

**PIANO PER L'INFORMAZIONE
DELLA POPOLAZIONE
SUL RISCHIO INDUSTRIALE**

MODULO 1: indagine sui bisogni formativi

*Convenzione
Regione Veneto - ARPAV*



**Agenzia Regionale
per la Prevenzione e la Protezione
Ambientale del Veneto**

*Area Tecnico-Scientifica
Servizio Prevenzione Industriale*

in collaborazione con

Comune di Venezia- Servizio Protezione Civile

INDICE

PIANO PER L'INFORMAZIONE DELLA POPOLAZIONE SUL RISCHIO INDUSTRIALE

PIANO DELL'OPERA _____	1
LA MACRO-PROGETTAZIONE _____	2
I SOGGETTI COINVOLTI _____	3

PREMESSA

FONDAMENTI NORMATIVI E PRESUPPOSTI TEORICI

INTRODUZIONE _____	5
LA RISK COMMUNICATION COME FILONE DI STUDI _____	8
LA PERCEZIONE DEL RISCHIO _____	9
I FATTORI CHE INFLUENZANO LA PERCEZIONE _____	10
GLI OBIETTIVI _____	14
LA DEFINIZIONE DEL TARGET _____	15

MODULO 1

L'INDAGINE SUI BISOGNI INFORMATIVI

INTRODUZIONE _____	19
1. LA RICERCA EMPIRICA _____	19
1.1 IL DISEGNO COMPLESSIVO DELLA RICERCA _____	20
1.1.1 LA SCELTA DEL CONTESTO D'INDAGINE _____	21
1.1.2 I METODI E LE TECNICHE DI RILEVAZIONE _____	22
1.2 LA COSTRUZIONE DEL QUESTIONARIO _____	23
IL QUESTIONARIO _____	28
1.3 LA CODIFICA DELLE DOMANDE APERTE _____	33
1.3.1 LA CODIFICA DELLA DOMANDA 1 _____	33
1.3.2 LA CODIFICA DELLA DOMANDA 3.1 _____	34
1.3.3 LA CODIFICA DELLA DOMANDA 4.1 _____	36
1.4 I TEMPI DELL'INDAGINE _____	38
2. I RISULTATI DELL'INDAGINE _____	

2.1 LE VARIABILI SOCIO-DEMOGRAFICHE	37
2.2 LE SEZIONI DEL QUESTIONARIO	38
2.2.1 LA PERCEZIONE DEL RISCHIO INDUSTRIALE	38
2.2.2 LA DOMANDA DI INFORMAZIONE	45
2.2.3 IL COMPORTAMENTO IN CASO DI INCIDENTE	53
2.2.4 IL GIUDIZIO SULL'INFORMAZIONE	58
2.3 L'INFLUENZA DELLA VARIABILE INDUSTRIA	62
3. GLI INCROCI TRA LE VARIABILI DELLA PERCEZIONE E DELL'INFORMAZIONE	67
4. LA PERCEZIONE DEL RISCHIO INDUSTRIALE A MARGHERA: INDAGINI SUL RISCHIO A CONFRONTO	75
CONCLUSIONI	81

PIANO PER L'INFORMAZIONE DELLA POPOLAZIONE SUL RISCHIO INDUSTRIALE

Nell'ambito delle competenze attribuite all'A.R.P.A.V. dalla convenzione del 18 maggio 1998 con la Regione Veneto il *Servizio Prevenzione Industriale* dell'Area tecnico-scientifica dell' A.R.P.A.V. sta predisponendo il *piano per l'informazione della popolazione interessata dal rischio industriale*.

Viene di seguito presentata la struttura relativa alla «macro-progettazione» del piano: sono individuati i moduli generali e le attività da realizzare per ciascuno di essi, nonché i soggetti coinvolti nello svolgimento delle stesse.

Il lavoro di *analisi – studio – valutazione* sulla comunicazione del rischio compiuto dall'Arpav si è caratterizzato sin dalle prime fasi come un'interessante occasione per stimolare delle “sinergie istituzionali” tra gli enti incaricati di gestire e controllare il rischio industriale attraverso l'informazione.

A partire da una prima ricognizione delle attività avviate fino ad oggi dagli enti locali in materia di trasparenza sul rischio alla popolazione e dalla mappatura dei rischi presenti nella regione, si è cercato di ottenere la partecipazione fattiva di alcuni comuni in cui sono localizzati impianti sottoposti al D.P.R. 175/88, alla L. 137/97 e al d.lgs di recepimento della Direttiva 96/82/Ce (Seveso II).

L'articolazione del piano prevede due moduli, il primo finalizzato a rilevare i bisogni informativi della popolazione sul rischio industriale, il secondo teso all'individuazione delle modalità di contatto e comunicazione.

Nel modulo uno Arpav ha attivato la collaborazione del Comune di Venezia, il cui territorio è stato scelto per lo svolgimento di uno studio-pilota sui bisogni informativi del pubblico, stante la particolare distribuzione di industrie a rischio di incidente rilevante presenti nella zona di Marghera.

MACRO-PROGETTAZIONE

MODULO 1

Indagine preliminare finalizzata a rilevare i bisogni informativi della popolazione sul rischio industriale

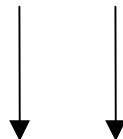
- ◆ Predisposizione di un questionario
- ◆ Formazione del personale per la rilevazione dei dati
- ◆ Ricerca sul campo
- ◆ Elaborazione dei dati rilevati attraverso le interviste

⇒ Rapporto finale sull'indagine

MODULO 2

Individuazione delle modalità di contatto e comunicazione

- ◆ Definizione del contenuto del messaggio da veicolare
- ◆ Individuazione dei canali di comunicazione idonei (selezione dei mezzi)
- ◆ Previsione di opportune verifiche sul feedback della comunicazione sul rischio
- ◆ Definizione dei costi di intervento



RAPPORTO FINALE

I SOGGETTI COINVOLTI

Modulo 1

- ◆ A.R.P.A.V.
- ◆ Regione Veneto
- ◆ Comune di Venezia – Servizio Protezione Civile
- ◆ Volontari della protezione Civile del Comune di Venezia

Modulo 2

- ◆ A.R.P.A.V.
- ◆ Enti locali
- ◆ Organi di informazione
- ◆ Associazioni ambientaliste
- ◆ Associazioni di cittadini
- ◆ Scuole

PREMESSA

*Fondamenti normativi
e presupposti teorici*

Introduzione

La proposta di un piano di informazione da parte dell'A.R.P.A.V., secondo le competenze ad essa attribuite dalla Convenzione con la Regione Veneto del 18 maggio 1998, si inserisce nel quadro delle responsabilità che la recente normativa assegna al soggetto pubblico in materia di comunicazione ambientale.

La centralità dell'accesso all'informazione da parte dei cittadini è stata esplicitamente formulata nella legislazione italiana con la costituzione del Ministero dell'Ambiente (art. 14 L. 349/86¹) e sancita da provvedimenti normativi successivi, che hanno altresì previsto il dovere di diffondere le informazioni da parte delle autorità che ne siano in possesso².

La questione dell'informazione *passiva* (quella cioè che l'individuo non richiede di sua iniziativa, ma che deve essergli fornita ugualmente) è centrale per i *rischi ambientali*, qualora si tratti di fornire una serie di informazioni ad una platea estesa di persone che potrebbero essere coinvolte da una situazione di emergenza nel caso in cui il rischio sopravvenisse.

Così nei casi di rischio tecnologico, nucleare e nei luoghi di lavoro il legislatore ha individuato la necessità di svolgere delle attività di comunicazione finalizzate a creare una "cultura del rischio". Ad oggi i provvedimenti relativi al rischio di "incidente rilevante connesso a determinate attività industriali" sono quelli che contengono una più dettagliata disciplina e delle specifiche previsioni di comunicazione del rischio³.

Essi fanno riferimento alle indicazioni sancite dalla Direttiva 82/501, nota come direttiva Seveso, e dalla direttiva 96/82 (Seveso bis), che hanno riconosciuto in ambito europeo l'informazione del pubblico quale strumento di controllo sulle conseguenze di eventi incidentali di natura tecnologica, al fine di garantire, salvaguardare e proteggere la vita e la salute della popolazione esposta a rischi di incidenti rilevanti, come quello verificatosi a Seveso nel 1976.

Il legislatore italiano ha recepito la prima direttiva con il DPR 175/88, prevedendo esplicitamente nell'art.11 la necessità di gestire a livello informativo la possibilità di emergenze nelle aree limitrofe a stabilimenti a rischio. Il compito attribuito ai sindaci di

¹ Il principio dell'accesso all'informazione sullo stato dell'ambiente disponibile presso gli uffici della P.A. è stato poi ripreso dalla L. 142/90 (riforma degli enti locali) e dalla n. 241/90 (procedure di accesso al procedimento amministrativo).

² Così l'art. 1 del decreto legislativo n.39/97 (che recepisce il medesimo principio contenuto nella direttiva comunitaria 90/313) ; l'art. 7 prevede inoltre la predisposizione della relazione sullo stato dell'ambiente a cura del Ministero dell'ambiente e la determinazione dei messaggi idonei alla diffusione a cura della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

³ Un'altra esplicita azione di comunicazione nella legislazione italiana è presente nella legge sull'inquinamento acustico (L. n. 447/95).

informare la popolazione è stato successivamente specificato nell'art. 1 della L. 137/97 (commi 9, 10, 11). Esso introduce l'obbligo per il fabbricante di inviare un'apposita scheda informativa al Ministero dell'Ambiente, alla regione, al CTR, al prefetto, all'Usl e ai sindaci; il sindaco poi ha il dovere di completare la scheda nelle parti di sua competenza⁴ e di distribuirne immediatamente copia alla cittadinanza.

Si è sollecitata in questo modo la responsabilizzazione tanto dei fabbricanti che delle pubbliche autorità⁵ in materia di controllo del rischio di incidente rilevante e sono stati semplificati i termini per la diffusione al pubblico dei messaggi da dare. La scheda infatti elimina il complesso iter dell'istruttoria pubblica (per cui i sindaci non sapevano bene quali informazioni fornire, cosa fosse coperto dal segreto industriale, quali le informazioni minime da diffondere) e facilita la diffusione delle informazioni sulle aziende sottoposte a notifica e dichiarazione (art. 4 e 6 del DPR 175/88).

La previsione della scheda ha tuttavia dimostrato di essere una soluzione ancora sommaria ed insufficiente rispetto alla effettiva necessità di preparare i cittadini ad un comportamento responsabile di fronte all'emergenza. Non a caso si è riscontrata una chiara difficoltà di applicazione dell'articolo sull'informazione da parte delle amministrazioni comunali all'indomani dell'emanazione della legge 137: nella maggior parte dei casi le schede informative sono state esposte in bacheca comunale per la consultazione, una semplice modalità per trattare la "patata bollente" del rischio ed adempiere gli obblighi di legge.

Le precisazioni contenute nel recente decreto legislativo costituiscono invece un positivo impulso perché la scheda informativa non sia considerata come "l'unico strumento" utilizzabile dai sindaci per attuare la comunicazione del rischio, lasciando alla minore o maggiore sensibilità degli enti locali lo svolgimento di una più seria e completa azione di informazione al pubblico interessato. Occorre infatti perseguire non solo l'obiettivo di informare, ma di realizzare un'*informazione efficace*.

Gli incidenti verificatisi in passato (si pensi a Seveso e Bhopal e al recente caso di Falconara) hanno dimostrato che *informazione e prevenzione sono inseparabili* e che, per tale motivo, il soggetto pubblico, responsabile della prevenzione, deve opportunamente valorizzare la funzione *anticipatrice* dell'informazione, assicurando la massima trasparenza sulla realtà del rischio e rivolgendosi alla popolazione attraverso l'adozione di una vera e propria "politica informativa".

⁴ Nella sezione 2 della scheda il sindaco deve indicare gli organi della P. A. preposti a fornire, a richiesta, ulteriori informazioni, quelli preposti alla gestione dell'emergenza e i responsabili dell'allertamento e delle indicazioni sui comportamenti di autoprotezione da seguire; deve inoltre rendere note le sezioni 1,3,4,5,6,7 della scheda in versione integrale.

⁵ Il sindaco svolge anche il ruolo di organo locale di protezione civile ai sensi dell'art. 16 del DPR 66/81

L' art. 22 del decreto precisa al comma 4 che il Comune deve portare *tempestivamente* a conoscenza della popolazione le informazioni fornite dal gestore, eventualmente *rese maggiormente comprensibili*, includendo almeno quelle contenute nelle sezioni 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7 della scheda informativa. Inoltre l'articolo (comma 5) sottolinea che le informazioni sulle misure di sicurezza e sulle norme di comportamento da adottare *sono comunque fornite dal Comune alle persone* che possono essere coinvolte in caso di incidente rilevante, devono essere aggiornate, ridiffuse (con un intervallo massimo di cinque anni) e permanentemente a disposizione del pubblico⁶.

Si precisa dunque in modo esplicito l'opportunità di un'informazione da comunicare "attivamente" e attraverso un processo continuo e sistematico al fine di *rendere effettivo il principio giuridico* sancito dalla normativa comunitaria. La comune credenza in base alla quale campagne di comunicazione sul rischio causerebbero particolare allarme e avversione nella popolazione sono state smentite da alcune ricerche (De Marchi 1990) che al contrario registrano un grande bisogno di informazione nel pubblico che non è mai inconsapevole dei rischi.

Inoltre la complessità del tema rischio e la numerosità dei fattori che ne influenzano la percezione rendono necessario riconoscere una *finalità di comunicazione* nell'obbligo di trasparenza previsto dalla legge: non c'è solo il compito di trasferire l'informazione alla gente, ma di pensare alle modalità di contatto e alla definizione di un messaggio che rispondano al profilo psico-sociologico e ai bisogni del pubblico cui è destinato nonché al contesto in cui esso riceverà l'informazione.

Lo studio compiuto dall'Arpav per la costruzione del piano per l'informazione illustrato nelle pagine seguenti ha la finalità di favorire una riflessione organica rispetto alle variabili fondamentali della comunicazione, rispetto cioè al "cosa", al "come" e "a chi" comunicare, accrescendo così la conoscenza della comunicazione del rischio anche presso le autorità locali responsabili della gestione delle emergenze.

⁶ Nella direttiva Seveso II, art. 13, comma 1, si precisa che le informazioni sono fornite d'ufficio alle persone che possono essere coinvolte dall'evento incidentale.

La risk communication come filone di studi

Quello della *risk communication* è un filone di studi sul rischio che si è sviluppato beneficiando da un lato dell'evoluzione della normativa in materia di informazione e partecipazione del pubblico⁷, dall'altro delle riflessioni nelle scienze sociali sull'importanza della "conoscenza locale" e della fiducia⁸ per la percezione-costruzione del rischio (quale insieme di valori in cui l'informazione deve inserirsi).

Esso si pone trasversalmente rispetto alle scuole esistenti sul rischio, una di matrice psicologica, l'altra di matrice sociologica, e si concentra proprio sugli aspetti comunicativi all'interno della moderna prospettiva della *communication research*.

Il modello di comunicazione secondo questa impostazione è il seguente:

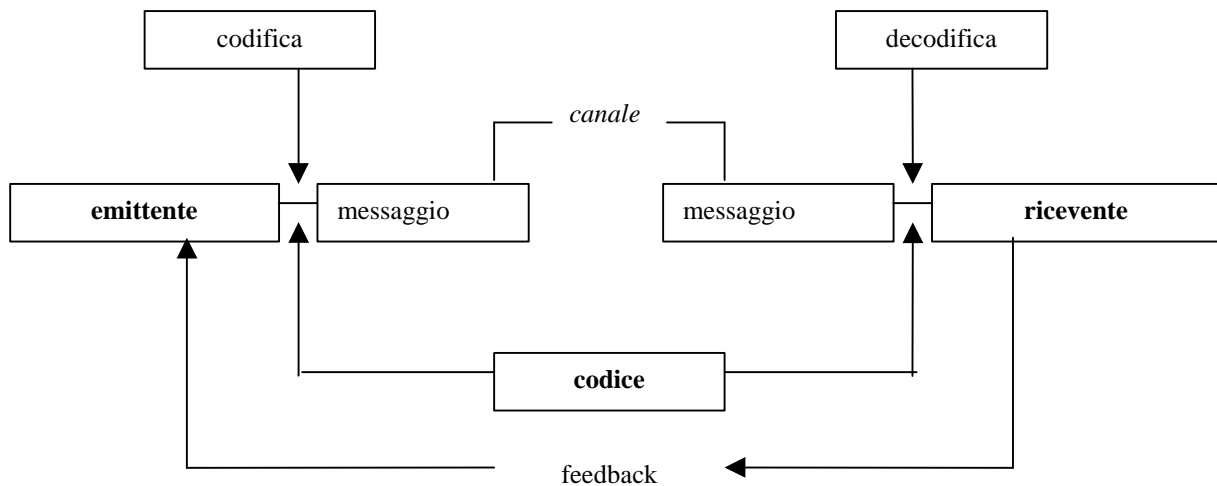


Fig. 1

Esso mette in luce come la dinamica informativa non sia propriamente "lineare": esistono dei complessi processi sottesi alla relazione *emittente-messaggio-ricevente* ignorati dall'impostazione prevalentemente "informativa".

Il messaggio, ideato e comunicato dall'emittente, raramente raggiunge il destinatario e produce gli effetti voluti da chi informa: tra i soggetti emittenti e riceventi ci può essere infatti carenza totale di codice, disparità di codice, interferenze, delegittimazione dell'emittente; lo stesso processo comunicativo tra l'altro avviene all'interno di un insieme complesso di fattori sociali che ne influenzano tanto l'esito quanto la realizzazione.

⁷ Accanto al diritto del pubblico all'informazione è andato ampliandosi il riconoscimento di un ruolo essenziale per il feedback comunicativo da parte del pubblico, anche se non è stato ammesso formalmente nella disciplina dei grandi rischi né risulta essere sempre tutelato nelle procedure di VIA.

⁸ Proprio il tema della fiducia, da cui dipende grandemente la tendenza ad accogliere o meno le informazioni, fa da crocevia tra i vari orientamenti di ricerca.

Le riflessioni sul “codice” della comunicazione, sulla decodifica e l’interpretazione dei messaggi da parte dei pubblici hanno fatto emergere questa natura *negoziale della comunicazione* per cui la comprensione del messaggio, la persuasione del destinatario, la ritenzione dei contenuti e la loro accettazione non sono automatici, né identificabili aprioristicamente nelle intenzioni dell’emittente.

Una prospettiva di *risk communication* è in questo senso la condizione necessaria nel perseguire l’obiettivo dell’*efficacia* a cui si accennava rispetto all’informazione sul rischio industriale. Il tradizionale paradigma del rapporto esperto-razionale e profano-irrazionale, che ha caratterizzato l’informazione scientifica in genere e che esula da una più completa riflessione sul destinatario o sul medium appare assolutamente insufficiente qualora l’obiettivo sia non solo quello di informare ma di agire su percezioni e atteggiamenti e ciò accade per numerose tematiche ambientali.

E se l’informazione ambientale risulta piuttosto “critica” per la diffusione di numerosi pregiudizi, per la presenza di molteplici fonti, per la difficoltà di mettere in discussione convinzioni soggettive o valori di riferimento, nel caso del rischio di incidente rilevante ancor più esiste il pericolo di alimentare la confusione, di perpetuare o incrementare la percezione negativa dell’industria e l’indisponibilità al dialogo, alterando equilibri preziosi.

La percezione del rischio

E’ propria della società moderna la radicale trasformazione del rapporto tra uomo e ambiente naturale, che da deterministico, governato da leggi universali, diventa sempre più imprevedibile nei suoi effetti⁹, tanto da far parlare di “epoca del rischio” (Giddens, 1991).

I rischi della modernità si fonderebbero su due tipi di condizioni: quelle relative alla distribuzione dei rischi (intensità, incremento numerico di eventi che interessano masse di persone, sviluppo di ambienti di rischio istituzionalizzati); quelle relative alla loro percezione da parte della collettività per cui la modernità comporterebbe la consapevolezza condivisa dell’inevitabilità del fatto di convivere con rischi e pericoli che sfuggono al proprio controllo¹⁰.

Se da una lato tuttavia si convive con i rischi e li si ritiene parte della condizione umana, dall’altro non necessariamente ciò comporta la loro *accettabilità*, giacché essa dipende da

⁹ Ulrick Beck nel 1986 parlava del passaggio da una logica della distribuzione della ricchezza a una logica di distribuzione del rischio come conseguenza degli sviluppi scientifici, tecnologici e sociali (in particolare nucleari, chimici e genetici) le cui responsabilità sarebbero confermate dai disastri ambientali.

¹⁰ In G. Guidorossi, (a cura di), *Nuovi attori per un pianeta verde*, Franco Angeli.

variazioni incontrollabili, alcune estremamente soggettive, altre legate alla cultura sociale di riferimento, altre al tipo di rischio cui si è sottoposti.

In ogni caso non avviene mai una valutazione probabilistica, per cui il rischio oggettivo o “reale” (definito dal prodotto “frequenza di accadimento dell’evento ? la gravità delle sue conseguenze”) non coincide con l’immagine che ne ha la gente potenzialmente coinvolta.

Ad esempio i fattori “frequenza” e “conseguenze” non sono percepiti linearmente poiché al fattore conseguenze è attribuita un’importanza maggiore. Questo spiega come mai eventi pericolosi, con elevata frequenza di accadimento e conseguenze numericamente modeste abbiano un minore impatto sull’opinione pubblica di altri eventi rari ma con effetti numericamente rilevanti¹¹.

L’“idea” di rischio poggia più che altro sulle proprietà percepite della fonte di rischio e della situazione specifica in cui si vive che non su dati tecnici e previsioni statistiche, il che rende difficilmente comprensibile i riferimenti al *rischio valutato* dagli esperti o alla loro differenza tra *hazard* (pericolo o rischio potenziale, la possibilità che un evento si verifichi) e *risk* (calcolo delle probabilità che l’evento si verifichi).

Essendo tale distinzione centrale nel caso di rischio da attività industriali (dove il rischio tiene conto delle misure “preventive” e “mitigative” che contribuiscono alla riduzione del pericolo) si spiega facilmente come mai si osservi per il rischio tecnologico un maggiore *scollamento tra rischio reale e rischio percepito* dalla gente.

I fattori che influenzano la percezione

La tematica della percezione del rischio è stata ampiamente affrontata nel campo delle scienze sociali¹².

Un primo filone di studi (la scuola di matrice psicometrica) ha indagato a partire dagli anni Sessanta le caratteristiche psicologiche che negli individui sono responsabili della percezione del rischio. Negli anni '70 si sono sviluppate indagini di matrice sociologica miranti ad evidenziare gli aspetti socio-culturali responsabili della costruzione del rischio.

Il recente filone della comunicazione del rischio si è posto invece trasversalmente rispetto ai precedenti integrando gli apporti con l’evoluzione degli studi sui caratteri e gli effetti dei processi comunicativi¹³.

¹¹ Un incidente aereo con 200 vittime che occorra una volta l’anno è percepito molto più grave di un incidente stradale che si verifica migliaia di volte in un anno ma che causa una sola vittima.

¹² Proprio le questioni legate all’ambiente stanno mostrando che l’ipotesi di una tollerabilità del rischio legata a una valutazione economica del rapporto costi/benefici e della generale accettabilità di compensazioni economiche da parte degli individui esposti è alquanto semplicistica.

Tra le caratteristiche percettive e psicologiche dell'essere umano che vengono comunemente ricordate tra le variabili responsabili della percezione del rischio (dove il termine percezione, alla luce degli studi compiuti negli ultimi anni, non è solo legato al fattore psicologico ma rende conto anche delle influenze sociali sui processi cognitivi e valutativi) vengono ricordate le seguenti.

- ❖ *La “naturalità” del rischio*: gli eventi sentiti come parte del sistema naturale (alluvioni ecc.) sono giudicati inevitabili e meno minacciosi di quelli causati dall'uomo.
- ❖ *La comprensione del fenomeno*: la difficoltà a concettualizzare la natura del rischio: ad essa sarebbe legata la comune ostilità verso i rischi di natura tecnologica (ad esempio chimica).
- ❖ *La volontarietà dell'assunzione del rischio* (rischio imposto o meno).
- ❖ *La probabilità di accadimento e l'entità delle conseguenze*; il rischio *acuto* – un evento con bassa probabilità di accadimento che può causare molti danni per la salute e l'ambiente in breve tempo – è generalmente sovrastimato rispetto al rischio *cronico* – evento con alta probabilità di accadimento che causa elevati danni per la salute e l'ambiente dopo nel lungo termine.
- ❖ *I benefici* derivanti dalla situazione rischiosa per il singolo e per la comunità.
- ❖ *La controllabilità del rischio*, giacché è diffusa la tendenza a sottovalutare i rischi associati ad eventi che si presuppone si verifichino raramente.
- ❖ *La conoscenza abituale*: l'abitudine a convivere con una fonte di rischio produce una sorta di assuefazione che suscita un senso di sicurezza e riduce la capacità di valutare l'importanza del pericolo (familiarità con il rischio)¹⁴.

Altre variabili, legate ad aspetti socio-culturali della popolazione, e di cui occorre tener conto per comprendere una certa tollerabilità del rischio sono:

- ❖ le variabili di natura socio-demografica (età, sesso, livello di istruzione, luogo di residenza);
- ❖ quelle di natura socio-economica (condizione professionale, livello di reddito, ecc.);
- ❖ quelle di natura socio-politica (partecipazione, mobilitazione, distribuzione dei rischi e dei benefici).

¹³ Per una rassegna sull'argomento si può fare riferimento al rapporto dell'ISIG “*Comportamento umano in condizioni di emergenza: variabili rilevanti, risultati delle ricerche dell'ISIG e analisi della letteratura*” Quaderno n 98 – 2 a cura di L. Pellizzoni e D. Ungaro.

L'approccio sociologico ha soprattutto permesso di sottolineare l'importanza dei *sistemi di credenza* che si strutturano attorno al rischio e sui quali occorre intervenire per favorire la congruenza tra percezione e realtà del rischio. Ciò significa che ogni azione informativa al pubblico si inserisce sempre in un contesto pregresso che in qualche modo ha già contribuito a "codificare" il rischio, sviluppando spiegazioni e motivi di accettazione/rifiuto e che agisce da "filtro" rispetto ai messaggi che su tali temi provengono dall'esterno.

«Si parla in tal caso di "scenario latente", una particolare costruzione del rischio e dell'emergenza attesa che viene attualizzata dalla comunicazione d'emergenza in caso di incidente, e si pone a confronto con le fonti di informazione nell'orientare il comportamento».¹⁵

Nel processo di costruzione del rischio intervengono naturalmente:

- ❖ *la fiducia* nelle autorità, nelle istituzioni, nei soggetti responsabili nel controllo e nella valutazione del rischio;
- ❖ *l'attenzione dei media*;
- ❖ *il tipo di informazione ricevuta*: messaggio, tono, precisione e completezza;
- ❖ *la frequenza con cui viene fornita l'informazione*.

I soggetti coinvolti nel processo di costruzione della percezione del rischio attraverso l'informazione sono riportati all'interno del cerchio; ogni semicerchio definisce un dominio del rischio: uno teorico e l'altro frutto della sua percezione.



Fig. 2: *Le sfere della comunicazione sul rischio*

¹⁴ Così accade che chi abita nei pressi di una centrale nucleare o di uno stabilimento chimico è meno preoccupato di chi abita lontano e, conseguentemente, tenderebbe a sottovalutare i rischi associati agli eventi che si presuppone si verifichino raramente. (Douglas, 1985)

¹⁵ In L. Pellizzoni, D. Ungaro, *Quaderno ISIG* n. 3 1998, pag.7.

Gli obiettivi

Si possono così riassumere le finalità generali di una *risk communication di natura preventiva*:

1. *occorre colmare il vuoto informativo, fonte di destabilizzazione in caso di crisi; è questo che in un contesto a rischio definisce la quota di allarme percepito, alimentando le voci e i “rumori”;*
2. *creare una sub-cultura dell'emergenza per rendere il rischio dominabile cognitivamente;*
3. *diffondere una lucida consapevolezza del rischio: costruire conoscenze e competenze che aiutino le persone potenzialmente coinvolte a far fronte ad una situazione di pericolo, in termini emozionali e comportamentali;*
4. *diminuire la tendenza della gente ad assumere autonomi criteri di giudizio nell'attribuire il grado di rischio ad una certa attività da cui si è coinvolti.*

Si tratta dunque di creare le condizioni per una *risposta adattiva* alla eventuale crisi¹⁶ dando una informazione che consenta non tanto di accettare passivamente le conseguenze negative, ma di relazionarsi con il rischio sviluppando le risorse necessarie per affrontarlo.

L'informazione deve essere inoltre pro-attiva dal momento che spesso il bisogno informativo non è spontaneo, consapevole o esplicito.

¹⁶ M. Lombardi, in *Tsunami: crisis management della comunicazione*, Vita e Pensiero, 1993, p.80

La definizione del target

Secondo lo schema della comunicazione prima illustrato l'efficacia delle attività intraprese dipende enormemente dalla maggiore o minore attenzione data alle caratteristiche del pubblico in fase di progettazione del messaggio e delle azioni.

Conoscere il destinatario dell'informazione (il *target* per utilizzare un termine di marketing), consente di definire alcune priorità per le attività da mettere in atto e favorire la ricezione, la comprensione, la memorizzazione del messaggio.

Per questa ragione si può affermare che *conoscere il target corrisponde a definire in qualche modo la percezione del rischio in una determinata zona.*

Occorre costruire dunque un "profilo di comunità" che guidi la scelta dell'offerta di informazione, un profilo che indichi la sensibilità all'argomento, il livello di conoscenza, il bisogno di informazione.

Si può pensare alla diversa condizione di un'area fortemente antropizzata con un'alta densità di installazioni industriali a rischio, dove prevale una familiarità con la prospettiva dell'emergenza (per esperienze di passati incidenti o per la numerosità dei membri della popolazione dipendenti delle aziende a rischio o loro familiari e conoscenti) e quella di un comune agricolo in cui sia presente un impianto del quale non si è mai saputo essere a rischio di incidente rilevante.

In un caso la comunicazione da progettare potrebbe andare a sovrapporsi ad una conoscenza del rischio socialmente radicata e derivata dalle passate esperienze, per cui il tentativo di correggere idee sbagliate o di incoraggiare comportamenti appropriati potrebbe risultare ostacolato. Nell'altro caso si tratterebbe di far prendere coscienza di un problema (es. la localizzazione nel proprio territorio di un'azienda soggetta a notifica o dichiarazione di cui si viene a conoscenza attraverso l'obbligo della scheda informativa – L. 137/97) avendo come controparte il pericolo di allarmismi.

Così pure le passate esperienze di incidente sono rilevanti per definire la soglia di ricettività alle informazioni: l'esperienza di incidenti industriali di per sé crea motivazione a informarsi e accogliere messaggi ufficiali sull'argomento¹⁷.

Gli elementi da considerare per una corretta definizione del target sono così elencabili:

- ◆ dimensioni della comunità, densità abitativa, livello di istruzione, presenza di scuole e luoghi ad elevata frequentazione del pubblico, elementi da conoscere per scegliere i canali e le modalità di comunicazione;

¹⁷ Una ricerca compiuta in Spagna sulla popolazione di Terragona e Martorell ha rilevato che a Terragona, dove avevano avuto luogo tre incidenti pericolosi negli ultimi anni, il pubblico era più ricettivo nei confronti di ulteriori informazioni.

- ◆ la individuazione degli opinion leaders (le associazioni di volontariato, ambientaliste, religiose, ecc.) che potranno essere coinvolti nella fase della diffusione delle informazioni, sfruttando le loro reti di relazione e di contatto con gruppi della popolazione, nonché la loro capacità di influire all'interno dei gruppi sociali a cui si rivolgono (si pensi al compito di raggiungere il target delle persone disabili);
- ◆ la composizione della comunità: è importante sapere l'entità del gruppo di anziani, particolarmente "critico", la presenza di gruppi etnici, ecc.;
- ◆ la presenza di dipendenti delle aziende a rischio, la cui percezione della problematica assume significati diversi, legati alla convinzione di averne una consapevolezza maggiore, ad eventuali conflitti con le politiche adottate dalle aziende o alla paura di allarmismi intorno al tema¹⁸.

Per quanto riguarda le aree in cui effettuare la campagna di comunicazione, occorre riferirsi al perimetro definito dalle linee-guida elaborate dal Dipartimento della Protezione Civile e dai piani di emergenza esterna della prefettura, anche se sarebbe bene limitare le delimitazioni rigide che non reggono in materia di informazione. Si pensi alla necessità di raggiungere anche soggetti che non appartengono alla comunità ma che possono essere coinvolti da incidenti in quanto pendolari o visitatori.

A livello operativo la conoscenza del target può essere approfondita svolgendo un'indagine sul campo, attraverso l'utilizzo di un questionario da somministrare ad un campione della popolazione interessata dalla prospettiva del rischio¹⁹.

Esempi di indagini simili e specificamente incentrate sul rischio industriale hanno riguardato il comune di Venezia nel 1991 e nuovamente nel 1997, il comune di Mantova, mentre altre ricerche sono state svolte in ambito italiano a Rho e Treccate nel 1993 sulla percezione del rischio ambientale in generale.

Ai fini di un piano di informazione gli aspetti da indagare sono: il livello di conoscenza del pubblico relativamente alle problematiche connesse al rischio; il tipo di consapevolezza rispetto alla gravità dell'incidente e ai suoi effetti; l'eventuale divergenza tra i comportamenti consigliati e quelli che gli individui tenderebbero ad assumere spontaneamente; la credibilità goduta dalle autorità e dalle aziende presso la comunità.

¹⁸ Gli allarmismi possono essere visti come contrari all'interesse principale del lavoratore che è la difesa e la tutela del posto di lavoro.

La compessità di elementi che intervengono nel processo di ricezione dell'informazione sul rischio e di reazione alla stessa è tale da *rendere in ogni caso opportuna la progettazione di una ricerca su un campione di popolazione*, attraverso la quale cogliere aspetti che il profilo di comunità “studiato a tavolino” rischia di tralasciare.

Anche al fine di sensibilizzare gli enti locali all'adozione di un approccio più organico e programmatico per fornire l'informazione al pubblico, si è ritenuto essenziale compiere un lavoro di studio sul rischio che portasse alla costruzione di un modello di rilevazione al quale fare riferimento.

Nel modulo uno dunque è esposta in dettaglio la sperimentazione del modello compiuta sulla popolazione di Porto Marghera, dalla quale si possono trarre delle considerazioni più generali riguardo ai bisogni informativi della popolazione interessata da attività a rischio di incidenti rilevanti.

Nel modulo 2 si individuano gli elementi costitutivi del vero e proprio piano di comunicazione con la selezione di mezzi, del messaggio e della tempificazione delle attività.

¹⁹ L'opportunità di svolgere uno studio del grado di percezione del rischio da parte della popolazione target è stato sottolineato in una ricerca compiuta dall'ISIG di Gorizia subito dopo l'emanazione della direttiva Seveso.