



*Ministero della Salute*

Direzione Generale della Prevenzione Sanitaria

Ufficio IV

**Indicazioni operative per comunicare il rischio in tema ambiente e salute**

Roma 4 dicembre 2019

<b>INDICE</b>	<b>pag.</b>
<b>1. Introduzione.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Valutare e comprendere la percezione del rischio.....</b>	<b>5</b>
<b>3. Stabilire gli obiettivi comunicativi in base alla tipologia di comunicazione.....</b>	<b>5</b>
<b>4. Collegare la comunicazione del rischio alla <i>governance</i> e agli attori.....</b>	<b>6</b>
<b>5. Raccomandazioni nel comunicare il rischio.....</b>	<b>6</b>
<b>6. Percorso di comunicazione del rischio: come comunicare.....</b>	<b>7</b>
6.1 Costituzione di un gruppo di comunicazione	
6.2 Analisi del contesto	
6.3 Obiettivi strategici dell'attività di comunicazione	
6.4 Definizione del target di audience	
6.5 Il messaggio	
6.5.1 L'elaborazione del messaggio da parte del pubblico	
6.5.2 Come semplificare il messaggio	
6.5.3 Comunicare l'incertezza	
6.5.4 Comunicare numeri e statistiche	
6.5.5 I confronti	
6.5.6 Grafici, simboli e infografica	
6.6 Canali e strumenti di comunicazione	
6.6.1 Relazioni con i media (digitali e tradizionali)	
6.6.2 Parlare in pubblico	
6.7 Valutazione dell'efficacia della comunicazione	
<b>7 Applicazioni.....</b>	<b>12</b>
<b>8 Allegato 1 Proposte per condividere, diffondere e implementare il documento.....</b>	<b>19</b>

## Presentazione

Il presente documento “Indicazioni operative per comunicare il rischio in tema ambiente e salute”, è stato elaborato da:

Paola Angelini – Regione Emilia-Romagna

Monica Soracase - ARPAE

Liliana Cori, Fabrizio Bianchi – IFC-CNR

Annalaura Carducci – Dipartimento di Biologia Università di Pisa

Con il contributo del gruppo di lavoro “Linee Guida sulla Comunicazione” nell’ambito della Task Force Ambiente e Salute (TFAS)<sup>1</sup>

Il testo del documento è una sintesi del “Documento guida di comunicazione del rischio ambientale per la salute” elaborato a cura di Paola Angelini, Monica Soracase –Regione Emilia-Romagna e Liliana Cori, Fabrizio Bianchi – IFC-CNR, in attuazione del Progetto CCM 2015 “Ambiente e Salute nel PNP 2014-2018: rete nazionale di epidemiologia ambientale, valutazione di impatto integrato sull’ambiente e salute, formazione e comunicazione (EpiAmbNet)”, a cui si rimanda per eventuali approfondimenti.

Le indicazioni operative per comunicare il rischio in tema di ambiente e salute potranno essere utilmente integrate dai seguenti materiali:

- “Documento guida di comunicazione del rischio ambientale per la salute” ([https://www.arpae.it/cms3/documenti/\\_cerca\\_doc/quaderni/Rischio\\_Ambientale.pdf](https://www.arpae.it/cms3/documenti/_cerca_doc/quaderni/Rischio_Ambientale.pdf))
- "La comunicazione nei siti contaminati" incluso nel V Rapporto SENTIERI ([http://www.epiprev.it/materiali/2019/EP2-3\\_Suppl1/198\\_SENTIERI\\_Comunicazione.pdf](http://www.epiprev.it/materiali/2019/EP2-3_Suppl1/198_SENTIERI_Comunicazione.pdf))

---

<sup>1</sup> Composizione del GdL “Linee Guida sulla Comunicazione”:

Paola Angelini– Coordinamento Inter-Regionale (funzioni di coordinamento del GdL)

Domenico Avenoso - ISPRA-SNPA

Annalaura Carducci - SITI

Domenico Della Porta - Coordinamento Inter-Regionale

Annamaria De Martino - Ministero della Salute

Aldo Di Benedetto - Ministero della Salute

Aniello Esposito - Coordinamento Inter-Regionale

Daniela Marsili - ISS

Andrea Paladini - Coordinamento Inter-Regionale

Francesco Pizzo - Coordinamento Inter-Regionale

Roberto Romizi - ISDE Italia

Emanuele Vinci - FNOM- CEO

## 1. Introduzione

Il presente documento vuole dare un contributo per l'elaborazione delle Linee di indirizzo ministeriali sulla comunicazione del rischio da adottare nell'ambito del MO-5 "Ambiente, clima e Salute" del PNP 2020-2025, che si prefigge di comunicare il rischio in modo strutturato e sistematico. Si rivolge prioritariamente ad operatori del Servizio Sanitario Nazionale e del Sistema Nazionale della Protezione Ambientale che sono in prima linea nel gestire situazioni in cui la complessità della relazione tra determinanti ambientali e relativo impatto sulla salute rendono difficile dare risposte certe e inequivocabili.

Quando si ha a che fare con relazioni complesse, generalmente multi-causali tra fattori ambientali e effetti sulla salute, non esiste uno studio "interruttore" in grado di formulare un sì o un no conclusivo, ma una progressione delle conoscenze attraverso un processo continuo di valutazione del rischio. In questo contesto la comunicazione del rischio (CdR) va intesa come un qualsiasi scambio intenzionale di informazioni tra le parti interessate su differenti aspetti tra cui livelli e significato di rischio per la salute o per l'ambiente, nonché decisioni, azioni o politiche finalizzate alla loro gestione o controllo. Le parti interessate includono governo, agenzie, mondo produttivo, sindacati, media, scienziati, organizzazioni professionali, cittadini anche in gruppi organizzati (Covello et al. 1991)

Progettare un percorso di comunicazione in queste condizioni vuol dire quindi riflettere su cosa si sa, ma anche su cosa non si sa e la comunicazione dovrebbe orientarsi soprattutto all'ascolto delle richieste, inevitabilmente diversificate, che vengono dai differenti soggetti coinvolti nel processo in esame, avendo consapevolezza che la complessità in cui si opera è alimentata anche dalla frantumazione delle conoscenze e dalla manipolazione delle informazioni, agevolate dalla velocità degli scambi via web.

La comunicazione in tema ambiente e salute si inserisce quindi in un contesto che non può prescindere dalle relazioni tra gli attori in gioco e dal rapporto tra la ricerca scientifica, la sua divulgazione e le decisioni politiche. I ricercatori forniscono risultati accompagnati da una descrizione dei limiti e dell'incertezza delle loro ricerche; d'altro canto, attraverso l'informazione/divulgazione bisognerebbe fornire ai cittadini elementi intellegibili per una chiara e diffusa comprensione dei risultati della ricerca scientifica; da parte loro, i politici dovrebbero assumere decisioni socialmente ed eticamente sostenibili, sulla base delle informazioni e valutazioni messe in campo. Si comprende, quindi, come il processo di comunicazione dei rischi sia difficilmente sganciabile da riflessioni sulla loro gestione, tenendo ben presente che la definizione di rischio dipende anche dal giudizio soggettivo che le persone elaborano riguardo alle caratteristiche, alla gravità e al modo in cui viene gestito.

La prospettiva della comunicazione del rischio è di riconoscere che le reazioni pubbliche al rischio spesso hanno una razionalità propria e che i punti di vista di "esperti" e "laici" dovrebbero integrarsi a vicenda nell'ambito di un processo bilaterale. Dunque "la comunicazione dei rischi è ben più che la mera divulgazione di informazioni, e una sua funzione centrale è la realizzazione di un processo grazie al quale vengono incorporate nelle decisioni le informazioni e le opinioni essenziali ad una efficace gestione del rischio" (Bennett e Calman 1999).

L'applicazione operativa delle indicazioni contenute in questi documenti va accompagnata da momenti di formazione e discussione che coinvolgano sicuramente gli operatori del Servizio Sanitario Nazionale (Dipartimenti di Prevenzione delle Aziende Sanitarie Locali; Direzioni Regionali degli Assessorati alla Sanità) e del Sistema Nazionale della Protezione Ambientale (ARPA Regionali), ma anche operatori degli Enti Locali impegnati sulle tematiche ambientali e di salute pubblica. Si tratta per la maggior parte di figure tecniche (medici, biologi, chimici, fisici, ingegneri, ecc.) con profili di formazione universitaria improntati a conoscenze scientifiche, con competenze di statistica, anche se spesso carenti sotto il profilo dell'epidemiologia e dell'analisi del rischio ambientale. A queste figure manca una specifica formazione sul piano comunicativo e quindi tendono ad avere una visione "tecnocratica" della comunicazione del rischio, ritenendo sufficiente che l'esperto dia un'informazione corretta e precisa perché i cittadini siano pronti ad ascoltare, credere ed agire di conseguenza. Si ritiene indispensabile, soprattutto nel campo della comunicazione su ambiente e salute, passare da un'attività di informazione a una comunicazione vera e propria che metta in una relazione bidirezionale il tecnico con i diversi interlocutori, attivando anche la funzione di ascolto e scambio reciproco che, in alcune condizioni, potrebbe essere opportuno fare evolvere in una forma partecipata di condivisione delle conoscenze, dei bisogni, delle soluzioni.

## 2. Valutare e comprendere la percezione del rischio

I modelli di gestione e comunicazione del rischio basati su mere valutazioni tecnico-scientifiche e su calcoli costo/beneficio (*risk assessment*) si sono dimostrati inefficaci se non accompagnati dalla piena considerazione della percezione del rischio da parte della popolazione. La percezione del rischio, ovvero il giudizio che ciascuna persona elabora su un rischio, può essere influenzata da fatti, valutazioni scientifiche, calcoli, così come da fattori quali la paura o l'attitudine personale ad assumere comportamenti che evitano o aumentano il rischio (Aven T, Renn O. *Risk, Governance and Society. Concepts, Guidelines and Applications*. Springer, 2010).

Infatti nessun rischio è mai pienamente oggettivo ed è impossibile stimarne la percezione prescindendo dai sistemi di credenze e di valori.

L'accettabilità di un rischio non dipende solo dalla gravità della minaccia, ma può essere influenzata anche da altri fattori: l'esposizione volontaria o meno al rischio, la possibilità di controllarlo, l'equità nella distribuzione di rischi e benefici, la fiducia accordata agli enti/persone preposti al controllo e gestione del rischio, l'origine antropica o naturale, e ancora, la maggiore gravità percepita, se si pensa a danni provocati nei bambini.

Tali fattori, insieme a elementi strettamente personali (età, sesso, livello di istruzione ...) e di contesto (ad esempio l'elevata presenza del rischio sui mass media ...) aumentano il livello di *outrage*, ovvero il senso di oltraggio e indignazione percepito dalla popolazione.

Ogni conoscenza e ogni giudizio sul rischio sono legati ai contesti socioculturali in cui sono stati prodotti. Tale affermazione vale per tutte le figure coinvolte nella valutazione del rischio, dal decisore politico al tecnico ricercatore fino al singolo cittadino. Conoscere le dinamiche della percezione del rischio può aiutare a sviluppare iniziative che favoriscano una visione comune e una maggiore consapevolezza, anche attraverso un potenziamento di competenze quali l'*environmental health literacy*.

In conclusione, la valutazione del rischio è un processo che viene costantemente costruito e negoziato in quanto elemento di una rete di interazione sociale e di produzione di senso sia nel contesto scientifico sia in quello delle persone comuni.

## 3. Stabilire gli obiettivi comunicativi in base alla tipologia di comunicazione

Ogni volta che comunichiamo un rischio è bene definire gli obiettivi strategici e operativi e le modalità di attuazione scegliendo le strategie e gli strumenti più idonei. Può essere utile individuare le finalità comunicative in base alle tre tipologie di comunicazione del rischio proposte da Lundgren e McMakin (1998), di seguito riportate.

*Care communication*: in questo caso il rischio è spesso ben conosciuto e si sa come affrontarlo, diventa quindi essenziale informare i riceventi rispetto ad un possibile esito negativo derivato dall'esposizione ad un determinato pericolo e motivarli ad adottare opportuni comportamenti o precauzioni. Questa attività di comunicazione bene si applica a interventi di prevenzione dei fattori di rischio individuale per la salute (fumo, alcol, corretta alimentazione...), ma anche a studi sull'esposizione a fattori di rischio ambientale (ad esempio siti contaminati, inquinamento atmosferico, rifiuti ...).

*Consensus communication*: obiettivo di questo tipo di comunicazione è quello di incoraggiare i diversi attori sociali a lavorare insieme per ricercare una decisione condivisa su come gestire un determinato rischio. Per fare qualche esempio, pensiamo alla realizzazione di quelle opere che comportano una dose di rischio a carico della popolazione, che non può essere del tutto evitata: la costruzione di un inceneritore, la collocazione di una discarica, l'ampliamento di uno stabilimento industriale. In questi casi è frequente il verificarsi di situazioni di conflitto tra diversi attori sociali.

*Crisis communication*: riguarda tutte quelle forme di comunicazione volte ad allertare i destinatari in caso di pericolo improvviso e a sensibilizzarli nell'adozione di comportamenti di protezione della salute e sicurezza personale. È quindi specifica e centrata su determinati eventi (terremoto, alluvione, disastro tecnologico, pandemia...), con l'obiettivo di fornire informazioni chiare e tempestive a tutela della popolazione.

Si tenga presente che tali categorie rappresentano un utile strumento per focalizzare gli obiettivi e gli strumenti comunicativi rispetto ad un evento rischioso, ma spesso i confini tra tipologie, in particolare tra *care* e *consensus*, sono più tenui e presentano aree di sovrapposizione da considerare.

#### 4. Collegare la comunicazione del rischio alla *governance* e agli attori

La comunicazione è un elemento costitutivo nel quadro complesso della *governance* dei rischi e la accompagna in tutte le sue fasi con strumenti opportuni. La connessione tra comunicazione del rischio e gestione del rischio è rilevante sul piano operativo, risultando intuitivo che il distacco della comunicazione dal processo gestionale determina una comunicazione del rischio fine a sé stessa o comunque inefficace in termini di mantenimento delle relazioni e risoluzione dei conflitti.

Al fine di scomporre l'intreccio tra comunicazione e *governance* si può partire da una definizione degli attori coinvolti e del loro ruolo rispetto al mandato di comunicazione ricevuto e alle responsabilità in gioco.

I principali soggetti della comunicazione del rischio, definiti portatori di interesse – *stakeholder*, afferiscono al settore pubblico, a quelli della conoscenza e dell'impresa, alla società civile e ai media. Portatori di interesse sono tutti coloro che in modo verificabile sono coinvolti nella materia in discussione (consapevoli o inconsapevoli) per i possibili effetti sull'ambiente e/o gli impatti sulla salute. Sono sostanzialmente da identificare tra gli appartenenti alle citate quattro grandi aree della società, cui si aggiunge il vasto e complesso mondo dei media, che è connesso a tutti gli altri e gioca un ruolo chiave.

Una precisa individuazione dei principali attori della comunicazione del rischio è utile e necessaria per:

- fornire informazioni corrette, accurate e appropriate per consentire a tutti i soggetti interessati di avere una visione trasparente sui rischi, i benefici, e sul sistema delle leggi e dei regolamenti
- costruire la fiducia del pubblico in merito alle decisioni di gestione dei rischi e alle relative considerazioni in termini di rischio/beneficio
- promuovere la risoluzione dei conflitti circa le decisioni sulla tollerabilità dei rischi tra le parti interessate, le autorità di regolamentazione, e gruppi di interesse pubblico.

L'obiettivo generale del coinvolgimento dei portatori di interesse, dei cittadini e loro rappresentanti è quello di migliorare il processo comunicativo e di conseguenza l'efficacia del percorso gestionale. Ovviamente quanto più è spinta la volontà di arrivare a una decisione partecipata tanto più anticipato deve essere il coinvolgimento dei diversi portatori di interesse, in tutte le fasi del processo decisionale.

Risulta per tanto necessario programmare l'attività di comunicazione in concomitanza ad ogni azione di sanità pubblica (sia valutativa che di intervento) e prevedere la definizione di gruppi operativi incaricati di predisporre piani di comunicazione, così da poter contare su procedure e reti già funzionanti.

#### 5. Raccomandazioni nel comunicare il rischio

Comunicare il rischio può riguardare situazioni diverse, come un'emergenza ambientale-sanitaria, l'esito di uno studio ad hoc o il lancio di una campagna di prevenzione. In generale può essere utile tenere presenti le seguenti raccomandazioni:

- fornire i dati scientifici traducendoli in maniera chiara e trasparente, evidenziando i livelli di incertezza delle stime
- aiutare il pubblico a comprendere i rischi connessi ad un determinante ambientale
- agevolare i decisori nel valutare le opzioni disponibili per gestire i rischi e prevedere le conseguenze delle diverse decisioni
- identificare con cura le informazioni richieste dal pubblico
- rispondere specificando l'incompletezza e/o l'incertezza associate ai dati scientifici, quello che si sta facendo per colmare l'incertezza (se ciò è possibile) e i tempi
- comunicare le incertezze tenendo conto il più possibile del contesto sociale, dell'atteggiamento del pubblico e della loro rilevanza specifica sulle decisioni da prendere riguardo ai rischi
- riformulare il messaggio per renderlo accessibile al pubblico
- fornire una versione dei fatti e delle evidenze comprensibile, priva di ambiguità e condivisa dalle autorità competenti, in modo che i media abbiano a disposizione dati fondati, facili da consultare e da utilizzare.

Tali suggerimenti troveranno maggiore approfondimento nella successiva descrizione del percorso di comunicazione del rischio.

## 6 Percorso di comunicazione del rischio: come comunicare

Lo strumento utilizzato per pianificare e ottimizzare le scelte comunicative è il piano di comunicazione che può essere schematizzato individuando sei passaggi fondamentali:

- costituzione di un gruppo di comunicazione
- analisi dello scenario
- individuazione degli obiettivi di comunicazione
- definizione del target di audience
- stesura del piano di comunicazione (contenuti e caratteristiche del messaggio, canali e strumenti utilizzati, tempi, risorse)
- valutazione dell'efficacia della comunicazione.

È opportuno sottolineare che, molto spesso, non è possibile seguire tutte le tappe sopra evidenziate, per ragioni di tempo, risorse, non disponibilità di competenze specifiche e dati. Ma sarà compito di chi comunica il rischio, riflettere su tali elementi, evidenziare eventuali nodi problematici, valutare infine le azioni prioritarie da intraprendere.

### 6.1 Costituzione di un gruppo di comunicazione

I passi da fare per la creazione di un team di comunicazione prevedono:

- individuazione delle diverse competenze legate ai casi specifici, per rendere più esaustivi e comprensibili i temi ambientali e sanitari oggetto di comunicazione
- designazione di membri stabili tra cui uno o più con ruolo di coordinamento ed altri coinvolti “ad hoc”
- individuazione di uno o più comunicatori di riferimento
- definizione chiara delle mansioni per evitare sovrapposizioni, disorganizzazione, perdite di tempo e risorse
- creazione di un archivio di informazioni a cui tutti i componenti del gruppo possano accedere in modo da assicurare continuità e coerenza all'attività comunicativa
- pianificazione di incontri tra i membri del gruppo a garanzia dello scambio di informazioni e aggiornamenti.

### 6.2 Analisi del contesto

L'analisi del contesto permette di definire lo scenario di riferimento di un'attività di comunicazione del rischio. Il livello e la tipologia di tale analisi può essere di volta in volta differente, considerando non solo i fattori ambientali, storici, culturali ed economici, ma anche altri aspetti legati direttamente all'obiettivo strategico su cui le azioni di comunicazione vogliono incidere.

Oltre a quelli citati, altri elementi da considerare:

- dati oggettivi sul rischio
- percezione del rischio da parte della popolazione
- presenza di forme organizzate di coinvolgimento degli stakeholder e del pubblico (comitati, associazioni ...)
- riscontro di eventuali aspetti controversi: interessi economici illegali, interessi politici non dichiarati, conflitti di interesse esistenti a livello scientifico oltre che politico
- identificazione degli attori della comunicazione che hanno relazioni dirette con il pubblico.

### 6.3 Obiettivi strategici dell'attività di comunicazione

Individuato l'*obiettivo strategico* in base ai modelli di *care*, *consensus* o *crisis communication*, si sarà in grado di stabilire gli *obiettivi operativi* e le modalità di attuazione, scegliendo le strategie e gli strumenti più idonei. Per controllare che un obiettivo sia ben definito si raccomanda di valutarlo usando l'acronimo S.M.A.R.T., che si forma con le iniziali delle seguenti cinque caratteristiche: *Specific* (specifico), *Measurable* (misurabile), *Achievable* (raggiungibile) *Realistic* (realistico) *Time-Based* (adeguato al tempo a disposizione).

## 6.4 Definizione del target di audience

Più una comunicazione è basata sui destinatari ed è in grado di ascoltarli e conoscerli, più risulterà efficace ed adeguata. Sarebbe più opportuno parlare di pubblici di riferimento e provvedere ad una loro suddivisione (segmentazione) in gruppi omogenei e significativi di soggetti da raggiungere con azioni comunicative mirate. Se ad esempio è necessario comunicare i risultati di uno studio, i pubblici di riferimento sono:

- *beneficiari*: persone osservate nello studio, soggetti a rischio e abitanti dei territori interessati,
- *pubblico in generale*
- *istituzioni*: enti pubblici di riferimento (rete sanitaria locale, agenzie per l'ambiente, centri di ricerca ...), regione, provincia e comuni
- *media*: quotidiani, periodici, stampa specialistica e locale, Tv nazionali e locali, radio nazionali e locali, Internet, social media
- *influenti*: enti o persone che hanno un'influenza politica e sociale sull'utenza (associazioni, sindacati, ordini professionali, istituti di formazione ...).

## 6.5 Il messaggio

Esperti e tecnici si trovano molto spesso di fronte alla necessità di fornire informazioni comprensibili al grande pubblico. Chi usa un linguaggio complicato può rischiare di apparire come una persona distante e poco rispettosa del proprio interlocutore. Data l'asimmetria di conoscenze tra l'esperto e il grande pubblico, ciò che è richiesto agli esperti è uno sforzo nel regolare livello, tempi e modi nella spiegazione di dati e conoscenze scientifiche.

### 6.5.1 L'elaborazione del messaggio da parte del pubblico

Nella formulazione dei messaggi è bene tener conto di alcuni fattori psicologici e percettivi del pubblico che possono influenzare o alterare l'abilità nell'assimilare le informazioni fornite.

Alcuni, tra i molti, di cui tenere conto sono: il rumore mentale che induce le persone a concentrarsi maggiormente sulla parte iniziale e finale dei messaggi, il modello del negativo dominante che descrive la tendenza sistematica dell'essere umano a focalizzarsi di più sulle informazioni negative che su quelle positive e il contagio della rete sociale, ovvero la condivisione di informazioni/rumors e rappresentazioni con le persone con cui passiamo il tempo (famiglia, amicizie, vicinato, colleghi, contatti *social media* ...).

È consigliabile testare preliminarmente il messaggio elaborato sui potenziali target in modo da valutarne l'efficacia.

### 6.5.2 Come semplificare il messaggio

Alcuni suggerimenti possono essere utili per creare messaggi efficaci e rendere accessibili le informazioni tecniche (WHO, 2002):

- individuare le informazioni che il pubblico richiede
- identificare e classificare i messaggi chiave da comunicare, definendo chi, cosa, dove, quando, perché e come
- utilizzare un numero limitato di messaggi: in generale, non più di tre (soprattutto in caso di comunicazioni di emergenza)
- spiegare i concetti con un linguaggio semplice, chiarire i termini tecnici, presentare prove e fatti
- evitare eccessive semplificazioni: il rischio è di stravolgere il messaggio, apparire disinformati o sembrare di occultare alcuni dati
- non edulcorare
- ammettere apertamente di operare delle semplificazioni e fornire riferimenti a documenti con maggiori approfondimenti
- conoscere le informazioni basate su dati carenti, in conflitto o incerti
- assicurarsi che i messaggi siano coerenti con le azioni e i provvedimenti intrapresi.



### 6.5.3 Comunicare l'incertezza

Quando si parla di rischi per la salute, l'incertezza esiste, è inevitabile e deve essere comunicata, anche se il cervello umano tende a respingerla, insieme a quegli elementi che richiamano ambiguità e/o probabilità. È importante comunicarla con onestà sia al grande pubblico che a quei segmenti di pubblico che già ne riconoscono l'esistenza e vogliono inquadrare le nuove informazioni in quel contesto. Si eviterà in questo modo di dare un falso senso di certezza e sicurezza e di minare la fiducia nell'istituzione che comunica.

Alcuni punti da tenere presente nel comunicare l'incertezza:

- l'incertezza aumenta il livello dell'emotività e aumenta la percezione del rischio
- l'incertezza va affrontata, non va ignorata o sostituita con argomenti che alimentano gli aspetti di certezza
- a volte si tende a "non dire", è necessario ascoltare, spiegare e argomentare
- a volte si tende a rassicurare troppo "Non si preoccupi, stia tranquillo/a"
- le persone hanno bisogno di sapere e capire per poter decidere cosa fare.

### 6.5.4 Comunicare numeri e statistiche

Nel comunicare i rischi per la salute, le informazioni numeriche, pur dovendo essere limitate e spiegate in maniera efficace, possono aiutare significativamente la comprensione e il cambiamento dei comportamenti.

Per comunicare in modo chiaro e utile le informazioni numeriche, si raccomanda in particolare di:

- fornire i numeri e spiegarli, soprattutto se ci si trova di fronte ad un pubblico non esperto
- evitare di spiegare il rischio in termini puramente descrittivi (ad esempio "rischio basso"), scelta che molto spesso riflette il punto di vista dell'esperto, ma non corrisponde alla percezione da parte del pubblico
- esprimere la probabilità utilizzando lo stesso denominatore: ad esempio 40/1000 e 5/1000 anziché 1/25 e 1/200. L'uso di denominatori diversi può creare confusione: qualcuno potrebbe pensare che 1/200 esprima un rischio maggiore rispetto a 1/25, semplicemente per la presenza di un numero più grande al denominatore
- utilizzare, quando possibile, frequenze e valori assoluti (casi), che generano anche un maggior impatto emotivo
- tenere presente che, nella comunicazione di dati epidemiologici, la scelta di un determinato indicatore di rischio o impatto, rispetto ad un altro, può influenzare la percezione del rischio della popolazione
- ridurre al minimo lo sforzo cognitivo e le inferenze da parte del pubblico, dunque esplicitare i passaggi
- evidenziare le informazioni più importanti
- tenere presente che l'informazione può essere presentata in termini positivi (guadagno) o negativi (perdita). Consideriamo le due espressioni:
  - a) L'evento negativo X (morte) ha 9 possibilità su 10 di NON manifestarsi.
  - b) L'evento negativo X (morte) ha 1 possibilità su 10 di manifestarsi.

Il contenuto informativo rimane invariato, a cambiare è la cornice (effetto *framing*), ovvero la struttura e la forma del messaggio. L'uso del *frame* di perdita appare più efficace nel promuovere comportamenti finalizzati a controllare lo stato di salute, mentre il *frame* di guadagno nel promuovere comportamenti di prevenzione.

### 6.5.5 I confronti

Spesso per comprendere in modo più intuitivo e diretto la gravità o la trascurabilità di un rischio è utile fare ricorso a confronti. In genere è meglio:

- evitare di fare confronti tra rischi molto diversi
- tener conto della qualità dei dati e delle incertezze implicite nel calcolo dei singoli differenti rischi
- non mettere a confronto un rischio legato allo stile di vita individuale (ad es. il fumo) con un rischio su cui il controllo personale è minore

Riportiamo un utile sintesi dell'adeguatezza comunicativa di vari tipi di confronto (Tab. n. 1) e una scala di grandezza dei rischi che può aiutare a contestualizzare le probabilità di rischio (Tab. n. 2).

<b>Adeguatezza comunicativa di vari tipi di confronto</b>			
<i>Confronti ottimali</i>	<i>Confronti adeguati</i>	<i>Confronti meno adeguati</i>	<i>Confronti del tutto inadeguati</i>
Confrontare lo stesso rischio in due momenti diversi	Confrontare soluzioni diverse rispetto ad uno stesso problema	Confrontare i costi	Confrontare rischi che hanno gradi diversi di potenziale catastrofico
Confrontare il rischio con uno standard esistente	Confrontare lo stesso rischio in luoghi diversi	Confrontare il rapporto costi/rischi	Confrontare rischi diversi rispetto al grado di preoccupazione /outrage
Confrontare stime diverse di uno stesso rischio	Confrontare il rischio conseguente a fare qualcosa (es. adottare un comportamento) rispetto a non fare nulla	Confrontare il rapporto rischi/benefici	Confrontare rischi assunti volontariamente con rischi assunti involontariamente

Tabella n. 1. Fonte: Covello e Allen (1988), traduzione e adattamento autori "La comunicazione istituzionale dei rischi. Linee guida"

<b>Scala di grandezza dei rischi</b>		
<i>Possibile atteggiamento</i>	<i>Grandezza del rischio</i>	<i>Frequenza attesa</i>
Non accettabile	1:1	In ogni individuo
	1:10	Uno per famiglia
	1:100	Uno ogni strada
Fascia di attenzione	1:1.000	Uno ogni paese
	1:10.000	Uno ogni città piccola
	1:100.000	Uno ogni città media
Accettabile	1:1.000.000	Uno ogni città grande
	1:10.000.000	Uno ogni regione
	1:100.000.000	Uno ogni nazione
	1:1.000.000.000	Uno ogni continente
	1:10.000.000.000	Uno al mondo

Tabella n. 2. Fonte: Biocca (2002)

### 6.5.6 Grafici simboli e infografica

L'utilizzo di simboli, immagini e grafici rappresenta un valido supporto per spiegare i diversi ordini di probabilità di un rischio.

Le infografiche sono modalità per condensare informazioni in forma grafica e visuale accostando testo a tabelle, mappe concettuali, istogrammi, grafici. Contengono quindi riferimenti a dati, ma anche interpretazioni sintetiche degli stessi.

Quando si crea una infografica è opportuno avere presente:

- chi è il pubblico di riferimento;
- dove verrà collocata l'infografica;
- qual è il messaggio chiave che si desidera trasmettere;
- quali sono i principali ostacoli alla comunicazione.

Una volta individuati la strategia, gli obiettivi, il posizionamento e il budget a disposizione, l'elaborazione di una infografica efficace e funzionale rispetta solitamente le seguenti regole: chiarezza, salienza delle informazioni, correttezza nel riportare i dati, leggibilità e formato, inserimento di collegamenti ipertestuali, fonti e contatti, eventuale test di valutazione.

## 6.6 Canali e strumenti di comunicazione

Nessun mezzo è a priori più adatto di un altro a veicolare i contenuti, spesso la soluzione più indicata è una combinazione tra diversi strumenti che consenta di raggiungere il destinatario in più contesti.

La scelta dipende da:

- l'obiettivo comunicativo
- i destinatari
- le disponibilità economiche

- le competenze tecniche richieste dai diversi mezzi
- l'abitudine/disabitudine nell'uso di un mezzo
- i tempi.

Possiamo inoltre distinguere tra tecniche di coinvolgimento passivo e attivo del pubblico: le prime comprendono gli strumenti informativi più utilizzati nelle attività di comunicazione del rischio, generalmente cartacei o digitali, mentre le seconde implicano un rapporto di scambio diretto con il pubblico.

#### 6.6.1 Relazioni con i media (digitali e tradizionali)

I media danno accesso alle notizie e alle informazioni spiegandone il significato, amplificano o riducono la percezione sociale del rischio, condizionano l'agenda della discussione pubblica attraverso la scelta della rilevanza degli argomenti trattati e l'insistenza con cui vengono raccontati, in taluni casi influiscono anche sulla verosimiglianza delle informazioni.

Diffusione di Internet e l'evoluzione dei social media hanno cambiato il modo di comunicare, condizionato la percezione sociale del rischio, scardinato la gerarchia delle competenze, ma anche offerto nuove opportunità per attivare strategie comunicative più partecipative e inclusive.

L'utilizzo dei social media nella comunicazione del rischio si rivela utile per:

- migliorare la comprensione e supportare l'azione in eventi rischiosi per la salute
- fornire informazioni valide e autorevoli e aumentare la partecipazione dei cittadini
- monitorare e confutare i cosiddetti *rumors* (disinformazione e false credenze)

Un investimento nella formazione su queste specifiche tematiche da parte di enti pubblici e agenzie non è solo un bisogno ma anche una priorità per elaborare strategie comunicative realmente efficaci.

All'interno delle istituzioni pubbliche rimane comunque ancora privilegiato il rapporto con la stampa e in generale con i media tradizionali.

Elemento chiave per la comunicazione con i media tradizionali è la capacità dell'ufficio stampa dell'istituzione di costruire e curare una rete di relazioni con giornalisti di varie testate e freelance influenti. I giornalisti sono da considerare come potenziali alleati con cui stabilire rapporti stabili di fiducia e collaborazione

Strumento fondamentale per dare ampia diffusione ad una notizia è il *comunicato stampa*

Meglio scritto dal giornalista (giornalista o comunicatore scientifico) sulla base di un testo scritto dall'operatore sanitario incaricato. Ma è altrettanto utile che quest'ultimo tenga presente nella stesura della bozza del comunicato di alcune regole: 5W (chi, cosa, dove, quando, perché), ABC (accuratezza, brevità, chiarezza), la notizia innanzitutto.

#### 6.6.2 Parlare in pubblico

Un'efficace comunicazione del rischio non si basa solo sul contenuto del messaggio, ma anche sulle modalità comunicative adottate dal comunicatore. È importante la capacità di creare e mantenere un rapporto di fiducia con gli interlocutori, anche attraverso un approccio rispettoso e costruttivo verso i problemi da risolvere.

L'OMS, nel documento "Come stabilire un dialogo sui rischi dei campi elettromagnetici" (2002), offre alcuni consigli pratici da adottare durante la comunicazione con il pubblico che si possono sintetizzare in:

- Ispirare fiducia
- Prestare attenzione
- Mantenere un dialogo aperto

### 6.7 Valutazione dell'efficacia della comunicazione

La valutazione è il momento in cui ci si ferma e si considera quello che è stato e non è stato fatto, i motivi per cui ciò è avvenuto, e l'effetto sui destinatari.

Gli obiettivi sono:

- documentare e rendicontare le attività
- dare trasparenza al percorso (committenti e beneficiari del lavoro)
- analizzare gli elementi critici
- fornire raccomandazioni specifiche sul percorso intrapreso
- contribuire alla replicabilità dello strumento

La valutazione va effettuata *prima* di intraprendere il nuovo programma, piano o attività durante la fase organizzativa e programmatoria.

*Durante* lo svolgimento del piano va attuata una fase di controllo di gestione e verifica dei risultati intermedi per apportare eventuali correzioni.

A *conclusione* si svolge la fase di documentazione e rendicontazione delle attività.

Per misurare l'efficacia del percorso, dei prodotti e delle attività di comunicazione, ci si avvale di informazioni di tipo quantitativo, misurate in fase pre e post percorso attraverso i seguenti indicatori:

- partecipanti agli eventi pubblici;
- contatti al sito Internet, nelle aree riservate ed in quelle aperte a tutti;
- iscritti a newsletter;
- download dei materiali messi a disposizione nel sito Internet;
- citazioni del piano sui principali motori di ricerca in Internet;
- citazioni (interviste, articoli ...) nei media utilizzati;
- contatti nei punti informativi;
- materiali divulgativi distribuiti;
- analisi dei media tradizionali e digitali, generalisti e di settore (uscite dirette, aumento dell'interesse per il tema).

Mentre per valutare la comprensibilità del messaggio e se ha raggiunto il destinatario sono utili indagini di tipo qualitativo, di solito interviste semi-strutturate, già realizzate ex-ante, che vengono ripetute alla fine del percorso. Altri possibili strumenti di supporto che prevedono il coinvolgimento di esperti sono: questionari; sondaggi; osservazione diretta del progetto e del contesto; focus group; brainstorming

Le dimensioni della valutazione di cui tenere conto:

1. *Coerenza*: in che modo le azioni promosse, i contenuti e gli strumenti del piano di comunicazione sono coerenti con gli obiettivi del piano stesso.
2. *Efficacia*: in che modo il progetto di comunicazione può contribuire all'efficacia del percorso attivato (gestione di un rischio, promozione di un comportamento ...) e dei relativi strumenti di *governance*.
3. *Efficienza (solo durante e a conclusione)*: Cosa ha funzionato e cosa non ha funzionato, comprensibilità degli strumenti usati, criticità riscontrate, valutazione da parte degli stakeholder.
4. *Impatto*: in che modo il progetto di comunicazione ha avuto influenza sul raggiungimento dell'obiettivo e sugli stakeholder.
5. *Rilevanza*: valutazione della rilevanza delle attività e dei risultati del piano rispetto a target, contesto e supporto alla *governance*.
6. *Sostenibilità*: valutazione sulla possibilità che il piano di comunicazione renda disponibili per altri bisogni le competenze sviluppate.

## 7. Applicazioni

Di seguito vengono presentati tre casi studio suddivisi in base alle tre tipologie comunicative individuate: *consensus*, *crisis* e *care communication*, selezionati tra quelli illustrati nel "Documento guida di comunicazione del rischio ambientale per la salute". Nel presente capitolo sono stati analizzati seguendo le tappe del percorso comunicativo precedentemente descritto e possono fornire spunti operativi e indicazioni su come gestire le attività comunicative.

<i>Care communication</i>
<b>Programma SPoTT sul termovalorizzatore di Torino: il piano di comunicazione</b>
<p>SPoTT (Sorveglianza sulla salute della Popolazione nei pressi del Termovalorizzatore di Torino) è un programma di monitoraggio che nasce per volontà della Provincia di Torino (ora Città Metropolitana) a seguito della costruzione di uno dei più grandi impianti per combustione di rifiuti presenti in Europa.</p> <p>Per garantire ampia visibilità al programma e la trasmissione tempestiva di informazioni utili a tutti i pubblici di riferimento identificati, SPoTT ha messo a punto un piano di comunicazione, regolarmente valutato, aggiornato e reso disponibile sul proprio sito web.</p>
<i>Gruppo di comunicazione</i>
La progettazione e conduzione del piano di comunicazione è stata affidata ad un Gruppo di Lavoro formato da Arpa Piemonte, Servizio di epidemiologia, ASL TO3, ASL TO1 e l'Istituto Superiore di Sanità.
<i>Analisi del contesto</i>
<p>Per migliorare la comprensione del contesto sociale, sono state inserite nel questionario che accompagnava il prelievo biologico nello studio di biomonitoraggio, alcune domande riguardanti la percezione del rischio.</p> <p>Nel definire e aggiornare il piano di comunicazione si sono considerati i risultati del questionario cercando di capitalizzare la fiducia espressa dalla popolazione nel personale sanitario, risultata percentualmente più elevata nei confronti del personale medico rispetto agli altri agenti comunicativi (istituzioni, enti locali, associazioni ambientaliste ...).</p>
<i>Obiettivi di comunicazione</i>
<p>Gli obiettivi del piano di comunicazione si possono così sintetizzare:</p> <p><i>Aumentare la visibilità esterna del Programma</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ mettere a disposizione documenti e protocolli di lavoro ufficiali</li> <li>✓ sintetizzare lo stato di avanzamento delle diverse attività</li> <li>✓ informare gli amministratori locali, i soggetti partecipanti al biomonitoraggio e la collettività sui risultati conseguiti nelle diverse linee progettuali</li> <li>✓ favorire la partecipazione al programma dei soggetti partecipanti al biomonitoraggio</li> <li>✓ informare la comunità scientifica sui risultati conseguiti nelle diverse linee progettuali</li> </ul> <p><i>Potenziare la comunicazione interna</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ facilitare la comunicazione e lo scambio di esperienze fra i diversi attori coinvolti</li> <li>✓ assicurare la continuità dei flussi di dati e informazioni provenienti dall'attività dei diversi attori competenti</li> <li>✓ contribuire alla costruzione di una cultura comune sui temi degli effetti sulla salute legati all'inquinamento ambientale da incenerimento dei rifiuti</li> <li>✓ facilitare la comunicazione con gli altri gruppi che a livello nazionale affrontano i temi degli effetti sulla salute legati all'inquinamento ambientale da incenerimento dei rifiuti</li> </ul>
<i>Definizione del target</i>
<p>I pubblici di riferimento identificati sono molteplici:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ enti pubblici locali, provinciali e regionali attraverso un Comitato Locale di Controllo (nel cui ambito avviene la comunicazione dei risultati del programma agli attori istituzionali politici e tecnici in riunioni aperte al pubblico)</li> <li>✓ persone aderenti al programma di biomonitoraggio, abitanti dei comuni interessati</li> <li>✓ gruppo di lavoro e operatori sanitari che collaborano con SPoTT</li> <li>✓ rete sanitaria locale e medici di medicina generale</li> <li>✓ associazionismo</li> <li>✓ pubblico in generale</li> <li>✓ media locali, regionali e nazionali</li> </ul>
<i>Il messaggio</i>
Tutte le azioni comunicative sono state calibrate e modulate secondo livelli, tempi e modi diversi, a seconda del pubblico di riferimento e del mezzo comunicativo utilizzato.
<i>Canali e strumenti di comunicazione</i>
<p>La scelta di più mezzi di comunicazione è determinata dalle differenze del pubblico destinatario, nonché da considerazioni di natura finanziaria e temporale.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sito web (<a href="http://www.dors.it/spott">www.dors.it/spott</a>): progettato come parte del sito web del centro di Documentazione Regionale per la Promozione della Salute DORS, per la tempestiva messa a disposizione della documentazione prodotta;</li> <li>✓ incontri specifici per la presentazione dei risultati prodotti da SPoTT e/o per l'aggiornamento sullo stato di avanzamento delle attività, in accordo con le attività del Comitato Locale di Controllo;</li> </ul>

- ✓ report di lavoro, per la presentazione tempestiva e commentata dei risultati man mano che vengono prodotti;
- ✓ sintesi complessive dei principali risultati prodotti in occasione del termine del programma;
- ✓ brochure/infografiche che riportano i risultati complessivi al termine del programma;
- ✓ incontri di aggiornamento in tema “inceneritori e salute” dedicati al personale del gruppo di lavoro;
- ✓ conferenze/comunicati stampa;
- ✓ articoli scientifici su riviste nazionali ed internazionali peer-reviewed;
- ✓ video per la playlist del canale youtube Dors

#### *Valutazione dell'efficacia della comunicazione*

Per verificare l'impatto complessivo delle azioni di comunicazione di SPoTT, sono state effettuate:

- ✓ una valutazione in corso di realizzazione attraverso la raccolta periodica di dati quantitativi sulle azioni e sugli strumenti programmati e l'individuazione di specifici indicatori che permettono di monitorare il numero di eventi concretizzati rispetto a quelli previsti (es. numero di pubblicazioni, newsletter, incontri, video ...)
- ✓ una valutazione finale, che consente di verificare il raggiungimento degli obiettivi.

Sono state valutate le azioni anche prendendo in esame il successo dell'impostazione, dei metodi utilizzati e dei cambiamenti ottenuti, misurati rispetto agli obiettivi inizialmente prefissati di trasparenza, visibilità e partecipazione.

#### *Lezioni apprese*

##### Punti di forza

La redazione di un piano di comunicazione ha consentito di pianificare e ottimizzare le scelte comunicative. La definizione e il monitoraggio di indicatori quantitativi sui risultati raggiunti ha permesso di individuare i punti critici e attuare aggiustamenti in itinere. La somministrazione di un questionario sulla percezione del rischio ha evidenziato le specificità locali nel dettaglio.

Un altro aspetto positivo riguarda la presentazione dei risultati, curata nei dettagli e divulgata utilizzando più canali comunicativi contemporaneamente (pubblicazione sul sito, presentazioni pubbliche e riservate, video). Per facilitare la comprensione a un pubblico più ampio possibile, i risultati del progetto sono stati riassunti attraverso infografiche e brevi factsheet.

Il Comitato Locale di Controllo si è rivelato uno canale molto utile per gestire in modo efficiente e completo la comunicazione da e verso le amministrazioni e istituzioni coinvolte.

Il coordinamento ha sempre garantito una linea trasparente di trasmissione delle informazioni.

##### Punti di debolezza

La comunicazione è stata per lo più unidirezionale, dai ricercatori alla cittadinanza e alle istituzioni. Pur rispondendo a tutte le domande pervenute, definendo anche un preciso protocollo di risposta alle richieste dei cittadini condiviso dal gruppo di lavoro, la cittadinanza non ha partecipato alle decisioni strategiche sullo studio.

Il piano di comunicazione non ha previsto l'utilizzo di canali social (twitter, facebook) che potrebbero raggiungere facilmente ed efficacemente il pubblico generalista: per procedere in tal senso è necessario il coinvolgimento di agenzie di comunicazione specializzate.

<i>Consensus communication</i>
<b>Progetto LIFE-HIA21 sul ciclo dei rifiuti ad Arezzo: comunicazione e partecipazione</b>
<p>Nel 2011 prende avvio il progetto EU LIFE + Ambiente, "HIA21 – Valutazione partecipata degli impatti sanitari, ambientali e socioeconomici derivanti dal trattamento dei rifiuti urbani". Il progetto interessa l'impianto integrato di San Zeno (Arezzo), che svolge il servizio di selezione, compostaggio e incenerimento dei rifiuti urbani e assimilati del bacino aretino con recupero di energia elettrica.</p> <p>Dal 2010 l'iter di pianificazione provinciale degli impianti iniziava a prevedere il raddoppio della potenzialità di trattamento, incluso nella valutazione ambientale strategica (VAS) del nuovo piano interprovinciale dell'Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani (ATO) Toscana Sud.</p> <p>Scopo del progetto è stato di sperimentare un approccio partecipativo di valutazione degli impatti di salute (VIS) per contribuire ad una decisione basata sulle evidenze sul raddoppio della portata dell'inceneritore esistente. Il forum di Agenda 21 è stato scelto come modello di partecipazione democratica e inclusiva degli stakeholder e adattato all'interno della VIS.</p> <p>Tra i partner di progetto, coordinato da IFC Cnr, erano presenti la ASL di Arezzo e ISDE Arezzo, mentre il Comune e la Provincia di Arezzo erano coinvolti come Enti di supporto.</p> <p>Nonostante l'assenza di incidenti rilevanti e di segnalazioni di superamento dei limiti emissivi, l'interesse allo studio degli effetti sulla salute dell'inquinamento prodotto dall'inceneritore era motivato soprattutto da:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ percezione del rischio delle comunità locali nei confronti dell'inceneritore, rispetto alle altre fonti inquinanti presenti nella stessa area;</li> <li>✓ larga conoscenza e interesse a livello pubblico su alternative allo smaltimento via incenerimento (raccolta differenziata, riciclo, riduzione dei rifiuti);</li> <li>✓ conoscenze crescenti sulla presenza nelle emissioni di inquinanti persistenti e bioaccumulabili e sulla pericolosità di esposizioni anche a basse dosi.</li> </ul>
<i>Gruppo di comunicazione</i>
<p>Al gruppo di lavoro hanno partecipato il coordinatore, i partner di progetto e gli EE.LL. di supporto, l'ente gestore e rappresentanti di associazioni e comitati. Il lavoro di approfondimento sui temi più critici è stato effettuato tramite focus-group, e la comunicazione dei risultati è avvenuta nell'ambito di assemblee (iniziale, intermedia e finale). Sessioni di comunicazione sull'andamento e sui risultati del progetto sono state riservate al consiglio comunale di Arezzo.</p>
<i>Analisi del contesto</i>
<p>La valutazione della percezione del rischio e dello stato socioeconomico è stata realizzata con due studi campionari tramite questionari sviluppati ad hoc: il primo con compilazione volontaria tra coloro che hanno partecipato ai forum nella fase iniziale del progetto, il secondo, somministrato presso gli ambulatori di quattro medici di base operanti nell'area di studio (326 sulla percezione del rischio, 250 sullo stato socioeconomico).</p> <p>Alcune informazioni utili per tarare la strategia comunicativa sono ricavabili dall'analisi dei questionari sulla percezione del rischio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ una maggiore percezione del rischio ambientale nei residenti più vicini agli impianti, con una tendenza a valutare grave la situazione generale in queste aree;</li> <li>✓ un'insufficiente informazione fornita dalle amministrazioni comunali e assenza degli addetti alla comunicazione;</li> <li>✓ un alto grado di sensibilità e ricettività, in particolare rispetto alla criticità dello smaltimento dei rifiuti e alla raccolta differenziata.</li> </ul>
<i>Obiettivi di comunicazione</i>
<p>Gli obiettivi comunicativi del progetto sono stati i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ mettere a punto azioni di coinvolgimento della popolazione tramite piani di comunicazione rivolti ai non addetti ai lavori;</li> <li>✓ sviluppare negli amministratori locali un senso di responsabilità e impegno verso gli obiettivi del progetto e creare una stretta collaborazione tra scienziati, agenzie tecniche locali e cittadini nelle fasi di impostazione dello studio e costruzione delle conoscenze;</li> <li>✓ assegnare alla popolazione un ruolo di monitoraggio, insieme ad istituti indipendenti, di tutta la catena relativa all'impianto di trattamento;</li> <li>✓ promuovere una consapevolezza ambientale fra i cittadini, coinvolgendoli nell'elaborazione delle politiche di gestione, e adottare un sistema di sorveglianza protratto nel tempo da parte delle popolazioni locali.</li> </ul>
<i>Definizione del target</i>

<p>Il progetto HIA21 ha coinvolto ricercatori, amministratori e cittadinanza, rappresentata da associazioni e comitati attivi sul territorio. Gli stakeholder sono stati identificati e suddivisi sulla base delle seguenti categorie, tra parentesi il numero di soggetto coinvolti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ istituti finanziari (1)</li> <li>✓ società private (2)</li> <li>✓ stampa locale (2)</li> <li>✓ ONG (2)</li> <li>✓ istituti di ricerca privati (4)</li> <li>✓ partiti politici (5)</li> <li>✓ ordini professionali (5)</li> <li>✓ società cooperative (7)</li> <li>✓ amministrazioni locali (7)</li> <li>✓ organizzazioni di cittadini (14)</li> </ul>
<p><i>Il messaggio</i></p>
<p>Il progetto ha messo a disposizione sul sito web report tecnici, articoli scientifici e divulgativi, materiale informativo, il cui contenuto è stato tarato a seconda dell'obiettivo comunicativo e soprattutto del target di destinazione.</p>
<p><i>Canali e strumenti di comunicazione</i></p>
<p>Nei 3 anni di progetto è stato messo a punto un sito web articolato in una sezione dedicata al grande pubblico e una dedicata agli aspetti tecnico-scientifici; sono stati realizzati 21 eventi distinti in 8 forum pubblici, 7 incontri su 2 diversi argomenti, 6 incontri tecnici.</p> <p>Gli eventi sono stati pubblicizzati attraverso campagne sui media locali (quotidiani stampati e on-line).</p> <p>Si sono svolti 11 incontri nell'ambito del Consiglio comunale (audizioni e commissioni consiliari).</p> <p>Sono stati realizzati 10 prodotti divulgativi (brochure, sommari, newsletter) per la presentazione pubblica del progetto, dei risultati intermedi e conclusivi, e un report finale ad hoc per i decisori.</p>
<p><i>Valutazione dell'efficacia della comunicazione</i></p>
<p>Al termine del progetto, per valutarne la comprensione e il gradimento da parte della popolazione locale, è stato prodotto un report redatto sulla base dei dati ricavati dalla compilazione di un questionario somministrato ai cittadini. Il questionario si proponeva di raccogliere informazioni su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ percezione dell'intero progetto</li> <li>✓ grado di comprensione</li> <li>✓ benefici che ne sono scaturiti</li> <li>✓ livello di gradimento dei lavori</li> <li>✓ percezione del ruolo che le stesse popolazioni hanno avuto nel processo</li> <li>✓ effettiva utilità del progetto e efficacia degli strumenti comunicativi utilizzati.</li> </ul>
<p><i>Lezioni apprese</i></p>
<p>Il percorso di partecipazione degli stakeholder in tutte le fasi della VIS ha prodotto atti di indirizzo e di intervento che l'amministrazione ha sviluppato durante HIA21 in concomitanza con i risultati intermedi e finali.</p> <p>Alcuni indicatori ottenuti dagli studi epidemiologici sono stati raccomandati ai decisori locali per costruire un sistema di sorveglianza, per monitorare l'impatto delle politiche sulla salute pubblica e per pianificare interventi sull'ambiente. Lo studio ha rafforzato la convinzione che i metodi per la partecipazione, come quelli di Agenda 21, si prestano a essere adattati al contesto specifico, riconoscendo ai cittadini, organizzati in forme collettive, la capacità di contribuire alla decisione secondo il principio base della democrazia.</p> <p>La partecipazione trasparente e strutturata ha contribuito allo sviluppo di un'opinione pubblica informata su argomenti specifici e più generali.</p> <p>Gli stakeholder, inclusi i decisori e gli attori sociali, hanno potuto scambiare il proprio punto di vista in spazi dedicati e acquisire conoscenze scientifiche da usare nel processo decisionale riguardante il piano dei rifiuti. La decisione di <i>repowering</i> (incremento fino al 20% della capacità nominale) invece di quella originaria del raddoppio, è stata accompagnata dall'ampliamento a tutto il territorio comunale della raccolta di rifiuti urbani porta a porta, con l'impegno di accrescere la raccolta differenziata dall'attuale 40% al 70% entro il 2020.</p> <p>L'esperienza ha permesso di verificare empiricamente la bontà dell'approccio partecipato nelle scelte che riguardano l'ambiente e la salute di una comunità locale.</p>



<i>Crisis communication</i>
<b>Incendi nel Mezzano Ferrarese: modalità di comunicazione durante l'emergenza</b>
<p>Il Mezzano è un'area agricola del territorio ferrarese di quasi 19.000 ettari situata a sud-est del comune di Ostellato. Fino agli anni '60, prima delle grandi operazioni di bonifica che hanno portato al suo quasi completo prosciugamento, era una zona palustre confinante con la parte occidentale delle Valli di Comacchio.</p> <p>L'alta fertilità dei terreni è dovuta alla presenza di strati superficiali torbosi con un altissimo contenuto di sostanza organica. I terreni torbosi, per fenomeni naturali di autocombustione oppure per interventi accidentali umani, in determinate condizioni meteo climatiche possono prendere fuoco. Lo spegnimento dei focolai può essere reso difficile dalla natura idrofoba della torba che impedisce all'acqua di penetrare al suo interno.</p> <p>Nell'agosto del 2015 si sono innescati due distinti incendi di grandi proporzioni. Il primo ha coinvolto una zona umida di circa 40 ettari costituita da una decina di stagni pressoché prosciugati, mentre il secondo ha interessato un'area boschiva di quasi 60 ettari.</p> <p>I fenomeni, durati diverse settimane, hanno sviluppato molto fumo e cattivi odori, a volte particolarmente pungenti e persistenti nelle ore notturne, simili a quelli di rifiuti plastici o di pneumatici bruciati. La propagazione di fumi si è estesa ad un'ampia zona costiera dei lidi ferraresi, in concomitanza con la presenza massiccia di turisti.</p> <p>Per gestire l'emergenza Arpae ha promosso un Gruppo di coordinamento e d'intervento composto da: Sindaco di Ostellato, Prefettura, Ufficio provinciale di protezione civile, Azienda USL di Ferrara, Consorzio di Bonifica della pianura di Ferrara, altri Comuni interessati.</p> <p>Nella zona interessata, oltre alle operazioni di protezione civile per lo spegnimento dei focolai, sono stati condotti interventi analitici e di studio di vario tipo: dalle analisi della qualità dell'aria (sia tramite le stazioni della rete fissa di monitoraggio, sia tramite il mezzo mobile) al telerilevamento tramite drone e all'analisi dei suoli per escludere la presenza di rifiuti interrati.</p> <p>Tutti gli interventi sono stati condotti in sinergia tra i diversi enti e operatori impegnati.</p>
<i>Gruppo di comunicazione</i>
<p>Il controllo sul flusso di informazioni è stato garantito grazie ad uno stretto contatto tra i componenti del gruppo di coordinamento e gestione dell'emergenza e lo staff di comunicazione di Arpae, che ha attivato e monitorato le attività di comunicazione. Il personale dell'Agenzia ha dovuto anche svolgere un lavoro di acquisizione e valutazione delle segnalazioni, ma anche di catalogazione delle stesse, in quanto molti cittadini hanno chiamato più volte per segnalare lo stesso problema, altri si sono rivolti contemporaneamente a diversi enti che a loro volta hanno trasmesso la stessa segnalazione ad Arpae.</p>
<i>Analisi del contesto</i>
<p>All'Agenzia sono pervenute centinaia di segnalazioni di incendio per diversi mesi per via telefonica e informatica, trasmesse da persone residenti nei comuni limitrofi, enti, turisti, esperti in materia ambientale o presunti tali. Le segnalazioni non si limitavano a comunicare la presenza dei fumi (riferibili agli incendi della torba) ma riferivano di disagi respiratori, odori nauseabondi di gomma/plastica bruciata, presenza nell'aria di sostanze chimiche. Spesso venivano fornite anche indicazioni sulle possibili cause degli incendi, come si doveva e poteva gestire il fenomeno, che comunque doveva essere risolto con tempestività. Molti chiedevano anche ad Arpae di intervenire per spegnere gli incendi, interrogandosi al tempo stesso sul perché il fenomeno perdurasse così a lungo e quali fossero le conseguenze per la loro salute.</p>
<i>Obiettivi di comunicazione</i>
<p>Durante l'emergenza l'attività comunicativa di Arpae ha avuto come obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ far conoscere ai cittadini, giorno per giorno, l'evolversi della situazione;</li> <li>✓ fornire ai cittadini e a tutti i soggetti interessati un'informazione aggiornata, trasparente e tempestiva, spiegando le circostanze dell'evento e le attività in corso;</li> <li>✓ garantire il controllo sul flusso di informazioni grazie ad uno stretto contatto tra i componenti del gruppo di comunicazione e quello di coordinamento e gestione dell'emergenza.</li> </ul>
<i>Definizione del target</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cittadini residenti nei comuni dell'area interessata dagli incendi</li> <li>✓ Istituzioni ed enti locali</li> <li>✓ Media, stampa locale</li> </ul>
<i>Il messaggio</i>
<p>La gestione dell'emergenza nel Mezzano da parte dell'Arpae ha comportato, al di là di tutte le attività di vigilanza, controllo, monitoraggio e analisi svolte nel periodo interessato, anche un approccio comunicativo teso a informare quotidianamente i cittadini sullo stato dell'emergenza. Sul sito web di Arpae è stata aperta una pagina dedicata all'evento che forniva aggiornamenti; lo staff di comunicazione ha dialogato costantemente con gli organi di stampa e i quotidiani locali hanno dato ampio spazio e risalto al fatto.</p>

Una volta conclusa l'emergenza, l'Agenzia ha pubblicato sul sito anche i dati e le fotografie relativi ai sondaggi piezometrici e alle analisi dei suoli. Inoltre, per dare maggiore risalto a questa fase finale delle indagini, Arpae ha convocato una conferenza stampa conclusiva, invitando anche gli altri soggetti istituzionali coinvolti, per la divulgazione a consuntivo delle operazioni svolte e di tutti i dati raccolti.

L'insieme delle informazioni veicolate attraverso la stampa, il sito web e per via telefonica ha cercato di rispondere alle numerose richieste dei cittadini.

#### *Canali e strumenti di comunicazione*

Per dare massima copertura all'evento e fornire risposte adeguate sono stati utilizzati diversi canali: pagina web arricchita di infografiche, stampa, tv locali, contatti via telefono e posta elettronica, e a fine emergenza, la pubblicazione sul sito di Arpae di una monografia dedicata all'evento.

#### *Valutazione dell'efficacia della comunicazione*

Non è stato svolto un percorso pianificato di valutazione del piano di comunicazione. Si possono però evidenziare due indicatori indiretti di valutazione dell'efficacia del percorso intrapreso:

- ✓ la conferenza stampa ad emergenza conclusa ha permesso di dare risalto al lavoro svolto e di rispondere alle esigenze di trasparenza e accountability;
- ✓ la decisione di costituire un tavolo tecnico (Sindaci dei Comuni interessati, Protezione civile, Consorzio di Bonifica, Polizia provinciale, Corpo forestale dello stato, Vigili del fuoco, direttore di Arpae) con lo scopo di prepararsi all'eventualità che gli incendi possano ripresentarsi in futuro rappresenta una conferma della validità del lavoro svolto.

#### *Lezioni apprese*

Il dialogo costante con gli organi di stampa e quello diretto tra il personale di Arpae e i cittadini hanno permesso di dare ampia diffusione a informazioni chiare, accurate e pertinenti, evitando la divulgazione di fraintendimenti e false notizie.

## Allegato 1.

### **Proposte per condividere, diffondere e implementare il documento “Indicazioni operative per comunicare il rischio in tema ambiente e salute”**

#### **a. I materiali**

Il Documento “Indicazioni operative per comunicare il rischio in tema ambiente e salute” è frutto del lavoro del sottogruppo di comunicazione della Task Force nazionale e rappresenta una sintesi del “Documento guida di comunicazione del rischio ambientale per la salute” (Progetto CCM 2015 EpiAmbNet).

La lettura di queste indicazioni operative può essere utilmente integrata dai seguenti materiali:

- “Documento guida di comunicazione del rischio ambientale per la salute” (Progetto CCM EpiAmbnet)
- “La comunicazione nei siti contaminati” incluso nel V Rapporto SENTIERI
- I Fact sheet sui tematismi “Ambiente e Salute” sviluppati nell’ambito del Progetto CCM RIAS, corredati di bibliografia ragionata sul tema comunicazione.

#### **b. Proposta di percorso per la condivisione del documento**

Sulla base dell’esperienza della Regione Piemonte, che ha elaborato e realizzato un percorso di condivisione del *Documento guida di comunicazione del rischio ambientale per la salute* con i Dipartimenti di Prevenzione delle singole ASL, si propone un modello per la disseminazione dei documenti sopracitati anche in altre realtà regionali, secondo le seguenti tappe:

1. Individuazione di operatori e tecnici del SSR e del SNPA che possano frequentare un modulo formativo sulla comunicazione del rischio e acquisire competenze di base per condurre la disseminazione dei materiali di cui sopra a livello territoriale
2. Modulo formativo organizzato nell’ambito del Progetto RIAS rivolto agli operatori del Sistema Sanitario Regionale e ai Tecnici del Sistema agenziale SNPA individuati al punto 1. Verranno forniti strumenti (slide, materiali da definire ...) per agevolare le attività del punto 3 e cercare di garantire omogeneità
3. Supportati dalla formazione e dagli strumenti ricevuti, gli operatori e tecnici individuati al punto 1, organizzano e conducono a loro volta incontri informativi rivolti ai colleghi mirati a diffondere le buone pratiche in tema di comunicazione e indicazioni operative utili nella pratica quotidiana.
4. È auspicabile la costituzione a livello regionale di un gruppo di coordinamento di comunicazione del rischio in ambito Ambiente e salute che coordini e faciliti la creazione di gruppi di lavoro a carattere multidisciplinare coinvolgendo il Dipartimento di Prevenzione, i referenti della comunicazione e informazione delle Agenzie ARPA, gli Enti locali e altri stakeholder quali ad esempio i giornalisti, comitati locali, ecc.

#### **c. Alleanze e sinergie**

Questa ipotesi di percorso di condivisione potrà essere utilmente sostenuta dal Piano Nazionale della Prevenzione 2020-2025 per quanto previsto al macroobiettivo Ambiente, clima e salute.

Si ritiene strategico progettare un accordo con il mondo della scuola per promuovere una conoscenza di base negli studenti su alcuni punti chiave del tema Ambiente e salute, a titolo esemplificativo si fa riferimento a incertezza, metodo scientifico, costruzione delle evidenze ecc. Investire sullo sviluppo di queste competenze significa porre le basi per una comunità in grado di capire e interagire con la complessità. Questo tipo di programma scolastico può essere inserito nell’ambito dei percorsi di educazione alla cittadinanza anche in coerenza con il Protocollo MIUR. Min. salute approvato con intesa Stato Regioni nel gennaio 2019 e finalizzato a declinare le caratteristiche di una Scuola che promuove salute. Potrebbe essere opportuno creare un altro link con il PNP che prevede un programma predefinito dedicato allo sviluppo di una rete di scuole che promuovono salute e quindi ampliare alla tematica ambiente e salute l’ambito di interesse di questa rete.

Per una comunicazione del rischio più efficace si ritiene importante anche sviluppare un'alleanza più organica con il mondo dei comunicatori professionisti e in tal senso è opportuno attivare iniziative di formazione congiunta con l'Ordine dei Giornalisti a partire dal documento messo a punto dalla Task Force. Una collaborazione formativa con questi soggetti potrebbe essere utile per aumentare le competenze degli operatori del SSR e SNPA nella comunicazione via social, tenendo però conto dei vincoli che i funzionari pubblici hanno nell'uso di questi strumenti nell'ambito della loro attività.

Un altro partner strategico è il progetto CCM Rias con il quale si stanno già strutturando collaborazioni sulle iniziative formative e sulla produzione di materiale didattico e informativo/divulgativo.