parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 169

Inciviltà e manutenzioni

Quanto e perché sono cambiati l'uso e l'abuso dello spazio pubblico urbano

di Roberto Rota

INDICE

[170] 1. DALLA "FIRENZE PULITA!" ALLA "OPERAZIONE PICCOLE COSE"
[170] 2. INTRODUZIONE
[172] 3. INTERPRETAZIONI: MODELLI E IPOTESI
[177] 4. DOMANDE APERTE (IPOTIZZIAMO UNA RISPOSTA)
[198] 5. QUALE RISPOSTA PER LE ISTITUZIONI
[204] 6. ALCUNI DATI NON TROPPO FACILI
[208] 7. CONCLUSIONI
[210] NOTE
[216] BIBLIOGRAFIA

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 170

1. Dalla "Firenze pulita!" alla "Operazione Piccole Cose"

Senza voler tentare alcun *excursus* sulla storia delle manutenzioni pubbliche a Firenze, prendiamo la nostra città a riferimento contestuale di una riflessione sulla percezione di sicurezza e il legame di questa con la manutenzione degli spazi pubblici, a fronte dell'uso intenso e della diffusione dell'abuso. Visti il taglio prettamente esplorativo, il nostro ragionamento seguirà uno sviluppo prettamente teorico, senza potersi purtroppo ancorare né a nuove indagini sul campo, né a robuste elaborazioni statistiche (solo in parte già disponibili, in parte tutte da costruire), né ad adeguate retrospettive storiche e sociologiche in materia.
Il lasso di tempo ideale a cui ci riferiremo è allora quello della memoria, anche se vorremmo procedere ad alcuna comparazione fra periodi. Sarà il tempo del nostro ricordo, degli albori dell'educazione civica e del rispetto dell'ambiente, in una scuola elementare di periferia, quando sui cestini dei rifiuti e sui mezzi del servizio di nettezza urbana campeggiava una scritta bianca su fondo arancione, *Firenze pulita!*, quando ancora le pellicole adesive non esistevano e tutte le scritte erano fatte con la vernice a spruzzo. Sarà il tempo del ricordo degli anziani che incontriamo al bar di fronte al nostro ufficio, nell'Oltrarno, nell'ultimo bastione di una Firenze storica e popolare, ma che stenta sempre più a riconoscersi. Sarà il tempo dell'esperienza maturata nella pubblica amministrazione e nell'attività di polizia, ormai quasi decennale. Sarà il tempo, breve ed attuale, dell'Operazione Piccole Cose, a poco più di un anno dal suo inizio, mentre ci domandiamo dove correggere, cosa migliorare, perché riorganizzare.

2. Introduzione

Era il novembre del 2003, quando fu deciso d'integrare le attività manutentive realizzate dal Comune di Firenze con un sistema di comunicazione e monitoraggio dei processi, superando la logica minimale del mero "scusate il disagio, stiamo lavorando per voi". La riflessione scaturiva dal fatto che, per quanto gli operatori sul territorio potessero intervenire anche correttamente sulle anomalie e sulle conseguenti manutenzioni, la loro visibilità agli occhi dell'utente era spesso scarsa.

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 171

A ciò si aggiungano gli effetti del perverso meccanismo della delega all'Amministrazione comunale e della conseguente completa, o quasi, estraniazione del singolo cittadino per ciò che riguarda la manutenzione degli spazi pubblici: votiamo qualcuno che si occuperà di ciò che è di tutti, sottraendoci da ogni ulteriore responsabilità al riguardo, ma sottovalutando qualunque normale standard di prestazioni venga raggiunto.
La questione della manutenzione degli spazi pubblici è quindi d'interesse per l'Ufficio Città Sicura sulla scorta della relazione che lega manutenzione e degrado, per passare dalla percezione del degrado al diffuso senso d'insicurezza che caratterizza ogni città di non facile gestione ordinaria (quale Firenze). Un utente che avesse potuto in qualche modo dir la sua nella programmazione degli interventi manutentivi e che avesse potuto concorrere alla mappatura del degrado, avrebbe potuto disporre di uno strumento che l'Amministrazione comunale stessa gli metteva a disposizione per razionalizzare e affrontare il degrado di cui si lamentava, partecipando.
I problemi manutentivi del spazio pubblico sono in effetti molti, scaturenti anche da comportamenti "difformi", diciamo così, innumerevoli, andando dalla piccola maleducazione a reati non contravvenzionali, quali il danneggiamento. Ciò implica solitamente due famiglie di reazioni da parte dell'ente pubblico: quella repressiva-sanzionatoria e quella riparatrice-manutentiva. Entrambe concorrono al mantenimento di standard di sicurezza sostenibili, che concorrono, insieme con altri elementi percepiti, alla costruzione dell'immagine pubblica dei luoghi, pubblici appunto. E tale valutazione che i fruitori hanno dei luoghi fruiti confluisce poi, in misura diversificata, nei comportamenti degli stessi e dei loro interlocutori. Sia nel fare delle cose, dal passare o meno da una certa piazza, al comprare o meno casa in una certa zona, sia nel pensare o dire delle cose, partecipando così, indirettamente (non essendo autori degli atti d'inciviltà), alla costruzione dell'immagine di luoghi anche non familiari ([1]). Il diffondersi e il consolidarsi dell'immagine condivisa dagli osservatori-fruitori possono poi implicare anche conseguenze di ancor più ampia portata, determinando un corrispondente degrado del tessuto sociale, a fronte del degrado registrato sul territorio. Come evidenza Fiasco ([2]), una delle possibili conseguenze è che "...

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 172

al dato fisico del degrado dello spazio urbano si collega un degrado sociale-comportamentale, che a sua volta funge da moltiplicatore dei segni "d'inciviltà". Si innesca e si perpetua, dunque, un circolo vizioso che [...] *ha* delle conseguenze non solo sullo stato d'animo dei cittadini, ma anche sul propagarsi di forme di criminalità in senso proprio" (corsivo aggiunto).
Tale moltiplicazione delle inciviltà è quanto mai evidente, se non altro in rapporto al reale andamento del crimine, che risulta spesso più contraddittorio e di difficile lettura. A tale moltiplicazione si è quindi accompagnata, non giustificata dagli andamenti della criminalità (anche in controtendenza), una generica e generalizzata domanda di sicurezza. Scrive Chiesi ([3]): "[...] la domanda di sicurezza si sta allargando rispetto all'originale nucleo, che la vedeva in relazione esclusiva con la presenza di fatti criminosi nello spazio cittadino [...]". Si noti inoltre, come suggerisce lo stesso autore, che l'osservatore-fruitore attribuisce significati alle cose (quindi anche al territorio e ai relativi segni) e che "[...] questi significati, poi, si modificano attraverso un processo interpretativo che coinvolge gli altri attori e l'ambiente, così [che] il significato non è mai *individuale*, ma si consolida nel processo d'interazione [...]" ([4]).
Una diffusa e condivisa domanda di sicurezza starebbe quindi inseguendo la diffusione della percezione di degrado, in certa misura indipendentemente dagli andamenti della criminalità. E questo in luogo, almeno in parte, di una più confacente domanda di cura e manutenzione.

3. Interpretazioni: modelli e ipotesi

Richiamandoci ancora al lavoro di Chiesi sulle inciviltà ([5]), vorremmo utilizzare qui alcuni schemi interpretativi, proponendo un'ipotesi collaterale che aiuti a spiegare alcune dissonanze, anche in termini quantitativi, tra la percezione del degrado e i comportamenti pubblici correlati.
Numerosi studiosi indicano concordi che la diffusione della paura e la domanda di sicurezza crescono indipendentemente dall'andamento della criminalità ([6]). Una parte della domanda è quindi sostenuta da fattori diversi, portandoci ad introdurre l'ipotesi delle inciviltà. Altra parte della domanda è infine da ricondursi ad altri fattori esplicativi, non direttamente legati alle condizioni ambientali, quali i messaggi veicolati dai mass-

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 173

media, la situazione internazionale, la situazione politica, eccetera.
Occorre quindi modificare la sequenza causale:

Figura 1.

in una relazione più articolata, che tenga conto anche dei fenomeni d'inciviltà, cioè:

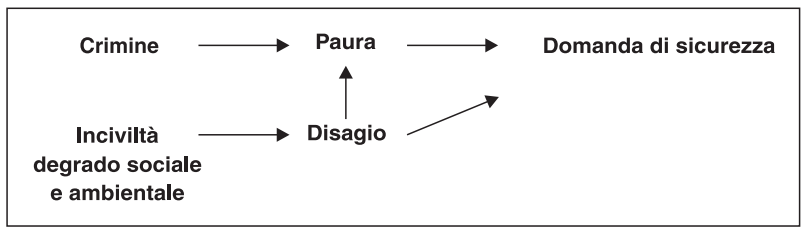


Figura 2.

Mentre esisterebbe allora una correlazione diretta fra crimine e paura dello stesso, il legame con le inciviltà è mediato dall'accumulo del disagio, che è un ulteriore promotore della paura e della conseguente domanda di sicurezza.
È così dalla seconda metà degli anni ottanta che va consolidandosi il ruolo causale delle inciviltà rispetto alla domanda di sicurezza ([7]). Al degrado (fisico) dello spazio pubblico, si è poi evidenziato come si accompagni anche il degradarsi del tessuto sociale corrispondente. Il noto modello di Wilson e Kelling (quelli delle "finestre rotte") introduce, infatti, nel circuito della paura il disordine sociale e la riduzione del controllo sociale. Il disordine, il contrario dell'ordine, corrisponde cioè a momenti nella vita del tessuto sociale in cui il sistema delle regole e dei comportamenti entra in crisi, in cui alcuni degli individui che ne fanno parte rompono il patto che li lega agli altri. Ciò adottando comportamenti devianti rispetto all'ordine precedente (incivilities sociali, quali il modo di parlare e di comportarsi, ad esempio rispetto ai canoni della buona educazione), comportamenti che possono comportare anche alterazioni fisiche dello spazio comune e delle cose (incivilities fisiche, quali lo sporcare, il deturpare, eccetera). Va da sé che

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 174

tali "crisi", in società in perenne transizione, ne diventano tratti pressoché costituenti. Secondo Wilson e Kelling, i "segni" che le inciviltà lasciano in chi le subisce rinforzano la paura della criminalità, implicando una (ulteriore) riduzione del controllo sociale e offrendo nuove occasioni alla criminalità. E così il circuito si chiuderebbe.

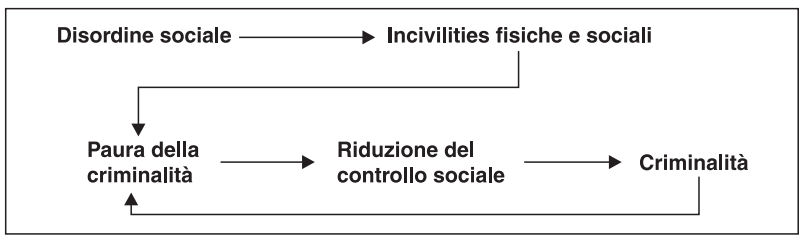


Figura 3 – ***Il modello di Wilson e Kelling [1982].***

Già dagli anni settanta ([8]) la letteratura della "disorganizzazione sociale" intuiva tale relazione fra *incivilities* e paura della criminalità, proponendo un modello similare che poneva all'origine dei fenomeni la disorganizzazione sociale, appunto. Notiamo però come il modello di Hunter renda indipendenti le due forme di devianza: la disorganizzazione sociale da un lato produce maleducazione, violazioni minori, eccetera (le incivilities), dall'altro produce criminalità. Inciviltà e criminalità possono interagire, ma, indipendentemente, producono paura della criminalità. Potendo così attribuire "pesi" diversi ai due percorsi causali, il modello potrebbe riuscire a spiegare situazioni caratterizzate da bassi tassi di criminalità a fronte di elevati tassi di paura.

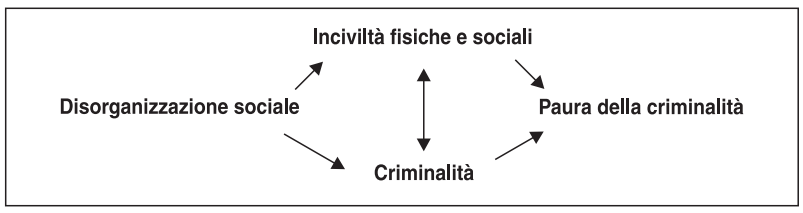


Figura 4 – ***Il modello di Hunter [1979].***

Un ulteriore e interessante contributo è quello dato dal modello proposto da Taylor e Covington ([9]), confermato dai risultati di una lunga ricerca su quartieri che hanno vissuto un

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 175

rapido cambiamento sociale. Il "disordine" viene qui scomposto in fattori misurati di "cambiamento del precedente ordine sociale". La mobilità sociale e il sesso sono variabili che, indipendentemente dalle inciviltà, si annoverano tra i promotori della paura, come nell'esempio di chi ha costruito un'azienda, elevando così il suo *status* patrimoniale, o di una donna sola di notte in un parcheggio isolato.

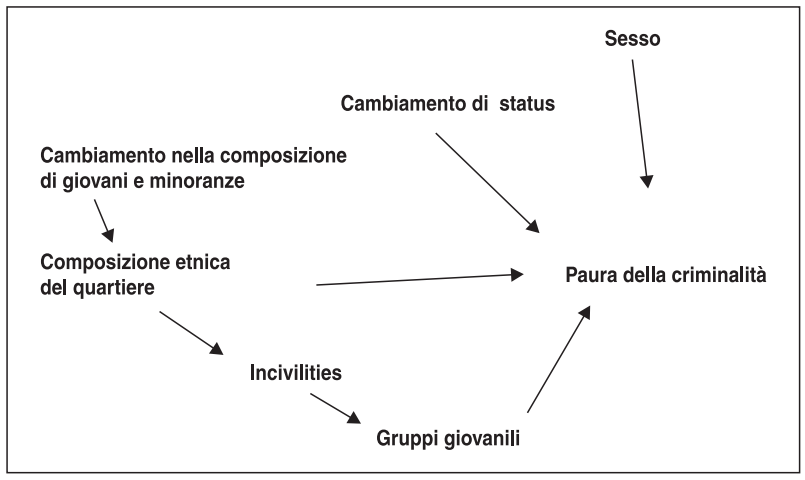


Figura 5 – ***Il modello di Taylor e Covington [1983].***

Sono invece i comportamenti dei giovani e delle minoranze che rompono gli equilibri sociali (in particolare quelli della composizione etnica, nella ricerca di Taylor e Covington) e disorganizzano il sistema di regole che, fino a quel momento, governava la vita del quartiere. In tale dis-ordine, o nuovo ordine non-ordinato, si evidenziano, indipendentemente, la paura della criminalità e le inciviltà (che, attraverso le bande, rinforzano ulteriormente la prima).

Tutti i contributi scientifici accolgono quindi le inciviltà all'interno dei propri modelli esplicativi, interrelando gli elementi fisico-ambientali di degrado dello spazio pubblico con le forme del degrado sociale. Questo, a sua volta, fungerebbe da moltiplicatore (o evidenziatore) dei segni d'inciviltà, avvitandosi il tutto in un circolo vizioso che provoca ulteriori lesioni al tessuto sociale.

In particolare, sono le istituzioni pubbliche a veder danneggiata la loro immagine, in quanto "[...] strumenti di integra-

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 176

zione sociale per la loro funzione pratica come per la loro carica simbolica. Se l'ospedale non funziona, o il telefono pubblico è guasto, la loro funzione pratica è compromessa ma la loro carica simbolica non viene meno: cambia di segno. Essi passano da simboli d'integrazione a simboli di disintegrazione; testimoniano di una promessa fatta e poi non mantenuta" ([10]). La permanenza del segno, dell'elemento degradato determina così, a lungo andare, profonde lesioni nel tessuto sociale: vengono meno le reazioni spontanee di cura, d'intervento dei fruitori "normali" dello spazio e delle cose, le loro reazioni spontanee ed immediate di protesta. A poco a poco viene meno il sentimento di appartenenza, indebolito dall'indifferenza generalizzata all'inciviltà e dalla vaghezza della risposta istituzionale, quasi fosse un "riconoscimento tacito dell'abuso": è il " [...] fallimento della comunità, intesa come desiderio che si rispettino standard di condotta conveniente e appropriata nei luoghi pubblici dove si vive e ci si muove, in armonia con i valori e gli stili di vita delle persone" ([11]). Tale spirale del degrado può schematizzarsi come nella figura 6.

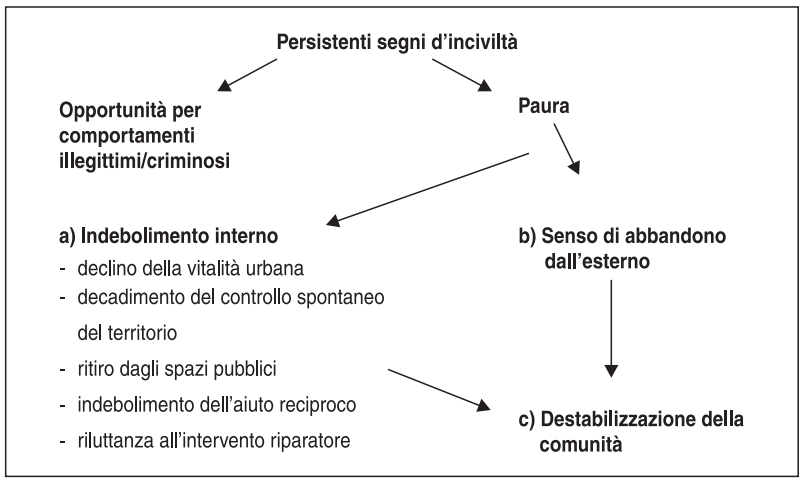


Figura 6.

Tre sono quindi gli effetti, secondo Chiesi ([12]), al persistere dei segni d'inciviltà: l'indebolimento interno, il senso di abbandono dall'esterno e la destabilizzazione della comunità.
I residenti vedono il proprio spazio segnato dalle inciviltà e notano la mancanza di manutenzione, correlando un po' alla

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 177

volta il degrado fisico alla mancanza di sicurezza e diffondendo all'interno della propria comunità questa paura. Se, da un lato, ciò rinsalda la comunità, dall'altro il contagio diventa inarrestabile. "Questo tipico effetto sociale diffusivo favorisce il peggioramento delle dinamiche di coesione sociale della comunità di vicinato, con il relativo declino della vitalità urbana [...]. Ciò, a sua volta, si accompagna ad un progressivo ritiro dagli spazi pubblici: i propri luoghi sono meno attraenti, forse più pericolosi, di sicuro frequentati da chi non li rispetta" ([13]). I residenti si distaccano così fisicamente e sentimentalmente dal proprio territorio, i legami sociali s'indeboliscono come pure il senso di comunità. Diminuisce il controllo sociale sul proprio spazio e si diffonde la paura della criminalità. Vengono meno gli "occhi sulla strada", secondo quanto affermava Jane Jacobs ([14]), che sottolineava anche come "[...] l'ordine pubblico nelle strade e sui marciapiedi della città non è mantenuto principalmente dalla polizia, per quanto questa possa essere necessaria: esso è mantenuto soprattutto da una complessa e quasi inconscia rete di controlli spontanei e di norme accettate e fatte osservare dagli abitanti stessi".

I residenti interpretano poi il persistere dei segni d'inciviltà come un sintomo evidente dell'abbandono da parte delle istituzioni, a cominciare dalle forze di polizia e dall'amministrazione comunale. Sia che venga interpretata come sfida impari a cui anche le istituzioni non riescono a far fronte, sia che significhi che l'azione di tutela della cittadinanza è fatta in modo approssimativo e scoordinato, se non peggio, in ogni caso prevale un pericoloso scoramento, che alla lunga destabilizza inevitabilmente la comunità.

Tale destabilizzazione si concretizza allora nell'emigrazione dei residenti più sensibili e con maggiori disponibilità economiche verso altre zone, alla ricerca di quanto è andato perduto in termini di sicurezza e vivibilità. Mentre chi rimane sembra sviluppare una sensibilità marginalmente decrescente al fenomeno, quasi assuefacendosi a nuovi più bassi standard.

4. Domande aperte (ipotizziamo una risposta)

Abbiamo visto dunque come il fenomeno è stato descritto nel suo radicarsi e nell'attaccare le basi su cui poggia la comunità.

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 178

Alcune domande sorgono però spontanee. La prima tra queste è, come potrebbe suggerire qualcuno rispetto alla figura 6, ispirandosi ai precedenti schemi esplicativi, se i comportamenti criminali crescano proporzionalmente alle inciviltà (e quindi alle opportunità) e al parallelo diffondersi della paura, con ciò che ne consegue. Studi compiuti in tal senso sembrano affermare che tale relazione sia nulla o molto debole ([15]). Sia Harcourt che Sampson e Raudenbush sottopongo infatti a verifica la correlazione tra andamento del crimine ed inciviltà, confutandola ampiamente. Nella loro ampia ricerca su Chicago, ad esempio, Sampson e Raudenbush evidenziano come l'unico reato per cui sarebbe potuta esistere una relazione è quello del furto in appartamento.

Un'altra domanda che vale la pena di porsi allora e a chi ricondurre le inciviltà. Questo anzitutto allo scopo di tarare l'azione istituzionale rispetto alle direttrici repressiva-sanzionatoria e riparatrice-manutentiva, ma anche secondo una terza linea: quella educativa-preventiva. La risposta, come s'intuisce, non è di facile formulazione, ma comunque di ampia portata, in quanto capace di impegnare, se accolta come policy prioritaria, ingenti risorse. Nell'ambito della strategia nota come "Tolleranza Zero", almeno nel primo periodo, la Città di New York spese ingenti somme, ad esempio, nella lotta ai graffiti che coprivano i vagoni della metropolitana e dei treni locali, aumentando esasperatamente la manutenzione. Non appena un vagone veniva "taggato", questo era rapidamente ricoverato per la cancellazione della scritta. Lo scopo era quello di svuotare di senso l'azione dei *writers*, impedendo che il loro messaggio circolasse per la città.

Le dimensioni della macchina manutentiva necessaria a contrastare tutta la fenomenica delle inciviltà sono in effetti rilevanti. L'Operazione Piccole Cose, partita in forma sperimentale all'inizio del gennaio 2004, ha gestito oltre cinquemila segnalazioni (quasi sempre corrispondenti a richieste d'intervento) in poco più di cinque mesi di attività (dal 7 gennaio al 18 giugno), potendo contare su un ventaglio di 27 diverse categorie di operatori, per un totale di 64 tipologie d'interventi realizzabili su richiesta, o proposta, del cittadino. E non sono che una parte degli interventi, relativi alle inciviltà, che il Comune di Firenze deve in ogni caso dispiegare. Ma, nonostante gli sforzi per contrastarle, le inciviltà sembrano

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 179

comunque riproporsi sempre, anche in forme nuove (come per le scritte murali, dove dal mero scrivere si passa a graffiti più sofisticati, dove anche la forma sembrerebbe assumere pretese sostanziali) ([16]).

È tutt'altro che scontato, in effetti, il domandarsi a chi dare la colpa. Anche la letteratura scientifica in materia potrebbe dar l'idea di rappresentare un mondo duale di buoni e cattivi: il povero residente, meglio se anziano, cristallino nei suoi comportamenti pubblici, che si difende come può dalle angherie di nuovi vandali venuti da chissà dove. Che è poi una linea interpretativa abbastanza diffusa nel senso comune. Non crediamo però che le cose in realtà stiano proprio così, anzi.

Un primo contributo esplicativo lo possiamo trarre dalle teorie dell'attribuzione sociale ([17]), che si occupa delle spiegazioni causali proprie del senso comune. " [...] il comportamento del membro di un gruppo sociale sarà attribuito non semplicemente a caratteristiche e intenzioni individuali, ma a caratteristiche e intenzioni che si ritengono proprie del gruppo a cui appartiene. Queste spiegazioni inoltre tenderanno a creare, mantenere e rafforzare un'identità sociale positiva del proprio gruppo, attraverso un insieme sistematico di errate attribuzioni intergruppo modellate in parte dal pregiudizio. Il comportamento negativo di membri esterni al proprio gruppo (e quello positivo di membri interni) sarà attribuito a cause interne, personali, disposizionali; al contrario, il comportamento positivo dei membri esterni (e quello negativo di membri interni) sarà attribuito a cause esterne, all'eccezionalità, alla situazione specifica e particolare" (Pettigrew ([18]), citato da Santinello, Gonzi e Scacchi ([19])).

A fronte della grande trasformazione della società in cui viviamo, ci potremmo domandare quale possa essere allora un gruppo di riferimento in cui riconoscersi, in questa "sconfinata" classe media al centro di questa nostra società in transizione.

Chi scrive ha il proprio ufficio a Firenze, nella zona dell'Oltrarno. Quei luoghi che fanno da sfondo ai romanzi di Pratolini e che fino a qualche tempo fa conservavano ancora alcuni di quei tratti descritti dal loro scrittore per antonomasia. Quei luoghi, almeno così come potremmo immaginarceli leggendo *Cronache di poveri amanti* in una città straniera e lontana, per poi venire a visitarli un'estate, non esistono più. Quella

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 180

gente non esiste più, ma anche lo spazio fisico che la conteneva non è più lo stesso, nonostante i mille vincoli che proteggono un tale tesoro urbanistico e architettonico.
In parte vi è stata una successione nelle residenze, sia per le abitazioni, sia per il commerciale e l'artigianale, in parte le persone sono ancora le stesse, ma non è più la stessa gente. Tra i nuovi arrivati si mescolano fiorentini e toscani che, in poche decine di famiglie, "rientrano", ma anche molti degli *stranieri*, comunitari e non, abbienti o quasi, che cercano proprio la residenza in Oltrarno, nonostante le molte difficoltà insite in questa scelta, per il piccolo, inestimabile lusso di aprire le finestre proprio sulle strade di Firenze ([20]). Altri sono invece *immigrati*, lo sono nel senso più miserevole e comune, in cerca di abitazioni non di pregio, anche se a prezzi mai bassi, anzi. Il valore dei suoli (fabbricabili) e dell'edificato è sempre altissimo. Appartengono a comunità etniche diverse, nazionalità diverse, come diversi sono i loro progetti migratori. Difficile dire dove finisce il lecito e comincia l'illecito, a cominciare dal primo spartiacque: la legge sull'immigrazione in Italia. Un sottobosco di singoli, gruppi, attività, con relazioni mai facili con le forze di polizia. Questo insieme non è un quasi mai un tessuto coerente, come sembrano dimostrare i rioni di San Lorenzo e di Santa Maria Novella, dove più evidenti emergono le contraddizioni di questa nuova geografia locale. Evidenti e nascosti, tra chi è rimasto nel centro storico, resistendo all'alluvione come ai cambiamenti che negli anni si sono succeduti, e oggi soffre maggiormente delle tante contraddizioni della trasformazione avvenuta, vi sono gli anziani. I figli si sono trasferiti nelle periferie o nei comuni della cintura, i vicini sono cambiati, come le botteghe, le attività, il traffico.
Scrivono in proposito Cesa-Bianchi e Cristini ([21]): "La persona anziana, oltre che misurarsi con le mutate condizioni fisiologiche, che richiedono un peculiare adattamento psicologico, e confrontarsi con le proprie vicende affettive, deve anche adeguarsi alle continue e rapide trasformazioni sociali e culturali che il mondo contemporaneo propone. Nato e cresciuto in un ambiente profondamente diverso, con riferimenti e ideali congiunti alla storia della propria generazione, si trova, attualmente, soprattutto nelle aree metropolitane, a condividere spazi e luoghi pubblici con una multiformità di costumi,

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 181

modelli, atteggiamenti, non sempre facilmente comprensibili ed assimilabili. Spesso l'ambiente sociale, anche attraverso il rinforzo costante dei mezzi di comunicazione, propone notizie e immagini di violenza che aumentano nell'anziano timori di aggressione. Da ricerche effettuate, si è potuto stabilire che i vecchi nutrono sentimenti d'inquietudine verso l'ambiente sociale, ma temono anche di essere vittime di atti di violenza, in particolare da persone sconosciute. [...] Cresce nella persona anziana, soprattutto nelle grandi città, un senso profondo di smarrimento, di inconcepibile disorientamento sociale e culturale. Non sa più riconoscersi in un mondo che non sembra vivere degli ideali per cui ha lottato e combattuto. [...] L'isolamento fra le proprie rassicuranti pareti domestiche a volte rappresenta un faticoso, coercitivo ripiego alla ricerca, anche triste e disperata, di una condizione di possibile sopravvivenza, in cui le uniche compagnie sono costituite dal telefono e, soprattutto, in ogni ora del giorno e delle notti insonni, dalla televisione. I programmi video diventano l'elemento di confronto quotidiano, il compagno sordo e parlante di abituale convivenza. [...] Lo schermo televisivo sembra rimandare l'idea di un mondo cosparso di violenze, di un ambiente sociale ostile, intollerante, di difficile coabitazione".

Mentre le periferie sembrano essere cresciute nei decenni passati con i loro nuovi abitanti e trasformarsi oggi con minori contraddizioni, il centro storico è l'area dove maggiori sembrano le criticità della trasformazione urbana. Firenze perde tra il 1991 (dati del censimento) e il 2003 (dati anagrafe) ben 48.769 abitanti: il 12,1 % in meno, con una popolazione scesa a 354.525 abitanti ([22]). Tale variazione si diversifica però da quartiere a quartiere, andando da un minimo del –8,3 % del quartiere Isolotto-Legnaia ad una massimo del –16,8 % fatto registrare dal Centro storico. Tale diversificazione si riproduce all'interno dei quartieri stessi, dove per il Centro storico si va dal –5,0% dell'area elementare di Bellosguardo (un piccolo "poggio" costellato di poche ville immerse nel verde) al –32,5% dell'area elementare del Centro, quella che comprende Santa Maria del Fiore e Palazzo Vecchio. Aree elementari di maggiore residenzialità storica segnano comunque diminuzioni significative, spesso superiori, in valore assoluto, al –12,1% cittadino: Mercato centrale –24,5%, Santa Croce –19,1%, Stazione/Il Prato –18,6%. E questo a fronte di una densità abita-

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 182

tiva cittadina che è di 3.466 abitanti per kmq, mentre nel Centro storico è di 5.779 abitanti per kmq, con quattro aree che superano i 10.000 abitanti per kmq (S. Ambrogio, S. Frediano, S. Croce, Mercato centrale) ed una che sfiora i 20.000 (Puccini/Ponte alle Mosse). La popolazione del Centro storico scende da 76.406 abitanti a 63.438, che, con una percentuale del 17,0% in meno, segna il valore assoluto più alto dei cinque quartieri (segue Campo di Marte con un –14,2%). La minore criticità della trasformazione delle periferie, sembra essere confermata, non contradditoriamente diremmo, dalla più sostenuta crescita degli indici d'invecchiamento della popolazione nei quattro quartieri periferici nel periodo 1991-2003, mentre il Centro storico, con solo il +0,5%, segna un valore decisamente basso. Verrebbe da pensare che la "fuga" dalle periferie è meno sostenuta, che molti abitanti riescono ad invecchiarci con relativa tranquillità, sostenendo il trend dell'invecchiamento. Il Centro storico perde abitanti, tanti di più in proporzione, ma invecchia meno. La diminuzione di popolazione in tutte le classi di età (non considerando la classe 0-4), unico caso sui cinque quartieri, e il suo identificarsi nel quartiere dell'età media (tra i 30 e i 50 anni), con il più basso numero medio di componenti per famiglia (1,9 contro il 2,1 cittadino, con gli altri quartieri con valori uguali o superiori alla media), sembrano fare del Centro storico un luogo, oltre che di singles o coppie senza figli, di anziani soli e di pochi bambini.

Ma anche per coloro i quali il cambiamento della società in qualche modo lo guidano, come i quaranta-cinquantenni "in carriera", o lo rappresentano anche con evidenza, come i giovani, le trasformazioni sociali non sono esenti da ombre. "La paura della criminalità, la preoccupazione per la diffusione della delinquenza e della microcriminalità e per il rischio di esserne colpiti è un fenomeno che sta caratterizzando la società contemporanea, con enormi conseguenze sociali e psicologiche. Secondo molti ricercatori, infatti, l'insicurezza può essere un fattore critico in quei processi che determinano ansia e stress [...], determina una limitazione dei comportamenti e dei movimenti delle persone [...] e modifica sostanzialmente le relazioni sociali degli individui [...]", direttamente o indirettamente ([23]). "Perciò la paura può diventare, da una reazione a una effettiva percezione del pericolo attuale o

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 183

potenziale di diventare vittime del crimine [...], una fonte di stress dalla quale proteggersi attraverso strategie di fronteggiamento". Inoltre "[...] come sostengono La Grange e Ferraro «è la tendenza ad avere paura a dispetto delle circostanze che più probabilmente è disfunzionale per gli individui », e ancora «la paura è sicuramente deleteria se è attivata da stimoli fondamentalmente innocui». La paura della criminalità può infatti indurre la persona a evitare molte situazioni (fra le quali le opportunità di lavoro o di incontro sociale) solo per ottenere l'effetto di attenuarla" ([24]).

Sostiene in proposito Riger che "[...] quelli che rispondono alla paura evitando situazioni di rischio stando in casa, possono effettivamente essere considerati come vittime meno probabili del crimine. Il successo di questa strategia può aumentarne il suo uso fino a che le persone non sviluppino una *mentalità chiusa*, barricandosi in casa e rifiutandosi di parlare con gli estranei. Il costo di questa strategia per la gente e per la vita della comunità urbana risulta considerevole" ([25]).

E se ciò sembrerebbe trovare maggior riscontro nei comportamenti degli anziani, si pensi a quali comportamenti protettivi tutti i genitori, intesi nella loro complessità in quanto aventi figli minori, che frequentino l'asilo o il liceo, essi adottino nei confronti della prole, dall'accompagnarli in macchina fin dentro il cortile scolastico al telecontrollo attraverso il telefono cellulare.

Ecco allora che la struttura della popolazione fiorentina si trasforma, riconducendo i comportamenti migratori e riproduttivi ad una più generale trasformazione della comunità locale, a sua volta all'interno di una ancor più ampia trasformazione della società occidentale, una trasformazione non sempre coerente, anzi. E questa incoerenza tra gli elementi in gioco, la diversa accelerazione e la ridislocazione, simbolica e fisica, a cui sono sottoposti aspetti diversi del nostro quotidiano, fanno sì che le nostre insicurezze aumentino. Santinello e altri ([26]), sempre con riferimento alla paura del crimine, evidenziano come ciò sia ampiamente condiviso in dottrina a cominciare da Durkheim ([27]), passando per Habermas ([28]) e Luhman ([29]): "[...] il crescente divario che si è formato tra il mondo dell'individuo e il sistema sociale complessivo ha favorito la perdita di meccanismi di integrazione sociali tradizionali, la disgregazione delle identità, il diffondersi di una sen-

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 184

sazione psicologica di solitudine, una mancanza di speranza e una sfiducia generalizzata. [...] Nella società contemporanea si sviluppano invece una moltitudine di sottosistemi, articolati e organizzati su spazi sempre più ampi, che interagiscono fra loro secondo logiche proprie, indipendenti dalle persone. Le condizioni e le dinamiche sociali sfuggono perciò sempre più al controllo dell'individuo [...]". Vari autori ritengono allora che "[...] la paura del crimine sia determinata fondamentalmente dalla modificazione che la percezione individuale del problema criminalità subisce nelle situazioni di improvvisa transizione sociale. La diminuzione di legami sociali, le difficoltà d'integrazione in una comunità stabile, la minor capacità di controllo può essere in relazione con un alto livello di «ansia sociale» e di sensibilità agli atti criminali che potrebbe giustificare la crescente diffusione dell'insicurezza [...]" ([30]). La trasformazione spinta a cui è sottoposta la nostra società è foriera di infinite chànces, ma, al tempo stesso "[...] la rappresentazione unitaria del proprio mondo e il controllo diretto su di esso sembrano diventare sempre più problematici. Persone, oggetti, abitudini, cibi di paesi differenti riempiono il nostro paesaggio ontologico, con un pluralismo senza precedenti nella storia umana [...]. Castells e Henderson ([31]) sottolineano la tendenza della nostra società ad orientarsi entro uno «spazio di flussi»: le dinamiche di una determinata area geografica e della sua comunità dipendono principalmente dalla connessione che la popolazione di questo territorio, le sue attività e le sue istituzioni hanno con quelle di altri territori non più contigui, bensì anche molto distanti. Secondo questi autori, le identità sociali si localizzano in quanto il territorio diventa l'unica realtà nella quale è possibile quell'interazione diretta che ne permette la formazione. Levy ([32]) descrive questo processo come un passaggio dal *territoire* al *reseau*: una rete di aree nodali della struttura sociale globale, astratta dal territorio concreto, dove avvengono i processi decisionali più significativi. Il territorio viene sovradeterminato da questa rete e scomposto, mentre le comunità e le identità sociali, che non possono svilupparsi se non nel livello territoriale, sono compresse e svuotate di poteri" ([33]).

Il tutto ad una velocità tale che il nostro sistema sociale non riesce a star dietro alle trasformazioni dell'ambiente: non vi sono un'adeguata sedimentazione, una conoscenza e una

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 185

familiarizzazione degli elementi che lo popolano. I gruppi e i singoli, immersi in tale eterogeneità di comportamenti e di fenomeni imprevedibili, cercano allora di porre in essere una qualche strategia di riduzione di tale complessità, ricreando un ordine relativamente stabile e cercando di renderli stabili e meno imprevedibili. Il senso comune si ricostruisce attraverso le "rappresentazioni sociali": persone che interagiscono, dialogano e producono l'immagine di un "universo consensuale". In ciò "il verdetto prevale sul processo", le conclusioni quasi prescindono dal loro processo elaborativo. La "categorizzazione sociale" si afferma prima del formarsi di un'idea propria, attraverso il supporto di pregiudizi e di stereotipi sociali ([34]). Inevitabilmente, talune rappresentazioni sociali andranno a far aumentare allora la paura del crimine, come la sensibilità al degrado e alle inciviltà, in particolare nei soggetti più vulnerabili. "[...] Il disagio sociale dell'individuo viene «nominato» e «ancorato» attraverso la sopravvalutazione di un fenomeno conosciuto (la criminalità), creando nel contempo un *outgroup* definito da cui differenziarsi fortemente (l'estraneo, che può essere l'immigrato, il nero, il giovane, il tossicodipendente, eccetera). L'imposizione di un comportamento prevedibile rende più concreto un fenomeno solo immaginato e offre familiarità ad un contesto sempre meno comprensibile" ([35]).

Tali considerazioni non inducano però a rappresentarci un sistema sociale per tal verso "buono" immerso nell'ambiente "cattivo", o quantomeno indifferente nel suo tumultuoso trasformarsi e lasciare indietro tutti gli individui inadatti ai nuovi ritmi evolutivi ([36]). Piuttosto ogni individuo potrebbe avere posizioni diverse rispetto al sistema e all'ambiente, essendo magari più integrato per certi aspetti e meno per altri, disdegnando internet ma stando sempre attaccato a due o tre telefoni cellulari diversi, partecipando attivamente alla vita di una società sportiva per ragazzi ma non facendo la raccolta differenziata dei rifiuti.

Quello che però rileva maggiormente, per le nostre domande sulle inciviltà, è l'integrazione degli individui con il minimo comune denominatore stabilito per l'uso della società e del suo territorio, cioè a dire le regole, tutte le regole. L'apporto, costruttivo e distruttivo, di ognuno si commisura quindi alle aspettative che lo stesso ha verso i suoi simili, intesi sia come

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 186

singoli che come insieme, rispetto a ciò che essi faranno di rilevante per noi. "In un'ottica interazionista, risulta fondamentale il ruolo delle aspettative da e verso l'ambiente sociale; i residenti di un dato quartiere, i membri di una data comunità, si aspettano che gli altri si comportino coerentemente alle norme scritte e non scritte che regolano la vita di quel quartiere, di quella comunità: queste norme contribuiscono a creare un senso di appartenenza, incoraggiando certe condotte [e] bandendone altre, e regolano anche l'aspetto dell'ambiente circostante, fornendo prescrizioni circa la cura di giardini e parchi, la pulizia degli spazi comuni, la manutenzione degli esterni delle abitazioni, eccetera. [...] secondo la distinzione introdotta da Hunter ([37]), esiste anche una dimensione sociale dell'ordine, che induce i membri della comunità a controllare il comportamento e le attività dei più giovani, a vegliare sulle proprietà altrui, a stimolare gli oziosi [...]. Per questo, i segni concreti d'incuria, abbandono vandalismo, vengono interpretati come un indebolimento per l'ordine sociale, un segnale di un disordine più generale, considerato tanto più minaccioso qualora le cause dell'inciviltà siano ritenute interne al quartiere degradato, e la responsabilità di siffatti gesti destabilizzanti sia attribuita a soggetti ivi residenti: tale ipotesi costituisce l'eventualità più grave, poiché idonea a creare sentimenti di sfiducia reciproca e a diminuire la coesione sociale. Ma l'inciviltà è anche letta come segnale di un plateale disinteressamento da parte delle autorità, o quantomeno dell'incapacità degli organi preposti al controllo: in un caso o nell'altro, viene rafforzato quel senso d'isolamento, già fisiologico per chi vive in una grande città" ([38]).

Al di là quindi del giudizio dato sulle autorità pubbliche, è importante rilevare l'aspetto di deterioramento intrinseco del tessuto sociale, indipendente da quell'*outgroup* cui attribuire la colpa anche di ciò che invece deriva da un processo interno alla comunità stessa. È probabilmente sulla miriade di piccoli illeciti, delle infinite violazioni di quell'ordine "naturale" di cui parla Travaini, che s'innesca allora la spirale del degrado, con o senza parallelo incremento della criminalità.

"Il degrado ambientale, il disordine morale, l'insicurezza, incrinano la compattezza della comunità locale, quel senso di stabilità e continuità che essa è normalmente in grado di garantire ai suoi membri; quando ciò avviene può innescarsi

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 187

un autentico circolo vizioso, un *ciclo del declino* ([39]), in cui viene compromessa la stessa capacità della comunità di gestire i propri problemi. Gli abitanti tendono a ritirarsi fisicamente (pochi circolano per le strade o frequentano locali pubblici) e psicologicamente dalla vita sociale, e viene meno il loro senso di responsabilità nei confronti della collettività; i meccanismi del controllo sociale informale s'inceppano: cresce il senso d'isolamento, risultano inibite le reazioni costruttive al crimine [...], si restringe l'area sulla quale ciascuno ritiene di dover vigilare [...], diminuisce la capacità d'identificarsi con le potenziali vittime e la condivisione di valori o standard comportamentali; la capacità organizzativa e politica locale decade: chi ne ha la possibilità trasloca in zone più sicure, e viene rimpiazzato da persone (giovani, affittuari, singles, immigrati, meno abbienti, meno colti) più difficili da coinvolgere e impegnare in favore della comunità [...]" ([40]).

Chi sono, dunque, gli artefici del "ciclo del declino"? Quanta parte è da ricondurre alla criminalità e quanta alle altre forme di violazioni? e quanti comportamenti difformi sono di origine esogena e quanti di origine endogena?

Lo schema della figura 6 illustrava l'ipotesi che dai persistenti segni d'inciviltà derivassero sia nuove occasioni per il crimine, sia la paura dello stesso; da questa paura prendeva poi origine la spirale che generava l'indebolimento interno, il senso di abbandono dall'esterno, la destabilizzazione della comunità. Per poi passare, supponiamo, ad ulteriori segni d'inciviltà, in grado di incrementare ulteriormente i fenomeni descritti.

Rimane però da indagare quali siano gli attori, attivi e passivi, di tale circuito. Se non altro perché la rappresentazione duale buoni-cattivi sembra, in effetti, scarsamente descrittiva di quello che sta accadendo. Abbiamo già evidenziato infatti la centralità della domanda "a chi ricondurre le inciviltà", anzitutto allo scopo di tarare l'azione istituzionale rispetto alle direttrici repressiva-sanzionatoria e riparatrice-manutentiva, ma anche secondo quella educativa-preventiva.

Lo schema proposto in figura 6 potrebbe allora essere integrato con alcuni contributi esplicativi in tal senso, come riportato in figura 7.

La criminalità, intendendo ricondurre in questa categoria tutti gli individui che fanno del crimine la loro principale attività e fonte di reddito, tende essenzialmente a produrre solo le con-

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 188

dizioni più favorevoli per il prosperare delle proprie attività (in figura 7, è la freccia piena che lega la criminalità alle opportunità). I segni d'inciviltà, presumibilmente, sono per costoro solo un effetto collaterale, che, anche qualora non vi fosse, al minimo non danneggerebbe la loro attività, ma potendo anche ipotizzare che qualche settore della criminalità potrebbe forse trarne, paradossalmente, giovamento.
Prendendo, infatti, ad esempio, lo sfruttamento della prostituzione di strada, molti sono i segni del degrado che accompagnano l'occupazione delle zone da parte delle nuove "lucciole" di origine straniera, con immediate proteste da parte dei residenti delle abitazioni vicine. Anche se tali segni potessero però essere fatti sparire, tale attività continuerebbe comunque. Un altro esempio: il traffico e lo spaccio delle sostanze stupefacenti. Quanti nuovi clienti sono stati conquistati attraverso le "pasticche", svincolando l'acquisto e il consumo anche dalla sola immagine dei gironi infernali in cui finiscono gli eroinomani? Non è forse la droga per i ragazzi "per bene", che si consuma senza sporcarsi? Consideriamo infine il riciclaggio del denaro sporco nel settore turistico, nel mercato immobiliare, eccetera.
Valutazione diversa daremmo invece per la paura, che in taluni casi è funzionale all'attività criminale (estorsione, rapina, eccetera, cioè tutti quei reati caratterizzati almeno dalla minaccia della violenza), mentre in altri è disfunzionale (furti, borseggi, truffe, eccetera, cioè tutti quei reati che sono favoriti dalla scarsità di contromisure preventive poste in essere dalle potenziali vittime).
In figura 7, evidenziamo tali distinguo con una freccia tratteggiata anziché piena, evidenziando l'ambivalenza o la tenuità della relazione.
Veniamo quindi all'inefficacia dell'intervento pubblico ([41]), intervento che può non riuscire ad eliminare i segni d'inciviltà, così come ad intervenire sulla criminalità o sulle condizioni che la favoriscono, andando quindi ad alimentare il senso di abbandono dall'esterno.

Tale intervento può dispiegarsi, abbiamo detto, lungo tre direttrici: quella repressiva-sanzionatoria, quella riparatrice-manutentiva, quella educativa-preventiva, intervenendo quindi sia a monte che a valle del processo disgregativo del tessuto sociale innescato dal permanere delle inciviltà. Mentre

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 189

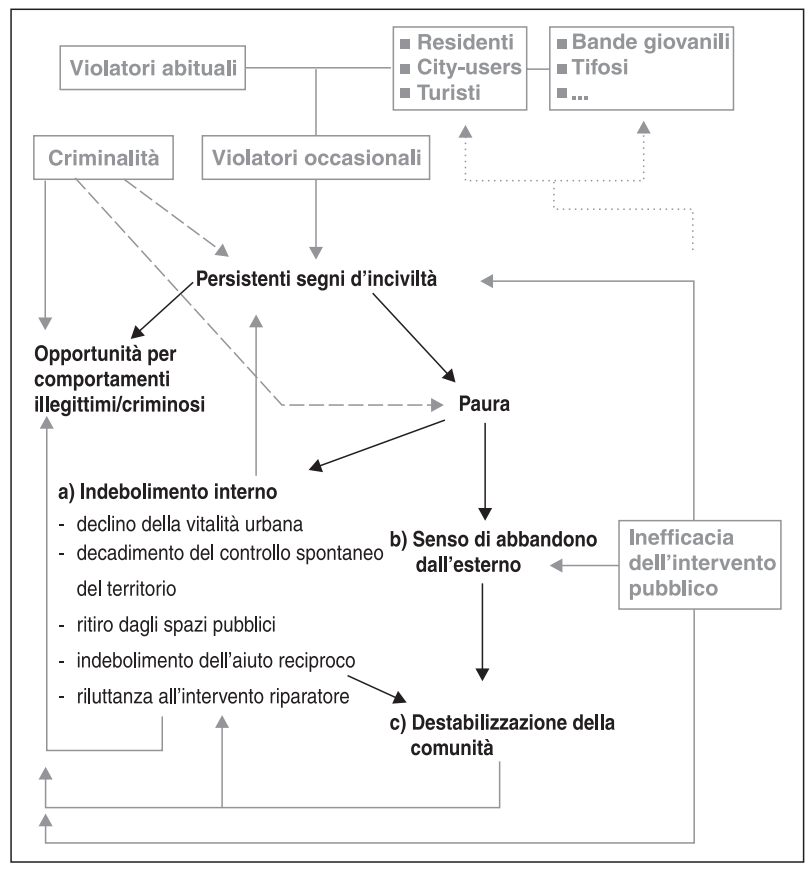


Figura 7.

però è relativamente facile posizionare e relazionare l'intervento pubblico in senso preventivo-repressivo-sanzionatorio verso i criminali e in senso riparativo-manutentivo verso il territorio e le sue infrastrutture (fatto salvo il problema delle risorse, scarse per definizione), ben più difficile è il dispiegarsi degli interventi preventivo/repressivo-sanzionatori ed educativo-preventivi nei confronti dei violatori, abituali ed occasionali, che sono i responsabili di buona parte dei segni d'inciviltà ([42]). Sembrerebbe, in effetti, esserci una tale volume di comportamenti difformi dalle norme, anche sociali, da rendere la mera azione pubblica inadeguata alla missione che le si affida.

Ampiamente delegato a svolgere buona parte degli interventi richiesti, più che non le altre istituzioni coinvolte, l'ente locale

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 190

è chiamato a dispiegare ingenti risorse in un contesto a volte contraddittorio, senza considerare che la riduzione dei trasferimenti statali e la fuga dei residenti risicano le già limitate risorse disponibili. A ciò si aggiunga l'ampliarsi dei fenomeni di *spill-over*, tali per cui il contribuente dell'ente paga anche per servizi destinati anche ad altri.
Un esempio per tutti, in merito alla difficoltà che può avere un comune nel rapportarsi con una situazione come quella descritta dallo schema in figura 7, è quello inerente all'azione degli organi di polizia ([43]). Mentre l'azione degli organi dei Ministeri è più tipizzata e circoscritta, anche in termini di numeri, e i "destinatari" di essa siano "altri", l'azione dell'organo di polizia dell'ente locale deve dispiegarsi su di una miriade di persone sostanzialmente "brave", per il senso comune, ma comunque responsabili di infinite violazioni per le quali sono prescritte sanzioni. E tali violazioni sono, in buona sostanza, quelle che generano la maggior parte dei segni d'inciviltà e comunque sempre derivanti da comportamenti incivili.

Parimenti dispendiose, magari per altri versi ([44]), sono anche le altre strategie possibili, con la differenza che, mentre la famiglia delle azioni educativo-preventive (indirizzate verso i violatori potenziali) tende a produrre effetti *soft* diluiti nel medio-lungo termine, gli interventi di natura riparatrice-manutentiva (indirizzati prettamente verso il territorio) esplicano i loro effetti praticamente subito, alleviando immediatamente la sofferenza dei danneggiati, ma imponendo uno sforzo organizzativo ed economico non indifferente all'ente locale. Incidentalmente, potremmo anche notare che il senso comune tende a deformare, semplificando, la sequenza logica degli accadimenti. "C'è sporco... il comune non pulisce!", è il più ovvio dei commenti riferiti agli spazi pubblici degradati. Con un'evidente preferenza per un'immediata azione di natura riparatrice-manutentiva. Quando però ci si domandi *perché* ci sia lo sporco, e non perché non venga subito rimosso, le opinioni tendono a diversificarsi.
Lo schema in figura 8 evidenzia quindi, riprendendo il percorso logico proposto in figura 7, le linee d'azione dell'intervento pubblico. La linea verde evidenzia gli interventi rivolti a contrastare le cause: azioni contro i violatori, abituali ed occasionali, sia di tipo preventivo, sia di tipo repressivo, e azioni

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 191

contro la criminalità. La linea blu evidenzia gli interventi che interessano gli effetti: interventi materiali per la rimozione dei segni d'inciviltà dal territorio e dalle *cose* in generale, altri interventi rivolti all'attenuazione/rimozione dei danni che interessano invece il tessuto sociale. Quanto maggiore sarà la stabilità, quando non l'aggravarsi, delle relazioni causali indicate in nero, tanto maggiore sarà inefficiente e/o inefficace l'intervento pubblico.

Tornando quindi alla domanda "a chi ricondurre le inciviltà", centrale nel calibrare l'azione istituzionale (rispetto a tutte le direttrici: repressiva-sanzionatoria, riparatrice-manutentiva, educativa-preventiva), con l'interpretazione suesposta si propone una scissione dei "circuiti di produzione" della criminalità e delle incivilità. Trascurando in questa sede la parte inerente alla criminalità, ci rivolgiamo invece alla parte inerente ai violatori, che costituiscono il "pericolo pubblico numero uno" nella produzione delle inciviltà.

Date quindi le relazioni che supponiamo intercorrano tra comportamenti criminali e comportamenti incivili, potremmo ritenere verosimilmente che i comportamenti incivili posti in essere dai criminali, in quanto anche "violatori minori", siano ragguagliabili, per quantità e qualità pro-capite, a quelli attuati dai violatori comuni, abituali od occasionali che siano. Essi cioè getteranno per terra, anziché negli appositi contenitori, più o meno tanti mozziconi di sigaretta e tante cartacce quanti i violatori comuni. E lo stesso per le soste dei veicoli sui marciapiedi o sugli attraversamenti pedonali, e così via.

Qualora anche tale ipotesi risultasse ottimistica per difetto, la quantità dei criminali supponiamo sia tale che il loro apporto maggiore sarebbe comunque trascurabile sul totale dei fenomeni d'inciviltà.

Abbiamo allora suddiviso i violatori comuni in due categorie: i violatori abituali e i violatori occasionali.

Per violatori abituali, in questa sede, intendiamo indicare coloro i quali compiano abitualmente, e non casualmente, atti d'inciviltà. Quindi non coloro i quali, se capita, buttano la cartaccia, se non trovano subito un posteggio, parcheggiano sul marciapiede, eccetera. Piuttosto, coloro i quali compiono attività intrinsecamente e deliberatamente incivili, con frequenza regolare o almeno con sistematicità: sono cioè quei tifosi che non sono ancora stati "promossi" a criminali, le bande giova-

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 192

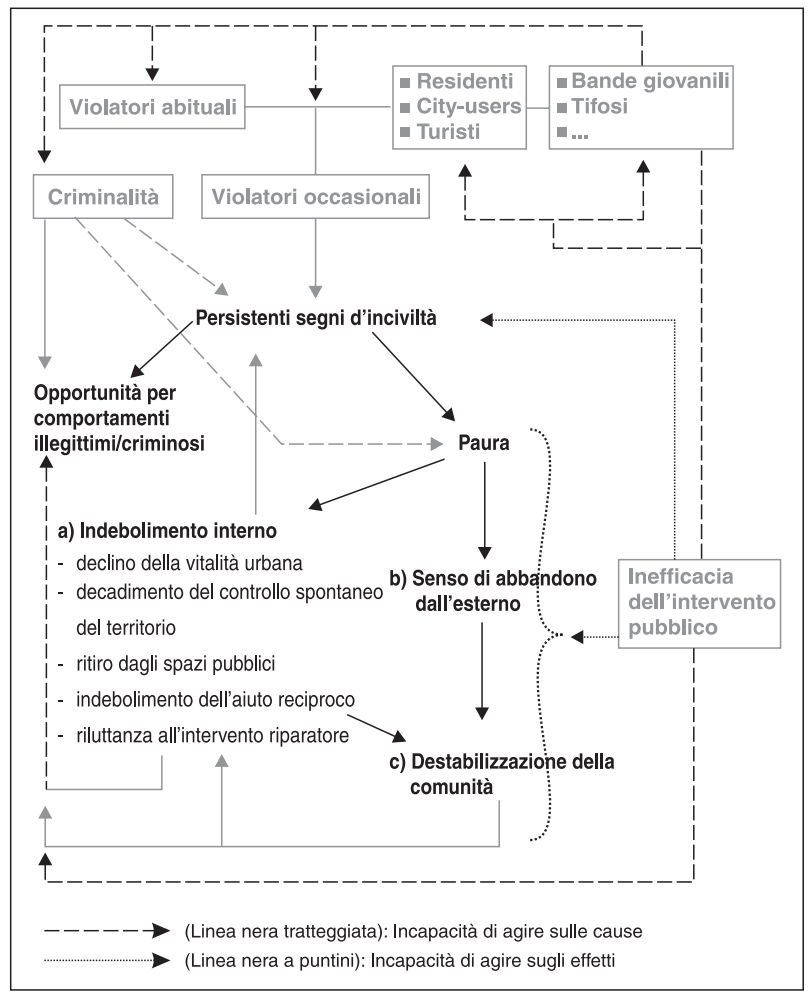


Figura 8.

nili, i *writers*, eccetera. A costoro possono essere attribuite, con buona approssimazione, talune specie di inciviltà, la cui paternità è incontrovertibile o per testimonianza oculare, quando le inciviltà siano comunque generiche, o per logica deduzione, in relazione alle circostanze di tempo e di luogo (ad esempio subito dopo una partita di calcio fuori dello stadio), o per le peculiari caratteristiche dell'atto, come nel caso dei *writers*.

Il numero dei violatori abituali, di coloro i quali cioè si organizzano per realizzare segni profondi, a volte con valore

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 193

espressivo evidente, è però sempre basso rispetto al totale dei comportamenti incivili. Anche sommando i comportamenti incivili dei criminali a quelli dei violatori abituali, dovremmo ipotizzare, in relazione ai segni d'inciviltà presenti sul territorio, che essi non ne siano responsabili che di una parte, nemmeno poi tanto considerevole. Diversamente dovremmo immaginarceli dediti in permanenza a lasciare l'auto sul marciapiede, mentre con una mano "taggano" un autobus e con l'altra deturpano i fiori delle aiuole, mentre il loro cane la fa indisturbato nelle stesse.

I segni d'inciviltà, permanenti e temporanei, che si rilevano sul territorio, sono però in numero tale da far ipotizzare che molti di essi possano essere attribuiti a violatori occasionali. Con violatori occasionali intendiamo indicare coloro i quali compiano abitualmente o saltuariamente, ma casualmente, cioè senza né metodicità, né sufficienti premeditazione e dolo, né valore espressivo, atti d'inciviltà: se capita, buttano la cartaccia; se non trovano subito un posteggio, parcheggiano sul marciapiede; eccetera. Diversamente da coloro i quali compiono attività intrinsecamente e deliberatamente incivili, con frequenza regolare o almeno con sistematicità, e con una diversa volontarietà ([45]).

Il violatore occasionale ([46]) è allora un uomo (o donna) comune, la cui concezione del bene pubblico è sufficientemente sfumata, almeno nei momenti o nei luoghi in cui compie la violazione, da far prevalere il proprio *particulare* a dispetto di ciò che le norme imporrebbero. I comportamenti che possono rientrare in tale definizione sono molteplici, attivi ed omissivi, riferibili ad una pluralità di circostanze e di luoghi, non solo pubblici in senso stretto (si pensi ad esempio all'abuso delle parti comuni condominiali). Ogni specie di violazioni potrebbe quindi essere a sua volta oggetto di ulteriori approfondimenti, che ne evidenzino le peculiarità e ne svelino i meccanismi, onde migliorare le *performance* istituzionali lungo le tre linee guida sopra esposte.

Non essendo però questa la sede, ci limiteremo ad un solo esempio. Cioè il più esemplare dei luoghi pubblici, la strada, la *pubblica via* (come recitano le normative più datate), nonché l'attività più tipica cui è destinata, la circolazione di uomini e mezzi. Scrive in proposito Sennett: "[...] La strada cittadina acquista la particolare funzione di consentire il movi-

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 194

mento; e se i vincoli sono troppo rigidi (semafori, sensi unici, eccetera), gli automobilisti si innervosiscono o vanno su tutte le furie. Oggi, pur potendoci spostare con facilità ignota ad ogni precedente civiltà urbana, il moto è diventato l'attività quotidiana più inquietante, perché si considera la mobilità illimitata un diritto assoluto dell'individuo. Il trasporto privato è lo strumento logico per esercitare questo diritto, e l'effetto sullo spazio pubblico, in particolare lo spazio della strada cittadina, è che esso perde ogni significato, o diventa perfino esasperante, quando non può essere subordinato alla libertà di movimento. La tecnologia del movimento moderno sostituisce al piacere di essere in strada il desiderio di cancellare i limiti geografici. [...] lo spazio pubblico, divenuto funzione del moto, perde ogni suo significato indipendente" ([47]). L'esercizio del diritto alla mobilità dovrebbe allora essere mitigato dai doveri prescritti dal codice della strada, che non è che il patto sociale a cui dovrebbero aderire tutti i componenti della moderna società della mobilità individuale. Ma lo spazio e il tempo, declinati in strade libere da percorrere alla più alta velocità possibile, a fronte di troppi fruitori, divengono risorse scarse: le velocità medie si abbassano e i tempi di percorrenza si allungano. Anche il momento di stasi protratta nella circolazione, la sosta, diventa difficile, perché anche la risorsa posteggio scarseggia e diviene merce di scambio a costi marginali crescenti, con la sosta a pagamento che si estende anche in periferia. Parallela corre l'illusione della competitività del mezzo pubblico, che rimane parimenti prigioniero degli ingorghi, affollato di persone che non frequenteremmo mai e che magari non pagano nemmeno il biglietto. Quando non è in ritardo o salta le fermate. Che fare allora? La scelta del mezzo privato diviene inevitabile, la violazione del limite di velocità a fronte della strada sgombra non è che il necessario guadagnar tempo sull'ingorgo che troveremo di lì a poco, la sosta sul marciapiede l'inevitabile rischio quando vie di concezione rinascimentale non consentano lo stazionamento di veicoli da ambo i lati. E così via, in un continuo dilatarsi del proprio diritto ad interpretare le norme della circolazione per recuperare spazio alla propria libertà di movimento, assoluta anziché relativa. La norma, così come lo spazio, diviene funzione del moto, anche se nessuno ne nega la fondamentale funzione regolatrice, almeno in linea di principio. Ma, al

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 195

momento di contestualizzarla, attuiamo comportamenti obliquamente adattivi: la scansiamo e ci passiamo di lato.
Sostiene sempre Sennett ([48]) che "[...] La maggior parte delle opinioni sulla vita sociale non influenza vistosamente il comportamento. Questa ideologia "passiva" spesso risulta nei moderni sondaggi d'opinione[...] la gente si comporta in modo del tutto differente da quello professato [...]". Tutti siamo recisamente convinti che vadano perseguiti i pirati della strada, abbastanza convinti che comunque delle regole ci vogliano, un po' meno che i limiti di velocità esistano per motivate ragioni tecniche, strutturali, di flussi o altro. Scrive Goffmann che "[...] I valori culturali di un'istituzione determineranno nei particolari cosa i membri di essa devono pensare di molti argomenti e allo stesso tempo stabiliranno uno schema di apparenze che devono essere salvaguardate, vi siano o meno dietro di essa sentimenti sinceri" ([49]). Ecco allora che la norma viene accompagnata anche da forme di propaganda, volte a stigmatizzare i comportamenti negativi e ad esaltare quelli positivi, cercando di consolidare in ognuno di noi la fondatezza e la necessarietà del diritto positivo. Salvo poi indulgere nelle nostre violazioni più o meno occasionali per le insormontabili difficoltà nell'implementazione della norma in concreto, nella sua contestualizzazione. Ed ecco allora che "[...] se veniamo «pescati» in una rappresentazione fuorviante ne siamo profondamente umiliati [...]" ([50]). Non è forse vero che "Lei, agente, ha perfettamente ragione ...ma io ho dovuto ...non ho potuto fare a meno di" ...?! Di particolare interesse al riguardo è il concetto di tecniche di neutralizzazione, elaborato da David Matza insieme a Gresham Sykes ([51]). Per quanto il concetto sia sviluppato intorno ai comportamenti tenuti da giovani delinquenti (i nostri violatori abituali, sostanzialmente), esso si attaglia molto bene anche ai comportamenti dei violatori occasionali. Attraverso tali tecniche, infatti, i violatori (in generale) "[...] neutralizzano, ai loro occhi [...], il potenziale divieto morale o giuridico che imporrebbe loro il rigetto di comportamenti devianti o criminali. [...] le tecniche di neutralizzazione altro non sono che corollari a un discorso dominante, consensuale [...]" ([52]). Secondo Matza cioè, le concezioni morali dei devianti non sono diverse da quelle delle persone *normali*. "Da parte dei devianti non vi è una rivendicazione di diversità morale, ma un'adesione ai valori del senso comune: proprio

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 196

per questo motivo diventa necessario mettere in campo delle tecniche di neutralizzazione [...]" ([53]). Il violatore non si pone quindi al di fuori della morale dominante, ma motiva la scelta deviante rispetto all'ordine costituito in termini di "non applicabilità alla fattispecie contingente", giustificandosi. Non è giusto, in generale, posteggiare sul marciapiede, ma in questo specifico caso sì, perché non c'è un posteggio libero vicino e restandovi solo pochi minuti...

Altro spunto interessante dello stesso autore, evidenziato sempre da Melossi ([54]), è la tematica dei *valori sotterranei* ([55]). "Quando scrive di valori sotterranei, Matza suggerisce che esistano valori della società normale che, pur non uscendo dai confini del suo universo morale, non vengono di regola vissuti alla luce del sole [...]. Si tratta di qualcosa che è accettato socialmente ma che è sotterraneo, che non appare alla superficie, che non è centrale, che in qualche modo viene messo da parte forse perché la società «ufficiale» non ne è particolarmente orgogliosa e non ritiene utile proporlo pubblicamente, ma che tutto sommato viene accettato. [...] Dunque, coloro che indulgono in attività socialmente definite come devianti lo fanno senza contrapporsi radicalmente alla norma egemone, ma «neutralizzandone» il divieto, facendo spesso ricorso, a tal fine, a «vocabolari» [...] che fanno parte della cultura dominante" ([56]). Ancora Matza, in *Come si diventa devianti* ([57]), richiama le posizioni della seconda generazione della Scuola ecologica di Chicago (i *Neochicagoans)*, nell'evidenziare i comuni meccanismi di produzione della devianza. "[...] Data la natura dell'organizzazione sociale, la possibilità di una deviazione tenuta nascosta – nel caso di persone pubblicamente rispettate, – deriva dal carattere difettoso della sorveglianza umana. I sistemi di sorveglianza sono eternamente inefficaci e sempre in qualche misura incompleti. Dal punto di vista del soggetto, questi inconvenienti istituzionali costituiscono la base del *sotterfugio*" ([58]). Si noti dunque il "[...] carattere comune delle deviazioni che simbolicamente continuano ad essere definite «come aggiunte o accessori di ruoli socialmente accettabili». Fintanto che non interviene una reazione della società, la deviazione può essere manovrata senza per questo essere definiti devianti [...]. La deviazione si manifesta in un contesto in sostanza convenzionale e così è considerata dal sé e dagli altri" ([59]).

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 197

Come possono allora le istituzioni agire su tale livello della devianza, quella "primaria", quella dei violatori occasionali? È sufficiente la stigmatizzazione del comportamento deviante? Sempre Matza ([60]) nota al riguardo che " [...] il problema veramente rilevante nella controversia sull'efficacia della dissuasione è quello che ci troviamo attualmente davanti [appunto]: la conseguenza del bando ([61]) su coloro che sono sufficientemente non virtuosi da aver comunque sperimentato l'attività proibita. È ovvio che, se formulata correttamente, la questione non è se essi saranno o meno dissuasi. [...] Il bando non ha scoraggiato i trasgressori; questi hanno svolto comunque quell'attività. Ma tale fallimento incontestabile non esaurisce la conseguenza del bando. Il Leviatano ([62]) può dire la sua anche quando gli si disubbidisce. Rendendo l'attività colpevole, il Leviatano «demonizza» il soggetto man mano che egli va avanti, e quindi è in parte compensato per aver fallito nella dissuasione. Gradualmente viene rettificato l'errore di un'affiliazione innocente. Sotto un'autorità più potente della propria, il soggetto si comporterà come se fosse impossibile conciliare un'affiliazione innocente con un'attività colpevole, anche se egli non la vede proprio in quel modo, e a dispetto del fatto che egli e i suoi simili possano affermare di vedere nell'attività ben poca colpa." Per affiliazione, Matza ([63]) indica quel processo "[...] con cui il soggetto è *convertito* ad una condotta che è nuova per lui ma già consolidata per altri. Dando nuovi significati ad una condotta considerata in precedenza bizzarra o inadatta, l'affiliazione fornisce il contesto e il processo con cui il neofita *può* essere iniziato [...] o essere escluso [...]". Trascurando le diversità intrinseche alla spiegazione dell'affiliazione come *contagio*, piuttosto che come *conversione*, ma propendendo sicuramente per la seconda ipotesi, potremmo affermare che il nostro violatore occasionale si converte, appunto, al comportamento deviante, in una circostanza in cui occasione, movente e mezzo si affermano a fronte di una insufficiente ed improbabile risposta, tanto del Leviatano, quanto degli eventuali testimoni. Infatti "[...] il bando non rende quasi mai inevitabile la prosecuzione di un cammino deviante; esso assicura soltanto la radicalizzazione della deviazione fino a che si continua a seguire quel cammino [...]". Fintanto che, però, il violatore non sperimenta l'addebito della sanzione, la sua relazione con l'autorità (ma anche con la regola che essa

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 198

fa rispettare) è *astratta*; "[...] l'autorità organizzata sembra priva di sostanza", sostiene sempre Matza ([64]). "Fino a che non viene significato, il soggetto deviante non comprende in concreto la realtà dell'autorità costituita, proprio come non ha compreso la realtà della deviazione fino al momento dell'affiliazione. Capite astrattamente, le caratteristiche più superficiali dell'autorità sembrano di poco o nessun conto. Sperimentate e comprese concretamente, esse si rivelano come le caratteristiche più coercitive [...]. Scioccato dalla scoperta, il soggetto ora capisce concretamente che ci sono persone serie, le quali veramente vivono costruendo la loro vita intorno alle sue attività [...]. Quale enormità è riuscito a scoprire il soggetto deviante? Soltanto la realtà concreta del Leviatano, che è armato di un'autorità più potente della sua" ([65]). L'ineluttabile conclusione sembra essere allora che l'uomo contemporaneo, metropolitano e *blasé* ([66]), possa solo essere "contenuto" nel suo consumo dello spazio pubblico, sospeso com'è in questo limbo tra uso ed abuso.

5. Quale risposta per le istituzioni

Tornando alle linee di azione istituzionali, abbiamo già visto come l'intervento delle istituzioni possa dispiegarsi lungo tre direttrici: quella repressiva-sanzionatoria, quella riparatrice-manutentiva, quella educativa-preventiva. Con riferimento quindi alla figura 8, i soggetti destinatari dell'azione repressivo-sanzionatoria saranno i criminali, i violatori abituali e i violatori occasionali. L'azione riparatrice-manutentiva di indirizzerà invece precipuamente verso il territorio e le sue strutture, ma non è errato pensare che tale linea di azione possa e debba invece interessare anche il tessuto sociale (onde contrastare la paura, il senso di abbandono e la destabilizzazione della comunità). Quanto, infine, alle azioni educativo-preventive, esse andranno rivolte là dove il tessuto sociale si potrebbe aprire più facilmente all'affiliazione di cui parlavamo poc'anzi. Si noti come, con riferimento alla figura 9, le linee di azione possibili per l'ente locale, in considerazione delle proprie competenze, siano quanto mai varie e numerose.
Il che implica uno sforzo economico di proporzioni notevoli, anche in relazione alle disponibilità finanziarie degli enti territoriali.
Le strategie educativo-preventive possono, in effetti, esten-

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 199

	Repressiva-sanzionatoria	Riparatrice-manutentiva	Educativa-preventiva
Criminali	si	-	si
Violatori abituali	si	si	si
Violatori occasionali	si	si	si
Territorio	-	si	-
Tessuto sociale	-	si	si

Figura 9.

dersi potenzialmente a tutte le popolazioni presenti. Si può spaziare da iniziative mirate, indirizzate anche a poche centinaia di persone (ad esempio gli alunni dell'ultimo anno di un ciclo di studi, come nel caso dell'educazione alla legalità), fino a pubblici molto vasti, indipendentemente dalla residenza (ad esempio le campagne di educazione stradale, rivolte a tutti i conducenti di veicoli).

Anche la categoria delle strategie riparativo-manutentive può rappresentare un grande impegno. Volendo, infatti, essa ricomprende ben tre sottocategorie, quali quella che s'indirizza al territorio, quella che s'indirizza al tessuto sociale che subisce le violazioni e quella che s'indirizza ai violatori.

La prima, più evidente nell'organizzazione dell'ente ed impegnativa finanziariamente, è quella in cui facciamo confluire tutte le attività manutentive destinate al territorio e alle infrastrutture. Si noti al riguardo che le manutenzioni e le riparazioni, almeno per le poche informazioni di dettaglio di cui disponiamo ad oggi, da ricondurre a violazioni piuttosto che a meri uso e consumo, nonché ad accidentalità imponderabili, sono in numero maggiore del previsto. Un solo esempio: la manutenzione stradale. Qualità dei materiali inferiore a quanto previsto nei capitolati, esecuzioni non effettuate a regola d'arte, comportamenti d'uso difformi rispetto alle previsioni normative (sovraccarichi, competizioni o altri usi non autorizzati, danneggiamenti vari, anche meramente colposi, di cui non è noto il responsabile), anche senza considerare ipotesi di corruzione, concussione, associazione per delinquere e quant'altro d'interessante penalmente, sono tutti fattori che aumentano quantità e frequenza delle manutenzioni e dei rifacimenti.

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 200

La sottocategoria che comprende gli interventi destinati al tessuto sociale, invece, è di non facile lettura, essendo essi spesso "mescolati" con interventi derivanti da altre cause. L'azione degli assistenti sociali, ad esempio, si rivolge a determinate categorie di utenti, la cui vulnerabilità sociale, con buona approssimazione, ha determinato l'intervento. Ma quali siano le cause di tale vulnerabilità non sempre è facilmente indagabile. Nel caso degli anziani "soli", quanto del loro isolamento è determinato dallo scollamento da un contesto per loro quasi irriconoscibile? e quanta, di tale irriconoscibilità di quelli che erano i propri luoghi quotidiani, le proprie relazioni quotidiane, è da ricondurre alle inciviltà?

L'ultima è poi la sottocategoria che ricomprende le azioni riparativo-manutentive rivolte ai violatori. Con riferimento ai violatori occasionali, è probabilmente l'ambito, singolarmente, meno praticato, annoverando quelle attività che, accompagnandosi anche all'azione repressiva, cercano di ripristinare comportamenti civili, a livelli almeno di sufficienza, attraverso un'azione di ri-sensibilizzazione. Tali attività tendono anch'esse spesso a mescolarsi con altre di contenuto innovativo. Un esempio può essere quello delle deiezioni canine, affrontate secondo tre linee di azione. Da un lato quella repressiva, attraverso guardie ambientali e polizia locale. Dall'altro, confondendosi l'una con l'altra, quella riparatrice (attraverso azioni di ri-sensibilizzazione e/o di sensibilizzazione) e quella educativa – innovativa – (attraverso l'informazione circa nuove norme in materia, l'inaugurazione di aree-cani, la distribuzione di appositi kit per la pulizia, eccetera). Il tutto, magari, affiancato da una azione manutentiva mirata. Diversamente, per i violatori abituali, meglio identificabili, le azioni riparatrici hanno dignità autonoma e tendono a strutturarsi con precipuo riferimento al gruppo destinatario, potendo poi frazionarsi in ulteriori linee d'intervento quasi personalizzato (ad esempio per i gruppi giovanili devianti).

Le strategie repressivo-sanzionatorie, infine, si sostanziano nelle più tradizionali attività del potere pubblico. L'ente locale dispone di un proprio organo di polizia locale, cui può affiancare personale appartenente al volontariato e alle vigilanze private. Tale personale, in forza della normativa nazionale e regionale, rivestendo la qualifica di guardia particolare giu-

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 201

rata, può anche costituire un sottosistema di sicurezza sussidiaria, da integrare nel più ampio sistema della sicurezza pubblica. A tale sistema, spesso in ragione di un malinteso senso delle norme, l'ente locale ([67]) capita che partecipi e non partecipi, piuttosto che partecipare appieno nel rispetto delle competenze che la normativa affida a ciascuno dei soggetti preposti, in un tutto integrato. In generale, comunque, è possibile affermare che gli organi di polizia locale effettuino la gran parte dell'attività delle attività di polizia amministrativa locale e buona parte delle attività di polizia amministrativa comunemente intese. Tali organi partecipano inoltre fattivamente alla repressione dei reati di strada più comuni e di tutti quei reati connessi a particolari attività (sono i reati speciali, non disciplinati dal codice penale; un esempio per tutti può essere quello dei reati ambientali o dei reati edilizi).

Il mantenere livelli di eccellenza in tutti gli ambiti considerati, anche in relazione alla crescente riduzione dei trasferimenti dallo Stato, è per il comune quanto mai impegnativo, se non impossibile, soprattutto quando si considerino talune scelte come imprescindibili, mentre tal altre uscite costituiscono, di fatto, rigidità obbliganti, almeno nel breve-medio periodo (si pensi alle spese per il personale, anche a fronte del blocco del turn-over ([68])). Senza voler entrare nel merito di questioni troppo ampie per questa sede, il nodo della questione sembra stare in un valore aggiunto in termini di organizzazione ed efficienza che il comune non sempre ha disponibile, dovendo comunque far fronte alla propria non facile *mission* di ente erogatore di servizi eterogenei, dove i costi intrinseci delle varie operazioni sono comunque quelli che sono.

Anche se in maniera un po' impressionistica, qualche esempio. La copertura di una buca in emergenza con catrame a freddo ([69]), inclusa la quota parte di mano d'opera, mezzi, utensili e quant'altro, costa circa 40-45 euro; con un minimo di programmazione e catrame a caldo, circa 120-130 euro (per una pezzatura riquadrata di circa 1,50 mq.) ([70]). La copertura di una scritta murale non troppo estesa (circa 1,50 mq), sempre inclusa la quota parte di mano d'opera, mezzi, utensili e quant'altro, costa circa 50 euro. La rimozione di rifiuti ingombranti fuori dalla programmazione (cioè le piccole discariche abusive fatte di divani vecchi, stufe e trabiccoli vari) costa a chiamata circa 90 euro, con un costo orario di

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 202

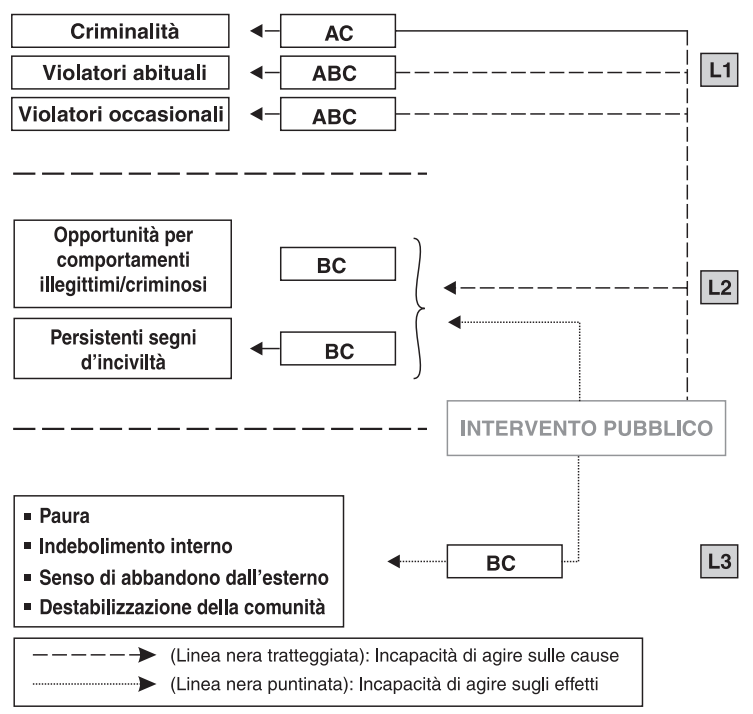
circa 55 euro. La rimozione di un relitto di autovettura costa circa 105 euro, dovendovi considerare costi fissi maggiori ([71]). A ciò si aggiungano i costi ulteriori dello smaltimento, che rimangono a carico dell'ente, se il violatore non viene rintracciato, nonché quelli del personale di polizia che provvede per quanto di propria competenza.
Il valore etico connesso poi all'azione dell'ente locale, fa sì che molte delle scelte fatte abbiano una ragguagliabilità imperfetta ai parametri offerti dal mercato. Talune azioni potranno pertanto essere intrinsecamente ben costruite ed economicamente valide, ma il cui ritorno per l'ente rimane sempre da dimostrare. Come nel caso delle campagne di sensibilizzazione e delle azioni positive.
Rifacendoci quindi ancora allo schema di cui alla figura 8 e sovrapponendolo allo schema di cui alla figura 9, consideriamo allora quali possano essere le linee dell'intervento pubblico volte ad agire sulle cause e quelle volte ad agire sugli effetti. Nello schema di cui alla figura 10, abbiamo allora riportato le principali linee d'intervento rispetto a quanto emergeva dallo schema di cui alla figura 8. Le prime linee di azione a venire in evidenza sono quelle primariamente dirette ad agire sulle cause, ovvero più esattamente sui violatori e sui criminali, dispiegandosi in strategie sia di tipo repressivo-sanzionatorio, sia di tipo manutentivo-riparatorio, sia di tipo educativo-preventivo (A + B + C) [L1]. Le seconde linee d'azione sono invece quelle rivolte al territorio e al tessuto sociale, potendo duplicemente agire sia sulle cause che sugli effetti, con strategie di tipo manutentivo-riparatorio e di tipo educativo-preventivo (B + C) [L2]. La terza linea d'azione è quella che s'indirizza invece solo verso gli effetti di lesione del tessuto sociale, ancora con strategie di tipo manutentivo-riparatorio e di tipo educativo-preventivo (B + C) [L3].
Considerato quanto così schematizzato, vorremmo porre l'attenzione sulle linee di azione dirette ad agire sulle cause e sugli effetti attraverso strategie di tipo educativo-preventivo (C rosso). Trascuriamo invece le linee di azione dirette ad agire sulle cause "prime" (criminali e violatori) e comunque quelle di tipo riparativo-manutentivo (B). Questo non per una minore dignità metodologica (piuttosto che per altro) delle seconde, quanto per l'interesse che le prime potrebbero suscitare in questo particolare momento storico (in particolare, con

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 203

riferimento al contesto fiorentino). La domanda, per la quale non abbiamo una risposta già pronta (sia chiaro!), è se sia possibile puntare alla ri-costruzione di un tessuto sociale come quello in grado di auto-proteggersi e di auto-ripararsi di cui parla Jane Jacobs ([72]). Un tessuto sociale nuovo, rigenerato, che recuperi quanto di positivo poteva esserci nella Firenze che lasciava la chiave nella porta, cogliendo le opportunità nuove della società contemporanea. Ci rendiamo anche conto, allo stesso tempo, mentre lo scriviamo, dell'ampiezza di tale operazione e delle innumerevoli difficoltà che vi sono connaturate, a cominciare dalla destrutturazione degli attuali modelli organizzativi degli enti per competenze separate, e auspicando invece l'affermazione di modelli a rete tra loro integrati. Se non altro perché, a fronte di risorse sempre più ridotte, occorre affrontare una realtà sempre più complessa. E allora, nella misura in cui i violatori sono dovunque e sono chiunque, tale famiglia di strategie potrebbe avere la valenza di rieducare, attraverso dosi infinitesime ma molto diffuse, sia al recupero del valore della regola da parte del violatore, sia al recupero del valore della difesa del bene comune da parte di chi subisce la violazione. E, nel frattempo, le strategie repressive potrebbero più utilmente orientarsi a scelte di "azione esemplare". Questo perché, sempre a fronte di risorse via via sempre più scarse e di domanda crescente di regolazione sociale, l'azione repressiva avrà maggiori effetti, a parità d'investimento, se indirizzata verso categorie di violatori le più invise possibili e, possibilmente, se tali da scardinare catene causali di violazioni – segni persistenti – occasioni. Contemporaneamente la stigmatizzazione di taluni comportamenti devianti, facendoli emergere dall'insieme indistinto di strategie di adattamento che tutti i violatori adottano, potrebbe offrire "bersagli" definiti ad una coscienza civica, critica e comune, ad oggi un po' disorientata.

La maggioranza dei conducenti non posteggia sui marciapiedi, né getta il pacchetto delle sigarette vuoto dal finestrino, ma una minoranza troppo consistente si permette di farlo trovandovi fin troppe giustificazioni, a cominciare dal fatto che "nessuno dice niente". Il primo compito che compete forse a noi "tecnici" degli enti preposti è allora quello di stimolare una riflessione e una risposta, più forti e convinte di quelle che siamo riusciti ad ottenere finora.

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 204



	A Repressiva-sanzionatoria	B Riparatrice-manutentiva	C Educativa-preventiva
Criminali	si	-	si
Violatori abituali	si	si	si
Violatori occasionali	si	si	si
Territorio	-	si	-
Tessuto sociale	-	si	si

Figura 10.

6. Alcuni dati non troppo facili

Gli ulteriori passi che potremmo fare nella direzione che abbiamo solo sommariamente tracciato fin qui, ci porterebbero allora a definire una strategia possibile, cominciando dall'analisi della situazione fattuale, così come emerge dai dati disponibili. Ci rivolgeremmo, quindi, anzitutto all'analisi delle banche dati inerenti alle violazioni, ai segni d'inciviltà e

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 205

agli effetti che si producono nel ciclo del declino (paura, indebolimento interno, senso di abbandono dall'esterno, destabilizzazione della comunità).
Tale indagine presenta evidenti chiaroscuri. In merito ai violatori, anzitutto, perché, se per un verso potrebbe permetterci di delineare il target delle nostre azioni, dall'altro il numero oscuro potrebbe essere troppo vasto (almeno per le violazioni amministrative), senza che i noti ne siano sufficientemente rappresentativi. Decisamente più praticabile, invece, un censimento dei segni, permanenti o semi-permanenti, delle inciviltà. Un'operazione in qualche modo già abbastanza diffusa e che a Firenze si sta cercando di affrontare con sistematicità nel quadro dell'Operazione Piccole Cose ([73]). Quanto, infine alla comunità destabilizzata, alle "vittime", occorrerà forse rivalutare le categorie con cui le istituzioni tendono a definire la "qualità della vita", andando a coprire maggiormente quell'ambito che sta tra la costumer satisfaction e le indagini di vittimizzazione vere e proprie.
Ma procediamo con ordine.
Se da un lato le statistiche della criminalità e della delittuosità sono da tutti conosciute, dall'altro ne sono stati ampiamente sottolineati i limiti, a cominciare dall'inconoscibilità del numero oscuro. Valutando però tali informazioni alla luce di quanto emerge dalle indagini di vittimizzazione e favorendo un confronto tra i vari "addetti ai lavori", le istituzioni possono comunque indirizzare verso una certa criminalità piuttosto che un'altra la propria azione repressiva, come verso certe vittime, potenziali e/o effettive, le proprie strategie di prevenzione e/o di riduzione del danno. Il disvalore sociale dell'atto criminale (di taluni in particolare) giustifica ampiamente lo sforzo istituzionale per la sua repressione e per la prevenzione di episodi analoghi.
La devianza insita nelle inciviltà è però qualcosa di molto più sfuggevole, di meno facilmente indagabile e, indubbiamente, di meno indagato. La statistica delle violazioni amministrative, quando se ne dispone, è spesso più sommaria, poco propensa all'analisi del dato. Senza considerare la mancanza di stime in merito ai comportamenti non sanzionati (il numero oscuro). Quanto poi alla "vittima", il comportamento definito come violazione amministrativa ci sta che sia "contro l'ordinamento giuridico", poiché violazione prevista da una norma, cui con-

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 206

segue una sanzione a ristoro del danno, fattivamente arrecato o meno, al sistema di regolazione della collettività in astratto. Ci sta anche che possa essere invece un comportamento diretto alla produzione di effetti negativi verso terzi ben definiti, come nel caso di danno all'altrui proprietà o di lesioni a diritti di terzi. Tali "vittime" potrebbero pertanto essere più facilmente indagate, ma non sarebbero che una piccola parte di coloro i quali entrano nel "ciclo del declino". Riterremmo infatti verosimile pensare che molti dei danni causati dalle inciviltà, nei confronti delle "vittime", siano prodotti *indirettamente* e non abbiano un soggetto passivo identificabile a priori. Facciamo un esempio. Alcuni "violatori" lasciano la propria vettura in sosta irregolare in una strada stretta per i canonici "solo due minuti". Il traffico veicolare rallenta, fino all'arrivo di un autobus, fermandosi allora completamente fino al sopraggiungere di almeno un numero di "violatori" sufficiente a rimuovere abbastanza veicoli per liberare almeno un senso di marcia. Verosimilmente le "vittime" della violazione potrebbero essere i passeggeri dell'autobus e i conducenti corretti intrappolati nell'ingorgo, ma anche i residenti della strada, se non altro per il diminuito godimento della proprietà e il surplus d'inquinamento prodotto.

Tale labilità nelle relazioni causali sottese ai meri atti d'inciviltà è piuttosto ovvia e, in sé, fors'anche di scarso interesse, come indagare l'età media di coloro i quali vorrebbero uscire con la macchina e si trovano il passo carrabile occupato da veicoli di colore forse prevalentemente bianco... Ma non è questo il punto. L'aspetto presumibilmente di maggior interesse per le istituzioni è nelle spiegazioni che possiamo attribuire ai nessi causali sottesi all'uso del territorio e alle relazioni incivili: sono troppi i passi carrabili e troppo pochi i parcheggi? O sono troppi i veicoli circolanti per chilometro di strada e troppo costosi i parcheggi a pagamento? Oppure tutto quanto a fronte di un quadro normativo ridondante, scarsi controlli e scarso senso civico?

Venendo quindi ad un contesto concreto, Firenze, proviamo ad esaminare di cosa dispone l'Ufficio Città Sicura.

Con riferimento alla criminalità, disponiamo oggi sostanzialmente di cinque fonti: Magistratura (statistica della criminalità); Polizia di Stato, Carabinieri e Guardia di Finanza (statistica della delittuosità, i dati d'insieme sono forniti dalla Pre-

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 207

fettura; la locale Questura fornisce anche i soli dati propri); Polizia Municipale (delittuosità non registrata dalle forze dell'ordine). Altre fonti, ad oggi non ricomprese, sono tutti gli altri organi di polizia giudiziaria presenti sul territorio, la cui attività di repressione non è pienamente rinvenibile nella statistica dell'attività intrapresa dalla magistratura (Vigili del Fuoco, Corpo Forestale dello Stato, Genio Civile, Polizia Provinciale, eccetera).

Con riferimento alle violazioni amministrative, le fonti primarie sono ancora gli organi di polizia, con la Polizia Municipale in testa. Tali informazioni sono disponibili, ma solitamente fornite aggregate per macro-categorie di violazioni, in gran parte di scarso interesse, come, ad esempio, i divieti di sosta e i divieti sosta con rimozione ([74]).

Quanto però alle "vittime", propriamente i soggetti passivi dei reati e, un po' impropriamente, quasi per estensione, anche i soggetti passivi delle violazioni amministrative, la disponibilità d'informazioni è minima, anche in ragione della riservatezza che copre i dati della vittima e del generale scarso interesse ad aggregare tali dati in forma anonima a livello istituzionale.

Con riferimento, infine, ai "segni d'inciviltà", disponiamo di diversi data-base, di origine eterogenea e rispondenti a diversi criteri gestionali, per quanto le finalità siano spesso le medesime. *In primis* il data-base dell'Operazione Piccole Cose, pressoché completo di ogni informazione necessaria (ubicazione, esponente, modalità e tempi d'intervento, eccetera) e quello della Polizia Municipale. A questi possono seguire poi quelli, tutti da verificare, delle varie Direzioni comunali interessate alle manutenzione (a cominciare quindi dalla Direzione Servizi Tecnici, a cui è stata affidata la quasi esclusiva competenza in materia) ([75]) e dei Quartieri, le cui competenze s'incrociano e si sovrappongono, in modo non sempre ottimale, con quelle delle Direzioni. A ciò potrebbero poi aggiungersi anche le informazioni derivanti dall'attività delle Aziende partecipate che erogano servizi manutentivi (quali Sas, Servizi alla Strada, per la manutenzione stradale; Quadrifoglio, per l'igiene pubblica; Silfi, per l'illuminazione pubblica). Questo, in parte, perché effettuano comunque attività previste nel contratto di servizio riferendosi direttamente alle richieste del cittadino e, in parte, perché sarebbe comunque opportuno incrociare i dati prodotti da tali aziende con quelli di riscontro prodotti dalle Direzioni di riferimento. Se non altro per valutare anche quanta domanda

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 208

di servizi sfugge alle Direzioni, confluendo direttamente sulle Aziende e venendo riscontrata solo a posteriori.
In generale, vale però una considerazione: la costruzione di tali data-base non prevede di "indagare", al momento della rilevazione del bisogno, i dati caratteristici dell'utente. Né si realizzano molte indagini campionarie per meglio conoscere la propria l'utenza ([76]).
Vi è poi una statistica "sulla comunità" di grande interesse, le cui fonti sono l'Ufficio Comunale di Statistica, ovviamente, e la Direzione Sicurezza Sociale, cui potremmo avvicinare anche la locale Azienda Sanitaria. Nel prossimo futuro, unico e qualificato interlocutore potrebbe allora essere la nascente Società della Salute, preposta alla gestione congiunta di servizi sanitari e sociali. Per loro natura, i servizi socio-sanitari costruiscono banche-dati che potrebbero potenzialmente contenere informazioni estremamente utili per una valutazione sull'instaurarsi del *ciclo del declino*. Occorrerebbe pertanto poter accedere alle informazioni originali, procedendo quindi all'eliminazione degli elementi caratterizzanti la sensibilità del dato senza però perdere quegli elementi utili alla costruzione di dati più sofisticati delle consuete macrocategorie che vengono solitamente proposte. Quali, ad esempio, gli indirizzi, allo scopo di georeferenziare i fenomeni d'interesse. La statistica sulla comunità è quindi sicuramente più ricca, ma il percorso per accedervi, come anche la sua utilizzazione nei termini fin qui esposti, sono ancora tutti da costruire.
Ulteriori passi avanti nell'approfondimento delle informazioni raccolte potrebbero poi realizzarsi riflettendo insieme a vari gruppi di "addetti ai lavori" e di "vittime", con la metodologia del *focus group*. Il risultato quantitativo ottenuto dall'analisi statistica dei data-base potrebbe essere quindi oggetto di dibattito nella successiva fase qualitativa di un'ipotetica indagine approfondita in materia d'inciviltà. L'unica riflessione ad oggi disponibile in materia è quella realizzata dal CityLab dell'Università di Firenze, per quanto, avendone i mezzi, si potrebbe andare ulteriormente in profondità ([77]).

7. Conclusioni

Sono i primi giorni di febbraio, freddi e ventosi, con le cartacce che svolazzano ovunque e poca gente in giro la sera. Un quotidiano locale ([78]) usciva ieri con un articolo dedicato all'O-

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 209

perazione Piccole Cose, concludendo che molta strada c'è ancora da fare, pur non risparmiando i complimenti all'Assessore e a Città Sicura per la volontà, l'impegno e anche qualche lusinghiero risultato.

Il messaggio che la comunità lancia, nelle sue varie rappresentazioni, è sempre lo stesso, è quello che abbiamo descritto nelle pagine precedenti. Ma nei rapporti che andiamo sviluppando con la popolazione attraverso l'attività dell'Ufficio, registriamo una positiva capacità d'incidere sul ciclo del declino attraverso la condivisione della valutazione degli interventi possibili, attraverso la messa a disposizione d'informazioni supplementari che portano il gruppo d'interlocutori ad una maggiore razionalità nell'affrontare le questioni esposte. L'azione di ascolto e d'informazione, unitamente ad una certa condivisione anche delle scelte operative (incluse le difficoltà date dalla scarsità di risorse finanziarie), sembra essere in grado di riconquistare, almeno in parte, il cittadino alle istituzioni.

Il percorso fatto insieme alle persone dell'Ufficio, in luogo del rapporto burocratico-autoritario con i palazzi dell'amministrazione pubblica, sembra effettivamente dispiegarsi lungo le direttrici L2 ed L3 di cui alla Figura 10, anzitutto nella direzione di una ridefinizione degli effetti, combinando la componente riparatrice-manutentiva (rivolta sia al territorio, sia al tessuto sociale) con quella educativa in un rapporto nuovo. Un rapporto in cui sia il cittadino che l'istituzione hanno da imparare.

I ripetuti incontri con i rappresentanti di queste piccole comunità di cittadini ([79]) hanno inoltre permesso di verificare (anche se senza alcuna dignità scientifica, se non quella dello studio del caso, e quindi senza rilievo statistico) che certi convincimenti in merito alla criminalità e al degrado, nonché alla responsabilità delle inciviltà, possono essere modificati, così come è possibile aprire degli importanti spazi per la riconquista sociale del proprio spazio comunitario. Il luogo, fisico e simbolico, in cui affrontare le trasformazioni in cui tali comunità sono immerse e trascinate, ancorandosi a qualcosa di proprio, che è, come dire, meno proprio della proprietà privata, ma molto più proprio dello spazio pubblico genericamente inteso.

E questo in una città, non ce ne vorranno (speriamo), non certo facile, anzi.

A fronte quindi di un andamento della criminalità non certo

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 210

preoccupante, notiamo invece una crescente domanda di regolazione della vita sociale e dell'uso degli spazi pubblici. Una domanda di razionalizzazione genericamente intesa, che metta ordine in un succedersi ininterrotto di cantieri, modifiche alla viabilità, trasformazioni del tessuto sociale e degli spazi, pubblici e non, senza avere il senso esatto di cosa stia accadendo, senza avere una visione d'insieme in cui sia definita anche la propria collocazione. Se la grande trasformazione è allora inaccessibile e ci trascina con sé, cosa diversa è il proprio spazio quotidiano, diversamente definito, andando dalla dimensione geografica della difesa del rione, alla difesa di categoria del "partito dei motorini". Una strategia politica di rinvio delle decisioni a lungo praticata ha portato a concentrare in un arco di tempo brevissimo l'avvio di molte grandi opere. Contemporaneamente si è ispessito il tessuto dell'intera area metropolitana Firenze-Prato-Pistoia, attraverso la saturazione dello spazio vuoto e la ridislocazione della residenza, mentre consistenti flussi d'immigrazione ridefiniscono la composizione della popolazione.

In questo tutto, percepito come incoerente o quanto meno incommensurabile rispetto al quotidiano, la domanda si rivolge allora con forza all'eliminazione dello scarto, del materiale di risulta di questo cambiamento. Davanti alla tramvia e alle nuove arterie di scorrimento, ai nuovi flussi in transito, si domanda se sia possibile avere meno buche sulle strade di sempre, quelle che si percorrono tutti i giorni, se sia possibile averle meno sporche, con meno graffiti, poterle percorrere anche a piedi, almeno senza eccessivi timori. Anche ritenendo sopportabili i costi, organizzativi e finanziari, di una risposta prettamente manutentiva e repressiva ([80]), indispensabile come reazione nel breve-brevissimo termine, rimangono però aperte le domande sulle strategie da attuare nel medio lungoperiodo, a cominciare da dove rivolgere l'attenzione istituzionale. Il giallo delle inciviltà, forse, non è che una commedia degli inganni: basta alzarsi dalla scrivania e uscire per strada. A guardare da vicino.

Note

([1]) Alla costruzione dell'immagine pubblica dei luoghi partecipano ovviamente anche i mass-media, il cui ruolo è tutt'altro che trascurabile, come recentemente sottolineato anche da Stefano Nobile in *Insicurezza, cultura e reti sociali*

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 211

(in *La calma insicurezza*, a cura di Fulvio Beato, Liguori Ed., 2003).
(2) Fiasco M., *La sicurezza urbana*, IlSole24Ore, 2001.
(3) Chiesi L., *L'ipotesi delle inciviltà. La non ovvia relazione tra manutenzione urbana e senso d'insicurezza.*, in Amendola G., *Il governo della città sicura*, Liguori Ed., 2003.
(4) *Ibidem.*
(5) Mutuiamo dallo stesso autore anche una definizione di "inciviltà": " [...] In ogni cultura, in ogni comunità, si condividono standard di prestazione: una serie di criteri, consuetudini e norme che è necessario rispettare per non incorrere in una qualche sanzione (formale o informale). In particolare, per ogni gruppo sociale insediato in un territorio, si danno degli standard di *convivenza nello spazio pubblico* e standard di *cura e mantenimento del territorio*. Un atto di inciviltà è un atto che appartiene ad una delle seguenti classi: a) violazione degli standard di convivenza nello spazio pubblico (inciviltà *sociali*); b) violazione degli standard di cura e mantenimento del territorio (inciviltà *ambientali*). Gli atti d'inciviltà sono perciò trasgressioni di norme condivise riguardanti gli spazi pubblici; i segni d'inciviltà sono le tracce da essi lasciate. [...] i comportamenti che violano tali standard (detti *incivilities* nel mondo anglosassone, *incivilités* in quello francofono), pur rappresentando soltanto violazioni minori della legge o semplici casi di cattiva educazione e di mancanza di rispetto per gli altri sono interpretate dai cittadini, e soprattutto da soggetti più deboli come gli anziani, come un segno della rottura dell'ordine della convivenza e come segnali dell'assenza di controllo delle istituzioni." [Chiesi L., 2003, *L'ipotesi delle inciviltà. La non ovvia relazione tra manutenzione e sicurezza urbana*; in Amendola G. (a cura di), *Il governo della città sicura*, Liguori Editore, Napoli].
(6) Citiamo un autore per tutti: Marzio Barbagli, con *Egregio signor sindaco. Lettere dei cittadini e risposta dell'istituzione sui problemi dell'insicurezza urbana,* Il Mulino, 1999, e con *Reati, vittime, insicurezza dei cittadini*, ISTAT, 1998.
(7) Wilson J.Q. e Kelling G.L., *Broken Windows*, in *The Atlantic Monthly*, 279, 3, 1982; Hartcourt A., *Illusion of Order: The False Promise of Broken Windows Policing*, Harvard University Press, 2001; Fiasco M., *La sicurezza urbana*, IlSole24Ore, 2001.
(8) Hunter A., "Symbols of Incivility: Social Disorder and Fear of Crime in Urban Neighborhoods", *Paper from Annual Meeting of the American Criminology Society*, 1978.
(9) Taylor R.B. e Covington J., 1993, *Community Structural Change and Fear of Crime*, in *Social problems*, 40, 374-391.
(10) Cartocci R., *Presentazione*, in Tullio-Altan C., 1995, *Italia: una nazione senza religione civile*, Istituto editoriale veneto friulano, Udine.
(11) Fiasco M., 2001, *La sicurezza urbana*, IlSole24Ore, Milano.
(12) Chiesi L., *ibidem.*
(13) *Ibidem.*
(14) Jacobs J., 1961 (trad.1969), *Vita e morte delle grandi città*, Einaudi, Torino.
(15) Harcourt B. E., 2001, *Illusion of Order: The False Promise of Broken Windows Policing*, Harvard University Press, Cambridge; Taylor R. B., 2001, *Breaking Away from Broken Windows*, Westview Press, Boulder; Sampson R. J. e Raudenbush S. W., 1999, *Systematic Social Observation of Public Spaces: A*

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 212

New Look at Disorder in Urban Neighborhoods, in *American Journal of Sociology*, 105, 3.

(16) Vorremmo esplicitamente riferirci agli ormai infiniti "tags" e ai rispettivi "taggers", il cui numero è decisamente sproporzionato rispetto ai *writers* veri e propri. Ragion per cui parrebbe ovvio pensare che tutti gli imbrattatori si siano convertiti alle nuove accattivanti forme dei writers, laddove questi sarebbero invece in numero decisamente più contenuto, anche in proporzione alle loro opere.

(17) Hewstone M. e Jaspars J. M. F., 1988, *Le dimensioni sociali dell'attribuzione*, in Ugazio V. (a cura di), *La costruzione della conoscenza*, FrancoAngeli, Milano.

(18) Pettigrew T. F., 1979, *The ultimate attribution error: extending Allport's cognitive analysis of prejudice*, in *Personality and social Psychology Bullettin*, 5.

(19) Santinello M., Gonzi P., Scacchi L., 1998, *Le paure delle criminalità. Aspetti psico-sociali di comunità*, Giuffré, Milano.

(20) Un gioco di parole: *Le strade di Firenze*, di Bargellini P. e Guarnieri E., Bonechi Editore, 1977.

(21) Cesa-Bianchi M. e Cristini C. A., *il senso della sicurezza nell'anziano*, in Amerio P. (a cura di), 1999, *Il senso della sicurezza*, Edizioni Unicopli, Milano.

(22) Traiamo i dati da Conte A. (a cura di), 2003, *La statistica per la città*, Comune di Firenze – Ufficio comunale di statistica.

(23) Santinello M., Gonzi P., Scacchi L., 1998, *Le paure delle criminalità. Aspetti psico-sociali di comunità*, Giuffré, Milano; non ci pare superfluo precisare come possano essere molto rilevanti anche le trasformazioni indotte (si pensi, ad esempio, a quanto può essere influenzata la vita sociale dei ragazzi dalle paure dei loro genitori).

(24) *Ibidem.*

(25) Riger S., 1985, *Crime as an enviromental stress*, in *Journal of Commuty Psichology*, 13.

(26) Santinello M., Gonzi P., Scacchi L., 1998, *Le paure delle criminalità. Aspetti psico-sociali di comunità*, Giuffré, Milano.

(27) Durkheim E., 1897, *Le suicide. Etude sociologique*, Parigi.

(28) Habermas J., 1986, *Teoria dell'agire comunicativo*, Il Mulino, Bologna.

(29) Luhman N., 1990, *Sistemi sociali*, Il Mulino, Bologna.

(30) Santinello M., Gonzi P., Scacchi L., 1998, *Le paure delle criminalità. Aspetti psico-sociali di comunità*, Giuffré, Milano.

(31) Castells M. e Henderson T., 1987, *Techno economic restructuring, socio-political processes and spatial transformation: a global perspective*, in *Global restructuring and territorial devolopment*, Sage, London.

(32) Levy J., 1994, *L'espace légitime. Sur la dimension géographique de la fonction politique*, Presses de la Fondation Nationale de Sciences Politiques, Paris.

(33) Santinello M., Gonzi P., Scacchi L., 1998, *Le paure delle criminalità. Aspetti psico-sociali di comunità*, Giuffré, Milano.

(34) Moscovici S., 1988, *Le rappresentazioni sociali*, in Ugazio V. (a cura di), *La costruzione della conoscenza*, FrancoAngeli, Milano.

(35) Santinello M., Gonzi P., Scacchi L., 1998, *Le paure delle criminalità. Aspetti psico-sociali di comunità*, Giuffré, Milano.

(36) "[...] L'attenzione rivolta alla flessibilità sta cambiando il significato stesso

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 213

del lavoro, e anche le parole per definirlo [Sennett R., 1999, *L'uomo flessibile*]". Lo stesso processo di decostruzione e ricostruzione sta riorganizzando anche il modello produttivo contemporaneo e le conoscenze che ne abbiamo.

(37) Hunter A., 1978, *Symbols of Incivility: Social Disorder and Fear of Crime in Urban Neighborhoods*, *Paper* da *Annual Meeting of the American Criminology Society.*.

(38) Travaini G. V., 2002, *Paura e criminalità: dalla conoscenza all'intervento*, F. Angeli, Milano.

(39) Il concetto è mutuato da *Desorder, crime and community decline*, di W. G. Skogan.

(40) Travaini G. V., 2002, *Paura e criminalità: dalla conoscenza all'intervento*, F. Angeli, Milano.

(41) Sia chiaro: non è che l'intervento pubblico sia inefficiente e/o inefficace per definizione. In uno schema esplicativo in cui si conchiuda il *ciclo del declino*, si dà ovviamente per inefficace l'intervento delle istituzioni.

(42) La prossimità dei violatori, soprattutto abituali, alla criminalità è, almeno giuridicamente motivata. Anche prendendo atto che la società contemporanea tende a non considerare reati taluni comportamenti che nel passato, anche recente, erano considerati tali, mentre ha ritenuto (fortunatamente) di dover inasprire le sanzioni per taluni crimini verso la persona (e non più la morale pubblica), qualcosa non torna comunque. Perché se un dodicenne nomade "fa" un portafogli e realizza per la vittima un danno di alcune centinaia di euro è un delinquente figlio di delinquente, avendo il genitore omesso la custodia prevista e quant'altro, mentre se uno dei nostri figli dodicenni "tagga" con una bomboletta spray una bella facciata del settecento e realizza un danno di alcune migliaia di euro non dovrebbe essere considerato almeno delinquente quanto lui e noi omissivi al pari del genitore rom? Eppure il codice penale vigente considera entrambi gli atti dei crimini: furto con destrezza, il primo, e danneggiamento aggravato, il secondo.

(43) La schematizzazione in esame non dà indubbiamente conto della pervasività sociale della criminalità organizzata, né tiene conto di contesti socio-territoriali sostanzialmente diversi da quello fiorentino. L'ipotesi che viene proposta risente infatti del contesto in cui è venuta sviluppandosi.

Parimenti, la valutazione dell'attività degli organi di polizia operanti è fatta rispetto a quanto riconducibile allo schema in esame.

(44) Il problema di come bilanciare prevenzione e repressione, nell'attività di polizia amministrativa, è sempre attuale. A parità di risorse umane, però, la repressione "allevia" il problema della scarsità di risorse finanziarie.

(45) Ulteriori approfondimenti potranno meglio definire le categorie, anche se le prime valutazioni in merito non ci portano a facili partizioni: pensiamo ad esempio all'abbandono dei rifiuti. Che differenza c'è tra lo stimato artigiano che abbandona i materiali di risulta in discariche abusive improvvisate appena fuori dal centro abitato e il gruppetto di tifosi che lascia le bottiglie di birra vuote in mezzo ai giardini dopo averci bivaccato? Nessuna o quasi, se non che il comportamento dell'artigiano potrebbe integrare, in talune ipotesi, gli estremi del reato, mentre per il gruppetto di tifosi si tratterebbe d'illecito amministrativo. La situazione più paradossale è però quella della propaganda elettorale, dove anche le forze politiche , qui come altrove, utilizzano "normalmente" affissioni abusive, anche con strumenti non consentiti, come gli adesivi

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 214

sulla segnaletica stradale. Ma poco male, potremmo dire, perché il legislatore sembra voler considerare sempre meno le inciviltà. Titola, infatti, "Il Messaggero" del 15 dicembre 2004: "In Finanziaria – Manifesti elettorali abusivi: deciso il maxicondono – Niente multe per i partiti: solo gli affissori pagheranno 100 euro l'anno".

(46) Anche alla luce della passata esperienza nelle fila della polizia municipale, non annovereremmo tra i violatori occasionali (per quanto possano essere legittimamente sanzionati), coloro i quali compiono tali atti per un evidente stato di necessità, come nel caso della fermata in doppia fila dovendo scaricare a mano carichi pesanti e voluminosi, laddove il primo posteggio utile sia effettivamente troppo lontano.

(47) Sennett R., 1982, *Il declino dell'uomo pubblico: la società intimista,* Bompiani, Milano.

(48) *Ibidem.*

(49) Goffmann E., 1959, *La vita quotidiana come rappresentazione*, Il Mulino, Bologna.

(50) *Ibidem.*

(51) Sykes G., Matza D., 1957, *Techniques of Neutralization: A Theory of Delinquency,* in *American Social Review*, 22.

(52) L'interessante *excursus* fatto in proposito è tratto da Melossi in *Stato, controllo sociale, devianza,* Bruno Mondadori, Milano (2002).

(53) *Ibidem.*

(54) *Ibidem.*

(55) Matza D., 1961, *Subterranean Traditions of Youth*, in *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 338.

(56) Melossi D., 2002, *Stato, controllo sociale, devianza,* Bruno Mondadori, Milano.

(57) Matza D., 1976, *Come si diventa devianti*, Il Mulino, Bologna (ediz. originale: 1969).

(58) *Ibidem*. Matza, nello stesso lavoro, richiama anche l'osservazione dei *Neochicagoans* che "[...] i sistemi di controllo e gli agenti che li fanno funzionare appartengono allo stesso processo con cui altri divengono devianti". Paradossalmente l'azione delle istituzioni per la repressione della devianza può provocare un aggravamento della devianza stessa (soprattutto se non se ne capiscono i meccanismi, le implicazioni e la portata).

(59) *Ibidem*. È quella forma di devianza, quella dei violatori occasionali, che la Scuola ecologica definisce "devianza primaria".

(60) *Ibidem*.

(61) Bando è l'attribuzione di caratteri negativi ad un certo comportamento da parte dell'autorità, onde scoraggiare la pratica di tale comportamento.

(62) Con riferimento al *Leviatano*, probabilmente il più famoso libro di Thomas Hobbes, pubblicato nel 1651.

(63) *Ibidem*.

(64) *Ibidem*.

(65) *Ibidem*.

(66) Simmel G., 1903 (trad. 1995), *La metropoli e la vita mentale*, Armando, Roma.

(67) Intendendosi precipuamente i comuni.

(68) Dell'impegno finanziario delle burocrazie per riprodurre semplicemente

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 215

loro stesse è già stato detto molto (anzitutto Max Weber, (trad.) 1974, *Economia e società*, Edizioni di Comunità, Milano).

(69) Il catrame a freddo è un materiale in sacchetti che combina una componente vischiosa con una componente granulare, imitando quello preparato a caldo. Il vantaggio è quello di un materiale sempre pronto per realizzare delle piccole "toppe" provvisorie, in attesa di poter realizzare l'intervento definitivo col materiale a caldo. La tenacia e la resa del primo sono ovviamente inferiori al secondo.

(70) Fonte: Sas – Servizi alla Strada, Firenze.

(71) Fonte: Consorzio Quadrifoglio, Firenze.

(72) Vedi infra, pag. 9.

(73) L'Operazione Piccole Cose prevede, infatti, la creazione di un data-base "attivo", ove ogni inciviltà segnalata va a costituire una scheda-operazioni utilizzata sia da coloro i quali si occupano della comunicazione al cittadino, della supervisione e del controllo (Ufficio Città Sicura), sia da coloro i quali si occupano della valutazione tecnica e dell'intervento sul territorio (tecnici ed operatori di Aziende e Direzioni).

(74) Un maggior dettaglio non guasterebbe, almeno con riferimento a quanto andiamo dicendo. In tal senso, è evidente il miglioramento della qualità del report annuale dell'attività curato dalla Polizia Municipale di Firenze rispetto al passato. Non sempre però l'accuratezza nella raccolta delle informazioni implica un'adeguata elaborazione del dato e una conseguente traduzione strategica.

(75) Con l'attuale Amministrazione comunale, alla Direzione Servizi Tecnici è stata attribuita la competenza piena sulle manutenzioni, quando non si tratti di verde (allora della Direzione Ambiente o dei Quartieri) o poco altro. Le primarie esigenze dell'organizzazione delle attività e del controllo della spesa hanno spinto la Direzione verso una sostanziale riorganizzazione. In ciò giocano un ruolo interessante i supporti informatici, che permettono miglioramenti delle performance per più rispetti (razionalizzazione del lavoro, controllo dei costi, comunicazione, eccetera), unitamente al rapporto organizzativo con Città Sicura attraverso l'Operazione Piccole Cose.

(76) Anche gli enti pubblici stanno però adeguandosi, incluso il Comune di Firenze. " [...] L' Ufficio Comunale di Statistica è costituito come un Servizio alle dirette dipendenze del Segretario – Direttore Generale. A partire dal 2001 l'Ufficio ha intrapreso una profonda riorganizzazione, finalizzata alla valorizzazione della funzione statistica all'interno dell'Amministrazione Comunale. Strumento essenziale del nuovo assetto organizzativo e funzionale è stata la Convenzione con il Dipartimento di Statistica "Giuseppe Parenti" dell'Università di Firenze con la quale sono stati avviati numerosi progetti, di ricerca e di rilevazione, che costituiscono oggi gran parte delle attività svolte. La Convenzione è stata rinnovata per gli anni 2004-2006. Infatti, a differenza del passato, l'Ufficio non è destinato solamente all'assolvimento delle funzioni che, per legge, esso deve svolgere nell'ambito delle competenze del Sindaco quale Ufficiale di Governo, quindi essenzialmente dedicate all'effettuazione di rilevazioni per conto dell'ISTAT, ma è in misura ormai preponderante dedicato alla raccolta di dati e ad elaborazioni funzionali alla conoscenza della realtà cittadina. L'obiettivo è quello di ottenere una panoramica di giudizi sui servizi erogati dal Comune. Tali risultati potranno costituire la base per ulteriori approfondimenti

parteprima-04 8-09-2006 14:56 Pagina 216

su servizi di particolare rilevanza, oltre a servire da piattaforma per la costituzione di un eventuale osservatorio permanente dei servizi. [...]" (Fonte: Ufficio Comunale di Statistica del Comune di Firenze, http://statistica.comune.fi.it/).

(77) Una riflessione in tal senso si è, in effetti, già abbozzata con l'attività del CityLab, i cui primi risultati su Firenze per gli anni 1999-2000 sono raccolti in Amendola G. (a cura di), 2003, *Una città senza paure*, Edizioni Comune Network, 2003. Ulteriori approfondimenti, in particolare circa la distribuzione delle inciviltà, verranno dalla seconda tranche di attività svolte dallo stesso CityLab, analizzando il biennio successivo (di prossima pubblicazione). A tale gruppo di ricerca va, inoltre, ascritto un proficuo uso della citata metodologia del *focus group*.

(78) *Metropoli*, del 4 febbraio 2005, nella cronaca cittadina alle pagine Novoli-Cascine: *"Piccole Cose" – Ufficio nel mirino, Novoli alza la voce*; pag. 14.

(79) Nel caso riportato da *Metropoli*, si tratta di una lega sindacale dei pensionati, molto attiva ed organizzata. In altri casi, si tratta invece di comitati di zona, che coagulano anche persone tra loro molto dissimili attorno ad un minimo comune denominatore che è la loro personale lotta al degrado in quella piccola porzione di mondo in cui loro vivono. Non c'è niente di peggio per le istituzioni che negare l'importanza di tale accadimento, sottovalutandolo con il consueto atteggiamento burocratico-formale della "pratica da sbrigare".

(80) Senza voler tornare sulle questioni inerenti all'organizzazione dei servizi di polizia, val la pena di sottolineare che i primi dati "veri" di cui disponiamo circa la sostenibilità di un sistema di processi manutentivi ordinari modernamente organizzati non sono allarmanti, anzi.

(81) Di alcuni testi stranieri è riportata solo la data della pubblicazione della versione tradotta in italiano.

Bibliografia

AA.VV., 2002, *Gruppi giovanili e culture della legalità – Uno studio sui quartieri di Firenze*, Edizioni Comune Network, Firenze.

AA.VV., 2003, *Progettare la sicurezza*, EGA Editore, Torino.

Altman I., 1975, *The environmental and social behaviour: Privacy, personal space, territoriality and crowding*, Brooks/Cole, Monterey.

Amendola G. (a cura di), 2003, *Il governo della città sicura*, Liguori Editore, Napoli.

Amendola G. (a cura di), 2003, *Paure in città*, Liguori Editore, Napoli.

Amendola G. (a cura di), 2003, *Una città senza paure*, Edizioni Comune Network, 2003.

Amerio P. (a cura di), 1999, *Il senso della sicurezza*, Edizioni Unicopli, Milano.

Amerio P. e Roccato M., 2001, *Structure multi-facetteé du sen-*

parteprima-04 8-09-2006 14:57 Pagina 217

timent d'insecuritè, dal *5eme Colloque International de Psychologie Sociale Appliqueée*, Paris, 9-10 novembre.
Amerio P., 2000, *Psicologia di comunità*, Il Mulino, Bologna.
Barbagli M., 1999, *Egregio signor sindaco. Lettere dei cittadini e risposta dell'istituzione sui problemi dell'insicurezza urbana*, Il Mulino, Bologna.
Barbagli M., 1998, *Reati, vittime, insicurezza dei cittadini*, ISTAT, Roma.
Barbagli M. e Gatti U. (a cura di), 2002, *La criminalità in Italia*, Il Mulino, Bologna.
Beato F. (a cura di), 2003, *La calma insicurezza*, Liguori Editore, Napoli.
Brown B.B. e Werner C.M., 1985, *Social cohesiveness, territoriality and holiday decorations. The influence of cul-de-sacs*, in *Environmental and Behaviour*, 17, pp. 539-565.
Cardia C., 2000, Atti del Seminario *Urbanesimo e sicurezza. Riqualificazione dello spazio ad uso pubblico*, Il centro stampa, Roma.
Castells M. e Henderson T., 1987, *Techno economic restructuring, socio-political processes and spatial transformation: a global perspective*, in *Global restructuring and territorial devolopment*, Sage, London.
Cazzola F., Coluccia A., Ruggeri F., 2004, *La sicurezza come sfida sociale*, Franco Angeli, Milano.
Chiesi L., 2003, *L'ipotesi delle inciviltà. La non ovvia relazione tra manutenzione e sicurezza urbana*; in Amendola G. (a cura di), *Il governo della città sicura*, Liguori Editore, Napoli.
Conte A. (a cura di), 2003, *La statistica per la città*, Comune di Firenze – Ufficio comunale di statistica.
Covington, J. e Taylor R.B., 1991, *Fear of crime in urban residential neighbourhood: Implications of between and within neighbourhood sources for current models*, in *The Sociological Quarterly*, 32, pp. 231-249.
Dal Lago A. e Quadrelli E., 2003, *La città e le ombre: crimini, criminali, cittadini*, Feltrinelli, Milano.
Davico L., 2000, *Processi percettivi, simbolismo dei luoghi*, in Mela A. e Belloni M.C. (a cura di), *Sociologia e progettazione del territorio*, Carocci, Roma.
Duprez D. e Mucchielli L., 2000, *Des discours sur la «violance» à l'analyse des désordres urbains*, in *Les désordres*

parteprima-04 8-09-2006 14:57 Pagina 218

urbains: regards sociologiques, DEVIANCE et SOCIETE, 24, n. 4.

Durkheim E., 1897, *Le suicide. Etude sociologique*, Parigi.

Fiasco M., 2001, *La sicurezza urbana*, Il Sole 24 Ore, Milano.

Furstenberg F.F., 1971, *Public reaction to crime in the streets*, in *American Scholars*, 40, pp. 601-610.

Garofalo J. e McLeod M., 1989, *The fear of crime: Broadening our perspective*, in *Victimology*, 3, pp. 242-253.

Gibbs, J.J., Puzzanchera C.M., Hanrahan K.J. e Gieve, D., 1998, *The influence of safety and other environmental concerns of sense of control and emotional well-being*, in *Criminal Justice and Behaviour*, 25, 4, pp. 403-425.

Goffmann E., 1959, *La vita quotidiana come rappresentazione*, Il Mulino, Bologna.

Guiducci R. (a cura di), 1993, *Periferie tra degrado e riqualificazione*, Franco Angeli, Milano.

Habermas J., 1986, *Teoria dell'agire comunicativo*, Il Mulino, Bologna.

Harcourt B.E., 2001, *Illusion of Order: The False Promise of Broken Windows Policing*, Harvard University Press, Cambridge.

Hewstone M. e Jaspars J.M.F., 1988, *Le dimensioni sociali dell'attribuzione*, in Ugazio V. (a cura di), *La costruzione della conoscenza*, Franco Angeli, Milano.

Hunter A., 1978, *Symbols of Incivility: Social Disorder and Fear of Crime in Urban Neighborhoods*, *Paper* da *Annual Meeting of the American Criminology Society*.

Kelling G.L. e Wilson C.Q., 1997, *Fixing broken windows: restoring order and reducing crime in our communities*, New York, Touchstone.

Jacobs J., 1961 (trad. 1969), *Vita e morte delle grandi città*, Einaudi, Torino.

La Grange R.L., Ferraro K.F. e Supancic M., 1992, *Perceived Risk and Fear of Crime: Role of Social and Physical Incivilities*, in *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 29 (3).

Levy J., 1994, *L'espaca légitime. Sur la dimension géographique de la fonction politique*, Presses de la Fondation Nationale de Sciences Politiques, Paris.

Lewis D.A. e Maxfield M.G., 1980, *Fear in the Neighboroughs: an Investigation of the impact of crime*, in *American economic Review*, pp. 270-291.

parteprima-04 8-09-2006 14:57 Pagina 219

Luhman N., 1990, *Sistemi sociali*, Il Mulino, Bologna.
Magnier A., Annicchiarico C., 2001, *Politiche giovanili e prevenzione*, Edizioni Comune Network, Firenze.
Magnier A. e Russo P., *Sociologia dei sistemi urbani*, Il Mulino, Bologna.
Martinelli F., 1974, *Le società urbane*, Franco Angeli, Milano.
Martinotti G., 1993, *Metropoli*, Il Mulino, Bologna.
Mathieu J.L., 1995, *L'insécurité*, Puf, Paris.
Matthews R., 1992, *Replacing «broken windows»: crime, incivilities and urban change*, in Matthews R. e Joung J. (a cura di), *Issues in Realist Criminology*, Sage, London.
Matza D., 1961, *Subterranean Traditions of Youth*, in *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 338.
Matza D., 1976, *Come si diventa devianti,* Il Mulino, Bologna.
Maxfield M.G., 1984, *Fear of crime in England and Wales*, London, Hmso.
McLuhan M., 1964 (trad. 1986), *Gli strumenti del comunicare*, Garzanti, Milano.
Melossi D., 2002, *Stato, controllo sociale, devianza*, Bruno Mondadori, Milano.
Mete V., 2002, *I giovani e le regole – Un'indagine sulla cultura della legalità dei giovani fiorentini*, Paolo Diacono Editore, Firenze.
Migliorini L., Venini L., 2001, *Città e legami sociali*, Carocci, Roma.
Milanesi E. e Naldi A., 2001, *Cantando sotto la pioggia. Insicurezza e sicurezza urbana*, Franco Angeli, Milano.
Moos R., 1993, *Copying responses inventory: adult form manual*, Odeaaa, Fla., Psychological Assesment Resources.
Moscovici S., 1988, *Le rappresentazioni sociali*, in Ugazio V. (a cura di), *La costruzione della conoscenza*, Franco Angeli, Milano.
Moser G., 1998, *Ambienti urbani e sentimento di insicurezza*, in Amerio P., a cura di, 2000, *Psicologia di comunità*, Il Mulino, Bologna.
Moser G., 2002, *Gli stress urbani*, Led, Milano.
Mucchielli L., 2000, *L'expertise policière de la «violance urbaine» sa construction intellectuelle et ses usages dans le débat public français*, in *Les désordres urbains: regards sociologiques*, *DEVIANCE et SOCIETE*, 24, n. 4.

parteprima-04 8-09-2006 14:57 Pagina 220

Ottati D., 1990, *Firenze pulita*, Edizioni Il Vantaggio, Firenze.
Pettigrew T.F., 1979, *The ultimate attribution error: extending Allport's cognitive analysis of prejudice*, in *Personality and social Psychology Bullettin*, 5.
Prezza M., Santinello M., a cura di, 2002, *Conoscere la comunità: l'analisi degli ambienti di vita quotidiana*, Il Mulino, Bologna.
Riger S., 1985, *Crime as an enviromental stress*, in *Journal of Commuty Psichology*, 13.
Roché S., 1996, *La societé incivile*, Paris, Seuil.
Roché S., 1993, *Le sentiment d'insécurité*, Paris, Puf.
Roché S., 2002, *Tolerance Zéro? Incivilités et insécurités*, Paris, Odile Jacob.
Sacchini G., 2003, *Dieci anni di delittuosità e percezione della sicurezza nelle regioni italiane* (1991-2001), Forum Italiano per la Sicurezza Urbana.
Sampson R.J. e Raudenbush S.W., 1999, *Systematic Social Observation of Public Spaces: A New Look at Disorder in Urban Neighborhoods*, in *American Journal of Sociology*, 105, 3.
Santinello M., 2000, *The relationship between fear of crime and incivilities in the Italian context*, relazione presentata alla Terza Conferenza europea sulla Psicologia di Comunità, Bergen.
Santinello M., Gonzi P., Scacchi L., 1998, *Le paure delle criminalità. Aspetti psico-sociali di comunità*, Giuffré, Milano.
Selmini R., a cura di, 2004, *La sicurezza urbana*, Il Mulino, Bologna.
Sennett R., 1982, *Il declino dell'uomo pubblico: la società intimista*, Bompiani, Milano.
Sennett R., 1999, *L'uomo flessibile*, Feltrinelli, Milano.
Skogan W.G. e Maxifield M.G., 1981, *Coping with Crime: individual and nei ghboroods Reactions*, Beverly Hills, CA, Sage Publications.
Skogan, W.G., 1990, *Disorder and Decline: crime and the spiral of decay in American Cities*, New York, Free Press.
Skogan, W.G., 1994, *Contacts between Police and Public: findings from the 1992 British crime survey*, London , Hmso.
Skogan W.G., 1896, *Fear of crime*, D.C., American Political Science Association, Wasshington.

parteprima-04 8-09-2006 14:57 Pagina 221

Simmel G., 1900 (trad. 1984), *Filosofia del denaro*, UTET, Torino.
Simmel G., 1903 (trad. 1995), *La metropoli e la vita mentale*, Armando, Roma.
Simmel G., 1908 (trad. 1989), *Sociologia*, Ed. Comunità, Milano.
Stinchcombe A.L., Adams R., Heimer C., Schepple K., Smith T. e Taylor D.G., 1980, *Crime and Punishment in public Opinion*, San Francisco, Jossey-Bass.
Sykes G., Matza D., 1957, *Techniques of Neutralization: A Theory of Delinquency, in American Social Review*, 22.
Taylor R.B., 2001, *Breaking Away from Broken Windows*, Westview Press, Boulder.
Taylor R.B., 1999, *Incivilities Thesis: Theory, Measurement and Policy*, in *Proceedings from the Policing Research Institute Meetings*, Rockville, National Institute of Justice.
Taylor, R.B., 1995, *The impacts of crime on communities*, in *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 539, pp. 28-45.
Taylor, R.B., 1988, *Humar territorial functioning*, Cambridge, Cambridge University Press.
Taylor, R.B., 2003, *The incivilities or "broken windos" thesis*, in Handbook of law enforcement, a cura di L.E., Sllivan, Thousand Oaks, Sage.
Taylor R.B., 1987, *Toward an Environmental Psychology af Disorder: Delinquency, crime and Fear of Crime*, in *Hand book of of environmental psychology*, a cura di D. Stokols e I. Altman, New York, Wiley.
Taylor R.B. e Covington J., 1993, *Community Structural Change and Fear of Crime*, in *Social problems*, 40, 374-391.
Thompson K., 1998, *Moral panic*, London Routledge.
Travaini G.V., 2002, *Paura e criminalità: dalla conoscenza all'intervento*, F. Angeli, Milano.
Tullio-Altan C., 1995, *Italia: una nazione senza religione civile*, Istituto editoriale vento friulano, Udine.
Weber M., (trad.) 1974, *Economia e società*, Edizioni di Comunità, Milano.
Wilson J.Q. e Kelling G.L., 1982, *Broken Windows*, in *The Atlantic Monthly*, 279, 3.
Zani B., 2003, *Sentirsi in/sicuri in città*, Il Mulino, Bologna.