



Lista di controllo «Gestione della pandemia: strategie per contrastare le notizie false e la disinformazione durante la pandemia di COVID-19»

Durante la pandemia su alcuni media e su altri canali sono state diffuse notizie false e fuorvianti. In alcuni casi queste notizie risultavano da fraintendimenti, in altri si trattava di informazioni deliberatamente false (disinformazione) sulla portata e l'origine della pandemia, sulla prevenzione, la diagnosi e il trattamento dell'infezione.

Per contrastare la disinformazione e le false informazioni, la Confederazione ha adottato diversi approcci. Gli elementi chiave di questa strategia sono elencati di seguito.

□ Comunicazione trasparente e regolare

- **Conferenze stampa quotidiane:** all'inizio della pandemia le autorità, in particolare l'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP) e il Consiglio federale, hanno tenuto regolarmente conferenze stampa per informare sull'evoluzione della situazione, sulle misure e sulle conoscenze scientifiche disponibili.
- **Siti web ufficiali:** le piattaforme come il sito web dell'UFSP sono state utilizzate come punto di contatto centrale per la fornitura di informazioni attendibili, con aggiornamenti sul numero di casi, sulle misure di protezione e sulle campagne di vaccinazione.
- **Dashboard:** sono stati creati tool online per presentare in modo trasparente i dati aggiornati sulla pandemia (p. es. numero di casi, ricoveri ospedalieri, tassi di vaccinazione).

□ Campagne di educazione e informazione

- **Presenza sui social media:** la Confederazione si è avvalsa di piattaforme come Facebook, Instagram, Twitter e YouTube per diffondere messaggi mirati e raggiungere i gruppi target più giovani. Le campagne (p. es. «Così ci proteggiamo») hanno spiegato le misure di prevenzione come l'uso della mascherina e la vaccinazione.
- **Video e infografiche:** sono stati utilizzati video esplicativi, infografiche e animazioni per trasmettere contenuti complessi in modo comprensibile.
- **Plurilinguismo e diversità:** le informazioni sono state fornite in diverse lingue e tenendo conto delle differenze culturali in modo da raggiungere vari gruppi di popolazione.

□ Contrasto alla disinformazione



- Verifica dei fatti (fact check):** in collaborazione con i media e le organizzazioni indipendenti, le narrazioni false e la disinformazione sono state analizzate e confutate.

- Monitoraggio dei social media:** la Confederazione ha monitorato le campagne di disinformazione sulle piattaforme sociali per poter reagire tempestivamente.

- Rettifiche e chiarimenti da parte di esperti:** il coinvolgimento di ricercatori ed esperti della sanità ha permesso di generare fiducia nella popolazione e di contrastare la disinformazione con affermazioni basate su evidenze.

- Creazione di fiducia attraverso la scienza**
 - Coinvolgimento di esperti:** la Confederazione ha puntato su una stretta collaborazione con la comunità scientifica per confermare con evidenze scientifiche la validità delle misure adottate.

 - Formati di dialogo:** le domande della popolazione sono state affrontate nell'ambito di webinar, discussioni e il dialogo diretto con i cittadini.

- Comunicazione sui comportamenti corretti e sui rischi**
 - Messaggi semplici e chiari:** la comunicazione si è concentrata su messaggi chiave concisi come lavarsi le mani, portare la mascherina, tenersi a distanza.

 - Empatia:** nella comunicazione si è tenuto conto dei bisogni, delle preoccupazioni e delle paure della popolazione.

- Collaborazione con piattaforme e media**
 - Contatto con gli interlocutori delle piattaforme di social media:** la Confederazione ha collaborato con piattaforme come Google, Facebook e Twitter per garantire l'accesso a informazioni affidabili e per rilevare le notizie false e identificarle come tali.

 - Professionisti dei media come moltiplicatori:** i giornalisti sono stati informati in modo mirato per una copertura mediatica obiettiva.

- Sfide e critiche**

Nonostante gli sforzi profusi, la comunicazione della Confederazione ha raggiunto i suoi limiti per i seguenti motivi:

 - Scetticismo nei confronti delle informazioni fornite dalle autorità:** la diffidenza tra la popolazione, soprattutto tra i no vax e i complottisti, ha ostacolato la comunicazione.

 - Sovrabbondanza di informazioni (infodemia):** alcune persone si sono sentite sopraffatte e confuse dalla sovrabbondanza di informazioni.

 - Situazione dinamica:** la rapida evoluzione delle conoscenze scientifiche ha ostacolato la coerenza della comunicazione. All'inizio della pandemia, vi sono stati casi in cui le informazioni sono state trasmesse



troppo lentamente alle parti interessate (p. es. Cantoni) e i media le hanno ricevute allo stesso tempo o addirittura prima. Occorre prevedere un processo di informazione top-down.
