

Corpo delle guardie di confine Valutazione del mandato di prestazioni

Prodotti 1-2

Corpo delle guardie di confine Sondaggio nel traffico turistico e presso la popolazione

Risultati



POLYQUEST AG
Marketing- und Sozialforschung
Flurstrasse 26, 3014 Bern

Berna 2011

Prefazione

Committente

Amministrazione federale delle dogane, Direzione generale delle dogane

Responsabile del progetto

Roman Scherer, Polyquest AG

Autori

Roman Scherer	Polyquest AG
Andrejas Marijan	div. 3, Servizi di stato maggiore

Partecipante

Vanessa Zingg, assistente Polyquest AG

Gruppo di supporto per la valutazione degli obiettivi in riferimento ai risultati 2009-2012

Samuel Kobel	div. 1, Segretariato di direzione e ispettorato (capogruppo)
Irène Oppliger	div. 2, sez. Esercizio
Thomas Giezendanner	div. 2, sez. Materiale e stampati
Andrejas Marijan	div. 3, Servizi di stato maggiore
Markus Zeller	div. 4, sez. Analisi dei rischi
Rolf Schad	div. 5, div. Tariffa doganale

Gruppo di lavoro prodotti 1-2: ambito doganale e ambito di polizia di sicurezza

Regione guardie di confine I	Basel/Weil-Autobahn, Basel/Saint Louis-Autobahn, Basel/Hiltalingerstrasse
Regione guardie di confine II	Kreuzlingen Autobahn, Schleithelm
Regione guardie di confine III	St. Margrethen, La Drossa
Regione guardie di confine IV	Chiasso-Autostrada
Regione guardie di confine V	St. Gingolph
Regione guardie di confine VI	Genève-Bardonnex
Regione guardie di confine VIII	Boncourt

INDICE

1. INTRODUZIONE	4
2. STRUTTURA E RAPPRESENTATIVITÀ DEL SONDAGGIO.....	4
3. TRAFFICO TURISTICO	5
3.1. Conoscenza delle differenze tra servizio civile e Cgcf	5
3.2. Tipo di contatto al confine	7
3.3. Valutazione delle guardie di confine svizzere.....	9
3.4. Accettazione dei controlli	10
3.5. Opinione sulla rilevanza della sicurezza	12
3.6. Immagine delle guardie di confine.....	13
3.7. Proposte generiche	15
3.8. Conclusioni.....	16
4. POPOLAZIONE.....	17
4.1. Conoscenza della differenza tra servizio civile e Cgcf	17
4.2. Passaggi del confine della popolazione	18
4.3. Contatti con le guardie di confine	19
4.4. Valutazione del controllo	22
4.5. Accettazione dei controlli	23
4.6. Valutazione della rilevanza in ambito di sicurezza	24
4.7. Immagine delle guardie di confine.....	25
4.8. Proposte e osservazioni.....	27
4.9. Conclusioni.....	28
5. PROVVEDIMENTI	29
5.1. Provvedimenti	29

1. INTRODUZIONE

Nel 2011 è stato realizzato per la prima volta un sondaggio sul tema “Corpo delle guardie di confine” (Cgcf). L’obiettivo era quello di misurare, nel traffico turistico al confine e presso la popolazione svizzera, l’accettazione dei controlli effettuati dalle guardie di confine, l’atteggiamento in merito all’impatto dei controlli dal punto di vista della sicurezza nonché l’immagine delle guardie di confine.

Il presente studio descrive i seguenti gruppi:

- gli svizzeri e gli stranieri che attraversano i valichi di confine svizzeri;
- la popolazione domiciliata in Svizzera di età compresa tra i 15 e i 74 anni.

Il sondaggio nel traffico turistico è stato effettuato sotto forma di questionario scritto tra aprile e maggio 2011 presso i valichi di confine. Il personale del Cgcf ha provveduto a distribuirlo (alle persone in entrata in Svizzera che l’hanno compilato) e a ritirarlo.

Il sondaggio presso la popolazione domiciliata in Svizzera è stato effettuato ad aprile 2011 mediante un rilevamento telefonico computerizzato nel laboratorio telefonico di Polyquest. Oltre alle domande relative alle guardie di confine sono state poste anche domande circa il prodotto 15 “Controlli di polizia stradale”.

2. STRUTTURA E RAPPRESENTATIVITÀ DEL SONDAGGIO

Il sondaggio nel traffico turistico è stato effettuato presso 11 uffici doganali di confine, distribuiti sulle 7 regioni guardie di confine, e suddivisi in piccoli e grandi valichi di confine. La campionatura complessiva comprende 2833 questionari. L’indeterminatezza statistica complessiva è pari a $\pm 1,7\%$. Grazie all’importante numero di persone intervistate, i risultati hanno potuto essere analizzati secondo i tipi di viaggiatori e i Paesi di provenienza. Nella valutazione tabellare è stato così possibile distinguere sei Paesi (o gruppi di Paesi) e sette tipi di viaggiatori.

Il sondaggio presso la popolazione è stato effettuato telefonicamente intervistando 709 persone nella Svizzera tedesca, francese e italiana. Grazie a una campionatura stratificata è stato possibile confrontare i risultati delle tre regioni linguistiche. Affinché il peso quantitativo delle regioni linguistiche sia rappresentato correttamente nel risultato complessivo, la valutazione è stata ponderata secondo le regioni linguistiche. L’indeterminatezza statistica complessiva del campione è pari a $\pm 3,4\%$. Nel sondaggio, oltre alla suddivisione secondo le regioni linguistiche, per alcune domande è stato altresì fatto un confronto specifico tra i distretti di confine e le altre regioni della Svizzera.

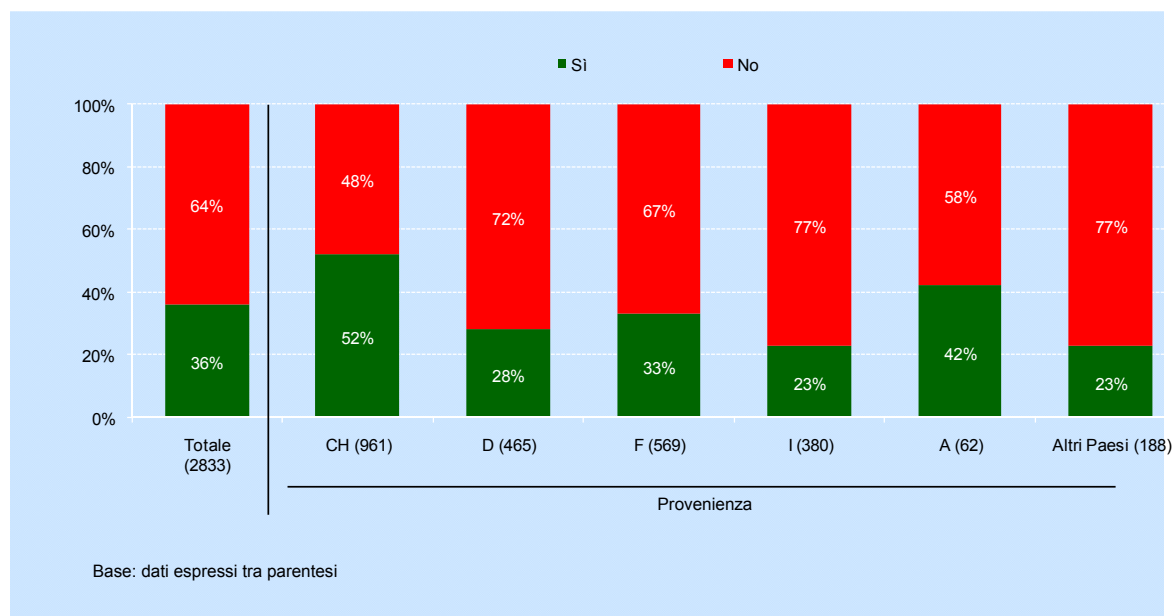
3. TRAFFICO TURISTICO

3.1. Conoscenza delle differenze tra servizio civile e Cgcf

Solo circa un terzo (36%) dei viaggiatori è a conoscenza del fatto che in seno alla dogana svizzera vi è una distinzione tra il servizio civile, non armato e senza uniforme, e il Cgcf, armato e in uniforme.

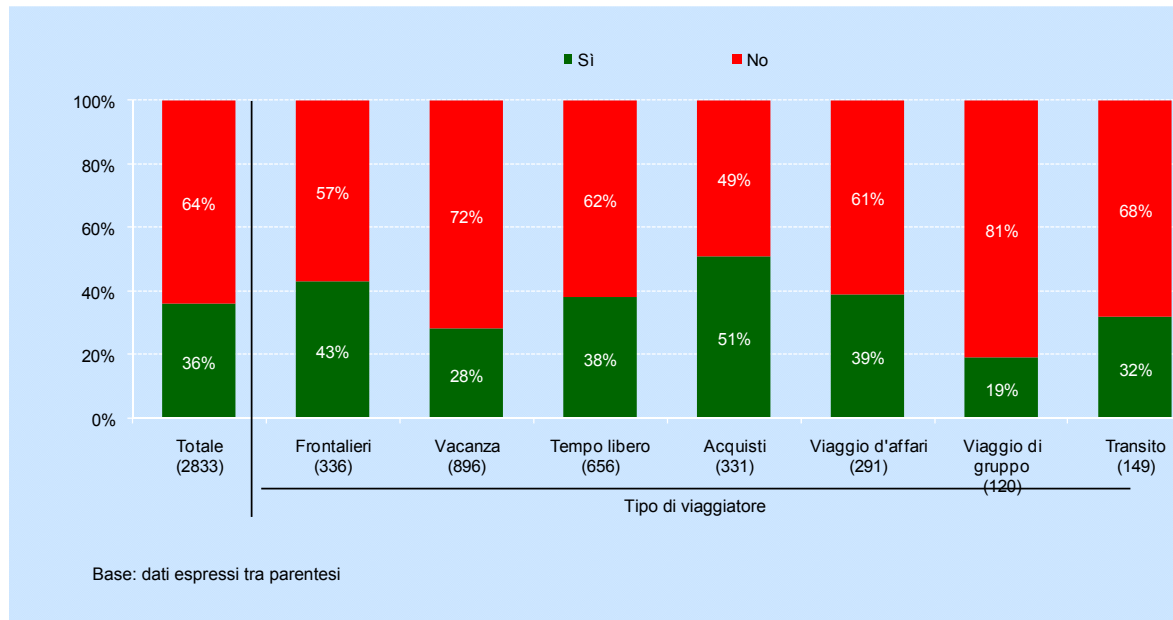
Le conoscenze variano tuttavia molto a dipendenza del Paese di provenienza e del tipo di viaggiatore. Dal confronto sulla base dei Paesi di provenienza emerge che gli svizzeri sono quelli meglio informati (differenza nota al 52% degli intervistati), seguiti dagli austriaci (42%), dai francesi (33%), dai tedeschi (28%), dagli italiani e dai viaggiatori provenienti dagli altri Paesi (23%, ossia quasi un quarto).

D1 *Presso la dogana svizzera si fa la distinzione tra il servizio civile, non armato e senza uniforme, e il Corpo delle guardie di confine (Cgcf), armato e in uniforme. Ne era al corrente?*



Rispetto ai gruppi di viaggiatori, i turisti degli acquisti (51%) e i frontalieri (43%) sono meglio informati, mentre i vacanzieri (28%) e i viaggiatori in gruppo (19%) ignorano l'esistenza di questa distinzione.

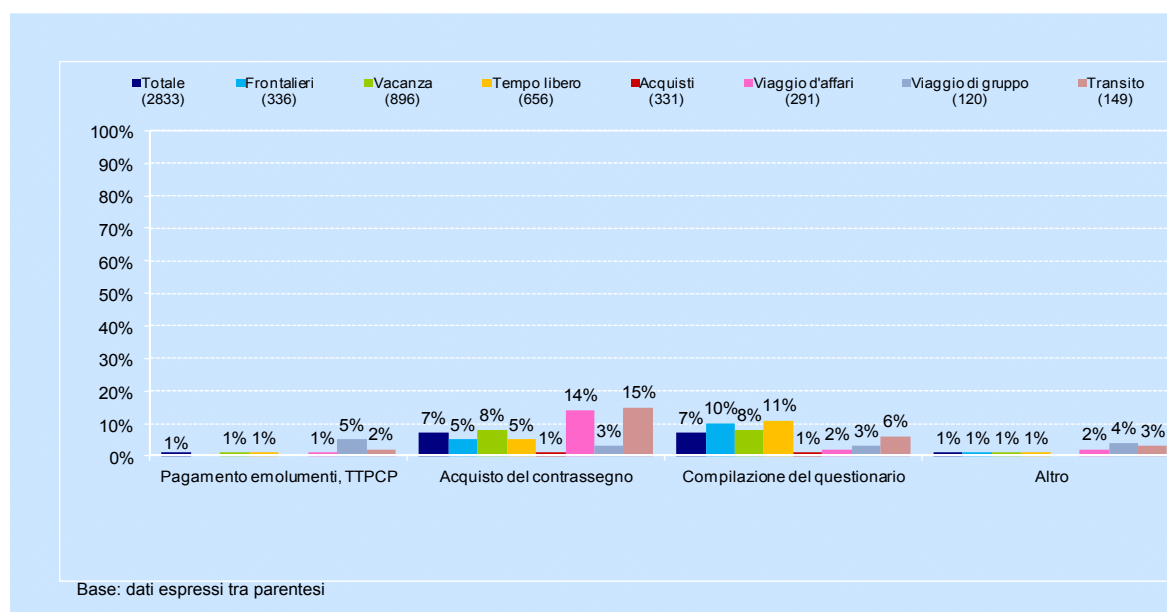
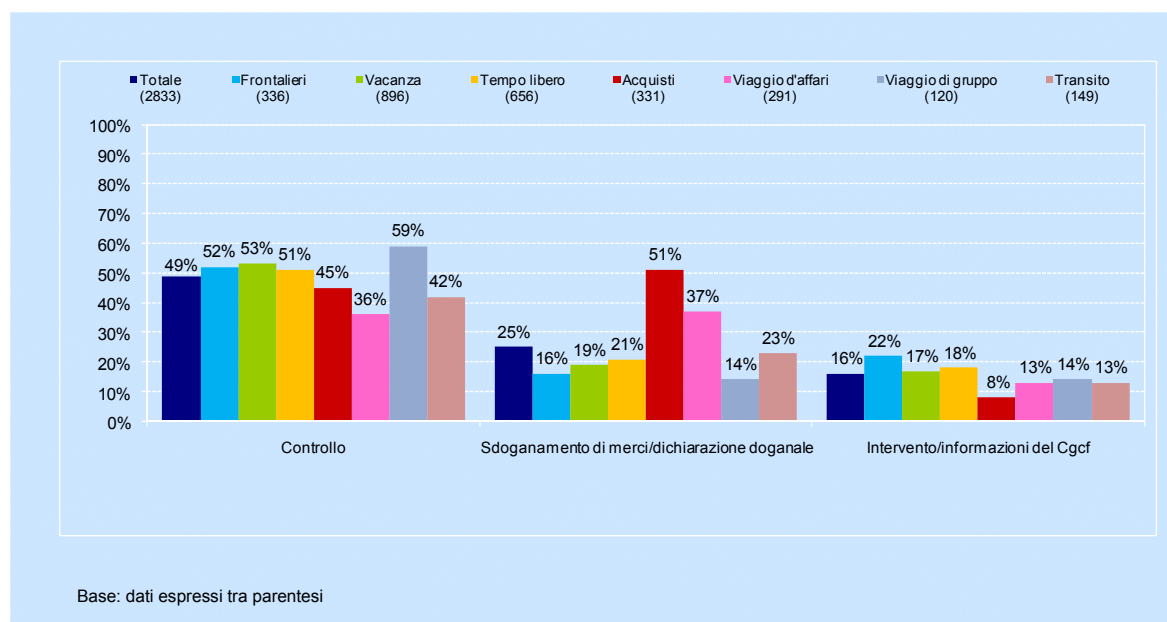
D1 *Presso la dogana svizzera si fa la distinzione tra il servizio civile, non armato e senza uniforme, e il Corpo delle guardie di confine (Cgcf), armato e in uniforme. Ne era al corrente?*

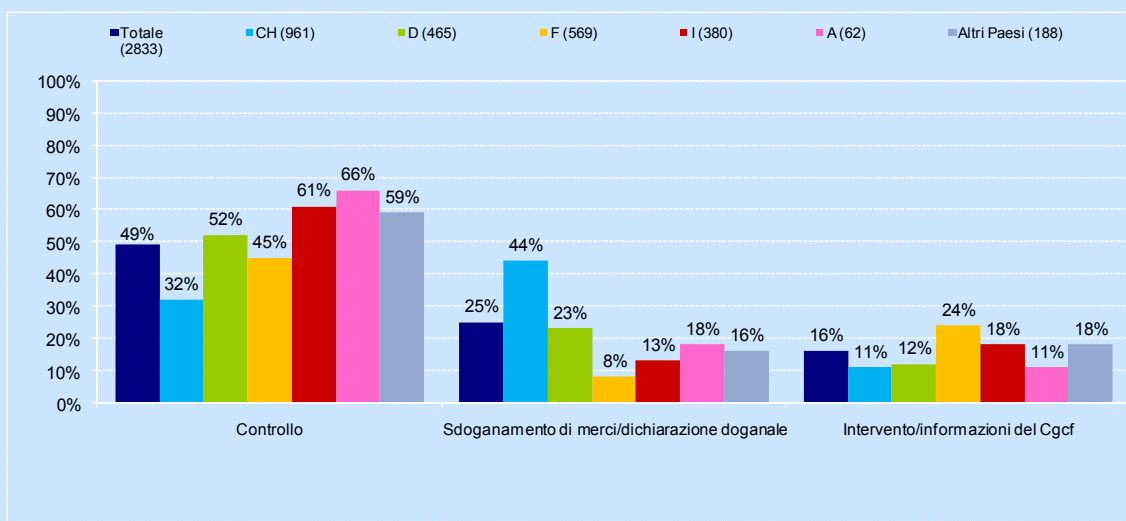


3.2. Tipo di contatto al confine

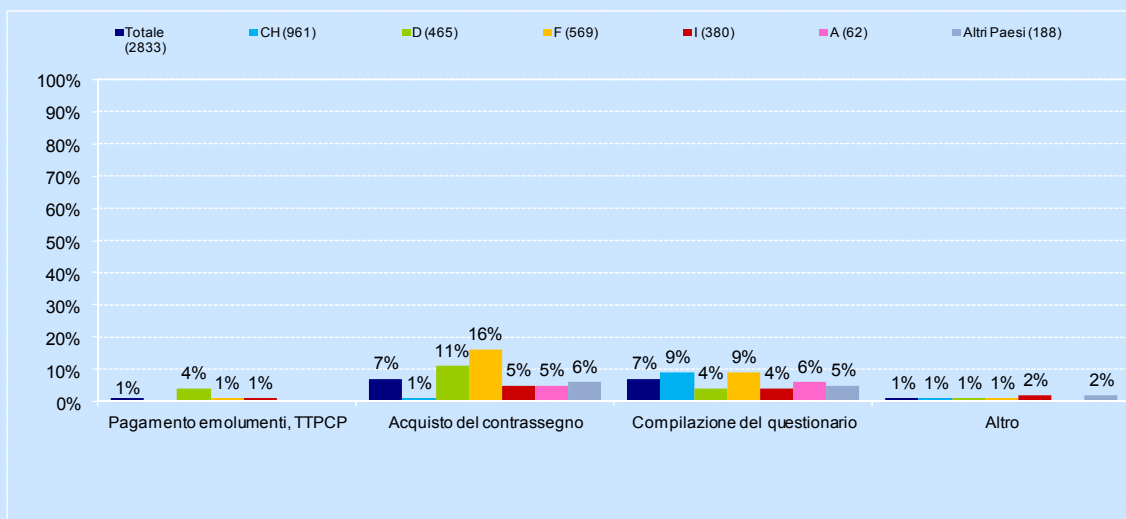
I tre motivi più frequenti per il contatto con le guardie di confine sono i controlli al confine (49%), l'imposizione delle merci (25%) nonché l'intervento e la richiesta di informazioni da parte delle guardie di confine (16%). Un numero esiguo di persone intervistate ha avuto contatto con le guardie di confine nell'ambito dell'acquisto di un contrassegno autostradale, del pagamento della TTPCP o di emolumenti. Conformemente alle aspettative, l'imposizione delle merci ha toccato con frequenza superiore alla media i turisti degli acquisti (tra i quali sono oltremodo rappresentati i viaggiatori svizzeri).

D2 Perché oggi ha avuto contatto con le guardie di confine svizzere?



D2 Perché oggi ha avuto contatto con le guardie di confine svizzere?

Base: dati espressi tra parentesi



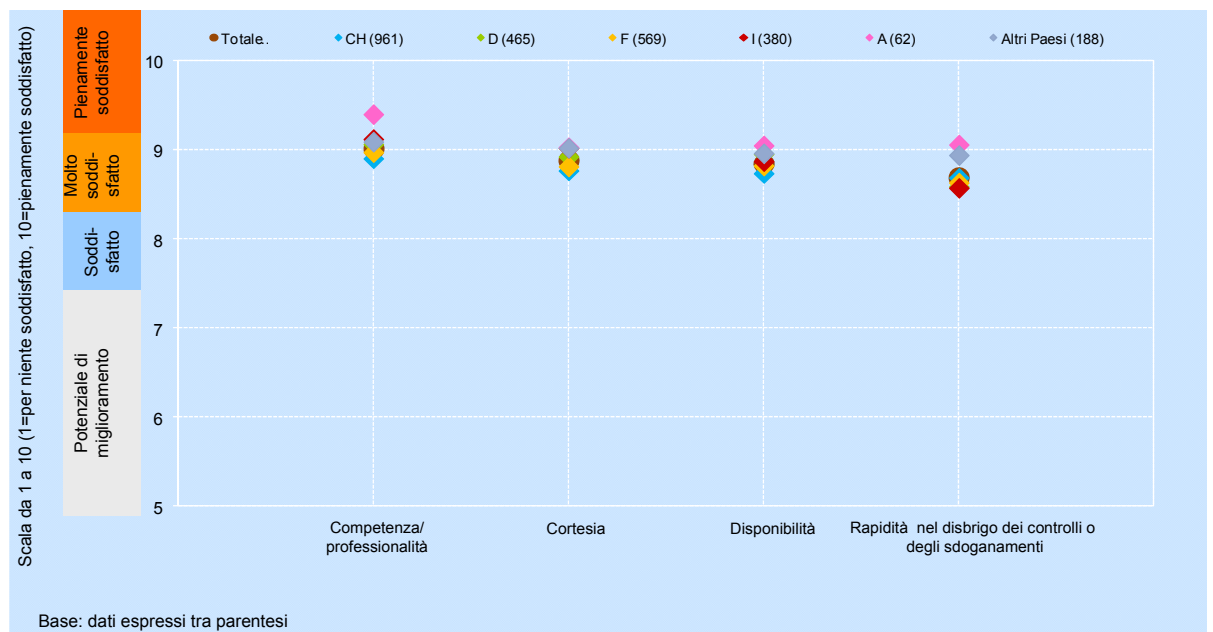
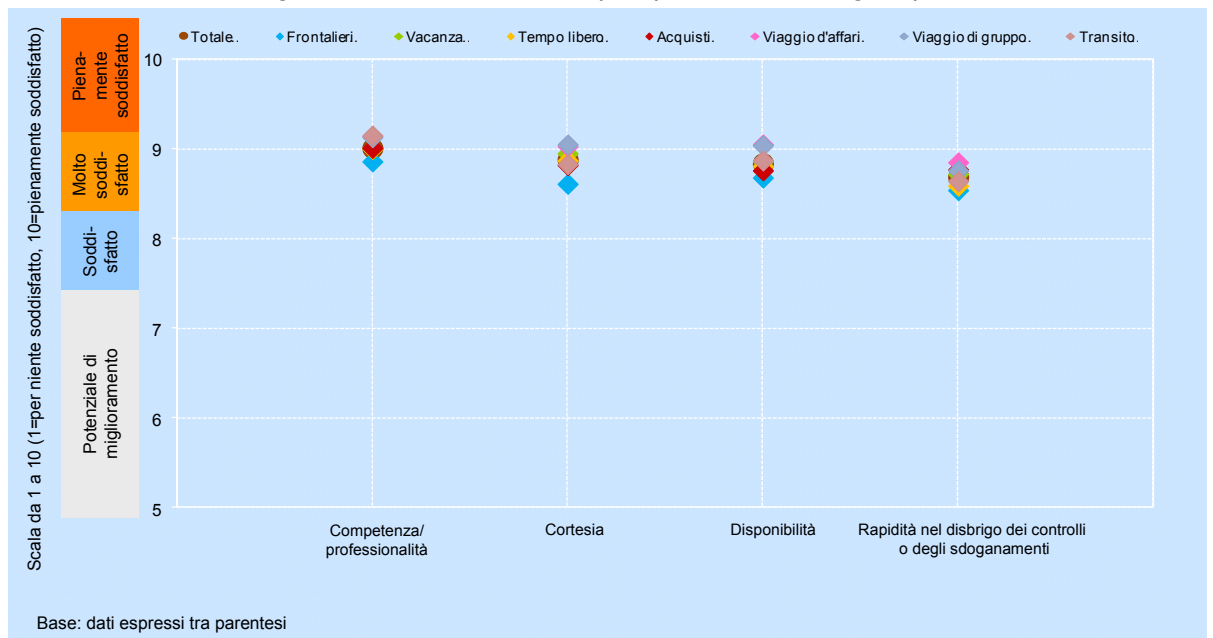
Base: dati espressi tra parentesi

3.3. Valutazione delle guardie di confine svizzere

Sulla base di una scala da 1 a 10 (dove 1 è il voto peggiore e 10 quello migliore), agli intervistati è stato chiesto di valutare vari aspetti concernenti il personale delle guardie di confine (p. es. cortesia, disponibilità, competenza/professionalità, rapidità nel disbrigo dei controlli o degli sdoganamenti).

L'esito delle valutazioni è stato particolarmente buono: nella maggioranza dei casi il voto si aggira tra 8,5 (molto soddisfatto) e 9,5 (pienamente soddisfatto). Le risposte sono state altresì particolarmente omogenee. Tra i vari tipi di viaggiatori o paesi di provenienza si osservano infatti differenze minime.

D3 Come valuta le guardie di confine svizzere per quanto concerne gli aspetti sottostanti?

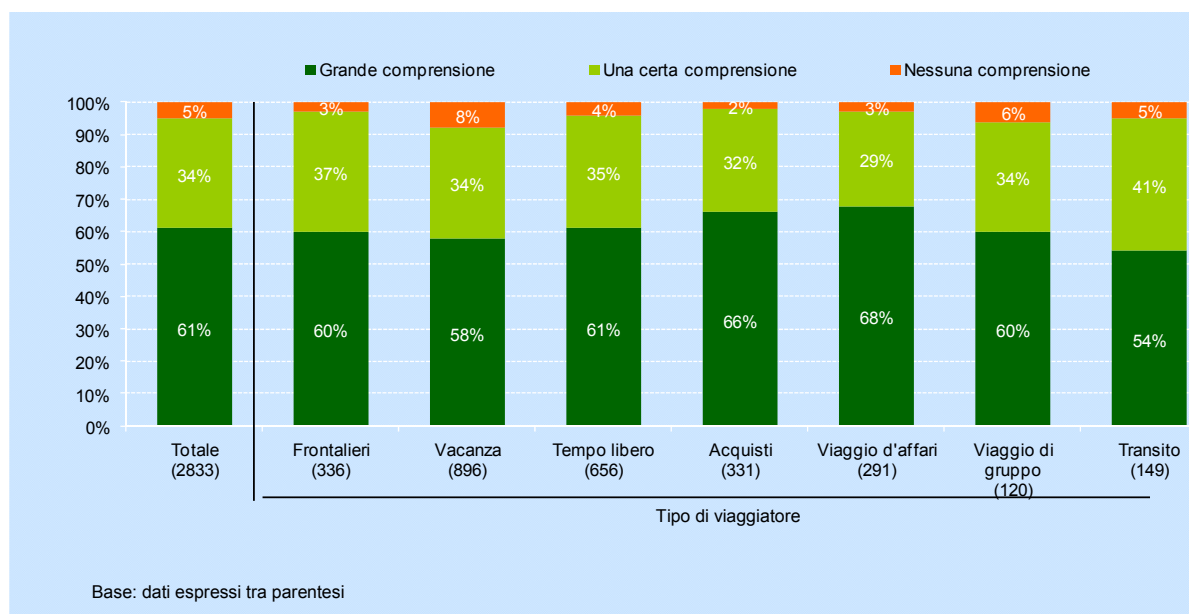


3.4. Accettazione dei controlli

Il fatto che i viaggiatori siano molto soddisfatti del personale del Cgcf è legato all'elevata accettazione dei controlli al confine. Il 61% di tutti gli intervistati dimostra una grande comprensione nei confronti dei controlli, il 34% ha una certa comprensione e solo il 5% delle persone che entrano in Svizzera non ha alcuna comprensione a tal proposito.

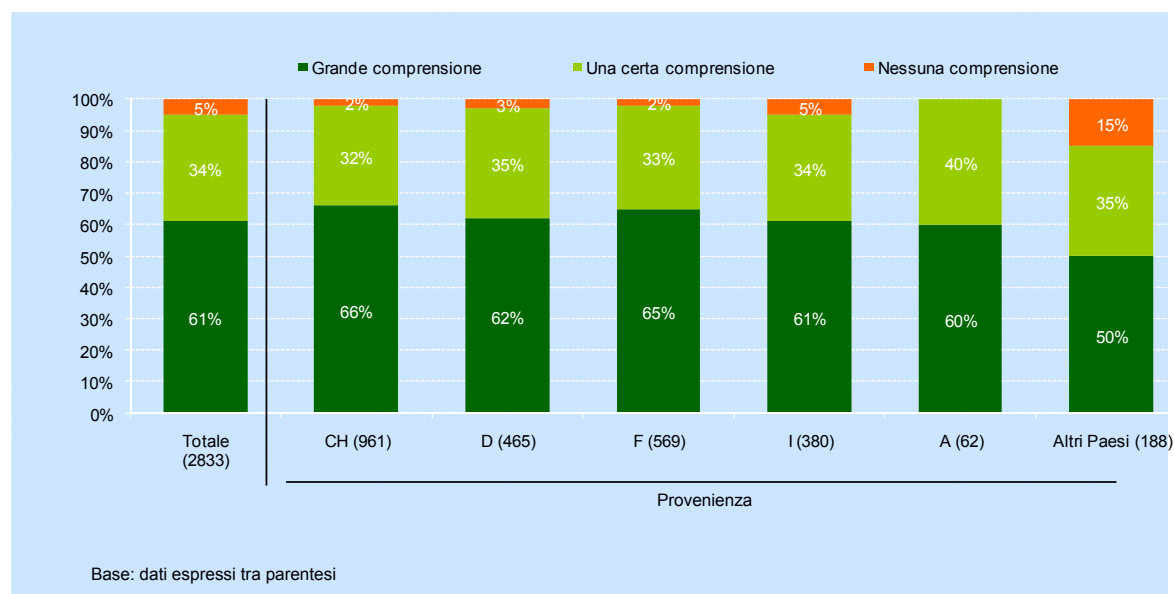
Tra i tipi di viaggiatori, le percentuali degli intervistati che affermano di avere grande comprensione oscilla tra il 54% (viaggiatori in transito) e il 68% (persone in viaggio d'affari). Ciò mostra chiaramente l'uniformità delle risposte.

D4 In generale, ha comprensione verso i controlli effettuati dalle guardie di confine svizzere?



Tra i paesi di provenienza, gli svizzeri e le persone provenienti da paesi limitrofi mostrano di avere una grande comprensione. Per contro, le persone provenienti da altri paesi europei (non confinanti con la Svizzera) dimostrano poca comprensione per quel che riguarda i controlli svolti dal personale del Cgcf (il 15% non ha alcuna comprensione). Tale percentuale è circa tre volte maggiore rispetto alla statistica complessiva del campione. Ciò malgrado, il lato positivo è che anche tra queste persone il 50% afferma di avere grande comprensione e il 35% una certa comprensione per questi controlli.

D4 In generale, ha comprensione verso i controlli effettuati dalle guardie di confine svizzere?

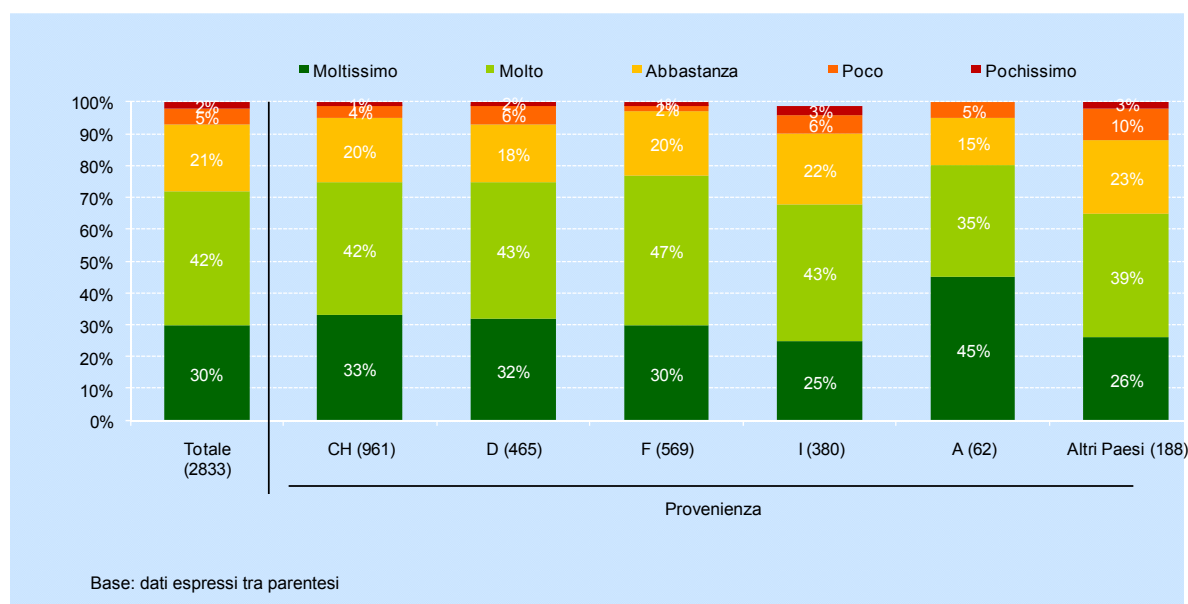
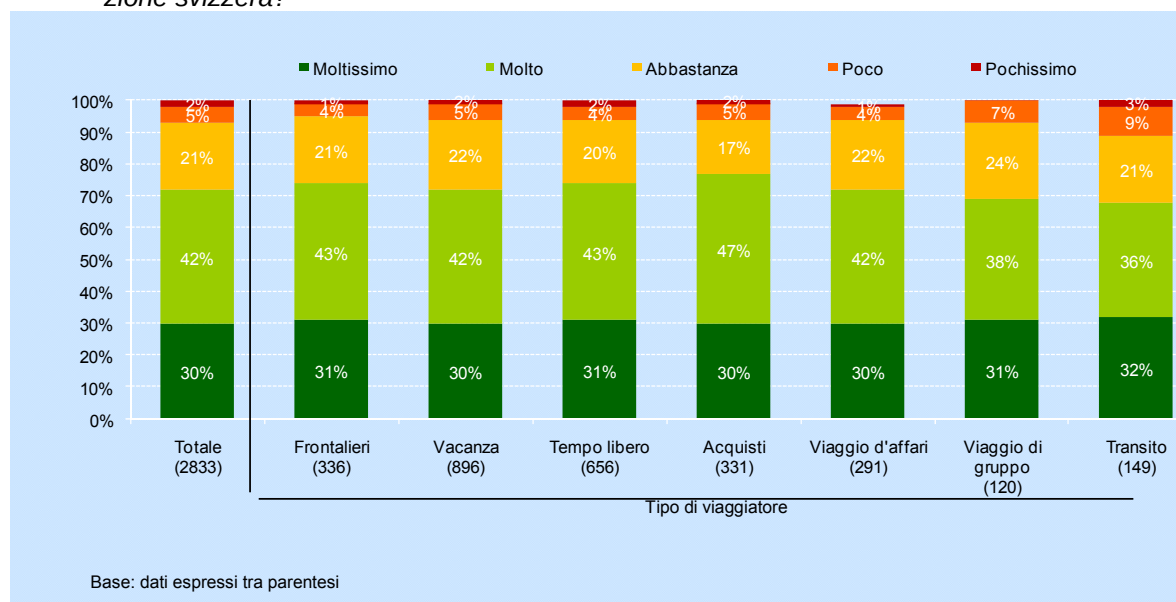


3.5. Opinione sulla rilevanza della sicurezza

I risultati della domanda sulla rilevanza dei controlli dal punto di vista della sicurezza sono più moderati. Tuttavia il 72% degli intervistati è dell'avviso che le guardie di confine, nello svolgimento della loro attività, contribuiscano da moltissimo (30%) a molto (42%) alla sicurezza della popolazione svizzera. Nel complesso vi è dunque una chiara maggioranza che attribuisce un'elevata rilevanza alla sicurezza fornita dalle guardie di confine. Il restante 28% valuta che l'attività delle guardie di confine influisca abbastanza sulla sicurezza, oppure pensa che contribuisca poco o pochissimo e dunque non è veramente convinto dell'importanza dei controlli al confine per la sicurezza della popolazione svizzera.

Tra i vari tipi di viaggiatori non si osservano differenze significative a tal proposito.

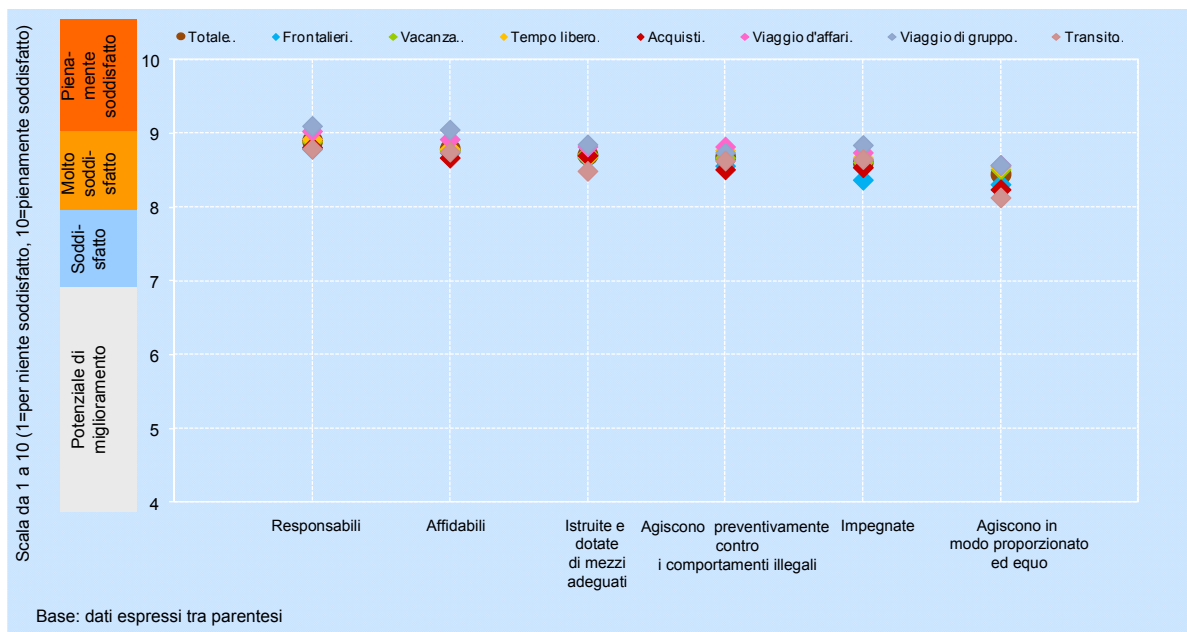
D5 Secondo Lei, quanto influisce l'attività della dogana al confine sulla sicurezza della popolazione svizzera?



3.6. Immagine delle guardie di confine

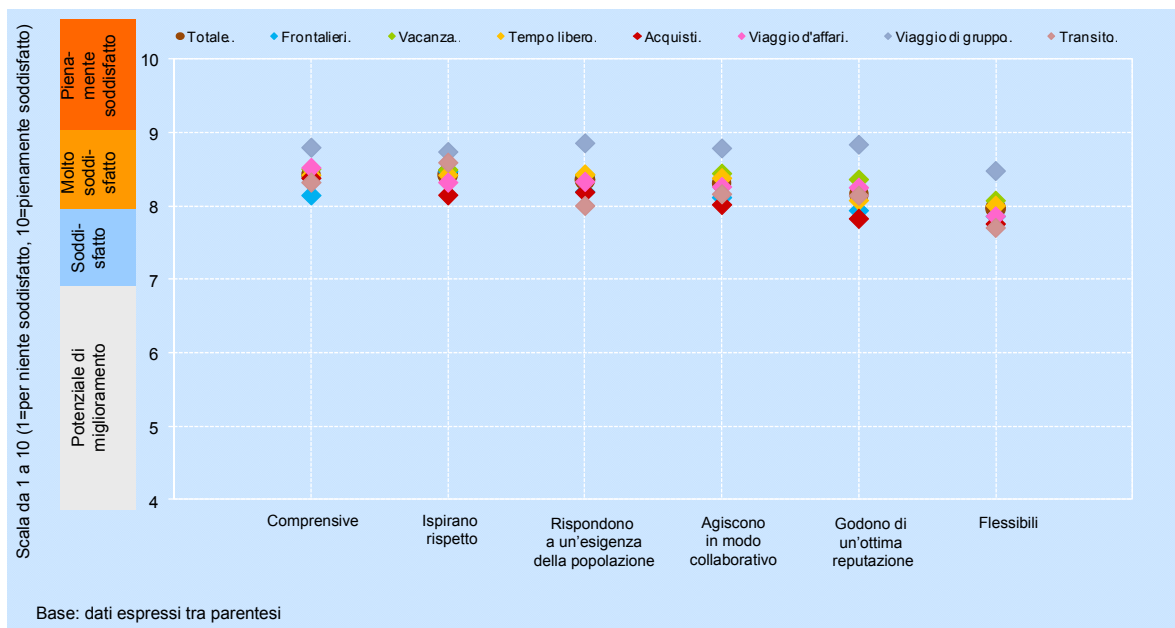
Al fine di farsi un'idea ancora più precisa delle aspettative dei viaggiatori nei confronti delle guardie di confine, agli intervistati è stato chiesto di valutare 12 caratteristiche legate all'immagine. Il risultato conferma che le guardie di confine godono di un'ottima reputazione. Quasi tutti gli aspetti sono stati valutati con un voto tra 8 e 9 (molto soddisfatto). Il voto più alto è stato assegnato per il fatto che le guardie di confine sono responsabili e affidabili. Non vi sono altresì dubbi sul fatto che agiscono preventivamente contro i comportamenti illegali. I viaggiatori sono inoltre convinti che le guardie di confine svizzere si impegnano nel loro lavoro e sono ben istruite nonché dotate di mezzi adeguati.

D6 In che misura sono pertinenti le seguenti caratteristiche riferite alle guardie di confine svizzere?



Alle guardie di confine è stato assegnato un voto leggermente più basso, ma sempre nell'area di “molto soddisfatto”, per il fatto che agiscono in modo proporzionato ed equo, sono comprensive con i viaggiatori, agiscono in modo collaborativo e ispirano rispetto. Il voto più basso (al di sotto di 8) è stato assegnato per la flessibilità. Di per sé tale fenomeno è normale dato che le guardie di confine sono obbligate, nell'ambito del loro mandato legale, ad applicare il principio della parità di trattamento e in singoli casi ciò può essere vissuto come un atteggiamento pedante e non flessibile.

D6 *In che misura sono pertinenti le seguenti caratteristiche riferite alle guardie di confine svizzere?*



Riassumendo, l'esito della valutazione concernente l'immagine delle guardie di confine nel traffico turistico è molto buono.

3.7. Proposte generiche

Dato l'elevato grado di soddisfazione e l'elevata accettazione nei confronti delle guardie di confine, il potenziale di miglioramento non è ampio e di conseguenza le proposte non sono state numerose. Gli intervistati hanno sottolineato la loro soddisfazione invitando le guardie di confine a continuare a lavorare nella direzione intrapresa o hanno lodato in modo specifico la cortesia e la correttezza del personale della dogana.

Naturalmente vi sono state anche delle critiche: c'è stato, ad esempio, chi auspica maggiore cortesia e chi un rafforzamento (più personale). Poche persone sono dell'avviso che i controlli sono troppo meticolosi o che il personale al confine è presente in numero eccessivo. Altri ancora hanno sottolineato che i controlli sono importanti, necessari e trasmettono un senso di sicurezza. Alcuni frontalieri hanno proposto che vengano eliminati i controlli che li riguardano. Qualcuno ha accennato che in un paese plurilingue come la Svizzera anche il personale dovrebbe esserlo, che la dogana svizzera dovrebbe armonizzarsi maggiormente con l'UE, fornire un'immagine più moderna nonché rilasciare maggiori e migliori informazioni sulle disposizioni concernenti le importazioni.

D7 Ha suggerimenti e/o osservazioni da fare alle guardie di confine svizzere?

Numero di occorrenze	Totale (239)
•Va bene, avanti così	92
•Personale alla dogana è cortese e corretto	33
•Provvedere a che il personale alla dogana sia più cortese	19
•Rafforzare il Cgcf con più personale	18
•Effettuare più controlli	18
•Controlli troppo meticolosi	13
•Controlli necessari	11
•Non sottoporre i frontalieri a controlli	9
•Formare il personale in modo professionale/uniformare lo standard	9
•Impedire la migrazione di criminali	9
•Troppa presenza al confine	8
•Assumere personale plurilingue	8
•Controlli trasmettono un senso di sicurezza	7
•Provvedere a una maggiore armonizzazione della dogana con l'UE	6
•Fornire un'immagine più moderna	6
•Fornire più informazioni sulle disposizioni	6
•Distribuire cioccolata svizzera al confine	6
(l'elenco comprende solo le risposte più frequenti)	

3.8. Conclusioni

La distinzione tra il servizio civile (non armato) e il Cgcf (armato e in uniforme) è nota soltanto alla metà dei viaggiatori. L'attività svolta dalle guardie di confine alle frontiere svizzere è ampiamente accettata e, secondo una notevole maggioranza, contribuisce in modo sostanziale alla sicurezza della popolazione svizzera. Inoltre le guardie di confine svizzere godono di un'ottima reputazione: sono responsabili, affidabili, agiscono preventivamente contro i comportamenti illegali, sono istruite e dotate di mezzi adeguati.

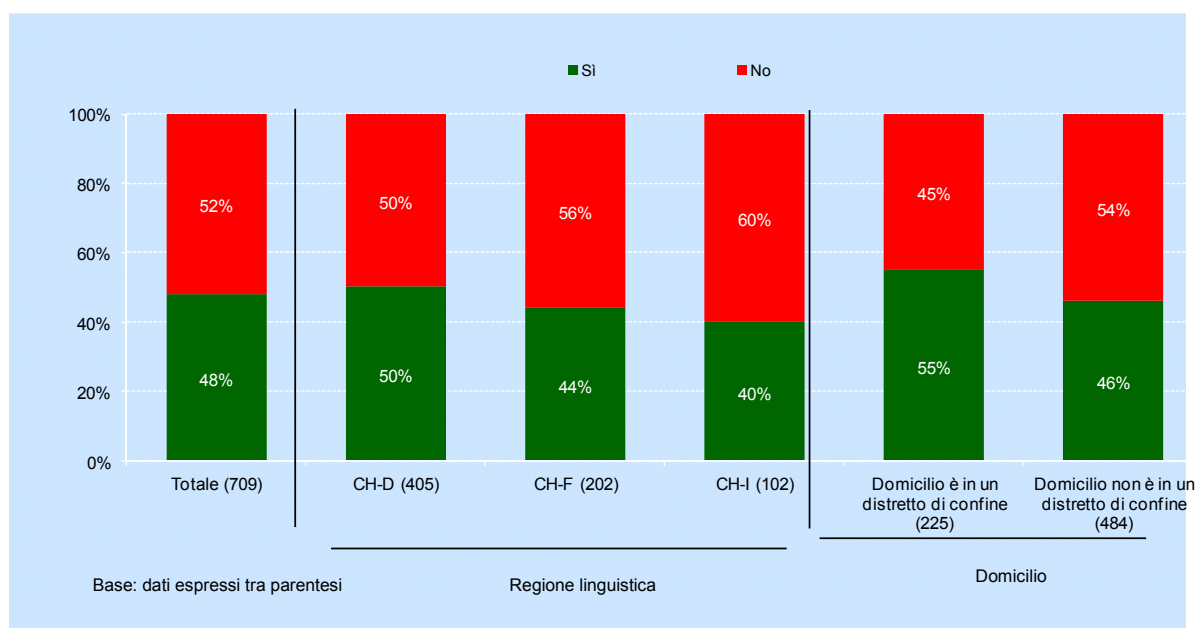
4. POPOLAZIONE

4.1. Conoscenza della differenza tra servizio civile e Cgcf

Per un campione rappresentativo della popolazione domiciliata in Svizzera la differenza tra il servizio civile, non armato e senza uniforme, e il Cgcf, armato e in uniforme, è noto al 48% degli intervistati. Tale valore è praticamente identico al grado di notorietà registrato presso i viaggiatori svizzeri al confine (52%).

Nel sondaggio presso la popolazione si osservano tuttavia differenze regionali. La Svizzera tedesca è la regione nella quale la conoscenza della distinzione tra il servizio civile e il Cgcf è maggiormente nota (50%), seguita dalla Svizzera francese (44%) e dalla Svizzera italiana (40%). Sul grado di notorietà influisce anche la distanza dal domicilio al confine svizzero: gli intervistati che abitano in un distretto cantonale attiguo al confine sono piuttosto a conoscenza della suddetta distinzione (55%) rispetto a coloro che, invece, non abitano in un distretto di confine (46%).

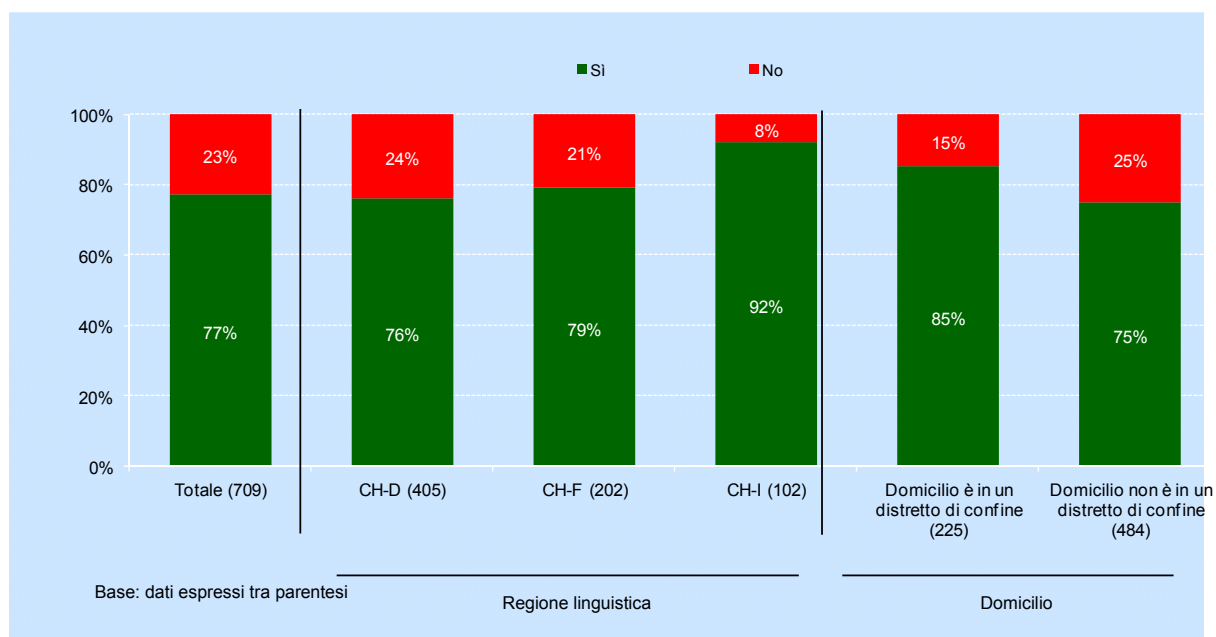
D1 *Presso la dogana svizzera si fa la distinzione tra il servizio civile, non armato e senza uniforme, e il Corpo delle guardie di confine, armato e in uniforme. Ne era al corrente?*



4.2. Passaggi del confine della popolazione

Gli svizzeri amano viaggiare: lo dimostra la percentuale (77%) della popolazione che in un lasso di tempo di 12 mesi ha varcato il confine nazionale in automobile, motocicletta, camper o in treno. Gli svizzeri tedeschi e francesi hanno varcato il confine approssimativamente con la stessa frequenza (76% e 79%), mentre la percentuale relativa agli svizzeri italiani è più elevata (92%). Conformemente alle aspettative, anche la frequenza dei passaggi del confine (in entrata o in uscita) nei distretti di confine è superiore alla media (85%).

D2 Negli ultimi 12 mesi ha attraversato, all'entrata o all'uscita, il confine svizzero in automobile, in motocicletta, in camper o in treno?

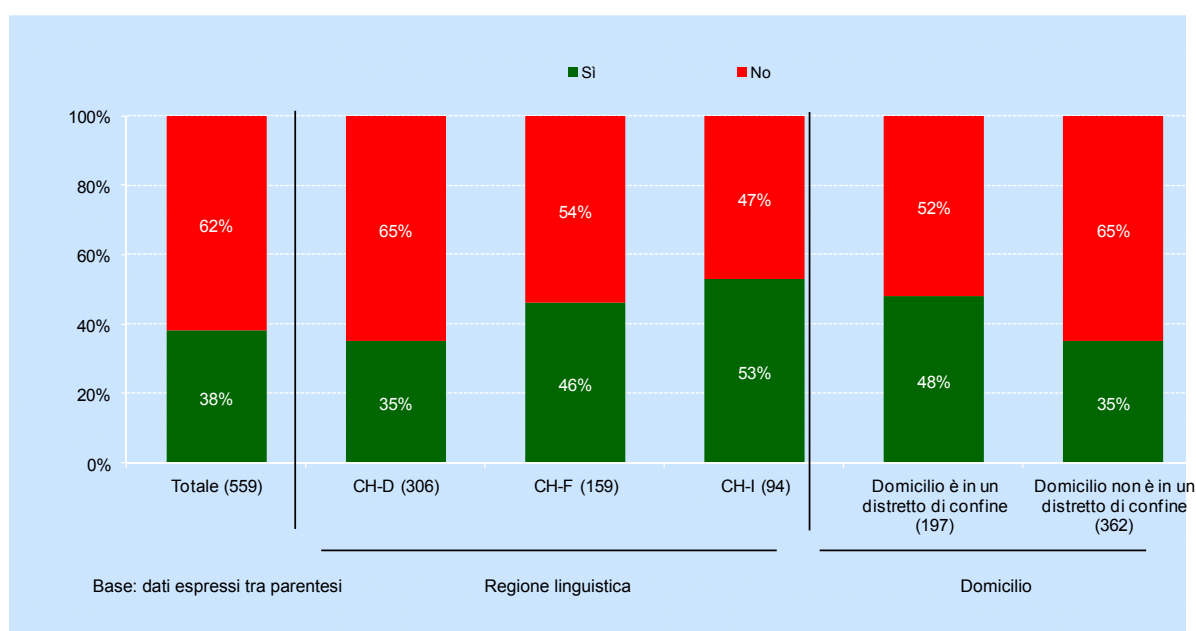


4.3. Contatti con le guardie di confine

Negli ultimi 12 mesi circa un terzo degli intervistati (38%) ha avuto contatti con le guardie di confine svizzere. La percentuale si differenzia molto a dipendenza delle regioni linguistiche: nella Svizzera tedesca è pari al 35%, nella Svizzera francese è del 46%, mentre nella Svizzera italiana è addirittura del 53%. Tali differenze sono legate alla frequenza dei passaggi del confine che variano a seconda delle regioni linguistiche.

D3 Negli ultimi 12 mesi, in occasione della sua entrata o uscita dalla Svizzera, ha avuto contatti con le guardie di confine svizzere in uniforme?

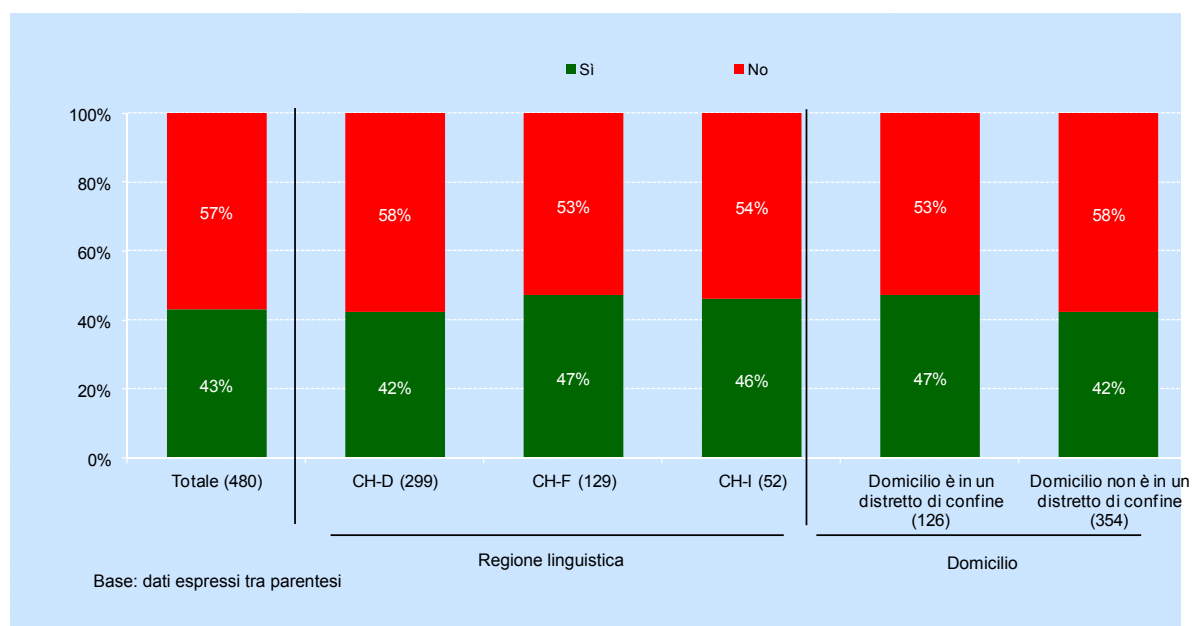
FILTRO: intervistati che hanno varcato il confine negli ultimi 12 mesi



Tra le persone che negli ultimi 12 mesi non hanno varcato il confine, ben il 43% ricorda di avere avuto contatti con le guardie di confine in occasione di un passaggio del confine precedente. Se il contatto non risale a oltre quattro anni fa, agli intervistati è stato chiesto di esprimere una valutazione sulle guardie di confine in quell'occasione.

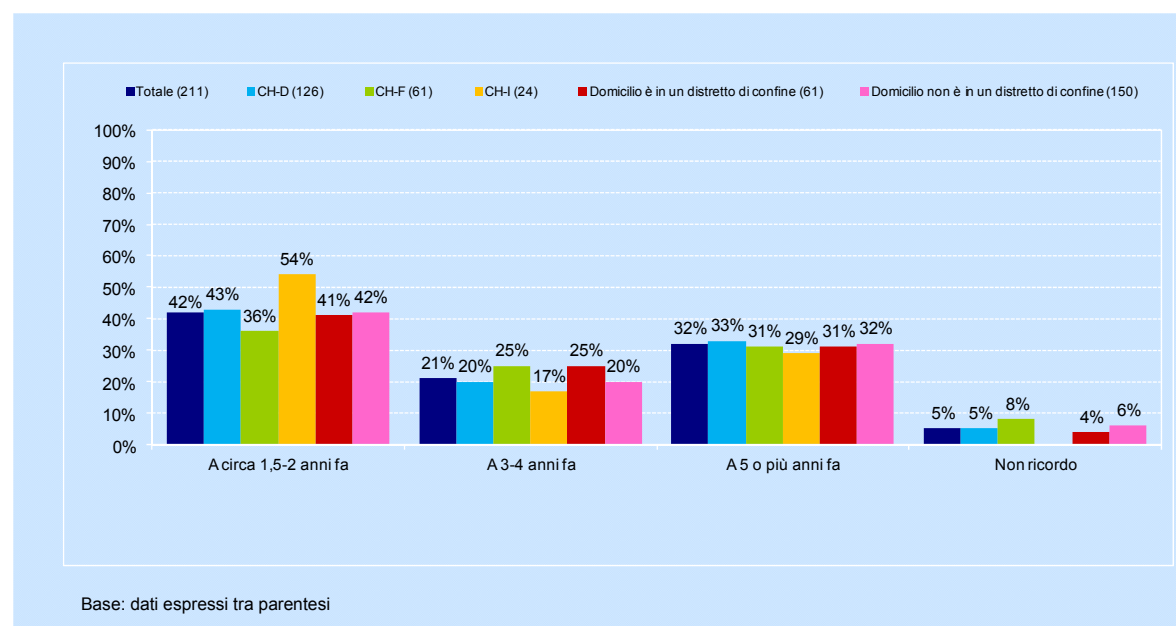
D4 *Si ricorda l'ultima volta che è stato controllato dalle guardie di confine svizzere, che ha dichiarato merci per lo sdoganamento o che ha avuto contatti con la dogana?*

FILTRO: intervistati che non hanno varcato il confine/non hanno avuto contatti con le guardie di confine negli ultimi 12 mesi



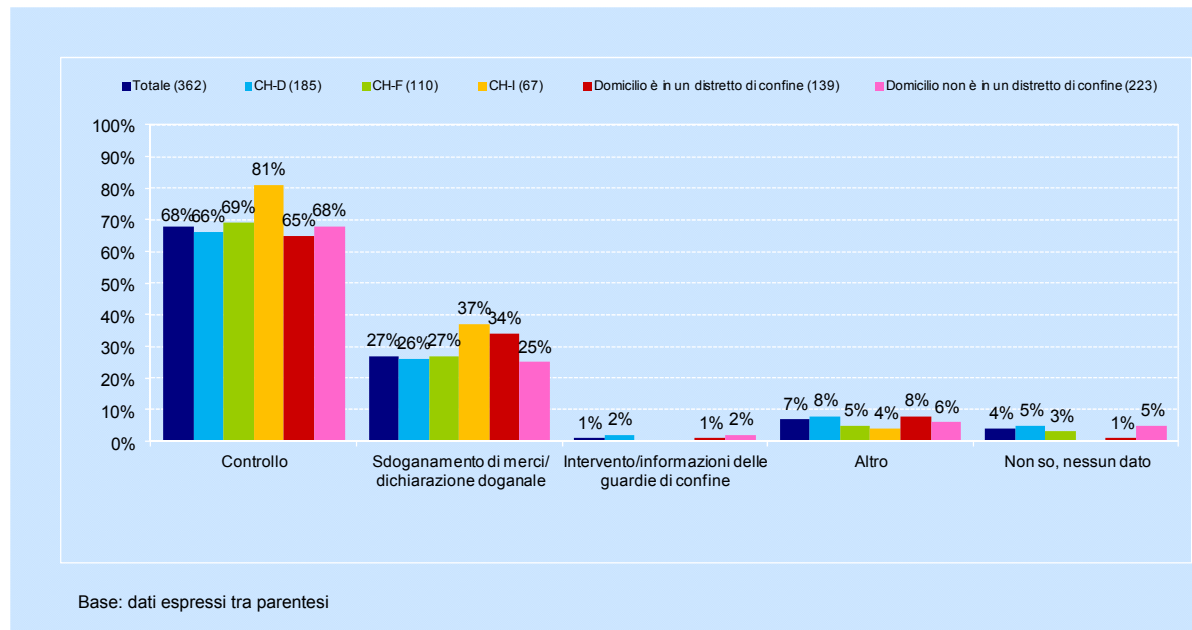
D5 *A quando risale più o meno?*

FILTRO: intervistati che ricordano di aver varcato il confine/aver avuto contatti con le guardie di confine risalenti a più di 12 mesi prima



La percentuale di persone che negli ultimi 12 mesi, o precedentemente, ha varcato il confine e che ricorda di essere stata sottoposta a controllo da parte delle guardie di confine è pari al 51% (due terzi delle quali è stata sottoposta a controllo, il 27% ha effettuato uno sdoganamento, o una dichiarazione, delle merci e l'8% ha chiesto un'altra prestazione, un'informazione o ha avuto contatti in un altro contesto). Il 4% degli intervistati non ricorda il tipo di contatto avuto.

D6 Che tipo di contatto ha avuto con le guardie di confine svizzere?
FILTRO: intervistati che ricordano di essere stati sottoposti a controllo in occasione del passaggio del confine

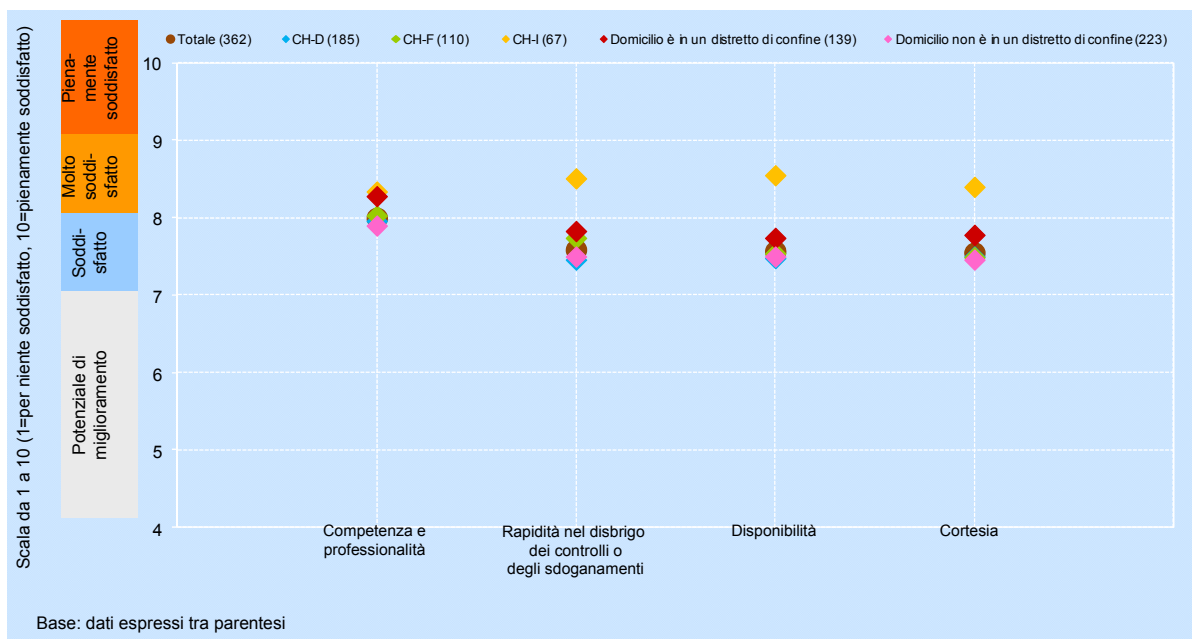


4.4. Valutazione del controllo

Gli indici di soddisfazione emersi dal sondaggio presso la popolazione svizzera relativi ai controlli da parte delle guardie di confine non sono così elevati come quelli registrati nel traffico turistico. Ciò può dipendere anche dalla distanza temporale dal momento in cui è avvenuto il controllo e probabilmente anche dalla situazione del sondaggio telefonico (più impersonale). In media, la competenza e la professionalità è stata valutata come molto soddisfacente anche dalla popolazione domiciliata in Svizzera. Gli altri aspetti (cortesia, disponibilità e rapidità nel disbrigo dei controlli o delle imposizioni) hanno ottenuto un voto tra 7 e 8 e dunque sono altresì da considerarsi soddisfacenti.

Interessanti sono anche le differenze di valutazione tra le regioni linguistiche: nella Svizzera italiana la popolazione valuta in modo molto positivo l'attività delle guardie di confine (tutti gli indici di soddisfazione si situano tra 8 e 9). I risultati registrati nella Svizzera tedesca e francese sono praticamente identici. Anche le differenze tra la popolazione domiciliata nell'area vicina al confine e in quella restante non sono molto grandi, anche se quella residente nei distretti di confine ha dato voti più positivi rispetto all'altra fetta di popolazione.

D7 *Come valuta le guardie di confine svizzere per quanto riguarda la... [competenza e professionalità, rapidità nel disbrigo dei controlli o degli sdoganamenti, disponibilità e cortesia]?
FILTRO: intervistati che ricordano di essere stati sottoposti a controllo*

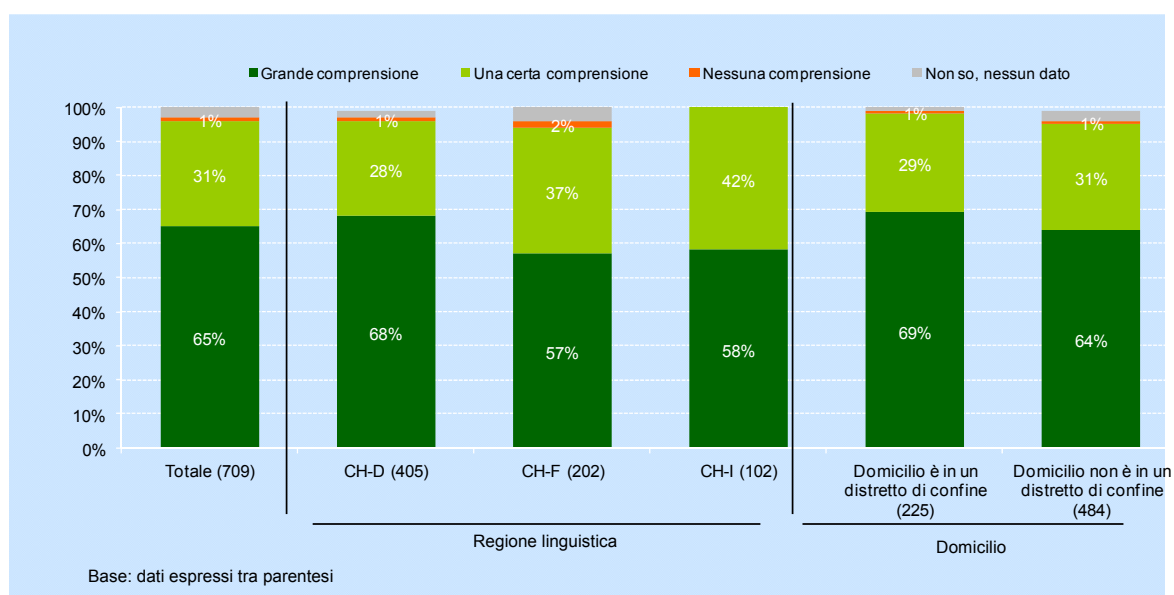


4.5. Accettazione dei controlli

Come nel traffico turistico, anche presso la popolazione, l'accettazione dei controlli svolti dalle guardie di confine è molto elevata: il 65% degli intervistati ha grande comprensione, il 31% ha una certa comprensione e solo l'1% non ha nessuna comprensione. Il 3% degli intervistati non ha saputo decidere tra le varie risposte.

Per questa domanda non si osservano differenze significative tra le persone domiciliate e quelle non domiciliate in un distretto di confine. Per contro, vi sono differenze per quel che riguarda le regioni linguistiche (tra la Svizzera tedesca da una parte e la Svizzera francese e italiana, dall'altra): la Svizzera tedesca dimostra una maggiore comprensione (68%) rispetto alla Svizzera italiana (58%) e quella francese (57%).

D8 *In generale ha comprensione verso i controlli effettuati dalle guardie di confine svizzere?*

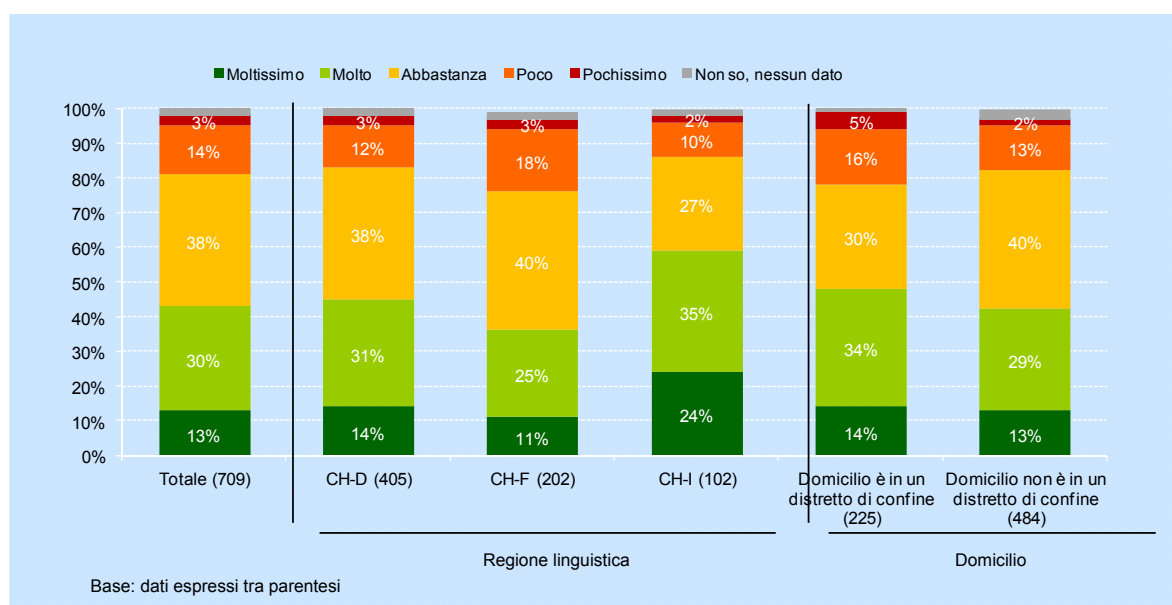


4.6. Valutazione della rilevanza in ambito di sicurezza

Nel sondaggio presso la popolazione, la valutazione sulla rilevanza delle guardie di confine nell'ambito della sicurezza è significativamente più contenuta rispetto ai risultati rilevati nel sondaggio nel traffico turistico (domande poste agli intervistati direttamente al confine). Il 43% degli intervistati attribuisce alle guardie di confine un'elevata rilevanza nell'ambito della sicurezza (di cui solo il 13% è dell'opinione che esse contribuiscano moltissimo alla sicurezza della popolazione svizzera, mentre l'altro 30% pensa che esse contribuiscano molto). Nel traffico turistico il valore corrispondente è del 72%; nel sondaggio al confine anche i viaggiatori svizzeri hanno valutato la rilevanza sulla sicurezza delle guardie di confine elevata (75%) .

La differenza nella valutazione da parte della popolazione e degli intervistati nel traffico turistico è probabilmente riconducibile all'influsso indiretto del rispetto che ispira l'ambiente alla dogana. Per quel che riguarda il secondo sondaggio, l'esperienza mostra che sul posto (ossia alla dogana) per chiunque è molto più difficile sottrarsi a tale influsso e risulta invece molto più semplice non lasciarsi influenzare se non si è sul posto, come è il caso quando si risponde a un sondaggio telefonico impersonale da casa. Per contro, per quel che riguarda l'opinione della popolazione il risultato del primo sondaggio è più importante rispetto a quello che emergerebbe, ad esempio, dal comportamento elettorale. La differenza dei risultati mostra però parimenti che le guardie di confine sono in grado, grazie alla loro presenza al confine e al contatto diretto con i viaggiatori, di trasmettere una sensazione di rispetto e sicurezza, anche se poi questa viene relativizzata se trascorre del tempo dall'evento. Un altro 38% degli intervistati valuta che le guardie di confine hanno per lo meno un influsso medio sulla percezione di sicurezza della popolazione svizzera. La percentuale degli intervistati che giudica che l'attività della dogana al confine influisce poco o pochissimo sulla sicurezza della popolazione svizzera è molto bassa (solo del 17%).

D9 Secondo Lei, quanto influisce l'attività della dogana al confine sulla sicurezza della popolazione svizzera?



4.7. Immagine delle guardie di confine

Nel sondaggio presso la popolazione i voti relativi all'immagine, come anche quelli dell'attività delle guardie di confine svizzere, sono più bassi rispetto a quelli registrati in occasione del sondaggio nel traffico turistico (effettuato sul posto). Tuttavia, le guardie di confine hanno ottenuto un voto superiore a 8 e sono state giudicate molto responsabili e affidabili.

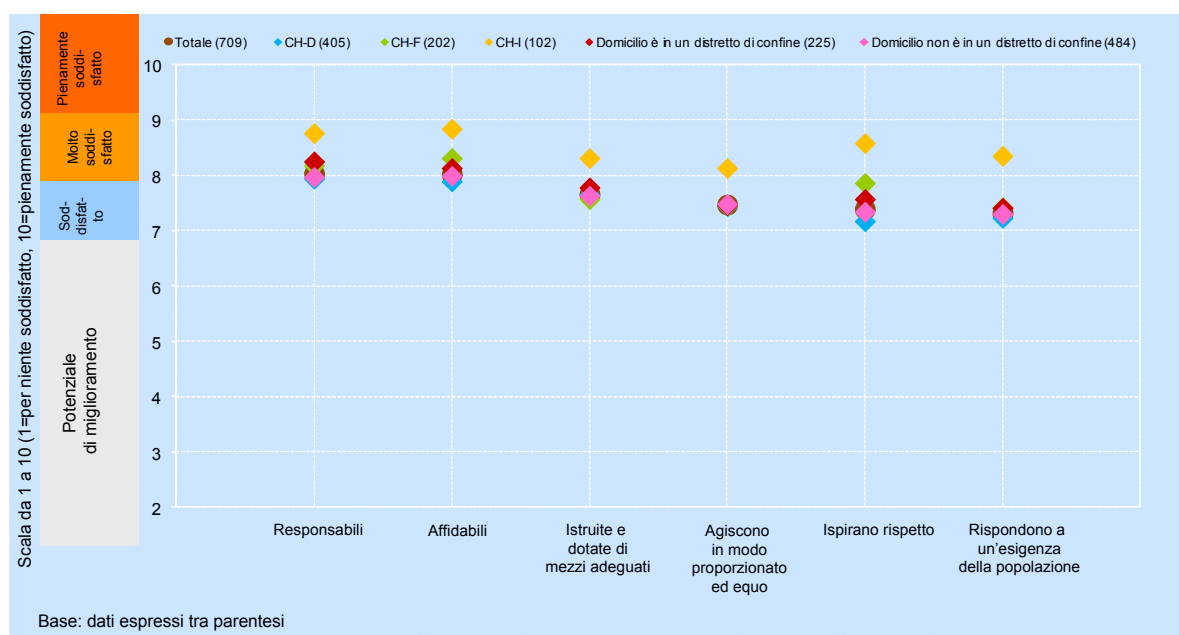
La popolazione ha assegnato altresì un buon voto, tra 7 e 8, alle guardie di confine perché:

- sono istruite e dotate di mezzi adeguati;
- agiscono in modo proporzionato ed equo;
- ispirano rispetto;
- rispondono a un'esigenza della popolazione;
- si impegnano;
- agiscono preventivamente contro i comportamenti illegali.

Per contro, la popolazione ha assegnato loro un voto inferiore a 7 per quel che riguarda le caratteristiche:

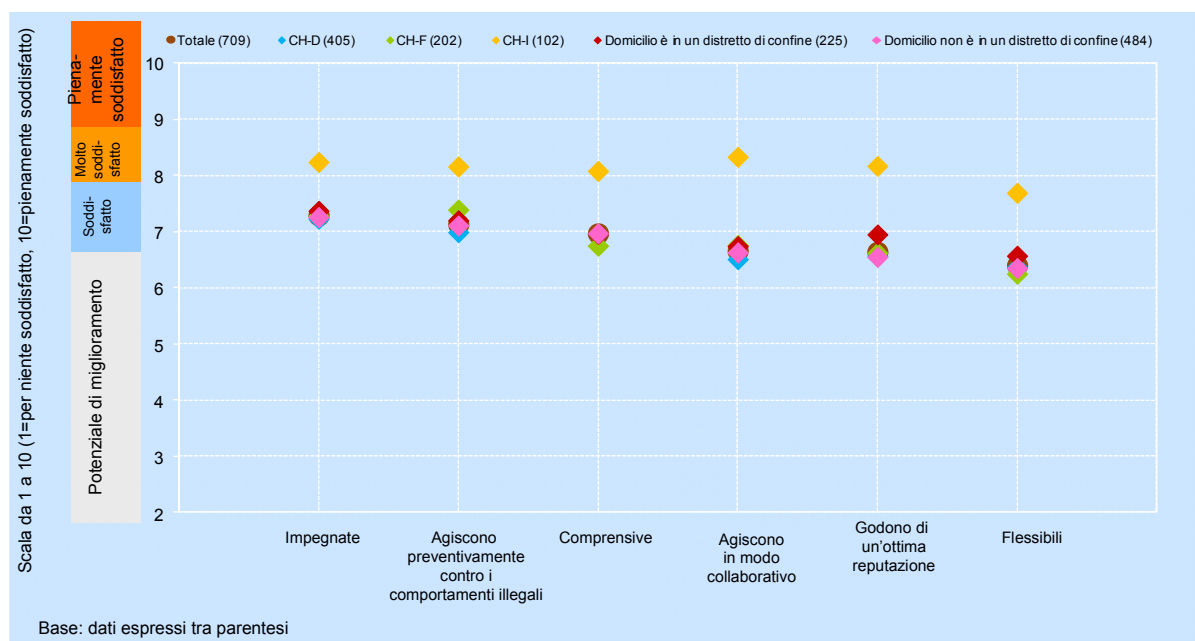
- sono comprensive;
- godono di un'ottima reputazione;
- agiscono in modo collaborativo;
- sono flessibili.

D10 *Ora le leggerò alcune caratteristiche riferite alle guardie di confine svizzere. Vorrei sapere in che misura esse sono pertinenti.*



Un confronto degli elementi considerati mostra che le differenze tra gli svizzeri tedeschi e francesi non sono significative. Anche i voti relativi all'immagine sono praticamente uguali tra le persone domiciliate e quelle non domiciliate nelle vicinanze del confine. Solo le valutazioni della Svizzera italiana derogano, in quanto i voti assegnati sono sempre più elevati rispetto alla media della popolazione svizzera.

D10 Ora le leggerò alcune caratteristiche riferite alle guardie di confine svizzere. Vorrei sapere in che misura esse sono pertinenti.



4.8. Proposte e osservazioni

Grazie a una domanda aperta, alla fine del sondaggio gli intervistati hanno avuto l'opportunità di esprimere spontaneamente delle proposte o delle osservazioni in merito alle guardie di confine. Circa il 30% degli intervistati ha colto tale opportunità. Quasi un terzo delle occorrenze sottolineava l'esigenza di ampliare i controlli e di impiegare più personale. Questo mostra che per la popolazione svizzera i controlli al confine corrispondono a una necessità molto forte.

Ciò è accentuato anche dal fatto che al secondo posto delle risposte più frequenti è stato espresso un complimento e la conferma che le guardie di confine svolgono bene il loro lavoro. L'unico punto critico degno di nota è che per un notevole numero di intervistati occorre migliorare la cortesia del personale.

D11 *Ha suggerimenti o osservazioni da fare alle guardie di confine svizzere?*

Numero di occorrenze	Totale (223)
•Ampliare i controlli, impiegare più personale dato che ci sono troppo pochi controlli	93
•Svolgono bene il loro lavoro, è una buona cosa	55
•Essere più cortesi, sono troppo impersonali	35
•Sono importanti e necessarie	29
•Auspicata minor meticolosità	13
•Effettuare più controlli degli stranieri	12
(l'elenco comprende solo le risposte più frequenti)	

4.9. Conclusioni

La distinzione tra il servizio civile (non armato) e il Cgcf (armato e in uniforme) è nota soltanto a circa il 50% della popolazione svizzera. I controlli sono stati valutati come molto competenti e professionali e hanno raccolto vasti consensi. La valutazione dei controlli e i voti relativi all'immagine non sono così alti come quelli raccolti nel traffico turistico, tuttavia rientrano in un'area soddisfacente. I valori più bassi sono probabilmente dovuti al fatto che è trascorso del tempo dal controllo, dunque l'influsso emozionale è minore e il contesto del sondaggio è impersonale.

Anche la popolazione domiciliata in Svizzera valuta i controlli al confine rilevanti dal punto di vista della sicurezza per la popolazione, anche se lo esprime in modo significativamente più contenuto rispetto a quanto fatto dai viaggiatori. La proposta di miglioramento spontanea avanzata più frequentemente è l'esigenza di ampliare i controlli, ciò che sottolinea che anche la popolazione domiciliata assegna un'importanza significativa al lavoro svolto dalle guardie di confine.

5. PROVVEDIMENTI

5.1. Provvedimenti

In linea di massima, sulla scorta della misurazione dell'efficacia non vi è un fabbisogno concreto di intervento, ma occorre mantenere l'elevato grado di soddisfazione e, in singoli casi e a dipendenza delle possibilità, tenere conto di esigenze e desideri.

Per un confronto sul lungo termine, la misurazione dell'efficacia dovrebbe essere nuovamente ripetuta nel prossimo periodo del mandato di prestazioni, a condizione che vi sia ancora un prodotto simile.