

**Infodemia, utenti e smart journalism in Puglia, una ricerca sulle
caratteristiche dell'informazione sulla pandemia durante l'emergenza
Covid 19, il suo impatto sull'utenza e gli effetti sul sistema informativo
pugliese**

Rapporto di ricerca

Gruppo di lavoro:

Andrea Ciarini (coord.), Francesca Bitetto, Elisa Mariano, Anna Villa

Indice

Introduzione

L'indagine quantitativa. Il Campione

L'analisi dei risultati

L'indagine qualitativa. Il racconto della pandemia nelle emittenti regionali e nei quotidiani pugliesi

Il sistema televisivo pugliese

I no-vax e la cattiva comunicazione

Il ruolo delle fonti ufficiali

L'informazione scientifica

Effetti di eccesso informativo, notizie contraddittorie opinioni parziali e fake news

Qualità imparzialità e pluralità dell'informazione

I cambiamenti nell'informazione: principi e priorità

Carta stampata e infodemia. Il racconto della pandemia

Raccontare la scienza e le istituzioni

Il rapporto con i fruitori dell'informazione

Principi e priorità

Conseguenze del cambiamento sui processi di costruzione e diffusione delle informazioni

Conclusioni

Introduzione

Come scriveva Luhman (2002): “La fiducia si fonda su un’illusione. Nella realtà dei fatti noi abbiamo a disposizione una quantità di informazioni minore di quelle che sarebbero necessarie per avere la garanzia di portare a compimento un’azione con successo. Chi è chiamato ad agire supererà di buon grado questo deficit di informazioni.”

A tutti gli effetti il sistema informativo può essere concepito come una fabbrica delle notizie, con le funzionalità interne ed esterne e con le sue strategie di adattamento e influenze sull’ambiente esterno. La comunicazione è un campo di incontro e anche scontro tra punti di vista da veicolare e trasformare a seconda dei casi. La diade fiducia-sfiducia appare centrale per l’interpretazione delle dinamiche e dei conflitti in atto. La fiducia nelle istituzioni, nella scienza, nei diversi organi di informazione disegna mappe interessanti. La rottura del normale equilibrio fra giornalisti e fonti ha prodotto effetti anche sulla fiducia, talvolta erodendo le sue basi, talvolta rafforzandola quando i mezzi di comunicazione tradizionali hanno assunto un compito nuovo: smascherare le fake news. L’ordine e la deontologia sono garanzia ma specularmente sospettati se quell’ordine è interpretato come limitazione delle libertà.

La pandemia è stata un grande banco di prova per la diade fiducia-sfiducia nei mezzi di comunicazione. Mai come in questa occasione, la moltiplicazione delle notizie e delle fonti hanno offerto un ventaglio tanto articolato, quanto difficile da controllare, di informazioni in un quadro di totale incertezza e inquietudine rispetto agli esiti, né prevedibili, né controllabili. Nello spazio di poco tempo, la pandemia ha travolto certezze e messo in crisi non solo il sistema istituzionale, ma anche i corpi professionali, e in ultimo anche quello informativo. Da un lato, la mancanza di informazioni certe e controllabili, dall’altro la moltiplicazione delle fonti, si è trattato di un vero *turning point* per il sistema informativo.

Il Rapporto di ricerca commissionato dal Corecom su infodemia e smart journalism ha previsto la somministrazione di 511 questionari a residenti in Puglia, distribuiti per genere, età, titolo di studio e condizione occupazionale. La rilevazione con survey ha indagato gli effetti sul pubblico pugliese dei contenuti mediatici relativi alla pandemia, toccando diverse questioni, tra le quali (per riassumere):

- il rapporto dei fruitori di informazione con i canali e le fonti dell’informazione locale e nazionale;

- il livello di affidabilità e fiducia percepiti del sistema informativo e degli organi istituzionali (Ministero della Salute, Sindaci dei Comuni italiani, Governatori regionali, Protezione civile, Ordine dei medici, Asl e istituzioni sanitarie, organizzazioni sindacali);
- le modalità attraverso cui ci si informa;
- il problema della proliferazione delle fonti e del flusso incontrollato delle informazioni
- l'obiettività e il pluralismo percepito dell'informazione.

A questa parte quantitativa è seguita una analisi qualitativa sulle trasformazioni del sistema informativo pugliese attraverso interviste in profondità rivolte ai direttori o caporedattori delle principali testate televisive e giornalistiche del territorio. L'indagine ha voluto evidenziare l'analisi del racconto della pandemia nei media italiani e regionali, sottolineando eventuali differenze, il ruolo svolto dall'informazione scientifica o politico istituzionale e il peso dell'eccesso informativo, della diffusione di notizie contraddittorie, opinioni parziali o unilaterali e fake news sugli utenti.

Gli intervistati sono stati invitati a riflettere su qualità imparzialità e pluralità dell'informazione durante la pandemia e su eventuali cambiamenti rispetto a principi o priorità dell'informazione, oltre che sull'organizzazione del lavoro del giornalista o delle redazioni. Cambiamento con conseguenze sull'intero sistema di produzione della notizia attraverso i processi di costruzione e diffusione delle informazioni e i modi e tempi della fruizione.

Fra i temi emersi dalle interviste qualitative vi sono il ruolo dell'informazione come servizio, l'importanza della deontologia professionale del giornalista e del ruolo formativo delle scuole di giornalismo e di controllo dell'Ordine dei Giornalisti e degli organismi di vigilanza. Emergono diverse letture dell'informazione durante il Covid e diverse concezioni del ruolo della scienza e della spettacolarizzazione della pandemia, che talvolta ha posto in secondo piano il dovere di informare rispetto alla ricorsa alle ultime dichiarazioni, alle ultime cifre, scontrandosi in alcuni casi con una chiusura dei normali canali comunicativi che hanno messo in difficoltà le redazioni.

Il quadro che emerge dalla ricerca è un profondo mutamento dell'ambiente in cui si realizza l'informazione e della fiducia che attraversa i rapporti tra i soggetti in gioco. La costruzione della realtà e della stessa notizia avviene oggi in un contesto più incerto, non consolidato, e sfidato da una moltiplicazione senza precedente di fonti e notizie che spesso catturano l'attenzione, ma non sempre senza il necessario rigore e soprattutto attendibilità. Al problema delle fake news e alla necessità di un controllo rigoroso delle notizie, si associa un'altra questione non meno importante: il moltiplicarsi dei punti di vista e delle opinioni dei cosiddetti esperti. Durante la pandemia c'è stata

una esplosione non solo di notizie ma di punti di vista “esperti”, spesso in contrasto tra loro, con effetti diretti sul disorientamento informativo che ha riguardato anche i mezzi di informazione. La scienza che si fa oggetto e al tempo stesso soggetto di comunicazione, su basi tuttavia eterogenee e talvolta inconciliabili, su visioni del mondo differenti, ha irrigidito non poco il confronto, polarizzando le posizioni. Da scienziati a tifosi il passo è stato in molti casi breve e questo elemento ha contribuito non poco a influenzare la comunicazione, alla ricerca di certezze e di contenuti da veicolare. Su questi temi il confronto con gli intervistati ha offerto spunti che arricchiscono il quadro della spiegazione già emerso nella ricerca quantitativa. Gli intervistati hanno a più riprese sottolineato queste criticità che hanno riguardato anche il sistema politico, anch’esso alla ricerca di posizioni e punti di vista da offrire al pubblico, in alcuni casi per assicurarsi posizioni di vantaggio o rendite di posizione, in altri per rassicurare o viceversa alimentare la polemica. Per il sistema informativo, nazionale e in questo caso territoriale, la sfida dell’infodemia, con la circolazione incontrollata di informazioni, senza vagli accurati, è stata un banco di prova impegnativo.

Le emergenze si sposano con la brama di novità da parte del sistema informativo che si nutre di eventi eccezionali e catastrofici dal momento che sono proprio queste situazioni a coinvolgere maggiormente lo spettatore. I criteri di notiziabilità fanno sì che siano proprio gli eventi estremi a fare più notizia. Nel caso della pandemia l’emergenza non era costruita ma reale e quindi a maggior ragione l’informazione ha dovuto ritrovare la sua misura, non più amplificando gli eventi per renderli interessanti, ma cercando di far notizia senza fare troppo rumore, di stare dentro un processo incerto senza generare panico. L’incertezza ha reso tutto il lavoro delle redazioni frenetico e al tempo stesso estremamente complesso, ci siamo affidati al racconto dei direttori delle principali testate giornalistiche televisive e carta stampata per ricostruire come ogni testata ha preso parte a questo difficile momento, a come ha interpretato ciò che stava accadendo e definito o ridefinito il proprio ruolo e la propria funzione.

I direttori intervistati nell’affondo qualitativo sono stati Enzo Magistà per Telenorba e Teledue (A1), Giuseppe Vernaleone (A2) per Telerama, Gianni A3 (A3) per Antenna Sud, Carmine Troisi (A4) per Telefoggia. Teledhon non ha concesso un’intervista ma ha inviato un saggio in cui sono evidenziate le principali questioni relative a pandemia e cambiamenti nel giornalismo. Per la carta stampata sono stati intervistati: Michele Pennetti caporedattore del Corriere del Mezzogiorno (B1), Domenico Castellaneta, caporedattore di Repubblica Bari (B2), Francesco B3, Ufficio di coordinamento del giornale del Quotidiano di Puglia (B3).

L'indagine quantitativa. Il Campione

Nel complesso sono stati raccolti 511 questionari quasi equamente distribuiti per tecnica di rilevazione: 250 di questi sono infatti stati somministrati con tecnica CATI (48,9% dei casi), un numero leggermente superiore e pari a 261 con tecnica CAWI (51,1%).

Tecnica intervista	N	%
CATI	250	48,9
CAWI	261	51,1
Totale	511	100,0

Guardando le caratteristiche sociodemografiche dei rispondenti si osserva una leggera prevalenza delle femmine rispetto ai maschi. La composizione per età evidenzia una leggera prevalenza delle fasce di età 30-44 anni e 65 e più, con il 24,1% dei rispondenti, i giovani fino a 29 anni sono il 17,6% del totale mentre gli adulti fra i 45-54 anni e 55-64 anni rappresentano rispettivamente il 17,4% e il 16,8% del totale. Infine, per quanto riguarda il titolo di studio si registra una quota significativa di persone con un basso titolo di studio, il 43,1% del totale, a fronte del 35,4% di diplomati e del 21,5% con titolo di studio universitario o superiore.

Variabile	N	%
Sesso		
Femmina	278	54,4
Maschio	233	45,6
Età		
18-29	90	17,6
30-44	123	24,1
45-54	89	17,4
55-64	86	16,8
65 e più	123	24,1
Titolo di studio		
Fino alla licenza media	220	43,1
Diploma	181	35,4
Laurea o superiore	110	21,5
Totale	511	100,0

Il 36,4% dei rispondenti ha un'occupazione, il 14,1% si definisce disoccupato, una quota significativa di rispondenti risulta in condizione di inattività (32,3%) o si definisce in altra condizione (17,2%).

Condizione occupazionale	N	%
Occupato	186	36,4
Disoccupato	72	14,1
Inattivo (casalinga/o, studente/ssa)	165	32,3
Altro (ritirato/a dal lavoro, altra condizione)	88	17,2
Totale	511	100,0

Per quanto riguarda la dimensione geografica, il 32,1% del campione risiede in provincia di Bari, il 19,2% in quella di Lecce il 15,5% in quella di Foggia. Vive in provincia di Taranto il 12,3% dei rispondenti, mentre in quelle di Barletta-Andria-Trani e Brindisi rispettivamente l'11,2% e l'8,9% del totale. Circa 7 persone su 10 risiedono in comuni non capoluogo, mentre guardando l'ampiezza del comune si osserva una prevalenza di rispondenti nei comuni di ampiezza compresa fra i 10mila e i 100mila abitanti, che complessivamente riguarda oltre il 60% del campione.

Variabile	N	%
Provincia		
Bari	164	32,1
BAT	57	11,2
Brindisi	50	9,8
Foggia	79	15,5
Lecce	98	19,2
Taranto	63	12,3
Capoluogo		
No	361	70,6
Sì	150	29,4
Ampiezza del comune		
Fino a 10mila	79	15,5
Da 10mila a 30mila	171	33,5
Da 30mila a 100mila	169	33,1
Oltre 100mila	92	18,0
Totale	511	100,0

Nel questionario di rilevazione è stato chiesto se l'intervistato vivesse da solo: nel complesso l'83,8% dei rispondenti dichiara di convivere con altre persone. A questo sottogruppo è stato inoltre chiesto se e in che modo i rapporti con le persone con cui si vive si fossero modificati a seguito delle diverse restrizioni governative messe in atto durante la pandemia. Sono state offerte diverse possibilità di risposta, fra cui gli intervistati potevano rispondere con più scelte. In oltre la metà dei casi le risposte fornite indicano che i rapporti di convivenza non hanno subito cambiamenti. Per quanto riguarda le modifiche "positive" nei rapporti si osserva una intensificazione delle occasioni di dialogo e

confronto per il 24,1% del totale e un aumento delle attività svolte insieme per circa 1 intervistato su 5 (21%). Sull'altro versante si osserva un aumento delle tensioni all'interno della casa in poco meno del 12% dei casi; gli altri aspetti problematici relativi all'aumento delle interferenze e delle occasioni di disturbo reciproco e alla minore privacy sono stati riscontrati da una quota minoritaria dei rispondenti, rispettivamente il 7% e dal 9,1% del totale. Per quanto attiene la convivenza con altri, non sembrano emergere dunque aspetti particolarmente critici, almeno nella maggioranza dei casi rilevati: i dati sembrano piuttosto suggerire che nei momenti di restrizione si siano rafforzati i legami all'interno delle relazioni di convivenza.

Vive da solo	N	%
Si	83	16,2
No	428	83,8
Totale	511	100,0

Rapporti con i coabitanti	N	%
Si sono intensificati il dialogo e il confronto reciproco	103	24,1
Si sono intensificate le attività svolte insieme	90	21,0
Le tensioni all'interno della casa sono aumentate	51	11,9
Sono aumentate le interferenze e le occasioni di disturbo reciproco	30	7,0
È diminuita la privacy	39	9,1
I rapporti sono rimasti pressoché gli stessi	223	52,1
Totale	428	100

Un quadro più articolato emerge guardando i rapporti di coabitazione durante le restrizioni in base alla condizione occupazionale: come noto, alcune analisi hanno mostrato che alcune categorie hanno risentito in modo particolare delle condizioni imposte durante la pandemia. I dati mostrano, come forse atteso, che la quota di persone che non hanno visto modificarsi le relazioni domestiche è più elevata fra quanti risultano ritirati dal lavoro o altra condizione (63,1%), condizione associata con un'età più elevata; fra gli inattivi una quota leggermente più elevata ha riscontrato un aumento delle tensioni in casa; i disoccupati registrano più frequentemente una diminuzione della privacy; fra gli occupati, invece, prevalgono in misura maggiore rispetto al totale sia gli aspetti positivi come l'intensificazione del dialogo e delle attività svolte insieme sia (anche se di poco) quelli legati alle occasioni di disturbo e alla minor privacy.

Rapporti con i coabitanti	Occupato	Disoccupato	Inattivo (casalinga/o, studente/ssa)	Altro (ritirati dal lavoro, altra condizione)	Totale
Si sono intensificati il dialogo e il confronto reciproco	27,1	27,3	21,8	18,5	24,1
Si sono intensificate le attività svolte insieme	26,5	19,7	20,4	10,8	21,0
Le tensioni all'interno della casa sono aumentate	9,7	9,1	15,5	12,3	11,9
Sono aumentate le interferenze e le occasioni di disturbo reciproco	11,0	4,5	5,6	3,1	7,0
È diminuita la privacy	11,0	16,7	7,0	1,5	9,1
I rapporti sono rimasti pressoché gli stessi	50,3	47,0	51,4	63,1	52,1

L'analisi dei risultati

Come si informano i rispondenti? Guardando la frequenza di utilizzo dei canali di informazione relativamente alle modalità 4 e 5 del questionario, che indicano quindi un utilizzo più frequente, le emittenti nazionali restano il canale più usato, con il 62,3% dei casi, seguite da Internet con oltre il 58% di risposte. Questo dato conferma un andamento già messo in evidenza da altre analisi che sono state condotte di recente (si veda l'indagine Eurispes 2021¹). Le emittenti nazionali si confermano il mezzo principale di informazione. Le risultanze empiriche emerse segnalano semmai la forte incidenza delle reti familiari. Più di 1 rispondente su 2 utilizza le proprie reti di relazione familiari e amicali per informarsi, i social network e i servizi di messaggistica sono utilizzati dal 44% del campione circa e le emittenti regionali da meno del 40%. Il livello regionale, sia esso relativo a radio e televisione, sconta un gap non da poco rispetto ad internet. Ma lo stesso si può dire dei servizi di messaggistica istantanea e dei social network che insieme alle reti informali familiari arrivano a percentuali davvero considerevoli. Emerge dunque un quadro in cui al mezzo tradizionale rappresentato dalla televisione, che resta il più utilizzato, si affiancano canali meno tradizionali che hanno preso piede grazie all'espansione della rete: questi nuovi canali di informazione sono trainati dalle fasce di età più giovani e dal sempre maggiore utilizzo di Internet nella vita lavorativa e quotidiana, con tutto quello che ne consegue però in termini di minore affidabilità e incertezza delle fonti. Anche se i risultati per tutte le classi di età non vengono qui riportati, limitandosi ai media più utilizzati e quindi la tv nazionale e Internet vale la pena infatti osservare che se oltre il 70% dei rispondenti con più di 55 anni utilizza spesso il canale televisivo nazionale per informarsi, la stessa percentuale fra i 18-29enni non arriva al 40%; analogamente, considerando il web la quota di quanti lo utilizzano spesso fra gli intervistati nelle tre fasce di età fra 18-54 anni supera di molto il 60%

¹ Eurispes 2021, *Un anno di Covid in Italia*, Roma.

mentre fra gli ultra 65enni non supera il 40%. Naturalmente questi risultati sono collegati a una serie di fattori, fra i principali quello anagrafico già ricordato, legati all'utilizzo della rete e ai divari in termini di capacità di utilizzo di device e competenze che non rappresentano l'oggetto di questa ricerca, ma vanno comunque tenuti in considerazione come elementi di sfondo. Infine, il terzo mezzo attraverso cui i rispondenti acquisiscono le informazioni sono le conversazioni con conoscenti, amici o parenti: anche in questo caso la quota di quanti si affidano a questo canale è legata all'età, anche se in misura meno netta rispetto ai media precedenti, in cui è più forte la componente generazionale: le persone con più di 65 anni ricorrono più spesso a queste modalità rispetto al resto del campione, con una percentuale in questo caso pari al 60% dei casi circa (55% circa la quota complessiva).

Canali utilizzati per informarsi	Frequenza					
	0 (mai)	1	2	3	4	5 (spesso)
Emittenti nazionali	6,7	5,7	8,5	16,8	15,8	46,5
Emittenti regionali	10,9	7,7	17,2	25,5	12,8	25,9
Radio nazionali	29,3	12,0	17,1	15,4	8,9	17,3
Radio regionali	35,0	13,2	13,8	18,3	7,7	12,2
Quotidiani cartacei nazionali	39,2	13,7	13,9	15,1	8,6	9,4
Quotidiani cartacei regionali	43,6	12,0	13,9	14,1	8,1	8,3
Internet	15,7	5,1	6,1	14,7	12,4	46,0
Servizi di messaggistica istantanea	23,4	6,7	8,4	17,3	12,0	32,2
Social Network (Facebook, Twitter, etc.)	24,7	6,1	10,0	14,5	13,9	30,8
Conversazioni con conoscenti/amici/parenti	7,0	5,9	11,0	21,5	20,2	34,4

Che livello di affidabilità attribuiscono i rispondenti alle informazioni provenienti da alcuni organi istituzionali? Il focus in questo caso si sposta dal canale attraverso cui ci si informa alla provenienza istituzionale delle informazioni stesse. Anche in questo caso se si considerano le ultime due modalità della scala si osserva una maggiore affidabilità attribuita dai rispondenti alle informazioni provenienti dal Ministero della Salute, con il 62,9% delle risposte, seguito dall'Ordine dei medici, con il 56,9% e dalla Protezione civile, con il 54,3%. Le informazioni provenienti dai siti istituzionali di ASL e istituzioni sanitarie sono ritenute affidabili dalla metà dei rispondenti, mentre sono considerate meno affidabili quelle diffuse dagli organismi politici come i Sindaci e i Governatori regionali (37,5% e 37% rispettivamente) e in misura ancora minore quelle provenienti dai media nazionali e locali e, soprattutto dalle organizzazioni sindacali con rispettivamente il 35,6%, il 30,9% e il 24,6% di risposte nelle categorie 4 e 5. Il quadro complessivo che emerge mostra una preferenza per le fonti di informazione istituzionali, ma caratterizzate da una forte valenza tecnica. Sono gli organi tecnici,

portatori di un sapere scientifico consolidato, ancorché mutevole come si è potuto riscontrare nel corso della pandemia, a garantire agli occhi dei rispondenti una maggiore affidabilità. Di contro, la mediazione istituzionale affidata alla *politics*, ovvero all'arena politica ma anche alle organizzazioni collettive di rappresentanza, mostra una minore affidabilità. Molto probabilmente su questo influisce la forte incertezza che in tutte le prime fasi della pandemia ha accompagnato la gestione dell'emergenza sanitaria, con gli organi tecnici che hanno progressivamente assunto un ruolo di indirizzo e orientamento delle scelte politiche.

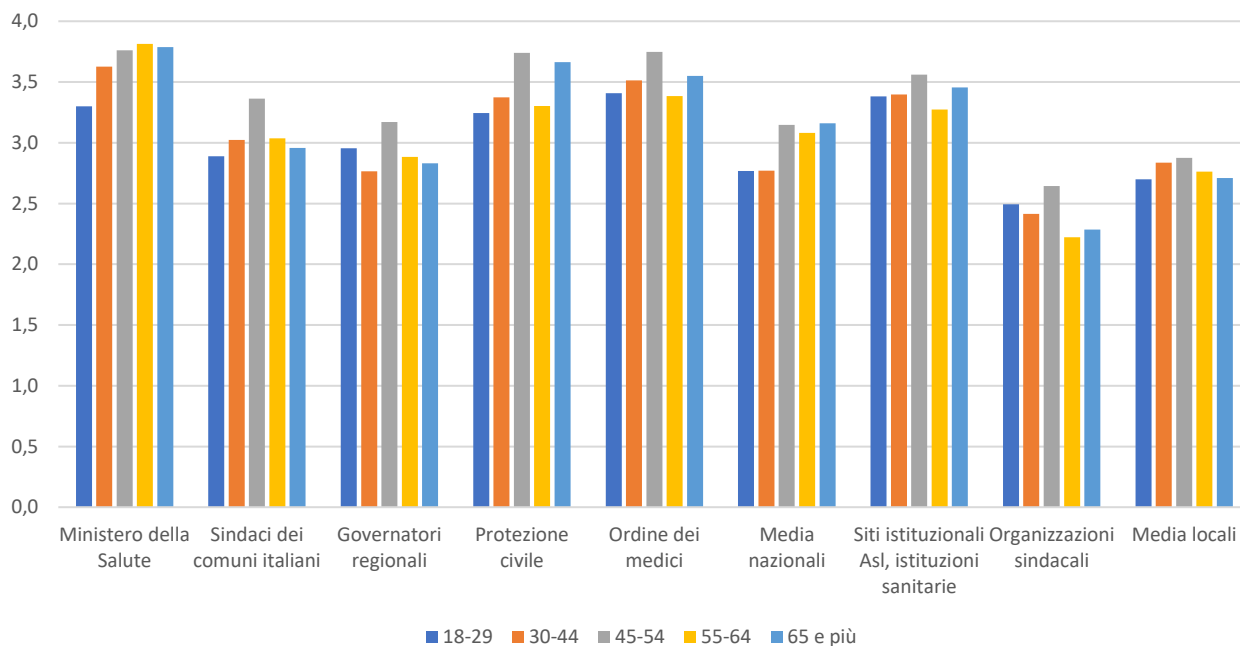
Organi istituzionali	Affidabilità delle informazioni					5 (del tutto affidabili)
	0 (non affidabili)	1	2	3	4	
Ministero della Salute	4,7	3,7	7,6	21,0	30,4	32,5
Sindaci dei comuni italiani	8,5	4,6	14,7	34,7	21,0	16,5
Governatori regionali	9,7	7,1	17,4	28,9	22,7	14,2
Protezione civile	7,0	3,0	10,9	24,9	23,9	30,4
Ordine dei medici	6,2	3,2	8,7	25,0	28,2	28,8
Media nazionali	6,5	6,9	17,6	33,3	22,2	13,5
Siti istituzionali Asl, istituzioni sanitarie	5,2	3,6	10,2	30,1	27,1	23,8
Organizzazioni sindacali	19,2	8,1	18,4	29,7	16,6	8,1
Media locali	8,8	7,2	22,0	31,1	21,6	9,4

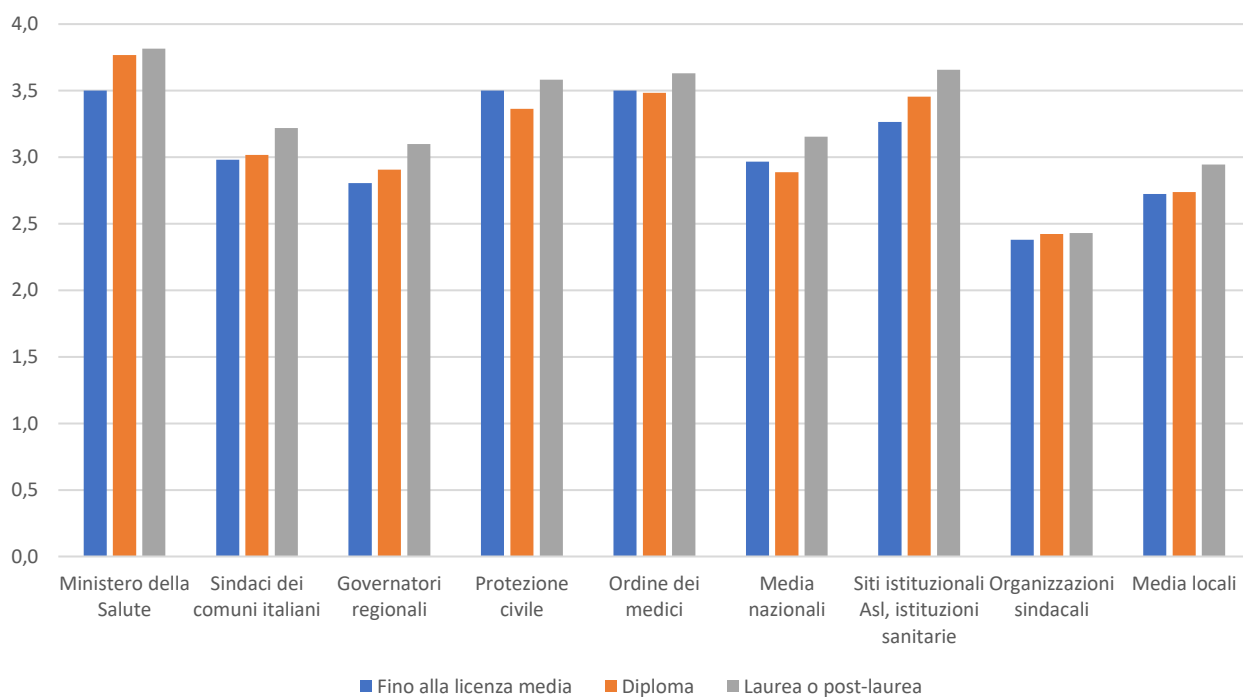
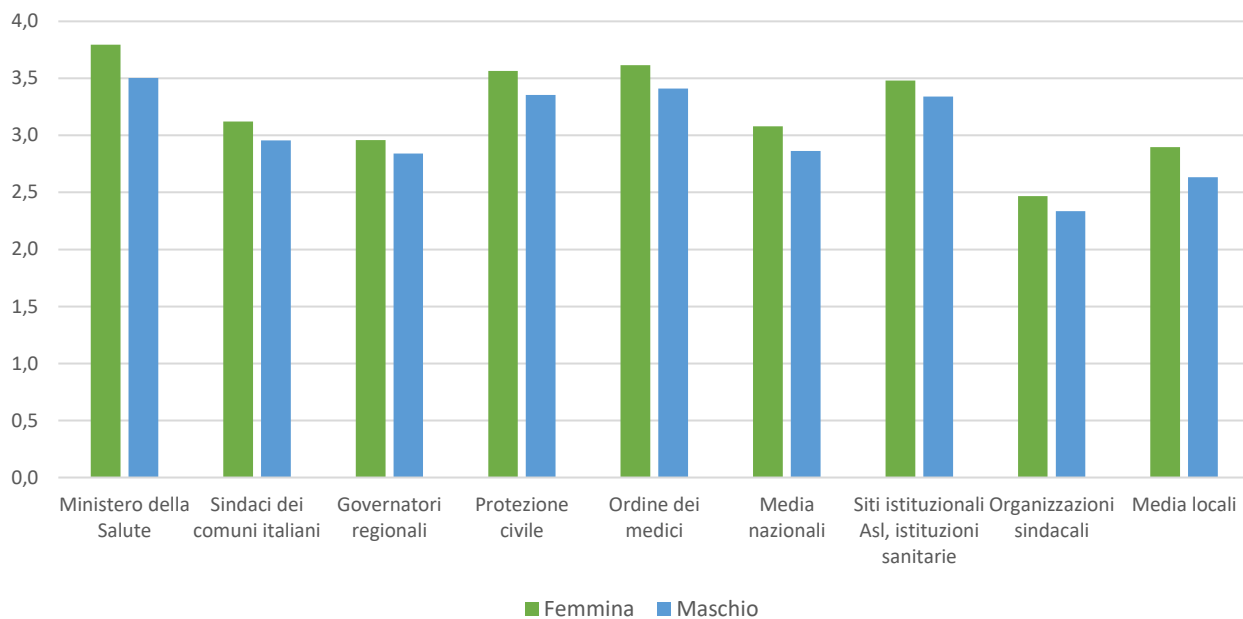
Utilizzando una misura di sintesi come il livello medio di affidabilità attribuito alle informazioni provenienti da questi organi istituzionali si osservano risultati analoghi: sulla scala da 0 a 5 il punteggio medio attribuito alle informazioni provenienti dal Ministero della Salute è il più elevato ed è pari a 3,7 mentre all'estremo opposto quello attribuito alle informazioni diffuse dalle organizzazioni sindacali è 2,4.

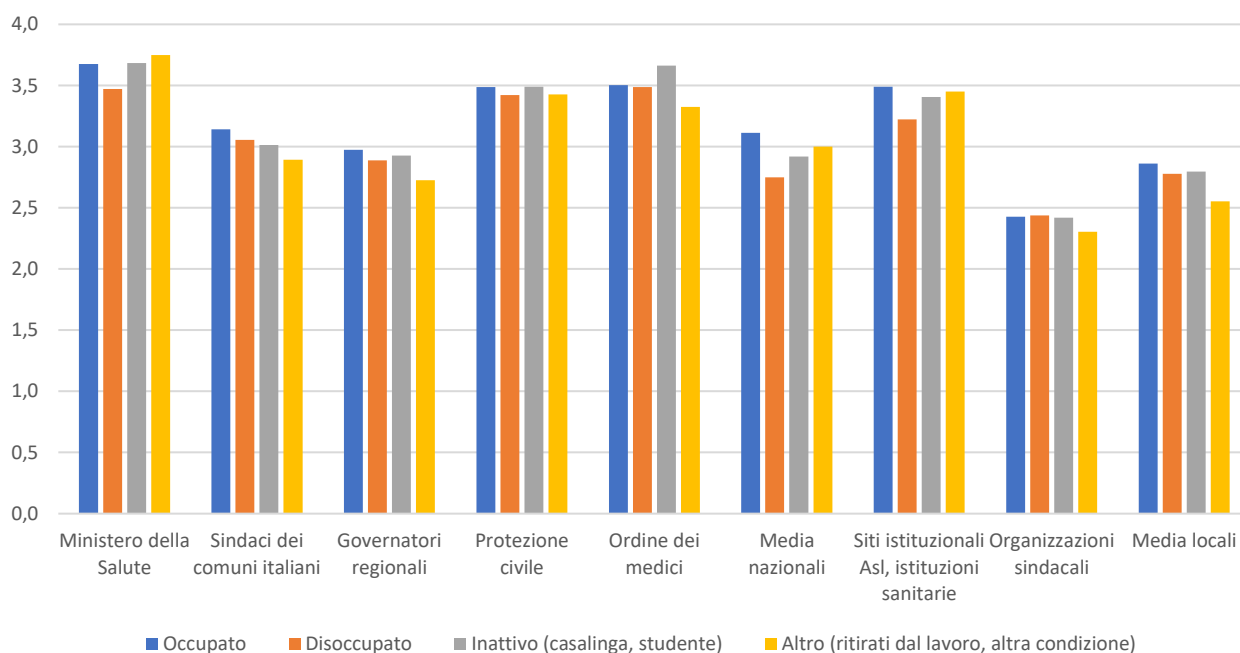
Sebbene non si possano rilevare associazioni statisticamente significative, guardando i risultati per classe di età emerge una maggiore fiducia nelle informazioni provenienti dal Ministero della Salute da parte delle persone più adulte, mentre fra i giovani nella fascia 18-29 anni il punteggio medio è il più basso (3,3 a fronte di un 3,7 complessivo). Guardando gli scostamenti più ampi, anche se come detto non si registra una associazione significativa con l'età, emerge una maggiore fiducia nelle informazioni divulgate dai Sindaci nella fascia 45-54 anni (3,4 in media a fronte del 3 complessivo): più in generale, questa fascia di età presenta una fiducia nell'affidabilità delle informazioni in media più elevata rispetto alle altre per tutti gli organi istituzionali presi in esame nel questionario.

Anche guardando alla dimensione di genere, al titolo di studio e alla condizione occupazionale non emergono associazioni significative o particolari scostamenti dai punteggi medi osservati per il totale dei casi, come si evince dai grafici seguenti in cui i punteggi medi sono stati incrociati con le variabili sociodemografiche citate.

Organi istituzionali	Media
Ministero della Salute	3,7
Sindaci dei comuni italiani	3,0
Governatori regionali	2,9
Protezione civile	3,5
Ordine dei medici	3,5
Media nazionali	3,0
Siti istituzionali Asl, istituzioni sanitarie	3,4
Organizzazioni sindacali	2,4
Media locali	2,8







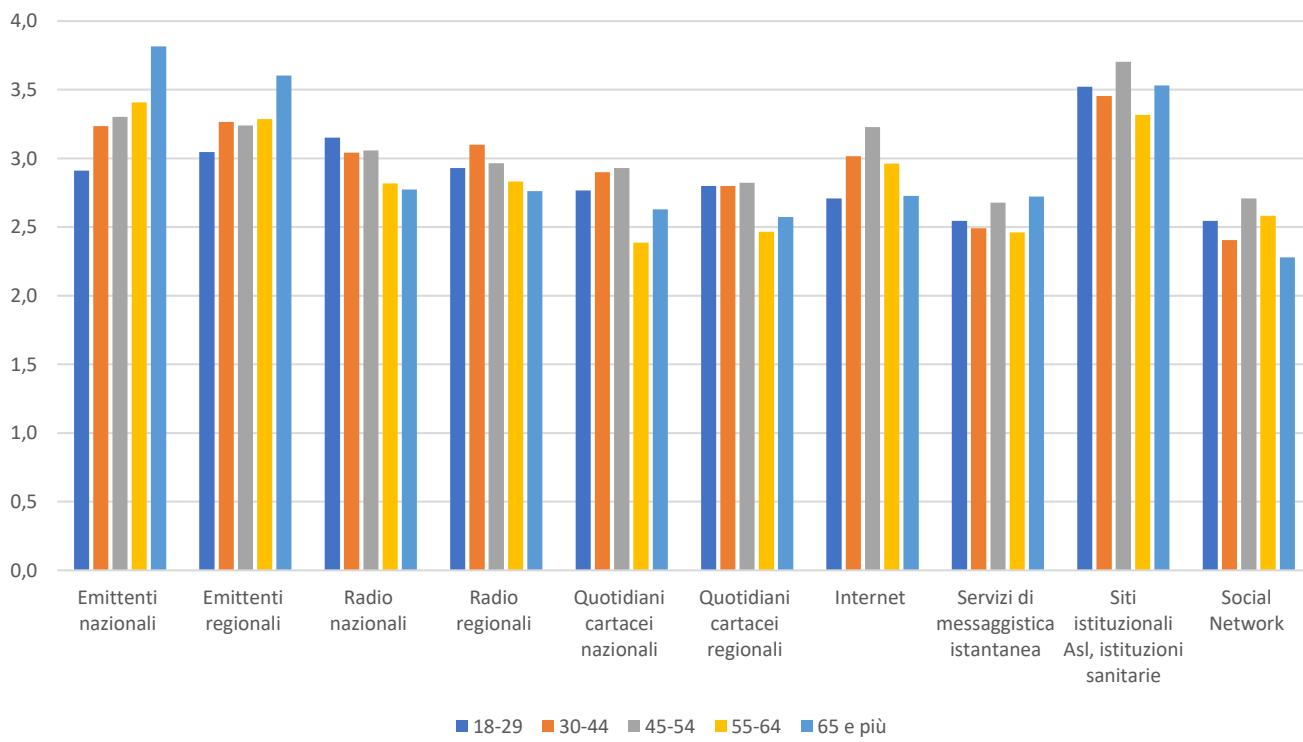
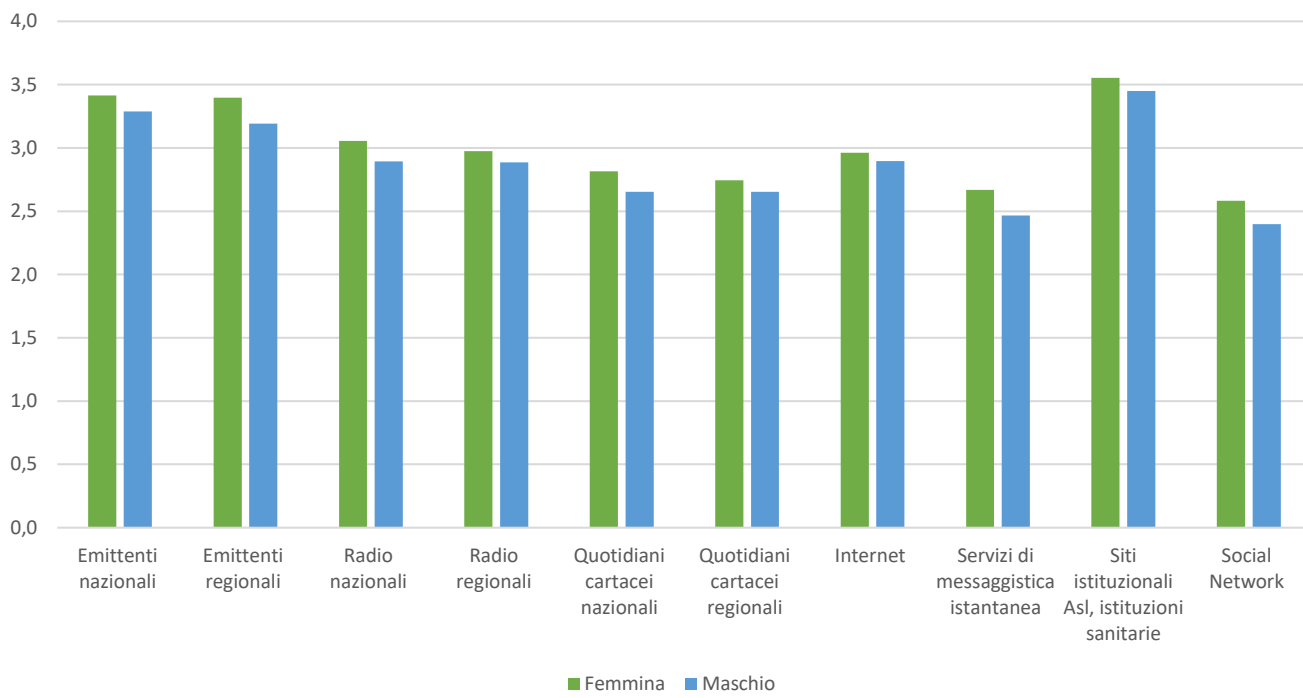
Per quanto riguarda l'affidabilità delle informazioni sull'emergenza Coronavirus rispetto ai canali di diffusione, concentrando l'attenzione sulle risposte nelle ultime modalità della scala si rileva una fiducia elevata da parte dei rispondenti nei confronti delle informazioni diffuse attraverso i siti istituzionali di Asl e aziende sanitarie, con il 55,5% di risposte nelle categorie 4 e 5; meno di 1 rispondente su 2 ha dato il punteggio massimo alle emittenti nazionali, che ricordiamo essere stato individuato come il principale canale di informazione utilizzato, e regionali, che comunque riscontrano una certa fiducia (47,6% e 44,9% rispettivamente). Sebbene Internet sia uno fra i canali più utilizzati, rispetto alle informazioni sull'emergenza Coronavirus assegna un punteggio elevato in termini di affidabilità solo il 34,7% dei rispondenti. Infine, si registra una quota piuttosto bassa di persone che ritengono affidabili le informazioni disponibili sui social network e attraverso i servizi di messaggistica istantanea, pari a circa 1 rispondente su 4. Questi dati aprono scenari per il sistema informativo che meritano un certo approfondimento. Se da un lato internet e i social network sono canali di informazione in crescita, soprattutto tra le fasce di età più giovani, dall'altro sono ritenuti in partenza meno affidabili dagli stessi intervistati, come se emergesse la consapevolezza di un allargamento significativo delle possibilità di informarsi attraverso la rete, senza tuttavia la garanzia di una pari affidabilità. Viceversa, i canali tradizionali, se da un lato tendono ad essere meno utilizzati, dall'altro continuano a godere di una certa affidabilità.

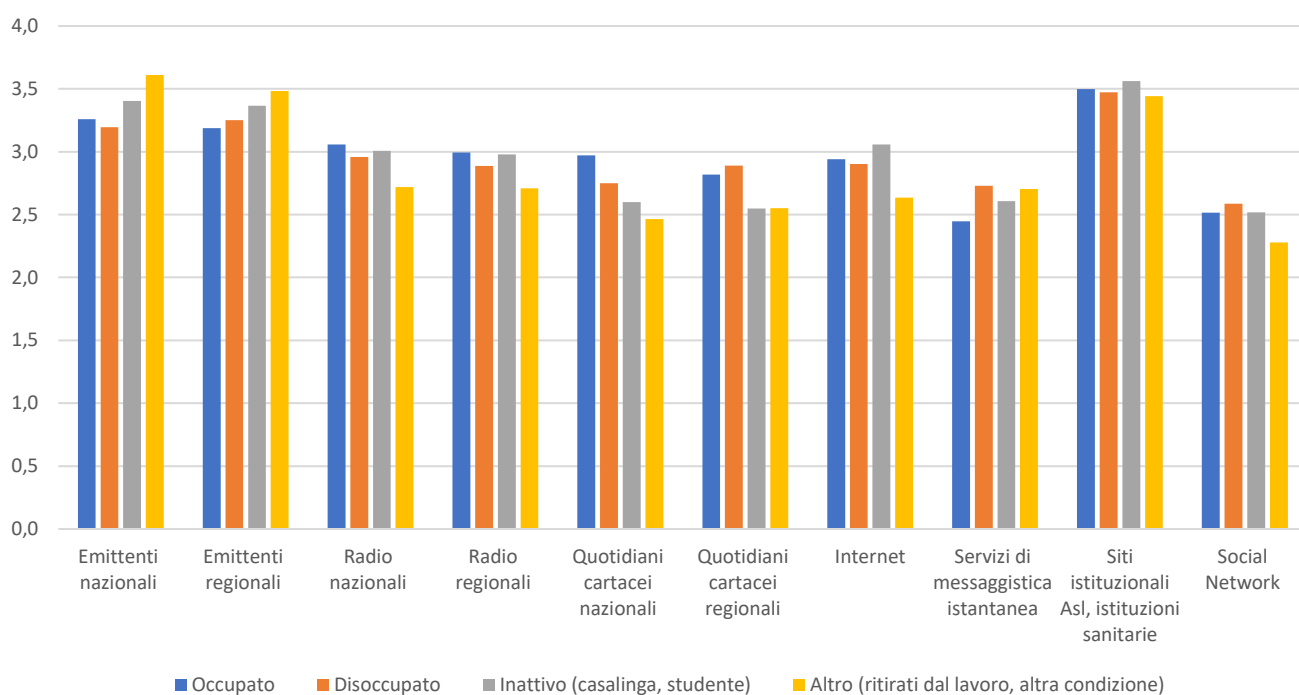
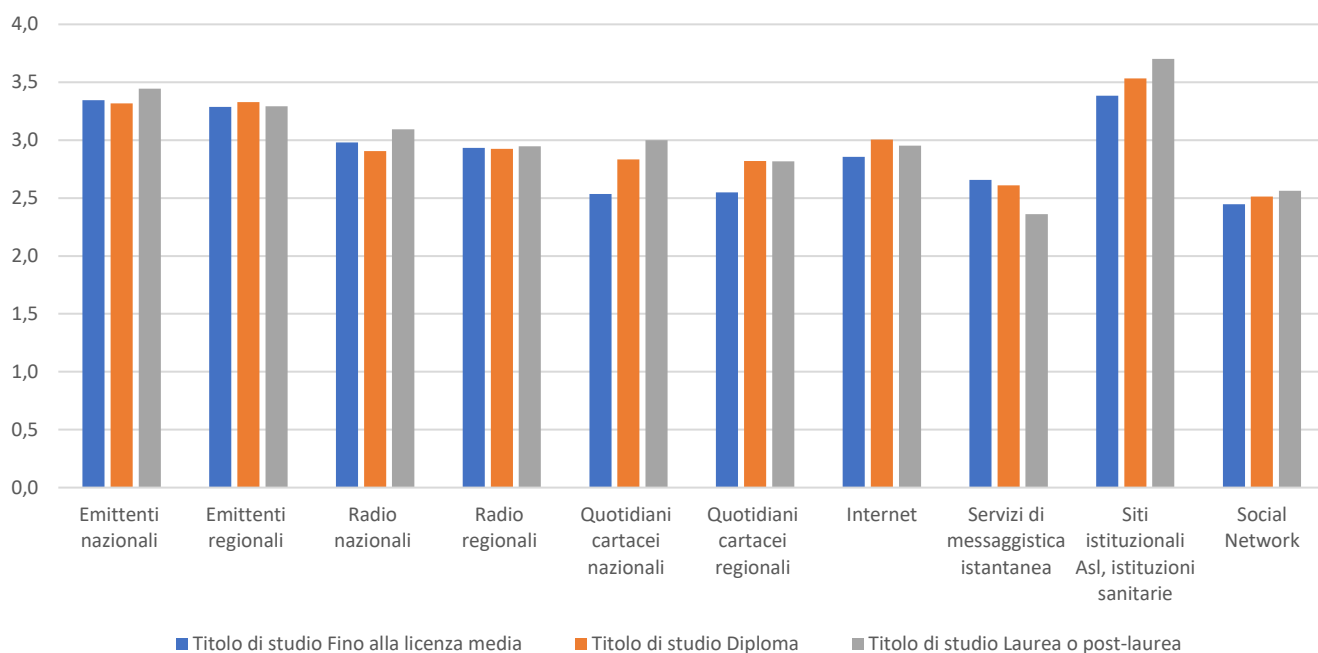
Canali di informazione	Affidabilità delle informazioni					
	0 (per nulla)	1	2	3	4	5 (molto)
Emittenti nazionali	4,5	4,7	11,2	31,9	25,4	22,2
Emittenti regionali	3,6	4,0	14,7	32,8	25,8	19,1
Radio nazionali	10,6	4,7	14,9	31,7	22,4	15,7
Radio regionali	10,1	5,6	15,7	31,8	23,5	13,4
Quotidiani cartacei nazionali	14,0	6,5	16,8	29,0	21,9	11,8
Quotidiani cartacei regionali	14,4	7,2	17,6	27,9	20,5	12,4
Internet	10,3	4,6	16,2	34,1	20,0	14,7
Servizi di messaggistica istantanea (WhatsApp, Telegram...)	14,6	9,6	18,7	30,0	15,2	12,0
Siti istituzionali Asl, istituzioni sanitarie	5,5	2,0	10,7	26,3	29,1	26,3
Social Network (Facebook, Twitter, etc.)	14,8	10,2	20,0	29,8	16,1	9,1

Anche in questo caso una visione di sintesi attraverso dei punteggi medi agevola la lettura dei risultati e consente di verificare in modo più immediato se esistano delle associazioni con il profilo sociodemografico dei rispondenti. I siti istituzionali di Asl e istituzioni sanitarie, quelli ritenuti più affidabili, ottengono sulla scala da 0 a 5 un punteggio medio di 3,5 mentre all'estremo opposto i social network arrivano a 2,5.

Non emergono associazioni significative con le caratteristiche socio-demografiche dei rispondenti: un possibile elemento di interesse (sempre ribadendo l'assenza di associazioni significative) è quello relativo all'età rispetto all'opinione sull'affidabilità delle notizie e informazioni sul Coronavirus diffuse dal canale televisivo (nazionale o locale), che vede uno scostamento rispetto alla media complessiva nei punteggi medi dei giovani e degli over 65, evidenziando una maggiore fiducia in questo canale di questi ultimi rispetto ai primi.

Canali di informazione	Media
Emittenti nazionali	3,4
Emittenti regionali	3,3
Radio nazionali	3,0
Radio regionali	2,9
Quotidiani cartacei nazionali	2,7
Quotidiani cartacei regionali	2,7
Internet (news pubblicate sui siti istituzionali o reperite per parole chiave)	2,9
Servizi di messaggistica istantanea (WhatsApp, Telegram, etc.)	2,6
Siti istituzionali Asl, istituzioni sanitarie	3,5
Social Network (Facebook, Twitter, etc.)	2,5

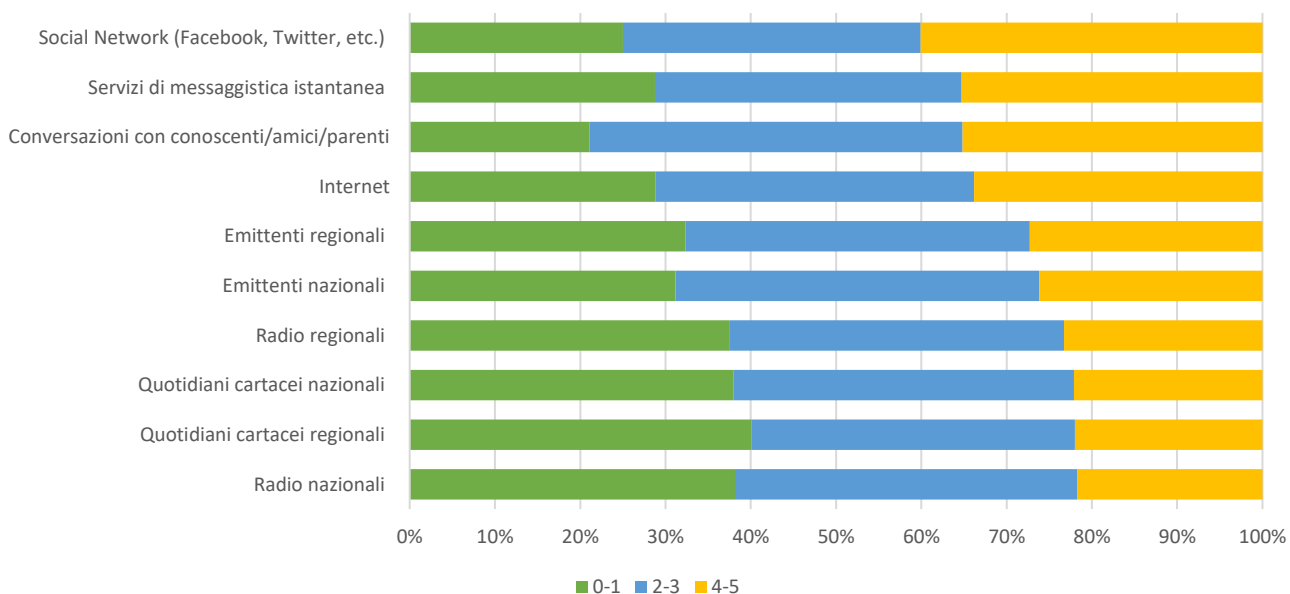




Un aspetto indagato nel questionario è quello relativo alle notizie false o sbagliate e alle iniziative necessarie perché il fenomeno possa essere arginato. Considerando la frequenza con cui ai rispondenti è capitato di imbattersi in informazioni successivamente rivelatesi non veritiere, guardando i diversi canali di informazione emerge una certa variabilità: la frequenza con cui i rispondenti si sono trovati spesso in questa situazione (punteggi 4 e 5 sulla scala) è più elevata per i media meno tradizionali, come i Social network, i servizi di messaggistica istantanea, le conversazioni con altri e Internet, e più bassa nel caso di notizie prese dai quotidiani e alla radio. Le

reti televisive nazionali e locali si collocano nel mezzo, con circa 1 rispondente su 4 che dichiara di aver trovato notizie false o fuorvianti usando questi canali di informazione.

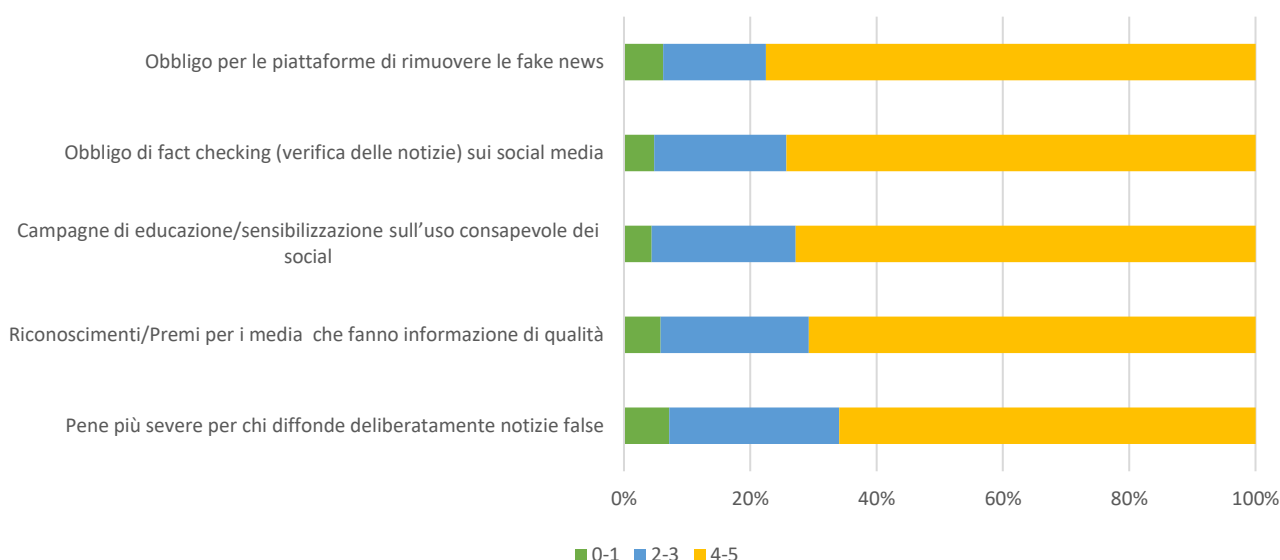
Canali utilizzati per informarsi	Frequenza informazioni false/sbagliate					
	0 (mai)	1	2	3	4	5 (spesso)
Emittenti nazionali	21,9	9,3	16,1	26,6	13,7	12,5
Emittenti regionali	23,0	9,4	14,5	25,9	15,5	11,8
Radio nazionali	28,3	9,9	16,8	23,4	12,6	9,1
Radio regionali	28,4	9,2	14,1	25,1	13,9	9,4
Quotidiani cartacei nazionali	28,9	9,1	14,5	25,4	13,0	9,1
Quotidiani cartacei regionali	30,1	10,0	13,7	24,2	13,1	8,9
Internet	18,7	10,1	12,6	24,8	17,4	16,4
Servizi di messaggistica istantanea	21,0	7,8	12,6	23,4	16,5	18,8
Social Network (Facebook, Twitter, etc.)	17,9	7,1	10,8	24,1	18,1	22,0
Conversazioni con conoscenti/amici/parenti	14,5	6,6	15,5	28,3	15,3	19,9



Per quanto riguarda la necessità di arginare la proliferazione di notizie false/fuorvianti, dai questionari sembra emergere un bisogno di interventi diversificati: considerando le tipologie di intervento proposte, le percentuali di risposte corrispondenti ai punteggi più bassi sulla scala 0-5 sono decisamente basse e non superano quota 8%. Accorpando le risposte relative ai punteggi più elevati (4 e 5) che denotano quindi una convinzione della necessità dell'intervento più forte, i rispondenti ritengono più importanti per arginare il fenomeno gli interventi che sono legati ad azioni

“positive” e di verifica delle informazioni pubblicate piuttosto che punitive nei confronti dei media. La rimozione di notizie false è l'intervento che è ritenuto più necessario, con quasi 8 casi su 10 che hanno dato la risposta 4 o 5; circa il 75% dei rispondenti ritiene necessario che siano effettuate delle verifiche in termini di fact checking su quanto viene pubblicato; oltre il 72% ritiene necessaria una maggiore consapevolezza e alfabetizzazione degli utenti attraverso apposite campagne di sensibilizzazione mentre per circa il 71% del totale andrebbero premiati i media che diffondono informazioni di qualità. I rispondenti sembrano invece meno propensi a ritenere necessari interventi volti a inasprire le pene per chi diffonde notizie false, anche se la quota di quanti hanno dato 4 o 5 come risposta non è basso e si attesta al 66% del totale.

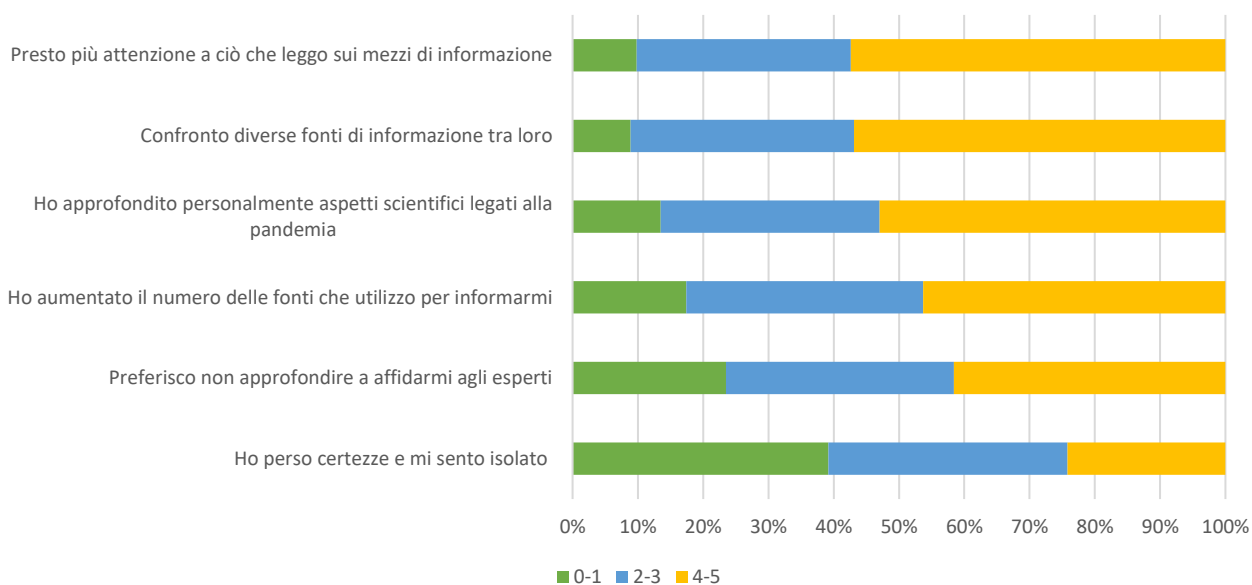
Intervento	Necessità dell'intervento					5 (del tutto necessario)
	0 (per nulla necessario)	1	2	3	4	
Pene più severe per chi diffonde deliberatamente notizie false	4,6	2,6	7,0	19,9	16,9	49,1
Obbligo per le piattaforme di rimuovere le fake news	3,4	2,8	5,4	10,9	15,3	62,2
Obbligo di fact checking (verifica delle notizie) sui social media	2,6	2,2	6,4	14,5	14,7	59,6
Campagne di educazione e sensibilizzazione sull'uso consapevole dei social	2,6	1,8	5,4	17,4	15,2	57,7
Riconoscimenti/Premi per i media che fanno informazione di qualità	3,6	2,2	6,8	16,7	20,7	50,1



Quali sono stati i cambiamenti nel modo di informarsi a seguito delle restrizioni governative? Si potrebbe sintetizzare affermando che i cambiamenti sono andati verso un maggiore approfondimento e una maggiore diversificazione dei temi e degli strumenti utilizzati per informarsi.

Nel complesso, i maggiori cambiamenti nell'atteggiamento dei rispondenti si registrano rispetto all'attenzione che viene data a ciò che si legge e all'utilizzo di diverse fonti di informazione che vengono messe a confronto: poco meno del 60% dei rispondenti, infatti, assegna un punteggio di 4 o 5, denotando quindi un cambiamento del modo di informarsi più accentuato. Il 53% dei rispondenti circa dichiara di aver approfondito personalmente aspetti scientifici legati alla pandemia e oltre il 46% afferma di aver aumentato il numero delle fonti che utilizza per informarsi. Più bassa ma non irrilevante la percentuale di casi che afferma di affidarsi al sapere esperto piuttosto che a un approfondimento autonomo.

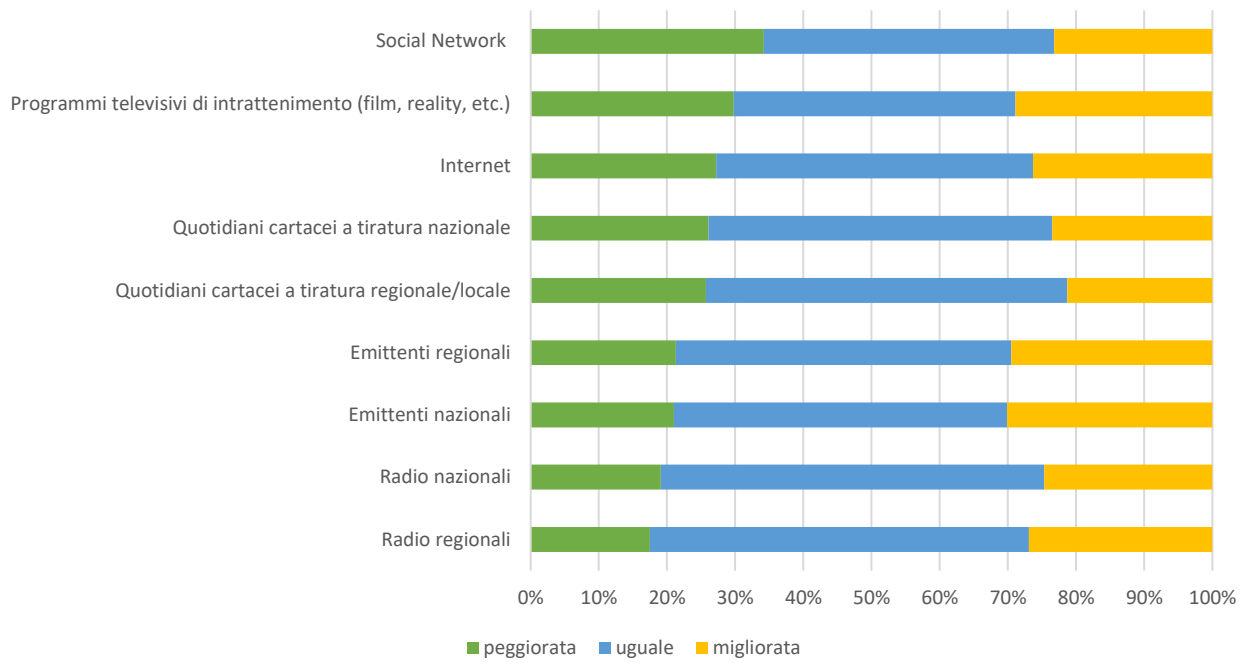
Modo di informarsi	Cambiamento					
	0 (per nulla cambiato)	1	2	3	4	5 (molto cambiato)
Ho aumentato il numero delle fonti che utilizzo per informarmi	14,1	3,3	11,2	25,1	21,8	24,5
Presto più attenzione a ciò che leggo sui mezzi di informazione	6,5	3,3	7,5	25,3	24,8	32,6
Ho approfondito personalmente aspetti scientifici legati alla pandemia	9,8	3,7	9,1	24,4	24,4	28,5
Confronto diverse fonti di informazione tra loro	6,1	2,8	9,6	24,6	25,7	31,2
Preferisco non approfondire a affidarmi agli esperti	16,0	7,5	11,7	23,2	17,0	24,6
Ho perso certezze e mi sento isolato	29,5	9,7	15,4	21,2	13,1	11,1



Infine, guardando le opinioni sull'obiettività dell'informazione dal momento in cui sono entrate in vigore le restrizioni governative rispetto ai diversi canali di informazione, i rispondenti riscontrano un peggioramento nei media meno tradizionali, come i Social network e Internet e sulla carta stampata, come si osserva dalle risposte rilevate per i quotidiani sia nazionali sia locali. Più di 1

rispondente su 3 dichiara infatti che l'informazione diffusa dai social è peggiorata (la percentuale è ottenuta considerando congiuntamente le modalità molto peggiorata e peggiorata), e una quota molto bassa e pari al 23,2% ritiene invece che questa sia migliorata. In media per cui i rispondenti osservano una uguale obiettività rispetto all'introduzione delle restrizioni sono le radio nazionali e locali, che sono anche quelli in cui si osservano percentuali più contenute di peggioramento: meno del 20% dei rispondenti dichiara che l'informazione diffusa dalle radio sia peggiorata. Infine, guardando i canali che secondo i rispondenti hanno migliorato l'obiettività dell'informazione, si registra un risultato più positivo per le emittenti nazionali e regionali, con circa il 30% delle risposte che denotano un'opinione positiva. Meno netta l'opinione del campione rispetto all'obiettività dei programmi televisivi di intrattenimento: le percentuali di quanti dichiarano che l'obiettività dell'informazione è peggiorata e migliorata sono simili.

Canali di informazione	Opinioni sull'obiettività dell'informazione		
	peggiorata	uguale	migliorata
Quotidiani cartacei a tiratura nazionale	26,1	50,4	23,5
Quotidiani cartacei a tiratura regionale/locale	25,7	53,0	21,3
Programmi televisivi di intrattenimento (film, reality, etc.)	29,8	41,3	28,9
Emittenti nazionali	21,0	48,9	30,1
Emittenti regionali	21,3	49,2	29,5
Radio nazionali	19,1	56,3	24,7
Radio regionali	17,5	55,6	26,9
Social Network	34,2	42,6	23,2
Internet	27,2	46,5	26,3



OPINIONI RISPETTO ALLE AZIONI DI CONTENIMENTO DEL VIRUS E AL SUPPORTO DELLO STATO

Affermazioni	Opinione					
	0 (per nulla d'accordo)	1	2	3	4	5 (molto d'accordo)
Lo Stato dovrebbe attuare controlli più severi rispetto alle misure adottate a livello nazionale	4,7	3,9	8,5	18,1	18,7	46,0
Le istituzioni locali dovrebbero attuare controlli più severi rispetto alle decisioni nazionali	5,1	3,0	9,1	16,8	22,1	43,9
Le azioni governative stanno limitando eccessivamente la libertà delle persone	16,8	7,3	15,0	25,1	15,4	20,2
Le azioni assunte sul territorio sono efficaci rispetto al contenimento della diffusione del virus	7,5	4,0	15,1	32,5	20,4	20,4
La maggior parte degli italiani si sta dimostrando rispettosa delle azioni di contenimento del virus	8,7	8,3	15,4	30,2	19,5	17,9
Lo Stato dovrebbe garantire maggiori ristori alle imprese	2,6	3,2	9,5	22,5	21,5	40,8
Lo Stato dovrebbe adottare misure specifiche di supporto alle persone più vulnerabili	2,4	1,0	7,1	16,3	19,0	54,2

Affermazioni	Media
Lo Stato dovrebbe attuare controlli più severi rispetto alle misure adottate a livello nazionale	3,8
Le istituzioni locali dovrebbero attuare controlli più severi rispetto alle decisioni nazionali	3,8
Le azioni governative stanno limitando eccessivamente la libertà delle persone	2,8
Le azioni assunte sul territorio sono efficaci rispetto al contenimento della diffusione del virus	3,2
La maggior parte degli italiani si sta dimostrando rispettosa delle azioni di contenimento del virus	3,0
Lo Stato dovrebbe garantire maggiori ristori alle imprese	3,8
Lo Stato dovrebbe adottare misure specifiche di supporto alle persone più vulnerabili	4,1

Affermazioni	Sesso		Totale
	Femmina	Maschio	
Lo Stato dovrebbe attuare controlli più severi rispetto alle misure adottate a livello nazionale	4,0	3,5	3,8
Le istituzioni locali dovrebbero attuare controlli più severi rispetto alle decisioni nazionali	4,0	3,5	3,8
Le azioni governative stanno limitando eccessivamente la libertà delle persone	2,8	2,7	2,8
Le azioni assunte sul territorio sono efficaci rispetto al contenimento della diffusione del virus	3,2	3,1	3,2
La maggior parte degli italiani si sta dimostrando rispettosa delle azioni di contenimento del virus	3,0	2,9	3,0
Lo Stato dovrebbe garantire maggiori ristori alle imprese	4,1	3,4	3,8

Lo Stato dovrebbe adottare misure specifiche di supporto alle persone più vulnerabili 4,3 3,9 4,1

Affermazioni	Classe di età					Totale
	18-29	30-44	45-54	55-64	65 e più	
Lo Stato dovrebbe attuare controlli più severi rispetto alle misure adottate a livello nazionale	3,2	3,6	3,8	3,9	4,4	3,8
Le istituzioni locali dovrebbero attuare controlli più severi rispetto alle decisioni nazionali	3,4	3,5	3,8	3,9	4,3	3,8
Le azioni governative stanno limitando eccessivamente la libertà delle persone	2,7	3,0	2,6	3,0	2,5	2,8
Le azioni assunte sul territorio sono efficaci rispetto al contenimento della diffusione del virus	2,8	2,9	3,0	3,2	3,8	3,2
La maggior parte degli italiani si sta dimostrando rispettosa delle azioni di contenimento del virus	2,6	2,9	3,0	3,1	3,3	3,0
Lo Stato dovrebbe garantire maggiori ristori alle imprese	3,6	3,5	3,9	4,0	4,1	3,8
Lo Stato dovrebbe adottare misure specifiche di supporto alle persone più vulnerabili	3,7	3,8	4,1	4,4	4,6	4,1

Affermazioni	Titolo di studio			Totale	
	Fino alla licenza media	Diploma	Laurea o post-laurea		
Lo Stato dovrebbe attuare controlli più severi rispetto alle misure adottate a livello nazionale		3,9	3,8	3,6	3,8
Le istituzioni locali dovrebbero attuare controlli più severi rispetto alle decisioni nazionali		3,8	3,9	3,6	3,8
Le azioni governative stanno limitando eccessivamente la libertà delle persone		2,9	2,8	2,4	2,8
Le azioni assunte sul territorio sono efficaci rispetto al contenimento della diffusione del virus		3,2	3,1	3,0	3,2
La maggior parte degli italiani si sta dimostrando rispettosa delle azioni di contenimento del virus		3,1	2,9	2,9	3,0
Lo Stato dovrebbe garantire maggiori ristori alle imprese		4,0	3,7	3,6	3,8
Lo Stato dovrebbe adottare misure specifiche di supporto alle persone più vulnerabili		4,1	4,2	4,1	4,1

Affermazioni	Condizione occupazionale				Totale
	Occupato	Disoccupato	Inattivo (casalinga/o, studente/ssa)	Altro (ritirati dal lavoro, altra condizione)	
Lo Stato dovrebbe attuare controlli più severi rispetto alle misure adottate a livello nazionale	3,7	3,4		3,9	3,8
Le istituzioni locali dovrebbero attuare controlli più severi rispetto alle decisioni nazionali	3,7	3,4		3,8	3,8
Le azioni governative stanno limitando eccessivamente la libertà delle persone	2,9	2,7		2,7	2,8
Le azioni assunte sul territorio sono efficaci rispetto al contenimento della diffusione del virus	3,1	3,0		3,1	3,2
La maggior parte degli italiani si sta dimostrando rispettosa delle azioni di contenimento del virus	2,8	3,1		3,0	3,0
Lo Stato dovrebbe garantire maggiori ristori alle imprese	3,8	3,5		3,9	3,8

Lo Stato dovrebbe adottare misure specifiche di supporto alle persone più vulnerabili	4,1	3,7	4,1	4,5	4,1
---	-----	-----	-----	-----	-----

L'indagine qualitativa. Il racconto della pandemia nelle emittenti regionali e nei quotidiani pugliesi

La parte qualitativa è stata condotta attraverso interviste a testimoni privilegiati, selezionati tra i direttori e responsabili delle principali emittenti televisive e dei quotidiani regionali. I temi trattati sono stati gli stessi per entrambi i gruppi, tra i quali:

- il racconto della pandemia
- il proliferare delle informazioni incontrollate
- il ruolo delle fonti istituzionali e dell'informazione scientifica
- la qualità e imparzialità dell'informazione
- i cambiamenti nel lavoro e le prospettive del giornalismo

Il sistema televisivo pugliese

Abbiamo chiesto anzitutto agli intervistati delle emittenti televisive quali fossero a loro avviso le caratteristiche principali del racconto della pandemia nei media italiani e pugliesi. Tutti gli intervistati hanno riconosciuto confusione nella prima fase del racconto della pandemia.

Secondo A4: "Si faceva fatica a comprendere a cosa stessimo andando incontro e cosa si andava affrontando (non per colpa dei media) si brancolava nel buio.". L'intervistato non dà la colpa ai media della cattiva qualità del racconto. Rispetto al sistema informativo pugliese distingue una prima fase quasi di panico e una seconda in cui col tempo è andata migliorando la qualità dell'informazione che fino a quel momento era condizionata dalle scarse notizie. "Anche in Puglia si è viaggiato di pari passo con il racconto nazionale".

Gianni A3 considera il racconto "serio, importante, corretto, per far comprendere la gravità della situazione senza creare panico. La Puglia ha dato qualcosa in più con un aggiornamento costante di ora in ora".

A2 sottolinea che gli scienziati non solo si contraddicevano l'un l'altro, ma cambiavano le loro stesse posizioni. "Qualcuno mi dirà, poco era chiaro forse anche a loro, ma da una netta informazione il lunedì, diventava questa un netto azzeramento il martedì-discutibile tutto questo- Per ciò che riguarda invece l'informazione pandemica che veniva offerta a noi organi di informazione territoriale abbiamo anche notato che vi era impreparazione da parte di molti momenti istituzionali e della sanità e abbiamo dovuto supplire ed essere quasi un momento di servizio e di collegamento

per esempio tra le pubbliche amministrazioni e tra strutture come le RSA o altre tipologie, quasi ad informare noi chi doveva predisporre un servizio di prevenzione, di intervento”.

Rispetto al sistema informativo pugliese afferma “Siamo stati almeno per la direzione dell’emittente per cui lavoro momento di Servizio, di informazione e anche di denuncia, questo credo dovesse essere il nostro ruolo non potendo andare a interagire con scienziati di fama nazionale o mondiale”.

“Ci siamo concentrati sull’informazione facendo attenzione a non creare inutile allerta. Nei mezzi di informazione nazionale, visto la rincorsa che si faceva nelle varie dirette televisive, al di là dei TG puri e semplici, era quasi una rincorsa utilizzando la pandemia per dare notizie ma anche per accrescere ascolti. Questa è la visione che io ho, forse sbagliata per carità, non voglio dire che sia questa la lettura giusta, però quasi un pò tralasciando quella che doveva essere la misura giornalistica, o il rispetto di una deontologia, a favore di altro” (A2)

I no-vax e la cattiva comunicazione

Seguiremo in questa parte la prospettiva di analisi suggerita da A1, direttore di Telenorba sul racconto della pandemia e i suoi principali esiti.

“Il racconto è variato in base al mutare della situazione. All’inizio c’è stato un grande problema di confusione e ricerca di dati che non si trovavano da nessuna parte. Poi è scoppiata la moda degli esperti. Siamo andati tutti alla ricerca di chi ne sapesse di più. Per un anno di pieno caos e per l’anno successivo di rincorsa a temi che proponeva il governo per calmare l’ansia dei cittadini, per coprire il ruolo di informazione scientifica mettendo tutti i media compreso il mio. Il complesso generale è di insufficienza. Non siamo stati in grado di svolgere adeguatamente il nostro lavoro (in termini generali) c’è chi lo ha fatto bene, chi lo ha fatto malissimo. Complessivamente non ho trovato una informazione adeguata a ciò che il momento richiedeva. Il sistema informativo pugliese è stato coinvolto in questa trappola: correre per stare dietro alla cronaca. Abbiamo mostrato i camion con le bare, ma non abbiamo convinto i telespettatori sull’importanza di vaccinarsi. Se c’è tutta quella platea di no vax ci sarà stato un difetto di comunicazione arrivano quasi al 10%”. Nell’interpretazione di A1 essere no vax non è letta tanto come una scelta quanto come un effetto non voluto della comunicazione: “O sono stati informati male o non sono stati informati”. Su questo anche A2: “Certo non è stato un momento facile perché giungevano informazioni da ovunque. E credo che l’effetto più devastante che forse ha caratterizzato questa coscienza non vaccino no green pass l’abbia

raccontando il ruolo del social usato come strumento di informazione ma troppe volte anche di disinformazione”.

Già da questi stralci di intervista emergono questioni che entrano nel vivo delle contraddizioni fatte scoppiare dalla pandemia. L'emergenza covid ha determinato uno tsunami non solo sanitario ma anche sociale e comunicativo, dall'altro estremizzando le posizioni, dall'altro moltiplicando le fonti. In assenza di filtri e una attenta verifica delle fonti (cosa di per sé molto difficile data l'incertezza sulla pandemia), la ribalta è stata conquistata da chi urlava di più o si imponeva nello spazio comunicativo come granitico portatore di certezze, soprattutto tra coloro che si opponevano di più ai vaccini.

Il ruolo delle fonti ufficiali

“Il sistema informativo pugliese è stato coinvolto in questa trappola: per conoscere qualcosa dovevi chiamare Roma, avere notizie dirette da Boccia, da Speranza, se avevi i canali giusti. Roma acchiappa tutto e gestisce. Chi è vicino al cuore del governo, al potere ha le informazioni, gli altri si devono adeguare. Noi ci siamo dovuti adeguare conformandoci a una informazione istituzionale che ci dava i numeri per mantenere una certa linea. Per tre mesi consecutivi abbiamo dedicato una intera trasmissione: Il Graffio, dedicata ai temi della pandemia. Differenze abissali. L'informazione nazionale si affaticava, lavorava sull'informazione scientifica. In situazioni come questa non si può dare un'informazione scollegata, devi dare prima il contesto, noi davamo soltanto il locale”. “Boccia e Speranza prima della pandemia ottenevi disponibilità, dichiarazioni, come è cominciata la pandemia non hanno mai concesso interviste, rubavi una dichiarazione di un minuto due minuti. A noi le fonti nazionali erano precluse”. (A1).

L'informazione scientifica

L'informazione scientifica è stata spesso utilizzata nelle trasmissioni televisive. Esperti e professori sono diventati volti noti, sono entrati nella quotidianità delle famiglie. Nel giro di poco tempo, tuttavia, anche gli esperti sono stati risucchiati nella polarizzazione che ha caratterizzato il confronto sul Covid. Su queste le posizioni degli intervistati sono diverse. Se secondo alcuni l'informazione scientifica si è spesso risolta in polarizzazione e esibizionismo, per altri ha comunque contribuito, almeno nella fase iniziale, a spiegare cosa stava succedendo e quali soluzioni si stavano mettendo in campo per fronteggiare l'emergenza.

Secondo A1 l'informazione scientifica ha svolto un ruolo di secondo piano, non è stata chiamata a svolgere esattamente il proprio ruolo.

“C'è stato l'esibizionismo dell'informazione scientifica e poca informazione scientifica. (...) È mancato un riferimento univoco preparato. L'informazione scientifica non c'è stata, quando volevi qualcosa dovevi guardare l'informazione americana e prendere da loro, sappiamo che per loro è un dovere comunicare, aprirsi il più possibile al pubblico. Tutto deve passare dal governo, va in televisione l'esperto si fa il manuale Cencelli”.

Secondo A2 l'informazione scientifica “avrebbe dovuto avere un ruolo ben più composto. Spiegare cosa sia un virus, ma andava mutando costantemente. È servita per mobilitazione ma anche motivo di confusione, indebolire la voce scientifica fa emergere maggiore insofferenza. (...) Il racconto in presa diretta è uno strumento non può essere un fine”.

Secondo A3, direttore di Antenna sud l'informazione scientifica “ha svolto un ruolo molto importante per fronteggiare il contagio. Quando la situazione ha cominciato ad essere critica sono state date le informazioni utili a capire come uscirne”. “Il vaccino ha aperto uno spiraglio di speranza verso la risoluzione della vicenda. Molti rischiavano di perdere la speranza, il fatto che si stesse lavorando per un vaccino e che ci fosse una data.”

Secondo A4, direttore di Telefoggia l'informazione scientifica ha svolto un ruolo fondamentale, ci ha aperto gli occhi.

Tra polarizzazione e rassicurazione a seconda dei casi l'informazione scientifica ha fortemente ridirezionato quella politico-istituzionale. C'è stata inequivocabilmente una maggiore integrazione. Questo crescente ricorso al sapere scientifico non ha tuttavia messo al riparo produttori e indirettamente fruitori dell'informazione dal prodursi di corto circuiti che hanno creato disorientamento. Si conferma nelle parole degli intervistati un certo disorientamento per la sfasatura tra verticalizzazione delle informazioni ufficiali, a partire dai comitati tecnici nazionali e dagli appuntamenti giornalieri gestiti a livello nazionale dal governo e le ricadute sui livelli meso e micro-istituzionali, dalle regioni ai territori, dove figure come i governatori hanno, a seconda dei casi personalizzato oppure mancato di chiarezza nella gestione delle informazioni. Al di là delle singole vicende o contingenze che hanno pesato nella gestione dell'informazione ai livelli regionali e territoriali, il sistema politico-istituzionale con la scelta di accentrare, ha lasciato relativamente pochi margini per una azione capillare di informazione sul territorio.

Esemplificative sono le parole di A1 (Telenorba): “Il sistema istituzionale ha determinato e seguito questa deriva. Un giorno il virologo amico mio e un giorno il virologo nemico mio, facendo il tifo ora per uno, ora per l’altro schieramento. Titolo favorevole, giornali di destra e di sinistra. Non è stata come avrebbe potuto essere è stata un fallimento non meritavano nemmeno la sufficienza. Benché ci sia stato molto lavoro dal punto di vista della cronaca è andata molto peggio. Questa pandemia andava raccontata dal punto di vista scientifico istituzionale. Siamo andati avanti con le conferenze di Conte alle 20,30 che non rispondevano all’esigenza reale dei cittadini, né alle esigenze di chi controlla la rete. Ha creato ritardi nelle vaccinazioni, i no-vax avevano bisogno di capire perché dovevano vaccinarsi, cosa era questa malattia, non sappiamo ancora da cosa è stato provocato. Tutto questo determina disorientamento. Dove sono le campagne di informazione massicce? La gente lo avverte ne soffre resta sfiduciata”.

Secondo A4 “l’informazione politico istituzionale è stata a macchia di leopardo, ci sono stati governatori molto presenti. Una parte della politica non ha prestato abbastanza attenzione. Anche loro non avevano le idee molto chiare”

Effetti di eccesso informativo, notizie contraddittorie opinioni parziali e fake news

Ma come hanno retto i media tradizionali pugliesi al proliferare delle fonti, soprattutto delle informazioni veicolate attraverso i social? Molti degli intervistati parlano di una rivoluzione in corso che la pandemia ha accelerato, con effetti non transitori ma destinati a lasciare il segno sul sistema informativo. Quelle che seguono sono stralci delle intervistate effettuate sul punto: Come ha sottolineato uno degli intervistati:

“I media sono cambiati la pandemia ha distrutto dei simboli, dei totem...L’informazione nei periodi della pandemia è stata quella dei social, avevamo la necessità di vederci, sono scomparsi i giornali, ha resistito la radio, un po' meno la tv” (A1).

Posizioni contro il green pass o contro il vaccino sono scaturite proprio dalle tante notizie contraddittorie. Le fake news hanno avuto la meglio. Confusione in generale o prese di posizione difficilmente smontabili dopo ciò che è stato prodotto anche dalle autorità accademiche” (A2).

“L’eccesso informativo ha avuto e continua ad avere un peso notevole. La cattiva informazione le fake news che ci devastano da molti punti di vista nell’emergenza covid gioca un ruolo importante ma anche tragico. False notizie sui vaccini, problema serio che va affrontato ragionando un po' su tutto non solo sull’emergenza sanitaria” (A4).

“Una parte importante del nostro lavoro è stata dedicata a smentire notizie false. Il nostro ruolo istituzionale: individuare e smentire fake news. La pandemia è servita a ufficializzare questo ruolo. Bisogna fidarsi delle informazioni che vengono lanciate dalle testate vere e proprie, ufficiali, grandi e piccole” (A3).

Di fronte al flusso incontrollato generato dai social e dalla ricerca spasmodica di informazioni attraverso i media non tradizionali, il sistema informativo pugliese ha risentito del generale reset determinato dalla pandemia. Nulla sarà come prima sembra di intendere dalle parole degli intervistati, che sottolineano, da un lato, la preoccupazione per l'eccesso di informazioni incontrollate e non verificate che si sono riversate su un'opinione pubblica alla ricerca spasmodica di certezze in una fase di grande incertezza, dall'altro, il contributo dato al contrasto delle notizie false, nel tentativo di difendere una legittimità conquistata nel tempo. Una legittimità messa alla prova dai social ma anche dalla difficoltà a veicolare notizie credibili e affidabili, data l'incertezza generale e la verticalizzazione dell'informazione istituzionale.

Qualità imparzialità e pluralità dell'informazione

Il problema della circolazione incontrollata di notizie tutt'altro che attendibili è strettamente collegato al tema più generale della imparzialità e pluralità dell'informazione. Quanto e in che misura il tentativo di caratterizzarsi come soggetti affidabili che veicolano notizie verificate ha pesato sulla percezione imparzialità da parte degli utenti. Le risposte dei direttori a questa domanda ci danno uno spaccato della percezione di imparzialità. Gli intervistati su questo colgono una questione nevralgica. La necessità di garantire l'affidabilità dell'informazione può essere percepita dal pubblico come il tentativo di mettere il bavaglio a voci fuori dal coro o posizioni scomode ma nascoste per supposti interessi materiali. Detto in altri termini, da filtro a bavaglio il confine nella percezione degli intervistati è labile.

Come sottolinea A3: “Nel periodo più grande della pandemia le voci sono state all'unisono, una verità in tasca che dovevamo divulgare, per il pluralismo c'è stata una bolla di momentanea sospensione, non c'era necessità di garantire il pluralismo. Tutto quello che doveva essere comunicato doveva essere preso per buono perché dopo la terza ondata c'è stata la contrapposizione vaccini/no vax ai messaggi istituzionali”.

Secondo A2: “L’informazione nazionale è stata vista come una informazione dilatata di alcuni interessi, lobbies specifiche”. La criminalizzazione di Astra Zeneca è stato un tentativo di delegittimare ulteriormente quel colosso”.

Ancora, A1 afferma: “In una situazione del genere è difficile garantire la neutralità e pluralità. Ognuno ha portato l’acqua al proprio mulino. La neutralità è stata praticamente messa alla porta. Prendo a riferimento i media tradizionali che ti danno la notizia esaustiva e ti aggiungono il commento aprendo alle tesi diverse. Intendo il fatto raccontato in maniera neutra con numeri immagini e documenti, più commento plurale sui fatti allargati con la partecipazione del pubblico. Essendo impossibilitati a dare il fatto i commenti sono stati tutti deformati, allarmati, o fin troppo garantisti, non c’è stato un equilibrio. C’è stato il rapporto tra informatori e fruitori. C’è stato da una parte il capo che dichiarava e sudditi che obbedivano. Non ha avuto la possibilità di partecipare a questo confronto, a questo dibattito e quando l’ha fatto con tutta la rabbia che aveva in corpo, l’ha fatto in maniera negativa”.

Gli intervistati restituiscono un quadro in chiaro scuro del rapporto tra attendibilità e pluralità dell’informazione. Da un lato i mezzi di informazione hanno cercato di veicolare informazioni istituzionali, dall’altro lato questa funzione ha corso il rischio di essere percepita come funzionale alla riduzione del pluralismo. Nella grande incertezza che ha caratterizzato l’emergenza sanitaria l’eccesso di pluralismo può tuttavia legittimare posizioni che alla prova dei fatti si rivelano del tutto infondate o peggio visioni complottiste che hanno guadagnato visibilità dai continui cambi di scenari e posizioni degli stessi esperti, tutt’altro che granitici nel veicolare le informazioni. Alla scienza è stato chiesto di dare certezze, in tempi rapidi e con ragionevole sicurezza. E ogni passo falso o ripensamento (dalla scelta dei vaccini alla progressione delle somministrazioni) hanno generato inquietudini ben presto utilizzate per alimentare contrapposizioni.

I cambiamenti nell’informazione: principi e priorità

La pandemia è stato un banco di prova per il sistema informativo, ma fino a che punto ha modificato i principi e i modi attraverso cui si fa informazione?

Come riferisce A1: “I principi non possono cambiare è cambiato il modo di approcciarsi e diffondere notizie perché sono cambiati come dicevo prima i mezzi...La gente abituata alla lettura e alla riflessione adesso deve accontentarsi di leggere 3 righe sulla pagina social o sulla webtv. Informazione velocizzata e sempre più parziale. Stanno cambiando le priorità, i modi: tutti vogliono

avere informazioni prima degli altri (ci fa sentire soddisfatti) ma non lo siamo, ubriacatura per nulla positiva. Ci vuole uno sforzo enorme da parte dei formatori, dell'ordine professionale, se non si forma chi deve fare informazione è chiaro che i principi cambieranno di fatto. Fake news ignoranza dell'informatore, ha sentito dire e pubblica la notizia o dolo. Chi lo fa non è preparato. La verifica e tutta una serie di processi che non si fanno più nemmeno nelle grandi informazioni. Hanno il canale web devono andare veloce non possono aspettare, rischia di minare i capisaldi dell'informazione".

A4: "Spero che i principi non siano cambiati voglio essere ancora un sognatore. Voglio sperare che i principi siano sempre gli stessi. Anche se mi rendo conto che questo a volte non capita. Purtroppo, esistono modi di fare informazione che non rispettano quella che è una carta dei doveri deontologici del giornalista dei mezzi di comunicazione."

A3: "pensando alle trasformazioni che attraversano il modo di fare il giornalista sono cambiati i modi. Inversione di tendenza, precedenza alla sanità. I principi devono essere sempre gli stessi e pertanto bisogna fare un po' più fatica ad essere professionali...Le priorità non sono cambiate, c'è stata questa nuova filosofia, vale a dire: non si può dedicare tantissimo tempo nel servizio perché altrimenti diventa acqua tiepida."

Se i principi di imparzialità rimangono ben saldi, tutti gli intervistati riportano le difficoltà a fare informazione in un sistema profondamente cambiato, dal lato della domanda e dell'offerta, in cui la notiziabilità immediata diventa il metro di paragone della comunicazione efficace. Una comunicazione veloce, rapida, ma che rischia di lasciare sul campo la verifica delle fonti, sfidata come è dal web e anche dalle aspettative dei fruitori, essi stessi alla ricerca di informazioni immediate.

I riflessi per il lavoro dei giornalisti sono evidenti. In un contesto che chiede rapidità delle informazioni e in cui i nuovi media si muovono alla ricerca di notizie "fresche" con cui saziare un appetito crescente di notizie, il lavoro del giornalista richiede immediatezza, ma con il rischio di perdere in qualità. Sul versante organizzativo, pandemia, da un lato, e digitalizzazione dall'altro, hanno modificato in profondità le dinamiche organizzative. Molti intervistati riportano i cambiamenti significativi che hanno riguardato il lavoro di redazione e in gruppo. I device e le tecnologie tendono a rendere più semplice la ricerca delle notizie, ma isolando i giornalisti, rendendoli più autonomi e in grado di coprire diverse fasi della "produzione". Da un lato c'è una semplificazione dei processi che velocizza il flusso informativo. Dall'altro, però, si rischia di perdere in capacità di approfondimento e lavoro sul campo a stretto contatto con le persone e i fatti che si

intendono raccontare. Un problema, questo, che nelle parole di un intervistato dovrebbe richiamare l'attenzione dei corpi professionali, a tutela della qualità non solo della informazione ma anche del percorso formativo e esperienziale attraverso cui si diventa giornalisti.

A1: Si è semplificato il processo produttivo, abbiamo dovuto adeguarci, prendere libri, riviste scientifiche, prendere giornali di altre nazioni, per cercare di avere più informazioni dirette che ci mettessero in grado di conoscere la pandemia, misure per prevenirla e contrastarla. È cambiato tutto in questi due anni, c'è ancora qualche redazione che continua ad applicare misure preventive, chi lavora da casa. Si valorizzerà ancora di più la capacità produttiva di ogni redazione, a noi è già avvenuto, anche noi abbiamo giornalisti che lavorano da soli senza il cineoperatore. (1 o 2 tecnici). Prima era impensabile ...Ora si fa tutto col telefonino abbiamo dovuto accelerare, tutto sommato è stato un passo avanti si è semplificato il processo produttivo.”

A4 distingue l'approccio alla professione dall'aspetto organizzativo. Il passaggio dalla macchina da scrivere al computer, il lavoro dei tecnici per le riprese esterne, che dovevano essere scaricate, con relativi tempi e problematiche. Ora basta un portatile per scaricare e inviare le immagini quasi in tempo reale. Se in passato bisognava attendere l'uscita di un quotidiano per informarsi attraverso la rete siamo informati immediatamente di tutto ciò che accade nel mondo. “Al di là dei vantaggi dei cambi generazionali ha perso molta qualità rispetto al passato. Il proliferare della disinformazione in rete ha peggiorato la situazione. La tecnologia ha favorito più immediatezza ma minore qualità. Ci sono sempre meno giornalisti veri e sempre più improvvisatori della materia. L'unica soluzione potrebbe essere una rivisitazione delle regole dei vari ordini professionali. L'albo dei pubblicisti con cui ci si iscrive con molta facilità e spesso si producono tanti giornali. Semplicemente iscritti ma che di giornalisti hanno poco. Regole più ferree poi è l'utenza chiamata a valutare dov'è l'organo di informazione più credibile o meno credibile, Dov'è la vera notizia e dove la fake news”.

Anche A3 fa riferimento alle nuove tecnologie “Consapevoli che bisogna essere più rapidi. Trovare la verità molto più rapidamente possibile”. Il lavoro si è precarizzato? Alcune figure professionali rischiano di essere sopraffatte. Soprattutto per quel che riguarda le televisioni ci sono cambiamenti che sostituiscono standard di qualità molto elevati, che consentono anche agli impiegati di banca di fare un buon prodotto. Se un impiegato che fa tutt'altro si trova in un luogo in cui c'è un incidente stradale, non saranno mai le immagini dei professionisti. Noi giornalisti sappiamo quali immagini mostrare è una questione deontologica. La carta di Treviso ci dice come comportarci in presenza di

notizie che riguardano i minori, noi che siamo professionisti del settore abbiamo bisogno di far conoscere qual è la differenza”.

Secondo A2 “Il lavoro del giornalista non è cambiato più di tanto. Il nostro lavoro ha reso meno pesante il lockdown, la pandemia. Ci si muoveva adottando le precauzioni, diretta per 16 ore al giorno, presenza, attività non è cambiata. Il carico di lavoro non è cambiato. Le conferenze stampa fatte sulle piattaforme, oggi regolarmente svolte”.

A3: “E’ un lavoro che richiede attenzione alla notizia, bisogna stare molto più attenti ad altre fonti. C’è un panorama più vasto da proporre a un consumatore finale che è il lettore. Prima solo comunicati stampa, veline. Costruzione e veicolazione delle informazioni sono cambiati non può permettersi le lunghe attese. Siamo consapevoli del fatto che l’utente non attende più l’uscita del giornale in edicola o il telegiornale. La televisione ha il suo sito web ed è comunque una garanzia di certezza e verità. Adesso se accade qualcosa bisogna subito darne comunicazione. È necessario produrre il doppio, il lancio, un aggiornamento in corso, però bisogna stare subito sulla notizia se no rimane indietro.”

A4: “La notizia si dovrebbe costruire sempre nella stessa maniera: accertandola verificandola approfondendola. Se c’è stato un cambiamento, se così fosse non sarebbe un cambiamento positivo. Non lo vedo in chi fa questo mestiere in maniera seria. Chi improvvisa non è un giornalista per me.”

Carta stampata e infodemia. Il racconto della pandemia

La ricostruzione del racconto della pandemia effettuata da B1, caporedattore del Corriere del Mezzogiorno mostra tutti gli effetti di una informazione che proprio per la sua centralità è diventata difficilissima perché continuamente osservata misurata e talvolta anche strumentalizzata. L’aumento collettivo dell’attenzione costante a quanto si diceva ha obbligato l’informazione a mutare l’oggetto del suo interesse e occuparsi della vita delle persone più che dei pettegolezzi, delle voci, delle indiscrezioni, degli indizi. La centratura dettata dall’emergenza ha reso marginale e irrilevante questioni che in precedenza calamitavano l’attenzione, senza però un effettivo riscontro con la realtà. Rispetto al sistema televisivo, la carta stampata tende a rimarcare la ricentratura dell’informazione dettate dalle esigenze informative della pandemia. Come rimarca ancora B1:

“Non è stato semplice gestire una situazione così improvvisa dover sempre cercare di conservare un punto di equilibrio tra informazione corretta legata assolutamente ai fatti cercando che qualunque

cosa che fosse pubblicata non fosse strumentalizzata, come purtroppo certe volte è capitato soprattutto con l'avvento dei vaccini. Ogni informazione è stata usata certe volte in modo improprio da parte di chi, per esempio, non si voleva vaccinare. È ancora oggi un lavoro molto molto faticoso, molto oneroso, di grande responsabilità perché ripeto il rischio è quello di una situazione in cui gli scienziati stessi si sono divisi e non hanno trovato un punto di equilibrio, di incontro, rischio era sempre quello di creare una informazione che non fosse completamente aderente ai fatti o che potesse creare delle forme di preoccupazione allarmismo ulteriore tra le persone. È stato come fare informazione di guerra con un bollettino quotidiano che ci diceva quante persone sono rimaste contagiate quante altre sono morte. È profondamente cambiato il modo di fare informazione e anche l'approccio verso le notizie che sicuramente con l'avvento del coronavirus è molto diverso. Prima magari noi come mondo dell'informazione tendevamo magari anche ad enfatizzare delle cose che non erano straordinariamente importanti. Adesso sono tornate al centro dell'attenzione la vita delle persone, la salute, la scienza, argomenti assolutamente fondamentali. Sono tornati centrali nelle dinamiche informative”.

La pandemia nelle parole dell'intervistato sembra avere avuto l'effetto, per la carta stampata, di dedicare più tempo all'approfondimento. Su questo piano si rileva una differenza con il sistema televisivo, maggiormente sfidato, probabilmente anche per la necessità di dare notizie sempre nuove nell'arco di una stessa giornata, dai tempi stretti che la nuova informazione impone. Anche in merito all'infodemia l'accento dei rispondenti è più attenuato.

Ancora B1: “L'infodemia è una questione globale non è una questione solo pugliese o una questione che si può localizzare. È un argomento trasversale che cambia la vita di tutti noi e inevitabilmente anche l'informazione in Puglia. Il termometro è l'interesse delle persone. L'interesse con la pandemia, attorno alla pandemia è altissimo e inevitabilmente ci vengono richieste queste informazioni. Noi seguiamo anche un po' l'umore del lettore, del telespettatore, di chi segue i social. Evento centrale della vita di tutte le persone è la pandemia e come cambia la vita di tutti noi ogni giorno con la pandemia...Non ho riscontrato molte differenze, le differenze stanno nei dettagli nelle diversità di qualche notizia che magari qui ha avuto un riscontro diverso, ci possono essere delle situazioni locali che nella pandemia possono prendere il sopravvento rispetto a una informazione più generalista, ma fondamentalmente lo schema è sempre lo stesso. In realtà mai come in questo momento siamo un po' obbligati a trattare con energia, con argomenti, numero di pagine un tema che riguarda tutti i cittadini. Non credo ci siano grandi differenze. Ci sono dei casi spinosi, particolari,

non so per esempio molto contestata la nascita di questo ospedale in fiera. Ha fatto chiacchierare molto, ma sono cose che si sono verificate anche in altri contesti basti pensare alla polemica che c'è stata per la costruzione dell'ospedale a Milano durante il primo lockdown”.

B2, caporedattore di Repubblica Bari sottolinea il fatto che le conoscenze disponibili hanno dovuto misurarsi con un evento mai realizzato prima e descriverlo trovando nei propri attrezzi: parole, conoscenze, quelle più adeguate a descrivere qualcosa che non essendosi mai realizzato appariva in parte impossibile. Gli attrezzi di cui disponevamo erano stati pensati per altri usi, ma non avevamo altro a nostra disposizione. Un secondo punto importante è stata fatta un'informazione di buon livello, cercare di raccontare un fenomeno totalmente nuovo nella storia dell'umanità. Si è diffusa con gli aerei in pochi giorni. Cercare di raccontare questa nuova emergenza nazionale e mondiale attraverso le conoscenze che c'erano finora e credo che sia stato un racconto attendibile. La stragrande maggioranza dei casi ha cercato di avere delle fonti attendibili che era la cosa più importante. Poi c'è stato bisogno di narrare quel che stava succedendo: i morti di Bergamo, le terapie intensive, i medici in trincea, tutti quegli aspetti della pandemia che era giusto, doveroso fornire (questi tre aspetti)”.

Nel complesso, tuttavia, non manca il timore che anche la carta stampata sia risucchiata nel vortice della proliferazione delle notizie e delle versioni non controllate, tipiche dell'infodemia. Agli intervistati abbiamo chiesto quale fosse il peso assunto da eccesso informativo, diffusione di notizie contraddittorie opinioni parziali o unilaterali e fake news sugli utenti.

Come dice B2: “A mio avviso l'effetto può diventare devastante, non darei la colpa ai diffusori di tale tipo di informazione ma a quelli che gli hanno dato la possibilità di farlo. Se qualcuno vuole dire qualcosa ma non ha le competenze l'autorevolezza di farlo non è colpa sua ma è colpa di chi ha fatto da megafono a questo genere di informazioni che hanno avuto e hanno tuttora un effetto devastante. In questo si gioca la differenza fra informazione di qualità, sempre assicurata da coloro che svolgono questa professione dopo aver superato vari livelli di riconoscimento professionale e avventurieri della rete che provocano enormi disastri perché mai come in questo momento l'opinione pubblica era ed è assetata di notizie e quindi molto spesso fa riferimento a informazioni non verificate e non verificabili. Crea un effetto devastante che prosegue, non è finita anche se devo dire che i grandi giornali hanno assicurato un livello di informazione elevata. Penso ad esempio a trasmissioni televisive, che spesso sono dettate soltanto dalla volontà di creare l'effetto pollaio chiamiamolo così. Non si può mettere sullo stesso piano un professore che pubblica sulle riviste

internazionali e uno che fa tutt'altro mestiere ma che ha un'opinione sulla pandemia. Sono gerarchie informative totalmente sballate bisognerebbe avere la capacità di discernere e selezionare. Proprio per fornire al telespettatore, questo fenomeno è avvenuto soprattutto in televisione che è molto più impattante, quanto i social, sull'opinione pubblica dove non c'è stata a mio avviso nessuna selezione di qualità rispetto a quello che è avvenuta sulla carta stampata. Dove raramente ho visto opinioni dettate dalla volontà di creare clamore piuttosto che da quella di fornire una informazione di qualità. Probabilmente è dettato da motivi di audience dal fatto che sono pubblici completamente diversi, ruolo attivo del lettore più selezionato ha una capacità di discernimento maggiore rispetto al ruolo passivo dello spettatore televisivo o dei social, li subisce. Probabilmente è lo stesso mezzo”.

Secondo B1: “Le fake news hanno avuto un effetto molto serio e pesante soprattutto nella prima fase della pandemia sui social soprattutto venivano diffuse notizie assolutamente infondate. Ha creato allarmismo, preoccupazione, questo ha fatto credere a tanta gente che magari non ha gli strumenti per saper decifrare certe informazioni, le ha un po' depistate le ha un po' deviate e questo è un effetto molto pericoloso. Ed è un po' il problema dell'informazione di questo tempo perché le fake news che si tratti di pandemia o di qualsiasi altro argomento sono una minaccia perché somministrano informazioni verosimili, non vere che però vengono date in pasto in maniera strumentale ai lettori... I social sono un universo in cui ci sono notizie anche insidiose non solo false. La quantità di notizie false trovate era impressionante proliferazione delle fonti dell'informazione possono permettere a tanti che non ne hanno titolo che non sono professionisti di scrivere quello che gli pare e provocare allarme in chi legge. Studio di un annetto fa”.

Ancora B3 sostiene che: “Non è stato semplice da parte di tutte le redazioni riuscire a tenere la barra dritta sulla chiarezza e sull'univocità delle notizie date ai lettori. L'impatto delle fake news sicuramente c'è stato e ha reso ancora più complesso il nostro lavoro: ogni giorno ci siamo dovuti tutti misurare con l'agguato di fake news, informazioni fuorvianti, notizie contraddittorie, un “oceano” che ha richiesto un surplus di verifica e approfondimento in tempi brevi. Portando a interrogarci, anche, sul futuro della professione”.

Raccontare la scienza e le istituzioni

Nel racconto di B3 emerge la nuova centralità della scienza e delle istituzioni nel racconto dei media, rapporto non semplice perché spesso i criteri di notiziabilità portano a dare notizia di scandali o comportamenti delle istituzioni scorretti che finiscono per delegittimarle agli occhi dello spettatore.

Recuperare un racconto dei fatti più basato sul servizio può significare anche lasciar parlare la scienza e le istituzioni senza deformare le loro voci. La pandemia anche qui ha contribuito ad un cambiamento di prospettiva: “Senza voler necessariamente essere di parte e proporre una difesa d’ufficio della categoria, credo che i mass media italiani abbiano dato una buona e complessiva dimostrazione di professionalità nel racconto della pandemia, sotto vari aspetti. Innanzitutto, nell’attenzione massima e puntuale prestata alle voci della scienza e delle stesse istituzioni; e poi nella capacità di svolgere un ruolo sociale, indirizzato a una puntuale informazione di pubblico servizio e al racconto della realtà in tutte le sue complesse sfaccettature.

Anche in Puglia il sistema informativo si è mosso secondo queste coordinate, senza grandi differenze rispetto all’informazione nazionale: professionalità, cura, verifica delle fonti scientifiche, racconto delle storie, e anche inevitabilmente del profilo più “emotivo” di una vicenda così inedita”.

Agli intervistati abbiamo chiesto che ruolo ha svolto l’informazione scientifica e quali tratti ha assunto l’informazione politico istituzionale. Dalle interviste emerge nettamente la necessità di differenziare la propria informazione non inseguendo il clamore mediatico o la ricerca di audience come prioritaria.

Secondo B2 l’informazione scientifica è stata fondamentale: “C’è stata qualche difficoltà ci siamo sempre sforzati per quanto ci riguarda di fossilizzarci su due direttrici. L’informazione scientifica istituzionale. Mai come in questo momento c’è stato bisogno di far riferimento a un’informazione scientifica che avesse un timbro istituzionale oppure quella che avesse una credibilità e un’autorevolezza scientifica tale da poter essere presa in considerazione a livello della collettività. Abbiamo sempre cercato di evitare l’informazione scientifica o pseudo tale che tra virgolette facesse notizia in senso lato. Non sempre l’informazione più clamorosa è la più attendibile. Abbiamo sempre preferito dare precedenza all’informazione più attendibile rispetto a quella più clamorosa. Informazione scientifica con timbro istituzionale e con autorevolezza sono due facce della stessa medaglia. In campo nazionale l’informazione derivante dall’AIFA Agenzia del farmaco o dal Ministero della sanità, in campo regionale il Dipartimento della salute pubblica della Regione che ha la delega per costituzione delega all’organizzazione dei servizi sanitari in ambito territoriale, poi ci sono interlocutori del mondo scientifico accademico che però avessero un background tale da giustificare il fatto di poter esprimere delle opinioni, non siamo andati per strada a cercare col lanternino esperti o pseudo tali della materia. Ma abbiamo fatto riferimento ai loro incarichi, alle loro pubblicazioni, alla loro autorevolezza in ambito scientifico, sono due aspetti della stessa

medaglia. Obiettivo è evitare la confusione e il dilagare di fake news che sono a mio avviso la seconda pandemia, questo è il vero problema, determinata dall'inflazione di notizie non dimostrate non attendibili ma semplicemente clamorose o ingannevoli in grado di colpire l'immaginazione collettiva. L'informazione politico istituzionale si è un po' trasformata. Ho notato che sia a livello nazionale che a livello locale, all'inizio c'è stata un po' troppa politica nel senso che non ci si è resi conto che sia i ministri che i presidenti di regione ma soprattutto i sindaci erano chiamati a svolgere più un ruolo di protezione civile che un ruolo di amministrazione politica. Poi col passare dei mesi ho notato che invece c'è stata un'assunzione di responsabilità maggiore e tutti coloro che gestiscono in qualche modo la cosa pubblica si sono assunti l'onere di rappresentare un'autorità unitaria in un momento di straordinaria emergenza. Le polemiche politiche sono venute a mano a mano sempre diminuendo. Un presidente di regione è diventato più capo della protezione civile che di una giunta politica. In quel momento era necessario organizzare gli ospedali, creare gli hub per le vaccinazioni, adempiere alle esigenze di protezione civile dettate dalla pandemia". (B2)

Il rapporto con i fruitori dell'informazione

È cambiato il rapporto dei fruitori con canali e fonti dell'informazione locale? E come si costruisce oggi l'imparzialità e la pluralità in un contesto sottoposto a sconvolgimenti così radicali come quelli imposti dalla pandemia? Agli intervistati abbiamo chiesto se fossero state garantite a loro avviso qualità imparzialità e pluralità dell'informazione nella pandemia. In seconda battuta abbiamo chiesto una loro definizione dell'informazione di qualità imparziale e plurale.

Risponde in proposito B1: "Qualità nella pandemia penso di sì, soprattutto sui giornali più importanti, più letti. Imparzialità talvolta no, pluralità sì. Dalle tv generaliste alle commerciali, ai giornali, sono state rispettate. Alcuni organi di informazione sono stati accusati di essere troppo plurali, di aver dato troppo spazio ai no vax per esempio. Di aver alimentato così questa propensione da parte di alcuni a non vaccinarsi. Arrivano dei segnali perché percepisci facendoti una chiacchierata con un prefetto con un questore, con un politico importante, magari percepisci che dare visibilità ai no vax in alcuni momenti è stato percepito da chi deve gestire queste questioni, quasi come un incitamento a fomentarli. Io non so se sia così o meno, di sicuro i giornali non potevano ignorare le proteste che ci sono state da parte dei no vax, anche molto brutte, censurabili, come l'assalto alla sede della CGIL che è stata una pagina vergognosa da parte dei no vax sono situazioni che fanno parte della cronaca, un giornale non può ignorare quello che succede. Se c'è una frangia anche consistente di gente che non la pensa come te non la puoi ignorare, censurare a

prescindere. È chiaro che poi ognuno si fa un'opinione (io, per esempio, i no vax non li sopporto). Sono uno che crede che dall'inizio ci dovesse essere l'obbligo vaccinale; invece, stiamo arrivando piano piano per categorie, se ci fosse stato l'obbligo dall'inizio forse non ci sarebbe stata questa crescita del movimento no vax e avremmo meno contagi”.

Traspare dalle parole dell'intervistato la preoccupazione per la garanzia del pluralismo, anche quando il flusso informativo produce effettivi distorsivi della realtà. Si tratta di un principio a cui non è possibile derogare, anche quando si è consci dei possibili contraccolpi sul piano dell'opinione pubblica. Semmai come rimarca l'intervistato B3, il pluralismo richiede di essere bilanciato dalla credibilità degli interlocutori che vengono coinvolti nel processo di formazione dell'opinione pubblica: L'informazione è plurale quando dà voce a tutti gli attori e interlocutori, partendo comunque da una preliminare pesatura della credibilità degli stessi. (B3)

Alla stessa stregua l'importanza dell'analisi critica viene ribadito dall'intervistato B1, che legittima il sistema informativo, non come megafono di tutti le voci, ma come filtro a garanzia dell'imparzialità e qualità dell'informazione:

“Per me l'informazione deve essere completa, deve avere questi tre elementi: innanzitutto, tenere conto del fatto che un servizio televisivo, un servizio giornalistico, si chiama così perché deve essere di aiuto ai cittadini, chiaro trasparente, corretto e quanto più completo possibile. Tenere conto del sentiment, dare voce a tutte le opinioni, tutti, quanta più gente possibile e non perdere mai la capacità critica di valutare quello che sta succedendo. Avere anche la forza ogni tanto di sottolineare le cose che non vanno, di dire “forse state sbagliando, forse questa cosa dovrebbe essere corretta”. Essere di servizio, dare voce a chi si occupa di queste cose e non perdere mai la capacità critica. La capacità critica è un formidabile costruttore di idee e cambiamento. Queste sono secondo me le caratteristiche che deve avere una informazione di qualità”. (B1)

Principi e priorità

Anche agli intervistati della carta stampata abbiamo chiesto se e quanto sono cambiati i principi e le modalità attraverso cui si fa informazione. Risponde in proposito B3:

“Fortunatamente i principi restano sempre gli stessi, non credo siano cambiati, semmai l'emergenza pandemica li ha rafforzati, mettendo ulteriormente alla prova la nostra capacità di fornire un'informazione “di pubblico servizio”. I punti di riferimento restano sempre gli stessi. Si applicano su terreni differenti, e questo può comportare delle diversità: una cosa è applicarli nel racconto della

politica o della cronaca nera, altra cosa declinarli nel racconto della pandemia. E la velocizzazione dell'informazione c'era già prima del Covid”.

Alla stessa strega anche B1 sottolinea: “I principi cardine no. Quello che prevale è sempre la notizia, si è creato un rapporto più diretto tra le fonti istituzionali e l’informazione, ha dovuto far venire allo scoperto il sistema di comunicazione istituzionale che si è dovuto mettere a disposizione dei cittadini, non è stato più al servizio della politica, del politico di turno, del presidente di turno, dell’assessore di turno. Le regioni sono state un po' il motore dell’informazione legata alla pandemia perché gestiscono le Asl e tutto quello che ha a che fare con l’universo sanitario è stato filtrato dall’assetto comunicativo delle regioni e ha cambiato il modo di lavorare di chi fa comunicazione istituzionale, al centro del tavolo è la pandemia prima di qualsiasi altra notizia, perché è l’argomento che più tiene banco tra le persone.

Quello che cambia, anche per gli intervistati della carta stampata, è l’organizzazione del lavoro. Come rimarca B2: Lo smart journalism è uno strumento, se devo raccontare una storia in presa diretta, devo andare in terapia intensiva, è uno strumento non può essere un fine. Lo smart job, lo smart working è uno strumento non può essere un fine e quindi va utilizzato né demonizzandolo né esaltandolo. Penso addirittura di percepire una voglia di essere se possibile ancora più attendibili, adesso i criteri sono ancora più radicali, proprio perché le notizie possono creare sfaceli, c’è una maggiore consapevolezza del ruolo sociale che possa svolgere l’informazione”.

Ma quali sono stati le trasformazioni principali sul piano organizzativo che ha prodotto la pandemia: Ancora B2 sottolinea: “Sicuramente c’è stata l’esigenza di avere turni rafforzati, avere una copertura 24ore su 24 nell’individuare anche giornalisti specializzati o vicini al mondo della pandemia, assoluta flessibilità, edizioni aperte fino a tardi. Arrivavano ordinanze, decreti anche a tarda sera cambiando in corsa quello che era stato fatto la mattina o il pomeriggio. Ha abbastanza cambiato l’organizzazione dei giornali. Non ci sono stati dei vuoti di organico, anzi in assoluto penso che c’è stato più lavoro, maggior ricorso a più collaboratori esterni. Il mondo dell’editoria non sta vivendo un momento semplice c’è una crisi strutturale importante dovuta a diversi fattori”.

B3 rimarca l’impatto dello smart working sulle redazioni: “Il lavoro in smart working ha comportato un parziale stravolgimento della giornata-tipo. La nostra azienda ha avviato il lavoro a distanza dal marzo del 2020 e, tranne una breve parentesi, siamo tuttora ancora in smart working (terminato il 13 marzo). Abbiamo cercato di mantenere vivi gli spazi di confronto tra colleghi, a cominciare dalle riunioni tramite Google Meet, fondamentali per impostare il lavoro su giornale cartaceo e sito. Un

giornale è un prodotto collettivo, non la sommatoria di singoli articoli, il che presuppone un costante confronto. I lockdown, le restrizioni, il limitato accesso agli spazi pubblici hanno ridotto le occasioni di contatto diretto con le fonti, a partire dalle conferenze stampa. Qualcuna si è svolta online, ma ovviamente non è la stessa cosa. Ad ogni modo, tutti i fatti di maggiore rilevanza che meritavano un racconto diretto “sul campo” sono stati comunque coperti dalla presenza dei nostri cronisti. E il rapporto con le fonti non si è mai spezzato, coltivato con tutti gli strumenti a disposizione, cercando in ogni caso di colmare la minore proiezione “esterna” imposta da lockdown e restrizioni. Lo smart journalism non sarà un cambiamento stabile mi auguro di poter tornare quanto prima a lavorare in presenza. Lo spartiacque non è stata certo la pandemia”. (B3)

Ancora B1: Prima si andava alle conferenze stampe che non esistono più, si fa tutto in chat, sulle piattaforme, e ovviamente deve tenere il microfono spento, si interviene uno alla volta non c'è interscambio, sono cambiati gli orari di lavoro. Le riunioni cominciavano molto prima è un lavoro che ha perso fisicità. Per chi era abituato a vivere nelle redazioni numerose come me, è cambiato il rapporto con le fonti ci si sente solo al telefono. Il lavoro è stravolto non agli occhi del lettore ma il percorso è molto cambiato. Rispetto al sistema di produzione della notizia, alcune cose non possono essere verificate con i nostri occhi, andare sul posto o sentire le persone rende il pezzo più ricco, rischio di cloroformizzare la scrittura, appiattire la scrittura. Rischio che i nostri racconti perdano di sangue di energia. Da quando facevo il cronista, andare sul posto a raccontare le cose rende l'articolo viene giù molto più fluido, molto più ricco di dettagli. Se raccogli solo le informazioni al telefono o per vie traverse rischi di non dare quel guizzo, quel valore aggiunto, dare al pezzo un po' più di anima. Rischio che l'informazione venga un po' guidata dall'esterno e meno brillante.

Come per le emittenti televisive locali, anche il sistema della carta stampata vede i maggiori cambiamenti nel modo di concepire la professione di giornalista. Anche qui device, tecnologie e collegamenti virtuali, se da un lato hanno reso possibile raccontare la pandemia, dall'altro, in prospettiva, rischiano di impoverire la professione, appiattendolo la scrittura, limitando il lavoro di campo e il reperimento delle informazioni, e in ultima istanza esporsi al condizionamento di chi veicola i contenuti attraverso social e piattaforme.

Conseguenze del cambiamento sui processi di costruzione e diffusione delle informazioni

Quali saranno i cambiamenti cui dover fare fronte in prospettive. È interessante qui riportare quanto detto da B2: C'è una crisi strutturale organica perché il numero dei pensionati sta superando i giornalisti in attività. I bilanci non sempre sono in attivo. La trasformazione verso il digitale provoca

inevitabilmente uno scombussolamento. Crisi economica più che a livello informativo. Magari negli Stati Uniti l'hanno già superato. La transizione verso un digitale è un acceleratore. Creerà una selezione molto più dura è difficile che possano resistere sul mercato 200 giornali, spostandosi al digitale sicuramente sì. Informazione digitale, non solo riservata a livello nazionale e internazionale, l'informazione locale ha un futuro importante. Non si può fermare il futuro. È un fenomeno che va capito e gestito. La transizione tecnologica è un dato di fatto, che l'epidemia ha accelerato, la macchina è lanciata non si può fermare. Cambierà il modo strumentale di fare il giornalista, l'organizzazione, la giornata. Il sito internet mi costringe ad accelerare i tempi, le fonti restano sempre quelle. L'articolo devo farlo in mezz'ora. Ma con la stessa cura e attenzione.

B3: "È un processo naturale già in corso da tempo, attraverso la fruizione dell'informazione tramite altri supporti rispetto alla carta. Sicuramente sul binario che è stato intrapreso da molto tempo: giornalismo multiplatforma, contenuti all'insegna della qualità e della credibilità che dal cartaceo si spostano anche su altri supporti e canali, compresi i social, porta d'accesso al grande pubblico irrinunciabile per tutte le testate. E poi la diversificazione e declinazione di uno stesso contenuto attraverso più linguaggi: dall'articolo di approfondimento al podcast, dalla diretta streaming alla fotogallery. Potrebbe apparire un'affermazione in controtendenza, ma ritengo che verranno sempre più premiate la qualità e la credibilità: dopo aver affrontato la fase un po' "infantile" dell'informazione web basata perlopiù sulla quantità, sul bombardamento di notizie e su una sorta di "rumore di sottofondo" dato dal flusso caotico di news e informazioni, la linea di demarcazione ora potrebbe essere tracciata da qualità e credibilità. Una linea di demarcazione destinata sempre di più ad approfondirsi, probabilmente: è una sfida davanti alla quale bisogna farsi trovare pronti".

Nelle parole degli intervistati vengono poste più questioni. C'è innanzitutto un problema generazionale, nelle redazioni e nel rapporto con le generazioni all'esterno. I giornali stanno cambiando rapidamente. L'innovazione tecnologica sta modificando in profondità l'organizzazione del lavoro e i rapporti all'interno delle redazioni. C'è un processo di concentrazione che rischia di impoverire il panorama informativo. In parallelo, però la diversificazione e declinazione attraverso più linguaggi e strumenti informativi può arricchire il ventaglio dei target, essi stessi tendenti a una crescente diversificazione. Per la carta stampata, anche quella locale, si tratta di una sfida, con rischi e opportunità da cogliere. Come sottolinea B1: "C'è tutto un target di lettori dai 40 anni in su che ha un rapporto quasi fisico con il giornale di carta: i politici professionisti, docenti, che vedono una fonte di arricchimento, lo stesso target che fa abbonamenti per edizioni digitali dei giornali. I più

giovani divorano informazioni più velocemente e più seccamente, informazione nuda e cruda è tutta di proprietà dei siti, è come se fossero due giornali in uno che si rivolgono a pubblici completamente diversi. C'è il giornale che diventa un prodotto sempre più di nicchia. I nostri lettori sono lettori di una certa età raramente sotto i 50. Il sito è più universale, per un target più sofisticato o più popolare devi dare un determinato tipo di prodotto.

Ancora B1 per concludere: Come vedo il futuro? Indecifrabile. I giornali generalisti storici come il Corriere, Repubblica devono puntare sulla qualità dell'informazione, grande ricchezza di voci. Stanno in piedi con qualità inchieste, la voglia di crescere insieme ai lettori, ci sono stati giornali che hanno spacchettato così nettamente l'informazione che hanno ripreso molto vigore attraverso l'inchiesta il New York Times fa pagare, ma anche gli italiani i contenuti dell'on-line. Prodotti diversificati ma di qualità. La vera minaccia mortale per l'informazione sono sempre i social che spingono tante persone ad alimentarsi solo di quella informazione. La vera minaccia sono i social. La difesa dell'informazione istituzionale seria puntuale verificata, forse i social stanno anche un po' stancando i giornali piano piano stanno recuperando terreno con l'online che accelera anche i tempi dell'accesso all'informazione. I giornali stanno recuperando un ruolo anche se sono meno condizionanti di quanto erano in passato”.

Conclusioni

La ricerca effettuata consente di mettere in evidenza le principali tendenze di mutamento nella fruizione e costruzione delle informazioni durante la pandemia. La somministrazione del questionario agli utenti (con un campione di 511 stratificato per età, genere, titolo di studio, condizione occupazionale) ha consentito di indagare aspetti relativi a come in Puglia ci si è informati nella pandemia, la percezione di imparzialità e affidabilità, sia dei media tradizionali, sia dei social network, internet e dei siti di messaggistica istantanea. Parimenti ha consentito di indagare il ruolo svolto dalla comunicazione istituzionale e il rapporto che si è venuto a determinare tra istituzioni e utenti. Il quadro che emerge dall'analisi è quello di un sistema dell'informazione che è profondamente cambiato in quantità e qualità, con nuovi medium che hanno iniziato a proliferare in maniera quasi incontrollata all'inizio della pandemia, ma che alla prova dei fatti si sono dimostrati non in grado di assicurare quella profondità e capacità di verifica che viene ancora riconosciuta ai media tradizionali, sia nazionali che locali. Se da un lato internet e i social network sono canali di informazione in crescita, soprattutto tra le fasce di età più giovani, dall'altro sono ritenuti in

partenza meno affidabili, come se emergesse la consapevolezza di un allargamento significativo delle possibilità di informarsi attraverso la rete, senza tuttavia la garanzia di una pari affidabilità. Viceversa, i canali tradizionali, se da un lato tendono ad essere meno utilizzati, dall'altro continuano a godere di una certa affidabilità. Da questo punto di vista, più che la rincorsa alla notiziabilità immediata, veloce, ma spesso senza le necessarie garanzie di veridicità, ai media tradizionali è richiesto di dare un contributo ad arginare il fenomeno incontrollato delle informazioni, promuovendo azioni per la verifica e il controllo. Più che azioni punitive (che potrebbe limitare il pluralismo), gli intervistati chiedono autorevolezza, capacità di analisi, approfondimenti. In una fase come quella in cui siamo entrati con la pandemia, in cui la mancanza di informazioni e certezze ha portato a una polarizzazione delle posizioni in campo, anche tra i cosiddetti esperti, il disorientamento creato dall'eccesso di notizie incontrollate, richiede nelle parole dei rispondenti affidabilità, più che velocità, ascolto, più che scontro muscolare tra poli opposti. L'informazione scientifica e istituzionale da questo punto di vista ha avuto un ruolo che è stato riconosciuto positivo. Pur tra incertezze e contraddizioni, più della metà dei rispondenti giudicano le informazioni provenienti dai siti istituzionali di Asl e istituzioni sanitarie affidabili, mentre meno affidabili sono giudicate singole figure istituzionali come governatori e sindaci. La rincorsa alla personalizzazione come strategia comunicativa non sembra pagare in termini di affidabilità percepita. La mancanza di un consenso generale circa le azioni da intraprendere per fronteggiare la pandemia e l'incertezza che ha a lungo caratterizzato anche il sapere scientifico, non permette di dare basi solide a forme estreme di personalizzazione che per essere efficaci richiedono prima di tutto certezze o supposte tali. Gli atteggiamenti più prudenti della comunicazione istituzionale sono stati non a caso più premiati in termini di affidabilità percepita.

Ma come hanno risposto i media pugliesi alle sfide della pandemia e dell'infodemia? E come è cambiato il lavoro? L'approfondimento qualitativo effettuato attraverso il ricorso a interviste a testimoni privilegiati ha permesso di mettere in evidenza le risposte delle emittenti e dei quotidiani pugliesi alle sfide della pandemia. I risultati emersi consentono di fare alcune considerazioni sui cambiamenti in atto nell'organizzazione del lavoro e nel modo di fare giornalismo ai tempi dello smart journalism.

La pandemia ha cambiato la vita delle persone e come sottolineato a più riprese dagli intervistati c'è stata la necessità di seguire non soli il flusso delle informazioni ma anche le richieste pressanti di notizie e certezze, in una fase tuttavia che di certezza ne dava poche. Il diluvio di informazioni

incontrollate ha rischiato di trascinare il sistema informativo regionale nella rincorsa alla notiziabilità, alimentata dai social media e internet. Rispetto a questa prima fase i media regionali hanno rimarcato la necessità di un controllo e verifica che non è venuta mano, anche di fronte alla forte polarizzazione del dibattito, in cui anche gli esperti talvolta sono caduta. L'emergenza sanitaria ha reso marginali questioni che in precedenza calamitavano l'attenzione, ma a maggior ragione, è stato ribadito, il sistema informativo deve ancorare il proprio ruolo all'approfondimento, la verifica. In una certa misura si potrebbe dire una funzione di filtro in un giusto equilibrio con il pluralismo. Si tratta di questioni di non facile conciliazione. Quanto il filtro preventivo alle informazioni rischia di scadere nel bavaglio alla libertà di espressione? E in che misura i media tradizionali possono assolvere a questa funzione senza lasciare campo ai social network e internet in cui questo filtro è molto meno presente, riuscendo in questo modo a catturare l'attenzione? Nelle risposte degli intervistati la ricerca di questo equilibrio è stata agevolata proprio dal continuo riconcorrersi delle notizie, spesso in contraddizione tra loro che i social hanno alimentato. E' l'opinione pubblica che oltre un certo limite chiede misura e capacità di analisi scevra da condizionamenti di partenza o punti di vista da imporre.

Le fake news hanno avuto inizialmente un effetto molto serio. Hanno creato allarmismo, preoccupazione, perché come rimarcato da alcuni intervistati somministrano informazioni verosimili, non vere che però vengono rilasciate in maniera strumentale ai lettori. L'infodemia è una questione globale i cui effetti, però, si riverberano anche a livello locale. Anche a questo livello, l'informazione scientifica svolge un ruolo fondamentale. Mai come in questa fase c'è stato bisogno di far riferimento a un'informazione scientifica che avesse un timbro istituzionale, con la giusta credibilità per potere essere seriamente presa in considerazione. In questa ricerca di attendibilità e approfondimento informato, i cambiamenti più rilevanti vanno rintracciati nell'organizzazione del lavoro. Non solo per l'effetto del distanziamento che ha richiesto anche nelle redazioni di ricorrere a strumenti digitali allo smart working, ma per il processo stesso di costruzione della notizia, dalle fonti, al racconto vero e proprio. La forte verticalizzazione sul sapere scientifico come base di partenza per la notizia, se da un lato ha permesso di garantire attendibilità, dall'altro ha ridimensionato il lavoro di campo, la cronaca, l'ascolto per strada. I lockdown, le restrizioni, il limitato accesso agli spazi pubblici hanno ridotto le occasioni di contatto diretto con le fonti. In parallelo il crescente ricorso ai device tecnologici ha permesso a singoli operatori di coprire più fasi della lavorazione riducendo il lavoro di squadra che prima era caratteristica essenziale del lavoro giornalistico. Lo smart journalism è una opportunità che consente di massimizzare la resa del singolo

operatore, ma in prospettiva rischia di portare all'isolamento, con ricadute tutte da gestire nelle redazioni e anche sul percorso professionale. Il salto tecnologico non è imputabile alla pandemia, Questa ha sola accelerato tendenze che erano già in atto. Come è stato riportato da diversi intervistati, la transizione tecnologica è un dato di fatto, che l'epidemia ha accelerato. Cambierà il modo di fare il giornalista, l'organizzazione, la giornata, cambieranno i tempi. Il giornalismo si sposta verso sistemi multiplatforma con contenuti che, da un lato tenderanno a segmentarsi ancora di più, dall'altro a essere distribuiti su più canali, tradizionali e social, anche per le testate regionali. Se e quanto tutto questo continuerà a poggiare sulla ricerca di qualità e imparzialità lo si vedrà nei prossimi anni. Ma è questa la tendenza che intravedono i rispondenti: uno smart journalism che integra più linguaggi e canali. Il rischio maggiore di questa trasformazione non appare lo scadimento della qualità dell'informazione, ma l'isolamento professionale e l'allontanamento dalla "strada", in contesto certamente più avanzato su piano delle possibilità di distribuzione e costruzione delle notizie, ma anche potenzialmente sempre più individualizzato e meno cooperativo.

