

# **ANALISI DELLE REAZIONI DEI CLIENTI DI UN IPERMERCATO DURANTE UN' ESERCITAZIONE DI DIFESA CIVILE**

**Antonio Zuliani**

Nell'ambito della giornata sulla sicurezza del 6 novembre 2005, si è tenuta l'esercitazione di difesa civile "Castellana 2005" presso il Centro Commerciale Auchan di Mestre (VE), pianificata dal dott. gen. Sergio Carnevale.

L'esercitazione prevedeva il seguente scenario: "Un dipendente dell'azienda segnala telefonicamente all'addetto di sicurezza in turno di sorveglianza che, in seguito ad un'emissione di vapori causata da uno scoppio improvviso nel settore "Prodotti Freschi" al piano terra dell'ipermercato, alcuni clienti intenti agli acquisti manifestano inspiegabili segni di sofferenza quali difficoltà di respirazione o disorientamento, altri giacciono al suolo in preda a convulsioni" (tratto dal documento di pianificazione dell'esercitazione, pag. 11). La direzione dell'ipermercato, all'atto della notizia, provvede alla diffusione dell'informazione e all'evacuazione dei clienti e del personale presenti.

## **NOVITA' ESERCITATIVA. IL COINVOLGIMENTO DEI CLIENTI**

Una delle novità di questa esercitazione è stata quella di prevedere il coinvolgimento dei clienti dell'ipermercato, che sarebbero stati evacuati allo scattare dell'allarme. Si tratta di una scelta abbastanza rara nel nostro paese: chi frequenta centri commerciali, sale e multisale cinematografiche, ospedali, stazioni, luoghi di culto, ecc., non è mai coinvolto in prove di evacuazione. Queste, nella migliore delle ipotesi, vengono effettuate ricorrendo all'aiuto di

figuranti. Una scelta che ha due corollari importanti: da un lato le persone, che pure hanno l'abitudine di frequentare questi luoghi anche con una certa fedeltà (come accade senza dubbio con i centri commerciali e i luoghi di culto), non ha la minima idea di come comportarsi in quegli spazi in caso di emergenza.

La seconda, ben più preoccupante, è che chi deve gestire tali emergenze può solo fare ipotesi su come si comporteranno le persone coinvolte: se collaboreranno alle loro richieste, se i messaggi di emergenza predisposti saranno veramente comprensibili agli interessati e così via. Da questo punto di vista i piani di emergenza sono stati progettati sulla carta, senza nessuna sostanziale verifica. Non è la stessa cosa, infatti, impiegare per un'evacuazione dei figuranti, i quali potranno simulare ogni difficoltà immaginata, ma sia per il loro numero, sia perché alla fin fine sono elementi dell'organizzazione stessa, non forniranno un'idea reale di come potrebbero reagire le persone. Ogni soccorritore ha ben presente che il panico simulato non è neppure lontano parente di quello vero.

Tale coinvolgimento ci ha suggerito di sottoporre gli interessati ad un questionario molto semplice ed intuitivo, atto a comprendere la situazione vissuta durante l'esercitazione.

I questionari sono stati compilati dai volontari della protezione civile del Comune di Venezia, coadiuvati dalle psicologhe del "Master in psicologia dell'emergenza" dell'Università di Padova sotto la supervisione della dott.ssa Lucia De Antoni di StudioZuliani.

Purtroppo il programma dell'esercitazione ha subito all'ultimo momento alcune modifiche, causate dall'intervento di un gruppo di manifestanti no-global, rendendo di difficile interpretazione alcune domande del questionario. In particolare quelle relative all'apporto dei soccorritori: al momento della predisposizione del questionario si riteneva che tutti i clienti avrebbero potuto valutarne l'operato, assistendo al loro lavoro attraverso gli schermi interni dell'ipermercato. Cosa che poi non è stata possibile proprio per evitare ulteriori problemi di ordine pubblico.

## **SOGGETTI CHE HANNO RISPOSTO AL QUESTIONARIO**

Le schede raccolte sono state 184 (maschi 60%, femmine 40%). Nella tabella 1 gli intervistati sono distribuiti secondo il titolo di studio e nella tabella 2 secondo l'età.

<b>Titolo di studio</b>	<b>Numero</b>	<b>%</b>
Elementare	7	4
Medie inferiori	64	36
Medie superiori	78	44
Laurea	28	16

*Tab. 1. Soggetti partecipanti all'esercitazione suddivisi secondo la scolarità.*

<b>Età</b>	<b>Numero</b>	<b>%</b>
Fino a 20	7	4
Da 21 a 40	67	42
Da 41 a 60	65	40
Sopra i 61	22	14

*Tab. 2. Soggetti partecipanti all'esercitazione suddivisi secondo l'età.*

## CONOSCENZA DELL'ESERCITAZIONE DA PARTE DEI CLIENTI

Un dato rilevante riguarda la conoscenza o meno dell'esercitazione da parte delle persone coinvolte: il 59,7% sapeva dell'esercitazione e il 40,3% è giunto all'Auchan senza sapere che si sarebbe tenuta un'esercitazione.

Questo percentuale del 40,3% di persone che si sono recate all'ipermercato senza sapere dell'esercitazione è tanto più significativa se si tiene conto della portata della campagna informativa che ha accompagnata questa iniziativa. Era stato predisposto, a cura del sottoscritto, un pieghevole informativo che era stato distribuito, a cura dell'Auchan, a tutti i clienti nei giorni precedenti ed inviato a casa degli stessi, allegato al depliant delle offerte commerciali. Inoltre i media locali avevano dato ampio risalto all'esercitazione, fino all'interessamento, nella serata precedente, da parte dei maggiori telegiornali nazionali a causa delle polemiche derivate dall'occupazione del Centro Commerciale da parte dei no-global.

Quanto detto induce una riflessione circa la capacità di penetrazione tra la popolazione delle campagne informative inerenti ai ten mi dell'emergenza che risulta inferiore a quanto non ci si potesse aspettare, e in linea con alcuni lavori di ricerca pubblicati in Australia nel 2001. Un problema importante nell'ambito dell'emergenza, che segnala la necessità di utilizzare tutti gli strumenti di informazione al fine di raggiungere il maggior numero di persone, l'avvertenza che siano utilizzati linguaggi di facile comprensione e, infine, la constatazione che se non vi è un fattivo incontro tra la percezione del rischio da parte di una popolazione e la relativa campagna informativa, c'è il rischio di "parlare" a persone che non hanno attivato alcun canale di ascolto e di comprensione sensibile.

Solamente 38 persone hanno dichiarato di essersi recate appositamente all'Auchan per assistere all'esercitazione (21% sul totale, che sale al 35% se si considerano solamente le persone che ne erano informate), per gli altri la presenza presso il Centro Commerciale era casuale. Queste percentuali sembrano mostrare un'interessante disponibilità alla partecipazione, considerando anche il maltempo che imperversava durante l'esercitazione. La composizione di questo gruppo di clienti è variegata: gli unici dati che emergono sottolineano come la decisione di partecipare sia stata presa da soggetti con titolo di studio di scuola media inferiore o laurea e soprattutto maschi (76%), mentre per quanto riguarda l'età non vi sono differenze rilevanti.

## VALUTAZIONE DELL'ESERCITAZIONE

Per quanto riguarda una valutazione globale, seppur indiretta, dell'esperienza si può segnalare che 96 persone (55,4%) dichiarano che torneranno ad una prossima esercitazione e 108 (63,3%) dicono che la consiglieranno ad altri. Si tratta di persone che appartengono alla popolazione media testata.

La netta maggioranza delle persone si sono recate al Centro Commerciale accompagnate (72%), tra queste l'86% era accompagnato da membri della propria famiglia. Solo un'esigua

minoranza (14%) è andata assieme ad amici. Da questo punto di vista la popolazione si è comportata come un cliente abituinario.

Una valutazione più specifica dell'esercitazione è stata effettuata chiedendo ai soggetti di giudicare alcuni aspetti su una scala da 1 a 5 (scala di Likert).

I risultati della tabella n. 3 indicano che l'esercitazione è stata valutata sostanzialmente "utile" (3,57) e abbastanza "rassicurante" (3,23), per nulla "eccitante" (1,63), ma anche un po' "noiosa" (2,11).

<b>Valutazione dell'esercitazione</b>	<b>Punteggio medio</b>
Utile	3,57
Rassicurante	3,23
Eccitante	1,63
Noiosa	2,11

*Tabella 3. Punteggio attribuito all'esercitazione (su una scala da 1 a 5) dai clienti*

Quest'ultimo aspetto, probabilmente, è da addebitarsi al fatto che le persone evacuate sono state mantenute in un' area senza informazioni e senza poter assistere all'esercitazione attraverso schermi interni, contrariamente a quanto era stato previsto nel programma originario.

## **VALUTAZIONE SUI SOCCORSI**

Solamente 48 persone (26%) hanno dichiarato di aver assistito all'arrivo dei soccorritori e 40 di queste hanno espresso valutazioni sul loro operato, stimandolo molto "efficiente" (3,80), "tempestivo" (3,82), "professionale" (4,04) e "rassicurante" (4,00), sempre su di una scala da 1 a 5.

L'aspetto curioso è che 32 persone, che hanno dichiarato di non aver assistito all'arrivo dei soccorritori, hanno espresso ugualmente una valutazione sul loro operato, la quale rimane sostanzialmente positiva, pur scontando una diminuzione nell'esito numerico di circa 5 punti ("efficiente" 3,17; "tempestivo" 3,45; "professionale" 3,65; "rassicurante" 3,50). Rimane l'osservazione di come vi sia una sostanziale fiducia nell'operato dei soccorritori, anche in assenza di un'esperienza diretta sul loro operato (Tabella 4).

	<b>Punteggio attribuito da coloro che hanno assistito</b>	<b>Punteggio attribuito da coloro che non hanno assistito</b>
Efficiente	3,80	3,17
Tempestivo	3,82	3,45
Professionale	4,04	3,65
Rassicurante	4,00	3,50

*Tabella 4. Punteggio attribuito al lavoro dei soccorritori suddiviso tra i clienti che hanno dichiarato di aver assistito al loro arrivo e quelli che non vi hanno assistito.*

Le possibili interpretazioni di questo fenomeno possono essere due.

Da un lato può esistere una sostanziale fiducia nel lavoro dei soccorritori che si trasforma, proprio perché non vi è stata un'esperienza diretta sul campo, nell'attesa di un'alta prestazione, la quale può rischiare di andare delusa alla prova dei fatti.

Dall'altro lato il buon risultato potrebbe essere collegato all'esperienza positiva che i clienti hanno avuto dell'operato del personale che si è occupato della loro evacuazione, trasferendo questa percezione all'intera macchina dei soccorsi.

Infine non sembra esistere una sostanziale differenza nelle valutazioni di coloro che si sono recati presso il Centro Commerciale appositamente per assistere all'esercitazione, rispetto a tutti gli altri.