

ANALISI DEI COMPORTAMENTI DEGLI SPETTATORI EVACUATI DAL TETRO VERDI DI PORDENONE

Agatino Carolo, Stefano Zanut, Antonio Zuliani

Nella serata del 6 dicembre 2005, mentre 900 spettatori attendevano l'inizio del musical "Pinocchio" al teatro Verdi di Pordenone, una voce automatica ha invitato gli spettatori a lasciare la sala. Era scattato l'allarme antincendio probabilmente a causa di fumo presente nei camerini. Gli spettatori hanno abbandonato la sala senza evidenti segni di panico e dopo 15 minuti, una volta accertata l'infondatezza dell'allarme, gli stessi hanno potuto ritornare allo spettacolo.

In seguito, su iniziativa del comando provinciale dei Vigili del Fuoco, si è tentata una ricognizione su quanto avevano vissuto queste persone al fine di individuare delle linee di condotta per il miglioramento della sicurezza nei luoghi pubblici.

A tal fine è stato predisposto un questionario in parte inviato via e-mail agli abbonati al teatro e in parte raccolto nel corso di successive manifestazioni.

Purtroppo al questionario hanno risposto solamente 55 persone, il che toglie la possibilità di condurre analisi statistiche significative. Ci si limita, quindi, a proporre delle riflessioni come contributo alla discussione su tali temi.

In primo luogo è stata esaminata la composizione della popolazione che ha risposto al questionario (tabelle n. 1, 2)

	Numero	%
<20	3	5,45
21 – 40	17	30,91
41 – 60	23	41,82
> 61	12	21,82

Tabella n. 1: Distribuzione per età

	Numero	%
Maschi	11	20,75
Femmine	42	79,25

Tabella n. 2: distribuzione per sesso.

Si nota una netta differenza tra la disponibilità espressa dalle donne a rispondere al questionario rispetto a quella espressa dai maschi, situazione riscontrata anche nell'indagine condotta durante l'esercitazione all'ipermercato Auchan di Mestre (la relazione sull'indagine è stata pubblicata nel numero ... di PdE).

Quasi tutti (95%) si erano già recati altre volte al teatro e per l'81% erano in platea. Quindi, da questo punto di vista si trattava di un campione abbastanza omogeneo.

Un interrogativo importante riguardava l'utilizzo, da parte della popolazione, dei segnali, previsti dalle vigenti normative, relativi all'emergenza. In sostanza si è domandato quali segnali avesse in precedenza notato relativi alle uscite di sicurezza (tabella n. 3). Le risposte sono state le seguenti:

	%
Piantine con i percorsi da seguire in caso di emergenza	38,78
I cartelli che indicano le uscite di emergenza	77,55
La dislocazione delle uscite di emergenza	86,96

Tabella n. 3: segnali utilizzati dagli spettatori per conoscere le vie di evacuazione.

Interessante notare come le piantine del teatro, con i relativi percorsi da utilizzare per l'evacuazione siano state notate da una bassa percentuale di spettatori. Ciò non stupisce se si considera da un lato la scarsa visibilità delle stesse e dall'altro il loro difficile utilizzo. Chi le predispone, spesso, opera una semplice trasposizione della pianta tecnica dell'edificio senza considerare la difficoltà nella sua lettura, nel suo utilizzo per l'orientamento spaziale (in specie per donne, anziani e bambini) e nella difficoltà rappresentata dalla corretta interpretazione dei simboli in esse contenute.

Un ulteriore interrogativo, che andasse anche a spiegare il corretto comportamento avuto durante l'evacuazione, ha riguardato l'interpretazione del segnale come indice di un vero allarme, oppure no (tabella n. 4). A tale quesito le risposte ottenute sono state le seguenti:

	numero	percentuale
Segnale falso	28	50,91
Segnale vero	27	49,09

Tabella n. 4: numero degli spettatori che hanno ritenuto che il segnale corrispondesse ad un vero o ad un falso pericolo.

L'analisi qualitativa evidenzia che 21 donne hanno considerato vero l'allarme (50%,) mentre tale percentuale scende al 36 % tra i maschi che hanno risposto. Con il crescere dell'età si tende a considerare falso il segnale. Infatti, se il 60% degli intervistati sotto i 40 anni lo considera vero, tale percentuale scende al 40% sopra i 40 anni di età.

Ci siamo chiesti se tale attenzione fosse diversa tra coloro che avevo valutata come vera o come falsa l'emergenza (tabella n. 5).

	Vera	Falsa
Piantine con i percorsi da seguire in caso di emergenza	44,44	31,82
I cartelli che indicano le uscite di emergenza	74,07	81,82
La dislocazione delle uscite di emergenza	74,07	86,82

Tabella n. 5: Utilizzo dei segnali per l'evacuazione e percezione della veridicità dell'allarme.

Si può notare che non vi è alcuna differenza significativa

Come ricordato in precedenza il segnale di allarme consiste in un messaggio preregistrato che è diffuso in sala. La scelta di una strategia di questo tipo presenta due aspetti rilevanti: la preregistrazione permette di costruire un messaggio meditato e "letto" con tono controllato, d'altro canto può renderlo incolore e non modulato secondo le esigenze del momento. Diveniva quindi interessante comprendere come questo specifico messaggio fosse stato percepito dagli spettatori. Per procedere in questa analisi è stato chiesto loro di valutarlo, su di una scala a sette gradi all'interno di tre coppie di attribuzioni: comprensibile – incomprensibile, sereno – inquietante, perentorio – indifferente (tabella n. 6). I risultati ottenuti sono stati i seguenti:

	comprensibile- incomprensibile	sereno – inquietante	perentorio – indifferente
Tutti	1,78	2,98	3,50
Tra chi lo ha considerato Vero	1,72	3,27	3,36
Tra chi lo ha considerato Falso	1,89	2,59	3,41
Donne	1,72	3,27	3,36

Tabella n. 6: valutazione del segnale di allarme.

Atteso che il risultato medio era di 3, possiamo osservare come il messaggio sia stato omogeneamente comprensibile. Per quanto riguarda gli altri due binomi, si continua a riscontrare un'omogeneità nei risultati, anche se la loro collocazione si sposta più decisamente sulla linea mediana dei estremi valutabili.

In tutte le situazioni di allarme, quando viene inviato un messaggio di emergenza il problema di fondo risiede nel fatto che a tale comunicazione sia attribuita fondatezza e che le persone si comportino di conseguenza. Questo è

un tema molto complesso in quanto a determinare la reazione delle persone concorrono molti fattori, quali: le pregresse esperienze di emergenza, le informazioni in loro possesso sui pericoli e sulle relative procedure da seguire, il messaggio inviato, la reazione delle altre persone presenti anche in relazione al loro ruolo nello scenario. Ad esempio le reazioni di persone significative o di riferimento, come possono essere i Vigili del Fuoco o in personale del teatro, possono determinare o controllare le possibili reazioni da panico.

Le tabella seguente (n. 7) sono state esaminate alcune di queste variabili.

	Segnale stesso	Le persone con cui sono andati a teatro	Il personale di servizio del teatro	Le altre persone	I Vigili del Fuoco
Tutti	2,13	3,42	3,33	3,94	2,23
Vero	1,80	1,61	3,35	4,13	2,52
Falso	2,29	3,68	3,32	3,75	1,91

Tabella n. 7: elementi di conferma del segnale di allarme.

Da notare come l'elemento più decisivo per coloro che hanno ritenuto vero l'allarme siano state le persone con cui erano andati a teatro, mentre per coloro che lo avevano ritenuto falso il comportamento dei VVF. Ciò sembra indicare due aspetti, per altro già conosciuti. In primo luogo la forza del gruppo dei pari nel determinare le reazioni dei singoli e d'altro lato la capacità rassicurante determinata dall'atteggiamento assunto da coloro che vengono considerati esperti o, comunque, detentori di un sapere e di una possibilità di intervento, come sono stati giudicati, in questo caso i Vigili del Fuoco. Se poco si può operare sulla reazione della folla, molto si può fare sull'atteggiamento che assumono i soccorritori nei loro interventi capaci di risultare un significativo elemento di controllo comportamentale della situazione.

Ogni persona coinvolta in una situazione di emergenza e, quindi, indotta ad assumere un comportamento improvviso ed inatteso, è spinta a ricercare una conferma sulla correttezza dei suoi comportamenti. Nel caso in esame (come si evince dalla tabella n. 8) si è riscontrato che l'aspetto che ha maggiormente indotto le persone a considerare falso il segnale è stato il comportamento del personale del teatro, ad ulteriore conferma di quanto detto in precedenza sul fondato ruolo delle persone a cui viene attribuito uno specifico ruolo nel determinare la stessa percezione degli altri. Ancora una volta entra in gioco il fattore formazione di tale personale, che non può ridurli a meri aspetti tecnici, ma deve comprendere anche specifici contenuti relazionali e comportamentali da adottare in caso di emergenza. D'altra parte si tratta dello stesso risultato riscontrato nella ricerca condotta all'Aucan di Mestre (VE) già citata in precedenza.

	Cartelli segnaletici	Da altre persone	Dai Vigili del Fuoco	Dal personale del teatro	Dalla mia conoscenza della struttura
Tutti	22,86	40,00	42,86	48,57	34,29

Vero	24,00	44,00	44,00	44,00	40,00
Falso	22,22	33,33	44,44	66,67	22,22

Tabella n. 8: fattori di conferma dei propri comportamenti.

L'importanza relativa agli atteggiamenti assunti dal persona "esperto" porta alla domanda di quali possano essere i fattori relativi alla loro identificazione, in questo caso, da parte, degli spettatori. Nella tabella n. 9 sono stati raccolti i fattori identificativi utilizzati dagli spettatori.

	Li conoscevo	Dall'abbigliamento	Non li ho proprio notati
Tutti	17,95	69,23	12,82
Vero	30,43	69,57	8,70
Falso	0,00	78,57	21,43
Femmine	26,32	63,16	10,53

Tabella n. 9: aspetti identificativi del personale di emergenza.

Rimangono altre due aspetti da esaminare: le reazioni emotive vissute durante l'evacuazione e le indicazioni che questi spettatori possono fornire per un progetto futuro di predisposizione di un piano di emergenza.

Relativamente alle sensazioni vissute sono stati proposti una serie di binomi di emozioni (paura – tranquillità, insicurezza – sicurezza, fiducia – diffidenza) da valutare attraverso una scala di sette gradini.

Nella tabella n. 10 si evidenzia come sia riferita una sostanziale tranquillità, come la sicurezza sia stata elevata, mentre sia ricordata una tendenziale diffidenza verso quello che stava accadendo: d'altra parte l'esperienza dell'evacuazione, seppur condotta in modo sostanzialmente, tranquillo non è comune data anche la scarsa propensione alle esercitazioni presente nel nostro paese.

	paura – tranquillità	insicurezza – sicurezza	fiducia - diffidenza
Tutti	5,07	4,51	3,48
Vero	5,33	4,60	3,88
Falso	5,67	5,27	3,29
Femmine	5,28	4,63	3,83

Tabella n. 10: emozioni vissute durante l'evacuazione.

Rispetto alle indicazioni che gli spettatori che hanno partecipato all'indagine si sentono di fornire circa le circostanze che possono indurre il panico in una situazione come quella da loro vissuta emergono (tabella n.11) emergono degli utili consigli.

	Tutti	Segnale vero	Segnale falso
Mancanza di informazione	37,74	33,33	46,15
Il non sapere da quale parte uscire	45,28	51,00	46,15
L'assenza di personale che indichi che cosa fare	49,06	58,33	46,15
Il fatto che vi siano altre persona agitate	54,72	70,83	46,16

Il non conoscer il luogo nel quale ci si trova	22,64	16,67	30,77
Il non aver mai fatto una prova di evacuazione	30,19	33,33	30,77

Tabella n. 11: aspetti che possono aumentare la possibilità della scatenarsi di una reazione di panico.