

La trasparenza nella comunicazione del rischio alimentare

Franca Braga

L'Italia può vantare una produzione alimentare di qualità e ragionevolmente sicura, ma il cittadino italiano è tra i più sfiduciati d'Europa e troppo spesso quando sorge un problema si trasforma in "scandalo alimentare". Il problema urgente non è incrementare e migliorare i controlli, anche se uno sforzo in tal senso non deve mai mancare, bensì rivedere la comunicazione del rischio.

Nel nostro paese possiamo ragionevolmente contare su alimenti sani e controllati per tradizione, cultura, sistemi di produzione e attività di controllo. Non è azzardato affermare che qualità e sicurezza igienica degli alimenti abbiano uno standard piuttosto elevato.

Questo ovviamente non significa che non ci siano problemi. Ritiri di prodotti, sequestri, crisi alimentari sono anche da noi una realtà. L'Italia peraltro vanta il primato tra i paesi europei del maggior numero di segnalazioni al sistema di allerta rapido europeo, il che non indica solo che ci siano in effetti problemi alimentari, ma è anche una conferma del fatto che a casa nostra i controlli vengono fatti.

Forse, però, il più grave dei problemi è che parlare di sicurezza alimentare in Italia non è facile. Le questioni di sicurezza alimentare diventano troppo spesso, senza che ve ne siano reali motivazioni, "scandali alimentari". È importante analizzare questo fenomeno, comprenderne le ragioni per individuare come cambiare questa pericolosa tendenza, che porta non solo confusione e sfiducia del consumatore, ma anche danni economici rilevanti al nostro sistema produttivo.

Il consumatore di oggi è indubbiamente più esigente di un tempo in termini di sicurezza alimentare e chiede maggiore informazione.

Le ragioni sono molteplici e legate ai cambiamenti socio-economici che hanno caratterizzato gli ultimi decenni. Sono cambiate le abitudini di consumo, sono cambiate le abitudini di acquisto e sono cambiati anche i prodotti alimentari. La spesa viene fatta sempre più in supermercati o ipermercati, nelle grandi realtà urbane sta totalmente scomparendo il rapporto con il piccolo negoziante, quello sotto casa, quello che un tempo rappresentava "una persona di fiducia" a cui chiedere consiglio. Gli acquisti non sono più giornalieri, si fanno scorte settimanali.

I prodotti che troviamo in vendita sono molto diversi da un tempo. Ci siamo abituati a trovare sempre tutto: fragole in inverno, gamberetti atlantici, frutta esotica e 30 specie di pesci tutto l'anno. La globalizzazione dei mercati è una realtà che senza nemmeno rendercene conto ha completamente cambiato l'offerta a scaffale.

Ma sono mutate anche le nostre abitudini e le nostre esigenze perché abbiamo sempre meno tempo da dedicare alla cucina, cerchiamo piatti pronti o di rapida preparazione, abbiamo dimenticato i prodotti della nostra terra, la stagionalità delle ricette e parte della nostra stessa cultura. Surgelati, sottovuoto, microfiltrati: la tecnologia ci ha portato comodità e nuovi prodotti.

Senza contare che molto più di un tempo si mangia fuori casa, un panino al bar a mezzogiorno, un piatto veloce alla mensa. Non è mia intenzione in questo contesto giudicare questa evoluzione alla quale è innegabile riconoscere anche aspetti positivi. Mia intenzione è spiegare questo contesto per far comprendere una realtà importante: è aumentata la distanza tra alimento e consumatore. Il consumatore si sente lontano da ciò che acquista: per questo ha un accresciuto bisogno di informazione e diventa maggiormente sensibile al concetto di sicurezza alimentare.

Chi produce, chi controlla, chi ha una conoscenza approfondita della realtà produttiva afferma, e non a torto, che la produzione alimentare odierna sia decisamente più sicura di un tempo e che il consumatore sia disinformato. Forse il consumatore è disinformato, ma è soprattutto più esigente e questa sua esigenza va rispettata.

Parlando di rischio legato al verificarsi di un problema di sicurezza alimentare è opportuno chiarire che il rischio è la probabilità che si verifichi un determinato fenomeno.

Esiste il rischio reale che è oggetto di studio di esperti, i quali sulla base delle conoscenze scientifiche esistenti analizzano un certo problema e ne definiscono la probabilità (*risk analysis*), ed esiste il rischio percepito, che è la percezione da parte delle gente comune. Le motivazioni di tale percezione sono complesse e molteplici, certamente non basate su evidenze scientifiche, ma è un grave errore non tenerne in debito conto bollandole come irrazionali.

Per questo la comunicazione del rischio non può essere una semplice trasmissione di notizie, non è divulgazione.

Tra il rischio reale e il rischio percepito troviamo i mass media: sono loro a tradurre in linguaggio accessibile a tutti, sono loro a mettere in comunicazione due mondi che non si parlano come la comunità scientifica e l'opinione pubblica. Peccato che in questo passaggio l'informazione troppo spesso venga distorta e amplificata, con la conseguenza che una grave distorsione dell'informazione porti a un rischio percepito lontano dal rischio reale: durante la cosiddetta crisi dell'influenza aviaria metà dei consumatori ha smesso di mangiare carne di pollo, tacchino e uova con conseguenze economiche davvero rilevanti.

Ricerche per valutare la percezione del rischio

Una delle più complete ricerche per valutare la percezione del rischio è l'indagine Eurobarometro pubblicata nel febbraio del 2006. Sono state condotte 24.643 interviste "face to face" a domicilio in 25 paesi con l'obiettivo di valutare la percezione del rischio per la salute e, in particolare, della sicurezza alimentare da parte dei consumatori europei, individuare i maggiori motivi di inquietudine, valutare la fiducia verso le principali fonti di informazione.

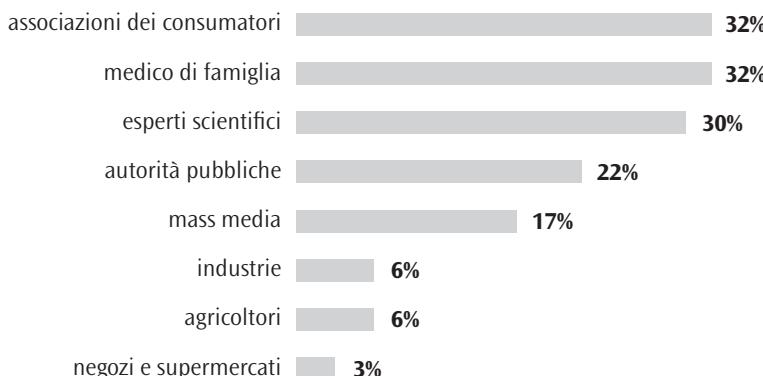
Analizziamo i principali risultati.

- La percezione del cibo da parte dei consumatori è positiva; più della metà degli intervistati ha detto di associare il cibo a gusto e piacere.
- Davanti a una lista di rischi potenziali, i danni derivanti da rischio ambientale e la possibilità di essere vittima di incidenti stradali hanno raccolto le percentuali più alte.
- Dovendo rispondere alla specifica domanda "il cibo che mangi danneggia la salute?", due su cinque hanno risposto sì.

Il rapporto con gli alimenti resta connotato positivamente, l'alimentazione non viene percepita come uno dei problemi più gravi, ma la sensibilità e l'attenzione sul tema sono decisamente elevate.

Analizzando, poi, quali sono i rischi dell'alimentazione che maggiormente preoccupano emerge chiaramente in tutti i paesi, e nel nostro in maniera molto netta, che ciò che spaventa di più è ciò che il consumatore percepisce come non controllabile da parte sua: pesticidi, nuovi virus come l'influenza aviaria, residui di ormoni nelle carni. Rischi purtroppo più elevati, come l'igiene in casa, non vengono percepiti come preoccupanti.

Passando alla valutazione delle fonti di informazione ritenute "fideate", vediamo la classifica che è emersa dallo studio:



Il consumatore europeo non si fida di chi è direttamente coinvolto e non garantisce l'obiettività necessaria. Tutto il mondo produttivo e distributivo è fortemente penalizzato.

Sono, al contrario, ritenuti affidabili coloro che garantiscono indipendenza e conoscenza: associazioni dei consumatori, medici di famiglia ed esperti scientifici.

L'indicazione è forte e chiara. Dovrebbe essere vissuta non certamente come una pagella, ma come un'indicazione utilissima per individuare come migliorare, su chi investire.

Un altro progetto che tratta temi inerenti e che fornisce indicazioni di grande interesse e utilità è il progetto Trust (Romano, Stefani, 2006). Si tratta di un progetto sovvenzionato dalla Commissione europea nell'ambito del V programma quadro.

Il progetto è stato coordinato dall'Italia e, precisamente, dal professor Donato Romano del Dipartimento di Economia Agraria e delle Risorse Territoriali dell'Università degli Studi di Firenze.

Altroconsumo ha partecipato al progetto come membro dell'*advisory group* e con un ruolo nella disseminazione dei risultati.

“*Trust*” quindi fiducia. Psicologi, sociologi, economisti ed esperti di comunicazione e di marketing hanno collaborato in un percorso di ricerca per analizzare i comportamenti e gli atteggiamenti dei consumatori e i fattori che influenzano la loro fiducia nell'informazione sulla sicurezza alimentare.

I risultati forniscono alcune chiare indicazioni per migliorare la comunicazione del rischio alimentare sia a livello nazionale sia europeo.

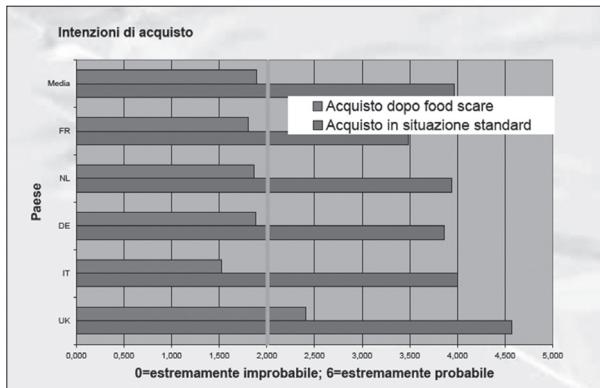
I paesi presi in considerazione sono stati precisamente Italia, Francia, Germania, Olanda e Regno Unito. In ciascuno di essi sono state organizzate due serie di *focus group*. Senza voler entrare nella descrizione dettagliata dello studio e dei risultati finali (per approfondimenti Romano, Stefani, 2006), è utile alla riflessione richiamare due punti:

- la conferma della contrazione del consumo di carne di pollo condizionata dall'ipotesi di contaminazione da salmonella;
- la mancata gestione della comunicazione del rischio, che invece di diffondere informazioni utili a limitare l'esposizione al rischio stesso e a comunicare il cessato allarme, lascia spazio alla spettacolarizzazione del problema da parte dei media.

Il caso dell'influenza aviaria è un chiaro esempio di cattiva comunicazione con gravi conseguenze economiche e disorientamento del consumatore. Nel nostro paese, si è diffusa una sorta di psicosi che non solo ha fatto crollare i consumi di prodotti avicoli in maniera del tutto ingiustificata, ma ha anche spinto molti ad acquistare farmaci e vaccini del tutto inutili.

Una *debacle* senza eguali in Europa, che è stata oggetto di numerosi studi e pubblicazioni. Di particolare interesse, lo studio condotto dall'Osservatorio sulla comunicazione dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano (osscm).

Fig. 1 – Intenzioni di acquisto



Lo studio ha analizzato la copertura informativa dei telegiornali e gli articoli apparsi sul *Corriere della Sera* nel periodo 3.10.2005 e 29.10.2005.

Di seguito presentiamo una carrellata dei grandi “errori” evidenziati.

La confusione lessicale

Si evidenzia un uso non chiaro dei termini “vaccino” (influenzale, aviario pre e post pandemico) e “farmaco virale”. Accostare il termine pandemia alla scorta di vaccini sembra associare il vaccino all’influenza aviaria e non a quella stagionale. Da qui emerge la confusione tra le scorte di antivirali contro l’aviaria e le scorte di vaccini contro l’influenza aviaria.

«Rischio pandemia, fate scorta di vaccini»

L’Europa: proteggersi contro l’infusione stagionale. L’Italia ordina 6 milioni di antivirali

La distonia comunicativa

Dagli esempi qui sotto riportati si evince il problema della mancanza di figure istituzionali forti, che chiariscano il pericolo e gestiscano simbolicamente la crisi. Come si nota confrontando i primi due titoli, fonti diverse riportano opinioni differenti. Si osserva, inoltre, un alternarsi di notizie drammatiche e rassicuranti, che accrescono la confusione nel lettore-consumatore.

Uova crude, lite tra Ue e Agenzia alimentare

Sono in disaccordo sui rischi. Turista rientrato dalla Thailandia positivo al virus a Reunion

IL CONSIGLIO DA PARMA

«Ma noi insistiamo, non mangiatele»

L'Italia corre contro il tempo per gli antivirali

A fine mese la consegna delle prime 150 mila dosi. Sbloccati i fondi per acquistarne altri 6 milioni

Il documento: schierata la Protezione civile nell'ipotesi peggiore

Ecco il piano antipandemia Storace: «Il virus arriverà»

Lo scenario del ministero: rischiamo 50 mila vittime

Storace: non c'è motivo di assaltare le farmacie

Il ministro: «Influenza dei polli, niente panico». Virus killer in Romania. Falso allarme a Torino

Il tempo: il conto alla rovescia

I titoli dei quotidiani scandiscono una sorta di *countdown*, che contribuisce in maniera significativa ad aumentare l'allarmismo e la conseguente corsa ingiustificata all'acquisto di rimedi contro l'influenza in questione.

«Influenza dei polli Ritardi per il vaccino»

Onu e Fao: ridurre i tempi in vista della pandemia

L'Italia corre contro il tempo per gli antivirali

A fine mese la consegna delle prime 150 mila dosi. Sbloccati i fondi per acquistarne altri 6 milioni

«Il virus in Italia entro la settimana»



La disciplina del Sistema di Allerta Rapido (RASFF)²

Al di là della comunicazione mediatica esistono responsabilità istituzionali codificate a livello legislativo dall'UE.

È evidente, però, che l'interpretazione da parte degli Stati membri di questo dovere di informazione viene interpretato e assolto con modalità estremamente diverse.

Prendiamo il caso del Regno Unito. La *Food Standards Agency* (cfr Hutton, art. p. 48 in questa rivista), autorità nazionale per la sicurezza alimentare, ha il compito della comunicazione ai cittadini e lo assolve in un'ottica di trasparenza e completezza dell'informazione.

Gli allerta vengono riportati sul sito citando: codice, data, azioni in corso, nome e marca del prodotto in questione, eventuali numeri di lotto identificativi, comportamenti consigliati alle autorità e al cittadino. Spesso gli allerta sono completati da foto del prodotto e *link* al sito del produttore che annuncia l'eventuale ritiro.

Non è facile capire se tutti gli allerta vengono riportati o se una qualche selezione a volte viene fatta e sulla base di quali criteri. Nulla in merito è specificato. Certamente si evidenzia una volontà di comunicazione chiara e trasparente, forse non sempre perfetta, ma comunque lodevole.

In Belgio l'*AFSCA*, l'Agenzia Federale per la Sicurezza della Catena Alimentare, riporta spesso, non sempre, comunicati relativi a ritiri di prodotti. Anche in questo caso, vengono riportati denominazione e marca del prodotto, numero di lotto, azioni in corso. Durante l'allerta suini alla diossina della fine dello scorso anno, il sito riportava una tabella con la lista di tutti i prodotti ritirati dal mercato, lista corredata da marca, distributore, numero di lotto e data di scadenza.

Uscendo dall'Europa molti sono gli esempi di trasparenza dell'informazione. In primis la *FDA* negli Stati Uniti, il Canada, la Nuova Zelanda.

E in Italia? Il sito Internet del Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali non prevede una sezione dedicata agli allerta alimentari e anche inserendo nel motore di ricerca parole quali ritiro o richiamo non si riescono a ottenere informazioni. Riprendiamo l'esempio delle carni suine alla diossina di fine 2008. Il sito del nostro ministero ha creato una sessione informativa per l'emergenza riportando notizie sull'incidente, il parere dell'*EFSA*, le disposizioni comunitarie e una serie di comunicati stampa decisamente rassicuranti. Nessun prodotto, nessuna marca viene mai citata. Questo in realtà non stupisce, poiché la scelta fatta dal nostro Governo in tema di comunicazione del rischio è sempre stata quella della non trasparenza.

² *Il RASFF trova la sua funzione nel Regolamento 178/2002/CE (art. 50, comma 2): «Qualora un membro della rete disponga di informazioni relative all'esistenza di un grave rischio, diretto o indiretto, per la salute umana [...], egli trasmette immediatamente tali informazioni alla Commissione nell'ambito del sistema di allarme rapido».*
Il RASFF è un obbligo per gli operatori alimentari (art. 19 Reg. 178/2002/CE): « [...] Se il prodotto alimentare può essere arrivato al consumatore, l'operatore lo informa, in maniera efficace e accurata, del motivo del ritiro e, se necessario, richiama i prodotti già forniti ai consumatori [...]».
Il RASFF è un obbligo per il sistema di allerta rapido (art. 52

Reg. 178/2002/CE): «Di regola, le informazioni a disposizione dei membri della rete e riguardanti un rischio [...] sono messe a disposizione dei cittadini [...]. Di regola, i cittadini hanno accesso alle informazioni sull'identificazione dei prodotti, sulla natura del rischio e sulle misure adottate».
Il RASFF è un obbligo per le autorità nazionali (art. 10 e art. 17 Reg. 178/2002/CE). « [...] Nel caso in cui vi siano ragionevoli motivi per sospettare che un alimento o mangime possa comportare un rischio per la salute umana o animale, [...] le autorità pubbliche adottano provvedimenti opportuni per informare i cittadini della natura del rischio per la salute, identificando nel modo più esauriente l'alimento [...]».

Conclusioni

È bene fare attenzione. Come riportato all'inizio di questa riflessione il problema non è che non si facciano i controlli o che le nostre autorità non intervengano quando c'è un'allerta alimentare. Il problema è la comunicazione, o meglio: la non comunicazione.

Analizzando i comunicati stampa del ministero nel periodo che va dai primi di luglio del 2008 fino al 20 marzo 2009 possiamo notare alcune cifre decisamente eloquenti.

Sono stati pubblicati 355 comunicati stampa, di cui quasi la metà - ovvero 165 - annunciano partecipazioni di diversi sottosegretari a eventi di varia natura (convegni, giornate celebrative ecc.), 28 preannunciano partecipazioni televisive. Solo 30 possono essere in qualche modo ricondotti al tema della sicurezza alimentare e uno poneva l'attenzione sul ritiro di un prodotto: un mangime per cani contenente melamina.

Eppure in quest'arco di tempo le crisi alimentari non sono certo mancate. Pensiamo ai formaggi scaduti riciclati, alla già citata carne di maiale alla diossina, alla melamina nel latte cinese, all'inchiostro nei muesli, al latte crudo.

Ogni volta Altroconsumo ha preso contatto con il ministero, ogni volta ha chiesto risposte e trasparenza a nome di tutti i consumatori, ottenendo solo vaghe rassicurazioni, le stesse che arrivano da telegiornali e carta stampata: «*Nessun problema, stiamo provvedendo*».

Il cittadino italiano vuole sapere di più e ha diritto a un'informazione più trasparente. Il cittadino italiano ha bisogno di figure autorevoli e credibili che diano un'informazione chiara, trasparente e per questo credibile.

Riferimenti bibliografici

- AFSCA - Agence Federale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire - www.afsca.be.
Romano, D., Stefani, G., "Trust: un progetto europeo sulla comunicazione del rischio", in *Consumatori, Diritti e Mercato*, n. 3/2006.
EFSA - Risk communication strategy and plan http://www.efsa.europa.eu/cs/BlobServer/General/mb_commsstrategy_final_20061108,0.pdf?ssbinary=true.
Eurobarometro - Risk issues - http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_238_en.pdf.
FDA - Food & Drug Administration - Recalls, Market Withdrawals and Safety Alerts <http://www.fda.gov/opacom/7alerts.html>.
FSA - Food Standards Agency - www.food.gov.uk.
Ministero Salute - www.ministerosalute.it.
OSSCOM - Università Cattolica del Sacro Cuore - www3.unicatt.it/pls/unicatt/consultazione.mostra_pagina?id_pagina=5223.
Trust - www.trust.unifi.it.