

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

UNIL | Université de Lausanne

La sicurezza a Lugano nel 2019

# 4. Nuove tecnologie e vittimizzazione online

Stefano Caneppele  
Riccardo Milani  
Christine Burkhardt  
Amandine Da Silva  
Marcelo F. Aebi

Serie UNILCRIM 2019/4

LA SICUREZZA A LUGANO NEL 2019

4. Nuove tecnologie e vittimizzazione online

Serie: UNILCRIM - ISSN: 2673-1983

Unité de recherche en Criminologie

Ecoles des Sciences Criminelles

Faculté de droit, des sciences criminelles et d'administration publique

Université de Lausanne

Telefono: +41(0)216924600

<http://www.unil.ch/esc/>

Citazione consigliata: Caneppele S., Milani R., Burkhardt C., Da Silva A. e Aebi M.F. (2019). La sicurezza a Lugano nel 2019: 4. Nuove tecnologie e vittimizzazione online, UNILCRIM 1 (4).

La riproduzione è autorizzata soltanto con la citazione della fonte.

Questa pubblicazione è stata redatta utilizzando i dati dell'Ufficio Federale di Statistica e i dati elaborati dai questionari raccolti nell'ambito del sondaggio LOSAI (Lugano, le opinioni sulla sicurezza degli abitanti) finanziato dalla Polizia Città di Lugano e svoltosi nel periodo gennaio-aprile 2019.

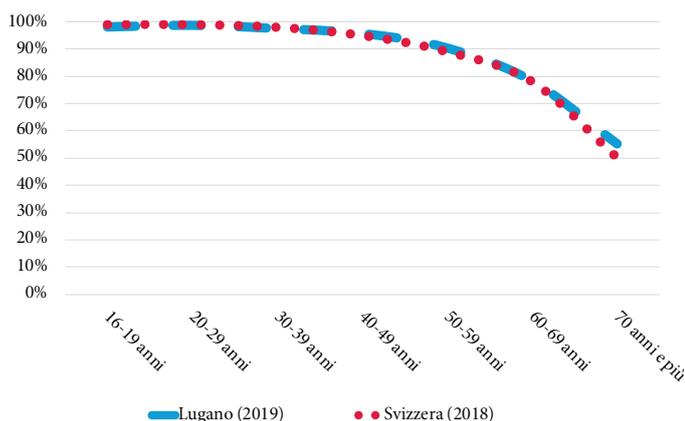
## Introduzione

L'uso di internet e dei social media ha cambiato le abitudini dei cittadini, dall'accesso all'informazione alle modalità attraverso cui i cittadini si relazionano e comunicano. Al contempo, l'utilizzo delle nuove tecnologie espone a nuovi rischi, con un impatto sulla sicurezza dei cittadini e sulla loro percezione. In queste pagine si approfondisce il legame tra le abitudini tecnologiche, l'esposizione al rischio di subire un reato online e le misure adottate dai cittadini di Lugano per proteggersi.

### 1. L'uso di internet e dei social media

In Svizzera come in altri paesi, l'accesso a internet è diventato negli anni via via più diffuso, anche attraverso la diffusione di dispositivi mobili che permettono di connettersi alla rete. Nel giro di vent'anni, la percentuale di persone che nella Confederazione elvetica usano internet è passata dal 15,1% del 1997 al 90,3% del 2018 (OFS, 2019c). A Lugano, i valori sono di poco sotto la media svizzera (86,1%). Il dato è spiegabile con una maggiore incidenza in città della popolazione con più di 60 anni (Città di Lugano, 2019 & OFS, 2019a). I dati di utilizzo per fasce d'età sono in linea al dato nazionale, salvo per gli over 70 per i quali risulta leggermente più alto (Fig. 1).

**Fig. 1 – Percentuale di persone che utilizzano internet per fascia d'età. Confronto tra Lugano (2019) e Svizzera (2018)**



Fonte: Sondaggio Lugano LOSAI 2019 e elaborazione dati OFS

Internet è consultato soprattutto attraverso l'uso dello smartphone. Secondo uno studio recente (Deloitte, 2019), il 92% della popolazione svizzera ne possiede uno; il 97% di chi lo possiede, lo utilizza quotidianamente, soprattutto per navigare e consultare i social media. In Svizzera, il 69% degli abitanti consulta i social media settimanalmente.

A Lugano, il 48,3% degli utenti di internet afferma di navigare spesso o molto spesso nell'arco di una giornata, mentre il 16,8% risponde di consultarlo raramente, e il 14,2% di non navigare mai in internet. Non emergono differenze di genere tra gli utenti del web, mentre l'uso di internet diminuisce con l'età. Il 75,1% delle persone con meno di 30 anni consulta internet spesso o molto spesso, rispetto al 47% dei cittadini tra 30 e 59 anni e il 27% dei cittadini con più di 60 anni. Inoltre, sono soprattutto gli studenti (75,9%) che consultano spesso o molto spesso internet nel corso di una giornata, rispetto al 52,5% dei lavoratori dipendenti a tempo pieno, al 44,6% dei lavoratori in proprio e al 27,1% dei pensionati.

Per quanto riguarda l'uso dei social media, il 58,2% degli utenti è abbastanza o molto d'accordo con l'affermazione "Uso quotidianamente uno o più social media". Anche in questo caso, non emergono differenze di genere. Emerge, invece, una relazione inversa tra l'uso quotidiano dei social media e l'età. L'82,2% dei giovani tra i 16 e i 29 anni afferma di navigare sui social media quotidianamente, rispetto al 37,8% dei rispondenti con 60 o più anni. In linea con questo dato, i social media sono principalmente consultati dagli studenti (81,1%), mentre sono meno consultati dai pensionati (39,8%).

L'uso di internet è sempre più frequentemente legato anche all'acquisto di beni di consumo online. In Svizzera, la percentuale di persone di età compresa tra i 15 e i 74 anni che dichiara di aver effettuato un acquisto online negli ultimi tre mesi è passata dal 37% del 2008 al 72% del 2018 (OFS, 2019b), un dato superiore alla media dei paesi dell'Unione europea (50% nel 2018). A Lugano, gli acquisti online sono realizzati occasionalmente o spesso dal 69,3% della popolazione 16-84 anni, in linea con il dato svizzero. La popolazione maschile fa spesso acquisti online con la carta di credito, un 26,4% in più rispetto alla popolazione femminile. Infine, l'81% dei ragazzi tra i 16 e i 29 anni fa spesso acquisti con la carta di credito, rispetto al 74,2% dei 30-59enni e al 44,9% delle persone con più di 60 anni. Inoltre, acquistano su internet soprattutto gli impiegati a tempo pieno (80%), gli studenti (75,7%) e i lavoratori in proprio (72,3%), e in misura minore i disoccupati (60,8%) e i pensionati (40%).

### BOX 1 – Come si tengono informati i cittadini di Lugano

La televisione rimane il mezzo di informazione principalmente utilizzato dai cittadini di Lugano per seguire le notizie e rimanere informati sull'attualità. L'80,3% afferma di seguire almeno più volte alla settimana le notizie alla tv. Tra i mass media tradizionali, la radio risulta essere una fonte di informazione settimanale per il 68,7% e i quotidiani cartacei per il 63,1% dei cittadini. Il 76,1% si informa mediante i siti online e il 57%

attraverso i social media. Il 30,3% dichiara di non seguire mai l'informazione sui social media, mentre l'8,4% non segue le notizie alla televisione.

Per quanto concerne l'informazione online attraverso i siti web e i social media, non emergono significative differenze di genere tra chi utilizza internet e i social media per informarsi sulle notizie, anche se la popolazione di sesso maschile risponde di leggere più spesso notizie sui siti web tutti i giorni (58% contro il 48,2%). L'informazione online è seguita principalmente da persone con

meno di 30 anni (il 76,1% sui siti web, il 77,3% sui social media) rispetto alle persone con più di 60 anni (62% si informa anche sui siti web e il 36,7% sui social media). Inoltre, sono soprattutto i cittadini con formazione universitaria a utilizzare internet frequentemente per seguire le notizie (86,6% sui siti web e 58,8% sui social media), mentre lo fanno meno le persone senza un diploma di scuola secondaria (53,5% segue le notizie sui siti web) e coloro che hanno terminato studi professionali (30,3% segue le notizie sui social media).

## 2. La percezione di sicurezza nell'uso di internet

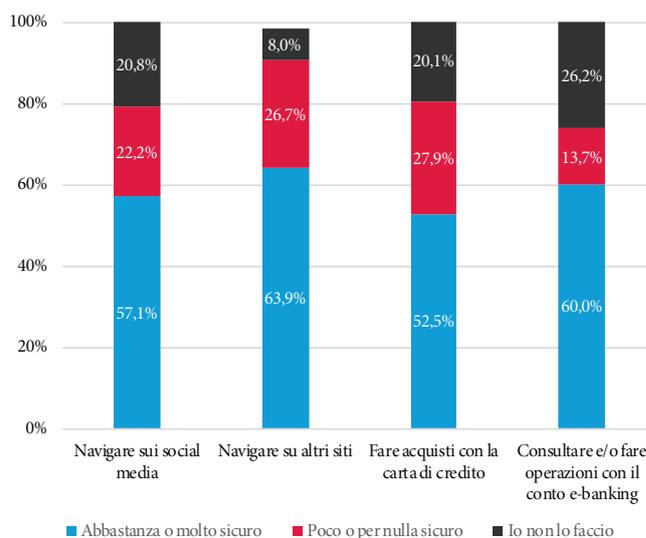
La percezione di sicurezza influenza il modo e la frequenza con cui ci connettiamo a internet. Una maggiore sicurezza percepita ha un effetto positivo sia sull'uso di internet sia sulla frequenza di utilizzo della rete (Wang et al. 2003). La percezione di sicurezza è un fattore fondamentale soprattutto per condurre attività di e-banking (Takkiedine & Sun, 2015) e pagamenti online (Crespo et al. 2009). Per questo motivo, nel sondaggio è stato chiesto ai cittadini quanto si sentissero sicuri nel connettersi a internet per visitare siti web e social media e per condurre attività bancarie o pagamenti online.

A Lugano, tra le persone che utilizzano internet, il 63,9% afferma di sentirsi molto o abbastanza sicuro quando naviga sui siti internet, il 60% si sente molto o abbastanza sicuro nel consultare e/o fare operazioni di e-banking e il 57,1% quando naviga sui social media. Fare acquisti online con la carta di credito è l'attività per la quale è più bassa la percentuale di persone che si sentono molto o abbastanza sicure (52,5%) (Fig. 2).<sup>1</sup>

La percezione della sicurezza mentre si fanno acquisti online o si consulta il proprio conto e-banking è fortemente legata al genere e all'età dell'utente. La popolazione maschile percepisce una maggiore sicurezza rispetto alla popolazione femminile soprattutto in attività e operazioni di tipo bancario e finanziario. Il 66,4% degli uomini ritiene abbastanza o molto sicuro consultare il conto e-banking (contro il 56,5% delle donne) e il 59,7% ritiene abbastanza o molto sicuro fare acquisti online con la carta di credito (contro il 47,9% delle donne). A Lugano l'e-banking è percepito abbastanza o molto sicuro dal 66,7% dei cittadini fino ai 60 anni rispetto al 43,1% degli over

60, mentre l'uso della carta di credito per effettuare acquisti online è ritenuto abbastanza o molto sicuro dal 58,7% dei luganesi tra i 16 e i 60 anni e dal 36% degli over 60.

Fig. 2 – Percezione della sicurezza online per i cittadini di Lugano che usano internet



Fonte: Sondaggio Lugano LOSAI 2019

La percezione di sicurezza nel consultare l'e-banking e nell'effettuare pagamenti online con carta di credito cambia anche a seconda della condizione lavorativa: è maggiore tra gli impiegati a tempo pieno, dei quali il 71,7% si sente abbastanza o molto sicuro di consultare il proprio conto online e il 63% si sente abbastanza o molto sicuro di fare acquisti online; mentre è inferiore tra i pensionati (il 32,1% si sente sicuro nel fare acquisti online e il 38,9% nel consultare il conto online) e tra le casalinghe (il 43,7% si sente sicura nel fare acquisti online e il 49,1% nel consultare il conto online).

<sup>1</sup> Dai risultati emerge che il 26,2% dei cittadini di Lugano che accedono a internet non consulta mai il proprio conto e-banking, il 20,8% non naviga mai sui social media e il 20,1% non effettua mai acquisti online tramite carta di credito.

Un altro aspetto preso in considerazione dallo studio per analizzare la percezione di sicurezza online è la capacità individuale di risolvere problemi informatici. Dalla letteratura emerge che una maggior consapevolezza e conoscenza tecnica del PC e di altri dispositivi mobili può incidere negativamente sulla percezione di sicurezza (Wang et al. 2003), in particolare quando si conducono attività di tipo bancario. Wang et al. (2003) sottolineano che le persone con maggiori competenze informatiche tendono a essere meno propense a effettuare questo tipo di attività in quanto più consapevoli dei possibili problemi legati alla privacy. Ciò nonostante, recenti studi (Martins et al. 2014) evidenziano che questo fattore – dati i protocolli di sicurezza più avanzati dotati dagli istituti bancari – non sia più rilevante per intraprendere questo tipo di attività online, che risultano invece determinate soprattutto dalle aspettative individuali di performance e dal rischio percepito.

In linea con la letteratura (Martins et al. 2014), i risultati del sondaggio rilevano una relazione positiva tra la capacità di risolvere un problema relativo al proprio smartphone senza chiedere assistenza tecnica e la percezione di sicurezza nel consultare e/o fare operazioni con il proprio conto e-banking e di fare acquisti con la carta di credito. Chi è molto o abbastanza d'accordo con l'affermazione “Di solito, quando ho un problema con il mio smartphone riesco a risolverlo senza chiedere aiuto”, si sente nel 70,5% dei casi molto o abbastanza sicuro di fare acquisti con la carta di credito e nel 78,1% dei casi molto o abbastanza sicuro nel consultare il proprio conto e-banking. Al contrario, il 56,2% di chi afferma di non essere in grado di risolvere un problema relativo al proprio smartphone non effettua acquisti con carta di credito e il 61,2% non consulta il proprio conto e-banking.

#### BOX 2 – L'uso dell'APP Lugano Servizi per segnalare danni o guasti all'infrastruttura cittadina

Dal 2016, l'Amministrazione ha messo a disposizione l'APP Lugano Servizi (vedi foto) che “mira a facilitare la comunicazione, in entrambe le direzioni, tra l'amministrazione e i cittadini o gli ospiti di Lugano” (Città di Lugano, 2018). Nel sondaggio è stato chiesto se l'intervistato avesse usato l'APP per segnalare comportamenti incivili. È emerso che in

media l'APP Lugano Servizi è stata usata dal 4,6% dei cittadini per questo specifico scopo. In tal senso, è usata più frequentemente tra gli abitanti di Carabbia (11,1%), Valcolla (8,9%) e Barbengo (7,7%). Tra i cittadini di Lugano usufruiscono dell'APP per segnalare danni o guasti soprattutto le persone che vivono da meno di 12 mesi in città (7,5%),

mentre le persone che risiedono da più di 10 anni la utilizzano meno di frequente per questo scopo (4,2%). Rispetto alle fasce d'età, sono le persone con più di 60 anni che si avvalgono maggiormente dell'APP Lugano Servizi per segnalare comportamenti incivili (6,5%), mentre il suo utilizzo è minore nella fascia under 30 (2%).

## Lugano a portata di APP

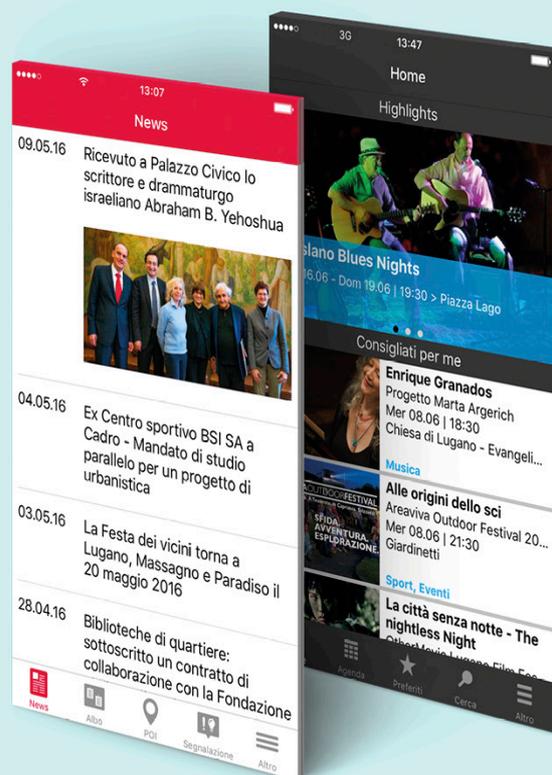
Scarica le app ufficiali della Città!



Lugano  
Servizi



Lugano  
Eventi



Disponibili per iOS e Android

 Città  
di Lugano

### 3. La vittimizzazione online

La diffusione di internet ha aumentato il rischio di divenire vittima di un reato online. Al momento, le statistiche ufficiali forniscono solo un'informazione limitata sul fenomeno. Per questa ragione, si è soliti intervistare direttamente i cittadini attraverso i cosiddetti sondaggi di vittimizzazione. A Lugano, il sondaggio ha posto tre domande agli intervistati per sapere se nel corso degli ultimi cinque anni e nel 2018 fossero stati vittime di un attacco da un virus informatico, di una truffa su internet o dell'uso non autorizzato di dati personali.

Negli ultimi cinque anni, quasi un terzo (31%) dei cittadini luganesi è stato vittima di almeno uno dei reati online considerati. Nel dettaglio, il 17,3% è stato vittima di un attacco da virus informatico, il 15,8% è stato vittima di una truffa online e l'11,4% è stato vittima di un uso non autorizzato di dati personali.<sup>1</sup> Tra le vittime, la maggior parte ha subito reati nel 2018. Negli ultimi 12 mesi, le vittime di virus informatici sono il 12,5% dei cittadini, le vittime di truffe online sono il 13,2% e quelle di uso non autorizzato di dati il 9,5%.

**Tab. 1 – Percentuale di cittadini di Lugano che dichiarano di essere stati vittima di un reato online negli ultimi cinque anni e negli ultimi 12 mesi (attacco da un virus informatico, truffa su internet e uso non autorizzato di dati personali su internet)**

Reati online	% Vittime ultimi 5 anni (2014-2018)	% Vittime ultimi 12 mesi (2018)
Attacco da un virus informatico	17,3%	12,5%
Truffa su internet	15,8%	13,2%
Uso non autorizzato di dati personali su internet	11,4%	9,5%

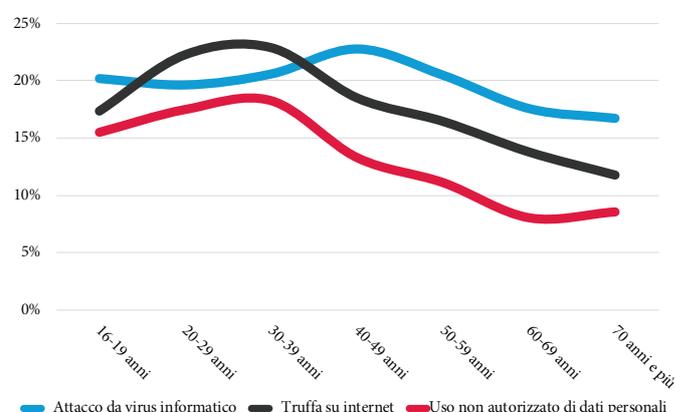
Fonte: Sondaggio Lugano LOSAI 2019

Come già emerso in letteratura (Leukfeldt & Yar, 2016; Chen et al. 2017), gli utenti che dichiarano di utilizzare spesso i social media e internet sono esposti ad un maggior rischio di subire reati online. Tra le persone che usano di frequente internet, il rischio di essere vittima di un uso non autorizzato di dati personali cresce del 52% rispetto a coloro che li utilizzano raramente. Un rischio più elevato si osserva anche per le truffe su internet (+47%) e, in misura meno marcata, per gli attacchi da virus informatico (+15%). Analizzando il profilo delle vittime, emerge una differenza di genere tra le vittime di reati online

<sup>1</sup> I valori sono comparabili con un recente sondaggio condotto in diversi cantoni svizzeri nel 2017 (Baier, 2019). Gli intervistati che hanno dichiarato di essere vittima di un reato online nel corso della loro vita sono il 32,9%. Il 7,6% è stato vittima di una truffa online che ha comportato una perdita finanziaria, il 20,1% è stato vittima di un attacco da virus informatico che ha comportato una perdita di dati e/o finanziaria, il 14,4% è stato vittima di un uso non autorizzato di dati personali.

solo in rapporto ai virus informatici. La popolazione maschile è il 33% più esposta di quella femminile al rischio di essere attaccati da un virus informatico. Il rischio diminuisce generalmente in relazione all'età, soprattutto per il reato di truffa online e per l'uso non autorizzato di dati personali (Fig. 3). Questo è giustificato dal minor utilizzo e quindi dalla minor esposizione al rischio di vittimizzazione. Gli attacchi da virus informatico colpiscono il 16,8% delle persone con età superiore a 70 anni. Il picco si registra invece nella fascia 40-49 anni, vittime di virus informatici nel 22,7% dei casi. Le truffe online diminuiscono all'aumentare dell'età anagrafica in maniera quasi lineare, attestandosi al 22,9% nella fascia 30-39 anni e al 22,3% nella fascia 20-29 anni. Le vittime di furti di dati personali sono anche in questo caso in prevalenza persone di età compresa tra i 20 e i 40 anni. Sono, infatti, i più giovani che utilizzano maggiormente i social network e la condivisione di dati personali attraverso social media e altre applicazioni comporta un rischio maggiore di furto o uso non autorizzato dei dati personali.

**Fig. 3 – Vittime di reati online a Lugano negli ultimi cinque anni (2014-2018). Valori percentuali per fascia d'età**



Fonte: Sondaggio Lugano LOSAI 2019

I lavoratori in proprio e gli studenti sono i più esposti ai rischi informatici. Il 23,1% dei lavoratori in proprio e il 19,9% degli studenti è stato vittima di un virus e di una truffa online almeno una volta negli ultimi cinque anni. Non emerge invece una relazione tra condizione lavorativa e uso non autorizzato dei dati personali, ad esclusione dei pensionati che presentano un rischio di vittimizzazione inferiore alle altre categorie, soprattutto a causa di un minor utilizzo di internet e dei social media.

### BOX 3 – La vittimizzazione ripetuta tra le vittime di reati informatici

La vittimizzazione ripetuta (o multivittimizzazione) è l'esperienza di essere vittima di uno stesso reato più volte nell'arco della propria vita (Sparks, 1981). Statisticamente, l'incidenza della multivittimizzazione sul totale dei reati è molto significativa (Clarke & Eck, 2003). Per questo motivo l'analisi del fenomeno è utile per identificare le categorie a rischio e programmare interventi di prevenzione.

In questo studio, il questionario somministrato ai cittadini di Lugano ha permesso di studiare il fenomeno relativamente alle vittime di un attacco da un virus infor-

matico, di una truffa su internet o dell'uso non autorizzato di dati personali. I risultati evidenziano che tra le vittime di reati informatici sono presenti episodi di vittimizzazione ripetuta, anche se la maggior parte delle vittime ha subito il reato una sola volta nel corso degli ultimi 12 mesi.

Tra le vittime di virus informatici nel 2018, il 16,3% è stato vittima due volte e l'8,7% tre o più volte. La popolazione maschile è stata vittima due o più volte il 73% in più rispetto alla popolazione femminile. Le persone di 30-59 anni sono risultate vittima il 44% in più rispetto alle persone con più di 60 anni. Tra le vittime di truffe online negli ultimi 12 mesi, il 18,3% ha dichiarato di essere stato vittima di due truffe, mentre il 19,3% ha

sofferto tre o più truffe (o tentativi di truffa) online. Non emergono differenze di genere, mentre le persone di 30-59 anni sono risultate ripetutamente vittima l'87% in più rispetto alle persone over 60.

Infine, tra le vittime di uso non autorizzato dei dati personali nell'ultimo anno, il 17,2% ha subito due violazioni dei propri dati personali e il 13,5% ne ha subite tre o più. La popolazione maschile è rimasta ripetutamente vittima il 20% in più rispetto alla popolazione femminile. In questo frangente, sono soprattutto i giovani ad aver subito due o più violazioni dei dati personali, quasi quattro volte in più rispetto alle persone con più di 60 anni e il 37% in più rispetto alle persone di 30-59 anni.

## 4. Le misure di protezione per i reati online

Come nel mondo reale, anche nel mondo virtuale l'adozione di misure di protezione è un elemento utile per ridurre la probabilità di diventare vittime di reato. Nel sondaggio è stato chiesto ai cittadini se avessero adottato alcune misure per proteggersi contro i reati informatici, tra cui l'installazione di un antivirus sul PC, l'attivazione di un codice di protezione sul proprio smartphone per impedire l'accesso non autorizzato (es. codice PIN, impronta digitale, riconoscimento facciale) e l'annotazione del numero telefonico della banca per bloccare il bancomat o la carta di credito in caso di furto o perdita.

Tra i cittadini, il 78,1% ha risposto di aver protetto lo smartphone e altri dispositivi mediante un codice PIN, il 71,8% ha installato un antivirus sul PC e il 58,2% ha annotato il numero telefonico della banca in caso di emergenza.

**Tab. 2 – Misure di protezione adottate dai cittadini di Lugano contro il rischio di reati online. Valori percentuali**

Ho attivato un codice PIN sul mio smartphone	78,1%
Ho installato un antivirus sul mio PC	71,8%
Ho annotato il numero telefonico di emergenza della mia banca	58,2%

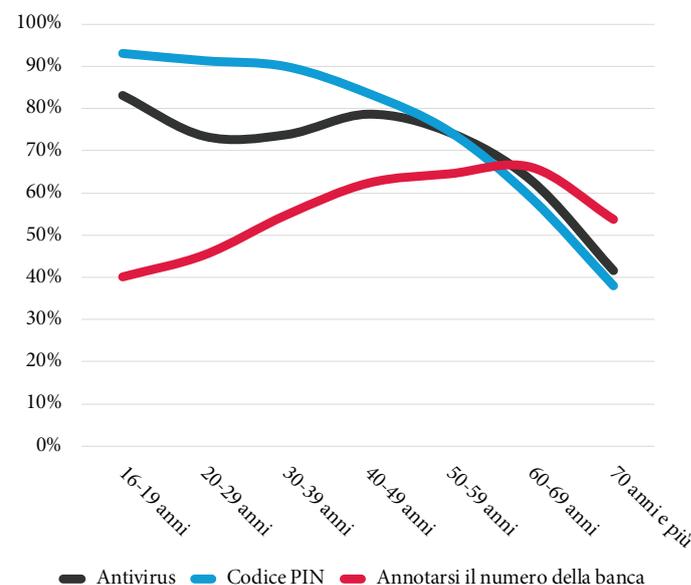
Fonte: Sondaggio Lugano LOSAI 2019

L'adozione di misure di protezione cresce tra le vittime di reati online, in particolare tra le vittime di virus informatici che utilizzano sistemi antivirus (88,3% vs 74,2%). Va detto che molto spesso le vittime di virus informatici comprendono di essere rimasti vittima di un attacco da virus informatici grazie alla presenza stessa dell'antivirus che individua il malware. La differenza percentuale tra vittime e

non vittime è invece più ridotta tra coloro che hanno adottato le altre misure di protezione.

Anche in questo frangente non emerge una chiara differenza di genere. È invece interessante notare che l'adozione di misure di protezione contro i reati informatici diminuisce all'aumentare dell'età, salvo per la pratica di annotarsi il numero della banca in caso di emergenze. Quest'ultima misura di protezione è, infatti, adottata meno frequentemente dalle persone con meno di 30 anni, mentre varia tra il 50% e il 65% tra le persone più adulte. Il dato si può spiegare con il fatto che le persone più giovani utilizzano più frequentemente applicazioni su dispositivi mobili che permettono di entrare in contatto direttamente con il servizio clienti della banca in caso di emergenza.

**Fig. 4 – Misure di protezione contro i reati online adottate dai cittadini di Lugano. Valori percentuali per fascia d'età**



Fonte: Sondaggio Lugano LOSAI 2019

Il codice PIN è invece impostato sui diversi dispositivi mobili da oltre l'80% delle persone con meno di 60 anni, con un picco tra le persone con meno di 40 anni che lo impostano nel 90% dei casi. Infine, l'antivirus è una misura presa dal 70-80% delle persone di età compresa tra i 16 e i 64 anni. L'uso del codice PIN e dell'antivirus è collegato all'uso dello smartphone e del PC e, per questo motivo, queste misure di protezione sono adottate in misura minore dalle persone anziane.

## 5. L'uso dei social media da parte della Polizia

Sempre più spesso, i corpi di Polizia utilizzano i social media (Twitter, Instagram, Facebook) per informare il pubblico. Il sondaggio ha chiesto ai cittadini di Lugano quanto ritenessero utile che la Polizia impiegasse questo canale per comunicare. L'uso dei social media da parte della Polizia convince solo parzialmente i cittadini di Lugano (i quali usano i social media occasionalmente anche per comunicare con i propri vicini).<sup>1</sup> Solamente il 42,1% lo ritiene uno strumento utile per comunicare con la cittadinanza nel caso della Polizia, mentre per il 28,7% degli abitanti l'uso dei social media da parte della Polizia sarebbe per niente o poco utile (Fig. 5).

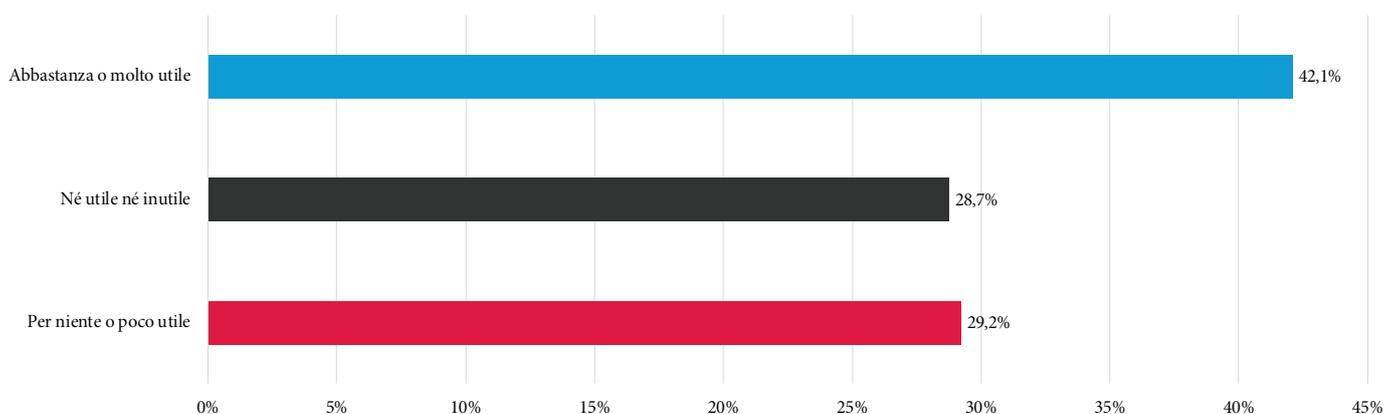
Le opinioni dei cittadini non variano per genere, ma variano di molto secondo la fascia d'età. Infatti, il 52,5% delle persone con meno di 30 anni d'età

<sup>1</sup> Una parte dei cittadini di Lugano usa i dispositivi mobili per comunicare o informare gli abitanti del proprio quartiere. Il 4,1% dei cittadini a Lugano ha dichiarato di aver ricevuto sul proprio telefonino foto/filmati di comportamenti incivili avvenuti nel quartiere di residenza. Il 4,8% condivide su Whatsapp, Facebook o altri social media foto e/o filmati di comportamenti incivili con altri vicini di casa nel quartiere in cui abita.

è favorevole all'uso dei social media da parte della Polizia per migliorare la comunicazione tra agenti e cittadinanza. Questa percentuale scende al 31% tra i cittadini con più di 60 anni. L'uso dei social media da parte della Polizia di Lugano è inoltre ritenuto abbastanza o molto utile dal 52,3% degli studenti e dal 47,5% dei lavoratori part-time, mentre non è considerato abbastanza o molto utile dal 31,8% dei pensionati. È plausibile ipotizzare che questa differenza sia dovuta al fatto che i cittadini più anziani non utilizzano questo canale di comunicazione per informarsi e che pertanto sono meno interessati ad attivare questo tipo di servizio.

Il giudizio positivo dei cittadini diminuisce all'aumentare del tempo di residenza in città. Tra le persone residenti a Lugano da meno di 12 mesi, il 53,8% reputa l'uso dei social media utile nel caso della Polizia, mentre scende al 39,4% tra i residenti in città da oltre 20 anni. Una possibile interpretazione può essere data dal fatto che i neo residenti hanno una minor conoscenza dei servizi in essere e quindi sono più interessati a situazioni che favoriscono la facilità d'accesso alle informazioni. Inoltre una parte dei neo residenti a Lugano potrebbe considerare l'uso dei social media come uno strumento utile per superare delle eventuali barriere linguistiche.

**Fig. 5 – Giudizio sull'utilità dell'uso dei social media per comunicare da parte della Polizia della Città di Lugano. Valori percentuali**



Fonte: Sondaggio Lugano LOSAI 2019

## Ringraziamenti

Si ringrazia l'Amministrazione della Città di Lugano nelle persone del Sindaco Marco Borradori, del Vice Sindaco e capo Dicastero sicurezza e spazi urbani, Michele Bertini, e del Comandante della Polizia della Città di Lugano, Roberto Torrente, per aver sostenuto questa ricerca.

Questo lavoro non sarebbe stato possibile senza la collaborazione della Polizia Città di Lugano e il supporto del Servizio statistica urbana, della Divisione informatica e Divisione comunicazione e relazioni istituzionali della Città di Lugano tramite (in ordine alfabetico): Ilaria Bignasci, Wladimiro Castelli, Katia Corti, Giorgio Maric, Fausto Morenzoni, Amanda Prada, Ivan Stefanini, Mauro Tacchella.

Si ringraziano inoltre le ricercatrici e i ricercatori che a vario titolo hanno contribuito alla riuscita di questa ricerca (in ordine alfabetico): Samuel Berthoud, Julia Colletti, Alexandre Hain, Yuji Z. Hashimoto, Lorena Molnar, Elia Pezzulla, Patrice Villettaz.

Il nostro più grande ringraziamento va, infine, a tutte le cittadine e a tutti i cittadini di Lugano che hanno dedicato il loro tempo a rispondere a questo questionario.

## Riferimenti bibliografici

Baier, D. (2019). *Kriminalitätsoffererfahrungen und Kriminalitätswahrnehmungen in der Schweiz Ergebnisse einer Befragung*. Zurich: Institute of Delinquency and Crime Prevention (Zurich University of Applied Sciences).

Chen, H., Beaudoin, C. E., & Hong, T. (2017). Securing online privacy: An empirical test on Internet scam victimization, online privacy concerns, and privacy protection behaviors. *Computers in Human Behavior*, 70, 291-302.

Città di Lugano (2019). *Lugano in cifre*. Servizio Statistica Urbana, Lugano.

Città di Lugano (2018). *Apps*. [www.lugano.ch](http://www.lugano.ch)

Crespo, Á. H., del Bosque, I. R., & de los Salmones Sánchez, M. G. (2009). The influence of perceived risk on Internet shopping behavior: a multidimensional perspective. *Journal of Risk Research*, 12(2), 259-277.

Deloitte. (2019). *Smartphones – bane or boon? Opportunities and risks for customers, consumers and com-*

*panies. Global Mobile Consumer Survey 2018 - Results for Switzerland*. Zurich: Deloitte.

Clarke, R., & Eck, J. E. (2003). *Become a problem-solving crime analyst*. London: Jill Dando Institute of Crime Science, University College London.

Martins, C., Oliveira, T., & Popović, A. (2014). Understanding the Internet banking adoption: A unified theory of acceptance and use of technology and perceived risk application. *International Journal of Information Management*, 34(1), 1-13.

Leukfeldt, E. R., & Yar, M. (2016). Applying routine activity theory to cybercrime: A theoretical and empirical analysis. *Deviant Behavior*, 37(3), 263-280.

OFS (2019a). *Age, état civil, nationalité*. Berne: Office Fédérale de la Statistique.

OFS. (2019b). *E-commerce et e-banking*. Berne: Office Fédérale de la Statistique.

OFS. (2019c). *Utilisation d'internet en Suisse selon l'âge*. Berne: Office Fédérale de la Statistique.

Sparks, R. F. (1981). Multiple victimization: Evidence, theory, and future research. *The Journal of Criminal Law & Criminology*, 72(2), 762-778

Takieddine, S., & Sun, J. (2015). Internet banking diffusion: A country-level analysis. *Electronic Commerce Research and Applications*, 14(5), 361-371.

Wang, Y. S., Wang, Y. M., Lin, H. H., & Tang, T. I. (2003). Determinants of user acceptance of Internet banking: an empirical study. *International journal of service industry management*, 14(5), 501-519.

---

## LA SICUREZZA A LUGANO NEL 2019

La ricerca "La sicurezza a Lugano nel 2019" approfondisce il tema della sicurezza in città attraverso l'analisi della criminalità e del disordine secondo una dimensione oggettiva, rappresentata dalle statistiche di polizia, e una dimensione soggettiva, rappresentata dalla percezione dei cittadini e dalla loro fiducia nelle istituzioni. A questo proposito, lo studio ha somministrato un sondaggio "LOSAI: Lugano, le opinioni sulla sicurezza degli abitanti" ad un campione rappresentativo della popolazione residente (16-84 anni). Nel sondaggio sono state poste domande riguardo alla vittimizzazione, al senso di sicurezza dei cittadini, alla loro fiducia verso le forze di polizia e alla percezione di come l'uso delle tecnologie può aumentare o ridurre il rischio di subire reati. Il sondaggio si è svolto nel periodo gennaio-aprile 2019 e ha visto la partecipazione di 7.885 residenti a Lugano.

I risultati della ricerca sono riportati nei seguenti fascicoli:

1. Qualità della vita, percezione della sicurezza e rapporto dei cittadini con la Polizia Città di Lugano
  2. Preoccupazioni dei cittadini e iniziative pubbliche per la sicurezza
  3. Statistiche di polizia e statistiche di vittimizzazione
  4. Nuove tecnologie e vittimizzazione online
  5. Voci dei cittadini
- Sintesi dei risultati

