

## **Appendice 19. Contenuti e metodologie per la comunicazione e l'informazione della popolazione**

### **Informazione e comunicazione**

La percezione del rischio radiologico/nucleare è condizionata dalla scarsa conoscenza che si ha di esso ed è influenzata da elementi di natura socio-anagrafica (età, genere), socio-culturale (livello di istruzione), socio-economica (professione, reddito) e socio-politica (attivismo), oltre che dal livello di vulnerabilità delle diverse fasce della popolazione (es. persone anziane, disabili, straniere).

È quindi fondamentale pianificare e realizzare l'attività di comunicazione e informazione alla popolazione a partire da un'attenta analisi dei dati relativi alla percezione sociale.

Prima ancora di veicolare contenuti, quindi, l'attività di comunicazione e informazione deve rendere “visibile” il rischio radiologico/nucleare agli occhi dei cittadini, scardinando le false credenze che rischiano di compromettere l'efficacia del messaggio sia in ordinario, sia in emergenza.

Obiettivo strategico della comunicazione in ordinario è la prevenzione: accrescere cioè la consapevolezza del rischio nella popolazione e fornire un “pacchetto informativo” con una base di conoscenze sul rischio (cosa sapere) e sulle norme di comportamento in caso di incidente (cosa fare). Un cittadino informato, preparato e consapevole è un importante “alleato” per il sistema di protezione civile e contribuisce anche a facilitare la gestione delle operazioni in caso di emergenza.

È particolarmente importante calibrare le attività di comunicazione e informazione preventiva alla popolazione in modo da non veicolare messaggi allarmanti senza, al contempo, rassicurare rispetto ai possibili rischi.

La capillare diffusione del messaggio dovrà essere accompagnata da iniziative che favoriscano la partecipazione attiva e il coinvolgimento dei cittadini.

L'attività di pianificazione della comunicazione in ordinario presuppone:

- l'analisi dello scenario, cioè degli elementi e delle variabili che caratterizzano il contesto;
- l'individuazione degli obiettivi di comunicazione, tra cui risultano prioritari l'incremento della consapevolezza del rischio e la conoscenza delle modalità di auto-protezione;
- l'individuazione dei pubblici di riferimento, che consiste nella suddivisione del pubblico in gruppi omogenei e significativi di soggetti da raggiungere con una precisa azione di comunicazione;
- le scelte strategiche, cioè i modi di comunicare e strutturare i messaggi;
- le scelte di contenuto, ovvero quali sono i valori e le informazioni che si intende trasmettere con i messaggi in modo coerente rispetto a obiettivi, pubblici e scelte strategiche effettuate;
- l'individuazione delle azioni e degli strumenti, che deve avvenire valutando la coerenza tra i contenuti elaborati e i potenziali pubblici di riferimento.

Gli strumenti e i prodotti di comunicazione andranno calibrati in funzione dei segmenti di pubblico individuati e dei contenuti oggetto della comunicazione e potranno comprendere incontri in piazza, esercitazioni volte a testare le procedure da adottare in caso di emergenza, giornate formative, sezioni dedicate su siti internet e social network istituzionali, strumenti editoriali specifici, fino a vere e proprie campagne di comunicazione integrata.

Particolarmente utile è anche la predisposizione di strumenti di valutazione della percezione del rischio da fornire alla popolazione a monte delle azioni di comunicazione, ma anche strumenti di valutazione della conoscenza del rischio, da fornire alla popolazione a valle delle azioni di comunicazione, per verificarne l'efficacia e mettere in campo eventuali misure correttive/integrative.

## **Contenuti dell'informazione preventiva al cittadino**

Il D.Lgs. 101/2020, nell'allegato XXXIV, indica quali debbano essere i contenuti minimi dell'informazione alla popolazione in via preventiva:

- descrivere cosa sono le radiazioni;
- descrivere la tipologia delle radiazioni (evidenziando che l'uomo, anche in situazioni ordinarie, può essere esposto a radiazioni);
- descrivere gli effetti delle radiazioni;
- descrivere i diversi contesti in cui può verificarsi un'esposizione alle radiazioni;
- descrivere gli scenari di rischio individuati dal Piano e le relative conseguenze per la popolazione e l'ambiente;
- descrivere le misure a protezione della salute previste dal Piano;
- descrivere le misure urgenti previste per avvertire e soccorrere la popolazione in caso di emergenza;
- descrivere il comportamento che la popolazione dovrebbe adottare in caso di emergenza.

## **Contenuti e strumenti dell'informazione in caso di emergenza**

Il D.Lgs. 101/2020, nell'allegato XXXIV indica anche quali debbano essere i contenuti minimi dell'informazione alla popolazione in caso di emergenza, riprendendo e recependo a livello nazionale quanto disciplinato in sede comunitaria per quanto concerne l'informazione della popolazione sui provvedimenti di protezione sanitaria applicabili e sul comportamento da adottare in caso di emergenza radioattiva, nonché la Comunicazione della Commissione 91/C/103/03.

Obiettivo prioritario è quello di informare tempestivamente la popolazione che rischia di essere coinvolta o è interessata da un evento radiologico/nucleare, già a partire dalla fase di preallarme, in modo tale da evitare o contenere al massimo le reazioni imprevedibili.

Per evitare la diffusione di notizie non sicure e non suffragate da dati certi, è designato un responsabile unico nazionale per la diffusione dell'informazione, con funzione di coordinamento.

Per le finalità del Piano l'organismo responsabile dell'informazione alla popolazione è il Dipartimento della Protezione Civile.

Gli strumenti di diffusione delle informazioni devono essere quelli più diretti: televisioni e radio a diffusione nazionale e locale, quotidiani a diffusione nazionale e locale, stampa gratuita, testate online, siti web e canali social istituzionali.

## **Contenuti dell'informazione in emergenza**

- tipo di emergenza e sue caratteristiche;
- descrivere il tipo di radionuclide e di radiazione che ha causato l'emergenza;
- descrivere in che modo proteggersi;
- spiegare le possibili conseguenze per la salute delle dosi di radiazioni ricevute e i sintomi;
- individuare le aree in cui la popolazione potrebbe essere interessata dalle radiazioni;
- dare indicazioni in caso di adozione di riparo al chiuso;
- spiegare la distribuzione e l'utilizzo delle compresse di ioduro di potassio;
- spiegare le norme di igiene che la situazione richiede;
- spiegare eventuali restrizioni sul consumo di cibo, latte o acqua;
- spiegare eventuali restrizioni di viaggio o di trasporto;
- comunicare chiaramente i motivi delle raccomandazioni di sanità pubblica;
- comunicare chiaramente eventuali incertezze legate alla natura del rilascio di radiazioni, così che eventuali misure cautelari possano essere facilmente comprese;
- spiegare le precauzioni da adottare per i bambini;
- spiegare la necessità, se del caso, di sottoporsi a controlli mirati;
- spiegare con un linguaggio semplice i rischi da esposizione a radiazioni, compresi i rischi acuti e a lungo termine;
- spiegare la necessità, se del caso, di sottoporsi a un programma di monitoraggio mirato;
- prevenire e gestire l'ansia dei cittadini;
- fornire consigli coerenti, concisi e chiari. Durante un'emergenza prolungata, le informazioni devono essere garantite con cadenza regolare.

## **Fase di preallarme e allarme -- informazione e comunicazione alla popolazione**

Obiettivo prioritario della comunicazione istituzionale, a seguito di un evento incidentale radiologico/nucleare, è quello di informare tempestivamente la popolazione che rischia di essere coinvolta e/o interessata da tale evento già a partire dalla fase di preallarme, in modo da evitare o contenere al massimo le reazioni imprevedibili.

Per quanto riguarda il contenuto dell'informazione, è necessario adeguarne il livello alla situazione emergenziale e al livello di attivazione del sistema di risposta all'emergenza, distinguendo quindi tra le fasi operative di preallarme e allarme. In entrambi i casi può essere necessario integrare le informazioni con richiami riguardanti le caratteristiche

dell'emergenza: tipo, origine, portata ed evoluzione dell'evento; le principali caratteristiche delle sostanze radioattive emesse; i tempi e le modalità con le quali sono diffusi gli aggiornamenti sull'evoluzione della situazione emergenziale, le disposizioni da rispettare e le autorità ed enti a cui rivolgersi

Per una rapida comunicazione della gravità di un evento incidentale ad una centrale nucleare, la IAEA ha elaborato la INES (*International Nuclear Event Scale*, una scala numerica con valori da 1 a 7 legati in modo crescente alla gravità dell'evento ed ai suoi effetti).

Obiettivo strategico principale dell'informazione e, in particolare, del rapporto con i mass media è quello di dare massima e tempestiva diffusione alle comunicazioni "validate" sull'evento, sulla sua evoluzione, sulle attività di soccorso e assistenza alla popolazione, sulle norme di comportamento da adottare, sull'attivazione delle componenti e strutture operative del Sistema di protezione civile, sui provvedimenti adottati a livello locale e/o nazionale e, più in generale, su tutti quei contenuti che, attraverso il filtro mediatico, possono raggiungere facilmente il cittadino ed essere utili nell'imminenza di un evento e nelle successive fasi di gestione e superamento dell'emergenza (norme di autotutela, attivazione di sportelli, numeri verdi, ecc.).

Gli strumenti di diffusione delle informazioni devono essere quelli più diretti: televisioni e radio a diffusione nazionale e locale, carta stampata e testate giornalistiche online, siti web e canali social istituzionali.

Al tempo stesso, attraverso il necessario monitoraggio del flusso di notizie sui diversi canali (carta stampata, televisione, radio, testate online e social network), il rapporto diretto con la stampa locale garantisce la possibilità di correggere tempestivamente l'informazione ove non ritenuta corretta, o smentire eventuali notizie false e/o inesatte che, soprattutto in una situazione emergenziale, possono creare confusione nella popolazione

L'attività di gestione e pianificazione dei rapporti con i media è inevitabilmente legata alla pianificazione delle attività di comunicazione e informazione alla popolazione: i messaggi forniti ai pubblici esterni devono essere coerenti sia nella fase dell'informazione preventiva che in quella di emergenza. In entrambi i casi, primo elemento da individuare è il referente di questa funzione nell'ambito dell'Ente/Struttura competente.

Nell'ottica dell'efficienza organizzativa e dell'efficacia dell'attività di raccordo con i media, il referente della stampa stabilisce, in ordinario, una rete di contatti tra i responsabili degli uffici stampa degli Enti e delle strutture operative territorialmente competenti così da rendere, in emergenza, veloce ed efficace lo scambio di informazioni e, in ordinario, poter lavorare in stretto raccordo per la diffusione di eventuali iniziative di comunicazione su tale tipologia di rischio.

Per gestire adeguatamente l'informazione nelle fasi dell'emergenza, accanto alla rete di addetti stampa del sistema locale di protezione civile, si procede a creare una parallela rete di contatti con i referenti dei media locali con i quali è necessario creare e mantenere rapporti in ordinario finalizzati principalmente alla diffusione della consapevolezza del rischio specifico e alla crescita della cultura di protezione civile.

Obiettivo strategico principale del rapporto con i media in ordinario è quello di farli sentire parte del sistema locale di protezione civile affinché, attraverso i loro canali, sia possibile diffondere la cultura della prevenzione, la conoscenza del sistema, le iniziative di sensibilizzazione rivolte ai cittadini e porre le necessarie basi di consapevolezza grazie

alle quali, in una situazione di emergenza, si potrà gestire al meglio il flusso informativo verso l'esterno.