



Sentirsi al sicuro sui mezzi pubblici: una priorità per tutti

F. Zajczyk¹, J. A. M. Scari²

ABSTRACT - Autobus, treni, tram e metropolitane sono il cuore pulsante della mobilità urbana. Ogni giorno milioni di persone – tra cui studenti e lavoratori – si affidano al trasporto pubblico per i propri spostamenti, una risorsa fondamentale, che rende le città più accessibili, meno inquinate e più sostenibili. Eppure, accanto a efficienza e puntualità, c'è un altro elemento che incide in modo decisivo sulla qualità del servizio: la "percezione di sicurezza".

Il documento proposto presenta i risultati di un'indagine condotta presso l'Università degli Studi di Milano, in collaborazione con l'Agenzia del Trasporto Pubblico Locale, sulla percezione di sicurezza nei trasporti pubblici da parte di studenti e personale accademico. L'obiettivo è duplice: sensibilizzare la comunità universitaria sul tema delle molestie e della violenza e fornire dati utili a istituzioni e gestori per migliorare la qualità e la sicurezza del servizio.

La metodologia è basata su un questionario online, rivolto a un ampio campione volontario (oltre 3.500 risposte raccolte nella comunità accademica dell'Università), che esplora abitudini di mobilità, fattori di disagio e tranquillità, esperienze dirette di molestie e reazioni dei presenti. L'analisi, arricchita da riferimenti teorici e letteratura di settore, evidenzia come la percezione di insicurezza sia influenzata da molteplici fattori ambientali, sociali e personali, con differenze significative per genere, ruolo e territorio.

I risultati mostrano che, nonostante l'ampio utilizzo del trasporto pubblico, la sensazione di insicurezza (soprattutto in orari serali e in zone periferiche) incide sulle scelte di mobilità, penalizzando in particolare donne e gruppi vulnerabili. Le proposte emerse dal campione sottolineano la necessità di rafforzare il presidio visibile aumentando la presenza riconoscibile e costante della sicurezza sul territorio per migliorare la percezione e la reale protezione delle persone, efficientare l'illuminazione e le infrastrutture, promuovere campagne di sensibilizzazione e strumenti tecnologici di allarme.

Il lavoro invita a integrare dati oggettivi e percezioni soggettive per politiche efficaci, sottolineando che la sicurezza nei trasporti pubblici è una condizione essenziale per una mobilità urbana sostenibile e inclusiva.

1. Partenariato Università degli Studi di Milano - ATPL

¹ Prof.ssa Francesca Zajczyk, già Ordinario Senior di Sociologia Urbana e del Territorio presso la Facoltà di Sociologia dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca e oggi Presidente del Consiglio di amministrazione dell'Agenzia del trasporto pubblico locale del bacino di Milano, Monza, Lodi e Pavia.

² [Dott. Jacopo A. M. Scari](#), Mobility Manager dell'Università degli Studi di Milano.



Lo studio prende avvio dalla campagna di comunicazione “Marta”, promossa nella primavera del 2024 da Agenzia TPL Bergamo, ispirata dalla testimonianza di una giovane donna e rivolta a sensibilizzare istituzioni, stakeholder e cittadinanza sul tema delle molestie, della violenza e, più in generale, della sicurezza sui mezzi pubblici.

Partendo da questa esperienza, l’Agenzia del Trasporto Pubblico Locale (ATPL) – Bacino di Milano, Città Metropolitana, Monza e Brianza, Lodi, Pavia e province – e l’Università degli Studi di Milano, nell’ambito delle proprie attività istituzionali, hanno collaborato alla realizzazione di uno studio sulla percezione di sicurezza nel trasporto pubblico locale.

Nell’ambito di tale collaborazione, è stato ideato un’inchiesta sperimentale rivolta a studentesse, studenti e personale dell’Ateneo per raccogliere dati e opinioni sulla percezione di sicurezza e insicurezza nell’utilizzo quotidiano dei mezzi di trasporto pubblico locale.

Obiettivo generale è quindi quello di contribuire a coinvolgere e sensibilizzare istituzioni e cittadinanza sull’importanza della sicurezza nei trasporti pubblici, evidenziandone le implicazioni politiche, di qualità della vita di coesione e responsabilità sociale e di benessere generale. I dati raccolti potranno poi essere messi a disposizione dei soci dell’Agenzia e in generali dei principali attori territoriali coinvolti su tali temi.

1.1 Qualche risposta alle criticità del tema

Da quanto, seppur brevemente detto, emerge chiaramente tutta la difficoltà di realizzare un’indagine sul tema della percezione di insicurezza (e quindi sulla paura) che abbia l’obiettivo di riportare valori statistici sufficientemente affidabili e non “inquinati” da elementi sociali, mediatici o politici.

Premesso che pressioni psicologiche, vissuti personali e ambientali, convenzioni, contesti di convivenza, spesso incidono – seppure probabilmente in modo non del tutto trasparente – sulle risposte che cittadine e cittadini si trovano a dare a diversi tipo di indagini, abbiamo comunque ritenuto utile e interessante sottoporre alcuni quesiti sul tema al mondo universitario.

E’ vero, altresì, che il tema della sicurezza – come peraltro già detto – è oggetto da anni di grande interesse, anche strumentale: infatti, dal tema più generale della paura di atti criminosi ci si è sempre più addentrati nelle questioni relative alla mobilità e, in particolare, al rapporto che il fenomeno della sicurezza ha con l’uso dei mezzi di trasporto pubblico: gruppi o singoli ricercatori, associazioni, partiti politici, sono sempre più interessati a provare a disegnare il fenomeno, soprattutto in ambito urbano, al fine di promuovere proposte concrete di intervento e controllo.

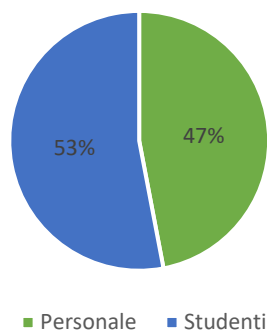
Sotto questo profilo, particolarmente convincente ci è sembrata la presenza in Ateneo di due grandi gruppi di soggetti: da una parte studenti e studentesse iscritte ai corsi di laurea, dottorandi, specializzandi e studenti lavoratori (1.831 risposte su 59.332 studenti); dall’altra il mondo assai

variegato del personale strutturato, composto da personale tecnico-amministrativo e bibliotecario, docenti e ricercatori (1.707 risposte su 4.778 tra docenti e PTAB in totale)³.

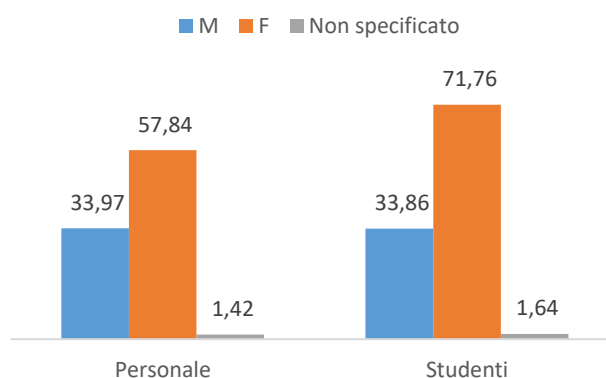
Certamente due mondi diversi: per età, provenienza territoriale, condizioni di lavoro, uso del tempo e degli orari, così come per comportamenti di mobilità anche se rispetto ai rispondenti i due mondi contribuiscono al sondaggio con una percentuale quasi paritaria, anche se il contributo dei lavoratori risulta particolarmente rilevante rispetto al totale del personale strutturato. In generale, su 3.583 risposte, il 47% è costituito dal Personale e il 53% dagli Studenti, anche se i primi rappresentano il 46% della loro categoria con una partecipazione, quindi, molto significativa.

3

G1. Categoria di appartenenza dei partecipanti



G2. Genere dei partecipanti per categoria



1.2 La mobilità come strumento di welfare

Lo studio interviene inoltre sulla scia del [Piano di Spostamenti Casa-Università 2024-2025](#) presentato dal *Mobility Manager* dell'Ateneo lo scorso mese di settembre. Strumento di pianificazione introdotto dal Decreto Interministeriale del 12 maggio 2021, il PSCU si sostanzia in un documento strategico che analizza come studenti e personale si spostano quotidianamente per raggiungere l'università, individuando le principali criticità e proponendo soluzioni.

La funzione del PSCU è duplice: da un lato raccoglie dati utili a comprendere abitudini, problemi di accessibilità e percezioni degli utenti, dall'altro fornisce linee di intervento concrete per ridurre l'uso del mezzo privato, incentivare il trasporto pubblico e promuovere forme di mobilità sostenibile come il carpooling, il bike sharing e gli spostamenti a piedi con lo scopo finale di migliorare la qualità degli spostamenti e della vita della comunità accademica, contribuendo al tempo stesso agli obiettivi più ampi di sostenibilità ambientale e decarbonizzazione, in raccordo con le politiche locali di trasporto e pianificazione.

³ Dati al 31.12.2024.



Nulla però riporta il Piano - e la stessa norma effettivamente non lo prevede - sul tema della paura e/o della percezione di insicurezza nell'uso dei mezzi pubblici di trasporto nel tragitto Casa-Università ed ecco perché, pur consapevoli delle difficoltà di indagare un tema così complesso e scivoloso attraverso un'indagine online e rivolto ad un campione casuale, si è concordemente deciso di procedere.

2. Breve riflessione teorica sul tema oggetto della rilevazione

2.1 Sicurezza: tra realtà e percezione

In molte città europee, il trasporto pubblico è un pilastro fondamentale della mobilità quotidiana. Il suo utilizzo è strategico non solo per ragioni economiche, ma anche ambientali: riduce il traffico privato, le emissioni inquinanti e il consumo di suolo. Tuttavia, il suo successo non dipende solo da puntualità, capillarità della rete, pulizia o comfort; un elemento cruciale, infatti, anche se spesso trascurato è la percezione di sicurezza che gli utenti hanno durante il viaggio e nelle aree collegate ai mezzi di trasporto (fermate, stazioni, accessi, zone attigue, tunnel e passerelle).

Per molte persone la sensazione di essere vulnerabili e di poter essere molestati, derubati o esposti a comportamenti disturbanti può diventare un freno reale nell'uso del mezzo pubblico, anche quando i dati oggettivi relativi a crimini o incidenti non giustificherebbero un allarme tanto elevato.

Il rapporto tra sicurezza oggettiva e sicurezza percepita è complesso. Secondo Cornelli⁴, la paura viene spesso strumentalizzata nel discorso pubblico e istituzionale, generando risposte normative e urbanistiche che non sempre riflettono un pericolo reale. Il senso di insicurezza, spesso evocato mediaticamente e politicamente tramite concetti come l'"allarme sociale", può nascere da forme più profonde di insicurezza sociale e politica e da una crescente perdita di fiducia. La sociologia urbana più recente⁵ insiste invece sul rischio che l'idea di sicurezza diventi un "bene infinito", con richieste continue di controllo e intervento, alimentando circoli viziosi di ansia collettiva.

In sintesi, la sicurezza non è solo un fatto oggettivo, ma anche, e soprattutto, un fenomeno legato alla percezione soggettiva e collettiva.

Dal punto di vista empirico, il Rapporto ISTAT 2022-23 sulla percezione della sicurezza mostra come una parte consistente della popolazione italiana ritenga elevato il rischio di subire reati, nonostante le statistiche ufficiali non evidenzino un incremento proporzionale. Analogamente, un report di FS Security (2024) segnala che, a fronte di una diminuzione del 19 % delle aggressioni a bordo treno e di una riduzione degli illeciti nelle stazioni, la percezione di sicurezza dei viaggiatori è aumentata

⁴ Cornelli, R., "Paura e insicurezza urbana", 2004.

⁵ Crawford, A., "The Politics of Security: Towards a Critical Security Studies", 2017.

solo di qualche punto percentuale: un segno che il recupero della fiducia richiede tempo e non segue automaticamente l'andamento dei dati.

2.2 Perché la percezione conta

La percezione di sicurezza, quindi, non coincide sempre con la reale presenza di pericoli. A volte, anche in situazioni oggettivamente sicure, le persone possono sentirsi a disagio o minacciate. Questa percezione è influenzata da vari fattori: l'orario (giorno o notte), l'affollamento, la presenza o meno di personale, la pulizia dei mezzi, l'illuminazione e le esperienze passate.

La percezione ha almeno tre effetti concreti:

- Domanda di trasporto – influenza la scelta di usare o meno i mezzi pubblici;
- Qualità del servizio – incide sulla valutazione complessiva, anche indipendentemente dall'efficienza del sistema;
- Disuguaglianze – penalizza maggiormente gruppi vulnerabili come donne e anziani, alimentando forme di esclusione dalla mobilità pubblica.

2.3 Conseguenze di una percezione negativa della sicurezza nei trasporti pubblici

La percezione negativa di sicurezza non è un semplice atteggiamento soggettivo: essa ha effetti concreti sulla mobilità urbana, sulla sostenibilità ambientale e sull'inclusione sociale. Diverse ricerche⁶ dimostrano che la paura di subire molestie, aggressioni o furti nei mezzi pubblici porta a modificare profondamente le abitudini di viaggio, con ripercussioni che vanno oltre il singolo individuo, incidendo sull'intero sistema di mobilità e sulla qualità della vita urbana.

Una delle prime conseguenze di un diffuso senso di insicurezza è l'evitamento dei mezzi pubblici, soprattutto in orari serali o in aree percepite come rischiose.

Questo fenomeno riduce l'accessibilità ai servizi urbani, incidendo sul diritto alla mobilità come bene pubblico⁷.

a) Aumento dell'uso dell'auto privata e impatti ambientali

Quando i cittadini scelgono di non utilizzare i mezzi pubblici, spesso si rivolgono all'automobile privata come alternativa percepita più sicura. Questo produce una serie di conseguenze collettive:

⁶ Commissione del Parlamento Europeo per i diritti delle donne e l'uguaglianza di genere, "Relazione sulla garanzia di trasporti europei che rispondano alle necessità delle donne", 18 luglio 2023 (https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-9-2023-0239_IT.html); Istat – Reati sui mezzi pubblici / aree affollate, 9 giugno 2025 (https://www.istat.it/wp-content/uploads/2025/06/Report_REATI-CONTRO-LA-PERSONA-E-LA-PROPRIETA_VITTIME-ED-EVENTI.pdf);

⁷ Cass, N., Shove, E., & Urry, J., "Social Exclusion, Mobility and Access. *The Sociological Review*", 2005.

- incremento del traffico urbano e della congestione stradale;
- aumento delle emissioni di CO₂ e inquinanti atmosferici;
- maggiori costi economici e sociali derivanti da incidenti e tempo perso negli spostamenti.

Come evidenzia Banister⁸, la transizione verso una mobilità sostenibile richiede che i trasporti pubblici siano percepiti come non solo efficienti, ma anche sicuri. In assenza di questa fiducia, le politiche di riduzione delle emissioni rischiano di essere vanificate dal ritorno massiccio all'uso del veicolo privato e i timori legati alla sicurezza sui mezzi pubblici rappresentano uno dei principali ostacoli alla scelta della mobilità collettiva, superando in alcuni casi la rilevanza di fattori economici.

6

b) Esclusione sociale e limitazione della libertà di movimento

L'effetto più grave di una percezione negativa della sicurezza riguarda l'esclusione sociale. Alcuni gruppi – in particolare donne, anziani, persone con disabilità e minoranze etniche – risultano maggiormente colpiti dal timore di viaggiare in contesti percepiti come pericolosi.

Diversi studi dimostrano inoltre che la paura di molestie o aggressioni sui mezzi pubblici porta molte donne e giovani rinunciare a opportunità di lavoro, formazione o socialità, riducendo la loro partecipazione alla vita urbana. Analogamente, gli anziani tendono a limitare i propri spostamenti per paura di furti o cadute, aumentando il rischio di isolamento sociale.

Queste dinamiche accentuano le disuguaglianze nell'accesso alla mobilità, trasformando il trasporto pubblico da strumento di inclusione e diritto collettivo in potenziale fonte di discriminazione indiretta.

La percezione negativa genera un circolo vizioso: meno persone usano i mezzi, più gli ambienti diventano vuoti e poco presidiati aumentando, ulteriormente, il senso di insicurezza. Questo processo rischia di alimentare fenomeni di "spirale discendente", in cui la paura si autoalimenta e riduce la vitalità e la vivibilità degli spazi pubblici urbani.

3. La percezione di sicurezza nei trasporti pubblici – l'indagine sulla "Statale" di Milano

L'obiettivo dell'indagine è quindi comprendere come le persone, in relazione ai percorsi che devono intraprendere e ai mezzi che devono utilizzare, si sentono durante i loro spostamenti.

Non si tratta pertanto di analizzare i soli dati "oggettivi" su episodi di violenza o molestie in genere, ma di approfondire la dimensione psico-sociale del viaggio.

⁸ Banister, D., "The Sustainable Mobility Paradigm. Transport Policy", 2008.

Sentirsi al sicuro costituisce infatti da un lato un elemento essenziale per incoraggiare l'utilizzo del trasporto pubblico locale e dall'altro un fattore determinante per migliorare la qualità della vita urbana e il benessere collettivo.

3.1 Il campione di riferimento

Come detto, all'indagine hanno partecipato 3.583 appartenenti alla comunità accademica di cui 1707 dipendenti (docenti e ricercatori) e 1831 studenti (categoria che comprende al suo interno anche gli studenti lavoratori).

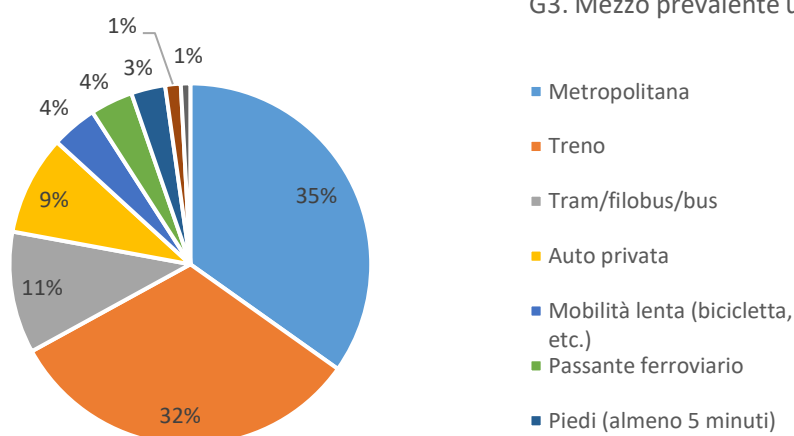
In generale, la maggior parte degli intervistati risiede nel Comune di Milano (42%) o nella Città Metropolitana/ hinterland (38%), ma una quota significativa proviene da altre province lombarde (15%) e, in misura minore, anche da altre regioni (5%). La destinazione principale resta il capoluogo, confermando la centralità di Milano come polo di studio e lavoro, anche in relazione al fatto che l'Ateneo ha le proprie sedi principali nel centro della Città.

3.2 Uso del TPL come prevalente

Il campione, da un punto di vista della propensione all'utilizzo dei mezzi di TPL, risulta virtuoso.

L'82% degli spostamenti avviene tramite un mezzo del trasporto pubblico locale anche se, di fatto, l'auto privata viene spesso utilizzata in combinato per coprire brevi distanze non servite dal TPL o per rientrare in orari in cui il servizio non è garantito.

Il mezzo più utilizzato è la metropolitana (oltre il 35%), seguita da treno (32%), tram/filobus/autobus (11%) e passante ferroviario (4%). Non mancano alternative come auto privata, ciclomotore/moto (9%) e forme di mobilità lenta (bicicletta, spostamenti a piedi – 4%), spesso scelte per motivi di salute, sostenibilità o assenza di alternative comode. Alcuni utenti combinano più mezzi (es. treno + metro scelta da circa il 30% dei rispondenti) per ottimizzare i tempi di viaggio.



Per gli Studenti, la combinazione tra economicità, durata del viaggio e rapidità degli spostamenti è il driver dominante nelle motivazioni che determinano la scelta del TPL, mentre *l'assenza di alternative e lo "stress parking" sono certamente fattori di rinforzo, anche se non determinanti*. Le scelte modali - in prevalenza metropolitana e treno - riflettono questa logica. L'opzione dell'assenza di alternative ricorre tra studenti che provengono dall'hinterland o da altre province/regioni e che non dispongono di auto, o per i quali l'auto non è pratica: il TPL diventa l'unica opzione affidabile per raggiungere Milano.

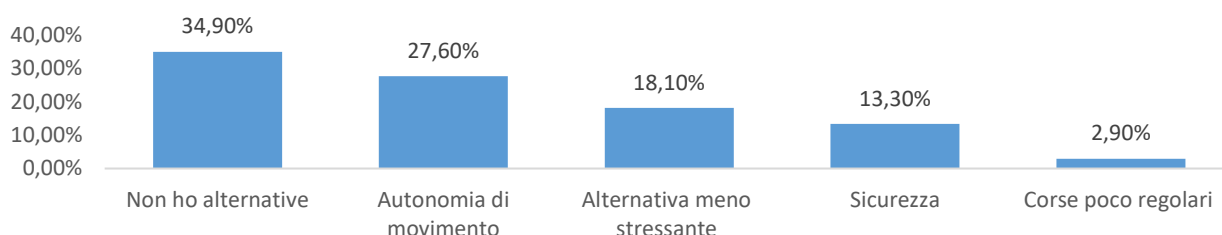
Per quanto riguarda il personale strutturato occorre precisare che l'Ateneo contribuisce per una percentuale molto elevata al costo dell'abbonamento mensile al TPL. Per questa ragione, il requisito dell'economicità è presente anche tra i lavoratori ma, rispetto agli studenti, tende a essere meno dominante.

Gli orari di punta coincidono con le esigenze lavorative e scolastiche: uscita tra le 7:00 e le 9:00 (54,7%), rientro nel pomeriggio (59% nella fascia 15:00 - 18:00) o in prima serata (18,4% entro le 21:00). Non mancano spostamenti molto mattutini (14,7% prima delle 7:00) o serali/notturni (0,9% dopo le 21.00).

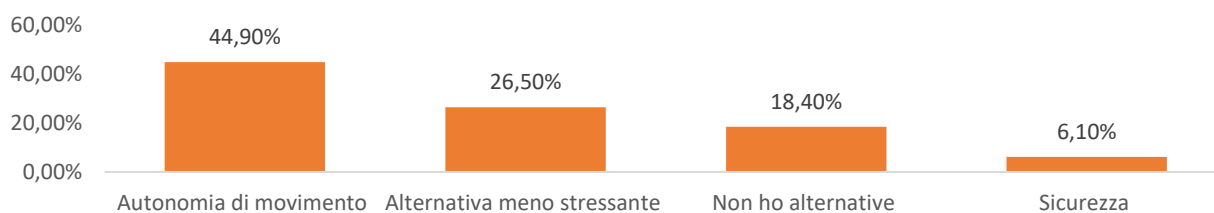
3.3 Uso del mezzo privato come prevalente

Con riferimento all'uso dell'auto privata (315 risposte), prevalgono tra i motivi la mancanza di alternative e la richiesta di autonomia/flessibilità, seguite da minor stress e sicurezza. Le criticità del TPL, a giustificazione dell'utilizzo del mezzo privato, emergono ma restano minoritarie (corse poco regolari, mancanza collegamenti diretti) rispetto ai driver individuali (autonomia/stress).

G4. Motivi utilizzo auto privata



G5. Motivi utilizzo ciclomotore



In generale per moto/scooter la libertà/autonomia di movimento pesa molto più che per l'auto dove a farla da padrone sono la percezione di assenza di alternative e, in seconda battuta, la sicurezza.

Se su Milano città la scelta del mezzo privato è più legata ad autonomia e stress (dimensioni personali/organizzative) nell'hinterland e nelle altre province prevale l'assenza di alternative, segnale di percepita insufficienza o scomodità delle opzioni TPL per gli spostamenti sistematici.

Le co-occorrenze sono rare (la maggior parte indica un solo motivo). Dove accade, si vedono piccole coppie come "corse poco regolari" con "mancanza di collegamento diretto" o con "accompagnamento di persone", indicazioni puntuali di contesti di rete o esigenze familiari.

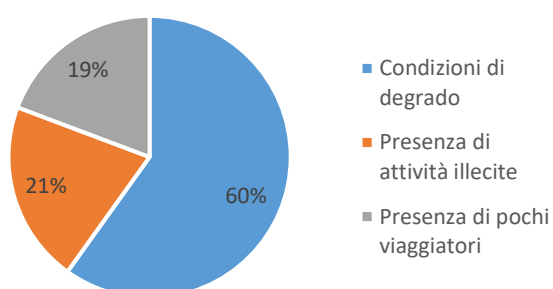
3.4 Fattori che influenzano la percezione di sicurezza nei trasporti pubblici

La percezione di sicurezza non è il semplice riflesso di dati oggettivi sulla criminalità o sull'incidentalità, ma il risultato di una combinazione complessa di fattori ambientali, sociali e personali. Numerosi studi hanno dimostrato che la qualità dell'esperienza di viaggio sui mezzi pubblici dipende tanto dalle condizioni materiali quanto dal clima relazionale percepito.

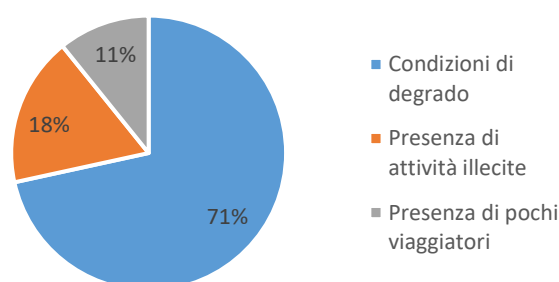
- Ambiente e disagio

L'ambiente in cui si svolge il viaggio incide profondamente sulla percezione di sicurezza. Mezzi pubblici e infrastrutture pulite, ben illuminate e mantenute trasmettono un senso di ordine e controllo. Al contrario, ambienti degradati, sporchi o scarsamente illuminati tendono a evocare sentimenti di insicurezza e vulnerabilità.

G6. Condizioni di disagio - studenti



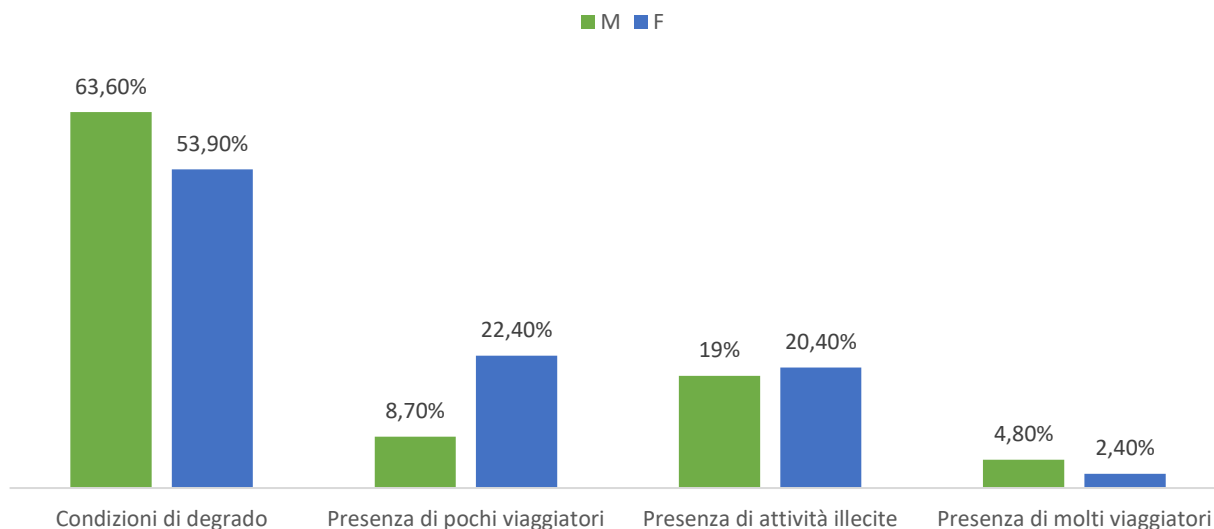
G7. Condizioni di disagio - Lavoratori



Per quanto riguarda gli elementi di disagio, è utile segnalare come le "condizioni di degrado" siano il primo driver di disagio in tutti i segmenti. Interventi su pulizia, illuminazione, manutenzione e presidio degli spazi hanno un impatto immediato sulla percezione di sicurezza.

In particolare, le studentesse segnalano molto di più la “presenza di pochi viaggiatori” (22,4% F vs 8,7% M) contro gli studenti che, invece, segnalano più spesso le “condizioni di degrado” (66,3% M vs 53,9% F).

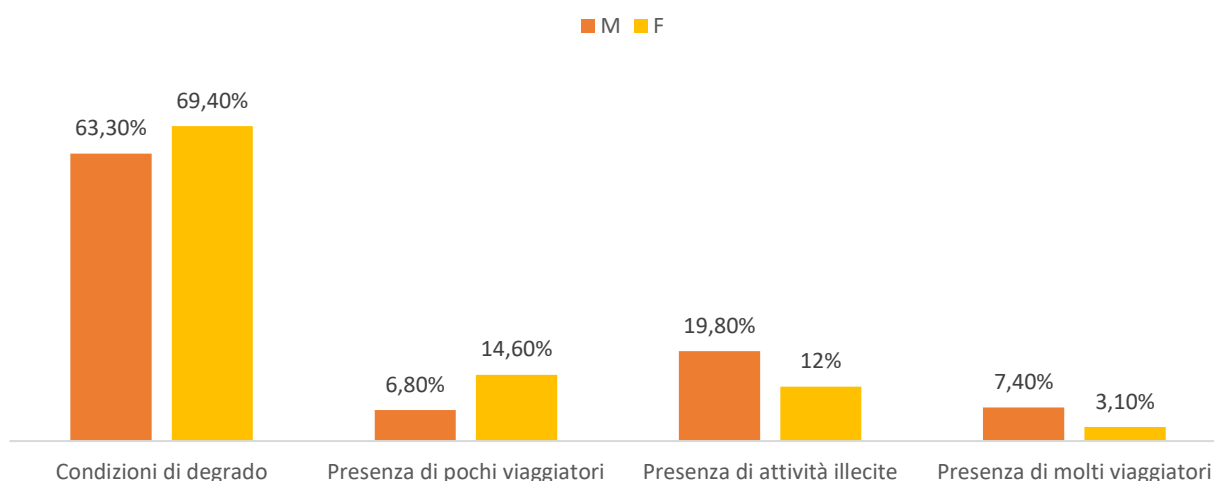
G8. Condizioni di disagio studenti per genere



10

Tra i fattori percepiti come maggiormente associati a una condizione di disagio a bordo dei mezzi e alle fermate emergono alcune differenze di genere: le donne risultano più attente alle condizioni ambientali e ai contesti poco frequentati, mentre gli uomini associano maggiormente il disagio alla presenza di comportamenti illeciti e a situazioni di elevata affluenza.

G9. Condizioni di disagio lavoratori per genere





Risposte che di fatto trovano conforto nella teoria delle “*Broken Windows*”⁹, secondo cui i segni di disordine visibile nello spazio pubblico (vetri rotti, graffiti, sporcizia) generano un clima psicologico di “abbandono” che incoraggerebbe comportamenti antisociali, aumentando la percezione di insicurezza. Applicata al contesto dei trasporti, questa teoria spiega perché la cura dello spazio fisico, la manutenzione costante e la buona illuminazione¹⁰ abbiano un impatto diretto sulla fiducia degli utenti e siano tra i principali predittori della percezione di sicurezza, spesso più rilevanti dei dati oggettivi sulla criminalità.

Un elemento centrale nella riflessione sulla sicurezza urbana e sulla percezione del rischio è inoltre rappresentato dalla teoria dell'utilizzo dello spazio pubblico (“*use of public space theory*”), secondo cui la vivibilità e la presenza costante di persone negli spazi urbani costituiscono un potente fattore di prevenzione del crimine e di incremento della sicurezza percepita.

L'idea, che affonda le sue radici nei lavori di Jane Jacobs¹¹, sottolinea come le strade, le piazze e, per estensione, i luoghi di transito come stazioni e fermate dei mezzi pubblici, siano tanto più sicuri quanto più sono frequentati e “osservati” dalla collettività. La Jacobs parlava delle “*eyes on the street*” — gli “occhi sulla strada” — per indicare la funzione di controllo diffuso esercitata dalla semplice presenza di cittadini nello spazio urbano. In assenza di tali presenze, gli spazi diventano invece vulnerabili, soggetti al degrado e terreno fertile per comportamenti antisociali.

Questa prospettiva è stata poi sviluppata nell'ambito della *Crime Prevention Through Environmental Design* (CPTED)¹², che considera il disegno urbano e l'organizzazione fisica degli spazi come strumenti fondamentali per influenzare i comportamenti sociali e prevenire la criminalità. Secondo questa teoria, spazi ben progettati, visibili e accessibili incoraggiano l'uso legittimo e riducono l'ansia sociale, mentre ambienti isolati o scarsamente illuminati favoriscono la percezione di pericolo.

Nel caso dei trasporti pubblici, la teoria dell'utilizzo dello spazio pubblico aiuta a comprendere perché la presenza di persone, personale di bordo e attività legittime nelle stazioni, nelle fermate e a bordo dei mezzi sia tanto importante quanto le misure di sicurezza fisica. Una fermata animata, ben illuminata e vissuta comunica implicitamente controllo e accoglienza, mentre una banchina deserta o maltenuta alimenta il senso di abbandono e vulnerabilità.

In questa prospettiva, promuovere l'utilizzo degli spazi pubblici non è solo una questione urbanistica, ma anche sociale e culturale: significa incoraggiare la presenza di cittadini, studenti, pendolari e

⁹ Wilson J., Kelling G., “Broken Windows - The police and neighborhood safety”, 1982.

¹⁰ Ceccato, V., Sundling, C., & Giori, G., “What makes a railway station safe and for whom? The impact of transit environments on passengers' victimisation and safety perceptions”, 2024.

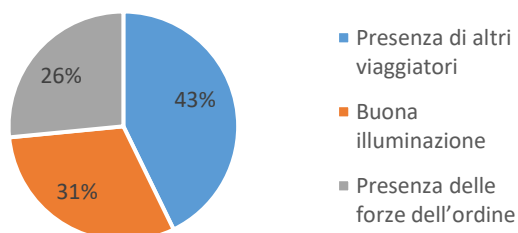
¹¹ Jacobs, J., “The Death and Life of Great American Cities. New York: Random House, 1961.

¹² Jeffery, C. R., “Crime Prevention Through Environmental Design”, 1971.

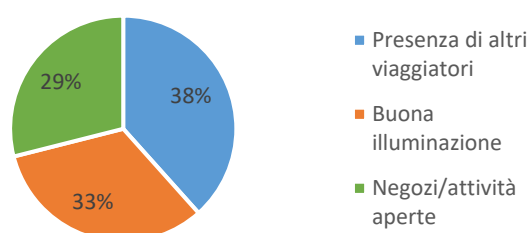
comunità locali, restituendo al trasporto pubblico la funzione di luogo condiviso e non di spazio di passaggio anonimo o temuto.

- Percezione di tranquillità: la presenza umana

G10. Condizioni di tranquillità - studenti



G11. Condizioni di tranquillità - lavoratori



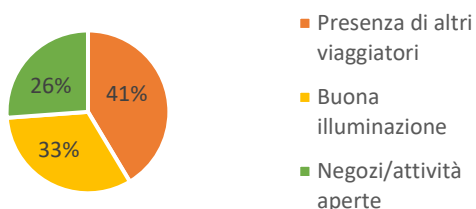
12

In entrambi i gruppi, studenti e lavoratori, la presenza di altri viaggiatori e una buona illuminazione sono i driver principali. Al terzo posto i lavoratori danno leggermente più peso alla prossimità di negozi/attività aperte, mentre gli studenti valorizzano la presenza delle forze dell'ordine.

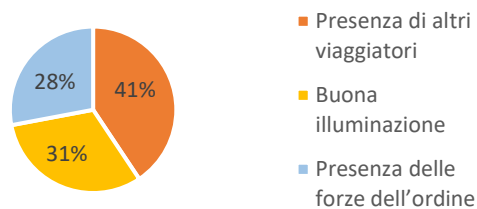
Con riguardo all'illuminazione, circa il 25% di studenti e lavoratori che ha partecipato al sondaggio dichiara di ritenere una buona illuminazione dei marciapiedi e delle strade - non a cono d'ombra - un fattore di sicurezza fondamentale e di cui tenere conto nella scelta del mezzo da utilizzare.

Utilizzando una prospettiva di genere, è interessante evidenziare come entrambi i generi condividano i primi due fattori relativi alla presenza di altri viaggiatori e una buona illuminazione; al terzo posto, il genere femminile privilegia negozi e attività aperte, mentre il genere maschile la presenza delle forze dell'ordine.

G12. Condizioni di tranquillità genere femminile



G13. Condizioni di tranquillità genere maschile



La visibilità del personale (autisti e controllori) o delle forze dell'ordine è un altro elemento cruciale soprattutto per viaggiatori di genere maschile.

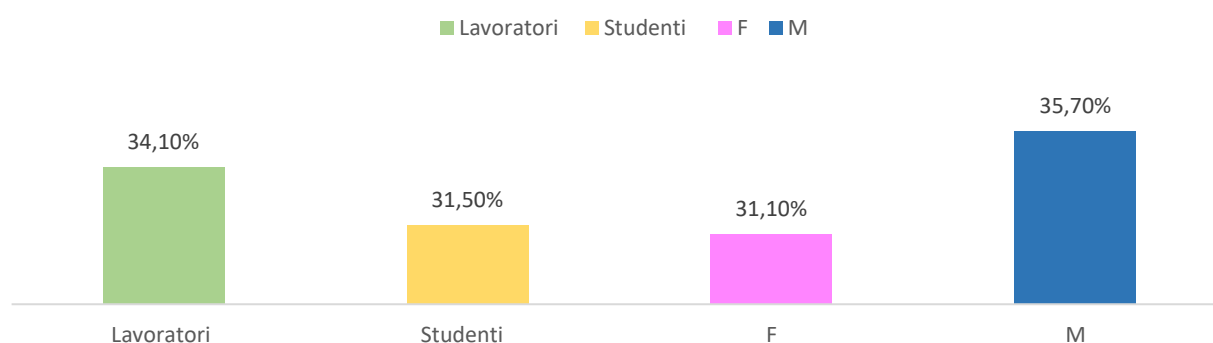
Il 33% circa dei partecipanti (studenti e lavoratori) dichiara infatti di sentirsi più al sicuro in presenza di altri viaggiatori mentre solo al secondo posto, con il 20% delle risposte, la presenza di forze

dell'ordine costituisce fattore di aumento della percezione di sicurezza, in linea anche in questo caso con le indagini svolte in diversi contesti urbani europei¹³ che mostrano come la percezione di insicurezza cali sensibilmente quando vi è una presenza regolare e visibile di personale addetto alla sorveglianza. L'assenza di figure di riferimento, sembra ovvio dirlo, soprattutto nelle ore serali e in aree periferiche, amplifica invece il senso di isolamento e potenziale pericolo.

Il mezzo percepito come più sicuro è senz'altro la Metropolitana per tutti i gruppi (Lavoratori 34,1%, Studenti 31,5%; F 31,1%, M 35,7%).

13

G14. Percentuali utilizzo metropolitana



3.5 Le esperienze personali

Infine, le esperienze dirette vissute dagli utenti giocano un ruolo centrale. Chi ha subito molestie, furti o situazioni spiacevoli tende a percepire i mezzi pubblici come meno sicuri, indipendentemente dal livello reale di rischio. La psicologia cognitiva ha ampiamente documentato come eventi traumatici o emotivamente intensi generino un "*bias di disponibilità*"¹⁴ per cui la probabilità soggettiva di rivivere quell'evento viene sopravvalutata.

Studi specifici sulla mobilità urbana mostrano che la vittimizzazione diretta o indiretta (ad esempio conoscere qualcuno che ha subito un'aggressione) riduce sensibilmente l'uso dei trasporti pubblici, soprattutto nelle fasce più vulnerabili come donne e anziani¹⁵.

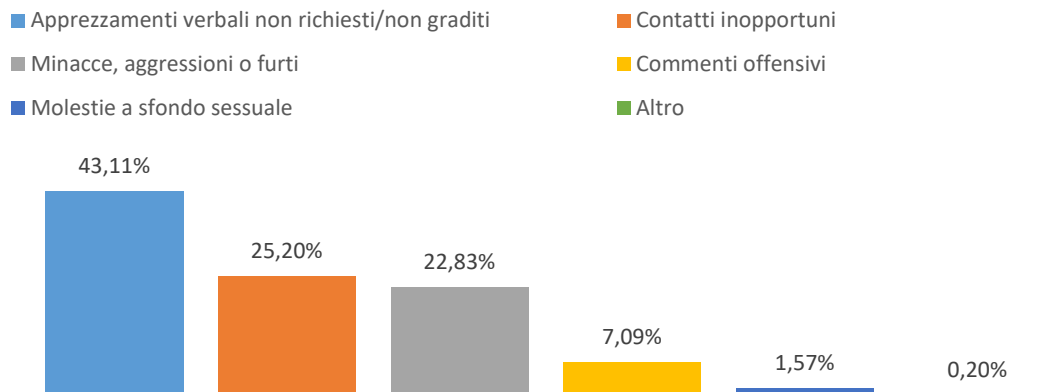
Su questo abbiamo voluto approfondire e, senza il minimo intento, ovviamente, di far rivivere situazioni spiacevoli ai partecipanti, l'indagine ha restituito un numero notevole di dati sulle esperienze e sul vissuto diretto dei partecipanti (29% ha dichiarato esperienze dirette di molestie) e, in particolare, sulla figura degli estranei o conoscenti, intervenuti a protezione delle vittime.

¹³ Loukaitou-Sideris, A., "Safe on the Move: The Importance of the Built Environment", 2012.

¹⁴ A. Tversky, D. Kahneman - Cognitive psychology, 1973.

¹⁵ Gardner, N., Cui, J., & Coiacetto, E., "The Impact of Victimization on Fear of Crime and Public Transport Use." Transportation Research Part A: Policy and Practice", 2017.

G15. Tipologie di molestie



14

Tra le tipologie di molestie, gli apprezzamenti verbali non richiesti/non graditi sono la tipologia più frequente nel complesso (43%), e caratterizzano soprattutto le esperienze femminili (54% delle segnalazioni femminili).

I contatti inopportuni sono secondi nel complesso (25%) e pesano molto tra le donne (29%), che tra gli uomini (13%), tra i quali invece spiccano le tipologie relative alle “minacce/aggressioni/furti” (60% delle segnalazioni maschili), seguite da commenti offensivi (17%).

Le molestie a sfondo sessuale emergono poco nelle segnalazioni (1,6% sul totale, tutte in riferimento al genere femminile), una bassa incidenza che può riflettere fenomeni di sotto-denuncia o ambiguità di classificazione.

Il profilo per genere è coerente con i pattern osservati in altri contesti urbani: più molestie verbali o di prossimità per le donne, più conflitto/violenza opportunistica per gli uomini (qui accorpata in “minacce, aggressioni o furti”).

L'età prevalente delle vittime dirette di molestie al momento del fatto va dai 18-24 anni (circa il 20% dei casi di esperienza diretta), seguiti dalla fascia 25-34 (5%). Episodi segnalati anche tra 35-44 (2%) e fasce più alte (3%).

Le donne, sembra purtroppo scontato dirlo, sono le più colpite, con una netta prevalenza tra chi riporta molestie direttamente subite.

Gli uomini segnalano meno episodi, ma risultano come detto più esposti a un tipo di molestie differente, costituito da aggressioni e furti rispetto alle molestie verbali o a sfondo sessuale che, invece, interessano maggiormente il genere femminile in qualunque fascia d'età.

Gli Studenti risultano più esposti a apprezzamenti verbali e contatti indesiderati, soprattutto per chi dichiara di utilizzare i mezzi nelle fasce orarie di punta (7:00-9:00 e 15:00-18:00).

I Lavoratori, invece, riportano episodi simili ma con maggiore incidenza di minacce e aggressioni, specie nei rientri serali.

- ◇ Studentesse: 505 su 1.831 studenti totali (circa il 30%), stante anche il fatto che la fascia di età più colpita risulta essere quella giovanile.
- ◇ Lavoratrici: 201 su 1.707 lavoratori totali (circa l'11%).

Non stupisce che, ovviamente, la metropolitana e i treni siano i mezzi più segnalati come teatro di molestie, essendo di gran lunga quelli più utilizzati, seguiti da tram e autobus mentre gli episodi avvengono sia a bordo che alle fermate e lungo il percorso verso i mezzi. L'ambiente più critico risulta l'interno dei mezzi, spazio dichiarato da 9 su 10 (87%), tra chi ha subito molestie direttamente. Le fermate pesano circa un terzo del totale (35%), mentre il tragitto di avvicinamento ai mezzi riguarda il 22%.

Gli orari di maggior rischio, come ovvio, sono rappresentati dalla mattina presto (prima delle 7:00), ore di punta (7:00-9:00 e 15:00-18:00) e sera/notte (dopo le 21:00).

3.6 Reazioni e percezione sociale

Un dato particolarmente allarmante riguarda la reazione (o meglio, la mancata reazione) degli altri passeggeri di fronte a episodi di molestie a bordo dei mezzi pubblici. In oltre il 70% dei casi segnalati, infatti, nessuno interviene in difesa della vittima. Solo in una minoranza di episodi si registra l'intervento di altri passeggeri.

Questo silenzio e questa inazione, inutile dirlo, contribuiscono a rafforzare nelle vittime un forte senso di isolamento e vulnerabilità, soprattutto tra le donne e le fasce più giovani.

La letteratura sociologica descrive tale fenomeno con il termine *"bystander effect"*¹⁶, ovvero la tendenza dei testimoni a non agire in situazioni di emergenza, spesso perché convinti che qualcun altro interverrà o per paura di esporsi. Nel contesto dei trasporti pubblici, spazi affollati ma al tempo stesso caratterizzati da una certa anonimizzazione sociale, questo effetto appare particolarmente marcato: la promiscuità di estranei non produce solidarietà, ma piuttosto una diffusa indifferenza.

Le testimonianze raccolte in diverse indagini¹⁷ evidenziano come il comportamento passivo degli altri passeggeri sia percepito dalle vittime non solo come una mancanza di sostegno, ma anche come una forma di legittimazione implicita dell'atto subito. L'assenza di un presidio visibile di personale di bordo o di forze dell'ordine aggrava ulteriormente questo vissuto, facendo sì che le molestie appaiano come episodi tollerati o inevitabili.

¹⁶ Darley, J. M., & Latané, B., "Bystander Intervention in Emergencies: Diffusion of Responsibility", *Journal of Personality and Social Psychology*, 1968.

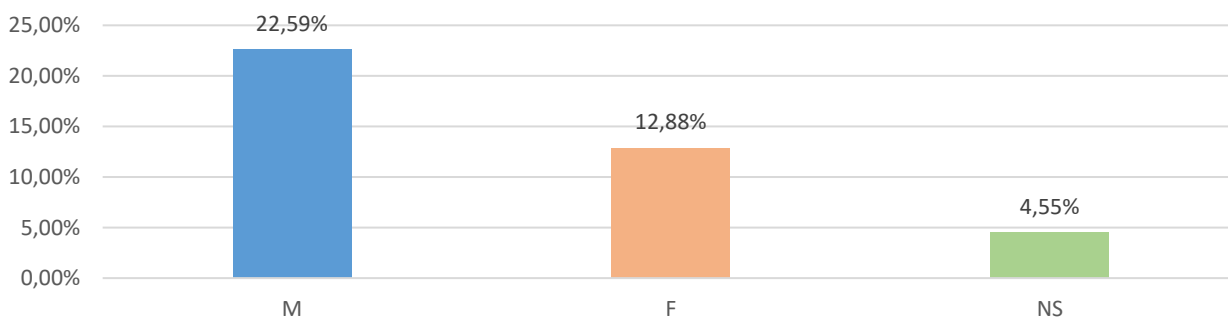
¹⁷ Ceccato, V., & Newton, A., "Safety and Security in Transit Environments: An Interdisciplinary Approach", 2015.

Nel complesso dei casi emersi nel corso del sondaggio in parola, l'intervento è raro: nell'insieme, infatti, nessuno è intervenuto nell'84,3% dei casi (40,1% nessuno si è accorto/a e 44,2% qualcuno si è accorto/a ma non è intervenuto). Qualcuno interviene ma solo nel 13,8% dei casi mentre un 1,9% appartiene a una categoria residuale che non specifica interventi rispetto all'evento.

La spinta civica dei passanti è la principale risorsa (74% degli interventi). Forze dell'ordine e persone conosciute pesano circa 14% e 12%: è coerente con eventi spesso improvvisi e anonimi in luoghi pubblici, dove reti personali e presidio istituzionale non sono sempre a portata. Solo il 12% è rappresentato da persone conosciute (familiari/amici/colleghi presenti).

Distinguendo per genere, tra coloro che dichiarano un intervento esterno in condizioni di difficoltà, si osserva che su 239 uomini che dichiarano esperienze dirette, il 22,59% segnala che qualcuno è intervenuto. Su 761 donne, invece, solo il 12,88% dichiara un intervento "in soccorso" testimoniando come l'intervento in queste ipotesi sia di gran lunga più basso rispetto alle ipotesi che interessano gli uomini.

G16. Tasso di intervento (Si)



I dati mostrano che l'intervento di terzi (qualunque forma di aiuto o presa in carico della situazione) resta, nella maggior parte dei casi, minoritaria rispetto al totale degli episodi considerati. La propensione all'intervento varia sensibilmente sia in base alla gravità e alla natura del comportamento (dalle minacce ai commenti verbali), sia in base al luogo in cui l'episodio avviene (a bordo del mezzo, alla fermata, durante il percorso). È importante leggere le percentuali come quota di episodi in cui si registra un intervento, non come misura dell'incidenza complessiva dei fenomeni.

La probabilità di intervento è un po' più alta a bordo (15%) che alla fermata (12%) o nel percorso (11%) e cresce con la gravità percepita del fatto.

Con riferimento al tipo di molestie, in relazione al luogo e all'intervento, si osserva che nelle situazioni più gravi o percepite come tali - minacce, aggressioni e furti - l'intervento si attesta su livelli relativamente più alti, tra il 23% e il 29%. La disaggregazione per luogo indica che a bordo si osserva la quota più elevata (28,6%), seguita dalla fermata (23,8%) e dal percorso (22,6%). Questo può

suggerire che gli spazi chiusi e regolati (il mezzo) favoriscano la visibilità e la reazione, mentre in contesti più “diffusi” o meno presidiati (percorso) l'intervento tende a ridursi.

Per i contatti inopportuni, l'intervento oscilla tra l'8% e il 24%, con un picco sul percorso (24%). Questa evidenza, apparentemente controintuitiva rispetto al caso precedente, può riflettere la maggiore libertà di movimento dei presenti durante il tragitto (possibilità di allontanarsi, chiamare aiuto o intervenire senza le costrizioni fisiche del mezzo), ma resta una dinamica da approfondire.

Gli apprezzamenti verbali - forme di molestia non fisica ma comunque lesive - registrano interventi tra il 6% e l'11%, mentre nell'88–91% dei casi non si riscontra alcun aiuto. Questo divario conferma una tendenza ricorrente nelle ricerche: la minore reattività sociale davanti a molestie verbali, spesso normalizzate o sottovalutate. Il dato evidenzia un'area critica per le politiche di sensibilizzazione e per i programmi di *bystander intervention*.

Per le molestie sessuali (con pochi casi nella base considerata), a bordo si registra un 12,5% di interventi, a fronte di un 75% di episodi senza alcun intervento e un 12,5% classificato come altro/non specificato. La scarsità del campione impone cautela interpretativa, ma il quadro suggerisce comunque una forte inerzia all'aiuto anche di fronte a condotte potenzialmente molto gravi.

Per i commenti offensivi, a bordo si osserva un intervento intorno al 19,7%, mentre alla fermata il valore è prossimo allo 0%. Poiché il campione è molto ridotto, il confronto tra contesti va trattato come indicativo; resta però il segnale che nelle aree di attesa, spesso meno presidiate e più dispersive, la risposta collettiva è particolarmente scarsa.

Spicca la quota di testimoni che notano ma non intervengono (44%), segnale tipico del *bystander effect* sopra menzionato e dell'ambiguità percettiva su ciò che “merita” una reazione pubblica, soprattutto nei casi verbali e di “bassa intensità”.

Nel complesso emerge un gradiente di intervento che tende ad aumentare quando l'episodio è più tangibile o pericoloso (minacce/aggressioni/furti), mentre si riduce per le molestie verbali e per le condotte sessuali - queste ultime anche condizionate dalla sotto-denuncia e dal disagio delle vittime nel chiedere aiuto.



Il contesto pesa: a bordo c'è spesso maggiore visibilità e un senso di regole condivise; alla fermata e sul percorso, la diffusione spaziale e il minore controllo sociale sembrano frenare la reazione. In controluce agiscono anche norme sociali e percezioni culturali su cosa “meriti” un intervento.

Come visto, l'intervento relativo ai contatti inopportuni nel percorso sale al 24%, dove infrastrutture (illuminazione, visibilità), presenza mobile e segnalazione rapida possono fare la differenza.

Non sorprende dunque che, tra le proposte avanzate dagli utenti per migliorare la sicurezza, emergano con forza richieste quali un maggiore presidio di personale di sicurezza, la



videosorveglianza funzionante, la predisposizione di pulsanti SOS facilmente accessibili, e persino la sperimentazione di carrozze dedicate alle donne, già adottata in alcune città asiatiche e sudamericane. Parallelamente, cresce l'attenzione verso campagne di educazione civica e sensibilizzazione, finalizzate a incoraggiare i passeggeri a non restare in silenzio e ad assumere un ruolo attivo di sostegno in caso di molestie o violenze.

4. Proposte di intervento basate sui suggerimenti pervenute

Quando si analizzano risposte aperte (a testo libero) è necessario mantenere una certa cautela interpretativa. Anche nel caso delle proposte emerse dall'indagine qui considerata, infatti, i suggerimenti riflettono percezioni individuali e non sono automaticamente generalizzabili all'intera popolazione. Inoltre, non è possibile fornire un quadro percentuale perfettamente preciso a causa del cosiddetto "rumore testuale" tipico delle domande aperte, spesso caratterizzate da sinonimi, errori di battitura o formulazioni vaghe (ad esempio "come sopra" o "non saprei"), che introducono una variabilità non utilizzabile ai fini dell'analisi quantitativa. Le percentuali riportate sono quindi calcolate esclusivamente sui suggerimenti informativi, escludendo le risposte "no/non saprei", così da evitare di diluire il peso dei temi effettivamente indicati dagli intervistati.

Nel complesso emerge con particolare evidenza la richiesta di un rafforzamento della deterrenza visibile. Le proposte che richiamano una maggiore presenza delle forze dell'ordine (20,1%) e dei controllori o di attività di controllo (16,3%) rappresentano complessivamente il 36,3% delle indicazioni, mentre l'inasprimento delle sanzioni viene citato in misura più contenuta (2,1%). Un secondo gruppo di suggerimenti riguarda il ricorso a strumenti tecnologici e a forme di presidio della sicurezza: l'installazione di telecamere (4,3%) e il ricorso alla sicurezza privata (4,5%) raggiungono insieme circa l'8,7%. Più limitato, ma comunque presente, è il riferimento alla dimensione culturale e comunicativa (4,5%), che include proposte relative a campagne di sensibilizzazione ed educazione civica. Infine, alcuni suggerimenti riguardano aspetti logistici e la qualità del servizio — come l'aumento delle corse per ridurre l'affollamento, la presenza di personale di bordo, il miglioramento dell'illuminazione o l'organizzazione degli spazi — che nel complesso rappresentano circa il 4,7% delle risposte e, pur essendo meno citati, appaiono potenzialmente caratterizzati da un'elevata fattibilità e da un impatto percepito significativo.

Nel dettaglio, le proposte degli intervistati si articolano principalmente lungo tre direttrici. La prima riguarda il rafforzamento della sicurezza fisica, attraverso una presenza costante di personale di vigilanza su treni, metropolitane e fermate principali, in particolare nelle fasce orarie considerate più critiche (7:00–9:00, 15:00–18:00 e dopo le 21:00), oltre a pattugliamenti mobili coordinati tra forze dell'ordine e aziende di trasporto. Una seconda area di intervento riguarda infrastrutture e tecnologia,



con suggerimenti che includono l'installazione di telecamere funzionanti e chiaramente segnalate su mezzi e fermate, collegate alle centrali operative, l'introduzione di pulsanti SOS e sistemi di allarme rapido a bordo e nelle stazioni, la creazione di canali di segnalazione immediata (app o numeri dedicati) per denunciare episodi in tempo reale e il potenziamento dell'illuminazione in stazioni, fermate e percorsi pedonali di accesso. Infine, emerge una dimensione preventiva e culturale che comprende campagne di educazione civica contro molestie e comportamenti aggressivi, messaggi informativi diffusi sui mezzi e sui canali social, programmi di formazione per il personale di trasporto finalizzati alla gestione delle situazioni di emergenza e al supporto delle vittime, nonché iniziative di sensibilizzazione rivolte a scuole e università per promuovere tra gli studenti una partecipazione più consapevole nella gestione o segnalazione di eventuali episodi di criticità.

5. Conclusioni

L'indagine condotta presso la comunità accademica dell'Università degli Studi di Milano, in collaborazione con l'Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale, offre uno spaccato ricco e complesso sulla percezione di sicurezza nei trasporti pubblici, restituendo un quadro che va ben oltre la mera rilevazione statistica di episodi di molestie o disagio. I risultati evidenziano come la sicurezza percepita rappresenti un elemento cardine per la qualità della vita urbana, la coesione sociale e la sostenibilità della mobilità collettiva.

In primo luogo, emerge con forza la natura multidimensionale della percezione di insicurezza: essa non è il semplice riflesso di dati oggettivi sulla criminalità, ma il risultato di una stratificazione di fattori ambientali, sociali e personali. L'analisi mostra come la qualità degli spazi, la presenza di personale, l'illuminazione, la pulizia e la vivibilità delle infrastrutture siano determinanti nel generare fiducia o, al contrario, alimentare sentimenti di vulnerabilità. In particolare, la teoria delle *"broken windows"* e quella dell'uso dello spazio pubblico trovano qui conferma empirica: ambienti curati e frequentati favoriscono la sicurezza percepita, mentre il degrado e la rarefazione delle presenze umane amplificano la paura e il rischio di esclusione, soprattutto per quelle categorie come studenti e studentesse che, in ragione dell'età e delle capacità economiche, sono spesso costrette a ricorrere esclusivamente al TPL, anche quando non sarebbe l'alternativa più agevole.

Un secondo elemento di rilievo riguarda le profonde disuguaglianze che la percezione di insicurezza genera e rafforza. La letteratura è concorde nell'osservare che donne, anziani, persone con disabilità e minoranze risultano maggiormente penalizzati, sia in termini di esposizione a molestie e aggressioni, sia per la tendenza a modificare abitudini di viaggio, rinunciando a opportunità di studio, lavoro e socialità. Questo fenomeno, come sottolineato anche da fonti internazionali, rischia di trasformare il trasporto pubblico da strumento di inclusione e diritto collettivo - cd. "diritto alla



mobilità” - a potenziale veicolo di discriminazione indiretta, con effetti negativi sulla cittadinanza urbana e sulla sostenibilità ambientale.

L'indagine rivela inoltre la centralità delle esperienze personali: chi ha subito direttamente o indirettamente episodi di molestia tende a percepire i mezzi pubblici come meno sicuri, indipendentemente dal rischio oggettivo. Il *“bystander effect”*, ovvero la scarsa propensione dei presenti a intervenire in situazioni di disagio, contribuisce ad accentuare il senso di isolamento delle vittime e la sfiducia nella capacità collettiva di reagire. Questo dato suggerisce la necessità di rafforzare non solo le misure di controllo e sorveglianza, ma anche gli strumenti di educazione civica e di promozione di una responsabilità condivisa.

Le proposte emerse dal campione, pur nella loro eterogeneità, convergono su alcune direttrici fondamentali: il rafforzamento del presidio visibile (personale di bordo, forze dell'ordine, videosorveglianza), il miglioramento delle infrastrutture (illuminazione, pulizia, sistemi di allarme), e la promozione di campagne di sensibilizzazione rivolte a studenti, lavoratori e cittadini. Tali interventi, per essere efficaci, devono essere integrati in una strategia complessiva che tenga insieme dati oggettivi e percezioni soggettive, valorizzando il ruolo delle istituzioni, della comunità accademica e degli stessi utenti nella costruzione di ambienti più sicuri e inclusivi.

In sintesi, la sicurezza nei trasporti pubblici si configura come una condizione essenziale per una mobilità urbana sostenibile e democratica. Solo attraverso un approccio integrato, capace di coniugare innovazione tecnologica, cura degli spazi, presenza umana e responsabilità collettiva, sarà possibile restituire fiducia agli utenti, ridurre le disuguaglianze e promuovere una piena cittadinanza urbana. L'auspicio è che i risultati di questa indagine possano costituire una base solida per future politiche di intervento, orientate non solo alla prevenzione del rischio, ma anche alla promozione di una cultura della sicurezza come bene comune e diritto di tutti: la costruzione di un ambiente percepito come sicuro passa non soltanto dall'aumento delle misure tecnologiche e di sorveglianza, ma anche dalla promozione di una cultura collettiva di responsabilità condivisa, capace di contrastare l'indifferenza e restituire fiducia alle persone più esposte.