

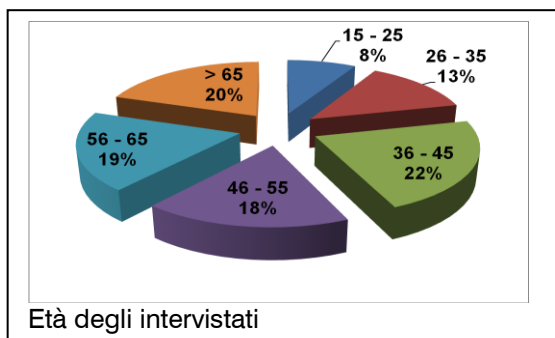
INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEL RISCHIO NEI CITTADINI DELL'AREA DI MARGHERA

L'indagine è stata condotta dai volontari di PC attraverso un'intervista guidata predisposta dal dott. Antonio Zuliani, psicologo esperto in psicologia dell'emergenza.

Le interviste si sono svolte da gennaio e marzo del 2008.

L'indagine ha una duplice finalità. La prima è quella di individuare le migliori modalità per rendere sempre più efficaci le comunicazioni sui rischi che l'Amministrazione comunale mette in essere. Si ritiene, infatti, che per comunicare in modo adeguato sia indispensabile conoscere prima pensieri, orientamenti, preoccupazione della popolazione interessata.

La seconda finalità dell'indagine è quella di analizzare i cambiamenti di atteggiamento, comportamento e consapevolezza che si sono realizzati tra la popolazione in questi anni, anche in virtù dell'importante sforzo comunicativo già svolto dal Comune.

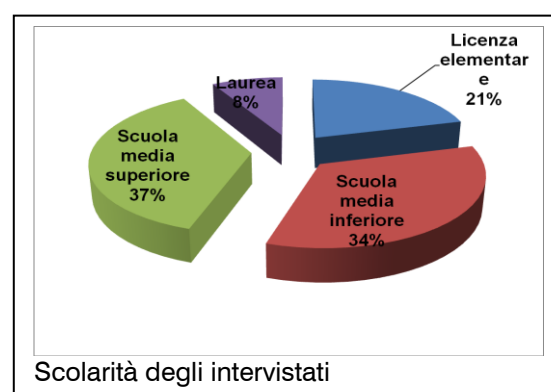


Al fine di rendere possibile tale confronto si è fatto riferimento uguale la parte anagrafica dell'indagine e alcune domande sono state formulate nello stesso modo.

COMPOSIZIONE DELLA POPOLAZIONE ESAMINATA

All'indagine hanno partecipato 1093 persone residenti nel territorio mestrino di cui il 54,2% di sesso femminile e il 45,8% di sesso maschile.

L'età delle persone che sono state intervistate



Il campione esaminato è stato suddiviso secondo alcuni parametri demografici dai quali si nota che le persone con licenza elementare sono il 21%, quelle con scuola media inferiore il 34%, con scuola media superiore il 37% e solamente l'8% con laurea.

Rispetto all'indagine del 1999 la distribuzione per sesso è analoga, mentre, per quanto riguarda la scolarità si segnala un ovvio

Analoga suddivisione è proposta per la professione dichiarata.

La categoria più presente è quella dei pensionati (28%), seguita da "impiegato, insegnante" (20%) e dalla casalinghe al 16%. Rispetto all'indagine del 1999 si notano delle differenze importanti in quanto allora erano le casalinghe le più presenti con il 30,3%, mentre resta uguale la percentuale degli impiegati o insegnanti.

Il fatto che nel 1999 i pensionati fossero solo il 12,9% si spiega con il fatto che erano stati esclusi dall'indagine le persone sopra i 65 anni.

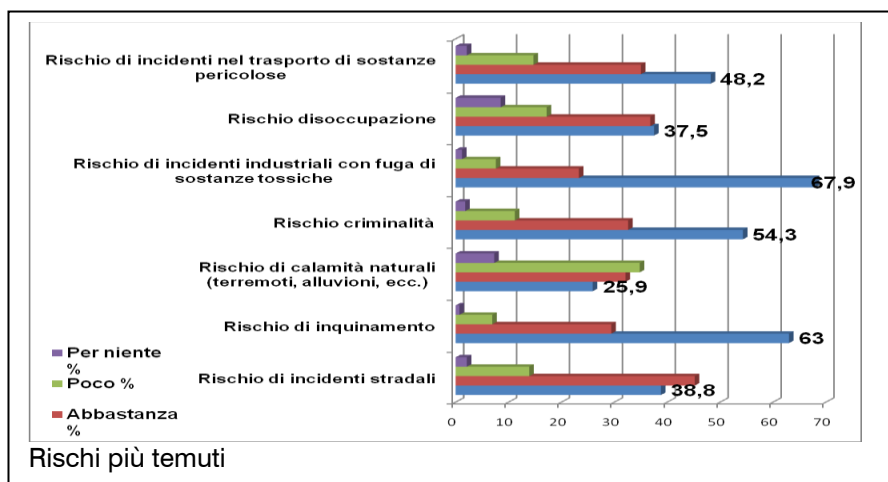
Tra le altre categorie l'unica che segnala un importante cambiamento nella presenza nell'indagine è quella degli operai passata dal 19% al 13%.

Come si vede nella tabella sottostante vi è una significativa differenza rispetto all'esperienza lavorativa industriale. Se nel 1999 essa è attribuibile per il 39,5% al soggetto stesso, nel 2008 si trasferisce ad un familiare.

PRINCIPALI RISULTATI

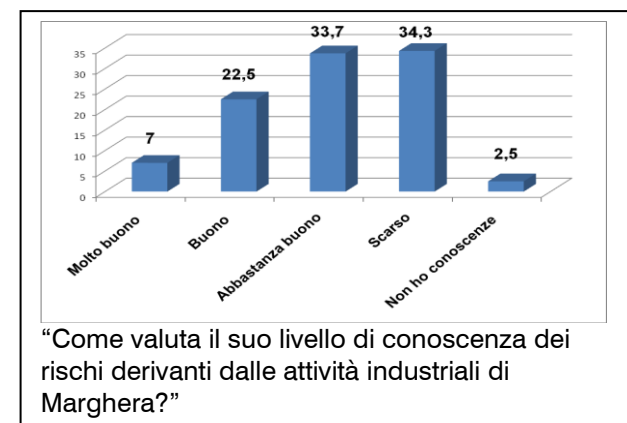
E' stato chiesto ai cittadini di indicare quali fossero i rischi che temevano di più, scegliendoli dalla lista sotto indicata.

Appare evidente che il rischio più temuto è quello riguardante gli incidenti industriali con fuga di sostanze tossiche (67,9%). Notevole anche la percentuale delle persone che si dicono molto preoccupate per l'inquinamento (63%). Questo risultato è significativo anche perché indica un cambiamento rispetto a quanto rilevato dall'indagine ARPAV. Allora il rischio più segnalato era quello relativo all'inquinamento (67%), mentre quello relativo agli incidenti industriali si collocava al 55%, allo stesso livello degli incidenti stradali. Va però segnalato che il campione allora intervistato non prevedeva persone di più di



Al fine di verificare se tale differenza dipenda dall'inserimento nella attuale ricerca delle persone sopra i 65 anni si è provveduto a ricalcolare la percentuale dell'attribuzione di un valore "molto" ai singoli rischi. I risultati hanno evidenziato che le percentuali non cambiano per cui si può pensare che vi sia stata una evoluzione negativa nella percezione della preoccupazione legata la rischio industriale.

Data la finalità dell'indagine era importante sapere come i cittadini valutassero le proprie conoscenze sui rischi industriali.



65 anni e, quindi, i due risultati non sono perfettamente sovrapponibili.

Emerge che è ancora alta la percentuale (34,3%) dei cittadini che la reputano scarsa, mentre solo il 7% la considera molto buona. Al di là di questa autovalutazione si è cercato di comprendere se essa corrispondesse a reali conoscenze, ad esempio, delle procedure da mettere in atto in caso di incidente e se tali conoscenze inducessero un atteggiamento di minore paura.

Al primo interrogativo si può rispondere in modo sostanzialmente positivo: chi è informato sa quali sono i comportamenti più idonei, tanto che il 93% delle persone hanno risposto che è necessario chiudere le finestre e le porte.

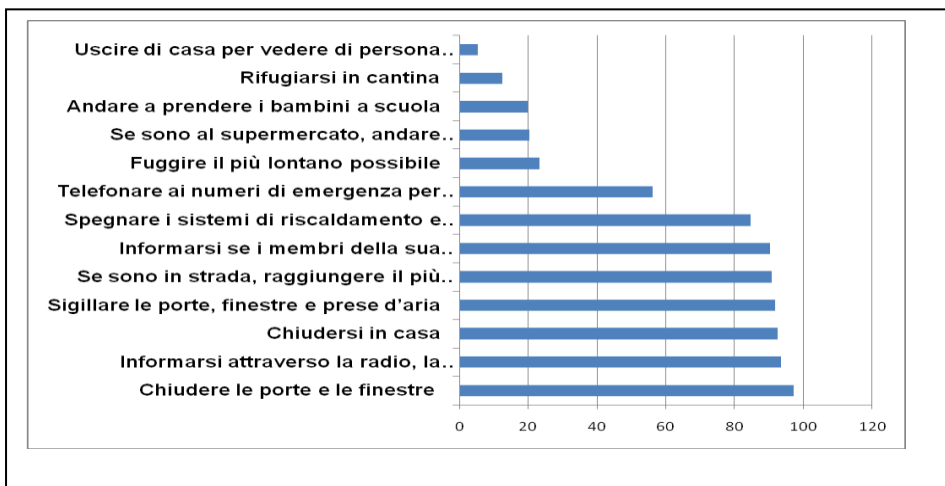
Se il 93% corrisponde ad una consapevolezza dell'azione principale da attivare è importante cercare di comprendere se questa sarebbe anche la prima azione compiuta in caso di incidente. Nell'indagine ARPAV la percentuale delle persone che si sarebbero chiuse in casa era del 40%, mentre ora è salita al 70%. Si può ipotizzare che le attività di informazione in questi anni

abbiano sortito un effetto positivo sotto questo punto di vista.

Occorre notare come da tutte le domande su questo tema la prima attenzione sia rivolta all'autoprotezione, risolta il quale l'esigenza maggiormente sentita diventa quella dell'informazione su quanto sta avvenendo (28,8%).

Rimane, invece, costante il bisogno di avere informazioni sullo stato di saluti dei congiunti decisivo per il 13,9% della popolazione intervistata.

Se le fonti di informazione più indicate sono la televisione e la radio (1.013 intervistati) l'utilizzo, comunque, del telefono rimane



significativo (601 intervistati).

Da ciò emergono due considerazioni: la prima sottolinea l'importanza di utilizzare al meglio i mezzi televisivo e radiofonico per informare la popolazione sull'andamento dell'evento. Il secondo suggerisce l'opportunità di istituire un Call Center dedicato al contatto con la popolazione, sgravando così da tale incombenza le Centrali operative che devono coordinare le attività di soccorso. Questo suggerimento deriva anche dalla constatazione che la tendenza a telefonare non è diminuita dai tempi dell'indagine ARPAV ad oggi, nonostante le informazioni fornite in questi anni suggerissero di non utilizzare il mezzo telefonico.

Si nota, nell'indagine corrente, una netta e significativa flessione per quanto concerne i comportamenti non del tutto idonei

presentati dalla popolazione nel 1999, come il fuggire e il rifugiarsi in cantina.

Ancor più significativa la diminuzione della tendenza ad andare a prendere i bambini a scuola che passa dal 50% circa al 20%, indice della costruzione di una fiducia sul fatto che la scuola, con il suo personale e con le sue procedure, sapranno badare ai figli degli intervistati.

Il suono delle sirene rimane, in ogni caso, il segnale più identificato per cogliere la presenza di un evento rischioso. In questa indagine il 93,1% degli intervistati indicano nelle sirene la modalità di allertamento più conosciuto, che era solo al 65% nell'indagine

ARPAV del 1999.

Occorre però notare come il 54,7% degli intervistati indichi nella percezione di odore e il 49,2% di fumo un segnale di pericolo. Ciò sta ad denotare che il sistema di informazioni in emergenza deve prevedere di attivarsi ogni qual volta questi "segnali" si

manifestino, anche se non indicativi di un reale pericolo. Questo perché per la popolazione sono segnali di "pericolo" in se stessi. In particolare le donne indicano come significativo segno di pericolo la presenza di "odore", cosa non altrettanto rilevante per gli uomini.

La seconda osservazione alla quale si è cercato di rispondere riguarda il fatto che il possedere maggior informazioni non sembra indurre solamente comportamenti più idonei, ma sia utile anche dal punto di vista emotivo. Tale interrogativo appare importante anche perché dall'indagine emerge una notevole domanda di informazione

Appare evidente che le persone che si dichiarano poco o per nulla informate sono quelle che sviluppano una maggiore ansia verso tutte le conseguenze potenzialmente derivate da un incidente industriale. Il gruppo

delle persone che si dichiara più informato, invece, si suddivide in due categorie: coloro che manifestano tranquillità e coloro che sembrano spaventati tanto quanto i poco informati. Quest'ultima considerazione potrebbe essere spiegata alla luce del tipo di informazione che si fornisce alle persone. La finalità di questa indagine è proprio quella di individuare le modalità di comunicazione più adatte alle esigenze e alle singole tipologie di persone.

Un esempio potrebbe essere quello relativo alla percezione della quantità di impianti industriali pericolosi presenti nel territorio. Nell'indagine ARPAV l'86,7% degli intervistati li giudicava "tanti".

Ora le cose si presentano in modo diverso in quanto tale percentuale è scesa al 66,7%. Va però notato che non si tratta di un dato omogeneo per tutta la popolazione, ad esempio le persone sopra i 65 anni, che risultano tra le più spaventate dagli effetti degli incidenti industriali, valutano un numero inferiore di impianti rispetto alle altre fasce di età.

Un ulteriore contributo in merito alla comunicazione lo si può ricavare dall'analisi delle risposte fornite alla richiesta di indicare i nomi degli stabilimenti. Se ne ricavano quattro tendenze: da chi conosce esattamente i nomi delle aziende realmente a rischi, a chi indica nomi di aziende già chiuse da tempo. Da chi inserisce tutte le aziende all'interno del "petrochimico" come simbolo di pericolosità a chi indica i nomi delle sostanze che ritiene pericolose. Si può, quindi, pensare che per alcune persone l'informazione puntuale viene colta nel suo aspetto cognitivo e razionale, mentre per altri prevale il valore emotivo connesso al pericolo e i dati forniti non vengono assimilati.

Un aspetto da considerare è la presenza di una significativa differenza di genere nella percezione del rischio: le donne hanno una percezione significativamente più elevata di tutti i rischi indagati.

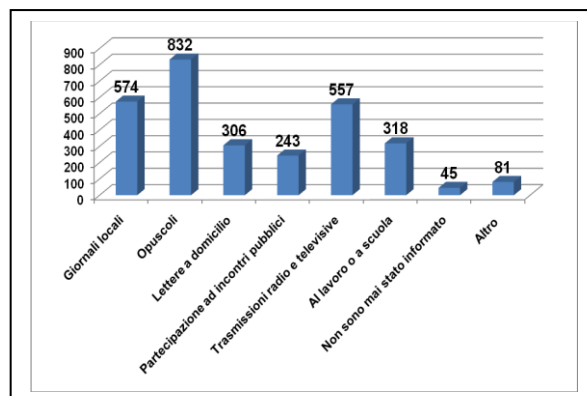
La tendenza ad una preoccupazione più elevata la si può riscontrare anche nelle

persone con scolarità più bassa (licenza di scuola elementare) e nei pensionati.

Relativamente alle conseguenze temute da un incidente industriale si può notare una preoccupazione diffusa in tutte le fasce di popolazione per la categoria, in fondo generica, delle "malattie gravi" entro le quali si possono immaginare molteplici scenari. Entrando nel dettaglio si vede come la preoccupazione per "malattie trasmesse ai figli" sia presente nel 62% delle persone tra i 26 e i 35 anni e cala al 42% nelle persone sopra i 55 anni. Il tema delle possibili malattie trasmesse ai figli è un argomento delicato e che deve essere affrontato con la popolazione più giovane perché, essendo in età fertile, lo sento come significativamente importante. Cosa meno rilevante nella comunicazione con le persone più avanti negli anni.

Quelle indicate sono solo alcune esempi delle informazioni che saranno utili per elaborare un nuovo piano informativo per la popolazione.

Rispetto a questo tema si è sviluppata anche un'altra parte delle interviste condotte.



In primo luogo si è cercato di comprendere quali fossero state fino ad ora le maggiori fonti di informazione utilizzate dai cittadini. Appare evidente che la fonte privilegiata è rappresentata dagli opuscoli distribuiti nel corso degli anni (76,1% delle persone). Ciò rappresenta una netta inversione di tendenza rispetto a quanto emerso nella precedente indagine che vedeva i giornali e le

trasmissioni radio e televisive come le uniche fonti a disposizione (calati ora al 50%).

Se l'opuscolo informativo è oramai la fonte di informazione più conosciuta ed accreditata si tratta di comprendere l'effetto prodotto da quelli conosciuti dai cittadini.

Una prima risposta è già contenuta nella prima parte delle presente relazione laddove si vede come sia aumentata la consapevolezza dei comportamenti più idonei da attivare in caso di emergenza. Tuttavia la conoscenza razionale dei comportamenti non è spesso sufficiente: lo strumento informativo deve trasmettere anche sicurezza e tranquillità.

Da questi punto di vista i risultati emersi sono confortevoli: gli opuscoli sono valutati già ora molto utili, comprensibili e credibili

Va però fatto notare come la molteplicità degli opuscoli distribuiti in questi anni rischi di rendere difficile per il cittadino l'identificazione della fonte più aggiornata e/o più autorevole alla quale riferirsi. Il fatto che il materiale distribuito in questi anni sia sostanzialmente omogeneo diminuisce il possibile impatto negativo di questa fatto. La prossima campagna informativa dovrà tenere conto di questa rilevazione attraverso, ad esempio, la produzione di materiale che risulti distinguibile da quello precedente.

Quali sono le informazioni che gli intervistati vorrebbero trovare negli opuscoli?

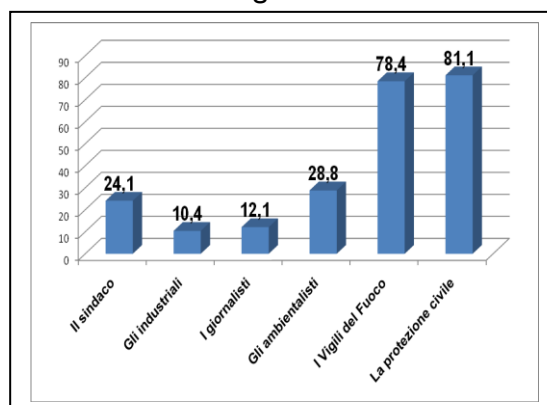
Come si può vedere le richieste sono molte ed impegnative tanto che si può rischiare di dover produrre dal materiale fin troppo dettagliato ed importante per soddisfarle tutte. L'equilibrio tra la completezza dell'informazione, la sua leggibilità e la sua valenza emotiva è ancora una volta una delle sfide da affrontare.

Ad esempio il 55% degli intervistati ritiene che siano state date ancora poche informazioni e il 23% sospetta che tali informazioni minimizzino la portata dei pericoli. Il 91% chiede informazioni sul cosa fare e il 14,5% le sente che lo mettono in ansia.

Per quanto riguarda le strategie da adottare per accrescere la conoscenza e la consapevolezza sui rischi gli intervistati danno una notevole importanza all'educazione a scuola (89,5%), seguita dalla distribuzione di opuscoli (82,9%) e dalle trasmissioni radio televisive (71,5%).

Interessante notare come la distribuzione di opuscoli, probabilmente a causa della buona esperienza condotta. Abbia registrato un notevole aumento nelle indicazioni rispetto al 1999.

Ma quali sono, per i cittadini intervistati, le fonti di informazione più credibili in una situazione di emergenza?



Dalla tabella emerge chiaramente che i due soggetti più accreditati sono la Protezione Civile e i Vigili del Fuoco. Evidentemente il dato positivo per quanto riguarda la PC è influenzato dal fatto che gli intervistatori appartenessero a questa organizzazione, ma questa scelta è stata compiuta proprio per rinforzare il rapporto fiduciario tra popolazione e volontari di PC. Si tratta di un rapporto di fondamentale importanza proprio nel momento dell'emergenza nel quale la "fiducia" è l'elemento decisivo per il buon andamento di delle operazioni di informazione ed di assistenza.

Questo rapporto fiduciario risente significativamente delle variabili socio-anagrafiche.

Ad esempio le donne danno significativamente più credibilità dei maschi al sindaco, agli industriali e ai giornalisti.

La credibilità del sindaco aumenta con gli anni degli intervistati, tant'è che il maggior risultato lo ottiene tra i pensionati. I più giovani (15 – 25 anni) credono solamente ai Vigili del Fuoco e alla Protezione Civile. Questi sono solamente alcuni dei risultati che serviranno per orientare con maggior precisione l'utilizzo delle fonti di informazione, ad esempio, in situazioni di emergenza.

Infine, in considerazione che si è scelto di poggiare la campagna informativa sui volontari di Protezione Civile ci si è chiesto se gli intervistati avessero conoscenza dei compiti di questi volontari e, in ogni caso, cosa si aspettassero da loro. Dalla tabella si evince che la attività più richiesta è quella relativa all'assistenza alla popolazione in caso di emergenza (90,7%) seguita dall'informazione al 86,5%. Da notare come ancora il 33,9% degli intervistati attribuisca alla Protezione Civile anche il compito di controllare le aziende più pericolose, segno di una sovradeterminazione percettiva che tale

organizzazione ha assunto agli occhi della popolazione in questi anni.

Un'ultima riflessione riguarda le risposte fornite dalle persone che lavorano o hanno lavorato presso uno stabilimento industriale, dove si vede che si dichiarano significativamente più informati sui rischi, sentendo meno la loro valenza pericolosa. Ciò li fa sentire meno in pericolo anche se i comportamenti da loro dichiarati in caso di emergenza non differiscono sostanzialmente dal resto della popolazione intervistata, anzi, per alcuni versi, sembra che rischino di esporsi più degli altri alle possibili conseguenze collegabili ad incidenti industriali.

Nessuna differenza è stata riscontrata da chi dichiara di avere parenti che lavorano hanno lavorato presso stabilimenti industriali, rispetto al resto della popolazione intervistata.