



Percezione della sicurezza.

Chiarire i termini vuole anche dire chiarire gli intenti.

Stefano Rolando

(Direttore scientifico dell'Osservatorio sulla comunicazione pubblica, il public branding e la trasformazione digitale dell'Università IULM, Milano)

Legnano, Palazzo "Leone da Perego", 22.11.2025

Ringrazio le Consulte territoriali della Città di Legnano per avere invitato me in questa fase e le mie colleghe Scramaglia e Fortunato nella fase istruttoria, attorno a un tema crucialissimo di efficienza istituzionale ma anche di delicata e complessa interazione tra Amministrazioni pubbliche e cittadini che è il tema della "Percezione della sicurezza". Ringrazio anche la Vice Sindaca e Assessore al Benessere e alla Sicurezza del Comune di Legnano Anna Pavan per la sua presenza.

Conosco Federico Focacci da anni (anche per aver collaborato con me al tempo della mia direzione della Fondazione IULM per la ricerca applicata e la formazione post-experience in comunicazione) e sono lieto che presti le sue capacità in un volontariato civico al servizio di una grande comunità territoriale come quella di Legnano. Sono anche lieto che siano presenti i più significativi rappresentanti delle Forze dell'Ordine del territorio, con i quali è sempre utile e proficuo non solo condividere i dati statistici ma anche le fasi interpretative.

Siamo di intesa che interverrò interpellato a blocchi sui diversi punti del Rapporto che viene presentato oggi. Un testo poi raccoglierà in modo più uniforme le opinioni espresse in forma anche più sintetica e "a braccio".

Come la percezione soggettiva influenza paure e decisioni rispetto al quadro di realtà.

"Percezione della Sicurezza" è una delle espressioni più ambigue che possa essere pronunciata, dando vita all'istante stesso della sua comunicazione a una ridda di interpretazione diverse, in cui si coniugano i diversi (profondamente diversi) significati della parola percezione e della parola sicurezza. Che, mescolandosi e moltiplicandosi per le tante persone che ascoltano o leggono quell'espressione, attraverso paradigmi soggettivi (paura, ignoranza, insufficienza di dati e riferimenti; oppure bombardamento di informazioni; ma anche razionalità, informazione di base, conoscenza di base dei dati statistici e delle principali dinamiche reali, eccetera) formano non più un concetto ma una categoria generale.

In cui la chiarezza interpretativa e la stessa qualità di agire, facendo cose giuste per migliorare le condizioni, sfumano nelle varie genericità delle parole.

Queste complessità (che sono anche vaghezze) impattano sulle politiche che affrontano i problemi sottesi.

È la solita storia che **per fare una politica risoluta i concetti e le parole non devono contenere troppa vaghezza e confini immensi**. E la politica è fatta anche di chiacchiere e promesse (talvolta) da marinai che rischia in molte occasioni di preferire quella vaghezza oceanica. Anche se le amministrazioni di prossimità – in cui è più concreto il controllo sociale – rischiano meno questa tendenza.

Questa preliminare avvertenza non è fatta per vezzo accademico o per girare attorno al significato invalso dell'espressione stessa. Ma perché con l'evento di oggi – che presuppone esistenza di problemi, volontà istituzionale di affrontarli, sforzo di indagine, avvio di trasparenza di una agenda – il proposito collettivo che anima il tema è di **sviluppare un progetto mirato, comprensibile, partecipato da tutti**. Dunque, un proposito politico e civico. Che introduce fin dall'inizio chiarezza del rapporto tra parole e oggetti, cioè chiarezza del campo di indagine e di discussione. Non voglio troppo divagare su questo concetto, per avere il tempo di parlare del merito del progetto Legnano. Ma **faccio solo qualche cenno per rendere chiara a noi stessi la complessità del campo concettuale**.

- **Percezione** è in sostanza una sorta di *presa di coscienza di qualcosa che avviene non con un razionale percorso cognitivo suffragato da dati e prove*. Ma attraverso i sensi, ovvero l'intuizione oppure la semplice impressione, il puro presentimento. Se ne capisce la forza emotiva ma anche la fragilità culturale.
- Ma tanto **per dire una cosa che è esattamente il contrario nella rosa dei significati**, percezione è anche la parola del *prendere dei soldi, una somma, un reddito, uso stipendio. Quanto percepisci?* La risposta non è un sussurro o un'annusata. È una cifra, con pochi o molti zeri.

Nell'arco di queste due cose ci sono **le diverse categorie dei significati**.

- **Della percezione** si occupano i filosofi, gli psicologi, gli ottici, i critici musicali e d'arte, tutte le culture estetiche. E nella storia della filosofia il termine è centrale nella teoria della Gestalt.
- **Della sicurezza** si occupano militari, polizie e forze dell'ordine, certamente. Ma anche chi si occupa di organizzazione e tutela del lavoro, chi si occupa di processi alimentari, di processi digitali e sistemi dell'informazione, di traffico e mobilità stradale e ferroviaria. Se il tema si estende alla "cultura della sicurezza" le sfumature diventano mille. E così la scienza della sicurezza ha dovuto prendere le misure rispetto al proprio periodo ed è diventata "scienza delle sicurezze".

In ogni caso solo a scegliere il sottosettore del "diritto" la scomposizione è ampia e lo spartiacque è fatto da due concetti diversi: la *sicurezza collettiva* e la *sicurezza sociale* (due campi sterminati).

Poi si aprono gli altri pianeti: il lavoro, l'informatica, la tecnica, gli armamenti, l'industria alimentare, l'industria farmaceutica, eccetera.

Ma se vogliamo stare nel tratto invalso nella vita delle comunità, delle città, dei territori – di cui per sbrigarci dico che riguarda la competenza principale del Ministero dell'Interno – ebbene sono andato sul sito del Ministero dell'Interno per vedere che **i rimandi su questa parola sono almeno dieci**. Comprendendo e distinguendo: *mafie, racket, usura, crimini informatici, antiterrorismo, violenza in generale, violenza di genere, sicurezza stradale, minori, eccetera*. Con un certo sollievo **non ci ho trovato la parola "Migranti"** che ha appartenuto a una stagione di gestione di quel ministero (parola, tuttavia, che c'è – un po' a margine ma c'è – nell'indagine condotta a Legnano).

Fermo qui l'indagine *spettrale* (anche qui ci sarebbe un doppio senso, ma lasciamo stare).

E veniamo a noi. **Se incrociamo le variabili di queste due parole siamo di fronte a centinaia di specie**.

E questo stando al tema oggettivo. Ma siccome la "percezione" è riferita a un percorso intuitivo di collettività formate da individui, capiamo subito che la mappatura scientifica diventa atomizzata.

In realtà così come Luca Ronconi, il grande regista teatrale, diceva che *"se ho mille spettatori in sala, in realtà ho mille pubblici in sala"*, così anche qui, ad andare fino in fondo, le condizioni percettive appartengono a forme tutte diverse di *nascere, esprimersi, evolvere in sentimenti e diventare opinione*. Tante quanti sono le persone di cui di volta in volta parliamo.

Se parliamo di Legnano parliamo di 60.081 casi di percezione possibile.

Da questo primo tema ricaviamo alcuni punti importanti per il progetto *Legnano sicurezza partecipata*:

- **La percezione è rilevata dalla demoscopia** (seria e meno seria). Ha la preferenza di politica e media perché racconta la pancia dei cittadini (che sono anche elettori e lettori).
- **Gli esperti e gli studiosi non sono contro.** Ma chiedono che le comunicazioni relative siano sempre accompagnate con adeguate spiegazioni e con i dati statistici accanto.
- Affinché **sul fattore sicurezza non cadano sempre in testa anche inconsciamente altre paure di insicurezza** (le dieci paure accennate prima) questo elemento di complessità va sempre ricordato.
- Come tutto ciò che fa paura, l'impianto di analisi e di socializzazione deve sempre tener conto del duplice registro delle risposte: **le misure materiali** (contrasto, tecnologia, infrastruttura) e **le misure immateriali** (informazione, educazione, comparazione).
- **Una questione cruciale connette il fenomeno (criminalità/sicurezza) alle responsabilità di contrasto.** È un punto che deve essere ben chiarito partendo da come è fatto oggi il sistema dell'informazione. Una volta arrivava nelle case (non in tutte) un titolo di giornale e poi verso sera un servizio in cronaca al TG. Poi funzionava il "sentito dire". **Oggi è in atto un accerchiamento multimediale**, con molti riscontri (telecamere; social dei cittadini e social delle gang; testimoni armati di cellulari; eccetera). **Insomma: ciò che si chiamava una volta percezione, adesso si dovrebbe chiamare permeazione.** Le controprove (soprattutto della microcriminalità) sono spesso suffragate e questo fattore di confusa realtà pesa enormemente nell'opinione pubblica e nelle famiglie.
- **Questo fattore non va denegato a priori.** Non va ridicolizzato. Non va trattato come sciami morboso. Di conseguenza nella rappresentazione del piano di reazione non è proficuo dire: *vabbè, ma sono solo reati minori; i reati maggiori sono in diminuzione.* **Bisogna dimostrare che si prende sul serio questa realtà (in aumento).** E che si lavora seriamente anche attorno alle nuove tipologie, sia dei reati, sia delle informazioni. Soprattutto quando i "criminali" sono gli insospettabili figli di famiglie cosiddette "normali" (si veda l'aggressione invalidante di corso Como a Milano del 18 novembre).

Quali conclusioni trarre dall'indagine condotta a Legnano?
Quali orientamenti di migliorabilità?

Ora provo a fornire **un breve inquadramento di ciò che emerge** con più evidenza dall'indagine conoscitiva che il Comune di Legnano ha attivato e al cui metodo hanno anche collaborato le mie colleghe sociologhe di territorio della mia Università e dell'Osservatorio che dirigo in materia di comunicazione.

Alcuni altri elementi emergono dal Rapporto di indagine.

- Giustamente la percezione di rischio è in linea con la mappatura della tipologia nazionale dei reati. Nel 2024 risultano in calo gli omicidi, ma in aumento rapine +1,8%, furti +3%, spaccio +3,9% lesioni +5,8%, violenze sessuali +7,5% (tabella Dataroom)
- Sempre utilizzando i recenti elementi di Dataroom bisogna tener conto che la **provincia di Milano non è in questo resoconto nei primi 10 soggetti in aumento.** Sopra il 10% ci sono le province di Vercelli e Trento. Al 9,7% Lodi, all' 8,4% Alessandria, al 7,7% Reggio Emilia, al 6.5% Novara, al 3,9% Spezia, al 2,8% Varese, al 2% Prato e Monza Brianza, all'1,3% Pistoia, all'1,2% Lecco, all'1,1% Firenze. Anche se altre fonti hanno collocato Milano in maggiore criticità, qui non c'è Milano, come non c'è Napoli e come non c'è il Sud. **C'è tuttavia un sistema territoriale nord confinante.**
- **La percezione corre spesso il rischio di comprendere elementi di pregiudizio** (cartello 4). **Pregiudizio** significa la tendenza (individuale e collettiva) di prendere un caso per il tutto. Quelli che emergono nelle tabelle come "**sospettati**" dovrebbero essere oggetto di analisi di controprova molto accurate. Il riferimento a rafforzare presidio di PS e infrastrutture è generalizzato e ogni città e ogni territorio hanno una loro problematica che va rapportata agli equilibri della spesa pubblica, anche se l'emergere nella domanda pubblica ha un suo significato sociale e culturale.

- **Un vero nodo per lo sviluppo di politiche pubbliche riguarda dunque le misure di migliorabilità** (cartello 7). A me sembra che la cosa davvero importante sia il **tema dell'equilibrio tra fattori materiali/infrastrutturali e fattori educativo/culturali**. Perché è su questo equilibrio che si deve fondare un modo saggio ma anche coraggioso di ricomporre la comunicazione al riguardo.
- Infine, l'elemento più importante. Dovendo misurare gli spunti di disagio e di critica alle insufficienze diventa fondamentale il **retropensiero** collettivo che, di per sé, modera paura e sentimento di rischio. Ebbene, il dato che consegna alla storia questa indagine è **il dato finale del 74% della popolazione residente che consiglia (ad amici, parenti, a tutti) di vivere a Legnano**.

Quale influenza socioculturale rispetto alla percezione di pericolosità di persone (sospettate/pericolose)?

Un paradigma indispensabile del modo di ragionare deve tener conto **che tra i fatti e le sensibilità personali ci sono fattori di mediazione non solo importanti ma sempre attivi**.

Così che i paradigmi da prendere subito in considerazione sono almeno tre.

- **Il primo paradigma riguarda il sistema mediatico** in tutte le sue forme tecnologiche e distributive. Esso è regolato dal principio generale della sovrabbondanza di notizie rispetto al flusso trasportabile di ogni singolo mezzo che rende inevitabile una feroce selezione a monte che avviene attraverso la legge non scritta ma applicata da tutti del *"cosa fa notizia"*. E siccome dal tempo di Romolo e Remo risalendo persino a Eva e Adamo la notizia non è il cane che morde l'uomo ma l'uomo che morde il cane è difficile pensare che l'opinione pubblica si formi al riguardo sugli aspetti più razionali e accertati dei fatti. Il condizionamento del potere (Romolo vince e scrive la storia) ovvero la presenza di fattori meno visibili (dove lo mettiamo il Serpente?) rende chiaro che il trattamento mediatico prima di essere veritiero ed esaustivo sarà certamente allarmistico, interessato, stupefacente ovvero alterato, omissivo, manipolatorio.
- **Il secondo paradigma riguarda i soggetti di potere rispetto ai contenuti dell'informazione**. Per il **sistema economico** si tratta di clienti o potenziali clienti. Per il **sistema politico** si tratta di elettori o potenziali elettori. In terza battuta per il potere religioso o culturale si tratta di adepti o potenziali adepti.
- **Il terzo paradigma è quello ricordato alla fine del precedente intervento**. **Lo sciame informativo rende, dunque, la percezione una permeazione** (basti pensare alla domanda centrale, anche in questa indagine, delle telecamere che poi insieme al più occasionale uso di riprese video private da telefonini, diventa – in Italia e nel mondo - ormai il fattore comunicativo più importante riguardante la percezione della sicurezza). **Dunque, una controprova accerchiante rispetto ai fatti**. Qui sta proprio un cambiamento epocale, che produce paure epocali. E qui sta la ragione per trattare con molta responsabilità queste paure sapendo anche come **usare l'web per costruire narrativa adeguata non a negare i fatti ma a far capire come si formano i fatti** (cause, origini, comportamenti) e quali sono le misure di contenimento.

Questo schema, ridotto all'osso, ci dice che **media, politica e importanti consorterie tendono a preferire il confezionamento dei fatti con la forma dei dati percettivi** (opinioni vaganti intercettabili demoscopicamente su campioni) rispetto alla forma dei dati statistici (accertamenti condotti con verifiche e prove sull'universo degli ambiti di volta in volta interessati).

Voglio dire che **il vantaggio ovvero il primato del dato percepito rispetto al dato statistico** è diventato un fattore sistemico. Ed è quindi applicato tendenzialmente in forma prioritaria e alcune volte anche in forma esclusiva.

Questo vale soprattutto per fenomeni complessi che contengono spiegazioni e sotto-spiegazioni necessarie se si vuole giudicarli nella loro dimensione reale.

Per poter dire se si tratta di un rischio o di un'opportunità il rilevatore deve connotarli in modo adeguato e appropriato. E questa cosa può sconfinare anche nella non comprensione della domanda.

Se ci si accontenta di un dato sommario – appunto emozionalmente intercettato anche nei suoi chiaroscuri – la domanda semplificata (*rosso o nero? bello o brutto?*) è molto più gestibile e produttiva. Ciò vale per il **clima** (ormai quello percepito surclassa quello reale) come per i processi **migratori** (siamo arrivati a vedere raccontata e imposta la categoria dell'invasione in una fase storica di stabilizzazione tra il 4% e il 5%), così come vale per i **temi di violenza e ordine pubblico** (percezione e realtà della criminalità).

Nel mio percorso professionale avendo fatto prima per anni il manager nell'ambito di grandi imprese e istituzioni e poi avendo scelto il percorso in ruolo dell'università, mi sono trovato a fare il consigliere di più ministri che mi conoscevano per la mia vita precedente.

Tra questi ci fu anche il **Ministro dell'Interno che diciamo una ventina di anni fa** (si trattava dell'on. Rosa Russo Jervolino, figura di grande rettitudine e di sensibilità sociale) **mi accolse al Viminale mostrandomi due grafici.**

- Uno quello della realtà statistica dell'andamento della criminalità che scendeva regolarmente anno per anno, a causa di migliori organizzazioni e migliori tecnologie di investigazione e contrasto.
- L'altro quello della percezione della criminalità che saliva regolarmente anno per anno venendo stimolato da un uso politico-mediatico di enfaticizzazione.

La domanda era: *come su può fare il ministro dell'Interno in quelle condizioni?*

La mia risposta arrivò attraverso **un rapporto di indagine, soprattutto all'interno dei modelli organizzativi dell'Amministrazione e delle Forze dell'Ordine** per valutare anche se ci fossero state le condizioni finanziarie per rigenerare una attività di comunicazione istituzionale tesa al riequilibrio non propagandistico di questo processo invalso nel mondo. Naturalmente le strutture interne non volevano fare trasferimenti di risorse, ma aumenti di risorse.

Cito questo aneddoto per dire che anche oggi un tema di presidio passa attraverso tre condizioni preliminari.

- **Voler realmente avere un'agenda in cui andamento dei fatti e bisogni e conoscenza dei cittadini siano correttamente in equilibrio** (questione comunicativa).
- **Voler realmente ridurre la marea di analfabetismo funzionale** che ci circonda (magari leggere e scrivere in modo elementare ma non capire nemmeno una parola di quello che stiamo dicendo) e che è funzionale anche a poteri che usano questo dato (tra i più alti in Europa) per mantenere narrative pubbliche generiche, surriscaldate, inutilmente aggressive, senza contenuto di spiegazione e quindi educativo, per pura convenienza e assenza di obiettivi di miglioramenti sociali.
- **Voler realmente creare una politica partecipata per la sicurezza in cui tutti possano capire i fenomeni, riconoscere una certa gerarchia dei problemi sia in rapporto a sé sia in rapporto a tutta la comunità**, comprendere la necessità di finanziare il presidio e dare tanti contributi civici per agevolare le soluzioni (ve la immaginate oggi una politica della nettezza urbana differenziata senza la chiarezza comunicativa e senza la partecipazione delle famiglie?).

Vorrei ancora aggiungere anche un fattore di specificità.

Anche se è vero che il tema sicurezza sta connotando in modo abbastanza uniforme il pianeta, secondo l'incrocio tra globalizzazione e metropolitizzazione, dunque anche in Italia per somiglianza di fatti e di processi si potrebbe pensare a un fronteggiamento standardizzato (burocratico-tecnologico). Insomma *"dall'Alpi alla Sicilia dovunque è Legnano"*.

Ma questo principio potrebbe generare attendismo e fatalismo.

Mentre l'approccio di analisi e specificazione degli approcci su base socio-culturale diventa **un fattore di successo perché interpretato non solo dalle istituzioni ma anche dal popolo**. E una volta che l'approccio ottenesse i suoi risultati potremmo anche proporre una piccola variazione all'inno di Mameli; *"Dall'Alpi alla Sicilia Legnano è dovunque"*.

Naturalmente la domanda posta comporta che nel progetto di presidio permanente sulla sicurezza ci sia la **possibilità di indagare in modo più stabile l'andamento della formazione sociale della**

criminalità. Argomento assai complesso e qui non riconducibile a schemi invalsi (tradizione, territorio, gestione delle mafie, eccetera).

È evidente che **le accennate specificità territoriali pesano molto** (tanto che sulla microcriminalità giovanile nel nord Italia e anche a Legnano si intravede la *percezione degli immigrati* dietro a una delle cause, mentre nel sud – e specialmente a Napoli – si intravede primariamente la *percezione di baby gang* non tutte riconducibili alle organizzazioni camorristiche, anche se confinanti e alla fine anche convergenti (quando a furti e violenze si passa allo spaccio organizzato di droga).

In ogni caso **il tema di analisi delle cause** resta centrale per ricondurre le narrative comunicative pubbliche ad argomenti approfonditi in ordine a cause e alimentazioni provocate da insufficienze sociali o disimpegno educativo di famiglie e scuole).

Quali conclusioni si possono trarre da quanto emerso nell'indagine?

Qualche elemento di sintesi è già emerso. Tentiamo alcune **conclusioni intese come spunti di indirizzo (qui in forma di casuale decalogo).**

1. La **mappatura critica delle condizioni territoriali di sicurezza** diventa un progetto di government del territorio, schedando eventi e rischi nelle principali categorie di ciò che viene considerato ambito di una politica sulla sicurezza.
2. La cura nel dotare queste mappe di trend statistici credibili rappresenta un **patrimonio per qualunque politica comunicativa pubblica.**
3. Collocare un **presidio demoscopico stabile** in tale quadro – con periodi ragionevoli di aggiornamento, è altrettanto fondamentale perché fornisce la prova o la controprova della qualità cognitiva e percettiva dei cittadini, disegnando continuamente **spazi di iniziativa** che sono anche la base informativa e metodologica del lavoro di varie categorie di operatori (dai vigili urbani agli educatori, dalle associazioni di scopo civile ai soggetti della rappresentanza sociale, imprenditoriale e sindacale).
4. Proprio la **spiegazione della eventuale e possibile divaricazione tra i dati statistici e quelli della percezione** rappresenta una enorme **base di potenzialità relazionale e sociale** che assicurerà condizioni di servizio alla città con evidente visibilità. **In questo quadro il presidio e la rilevazione devono oggi non fermarsi all'inventario delle notizie ma devono inventariare anche le narrative connesse che appaiono in rete.**
5. Il presidio permanente significa anche dotare l'Amministrazione di una **base di documentazione e problematizzazione per sostenere le relazioni inter-istituzionali** necessarie per il miglior negoziato teso a dare contributi e presidi alle forme di insicurezza (percepita e reali).
6. La "mappatura" contiene anche elementi di **continua verifica sulla "gerarchia dei bisogni" ovvero sulla "domanda" di qualità sociale** che è un macro-fattore di una politica amministrativa sana che non confina la relazione con i cittadini al momento elettorale o alla cultura (pur simpatica) dello struscio cittadino (sopra una certa soglia demografica poi non funzionante per evidenti disuguaglianze).
7. Non trattandosi della creazione di un centro-studi ma nell'**infrastrutturazione socioculturale** di una politica sul tema che oggi nei territori fortemente popolati è al vertice delle **criticità che incidono anche nei comportamenti elettorali**, questo approccio può anche contenere elementi di **influenza sul contenimento dell'astensione** e sulla originalità degli interventi di prevenzione e contrasto quando sono tarati non su una matrice burocratica, ma su una matrice di appartenenza identitaria.
8. Mappatura, interpretazione, comunicazione costante. Ma servono anche **azioni di narrativa pedagogica** ovvero di accompagnamento civile emozionale. Per esempio, il "teatro pubblico" (compagnie che interpretano testi sui grandi temi sociali, che costruiscono spiegazione emozionale di cause e andamenti (sulla tossicodipendenza ciò ha formato più coscienza tra i giovani dell'informazione mediatica).
9. **L'importanza del ruolo delle amministrazioni territoriali** (vissute come "istituzioni di prossimità" dai cittadini) ha un punto qualificante proprio nel sistema comunicativo (dati, demoscopia, statistiche, spiegazioni) a causa del fattore di allarme che media e Dip. PS condivide sia pure per

diversi obiettivi. I media per vendere ascolto e lettura / la PS per sostenere la pressione di opinione pubblica sulla formazione dei bilanci e finanziamento funzioni delle Forze dell'Ordine.

10. **In conclusione**, se è vero che sul tema della sicurezza si formano e si disfano risultati elettorali, è evidente che **non basta intervenire con una ricerca occasionale e con un po' di pubblicità**. Il presidio deve essere permanente e strutturale, magari consortile con comuni limitrofi o con la Provincia e comunque condotto con una progettualità socio-scientifica che dia garanzie di coerenza e di performatività. E **che utilizzi le funzioni di "comunicazione pubblica" non tanto come annunci occasionali o come allerte (a volte pur necessarie) ma come un tessuto narrativo di spiegazione** che utilizzi anche forme di rappresentazione moderna ed emozionale utile e praticabile nel campo della partecipazione, della prevenzione e del contrasto.