

OBVEŠČANJE OB VELIKIH NESREČAH*

UDK 659.2.3:614.8 (450.25)

Članek je del poročila o raziskavi, ki je potekala pod okriljem Evropske skupnosti kot del programa STEP. Namen raziskave je bil oceniti, kako javnost sprejema obveščanje posameznikov in organizacij ob veliki industrijski nesreči. Raziskava obravnava jasnost obveščanja ter stopnjo profesionalnosti in zanesljivosti informatorjev.

Del poročila je povzet po prispevku avtorja Marca Lombardija Obveščanje o nevarnosti velike nesreče: zanesljivost informatorjev v italijanskem mestu, ki je bil objavljen v reviji Disaster Prevention and Management, Volume 4 - Number 2, 1995.

Osnovni podatki in postopki

Raziskava o obveščanju ob nevarnostih velikih nesreč je potekala v okviru Evropske skupnosti kot del programa STEP. Sodelovali so raziskovalci z univerz v Berlinu, Grenoblu, Lancastru, Liegeu in s Katoliške univerze v Milanu.

Namen raziskave je bil ugotoviti, kako javnost sprejema posameznike ali organizacije v vlogi informatorjev ob nevarnosti velike industrijske nesreče ali ob nesreči sami. Posebna pozornost je bila namenjena jasnosti obveščanja, stopnji strokovnosti vira informacij in njihovi zanesljivosti. Raziskovalci so se odločili, da bo raziskava primerjalna in da bo upoštevala določila 8. člena Seveso Direktive, ki poziva organe oblasti in t.i. industrijo nevarnih snovi, da javnost obveščajo o možnih nevarnostih, ki jo utegne povzročiti.

Za raziskavo na terenu z vprašalnikom je bila izbrana Lombardija. Po podatkih je v tej pokrajini in še posebej Milanu velika nevarnost industrijskih nesreč. Zato je bil glavni namen določiti ljudi in organizacije, ki po mnenju javnosti o velikih industrijskih nesrečah obveščajo najbolj primer-
no.

Jesen 1993 je bilo raziskano območje 15 km severozahodno od Milana. Leži v gostem industrijskem pasu, ki obkroža mesto. Tu živi 51 646 ljudi. Vprašalnik, pripravljen posebej za raziskavo, je v 60- do 90-minutnih pogovorih s posebej usposobljenimi izpraševalci izpolnilo 400 glede na spol, starost in poklic naključno izbranih ljudi.

Demografski podatki in podatki o anketiranih kažejo, da je povprečni izpraševanec uslužbenec srednjih let z družino in zadovoljivo kulturno stopnjo. Ta g./ga.

Povprečnež je večinoma srečen, da živi na tem območju in ne čuti posebnih pomanjkljivosti svojega okolja, ki bi ga prizadele.

Primernost informatorjev

Z vprašalnikom so ocenili odnos javnosti do posameznikov in organizacij, ki bi ob nevarnost velike industrijske nesreče obveščali prebivalstvo. V preglednici 1 vidimo, kako so anketiranci z vrednostmi od 1 do 7 ocenili tri lastnosti morebitnih informatorjev:

- jasnost posredovanega sporočila
- ugled tistega, ki je posredoval sporočilo

- zanesljivost in resničnost posredovanega sporočila.

Analiza soodvisnosti kaže, da se skupne ocene treh lastnosti za nekatere skupine posameznikov in organizacij (uvrstimo jih lahko v štiri skupine) razlikujejo od skupnih ocen drugih. Sporočilo, ki bi ga posredovali posamezniki ali organizacije iste skupine, bi bilo najučinkovitejše, če bi ga posredovali tisti, ki je v skupini uvrščen najvišje (npr. gasilci v »vojaški skupini«). Najprimernejši viri informiranja glede na omenjene štiri skupine:

- v okoljevarstveni skupini so zveze za varstvo okolja primernejše od okoljevarstvenih gibanj in organizacij zelenih na splošno
- v vojaški skupini so gasilci primernejši od drugih uniformiranih (vojaška, policija)

Preglednica 1. Povprečne ocene lastnosti informatorjev (na lestvici 1–7)

Možni informatorji	Jasnost	Ugled	Zanesljivost
Novinarji	4,23	3,54	3,48
Ekološke skupine (npr. stranka zelenih)	4,43	4,47	4,24
Zveze za varstvo okolja	4,85	4,89	4,77
Predstavniki »nevarnih industrij«	3,66	4,82	3,37
Civilna zaščita	4,75	5,13	4,80
Družinski zdravnik	3,20	3,17	3,60
Predstavniki lokalnega sveta	2,97	2,98	2,89
Javna zdravstvena služba	3,82	4,22	3,76
Znanstveniki in tehniki	5,17	5,67	5,25
Sindikati	3,09	3,09	2,96
Vojska	2,83	2,90	3,00
Policija in druge službe, ki zagotavljajo uresničevanje zakonov	3,25	3,11	3,38
Gasilci	4,15	4,21	4,23
Prostovoljne zveze	3,93	3,50	3,91
Organizacije za varstvo porabnikov	3,24	3,18	3,25
Lokalni politiki	2,69	2,83	2,53
Zaposleni v nevarnih industrijskih panogah	4,36	4,41	4,52
Ministrstvo za okolje	4,33	4,80	4,41
Župan	3,67	3,72	3,68
Politiki	2,42	2,57	2,30

* članek je prevedla Jasmina Karba, Ministrstvo za obrambo, Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje, Kardeljeva ploščad 26, Ljubljana

- 278 • v skupini centraliziranih ustanov je minister za okolje primernejši od župana
- v politični skupini so lokalni politiki primernejši od drugih politikov (vendar med njimi ni bistvene razlike, saj so bili oboji slabo ocenjeni).

Zanimiva je tudi razvrstitev lastnosti za posameznike in organizacije. Pri nekaterih so ocene sorazmerno stabilne (pri tistih, ki imajo za vse tri lastnosti podobne ocene). Tako so tehnični strokovnjaki in drugi znanstveniki vedno na prvem mestu glede jasnosti, ugleda in zanesljivosti informacij. Lokalni in drugi politiki so glede teh treh lastnosti vedno na zadnjih mestih. Visoka stopnja stabilnosti torej velja za:

- civilno zaščito, zveze za varstvo okolja in ministrstvo za okolje – to so informatorji, katerih ugled ter jasnost in zanesljivost posredovanih informacij so visoko ocenjeni
- župana, ki je pri vseh treh lastnostih uvrščen na sredino
- predstavnike lokalnega sveta in sindikata, ki so za vse tri lastnosti slabo ocenjeni.

Ocene lastnosti drugih posameznikov se razlikujejo, kar pomeni, da različne lastnosti informatorja javnost različno ocenjuje. Izkazalo se je:

- da so novinarji visoko ocenjeni glede jasnosti in sposobnosti za dobro obveščanje, toda njihov ugled in zanesljivost vzbujata skrb v javnosti
- da je ugled predstavnikov nevarnih industrijskih dejavnosti ocenjen visoko, nasprotno pa velja za jasnost in zanesljivost (javnost meni, da so pri obveščanju pristranski).

Ob upoštevanju ocen treh lastnosti lahko možne informatorje razporedimo v tri skupine:

- informatorji z nadpovprečnimi ocenami za ugled ter jasnost in zanesljivost posredovanega sporočila
- informatorji s podpovprečnimi ocenami za ugled ter jasnost in zanesljivost posredovanega sporočila
- informatorji, katerih lastnosti so ocenjene pod- in nadpovprečno.

Pri načrtovanju obveščanja o industrijski nevarnosti je treba dati prednost posameznikom in organizacijam, ki so uvrščeni v prvo skupino, nasprotno velja za drugo skupino. Tretjo skupino je treba pri obveščanju voditi tako, da bodo popolnoma izkoriščene lastnosti, ki jih javnost zaznava kot pozitivne. V praksi bi bilo koristno:

- določiti novinarje za opravljanje tehničnih vidikov obveščanja (tistih, ki zadevajo jasnost sporočil)
- omejiti vpletenost predstavnikov nevarnih industrijskih panog (njihova vloga mora biti zagotavljanje strokovnih podatkov o nevarnostih)
- pritegniti prostovoljne organizacije, tako da zaupanje, ki ga ima do njih javnost, prispeva k zanesljivosti sporočila.

V praksi se pojavlja še problem določanja zanesljivega vira podatkov o nevarnih industrijskih panogah. V preglednici 2 so predstavljeni informatorji po vrstnem redu, kakor jih javnost ocenjuje kot primerne posrednike informacij o nevarnostih industrijskih nesreč. Znanstveniki in tehniki so najboljše, tesno jim sledita civilna zaščita in ministrstvo za okolje, šele za njimi so nepolitične skupine za varstvo okolja, lokalne zdravstvene oblasti in novinarji.

Posredovano sporočilo

V raziskavi so ocenjevali tudi resničnost in zanesljivost posredovanih sporočil informatorjev glede na vsebino (preglednica 3).

Anketa je potrdila dvoumno vlogo dveh informatorjev, ki sta bila za resničnost pri obveščanju ocenjena hkrati najbolje in najslabše:

- dvoumna je vloga predstavnikov nevarnih industrijskih panog pri obveščanju o gospodarskem vplivu podjetja na lokalni trg
- vloga novinarjev je dvoumna pri petih vprašanih: Naziv podjetja, ki je vir nevarnosti, Naslov podjetja, Način obveščanja javnosti ob nesreči in sprotnost nadaljnjega obveščanja, Načini, kako priti do dodatnih informacij.

Preglednica 3 kaže, da ljudje politikom kot informatorjem zaupajo le malo ali nič. Ti naj torej ne obveščajo o nevarnosti industrijske nesreče.

Zdi se, da novinarji pripadajo kategoriji informatorjev, ki obstaja zaradi nujnosti.

Preglednica 2. Kdo naj Vas obvešča o nevarnosti industrijskih nesreč v Vašem okolju?

Možni informatorji	Odstotki
Organizacije za varstvo porabnikov	0,8
Vojska	1,4
Sindikat	2,5
Družinski zdravnik	2,8
Prostovoljne zveze	2,8
Politiki	2,8
Policija	3,9
Gasilci	4,4
Zaposleni v nevarnih industrijskih panogah	4,4
Lokalni politiki	5,0
Predstavniki nevarnih industrijskih panog	5,5
Predstavniki lokalnega sveta	5,5
Župan	7,5
Ekološke skupine	12,2
Novinarji	18,8
Javna zdravstvena služba	19,9
Zveze za varstvo okolja	21,3
Ministrstvo za okolje	22,2
Civilna zaščita	25,5
Znanstveniki / tehnični strokovnjaki	28,0

Preglednica 3. Informatorji, ki jim javnost najbolj oziroma najmanj zaupa obveščanje o naštetih vprašanih

Vsebina posredovane informacije	Največ zaupanja		Najmanj zaupanja	
Naziv tovarne, ki je vir nevarnosti	N	ZTS	Pol	N
Naslov tovarne, ki je vir nevarnosti	N	ZVO+PNI	Pol	N
Vrsta dejavnosti	ZTS	ZVO	Pol	N
Gospodarski vplivi na lokalni trg	N	PNI	Pol	PNI
Varnostni predpisi, ki jih je treba upoštevati	MO	ZTS	Pol	N
Organizacije, ki zagotavljajo spoštovanje varnostnih predpisov	MO	P	Pol	LP
Preventivni ukrepi in analize	ZTS	MO	Pol	PNI
Vrsta nevarne snovi	ZTS	MO	Pol	PNI
Lastnosti nevarne snovi	ZTS	MO	Pol	PNI
Vrsta in velikost morebitne nesreče	ZTS	CZ	Pol	PNI
Posledice za ljudi, živali in premoženje	ZTS	MO	Pol	PNI
Postopki javnega opozarjanja	CZ	ZTS	Pol	LP
Načini obveščanja javnosti	CZ	N	Pol+N	N
Ukrepi ob veliki nesreči	CZ	ZTS	Pol	N
Odziv ob veliki nesreči	CZ	G	Pol	N
Oprema in sredstva, ki jih ima na voljo »nevarna«				
industrija za obvladovanje velikih nesreč	CZ	ZTS	Pol	N
Načrti za ukrepanje v kriznih razmerah	CZ	MO	Pol	N
Preventivni ukrepi uradnih organov oblasti	CZ	MO	Pol	N
Viri informacij ob veliki nesreči	CZ	N	Pol	N
Načini pridobitve dodatnih podatkov	N	CZ	Pol	N

Legenda

vojska	V
civilna zaščita	CZ
gasilci	G
novinarji	N
lokalni politiki	LP
policija	P
politiki	Pol
župan	Z
ekološke skupine	ES

organizacija za varstvo porabnikov	OVP
zaposleni v nevarni industrijski dejavnosti	Z
zveze za varstvo okolja	ZVO
predstavniki lokalnega sveta	PLS
javna zdravstvena služba	JZS
predstavniki nevarne industrijske dejavnosti	PN
znanstveniki in tehnični strokovnjaki	ZTS
ministrstvo za okolje	MO
družinski zdravnik	DZ

Ljudje se po eni strani zavedajo, da lahko učinkovito razširijo informacije samo profesionalne novinarske organizacije, po drugi strani pa mita o nepristranskosti medijev že dolgo ni več. Javnost ocenjuje novinarje kot informatorje, za katere so značilni pristranskost in predsodki.

Tudi predstavniki »nevarnih« podjetij ne veljajo za zanesljiv vir informacij, pa naj gre za obveščanje o nevarnosti nesreče in njenih posledic ali za izdelke in proizvodne procese. Povprečni anketiranec meni, da lojalnost podjetju povzroča nasprotja interesov, zato je informacija preveč pristranska, da bi bila resnična ne glede na očiten ugled informatorjev.

Ljudje pa zelo zaupajo:

- znanstvenikom in tehnikom: da jih informirajo o vrsti in obliki nevarnosti, možnih vzrokih nesreč, izdelkih in procesih
- civilni zaščiti, ki naj javnosti in nevarnim industrijskim panogam svetuje kako ukrepati, predstavi delovanje informacijske mreže in načrte ukrepanja ob kriznih razmerah.

Zaznavanje nevarnosti

Zaznavanja nevarnosti ni možno obravnavati abstraktno brez upoštevanja dejavnikov, ki označujejo lokalne razmere in osebni položaj posameznika. Razmerje med stopnjo posameznikove izobrazbe in stopnjo zaznavanja nevarnosti je vedno negativno, kar pomeni, da ljudje z nižjo stopnjo izobrazbe močneje zaznavajo nevarnost kot drugi.

Obveščanje javnosti ob nevarnosti industrijske nesreče ali ob nesreči sami je zelo pomembno. Biti mora tako, da bodo ljudje spoznali realno stopnjo nevarnosti, da bo zmanjšalo negotovost in preprečilo pojav govoric, ki so v kriznih razmerah zelo škodljive.

Sklep

Pri obveščanju javnosti o nevarnosti industrijske nesreče se lahko pojavijo še nekatere, za posebne razmere zelo neprijetne okoliščine, ki se jim poskušamo izogniti.

Prvi tak pojav je pomanjkanje informacij oziroma informacijska zmeda, ki jo povzroča dva na videz nasprotujoča si vzroka: pomanjkanje ali obilica podatkov. Ob pomanjkanju podatkov se zgodi, da komunikacijski kanali ne dobijo dovolj informacij, ki bi vzpodbudile primerno ukrepanje. Kadar pa je teh preveč, njihov prejemnik ne more ločiti, kaj je bistveno in kaj ne, kaj

resnica in kaj laž. V obeh primerih javnost ne dobi prave slike razmer ob nesreči. V kriznih razmerah je potreba po informaciji drugačna od drugih družbenih potreb in zato mora vsak poskus reševanja kriznih razmer upoštevati temeljno načelo: ni dovolj samo priskrbiti podatke, treba jih je priskrbiti na primeren način in v skladu s potrebami.

Za krizne razmere ob nevarnosti nesreče oziroma ob nesreči sami je lahko tudi značilna prevelika vloga sredstev obveščanja, ki si jo pripišejo sami. Postavijo se v vlogo informatorja in razlagalca razmer ter tako odločilno vplivajo na dojetje in opisovanje dogodka. V javnosti prevlada podoba razmer, kot jih posredujejo mediji.

Odgovorni za ukrepanje v kriznih razmerah oziroma ob nesreči morajo vplivati na nadzor informacij. Prava rešitev je neposreden nadzor vira informacij.

Pri obveščanju javnosti ob nesreči je zelo pomembno preventivno ukrepanje v nekriznem času. Javnost je treba seznaniti z nevarnostjo in jo poučiti o pravih ukrepih ob nesreči. Prav tako jo je treba učiti racionalnega dojetja posredovanih sporočil.

Zelo pomembno vlogo imajo lahko t. i. uradna informacijska središča. Ta morajo začeti delovati v nekriznem času in tako, da si v javnosti pridobijo ugled zanesljivih informatorjev. Tako pridobljen status se lahko izkoristi v kriznih razmerah. Ustanovitve takih središč, ki bi bila konkurenca drugim neuradnim virom informacij, bi morali predvideti že pri načrtovanju preventivnih in intervencijskih ukrepov za krizne razmere.

Raziskava je pokazala, da je opazovanje odnosa javnosti do možnih informatorjev pomembna prva stopnja k boljšemu razumevanju obveščanja ob nevarnosti ali nesreči. Prav tako se je jasno pokazala vloga informatorjev pri obveščanju v posebnih razmerah:

- znanstveniki in tehniki naj prevzamejo vlogo vira podatkov o posledicah in obvladovanju nevarnosti oziroma nesreče
- predstavniki industrije naj bodo vir podatkov, omejenih na svojo industrijsko dejavnost
- zveze za varstvo okolja naj bodo posrednik in simbol vedno bolj razširjene ekološke zavesti
- civilna zaščita naj bo glavni vir primernih ukrepov
- novinarji naj bodo pristojni za obveščanje.

Obveščanje v kriznih razmerah je prepleteno sodelovanje vseh informatorjev, odvisno od vrste nesreče in okolja, v katerem se je nesreča zgodila. V vseh razmerah pa ima enak cilj, in sicer vzpodbuditi posameznika in sistem k pravilnemu vedenju in ukrepanju ob nesreči. Tako je treba obravnavati tudi uresničevanje Seveso direktive.

Communication about major accident hazards

The article reports on research carried out under the aegis of the European Community as part of the Step Programme. It attempts to evaluate public perception of individuals and organisations as informers in situations where there is a high level industrial risk. The following is discussed: the clarity of communication, the degree of professionalism of the information source, the extent to which the message attributed to each of the important informers was credible.

The article is summarised from the article Communication about major accident hazards: credibility of qualified informers in an Italian City, by Marco Lombardi, published in Disaster Prevention and Management, Volume 4 – Number 2, 1995.

UJMA

UJMA

UJMA

UJMA

UJMA