturale a subire ed interiorizzare le proprie esperienze piuttosto che a riverberarle sugli altri, cerca in ogni modo di non pregiudicare il proprio rendimento o produttività, e neppure il rapporto con gli utenti, a scapito di tensioni interiori maggiori, paure personali e condizionamenti sulla propria mobilità.

Come ultimo rilievo bisogna poi annotare che chi viene vittimizzato in treno sviluppa un notevole senso di insicurezza legato proprio al treno (50% in più rispetto ai non vittimizzati), mentre chi viene vittimizzato in stazione non sviluppa un analogo senso di inquietudine.

## **6. VALUTAZIONI E GIUDIZI DEI LAVORATORI**

Un fenomeno che rappresenta una costante nelle analisi e nelle inchieste sulla sicurezza è che quando si verificano condizioni di forte stress e tensione proprio in relazione alla sicurezza personale, il malcontento viene rivolto alle istituzioni che si identificano come i garanti di quei valori morali di cui si denuncia la perdita.

Più l'insicurezza cresce, più si richiede sicurezza al governo e al



sistema della giustizia.

La domanda posta nel questionario era la seguente: “In relazione alle problematiche riguardanti la questione della sicurezza personale, come valuti l'atteggiamento delle F.S., della Polfer, dei sindacati, della magistratura, e del governo?” (Tab. 15).

Tabella 15 - Valutazioni dei lavoratori FS rispetto all'atteggiamento tenuto da alcuni organismi nei confronti della sicurezza personale (N=471).

ORGANISMI	MOLTO BUONO/ BUONO	DISCRETO/ SUFFICIENTE	NEGATIVO
F.S.	8,6	40,7	50,7
Polfer	4,7	45,0	50,3
Sindacati	5,6	45,0	49,4
Magistratura	2,1	41,1	56,4
Governo	1,4	28,7	68,9

Come si può vedere lo scontento è generalizzato, e viene espresso da più di un lavoratore su due, ma i più criticati sono la magistratura e il governo.

Un tale atteggiamento è stato rilevato anche dalla ricerca francese già menzionata, se pure con le sue particolarità: mentre i ferrovieri francesi infatti sembrano essere più indulgenti con la propria azienda di trasporti (solo il 29% dichiara di essere piuttosto malcontento dell'S.N.C.F.), i lavoratori italiani sono più drastici e le FS vengono criticate dal 51% dei dipendenti. Lo stesso accade quando ci si riferisce alla polizia, i francesi più moderati (la polizia viene criticata dal 39% dei rispondenti), gli italiani più accusatori (50% di giudizi negativi).

Il divario tra le risposte relative ai lavoratori dei due paesi diminuisce solo nei due casi del governo e della magistratura (non abbiamo termine di paragone per ciò che riguarda il sindacato): il giudizio negativo sulla magistratura e sul sistema di giustizia viene dato dal 56% dei lavoratori italiani e dal 66% di quelli francesi; il giudizio negativo sul governo viene espresso dal 69% degli italiani e dal 58% dei francesi.

Dunque un generico scontento rivolto alle istituzioni e condiviso anche olttralpe. Il giudizio negativo viene fortemente influenzato dalle esperienze di vittimizzazione subite. È particolare vedere come,



mentre nel caso di lavoratori che hanno subito reati predatori (borseggio e scippo) peggiori molto il giudizio nei confronti del governo e della magistratura, mentre nei casi di reati o atti di inciviltà contro la persona (come aggressione fisica, minacce, accattonaggio molesto) i dipendenti FS accentuano la tendenza a scagliarsi contro l'azienda.

É infine interessante mettere in relazione la predisposizione a denunciare i fatti subiti con il giudizio dato alle istituzioni per quanto riguarda la sicurezza. Chi tende a non rivolgersi a nessuno, pur essendo stato vittima o testimone di un qualche fatto di reato o di inciviltà, è poi lo stesso che da giudizi costantemente negativi alle istituzioni identificate dalla domanda. Come a dire: non mi rivolgo a nessuno poiché non ho fiducia in nessuna delle istituzioni formalmente preposte alla tutela dei miei diritti o dei valori della convivenza civile. Questo atteggiamento diventa una costante quando si tratta di lavoratori che hanno assistito ad aggressioni ai danni dei propri colleghi, o di viaggiatori.

Il questionario prevedeva poi una serie di valutazioni più puntuali su vari aspetti del contesto di lavoro, che ci forniscono una scala dei giudizi negativi dei lavoratori, e che, per alcune delle voci, si possono mettere in relazione con quelle fornite dai viaggiatori.

Se, come avevamo visto nella precedente analisi del questionario sottoposto ai viaggiatori, le valutazioni negative di tutti gli utenti tendevano a concentrarsi su tre item, e cioè sorveglianza/polizia a terra e sui treni, risposte agli incidenti e sistemi di monitoraggio degli stessi tramite telecamere a circuito chiuso, anche i lavoratori costruiscono qui la propria scala delle criticità.

Il primo rilievo è che i lavoratori nei loro giudizi sono decisamente più severi di quanto non lo siano i viaggiatori: operare costantemente in situazioni definite come insicure o inquietanti non poteva non influenzare anche queste ultime valutazioni.

Al primo posto con una connotazione decisamente negativa sta la tutela legale del personale, considerata assolutamente inadeguata da quattro lavoratori su cinque. Dunque i dipendenti non si sentono sufficientemente sostenuti dalla propria azienda, che, come abbiamo visto, viene individuato come responsabile di molte delle situazioni di



Tabella 16 - Giudizi negativi in relazione alla sicurezza personale. Valori percentuali dei lavoratori e confronto, quando possibile, con quelli dei viaggiatori.

EPISODI	LAVORATORI	VIAGGIATORI	
Tutela legale del personale	81,5	-	
Controlli di polizia	66,6	60,0 (sul treno)	34,0 (a terra)
Manutenzione	63,4	25,5	
Adiacenze della stazione	55,9	-	
Risposte agli incidenti	53,1	51,2	
Protezione dei veicoli	52,7	-	
Addetti alla sicurezza	49,0	-	
Tutela del viaggiatore	47,4	-	
Pulizia	46,1	40,6	
Monitoraggio degli incidenti	46,0	-	
Punti di chiamata soccorso	45,0	-	
Sistemi di sicurezza tecnologici	42,3	50,2	
Ambiente di lavoro esterno	38,9	-	
Protezione delle strutture	35,2	-	
Dislocazione/ruolo del personale	34,4	9,0 (giorno)	38,0 (notte)
Formazione del personale	30,9	12,0	
Ambiente di lavoro interno	22,5	-	
Illuminazione	17,4	8,0	
(N=)	(471)	(4.189)	

disagio che essi sono costretti a vivere; si può peraltro dire che in questa valutazione è contenuta una certa criticità anche verso il sindacato, evidentemente non sufficientemente attivo nella promozione della tutela legale del lavoratore.

Al secondo posto troviamo la critica sui controlli di polizia, considerati inadeguati ed insufficienti dal 66,6% dei dipendenti. Questa percentuale si avvicina molto a quella lamentata dai viaggiatori, per quanto riguarda il giudizio negativo dato ai controlli del personale/polizia sui treni (60%). Per i viaggiatori, come poco fa ricordato, questa preoccupazione era la prima delle inquietudini.

Il giudizio delle due categorie è sostanzialmente analogo, anche se i viaggiatori per quanto riguarda la sorveglianza a terra sono molto più tranquilli (34%), mentre tale preoccupazione per i lavoratori viene al secondo posto, superata solo da un ricaduto della stessa, e cioè dalla rivendicazione di una maggiore tutela legale, espressa da chi spesso si sente di lavorare in un contesto poco tutelato.

Sempre per quanto riguarda i lavoratori bisogna unire a questa voce la percentuale del 49% che valuta negativamente l'effettività del servizio fornito dagli addetti alla sicurezza delle FS.



Sicuramente le condizioni dell'ambiente in cui ci si trova a lavorare quotidianamente hanno un peso determinante sull'agio che un dipendente può trovare o meno sul posto di lavoro. Ecco dunque che al terzo posto delle criticità sta la denuncia del cattivo stato di manutenzione delle strutture da parte del 63,4% dei lavoratori. In questo i dipendenti sono più drastici di quanto non lo siano gli utilizzatori (perché conoscono meglio l'ambiente o perché sono sensibilizzati rispetto ad una questione quotidiana?), che si lamentano della manutenzione delle carrozze nel 32% dei casi, e di quella delle strutture fisse solo per il 19%.

La medesima percentuale di preoccupazione si ritrova anche per la negatività espressa in relazione al sistema di risposte agli incidenti, considerato inadeguato dal 53% dei lavoratori e dal 51% dei viaggiatori. Se dunque i dipendenti FS tendono genericamente a denunciare o riportare i problemi di vittimizzazione o mancata manutenzione, vista la valutazione negativa che danno alle modalità di risposta agli incidenti, pare che lo facciano in prevalenza per gli obblighi derivati dagli adempimenti delle proprie funzioni, più che per una fiducia nella presa in carica delle situazioni o della risolutività del proprio intervento.

Anche per quanto riguarda il monitoraggio degli incidenti i lavoratori sono decisamente critici: giudizio negativo del 46% dei rispondenti.

Lavoratori e viaggiatori sono abbastanza concordi nella valutazione del sistema di telecamere a circuito chiuso: il 42,3% degli uni e il 50% degli altri considerano negativo tale indicatore. Mentre però per i lavoratori questo item si posiziona al dodicesimo posto delle preoccupazioni, per i viaggiatori siamo al terzo.

Percentuale di criticità molto vicina a questa è quella riportata dalla valutazione delle condizioni di sicurezza delle adiacenze della stazione: il 55,9% le considera decisamente insicure. E qui si ritorna alla valutazione di rischio, espressa in misura simile anche dai viaggiatori (40%), relativa a luoghi quali i parcheggi, il piazzale della stazione, le adiacenze come via Carracci, la Galleria Due Agosto, ecc..

Anche per quanto riguarda la pulizia vi è una sostanziale analogia di valutazione: negativa per il 46,1% dei lavoratori e per il 40% dei viaggiatori.



Per ciò che riguarda i giudizi positivi bisogna dire che i lavoratori si sbilanciano molto meno di quanto non facciano i viaggiatori. Se infatti prendiamo ad esempio al voce "illuminazione", questa risulta adeguata per il 28% dei viaggiatori, ma solo per il 14% dei dipendenti (probabilmente perché per esigenze di lavoro questi si trovano a frequentare luoghi a cui i viaggiatori non hanno accesso, come i posti di lavoro decentrati e gli scali).

Anche per ciò che riguarda la dislocazione e il ruolo del personale, valutazione positiva viene data dal 22% dei viaggiatori, ma solo dall'11% dei lavoratori.

Sembra dunque di poter concludere che i dipendenti FS nei propri giudizi siano leggermente più negativi di quanto non lo siano gli utenti: sovraesposizione ai fenomeni di rischio, e sensibilizzazione per una condizione che diventa permeante nell'esperienza quotidiana del lavoro, e non occasionalmente legata ad un momento particolare e circoscritto del vivere comune, quale il viaggiare.

## 7. PROPOSTE DEI LAVORATORI

Come per i viaggiatori, in coda al questionario si è data ai lavoratori la possibilità di esporre le loro proposte per migliorare le condizioni di sicurezza sofferte sul lavoro. Per far questo si è fornita una griglia con diverse voci, per ognuna delle quali i lavoratori erano invitati a indicare il grado di efficacia o risolutività attraverso queste valutazioni: "molto importante", "importante", "abbastanza importante", "utile ma secondario", "non importante".

Come per quanto emerso dalla domanda corrispondente sottoposta ai viaggiatori, anche in questo caso emergono due tendenze: da un lato la tendenza securitaria e repressiva ("repressione più severa della delinquenza" è al primo posto per quattro delle cinque categorie individuate), e dall'altro il non emergere di una misura specifica rispetto alle altre, bensì l'individuazione di una sorta di pacchetto, articolato secondo diverse misure considerate tutte necessarie per migliorare le condizioni di sicurezza nel contesto lavorativo FS (repressione più severa della delinquenza, allontanamento degli indesiderati, maggiori controlli polizia, miglioramento dei sistemi di sicurezza tecnologici).



Tabella 17 - Proposte che i lavoratori ritengono più efficaci per migliorare le condizioni di sicurezza personale sul lavoro. Per ogni proposta, in grassetto, si riporta l'ordine di preferenza e tra parentesi è indicata la percentuale di indicazioni ricevute. I valori si riferiscono al totale dei rispondenti, alle sole donne e ai vari settori di appartenenza.

	TOTALE	RISPONDENTI DONNE	SETTORE DI APPARTENENZA		
			VIAGGIANTE	STAZIONE	MACCHINA
Repressione più severa della delinquenza	<b>1°</b> (84,2)	<b>1°</b> (89,6)	<b>3°</b> (86,5)	<b>1°</b> (80,0)	<b>1°</b> (86,4)
Allontanamento indesiderati	<b>2°</b> (84,1)	<b>6°</b> (76,0)	<b>1°</b> (91,1)	<b>5°</b> (72,1)	<b>3°</b> (82,8)
Maggiori controlli Polizia	<b>3°</b> (83,2)	<b>2°</b> (84,0)	<b>2°</b> (88,5)	<b>3°</b> (74,0)	<b>2°</b> (86,2)
Miglioramento sistemi di sicurezza tecnologici	<b>4°</b> (75,4)	<b>3°</b> (81,0)	<b>4°</b> (72,4)	<b>2°</b> (74,7)	<b>2°</b> (86,2)
Protezione strutture /veicoli	<b>5°</b> (71,6)	<b>5°</b> (76,5)	<b>4°</b> (72,4)	<b>7°</b> (68,5)	<b>5°</b> (70,2)
Manutenzione strutture/veicoli	<b>6°</b> (69,8)	<b>4°</b> (78,0)	<b>5°</b> (67,3)	<b>4°</b> (72,6)	<b>6°</b> (69,5)
Migliore formazione del personale	<b>7°</b> (62,3)	<b>8°</b> (58,8)	<b>8°</b> (52,9)	<b>6°</b> (60,5)	<b>4°</b> (72,9)
Diversa organizzazione del lavoro	<b>8°</b> (61,0)	<b>7°</b> (62,7)	<b>7°</b> (62,3)	<b>8°</b> (57,3)	<b>7°</b> (63,2)
Diversa gestione degli utenti	<b>9°</b> (53,1)	<b>10°</b> (51,0)	<b>6°</b> (62,9)	<b>11°</b> (39,0)	<b>9°</b> (51,9)
Modifica strutture/veicoli	<b>10°</b> (48,3)	<b>9°</b> (58,6)	<b>10°</b> (40,2)	<b>9°</b> (54,8)	<b>8°</b> (60,7)
Altro	<b>11°</b> (40,7)	<b>11°</b> (39,1)	<b>9°</b> (40,3)	<b>10°</b> (32,3)	<b>10°</b> (53,1)
<b>N=</b>	<b>471</b>	<b>108</b>	<b>239</b>	<b>158</b>	<b>74</b>

Non ci sono comunque differenze rilevanti nelle misure che i diversi gruppi scelgono come maggiormente effettive.

Rispetto alla media le donne contano leggermente di più sulle necessità di interventi ed adeguamenti strutturali (modifica e manutenzione delle strutture e dei veicoli), pur non perdendo l'atteggiamento securitario e più direttamente interventista sui fenomeni, soprattutto se si tratta di donne appartenente al settore viaggiante o di stazione.

Nell'analisi delle differenze fra i tre ambiti lavorativi emerge la netta



predominanza per il personale viaggiante della necessità dell'allontanamento degli indesiderati e dell'enfasi maggiore sull'opportunità di una diversa gestione degli utenti; misure che nascono entrambe dal continuo contatto con il pubblico, tipico e atipico, e dalle conseguenti esperienze più o meno piacevoli che questa categoria affronta quotidianamente. Il personale di stazione invece sembra leggermente meno colpito da un forzato allontanamento degli indesiderati (problema forse meno impellente per chi non vi si trova a diretto contatto), mentre il personale di macchina, pur non distaccandosi dalla media per ciò che riguarda le misure individuate come prioritarie, pare contare più degli altri sul miglioramento del sistema di telecamere a circuito chiuso e sulla modifica delle strutture a terra e dei veicoli.

Un'ultima analisi può poi evidenziare se e come le esperienze di vittimizzazione condizionino le richieste dei lavoratori, e il loro propendere verso una misura piuttosto che un'altra. I risultati danno un quadro interessante: innanzitutto chi ha subito esperienze spiacevoli, pericolose o dannose, tende a essere molto più insistente sulla necessità di adottare misure; non specificatamente qualcuna, ma richiedendo un intervento e una presa in carico delle situazioni con più veemenza degli altri. Infatti il giudizio "molto importante" viene utilizzato molto di più rispetto alla media generale dei rispondenti: i vittimizzati anche in questo senso sono più allarmati.

Le misure che vengono enfatizzate maggiormente sono però diverse da quelle che ci si potrebbe aspettare: tutti i vittimizzati ritengono per esempio importante (tra i 10 e i 20 punti percentuale più degli altri) una diversa organizzazione del lavoro, soprattutto se sono stati scippati, aggrediti, spintonati o molestati sessualmente. Questa richiesta corrisponde probabilmente al fatto che tra i vittimizzati prevalgono coloro che si trovano a svolgere turni notturni o a lavorare da soli piuttosto che in squadra.

Ha inoltre peso maggiore rispetto alla media (in percentuale variabile questa volta tra il 20 e il 30%) la necessità di una diversa gestione degli utenti: per chi ha subito un borseggio, per chi è stato spintonato violentemente e per chi è stato testimone di una aggressione ai danni di un ferroviere questa è una richiesta pressante.



Altra misura molto richiesta è la maggiore protezione delle strutture e dei veicoli (più 20-30% rispetto ai non vittimizzati). Colpisce qui, forse contro le aspettative, che i vittimizzati non si schierano nella richiesta di misure securitarie o punitive (la cui importanza aumenta ma non di molto, nel caso della richiesta di repressione più severa della delinquenza): anzi, rispetto alla media, la risolutività di maggiori controlli della polizia o l'importanza del perfezionamento dei sistemi di sicurezza tecnologici, vengono decisamente sottovalutati, con percentuali inferiori alla media fino al 10%.

Vittimizzazione quindi che non porta a perdere la misura della realtà: anzi, sembra qui che induca a valutazioni più approfondite e realistiche della realtà, di quanto non accada quando le persone si trovano a dovere gestire un'insicurezza generalizzata, radicata più nelle percezioni soggettive che nell'esperienza direttamente vissuta.



Gennaio/Febbraio 2002 – Quaderno n° 25

---



# Sintesi degli esiti dei questionari

Dopo l'analisi dei risultati dei due questionari, possiamo operare una sorta di sunto di quanto abbiamo scoperto sui vissuti e delle paure dei passeggeri e dei lavoratori.

Azzardando quindi un'estrema sintesi degli esiti della ricerca, si possono evidenziare alcuni punti:

- Nonostante i bassissimi livelli di denunce (assestabili per ciò che riguarda la Polfer al 10% dei fatti delittuosi realmente accaduti e per le Fs a non più del 35%), la preoccupazione per la propria sicurezza personale è un problema molto sentito da una larga fetta degli utenti.
- Per i passeggeri la paura è decisamente più sentita di notte (70%) che di giorno.
- Il design delle carrozze è determinante: di notte si preoccupa per la propria sicurezza personale il 52% di coloro che viaggia negli scomparti e il 32% di chi utilizza le carrozze indivise
- In stazione la percentuale di insicurezza degli utilizzatori varia dal 17% di giorno al 62% di notte; alcuni ambienti della stazione sono considerati decisamente più pericolosi di altri: servizi igienici, parcheggi, sottopassaggio, ascensori, uscita su Via Carracci.
- L'insicurezza è una questione di genere: le donne riportano livelli di paura molto più alti degli uomini, in ogni contesto e situazione.
- Il contesto del trasporto ferroviario è un ambito oggettivamente più a rischio per quanto riguarda le statistiche di criminalità diffusa e inciviltà.
- Sono gli uomini ad essere più facilmente vittima di crimini violenti, e a denunciarli, mentre le donne subiscono maggiormente i reati e le



inciviltà che le riguardano (anche nel campo delle molestie) senza denunciare i fatti.

- Avere avuto esperienza diretta di un evento delittuoso o di inciviltà ai propri danni, o avere assistito ad un'esperienza violenta, delittuosa o incivile subita da altri, contribuisce rilevantemente ad innalzare i livelli di insicurezza personale.
- Familiarità con l'area, o utilizzo abituale del trasporto significa meno tensione; gli utilizzatori episodici e chi proviene da fuori soffrono livelli di insicurezza più alti.
- La parte del viaggio trascorsa a bordo del treno può rivelarsi più sicura di quella trascorsa aspettando sui binari, parcheggiando la macchina, o spostandosi lungo il tragitto da e per la stazione (concetto di sicurezza del "*whole journey*").
- La visibilità della polizia e del personale è considerata determinante dai passeggeri per sentirsi più sicuri.
- I lavoratori sono di gran lunga più esposti al rischio di vittimizzazione rispetto a quanto non lo siano i passeggeri, e per questo soffrono livelli di tensione molto più alta (in particolar modo il personale viaggiante).

Considerando quindi gli esiti dei questionari sottoposti a viaggiatori e lavoratori, la trascrizione delle interviste svolte presso il personale a vari livelli (dal dirigenziale all'operativo), e dei focus group di discussione individuati su alcuni problemi specifici, si potrebbero a questo punto tracciare alcune linee guida per gli operatori del trasporto ferroviario.

Dopo avere individuato i problemi, si propone quindi quello che potrebbe essere un approccio organico per inquadrarli, analizzarli ed elaborare una bozza per una organica "politica della sicurezza", o semplicemente per impostare un tavolo di discussione sulle possibili iniziative di presa in carico del problema.



# Linee guida per gli operatori del trasporto ferroviario

Con “politica della sicurezza” si vuole qui enfatizzare il tipo di approccio al problema individuato: non risposte emergenziali e unilaterali, dettate dall’allarme del momento; ma l’elaborazione sistematica e co-agita di strategie globali, sia dal punto di vista dei soggetti-attori coinvolti, che del target individuato.

Se si parla di problemi di convivenza urbana è oramai generalmente condiviso dagli attori locali (autorità amministrative e politiche, polizie, associazioni di cittadini, etc.) che i trasporti rivestono un ruolo importante e sempre crescente nella lotta contro la marginalizzazione e a favore dell’integrazione sociale. Per questo una politica integrata della sicurezza nei settori trasporti a nostro avviso non si dovrebbe limitare alla creazione di “fortezze” all’interno della città, alla frammentazione del tessuto urbano in aree virtualmente “chiuso” e vigilate da polizie private, nelle quali si impedisce la mobilità pubblica, si viola il principio di eguaglianza dei cittadini e si trasforma il concetto di “sicurezza sociale” da bene pubblico a diritto selettivamente garantito.

La tendenza a privatizzare aree pubbliche, simbolicamente o fisicamente, non è certo il modo migliore per garantire il benessere sociale. E qui, parlando di trasporto su rotaia, ci si scontra con il primo nodo concettuale: la stazione, gli spazi del trasporto ferroviario, sono da considerare beni pubblici, o spazi privati? In un simile contesto, la sicurezza si deve considerare bene pubblico o valore commerciale?

La stazione in particolare ha sempre rivestito una posizione rilevante nella trama del tessuto urbano. La sua stessa struttura, quella di punto di convergenza di grandi volumi di persone e merci, la rende un punto



focale della città. Ma il rovescio della medaglia vede la stessa stazione divenire il principale rifugio per quegli individui il cui inquadramento sociale non ha nulla a che vedere con quello dei viaggiatori. Stazione come simbolo di progresso ma anche rifugio tradizionale per coloro che la società rifiuta, e che in tale contesto trovano risorse per la sopravvivenza e occasioni di socialità tra pari. La presenza degli “ indesiderabili ” in tali spazi pubblici è oggi come oggi il segnale più evidente di deprivazione sociale, mentre la stazione stessa diviene uno degli ultimi punti di contatto tra i poveri e gli “ altri ”.

Il Comitato Europeo dei Trasporti ha emesso nel 1998 un documento “ Servizio pubblico e Sistema dei Trasporti Pubblici ” (UITP, 1998) nel quale si rileva un certo grado di convergenza delle diverse azioni intraprese in Europa a dispetto delle grandi diversità nelle situazioni di partenza. Vi si offre la definizione degli obblighi degli operatori pubblici, nella quale viene implicitamente riconosciuto che tali operatori non possono negare o derogare ai propri “ doveri sociali ” in quanto profondamente radicati nel tessuto urbano delle città che servono.

Il testo propone una definizione di servizio pubblico che ne inquadra la vocazione a mezza via tra qualità del servizio ai consumatori e qualità del servizio alla comunità. Riconosce che si tratta di servizio pubblico delegato ad operatori commerciali privati; e riconosce altresì che tale delegazione di servizio pubblico implica una relazione contrattuale, nella quale l’ autorità definisce la quantità e qualità dell’ offerta che deve essere garantita.

Non vi è però ancora unità di vedute su quanto lontano si possono/debbono spingere tali obbligazioni nel momento in cui si richiede all’ operatore di fornire un servizio al di là della mera obbligazione ad operare come vettore, ma che copra settori interrelati allo stesso, come il controllo del disordine urbano, che in esso filtra e prolifera. Nuovi problemi si profilano all’ orizzonte dal momento che siamo ancora ben lontani dal definire le condizioni alle quali si debba rispondere a questo dovere, in termini di risorse, *know-how*, formazione, e responsabilità.

Certo è che, tornando a ragionare su un piano meno politico, ma più pratico, e commerciale, l’ invasione del disordine nel contesto del trasporto pubblico, che si rileva nell’ analisi di una più alta incidenza dei



comportamenti incivili o apertamente ascrivibili a reato, e nell'elevato sentimento di insicurezza che si riscontra tra utilizzatori e dipendenti, porta necessariamente a ricadute nella qualità del servizio, perdite economiche nella gestione dello stesso, e calo di immagine dell'operatore che trascura di valutarne appieno il peso.

Studi di caso (Sicurezza e Democrazia, 1995) portano in questo senso a conclusioni concordi: la necessità di aprire i *network* dei trasporti al mondo esterno. Questo per soddisfare due necessità: rispondere all'emergenza (con risposte immediate e finalizzate a fenomeni specifici di insicurezza e disordine), e agire dove possibile nella rimozione delle cause del problema.

Certo può sembrare paradossale parlare di "apertura" proprio nel momento in cui la maggior parte degli operatori sembra orientarsi su sistemi di controllo fondati sul rigide restrizioni all'accesso alle strutture (in particolar modo per ciò che riguarda i binari e le carrozze), che stanno trasformando gli spazi relativi da spazi "vissuti" a spazi a "funzione singola". Anche i fautori di tali politiche però non possono sottrarsi alla necessità di "apertura", intesa nel senso manageriale del termine: una conoscenza più approfondita di quanto il pubblico si aspetta dal sistema dei trasporti, la ricerca di un partenariato con altri attori e istituzioni, l'azione dei propri dipendenti al di fuori del *network*, la presa in considerazione del sentimento di insicurezza espresso dai passeggeri e dai dipendenti. Tutti fattori da tenere in considerazione quando non si voglia trascurare lo stretto legame esistente tra business e contesto sociale.

In questo senso le domande più importanti per l'operatore sono: quali costi, quale investimento di risorse umane e di formazione sono necessari e adeguati a promuovere, implementare e sostenere questa apertura al mondo esterno? La gamma delle esperienze europee presenta una notevole diversità di risposte a tali problematiche: si passa infatti da casi in cui l'operatore agisce drettamente con proprio personale all'esterno della rete, a casi in cui il personale dell'azienda trasporti viene affiancato da personale di altri servizi pubblici (sociali, prevenzione, e polizie) in un programma comune di azione con i diversi attori coinvolti.

Quest'ultimo approccio sembra essere quello che maggiormente ha avuto risultati costruttivi e positivi nella gestione dei problemi affrontati,



sia da un punto di vista dell'efficacia degli investimenti (e quindi economico), sia da un punto di vista dell'elaborazione di politiche integrate di gestione del disordine (e quindi da un punto di vista politico-sociale).

Nella lettura del problema che qui si vuole presentare, condivisa come abbiamo visto dalla visione della Commissione Europea dei Trasporti, i problemi che si sono evidenziati nell'ambito del trasporto pubblico risultano infatti essere semplicemente il riflesso o il precipitato dei problemi che affliggono il contesto più ampio delle nostre città. In tal senso, l'unica via possibile, e a vario grado condivisa dai più diversi operatori europei (dal trasporto urbano a quello interurbano), sembra essere la necessità di impostare un approccio multi-agenziale, che coinvolga i diversi attori nell'elaborazione di un'organica politica di gestione della sicurezza. Vogliamo qui approfondire le diverse implicazioni di tale approccio.

## 1. L'APPROCCIO MULTI-AGENZIALE E IL "WHOLE JOURNEY"

Quando parliamo di approccio multiagenziale ci riferiamo alla necessità di coinvolgere nella gestione del problema tutti i soggetti pubblici o privati toccati dallo stesso. E quindi necessariamente le autorità locali, le polizie, i servizi sociali, le associazioni di commercianti e cittadini, a fianco dell'operatore dei trasporti.

Sicuramente ogni agenzia avrà le proprie priorità, e non è semplice accordare tempi, interessi e risorse ad uno scopo comune: per questo è importante la chiara esposizione di una politica della sicurezza e lo sviluppo di un programma comune di azione.

Sulla definizione di una politica di sicurezza si è già detto nel paragrafo precedente; per quanto riguarda una chiara politica di azione comune questa dovrebbe accordare i soggetti sull'identificazione dei problemi e la conseguente la scala delle priorità.

La velocità e l'efficacia delle reazioni in questo senso dipendono tutte sulla capacità dei soggetti nell'identificare con chiarezza e in maniera condivisa le questioni della sicurezza. E questo compito non è



semplice o immediato; richiede una struttura efficiente di raccolta dati ed analisi delle informazioni, ad opera del vettore stesso, e una chiara strategia di circolazione delle stesse, interna ed esterna alla struttura.

Anche gli operatori più riluttanti ad operare in sinergia con altri soggetti nel contesto sociale in cui si situano le strutture e i servizi del trasporto, dovrebbero essere consapevoli del fatto che possiedono (o dovrebbero/potrebbero possedere) informazioni di potenziale interesse per gli attori co-interessati.

Una delle preoccupazioni degli operatori è però che tali informazioni compromettano l'immagine del *network* stesso, sovraesponendolo in negativo. Tale preoccupazione in realtà non tiene conto del fatto che l'abilità nel gestire le problematiche di sicurezza e le relazioni con l'ambiente esterno diventano "selling point", punti di merito nelle strategie di marketing dell'impresa, già oggi fortemente richiesti dai clienti, ben consapevoli dei problemi che l'operatore affronta, e scettici su un eventuale atteggiamento di negazione e sottostima degli stessi.

Alle ragioni poste dai detrattori di un tale sistema di raccolta e circolarità delle informazioni (rischio di incrementare il sentimento di insicurezza, timore di minare la competitività della compagnia in un sistema di progressiva privatizzazione dei servizi, e timore altresì di contribuire alla stigmatizzazione non solo di fenomeni ma anche di determinate categorie di persone) si possono contrapporre gli argomenti a favore: combattere le "dicerie infondate" o l'effetto di *over-reporting* dei mass media, in precedenza analizzato; incrementare il dialogo con gli utenti, e creare un partenariato locale nel tentativo di elaborare soluzioni accettabili e condivise dei problemi sociali.

Standardizzare la procedura di raccolta delle informazioni aumenta la capacità di controllo e previsione dei fenomeni; condividere e far circolare le stesse tra gli attori coinvolti è il primo passo per l'elaborazione di un programma comune di azione. Un approfondimento su questo tema specifico si affronterà comunque nei due paragrafi "Sistemi di monitoraggio e rapporti sugli incidenti" e "Monitoraggio e valutazione".

Le compagnie di trasporto urbano e interurbano, attraverso le informazioni raccolte nel contesto del proprio *network*, grazie ad un



sistema di monitoraggio quotidiano, o tramite specifiche ricerche su commissione (come la presente), potranno così ottenere ed essere i depositari di un concreto “expertize” sulla deprivazione urbana. E anche se le motivazioni dello sviluppo di una tale conoscenza organica e fondata su dati verificabili sono del tutto interne, le medesime conoscenze potranno rivestire un ruolo determinante sulle politiche di sicurezza urbana e di sviluppo sociale.

Già abbiamo esposto l'importanza di considerare il viaggio in treno, l'attesa in stazione, solo come momenti di quello che viene definito dalla letteratura inglese “*the whole journey*”, il viaggio nella sua interezza, che inizia dal momento in cui lasciamo la nostra casa e finisce quando arriviamo alla nostra personale destinazione: attraversando spazi e ambiti quali il traffico stradale, le zone adiacenti alle strutture ferroviarie, i parcheggi, camminando per raggiungere la stazione stessa, usufruendo di linee del trasporto urbano. E quando consideriamo il “viaggio” in questa sua interezza, allora risulta evidente come altri soggetti ben diversi dagli operatori del trasporto pubblico sono direttamente responsabili per ciò che riguarda l'illuminazione delle aree circostanti, il sostegno alle vittime di reato, la sorveglianza formale delle zone interessate. Polizia, autorità locali, negozi o attività commerciali della zona, organizzazioni di volontariato: un approccio multiagenzia permette di unire le diverse competenze e conoscenze specifiche, per sviluppare una visione e previsione di azione comune ma articolata, in modo tale da non disperdere le risorse, rendere efficaci gli sforzi ed evitare la duplicazione delle iniziative.

Se uno solo dei segmenti in cui si suddivide il viaggio viene percepito come insicuro, anche se non si tratta di un ambito sotto il diretto controllo dell'operatore ferroviario, allora l'utente sarà dissuaso dall'utilizzare il mezzo. Per questo è importante considerare la sicurezza del viaggio da un punto di vista olistico: considerare il tempo utilizzato per viaggiare, piuttosto che lo specifico mezzo in questione. Così, soggetto delle ricerche, della raccolta dati, non sarà più solo il transito nella stazione, o il tempo trascorso in carrozza; ma sarà il viaggio nella sua interezza “da casa a casa”, come percepito dall'utilizzatore. È questo l'approccio che permette di aprire il campo a iniziative in collaborazione tra diversi soggetti, azienda trasporti, soggetti pubblici, attivismo privato.



Certo non sarà mai possibile risolvere tutto in una volta. Concentrare le risorse di diverse agenzie sulle priorità di volta in volta individuate è il modo migliore di operare. Una volta che tali priorità siano state definite, allora le singole agenzie potranno procedere individualmente (per gli aspetti più specifici o che non richiedano programmi concertati) o congiuntamente quando un'azione di questo tipo risulti più sensata ed efficace. Incontri programmati, gruppi di lavoro, monitoraggio e valutazione della collaborazione intrapresa si presentano come modalità auspicabili di un simile approccio.

In questo senso l'offerta di sicurezza (non solo nel senso più strettamente tecnico, ma anche in relazione alle percezioni soggettive dell'utente) diventerebbe parte del servizio di mobilità offerta. La compagnia di trasporti non si limiterebbe a vendere chilometri o posti a sedere, ma si impegnerebbe, di concerto con altri soggetti, a partecipare alle strategie di costruzione sociale della sicurezza, con un ritorno immediato di marketing sulla stessa.

Tra i *network* che condividono tale visione del problema sicurezza dei trasporti, quattro sono le linee di azione comune emerse: il desiderio di riconquistare il proprio territorio, l'introduzione di competenze "marketing" e relazionali con l'utente, la chiarificazione dei legami con le autorità incaricate della pubblica sicurezza, e il desiderio di coinvolgere maggiormente l'utente nella produzione stessa della sicurezza.

Una volta affrontato il tema dell'approccio multiagenziale in questo paragrafo, possiamo passare ad analizzare uno degli aspetti che più hanno spinto gli operatori a coinvolgere gli utenti come risorsa nella produzione di sicurezza: la differenza di genere.

## 2. SICUREZZA E DIFFERENZA DI GENERE

La differenza di genere risulta infatti essere la scriminante più importante quando si affrontano i problemi della sicurezza nel contesto del trasporto pubblico.

Gran parte degli operatori hanno confermato tale chiave di lettura, e anche la ricerca da noi operata ha evidenziato come le donne siano di



gran lunga le più colpite dal “malessere sicurezza”, dal disagio e dai condizionamenti che influenzano la decisione di viaggiare con un mezzo pubblico.

Applicando il filtro “donne e sicurezza” alle risultanze dei questionari da noi utilizzati, si ottiene un chiaro quadro della situazione, così come vissuta dalle donne “viaggiatrici” che hanno compilato il questionario.

Vediamo con ordine: il 54% del nostro campione viaggiatori è risultato rappresentato da uomini. Come dato di partenza sembra quindi che le donne utilizzino leggermente meno il trasporto di quanto non lo facciano gli uomini: le donne hanno meno esigenze di viaggio? O sono più dissuase dall'utilizzare il treno? E sulla base di quali valutazioni?

Non abbiamo dati che ci possano aiutare a dare una risposta a queste domande: possiamo solo tentare di elaborare una lettura di insieme, che ci dia una chiave di interpretazione della situazione nel suo complesso. È vero infatti che il viaggio per motivi di lavoro, più comune per gli uomini, rispecchia le condizioni di occupazione più favorevoli di cui gode la popolazione maschile; ma sarebbe sbagliato ignorare completamente il dato che ci dice che, in quasi tutte le situazioni analizzate, le donne risultano essere di gran lunga più preoccupate degli uomini, e che quindi questa percentuale leggermente minore di donne viaggiatrici potrebbe essere anche condizionata dal peso che la percezione di una sicurezza non garantita o compromessa può avere sulla decisione di viaggiare o meno.

Abbiamo inoltre rilevato che il 60% dei passeggeri viaggia da solo, anche se le donne preferiscono viaggiare in compagnia in percentuale leggermente maggiore rispetto agli uomini. Una condizione di solitudine che porta i passeggeri ad analizzare con circospezione il contesto in cui si trovano: le donne risultano in questo caso molto più attente degli uomini. Sono infatti le donne a denunciare con precisione infallibile la presenza di quelle che vengono percepite come presenze “inquietanti”. Raramente la stazione viene descritta da una donna come “deserta”; a pari condizioni di affollamento da una donna tende ad individuare e non perdere d'occhio le poche persone presenti, e a mettere in atto condotte di controllo della situazione ed evitamento di sviluppi sgradevoli. Per un uomo la stazione è vuota, in quanto non si sente minacciato dalle poche persone presenti; la donna invece “vede”



il pericolo, e questa risulta essere una situazione più ansiogena che una totale assenza di persone. È questo uno dei motivi per cui le donne enfatizzano di più la necessità di presenza del personale, o di personale della sicurezza, o di forze dell'ordine.

Tale ansia si rispecchia chiaramente nella scala dei problemi della realtà d'oggi che maggiormente preoccupano i nostri rispondenti: le donne risultano costantemente più sensibili alle questioni che toccano la sfera dell'integrità personale. Le donne sono molto più preoccupate della criminalità rispetto agli uomini.

Rispetto alla ricerca operata sul campione regionale si verifica quindi una sorta di effetto cannocchiale: in relazione alla criminalità i "viaggiatori" sono più preoccupati dei "cittadini", verosimilmente in quanto popolazione attiva che vive gran parte del proprio tempo fuori dalle proprie case; e fra i viaggiatori le donne sono decisamente più preoccupate degli uomini. Se ne può facilmente dedurre che le donne attive, che lavorano e viaggiano, che vivono quindi fuori dalle proprie case, sono le donne più preoccupate per la propria sicurezza personale in relazione alla criminalità'.

Alla domanda specifica sulla preoccupazione per la sicurezza personale, tale quadro è stato ulteriormente confermato: la domanda introduceva la scriminante "giorno-notte". In termini di preoccupazione, soprattutto per quanto riguarda le donne, le differenze giorno-notte sono evidenti. Di notte sono tutti più preoccupati, uomini e donne, ma mentre di giorno la preoccupazione delle donne è superiore a quella degli uomini solo di circa il 6%, di notte tale percentuale sale al 24%. Per gli uomini la tensione di notte è il doppio che di giorno; ma per le donne addirittura triplica. Ecco chiara la questione di genere: nei fatti le donne viaggiano meno che gli uomini, nei fatti le donne sono molto più preoccupate dei loro compagni. Nei fatti la percezione di sicurezza condiziona la scelta di viaggio: sarebbe interessante quantificare la perdita di viaggiatrici da parte delle FS, il numero di donne che decidono di non viaggiare di notte in quanto "pericoloso".

In una ricerca inglese (British Department of Transport, 1997), tale percentuale è risultata vicina al 10%. La stessa ricerca è stata la base per elaborare una campagna di marketing e sicurezza mirata alle viaggiatrici donne, avendo l'azienda trasporti chiaramente individuato



una perdita di clienti identificati in una precisa fascia sociale: le donne lavoratrici.

Anche nella scala delle problematiche maggiormente rilevanti nel trasporto ferroviario, pur non essendo la sicurezza al primo posto, bensì al terzo, si riconferma un timore delle donne, maggiore del 17% rispetto agli uomini. Se si esclude la lamentela sulla puntualità, comune a tutte le classi di viaggiatori, è di nuovo il rilievo sulle condizioni di sicurezza che vede le maggiori differenze di valutazione tra uomini e donne.

Nel nostro questionario seguivano domande specifiche sulla percezione di sicurezza a bordo treno e nella stazione: la categoria più preoccupata tra i viaggiatori sono le donne, se costrette a utilizzare di notte le carrozze a scomparti chiusi: in uno scomparto a sei di notte la paura delle donne triplica rispetto ad un viaggio di giorno e in una carrozza a scomparto indiviso.

In stazione di notte, solo una donna su quattro riesce a definirsi tranquilla: per gli uomini questa percentuale raddoppia. Abbiamo insomma paura delle stesse cose, ma in gradi profondamente diversi: le donne sopportano maggiore stress, maggiore ansia di notte, in qualunque condizione di viaggio si trovino: in attesa sui binari, in transito nella stazione, durante il viaggio vero e proprio a bordo treno, nel tragitto da e per la stazione. Il piazzale esterno della stazione, i parcheggi: viaggiatrici e lavoratrici sono sovrarappresentate tra chi indica questi luoghi come poco o per niente sicuri, soprattutto di notte. Sottopassaggi e ascensori sono poi strutture nelle quali si sta ben all'erta o che non si usano in assoluto, perchè considerate pericolose da oltre una donna su due.

E fin qui le percezioni: la realtà che si vive a prescindere dalle reali condizioni del contesto. Lo stato d'animo con cui affrontiamo la prova che ci si prospetta: perchè' facendo nostro il punto di vista espresso dalle donne nel questionario, il viaggio notturno così si caratterizza: più che un trasferimento da e per un luogo, una prova di coraggio, dalla sicurezza della propria casa fino all'approdo finale, attraverso tutta una serie di prove successive che necessitano comportamenti difensivi studiati e specifici per ogni diverso momento del viaggio.

Tali vissuti corrispondono ad una reale maggiore vittimizzazione delle



donne? Dovrebbe essere chiaro a questo punto che la conferma o la smentita dei timori espressi non è lo scopo principale di questo studio, né dovrebbe essere il metro adottato dall'azienda per affrontare il problema sicurezza. A prescindere dai dati di vittimizzazione, su cui ci concentreremo a breve, il punto che deve attirare l'attenzione dell'operatore, e che dovrebbe guidare una presa in carico dei problemi, è proprio la percezione altamente allarmata che del contesto del trasporto hanno in particolar modo le donne che usufruiscono del servizio. Tale percezione potrebbe non riflettere necessariamente le reali condizioni di esposizione di rischio: riporta i vissuti dei viaggiatori, il loro sentirsi più o meno a proprio agio sul treno, in stazione.

Per molti operatori di trasporti urbani ed interurbani in europa, studi come il presente sono stati la base di azioni mirate a migliorare i vissuti di sicurezza dei clienti-utenti. Politiche di sicurezza od operazioni di marketing? Trasporto come servizio o business? Abbiamo già visto come le due anime del trasporto non si possano scindere: per questo ha poco senso negare o sottovalutare l'esistenza di un problema. Ne ha poco dal punto di vista aziendale, ne ha ancor meno quando vogliamo considerare i viaggiatori come cittadini e non come clienti. E non ha senso quando si considera che poco meno del 50% di questi cittadini-clienti sono donne che si dichiarano preoccupate e condizionate nella loro libertà di movimento da sentimenti di paura e inquietudine per la propria sicurezza personale.

Cerchiamo di valutare ora la reale esposizione di rischio per le donne: I dati del nostro questionario sulla vittimizzazione subita o indiretta (di cui si è stati testimoni) sono molto chiari: sul treno il tasso di furto è il doppio di quello registrato dall'ISTAT su base nazionale lo stesso anno, e il borseggio e lo scippo sono di qualche punto più alti. Dunque le preoccupazioni dei viaggiatori non sono infondate, tanto meno quelle delle viaggiatrici: quando si tratta di reati contro la proprietà tutti sul treno o in stazione siamo più vulnerabili. Ma quando si tratta di lesioni della propria privacy, non di attacchi ai nostri beni, allora le donne hanno misurato bene le proprie parole quando hanno espresso fastidio, paura, condizionamento nell'utilizzo dei mezzi di trasporto: se uniamo le molestie verbali (12%) e quelle sessuali (3,5%), le donne giovani (sotto i 35 anni) risultano essere la categoria più vittimizzata tra tutti i frequentatori del treno. E proprio le due ultime categorie di comportamenti sono quelle che hanno le percentuali di denuncia più basse.



Le donne subiscono maggiormente degli uomini, soprattutto comportamenti odiosi e subdoli che non configurano fattispecie di reato, e che vengono percepiti come fardelli gravosi del viaggiare, dai quali nessuno ci può scaricare. Certo, non denuncio chi mi molesta e mi costringe a cambiare scompartimento, ma eviterò di trovarmi da sola in uno scompartimento, sceglierò la compagnia di altre donne se proprio devo viaggiare, sarò costretta a comprare un biglietto di prima dove ci si può sentire più sicuri, o, quando questo sia possibile, deciderò di non viaggiare per evitarmi stress inutili e sovrappiù di spesa. “Perchè le FS non offrono il cambio in prima gratis alle donne che viaggiano di notte?” è stata la domanda di una dipendente FS in un focus group organizzato per discutere dei problemi della sicurezza al femminile.

Le ultime domande del nostro questionario davano la possibilità ai viaggiatori di formulare un giudizio complessivo del servizio di trasporto su rotaia, e di presentare delle proposte per migliorare le condizioni di sicurezza dello stesso: le critiche, e corrispondenti richieste delle donne, si sono concentrate sulla forte domanda di sorveglianza sui treni, ad opera della polizia e del personale. Richiesta di militarizzazione e controllo degli spazi che si vede come unica via al miglioramento delle proprie condizioni personali di ansia. È da sottolineare come la visibilità del personale sia stata una delle soluzioni adottate da diversi operatori europei per rispondere a tale richiesta.

Passiamo ora dal questionario rivolto ai viaggiatori a quello elaborato per i dipendenti dell'azienda trasporti: nonostante il fatto che l'intera categoria dei lavoratori FS sia fortemente sensibilizzata (e vittimizzata) sul tema sicurezza, anche qui ci ritroviamo di fronte alla medesima enfattizzazione al femminile dei vissuti d'ansia.

Le donne lavoratrici sembrano meno drammatiche quando analizzano la situazione della sicurezza personale non contestualizzata all'ambito del trasporto; un maggiore pessimismo generico si rileva nell'ambito del personale viaggiante, ma non vi sono rilevanti distinzioni rispetto alla scriminante di genere. Anche la preoccupazione specifica sul problema della criminalità non registra particolari denunce femminili. Dunque non siamo in presenza di un campione che parte già prevenuto, o particolarmente allarmato: quando si parla di sicurezza e



criminalità riferite al generico contesto sociale delle nostre città, la categoria dei lavoratori, e all'interno di essa quella delle donne lavoratrici, non si caratterizza come una categoria sociale particolarmente allarmata, o più allarmata rispetto alla media regionale o nazionale.

È quando andiamo a contestualizzare i vissuti e le preoccupazioni nel contesto di lavoro che la situazione comincia a caratterizzarsi al femminile: i lavoratori più preoccupati per la propria sicurezza personale nel contesto di lavoro sono le lavoratrici del viaggiante di notte: già di giorno si preoccupano il 20% in più rispetto agli uomini, ma di notte solo una donna su dieci si ritiene tranquilla. Le donne risultano inoltre essere molto più condizionate degli uomini quando si parla di mobilità, anche se tendenzialmente la maggioranza delle donne lavora in turni di squadra (ad eccezione del personale viaggiante).

È in questo senso interessante osservare come le dipendenti cerchino in tutti i modi di non far riverberare questa propria inquietudine sui clienti, o sulla propria produttività (come denunciano gli uomini con gli stessi vissuti): l'aspetto del lavoro che infatti le lavoratrici denunciano come il più condizionato da questa grave situazione di ansia è la propria condizione di tranquillità personale. E alla lunga questa interiorizzazione della paura e dell'inquietudine diventa un atteggiamento molto più logorante di quello che porta a sfogare le proprie tensioni all'esterno, allontanandole ed esorcizzandole. Riteniamo di non sbagliare quindi quando affermiamo che lo stress sopportato da una dipendente FS, in particolar modo se riveste specifiche mansioni (personale viaggiante) dovrebbe essere preso seriamente in considerazione dall'azienda trasporti: in un momento in cui tra l'altro si registra un notevole incremento delle donne nelle assunzioni operate negli ultimi anni dall'azienda stessa. Formazione specifica, servizio di assistenza e *counselling* interno, tutela specifica per le più esposte: iniziative che sono sempre più comuni presso i partner europei che operano su rotaia.

Se passiamo dalle percezioni ai tassi di vittimizzazione, come abbiamo già rilevato ci troviamo di fronte a tassi anche sette volte più alti di quella registrata dall'ISTAT a livello nazionale (per quanto riguarda il furto). Come per i viaggiatori, nei casi di reati predatori le donne non



risultano essere particolarmente vittimizzate; le molestie sessuali sono invece il fardello che aggrava il già oneroso peso sopportato da lavoratrici che cercano in ogni modo di non condizionare il proprio ruolo professionale da esperienze negative vissute ed elaborate solo a livello personale. Notte o giorno che sia, vittime predestinate di molestie sessuali sono le donne che lavorano prevalentemente da sole.

E le esperienze personali di vittimizzazione condizionano pesantemente la persona: un evento traumatico o spiacevole, nei confronti del quale ci si sente impotenti, condiziona una donna molto più di quanto non condizioni un uomo. Borseggio e molestie sessuali sono le esperienze che maggiormente segnano le dipendenti FS, condizionandone pesantemente i vissuti e il senso personale di fiducia e sicurezza. Impotenza e frustrazione è poi denunciata da quelle donne che hanno assistito ad un'aggressione ai danni di un viaggiatore: quello che viene ad essere compromesso in questo caso è la fiducia in se stessa dell'operatrice, che si vede impotente nel proprio ruolo lavorativo e come persona.

È quando si chiede ai lavoratori un'opinione sulle potenziali soluzioni a questi problemi che la tensione e l'acredine influenzano notevolmente le risposte: tutela legale del personale, maggiori controlli di polizia, più efficiente sistema di risposta agli incidenti. Senza distinzioni tra maschile e femminile le richieste dei lavoratori sono molto caratterizzate e pressanti.

Questa nostra analisi al femminile, lungi dall'essere esauriente, vorrebbe proporsi come punto di partenza, tavolo di discussione per un approccio organico e mirato alla soluzione di un problema, che dopo la nostra ricerca risulta evidente, e non immaginario. L'opportunità data al personale di discutere con l'azienda di queste problematiche, e la possibilità di una piattaforma comune, permetterebbero a tutti gli attori coinvolti di studiare meglio le dimensioni e le caratteristiche del problema, ed elaborare provvedimenti e procedure adeguate di presa in carico dello stesso. Si migliorerebbe la salute interna dell'azienda, l'immagine e la qualità dei rapporti tra l'azienda e i propri dipendenti, e come immediato, il ricaduto di immagine e di servizio tra i propri clienti-utenti.



### 3. SPAZI D'AZIONE: AMBITI E POLITICHE

L'approccio multi-agenziale e la problematica della differenza di genere possono essere considerati filtri, temi trasversali all'elaborazione di qualunque sistema di risposta ai problemi individuati; filtri di lettura caratterizzanti di un approccio olistico, indicazioni da sottointendere in ogni elaborazione sistematica di approccio al problema.

Quando parliamo invece dell'esigenza di elaborare una politica sulla sicurezza, ci riferiamo per esempio al fatto che difficilmente all'interno di una organizzazione viene designato un membro dello staff come responsabile della sicurezza personale di viaggiatori e passeggeri. È una figura ancora poco sentita, i cui compiti risulterebbero ancora troppo poco definiti. Accade così che tutte le iniziative sulla sicurezza vengano prese, a seconda del contesto, dai responsabili dei vari dipartimenti, senza un vero coordinamento, oppure dipendano dalla personale iniziativa di qualcuno che in maniera estemporanea si prende a cuore questo o quel problema. Non esiste comunque un settore o una struttura determinata cui fare capo.

La questione della sicurezza personale per molti operatori è ancora troppo nuova, e tende a ricadere in settori preesistenti, come quello del personale di sorveglianza, o della manutenzione e riparazioni. Aree sicuramente efficienti, ma nelle quali non vi sono referenti comuni, o soggetti che possano orientare l'azione alla prevenzione del crimine o alla sicurezza personale.

Sarebbe invece necessario potere contare su di un referente aziendale per la sicurezza personale, che possa ricevere una formazione specifica in questo campo, e avere l'autorità necessaria per promuovere, coordinare, monitorare e valutare le iniziative da adottare in questo settore. Un incarico di questo genere permetterebbe inoltre all'organizzazione di disporre di un referente esterno per collegarsi con altre agenzie e valutare politiche d'azione comuni.

La necessità di definire la politica sulla sicurezza personale intrapresa dall'azienda dovrebbe essere la base per strutturare azioni e programmi ad essa conformi.



Una politica organica sulla sicurezza dovrebbe comprendere: il riconoscimento che il problema della sicurezza non riguarda solo i tassi di criminalità registrata, ma anche le percezioni dei passeggeri e dei lavoratori; l'impegno della classe dirigente ad assumere il problema come priorità aziendale; la designazione di un dirigente di settore specifico; l'enfatizzazione della necessità di registrare o riportare gli incidenti, sia nei confronti dello staff che dei viaggiatori; l'impegno nel monitorare ed analizzare costantemente questi dati da parte dell'azienda; il riconoscimento delle diverse situazioni di rischio cui sono esposti i lavoratori, e la conseguente presa in carico delle stesse con idonei provvedimenti; il riconoscimento del ruolo dello staff nella assicurazione ed assistenza all'utente; l'importanza del design e della manutenzione delle infrastrutture e dei veicoli; l'importanza della corretta informazione ai passeggeri; e per finire, la disponibilità a lavorare con altre agenzie per il perseguimento di scopi comuni.

Vogliamo qui di seguito elencare i campi, i settori che il dibattito specialistico europeo ha individuato come aree d'azione, e che la nostra ricerca è stata in grado di confermare.

Come abbiamo detto, approccio multiagenziale e differenza di genere sono i due punti di partenza, i codici che dovrebbero fornire il linguaggio ai soggetti coinvolti.

L'elaborazione di una politica della sicurezza è il passo successivo; lo studio, programmazione e sistematizzazione di una serie di interventi che possono articolarsi nei seguenti ambiti:

1. Design e manutenzione delle infrastrutture e dei veicoli;
2. Specializzazione del personale;
3. Sicurezza e nuove tecnologie;
4. Informazioni ai passeggeri;
5. Sistemi di monitoraggio e risposte sugli incidenti;
6. Monitoraggio e valutazione.



### **3.1. Design e manutenzione delle infrastrutture e dei veicoli**

È ormai unanimemente riconosciuto dagli operatori del trasporto che il design delle infrastrutture può ridurre le opportunità di comportamenti criminali e ridurre altresì le paure dei passeggeri. Quando si tratta di nuove strutture, i canoni di progettazione e design sono determinanti, e per quanto vengano genericamente presi in considerazione, non sono ancora state definite con chiarezza e sistematicità quelle che ne dovrebbero essere le “regole d’oro”. Nel caso invece di ristrutturazioni o adattamenti di strutture e stazioni risalenti a diversi decenni or sono, il compito diventa molto più complesso: tali costruzioni non venivano certo progettate o realizzate tenendo conto di quelle che si sono rivelate oggi reali esigenze di sicurezza e trasparenza. Succede quindi che in entrambi i casi si possa parlare di aggiustamenti di tiro successivi e non di programmazione sistematica, elaborati via via sulla base dell’esperienza e delle necessità.

Sicuramente una consultazione tempestiva di quelli che sono/saranno direttamente coinvolti nella fornitura/fruizione del servizio, permetterebbe di raccogliere molte preziose informazioni sulle necessità reali, e di evitare di doversi impegnare in successivi aggiustamenti dovuti all’individuazione di errori di progettazione o di design.

In questo senso consultare tanto il pubblico quanto il personale a diretto contatto con lo stesso risulterebbe fondamentale: si tratterebbe di tenere in considerazione il patrimonio di conoscenza diretta e reale dei bisogni e delle necessità degli utilizzatori e dei lavoratori; il tutto non come operazione cosmetica, ma come reale impegno di presa in carico delle situazioni presentate come problematiche dai soggetti interessati.

Sicuramente emergerebbero visioni o prospettive di lettura contrastanti, ma una consultazione programmata e adeguatamente pubblicizzata permetterebbe di evitare, per esempio, l’assunzione di misure richieste da una minoranza, o di ritardare invece l’implementazione di quelle sentite come necessità primarie dalla maggioranza degli interessati.



Si possono fornire qui di seguito alcuni esempi di parametri di sicurezza nel design e nella progettazione, emersi dalla nostra indagine, o forniti da materiali di ricerca (DETR, 1998).

Sicuramente la locazione di una nuova infrastruttura influenza grandemente la predisposizione all'esposizione di rischio sofferta dai viaggiatori, dai lavoratori o dalla proprietà, sia pubblica che privata.

La sorveglianza informale è un altro fattore altamente determinante: la possibilità di vedere o essere visti, dai dipendenti, dagli abitanti della zona, dai passanti o dai negozianti, tranquillizza gli utilizzatori. Se una banchina, una piattaforma, un passaggio, risultano isolati e lontani difficilmente verranno utilizzati; il design delle vetture a scomparti chiusi ci nasconde alla vista di potenziali "alleati" in caso di pericolo, e comunque da l'idea che il personale di bordo non riesca a tenere sottocchio la situazione.

La sorveglianza formale, una delle misure tra le più richieste, anche secondo i risultati della nostra ricerca, implica l'utilizzo di telecamere a circuito chiuso, e la presenza di personale di sorveglianza o pattuglie delle forze dell'ordine.

Anche la recinzione delle aree può risultare una misura opportuna e funzionale, sempre che non crei ostacoli visivi, come muri o cancelli pieni, che impediscano una chiara visuale dell'area.

L'arredo urbano è un altro fattore che può migliorare l'impatto delle strutture e creare armonia con gli ambienti circostanti, sempre che non diventi mira di vandali o si trasformi in risorsa utilizzabile da malintenzionati o spostati, come per esempio cespugli ornamentali troppo folti.

L'illuminazione è appropriata quando non crea aree di luce troppo intensa o fastidiosa (fari male orientati che possono abbagliare, ecc..) o lascia aree più scure e meno visibili di altre.

La visibilità è uno degli elementi chiave del design nella sicurezza personale. Non si tratta solo di essere messi nella possibilità di vedere chiaramente davanti e attorno a noi, ma anche della relativa chance di avere il tempo necessario per valutare la situazione e programmare



una reazione precauzionale o difensiva. Angoli ciechi, recessi, piloni, sono ottimi nascondigli per malintenzionati; e quando tali elementi strutturali non possono essere cambiati, allora sarebbe necessario ampliare il campo della visibilità con specchi adeguati. Pareti divisorie in materiale trasparente forniscono un'ottima protezione contro gli agenti atmosferici, ma non limitano la vista e la visibilità dell'utente stesso.

L'essere bloccati è una paura di molti passeggeri: la possibilità di percorsi alternativi, o la predisposizione di più di un'entrata o uscita in questo senso, opera da elemento rassicurante.

Misure deterrenti del malutilizzo delle strutture servono nei casi in cui le stesse possano essere utilizzate da soggetti diversi dai viaggiatori. Pensiline o tettoie devono essere progettate utilizzando criteri di compromesso tra la funzionalità e l'appetibilità come rifugio da parte di spostati o utilizzatori non eterodossi. La predisposizione di un bagno, per quanto utile, è una delle attrattive principali di attività poco desiderabili, se non adeguatamente sorvegliato o protetto.

Arte e cultura: la vocazione delle infrastrutture del trasporto può non essere unidirezionale. Ospitare presso stazioni o sulle carrozze manifestazioni artistiche estemporanee, comunitarie o periodiche, può diminuire il vandalismo, far acquisire nuovo gradimento e senso di appartenenza da parte della comunità locale, aumentare la sorveglianza informale spontanea e l'utilizzo più responsabile delle strutture.

Per finire, l'ambiente circostante gioca un ruolo molto importante, pur rimandando al di fuori della diretta responsabilità dell'ente trasporti. In questo senso un approccio multi-agenzia è l'unico modo per valutare e affrontare i problemi di sicurezza personale di cui è teatro.

A completamento di questo breve elenco sicuramente non esaustivo, si deve rilevare che pur non rientrando nel design o nella progettazione delle strutture, la manutenzione delle stesse è essenziale nel confermare la sensazione che l'ambiente sia ben gestito e costantemente monitorato. È stato provato che la rimozione tempestiva dei graffiti ne scoraggia la diffusione, e che l'altrettanto tempestiva rimozione di avvisi o poster datati conferma la sensazione



di presenza e controllo. La manutenzione di tutti gli elementi di arredo urbano, come la sostituzione di lampade o luci non funzionanti, diminuisce la possibilità di atti criminosi e aumenta la sensazione di agio degli utilizzatori.

### **3.2. Specializzazione del personale**

Lo staff gioca un ruolo importante sia come deterrente dei fenomeni criminosi o incivili che come assicurazione dei passeggeri. Questa naturale vocazione si scontra però con la recente tendenza da parte degli operatori del trasporto all'automatizzazione e alla diffusione delle stazioni impresenziate.

La richiesta dei passeggeri di "sentire" la presenza del personale può allora essere soddisfatta attraverso un più razionale utilizzo e dislocazione dello stesso, incrementandone la visibilità e mobilità, e arricchendone la gamma delle relative responsabilità.

Lo staff stesso comunque si trova spesso in situazioni ad alto rischio di vittimizzazione, situazioni nelle quali si sente vulnerabile e poco protetto. E dato il ruolo cruciale che può giocare nella assicurazione dei passeggeri, è essenziale che si senta sicuro e competente nell'affrontare anche quei rischi che possano porsi come propri e personali. Una selezione e un training accurato dello staff sono importanti quindi affinché lo staff stesso abbia la competenza necessaria per affrontare situazioni difficili e rispondere appropriatamente alle richieste e tensioni dei passeggeri.

La visibilità e l'efficacia dello staff esistente possono essere perseguiti in molti modi diversi:

Le postazioni che dispongono di staff devono essere estremamente visibili e individuabili, affinché l'utilizzatore percepisca immediatamente che lo staff è presente e accessibile.

Un sistema di comunicazioni vocali in tempo reale che dia chiare informazioni delle variazioni di orario o di servizio e risposte immediate a incidenti o imprevisti è essenziale per suffragare la convinzione che l'area sia controllata e monitorata.



Squadre mobili o di pattuglia all'interno del perimetro delle strutture aumentano il livello di visibilità del personale e possono essere dirette in quelle aree che volta per volta vengono identificate come problematiche.

Rendere lo staff esistente multifunzionale migliora il servizio al passeggero e aiuta a creare la sensazione che il servizio sia realmente diretto alla presa in carico dei problemi dell'utilizzatore.

La selezione del personale a contatto con il pubblico è il primo passo affinché il personale con tali compiti abbia il temperamento e l'attitudine necessaria a svolgerli giorno dopo giorno. I criteri di selezione dovrebbero tenere conto delle capacità interpersonali proporzionalmente alla esposizione al pubblico, richiesta dai compiti assegnati, e l'effettiva capacità nel gestire il conflitto dovrebbe essere uno degli elementi di valutazione. I candidati dovrebbero inoltre essere chiaramente informati della natura delle loro mansioni e delle difficoltà ricorrenti che si potrebbero trovare a fronteggiare.

Anche il training ha un ruolo chiave nello sviluppare la capacità dello staff di evitare o gestire il conflitto. Un'appropriata formazione in questo campo permette allo staff di acquisire maggiore sicurezza personale e competenza, di conseguenza crea maggiore reattività e capacità di tenere sotto controllo le situazioni. Lo staff a diretto contatto con il pubblico dovrebbe ricevere un training appropriato e periodicamente aggiornato che consenta di lavorare sulla capacità di affrontare conflitti o aggressioni, anche e soprattutto potenziali. Sarebbe infine necessario poter fornire un minimo di formazione nel campo del sostegno ai soggetti vittimizzati.

Lo staff di nuova assunzione non dovrebbe svolgere compiti a diretto contatto con il pubblico, se non dopo un periodo di accompagnamento ad un membro anziano.

La formazione alla protezione e sicurezza dei passeggeri dovrebbe sempre essere preceduta da una adeguata formazione alla protezione e sicurezza del lavoratore stesso.

Sicuramente le politiche di gestione della sicurezza adottate dall'azienda di trasporto e il livello in cui vengono fatte proprie dai



quadri direttivi influenzano l'impegno e l'interesse dei lavoratori. Se la direzione riesce a comunicare chiaramente allo staff il proprio impegno in questo senso, e la propria preoccupazione per la sicurezza dei lavoratori, lo staff stesso si sentirà maggiormente supportato e motivato.

Consultazioni con lo staff prima di introdurre modifiche nelle condizioni o pratiche lavorative, rendono l'accettazione e la condivisione delle stesse più immediata.

Enfatizzare il dovere dello staff a registrare e comunicare sempre gli incidenti a danno del personale o dei viaggiatori, migliora la comprensione dei problemi da parte dell'organizzazione e la conseguente presa in carico degli stessi.

L'opportunità data allo staff di discutere degli incidenti con la dirigenza permette l'individuazione delle soluzioni più appropriate.

Un feed-back dei provvedimenti adottati dall'azienda a seguito delle segnalazioni dello staff rende sensata la predisposizione di moduli di monitoraggio.

Fornire una assistenza adeguata a quei membri dello staff che hanno subito assalti o esperienze di vittimizzazione è infine fondamentale, affinché il dipendente riesca a superare il trauma e a fronteggiare futuri casi analoghi.

### **3.3. Sicurezza e nuove tecnologie**

In tutta Europa si sta diffondendo l'utilizzo di sistemi di sicurezza fondati sul di controllo formale tecnologico: telecamere a circuito chiuso, colonnine di soccorso o "help point" per gli utenti, sistemi di intercomunicazione mobile per i lavoratori.

Le telecamere a circuito chiuso costituiscono un ottimo deterrente per gli offensori, rassicurano i passeggeri, con la dimostrazione che l'area viene monitorata, e giocano un ruolo essenziale nell'identificazione dei responsabili di atti incivili, vandalici o criminali. Se a tali sistemi di CCTV si aggiunge poi per l'utente la possibilità di accesso a colonnine di soccorso, o "help point", l'efficacia degli stessi può accompagnarsi



alla possibilità di contattare direttamente lo staff in situazioni critiche o di emergenza, per ricevere immediatamente aiuto o assistenza.

Dall'altro lato, la possibilità per il personale di intercomunicare con radio o telefonini in tempo reale permette all'azienda di fornire rapidamente l'assistenza richiesta, allertare lo staff sulle situazioni potenzialmente pericolose e comunicare ai passeggeri disagi o ritardi di servizio nel momento in cui si verificano.

L'utilizzo combinato di questi tre sistemi si è dimostrato molto efficace nel ridurre il crimine e aumentare la sicurezza dei passeggeri, ma è altresì evidente quanto possa essere costoso e come si rischi un mal o sotto utilizzo dello stesso se non vengono seguiti alcuni accorgimenti o accortezze che ne ottimizzano l'efficacia e la funzionalità.

#### *Telecamere a circuito chiuso*

Le telecamere devono essere sistemate nelle aree in cui i passeggeri risultano essere più vulnerabili e non visibili allo staff.

Devono essere posizionate in modo tale da non poter essere danneggiate, evitate o oscurate.

Si deve tenere in considerazione che potrebbe essere necessario aggiungerne di nuove o modificare la distribuzione delle stesse.

Si dovrebbe valutare la possibilità di estendere il sistema di CCTV anche alle aree immediatamente circostanti all'infrastruttura, collegandosi magari a sistemi analoghi di altre agenzie (cittadine o private).

Nel caso in cui una telecamera non riesca a registrare un incidente (perché posizionata in maniera errata, manomessa o danneggiata) l'utente non si sente assolutamente rassicurato, e inoltre la cosa sarà presto nota a potenziali malintenzionati.

La presenza di un sistema di CCTV deve essere ampiamente pubblicizzata, affinché l'utente ne sia chiaramente informato e si possa ottenere il massimo effetto di rassicurazione sui passeggeri.

Solo quando l'utente sa che le telecamere sono costantemente monitorate si raggiunge il massimo effetto di rassicurazione (i passeggeri non chiedono solo che gli



offensori vengano presi, ma che tali episodi siano prevenuti!) In questo senso una postazione visibile di monitoraggio aumenterà la fiducia nel sistema predisposto. Telecamere nascoste permettono di cogliere in flagranza gli offensori. Pubblicizzare il fermo o la cattura degli offensori grazie alla presenza di CCTV risulta un ottimo deterrente.

### *Sistemi di chiamata e comunicazione per i passeggeri*

Nel predisporre punti di chiamata, soccorso o allarme è necessario individuare i punti più a rischio per i passeggeri. Tali postazioni devono essere chiaramente visibili, immediatamente individuabili e facilmente utilizzabili anche da persone disabili o vulnerabili.

Il passeggero deve essere chiaramente informato sulle modalità di utilizzo e sulla tipologia delle emergenze per le quali possono essere attivati.

Il passeggero deve avere chiaro che tipo di aiuto aspettarsi, da chi e in quanto tempo.

È assolutamente necessario che vi sia costantemente staff a disposizione per rispondere alle chiamate, e che lo stesso abbia ricevuto un training appropriato per affrontare situazioni critiche e di emergenza.

Se si dispone di un sistema di CCTV è bene che una telecamera venga posizionata in direzione del punto di chiamata, in modo che lo staff possa vedere chi sta chiedendo aiuto e perché.

### *Sistemi di comunicazione per lo staff*

Nel fornire lo staff di sistemi di intercomunicazione (radio o telefonini) è necessario operare una valutazione su quale sia lo staff esposto a maggiori rischi.

È necessario che un sistema predisposto per le emergenze sia di semplice utilizzo e permetta di individuare immediatamente chi sta chiamando e da dove.

È necessario che un sistema di questo tipo permetta un coordinamento efficace ed efficiente con la centralina, nell'attivare assistenza da parte di altro staff, personale di



sorveglianza o polizia.

Un controllo centralizzato del sistema permette un buon monitoraggio degli incidenti e un razionale utilizzo delle risorse.

La possibilità parallela di comunicare direttamente con lo staff presente nelle immediate vicinanze permette di richiedere assistenza diretta e di avvisare di potenziali pericoli.

### **3.4. Informazioni ai passeggeri**

Abbiamo visto nella nostra ricerca come gli utilizzatori abituali siano genericamente meno preoccupati di quelli occasionali: la conoscenza dell'ambiente e l'abitudine all'utilizzo infatti creano familiarità, uno degli elementi principali per la rassicurazione degli utenti.

La familiarità significa conoscere i luoghi, i percorsi e la condizione di manutenzione e di affollamento degli stessi. In questo senso, informazioni chiare, accurate e aggiornate possono rassicurare anche gli utilizzatori non abituali, che in questo modo avranno comunque la sensazione di avere sotto controllo la situazione. Indicazioni chiare sulla locazione dei servizi, dei centri di informazione, dei negozi, dei telefoni, del WC, contribuisce a diminuire il senso di isolamento e di vulnerabilità.

È quindi necessario che i segnali e i cartelloni contenenti tali indicazioni siano visibili, evidenziati e dislocati ovunque, in modo da fornire con la massima immediatezza e semplicità tutte le indicazioni necessarie anche ai nuovi utilizzatori. Le entrate e le uscite, le postazioni di soccorso o i centri di informazione devono essere chiaramente indicati; i tabelloni non devono essere danneggiati e devono disporre di illuminazione notturna.

Anche una mappa della locazione della stazione nella città per esempio può essere molto utile, se risulta semplice e indica chiaramente le principali connessioni con ulteriori mezzi di trasporto o comunque evidenzia i luoghi di potenziale destinazione degli utenti che giungono da fuori (es. uffici, strutture pubbliche, ospedali, università, ecc).

Gli orari del servizio devono essere sempre aggiornati, visibili e non



danneggiati, di facile lettura anche per chi non è abituato a viaggiare o ha problemi di vista, sufficientemente illuminati anche di sera, di modo che l'utente possa ricavarne tutte le informazioni necessarie e pianificare così il proprio viaggio, anche nei tempi morti dello stesso. La disponibilità di opuscoli gratuiti permette all'utente di usufruirne al meglio, e di pianificare i suoi spostamenti con anticipo.

Ovviamente le informazioni in tempo reale sono molto importanti, e devono essere accurate ed esaurienti; spesso accade che ritardi non vengano annunciati, o spiegati, o che le notizie sulle sopravvenute variazioni del servizio non siano tempestive, lasciando così le persone in una situazione di incertezza frustrante. Poter prendere decisioni in relazione alla reale entità di un ritardo o di una variazione migliorerebbe di gran lunga la qualità del servizio, confermando nell'utente la sensazione che comunque l'ente lo ponga al centro del proprio operare.

Infine un buon centro di informazioni, veloce e senza troppe code permette di fare fronte a quelle richieste per le quali i sistemi predisposti non si dimostrino esaurienti o adeguati.

### ***3.5. Sistemi di monitoraggio e rapporti sugli incidenti***

Abbiamo visto come la percentuale di denuncia degli incidenti, tanto al personale quanto alla Polfer sia bassissima: poter disporre di dati il più possibile corrispondenti alla realtà, e quindi di un sistema di monitoraggio effettivo degli eventi (tipologia, locazione, quantità, entità del danno, soggetti vittimizzati) permetterebbe all'ente trasporti di organizzare con più efficacia la risposta a tali fenomeni. Gli operatori dispongono di risorse limitate, e prevenire il crimine e l'inciviltà può essere molto costoso. Per questo, avere un quadro realistico della situazione è l'unico modo per indirizzare e organizzare le risorse secondo le priorità individuate.

Bisogna infatti tenere presente che quanto risulta dai dati in possesso delle FS o della Polfer non riflette le reali esperienze e vissuti dei passeggeri, poichè tali fenomeni sono ampiamente sottostimati. Non basta infatti predisporre moduli per i rapporti o sistemi di monitoraggio degli incidenti, quando non si convince e si forma il personale alla necessità ed importanza di una costante e corretta compilazione degli stessi.

Abbiamo visto che tanto i passeggeri quanto gli operatori subiscono



spesso tutta una serie di comportamenti incivili o criminali, che non vengono riportati: per pudore e vergogna (soprattutto nelle donne), per mancanza di tempo, per assenza di personale, per la convinzione che un'attivazione in questo senso non verrà presa con la necessaria considerazione, e quindi non vi sarà alcuna risposta.

È compito dell'ente dimostrare un impegno concreto ed efficace nel registrare e monitorare tali fenomeni: impegno consistente, condiviso e sostenuto all'interno dell'organizzazione anche a livello dirigenziale, e costante nel tempo. Convincere i cittadini e i dipendenti della necessità di tali report è condizionale alla valutazione di serietà dell'ente che viene data dai cittadini e lavoratori stessi. Se il sistema presentato sarà convincente, ma soprattutto se risulteranno evidenti le risposte e le misure prese dall'ente grazie alle informazioni raccolte, allora l'ente potrà contare sulla collaborazione di utenti e staff. Operazioni poco sistematiche o di facciata non convinceranno e non porteranno ad alcun risultato, neanche in termini di apprezzabilità dell'iniziativa.

L'operatore potrebbe forse avere l'errato timore che incoraggiare il pubblico a denunciare gli incidenti potrebbe portare ad una sovraesposizione dell'ente stesso, ad una eccessiva enfaticizzazione dei fenomeni, di conseguenza ad un ricaduto di maggiore insicurezza degli utenti. Ma la concreta iniziativa di un ente che decide di farsi carico dei vissuti di timore e insicurezza dei propri utenti non potrà che migliorare questa propria condizione: sapere che qualcuno sta facendo qualcosa è la chiave per cambiare la sensazione che a nessuno importi nulla di quello che succede.

In questo senso quindi una adeguata pubblicizzazione del ruolo che gli utenti possono rivestire quando collaborano con l'ente impegnato nell'individuare, affrontare e risolvere i problemi, avrà sicuramente una ricaduta positiva sull'immagine dell'ente stesso, convincendo l'utente della reale presa in carico del fenomeno. La campagna informativa non dovrà certo essere sensazionalistica, nè allarmistica; dovrà invece enfatizzare l'iniziativa intrapresa e invitare il pubblico a collaborare con essa.

Qualunque informazione proveniente dal pubblico dovrebbe essere presa in considerazione, anche se di scarsa o secondaria importanza: solo in questo modo si potrà convincere l'utente a collaborare,



dimostrando che ogni cosa che desidera fare presente è importante per l'ente.

È importante che i mezzi di raccolta delle informazioni siano differenziati: moduli prestampati, personale a disposizione o un numero verde. In ogni caso l'anonimia va salvaguardata.

Nel caso di un modulo prestampato, questo deve essere semplice e conciso, meglio se l'utente possa trovare qualcuno dello staff con lo specifico compito di agevolarne la compilazione e di provvedere alla raccolta.

Ogni informazione raccolta va trattata con rispetto: nel momento in cui l'utente si attiva, per fatti che magari potrebbero sembrare banali, nel suo vissuto evidentemente non lo sono. Quando qualcuno si impegna a compilare un modulo, o cerca il personale addetto, significa che il fatto è vissuto come serio, di conseguenza va trattato come tale. Questo dovrebbe essere chiaro tanto allo staff quanto alla direzione: sono infatti i piccoli eventi che nessuno si prende la briga di denunciare quelli che più facilmente danno la misura reale del cosa significhi viaggiare e dove e come si contestualizzano i problemi.

Non è necessario che il personale addetto a raccogliere tali informazioni riceva un training specifico, ma una formazione di base incentrata sulle capacità comunicative e di ascolto sarebbe sicuramente appropriata. Tali operatori infatti devono essere in grado di ascoltare, e l'utente deve percepirlo chiaramente. Sarebbe inoltre opportuno che potessero collegarsi a servizi di sostegno alle vittime eventualmente presenti ed attivi nella città.

Inoltre ci possono essere ancora delle resistenze nel rivolgersi direttamente alla polizia: far sapere chiaramente all'utente che c'è anche una concreta possibilità alternativa, aprirebbe sicuramente un più efficace tramite di comunicazione.

Nel caso in cui vittima dell'incidente sia stato un membro dello staff, l'atteggiamento dell'azienda nei suoi confronti è molto importante: dimostrare che l'ente non giudica ma sostiene è il migliore atteggiamento. Se infatti si tratta di un incidente subito, nei confronti del quale il dipendente si è trovato impotente, questo causa nella



persona un pesante senso di vulnerabilità e di insicurezza per il futuro. Nel caso in cui invece il soggetto avrebbe potuto fare qualcosa ma non si è attivato, il senso di colpa risulta altrettanto pesante. Attivare tempestivamente il sostegno per riprendersi dall'esperienza o imparare la lezione permetterà una più rapida riassunzione delle proprie funzioni.

Infine, se i passeggeri o lo staff si attivano nel collaborare con l'ente, è necessario che ne abbiano un feed-back: comunicare il nome della persona che si occupa del caso dovrebbe essere un dovere. E in questo caso l'addetto dovrà spiegare quali provvedimenti si sono presi, o nel caso in cui non si intenda prenderne alcuno, perché. Tutto questo non è una perdita di tempo o un servizio superfluo: permette di migliorare grandemente l'immagine dell'azienda e consente di mantenere fiduciosa la propria fonte di informazioni.

Il metodo di raccolta dei dati deve essere accuratamente studiato: è necessario che si registrino solo le cose che si vogliono conoscere, senza appesantire il sistema richiedendo informazioni superflue o che non verranno utilizzate. Un buon sistema di monitoraggio della situazione si può sviluppare disponendo di semplici informazioni: area, ora, tipologia, responsabile e costo.

Se per esempio si vogliono conoscere i costi di atti vandalici o criminali, è bene che questi vengano registrati immediatamente, nella prima fase del rapporto, e che sia specificato se si tratta di eventi accidentali o intenzionali, altrimenti queste informazioni saranno poi molto difficili da individuare ed isolare rispetto ad altre variabili

Invece, nel caso di vittimizzazione del personale sarebbe necessario distinguere tra assenze per malattia e quelle conseguenti a fenomeni di vittimizzazione: in questo modo si avrebbe il dato preciso del danno economico subito dall'azienda in termini di giornate di lavoro perse.

### **3.6. Monitoraggio e valutazione**

La valutazione dei successi e dei fallimenti è vitale per assicurare che le risorse di cui l'ente dispone siano utilizzate per predisporre misure veramente efficaci nel ridurre il crimine e migliorare le percezioni dei passeggeri. E se questo principio trova sicuramente tutti concordi, è altrettanto vero che ben pochi enti si impegnano nella valutazione dei sistemi, che hanno approntato, rendendo così impossibile dimostrare



che un'iniziativa o un cambiamento di determinate procedure abbiano avuto risultati concreti e che quindi il denaro sia stato ben speso.

Monitorare quello che accade quando si introduce un'iniziativa o un cambiamento di procedure è essenziale per poterne valutare l'impatto sulla sicurezza personale. Monitorare significa raccogliere regolarmente informazioni su come proceda l'iniziativa (quanti opuscoli sono stati distribuiti, di quale tipo, quanti dipendenti hanno ricevuto un training specifico, quante telecamere a circuito chiuso sono state installate e dove). Può inoltre significare registrare il numero e la tipologia degli incidenti prima e dopo l'adozione di una misura specifica, e non ultimo, monitorare costantemente quali siano i costi dell'iniziativa stessa. Solo in questo modo se ne potrà stabilire il reale successo.

La valutazione si opera alla fine sui risultati del monitoraggio, e permette di stabilire l'efficacia e l'impatto di un'iniziativa. Ci dirà: se sono stati raggiunti gli obiettivi che ci si erano posti, se le risorse, economiche e umane, sono utilizzate al meglio, se l'iniziativa è valida e merita ripeterla o assumerla come pratica costante.

Ovviamente per poter operare una valutazione corretta sarà necessario che l'ente chiarisca molto bene i propri obiettivi, e consideri tutti i fattori da valutare, senza dimenticare, oltre ai dati ufficiali, tutte quelle fonti di informazioni che si tendono genericamente a sottovalutare: le percezioni dei passeggeri, le lettere di protesta, i costi per riparazioni o pulizie, le reazioni della stampa.

Il sistema di valutazione deve essere inoltre predisposto dall'inizio: bisogna stabilire da subito cosa si vuole misurare e come, senza dimenticarsi che l'iniziativa avrà successo se i costi della stessa saranno inferiori ai costi sopportati dall'azienda prima dell'adozione della stessa.

Bisogna inoltre valutare quali iniziative parallele di altre agenzie, od eventi esterni possano influenzare le situazioni che si cercano di affrontare con le misure adottate, per misurare il reale impatto delle stesse, e l'interazione con altri fattori.

Spesso inoltre le misure adottate non influiranno direttamente o immediatamente sui reali livelli di criminalità. Per esempio,



l'illuminazione adeguata di un sottopassaggio o di un'area della stazione potrebbe rendersi necessaria non per diminuire i tassi di criminalità relativi alla zona stessa (che potrebbero essere bassi o nulli), ma per aumentare la percezione di sicurezza degli utenti e migliorare il loro atteggiamento e stato d'animo nel fruire del servizio in questione. Anche questi sono valori importanti, che si esprimono in indici misurabili attraverso semplici questionari rivolti agli utenti stessi.



Gennaio/Febbraio 2002 – Quaderno n° 25

---



# Bibliografia

British Department of Transport

1995a *National Transport Review of Personal Security Measures : "Survey of working practices and initiatives"*, carried out by the Crime Concern for the British Department of Transport.

British Department of Transport

1995b *Personal security on transport: "A literature review"*, carried out by the Crime Concern for the British Department of Transport.

British Department of Transport

1995c *Personal security on transport: Concluding report*, carried out by the Crime Concern for the British Department of Transport.

British Department of Transport

1996a *Personal security on public transport: guidelines for operators*, Mobility unit.

British Department of Transport

1996b *Secure station scheme. Pack for operators*.

British Department of Transport

1997 *Perceptions of Safety from Crime on Public Transport*, carried out by Crime Concern and Transport & Travel Research for The British Department of Transport, June 1997.

Comune di Bologna

1997 *La riorganizzazione del nodo ferroviario: la stazione dell'alta velocità. Il progetto della nuova stazione centrale*, gennaio 1997.

Forum Europeo per la sicurezza urbana

1995 *Collegue analytique de la sécurité urbaine. Mission étude conjointe RATP, SNCF, plan urbain, sur les gares*.

Forum Europeo per la sicurezza urbana

1996 *Urban transports, safety and social crisis*, Atti del convegno di Lille 30/31 ottobre 1995.



La Vie Du Rail et des Transports

1998 *Transports urbains et Securite*, Octobre 1998.

Mosconi, G.

1998 *Devianza, sicurezza e opinione pubblica*, in Quaderni di Cittàsicure, 14a (Quarto rapporto annuale - 1998), pagg. 97-140.

Regione Emilia-Romagna

1999 *I problemi della sicurezza in Emilia-Romagna. Quinto rapporto annuale*. Quaderni di Cittàsicure, 18.

Regione Emilia-Romagna

2000 *La sicurezza dei cittadini in Emilia-Romagna. 1997-1998*, Franco Angeli, Milano.



# ALLEGATI



Gennaio/Febbraio 2002 – Quaderno n° 25

---



# QUADERNI PUBBLICATI

## **Elenco dei Quaderni di Città sicure pubblicati e in via di pubblicazione**

I Quaderni pubblicati possono essere richiesti gratuitamente fino ad esaurimento. Gli interessati possono richiedere di essere inseriti nell'indirizzo di Città sicure e ricevere le relative pubblicazioni scrivendo a: Servizio Promozione e Sviluppo delle Politiche per la Sicurezza e della Polizia locale ("Progetto Città sicure"), viale Aldo Moro 64, 40127 Bologna;  
fax 051/284037; e-mail [cittasicure@regione.emilia-romagna.it](mailto:cittasicure@regione.emilia-romagna.it); tel. 051/284035 /284036;  
sito internet: [http://www.regione.emilia-romagna.it/citta\\_sicure/](http://www.regione.emilia-romagna.it/citta_sicure/)

Quaderno n. 1 - Luglio 1995

### ***"Il progetto, i riferimenti, le attività"***

esaurito

Quaderno n. 2 - Settembre 1995

### ***"La sicurezza in Emilia-Romagna. Primo rapporto annuale 1995".***

Quaderno n. 3 - Febbraio 1996

### ***"Modena: un'azione di prevenzione comunitaria"***

Quaderno n. 4 - Giugno 1996

### ***"Bologna: fare prevenzione alla Barca. Sicurezza e opinione pubblica in città"***

Quaderno n. 5 - Settembre 1996

### ***"La sicurezza in Emilia-Romagna. Secondo rapporto annuale 1996"***



Gennaio/Febbraio 2002 – Quaderno n° 25

Quaderno n. 6 - Novembre 1996

**“Senza fissa dimora a Bologna”**

Quaderno n. 7 - Gennaio 1997

**“La vigilanza locale in Emilia-Romagna”**

Quaderno n. 8 - Marzo 1997

**“Il progetto San Lazzaro sicura”**

Quaderno n. 9 - Maggio 1997

**“Il giudice di pace in Emilia-Romagna”**

Quaderno n. 10 - Luglio 1997

**“1997 - 2a. edizione.**

**Il progetto, i riferimenti, le attività”**

Quaderno n. 11a - Settembre 1997

**“La sicurezza in Emilia-Romagna.**

**Terzo rapporto annuale 1997”- Parte generale**

Quaderno n. 11b - Settembre 1997

**“La sicurezza in Emilia-Romagna.**

**Terzo rapporto annuale 1997”**

**Approfondimento tematico sui fenomeni  
di criminalità organizzata in E.R.**

Quaderno n. 12 - Novembre 1997

**“Luoghi di svago, luoghi di mercato.**

**Abusivi, commercianti e turisti**

**sulla riviera emiliano-romagnola”**

Quaderno n. 13 - Febbraio 1998

**“Rimini e la prostituzione.**

**Per una progressiva civilizzazione**

**dei rapporti tra città e prostituzione di strada”**

Quaderno n. 14a - Novembre 1998

**“La sicurezza in Emilia-Romagna.**

**Quarto rapporto annuale 1998” - Parte Generale**

[Scaricabile interamente dal sito internet di Città sicure]



Quaderno n. 14b - Novembre 1998

**“La sicurezza in Emilia-Romagna.  
Quarto rapporto annuale 1998”  
Approfondimento tematico su sicurezza e  
differenza di genere**

esaurito - [Scaricabile interamente dal sito internet di Città sicure]

Quaderno n. 15 - Gennaio 1999

**“ Multiculturalismo e sicurezza in Emilia-Romagna:  
prima parte”**

[Scaricabile interamente dal sito internet di Città sicure]

Quaderno n. 16 - Marzo 1999

**“Sicurezza/insicurezza delle donne migranti”**

[Scaricabile interamente dal sito internet di Città sicure]

Quaderno n. 17 - Maggio/Giugno 1999

**“Differenza di genere e politiche di sicurezza nelle  
Città europee”**

[Scaricabile interamente dal sito internet di Città sicure]

Quaderno n. 18 - Novembre/Dicembre 1999

**“I problemi della sicurezza in Emilia-Romagna.  
Quinto rapporto annuale 1999”**

[Scaricabile interamente dal sito internet di Città sicure]

Quaderno n. 19 - Gennaio/Febbraio 2000

**“Sicurezza e differenza di genere:  
Bologna, Piacenza e Ravenna a confronto”**

[Scaricabile interamente dal sito internet di Città sicure]

Quaderno n. 20 a - Maggio/Giugno 2000

**“Politiche e problemi della sicurezza in Emilia-Romagna.  
Sesto rapporto annuale 2000”**



Gennaio/Febbraio 2002 – Quaderno n° 25

Quaderno n. 20 b - Maggio/Giugno 2000

***“Politiche e problemi della sicurezza in Emilia-Romagna. Sesto rapporto annuale 2000”***

***Approfondimento sulle politiche di sicurezza nelle città e nelle regioni italiane 1994-1999***

Quaderno n. 21 - Luglio/Agosto 2000

***“ Multiculturalismo e sicurezza in Emilia-Romagna: seconda parte”***

Quaderno n. 22 - Luglio/Agosto 2001

***“Politiche e problemi della sicurezza in Emilia-Romagna” Settimo rapporto annuale 2001”***

Quaderno n. 23 - Settembre/Ottobre 2001

***“La sicurezza privata in Emilia-Romagna”***

Quaderno n. 24 - Novembre/Dicembre 2001

***“Il quadro istituzionale delle politiche di sicurezza. Una ricerca comparata”***

Quaderno n. 25 - Gennaio/Febbraio 2002

***“Sicurezza personale e prevenzione del conflitto nel trasporto ferroviario ”***

Di prossima pubblicazione

***“Ruolo di disciplina e rassicurazione sociale degli operatori dei servizi socio - sanitari”***



# INFORMAZIONI UTILI

“Città sicure” è il progetto attivato nel 1994 dalla Presidenza della giunta della Regione Emilia-Romagna. Nel 1996 è stato costituito l'ufficio “progetti e documentazione sui problemi della sicurezza” quale struttura organizzativa di supporto alle attività sviluppate nell'ambito del progetto. Nel 2002, coerentemente con la nuova fase di iniziativa regionale sulla sicurezza, è stato costituito il servizio “Promozione e sviluppo delle politiche per la sicurezza e della polizia locale”. Queste iniziative rientrano nelle attività della Direzione generale della Presidenza della Giunta. La Regione Emilia-Romagna è componente del Forum europeo per la sicurezza urbana.

**Indirizzo:** Servizio Promozione e sviluppo delle politiche per la sicurezza e della polizia locale (progetto “Città sicure”)  
c/o Presidenza della Regione Emilia-Romagna,  
viale Aldo Moro 64, 40127, Bologna.  
**Segreteria:** tel. 051- 283072/67; fax 051-283087;  
**e-mail:** [cittasicure@regione.emilia-romagna.it](mailto:cittasicure@regione.emilia-romagna.it)  
**Sito internet:** [http://www.regione.emilia-romagna.it/citta\\_sicure/](http://www.regione.emilia-romagna.it/citta_sicure/)

**Componenti:**

*Cosimo Braccesi*, responsabile della struttura;  
*Rossella Selmini*, responsabile delle attività di ricerca, formazione e documentazione;  
*Giovanni Sacchini*, coordina le attività statistiche e il progetto sistema informativo integrato;  
*Samanta Arsani*, referente per le reti italiane ed europee per la sicurezza;  
*Eugenio Arcidiacono*, referente per il laboratorio informatico;  
*Annalisa Orlandi*, coordina le attività amministrative;  
*Susi Marcheggiani*, referente per le attività amministrative;  
*Valeria Alvisi*, coordina le attività di segreteria e organizzazione;  
*Simona Morelli*, referente per la attività di segreteria;  
*Corrado Fornacciari*, collabora alle attività di segreteria;



Gennaio/Febbraio 2002 – Quaderno n° 25

---













Appunti



A series of horizontal lines for writing, starting from a dotted line below the 'Appunti' header and extending down to the footer area.

QUADERNI DI  
**Cittàsicure**







Appunti



A series of horizontal lines for writing, starting from a dotted line below the 'Appunti' header and extending down to the footer area.

QUADERNI DI  
**Cittàsicure**







Gennaio/Febbraio 2002 – Quaderno n° 25

---

**Regione Emilia-Romagna**

Anno 8 N° 25 - Gen./Feb. 2002  
Periodico bimestrale  
della Regione Emilia-Romagna.  
Spedizione in abbonamento postale  
art. 2 comma 20/c legge 662/96 filiale di Bo

**Direttore responsabile:**

Cosimo Braccesi  
Reg. Trib. BO 6423 del 13/3/95

**Redazione:**

Regione Emilia-Romagna  
Viale Aldo Moro, 64 - 40127 Bologna

**Segreteria di redazione:**

Valeria Alvisi

**Videoimpaginazione e stampa:**

Cantelli Rotoweb - Castelmaggiore (BO)