

L'emergenza Covid e la caduta social degli esperti

Comunicazione Deficit di fiducia

Giampaolo Colletti

C'è un'emergenza che preoccupa tanto quanto quella sanitaria ed economica. Ed è legata all'informazione. Perché nel tempo ambiguo della pandemia è difficile dare le giuste risposte ai tanti perché. In America Google ha deciso di investire oltre 150 milioni di dollari per promuovere notizie da fonti certificate. Il colosso di Mountain View da un lato ha messo a disposizione i propri spazi per le vaccinazioni. Dall'altro ha schierato un considerevole budget per campagne di sensibilizzazione con Oms e agenzie

governative. «I nostri sforzi si concentreranno per favorire un accesso equo all'informazione», ha dichiarato a *The Verge* Sundar Pichai, Ceo di Google. Nello scacchiere digitale la partita si sposta sulle fonti certificate.

In ballo c'è la fiducia, che tende ad assottigliarsi. Un fenomeno non ascrivibile solo all'infodemia dilagante e alla moltiplicazione delle fake news, perché a perdere terreno sono anche gli esperti che dovrebbero informare e tranquillizzare. E invece anche loro cadono dalla torre, secondo la nuova ricerca dell'osservatorio Observa. Tutti gli attori dell'emergenza perdono terreno sul fronte della fiducia – Protezione Civile, Governo, Regioni –, ma il dato più sfavorevole riguarda il giudizio sugli esperti, crollato di 23 punti e negativo per un italiano su quattro. Nella percezione dei cittadini

istituzioni ed esperti hanno dilapidato il patrimonio di consensi accumulato durante la prima ondata. Quelle dichiarazioni che un tempo erano bussole per orientarci oggi ci lasciano con un senso di smarrimento: per il 62% degli intervistati gli esperti hanno alimentato la confusione. Oggi sei italia-



**DOMINA L'INCERTEZZA
Pesa l'impossibilità di ricevere
certezze e soluzioni:
l'informazione si fonda sulla
capacità critica dei cittadini**

GIUSEPPE PELLEGRINI (OBSERVA)

ni su dieci considerano la pandemia un'emergenza grave da cui ci si può proteggere solo con molte precauzioni, ma tre pensano che la pandemia sia sopravvalutata da politica e media e il 6,5% ritiene che il virus sia «un'invenzione per giustificare decisioni politiche ed economiche»: l'identikit negazionista è di un maschio poco scolarizzato e di età tra 30 e 44 anni.

«Il giudizio critico nei confronti degli esperti riguarda soprattutto la comunicazione, spesso vista come contraddittoria e non sempre efficace», afferma Giuseppe Pellegrini, professore di Innovazione, tecnologia e società all'Università di Trento e presidente di Observa. Una sfiducia che si lega alle aspettative disattese rispetto a una rapida uscita dalla pandemia: «In un regime di incertezza la comunicazione è molto difficile da

gestire e quindi il calo di fiducia nei confronti delle istituzioni si fonda sull'impossibilità di ricevere certezze e soluzioni praticabili». Una sfiducia alimentata anche dagli stream senza soluzioni di continuità. E ancora da video, meme, post, tweet: «I social hanno il pregio dell'immediatezza e della condivisione rapida, ma tendono a polarizzare le questioni».

Ma attenzione: la chiave per uscire non è nella disconnessione degli utenti, ma nella diminuzione della sovraesposizione degli esperti. «Insistere sulle polemiche e il rimpallo delle responsabilità non aiuta a gestire questa fase difficile. Si deve considerare che l'informazione si fonda anche sulla partecipazione dei cittadini e sulla loro capacità critica», conclude Pellegrini.

© RIPRODUZIONE RISERVATA