



# Il ruolo dell' informazione nell'emergenza COVID 19 impatti e conseguenze sui comportamenti delle persone.

*Aprile 2020*



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 825469. This report reflects the views only of the Consortium, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained herein.

## Sommario <sup>1</sup>

A causa della pandemia globale di Covid-19 che si è diffusa in Europa nel 2020, è della massima importanza contribuire al dibattito sull'emergenza fornendo dati e prove che possano aiutare a comprendere come il virus stia cambiando la nostra vita e la nostra società.

Per sostenere la riflessione sul tema, T6 Ecosystems, partner dell'Osservatorio SOMA<sup>2</sup> e membro fondatore del Centro di eccellenza Aletheia<sup>3</sup>, ha avviato uno studio che mira ad analizzare, comprendere e riflettere sugli impatti dell'attuale emergenza sul modo in cui le persone interagiscono con le fonti di informazione. In particolare, intende indagare se e come il comportamento delle persone sia cambiato rispetto alle fonti di informazione verificate e a quelle non verificate.

Per farlo è stata applicata un'analisi qualitativa condotta attraverso la somministrazione di un questionario. Il questionario è stato lanciato il 31 Marzo e chiuso il 16 Marzo 2020 e diffuso in lingua italiana. Le risposte totali raccolte sono state del 1611, di cui il 63% donne e il 37% uomini. Per quanto riguarda la distribuzione geografica, il 40% dei partecipanti risulta provenire dal Sud Italia e dalle isole, il 33% dal Centro Italia e il 27% dal Nord Italia. In termini di età, le risposte raccolte coprono individui dai 18 a più di 80 anni. La maggior parte degli intervistati ha però un'età compresa tra i 36 e 65 anni.

I risultati dello studio dimostrano che le persone hanno scelto di informarsi sulla pandemia soprattutto utilizzando i canali ufficiali delle istituzioni e attraverso le emittenti televisive. I social media, anche se compaiono tra i canali di accesso alle informazioni utilizzati, non sembrano essere la principale fonte di informazioni sul tema. I risultati confermano che le fonti di informazione più affidabili identificate dai partecipanti sono quelle provenienti dalle istituzioni o

---

<sup>1</sup> Autori di questa relazione: Simona De Rosa e Andrea Nicolai T6 Ecosystems srl, Roma

<sup>2</sup> SOMA (Social Observatory for Disinformation and Social Media Analysis) has been launched to provide support to a European community to jointly fight disinformation, This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 825469

<sup>3</sup> Il Centro di eccellenza ALETHEIA è stato fondato nel 2019 presso l'Università Luiss come sforzo congiunto di due partner SOMA: Luiss Data Lab e T6 Ecosystems. La missione, sotto l'egida più ampia dell'Osservatorio SOMA, è quella di creare un centro di eccellenza italiano per promuovere la ricerca e lo scambio di conoscenze su questioni relative all'informazione, la lotta alla disinformazione e alla polarizzazione forzata nei media, online e offline

condivise dalla comunità scientifica. Il sondaggio ha anche indagato se l'attuale emergenza ha cambiato il modo in cui gli intervistati gestiscono il proprio rapporto con le fonti di informazione. La metà degli intervistati ha affermato che l'emergenza li ha resi più consapevoli dell'importanza dell'utilizzo di informazioni verificate per raggiungere una corretta informazione.

## Introduzione

A causa della diffusione dell'epidemia globale di Covid-19 in Europa, e in particolare in Italia dal Febbraio 2020, è della massima importanza contribuire al dibattito raccogliendo dati relativi all'emergenza che potrebbero aiutare la comprensione dell'impatto che l'emergenza sta avendo sulla vita e sui comportamenti della popolazione.

Per sostenere tale riflessione, T6 Ecosystems, partner dell'Osservatorio SOMA e membro fondatore del Centro di eccellenza Aletheia, ha avviato uno studio volto ad analizzare il ruolo delle fonti di informazione nel corso dell'emergenza per COVID 19.

L'analisi segue il lavoro svolto da T6 Ecosystems nel progetto SOMA in relazione alla valutazione dell'impatto della disinformazione. Il presente studio è stato condotto con il supporto del Luiss Data Lab attraverso la collaborazione stabilita nell'ambito dei progetti SOMA e Aletheia.

## Scopo dell'analisi e risultati

Le domande di ricerca che hanno guidato lo studio sono le seguenti: la recente pandemia ha cambiato il modo in cui le persone si informano? Se sì, come è cambiato il modo in cui si fruisce dell'informazione? In particolare, quali sono le evidenze sull'importanza delle fonti autorevoli per essere aggiornati sull'epidemia rispetto ad altre fonti di informazione (ad esempio i social media)? Qual è l'impatto della disinformazione diffusa su Covid-19 sui comportamenti e sulle scelte delle persone?

Per rispondere a queste domande, abbiamo applicato un'analisi qualitativa. I seguenti paragrafi riportano il metodo che abbiamo utilizzato per eseguire l'indagine.

## L'indagine

L'analisi qualitativa è stata condotta attraverso la somministrazione di un questionario. Abbiamo scelto di usare questo metodo di indagine, prima di tutto, perché i metodi che avrebbero implicato contatti diretti (ad esempio focus group o interviste) non erano possibili a causa delle regole di distanziamento sociale in vigore in quel periodo. In secondo luogo, considerando la situazione di isolamento in cui erano posti i partecipanti, abbiamo ritenuto fosse più appropriato l'utilizzo di uno strumento online di facile utilizzo da completare nel momento in cui gli utenti avessero preferito, senza imporre un tempo e una durata per rispondere alle domande.

Il sondaggio è stato condotto utilizzando un sistema online per la raccolta dei dati disponibile per qualsiasi dispositivo in grado di navigare in Internet. In linea con la regolamentazione GDPR, non sono stati raccolti dati riservati o sensibili e il sondaggio è stato strutturato per essere completamente anonimo.

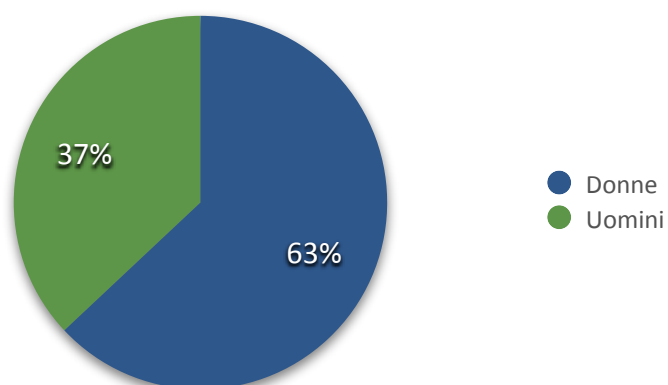
Il sondaggio conteneva 26 domande, la maggior parte delle quali strutturate come scelta multipla o scala Likert. Delle 26 domande, solo quattro prevedevano la possibilità di rispondere con commenti aperti. Il sondaggio è stato progettato per soggetti che si informano attraverso i canali di informazione italiani. Per questo motivo, è stato scritto e disseminato in italiano.

Il sondaggio è stato lanciato il 31 Marzo e chiuso il 16 Aprile ed è stato ampiamente diffuso utilizzando account social media, newsletter e altri canali delle organizzazioni che hanno strutturato l'indagine: T6 Ecosystems e Luiss Data Lab.

Siamo consapevoli che la modalità di somministrazione utilizzata fornisce un campione non completamente rappresentativo del campionamento nazionale anche se sono state prese in considerazione tutte le età, sesso e distribuzione geografica. Tuttavia, per gli obiettivi di ricerca, è stato un modo efficace per facilitare l'ampia diffusione del questionario in un breve arco temporale rispondendo alla necessità di partecipare al dibattito sul Covid-19.

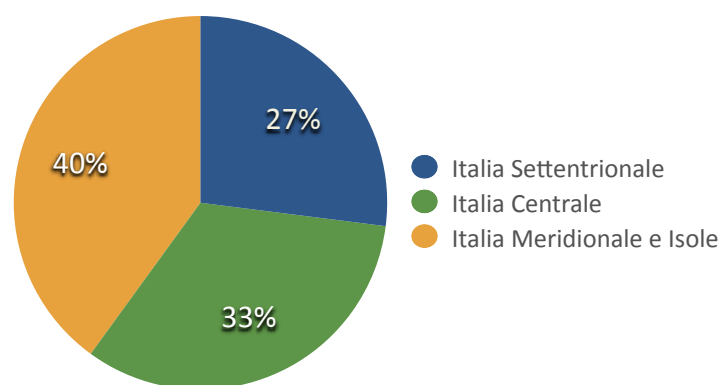
## I risultati

Il totale delle risposte collezionate è 1611, di cui 63% donne e 37% uomini.



*Fig.1: Genere*

Rispetto alla distribuzione geografica, 40% dei partecipanti proviene dal Sud Italia e dalle isole, 33% dal Centro Italia and 27% dal Nord Italia.



*Fig.2: Distribuzione Geografica*

Rispetto all'età, la maggior parte dei partecipanti risiede nella fascia di età che va dai 36 ai 65 anni.

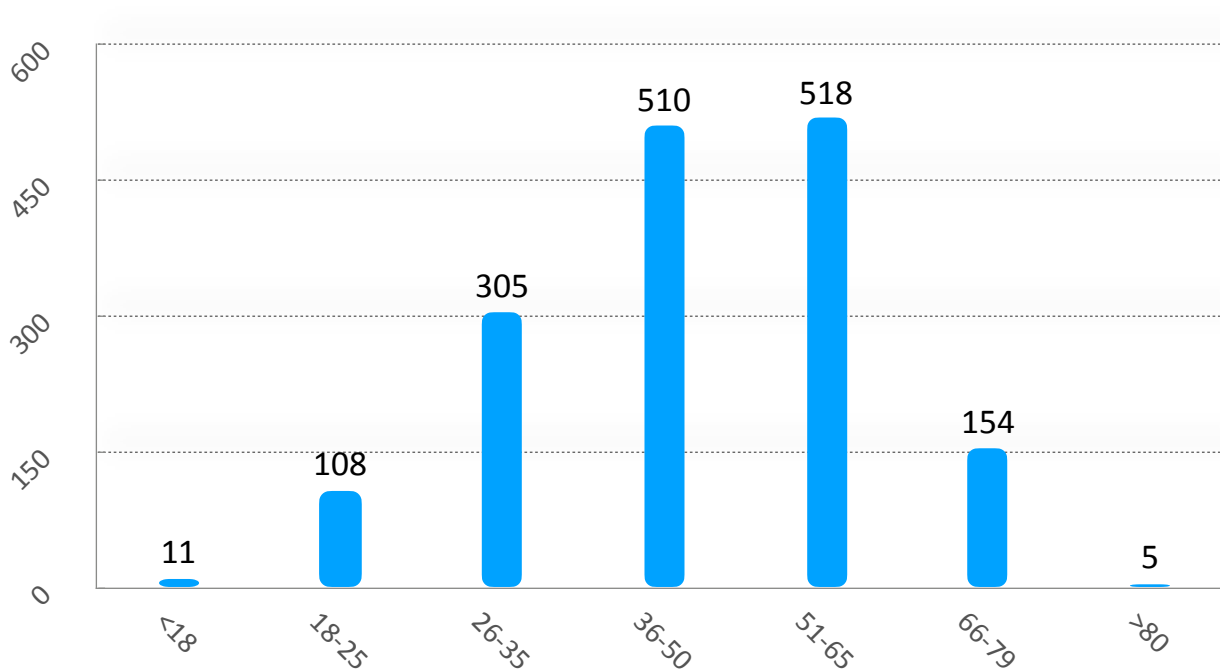


Fig.3: Età dei partecipanti

Abbiamo chiesto di selezionare il titolo di studio, le risposte sono riportate in Figura 4. La maggior parte degli intervistati ha selezionato le opzioni: laurea specialistica e scuola superiore

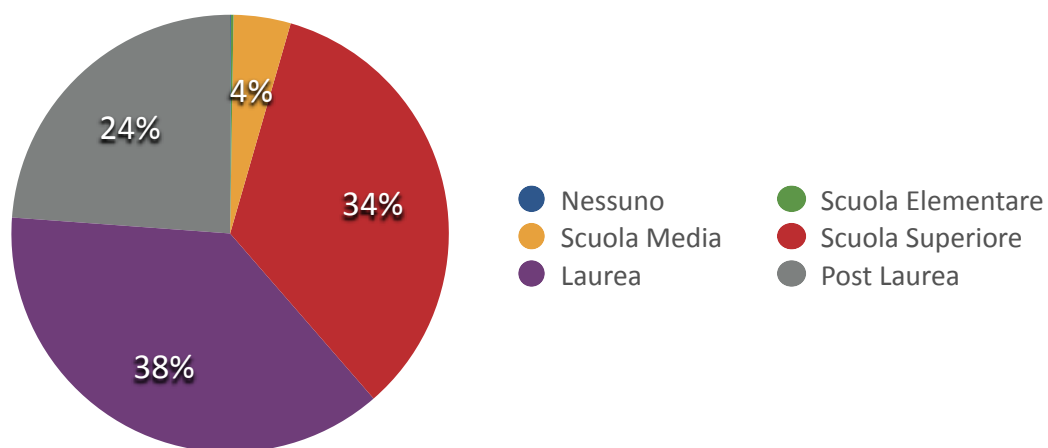


Fig 4: Livello Educazione

Una volta raccolte le informazioni di base sugli intervistati, abbiamo posto domande mirate sul ruolo dell'informazione. Abbiamo chiesto agli intervistati di selezionare quali sono le principali fonti di informazione che hanno utilizzato durante l'emergenza del coronavirus. Le opzioni fornite nel sondaggio sono le seguenti:

- Emittenti televisive
- Giornali e riviste cartacee
- Social media (Facebook, Twitter, Whatsapp)
- Fonti ufficiali (governo italiano, protezione civile, ministero della sanità)

I partecipanti avevano la possibilità di selezionare un'opzione sola o esprimere più preferenze. Abbiamo optato per questa scelta in quanto è ampiamente noto che la maggior parte delle persone utilizzi più canali di informazione e non era intenzione del sondaggio limitare l'espressione delle preferenze. Il 45% dei partecipanti ha selezionato solo una fonte di informazioni, mentre il restante 55% ha espresso da due a quattro preferenze. Tuttavia, aggregando tutte le risposte dal totale di 1611 partecipanti, abbiamo raccolto 2978 preferenze sulle opzioni sopra menzionate. È possibile affermare che sono state raccolte più preferenze da fonti ufficiali (38%) ed emittenti televisive (31%); a seguire, i social media (20%) e, infine, i giornali (11%).

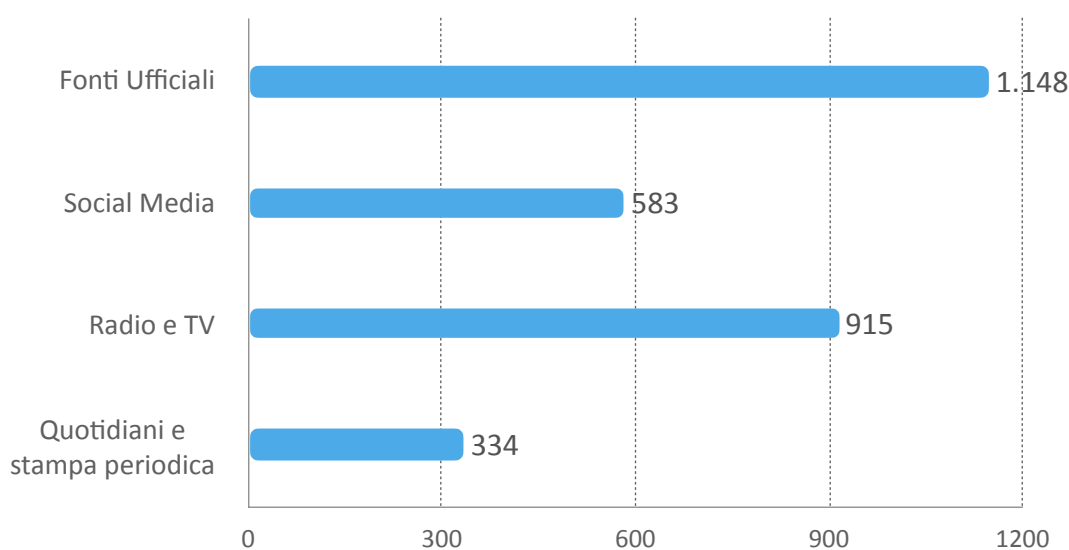
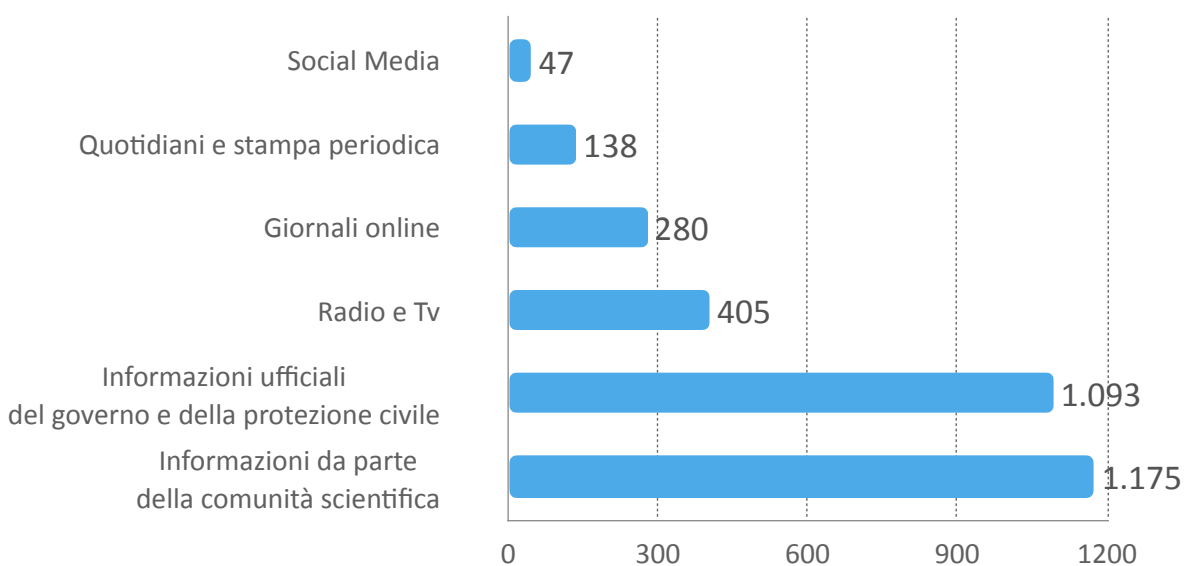


Fig.5: Principali fonti di informazione

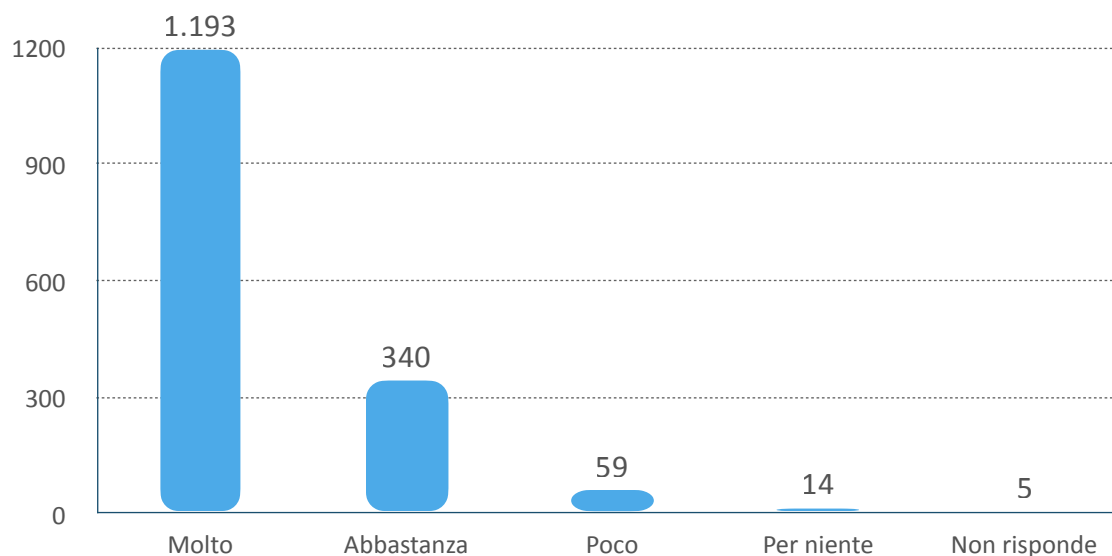


Inoltre, abbiamo chiesto di esprimere una preferenza su quali fossero i canali di informazione ritenuti maggiormente affidabili durante l'emergenza Covid-19. Come nel caso precedente, gli intervistati hanno potuto selezionare una o più preferenze, quindi in totale abbiamo ottenuto 3138 scelte. I risultati mostrano che il 72% dei partecipanti ha scelto come fonte di informazione più affidabile le informazioni fornite dalla comunità scientifica e dalle trasmissioni ufficiali del governo italiano e della protezione civile.



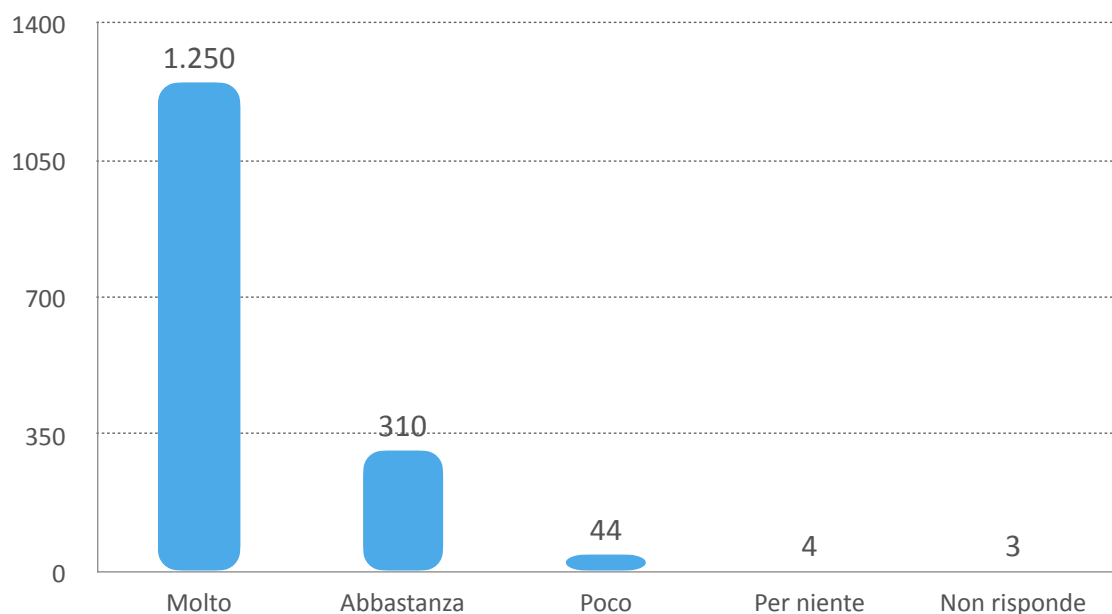
*Fig.6: Affidabilità delle fonti di informazione durante Covid-19*

Per meglio comprendere come vengano percepite le informazioni trasmesse dalle istituzioni italiane, abbiamo chiesto quanto sia importante il ruolo delle istituzioni (ad esempio: primo ministro, governo, protezione civile) nel comunicare direttamente ai cittadini ciò che stava accadendo e nel fornire informazioni su come comportarsi per far fronte all'emergenza Covid-19. Dei 1611 intervistati, più dell'81% concorda sul fatto che le comunicazioni ufficiali siano molto rilevanti o abbastanza rilevanti. Solo il 5% ha selezionato i valori inferiori della scala Likert dando poco o nessun valore all'importanza di tali comunicazioni.



*Fig. 7: Importanza della comunicazione istituzionale in merito al Covid-19*

Abbiamo chiesto, inoltre, di valutare l'importanza della comunità scientifica e degli esperti del settore (ad esempio: virologi, epidemiologi, medici) nel comunicare ai cittadini ciò che stava accadendo e si come comportarsi per affrontare il Covid-19 emergenza. Anche in questo caso, gli intervistati attribuiscono grande importanza a questo tipo di comunicazione. Infatti il 97% dei partecipanti hanno scelto "molto" e "abbastanza".



*Fig. 8: Importanza delle comunicazione da parte degli esperti su Covid-19*

Per capire se gli intervistati avessero fatto affidamento anche su informazioni che non provenissero necessariamente da fonti ufficiali, abbiamo chiesto di valutare l'affidabilità delle informazioni ricevute tramite Whatsapp e Facebook. I risultati sull'affidabilità di Whatsapp sono riportati di seguito. Sul totale degli intervistati, il 76% ha selezionato i valori più bassi della scala likert "poco" o "niente"; il 12% ha selezionato "molto" e "abbastanza" e, il 12% afferma di non ricevere informazioni tramite Whatsapp.

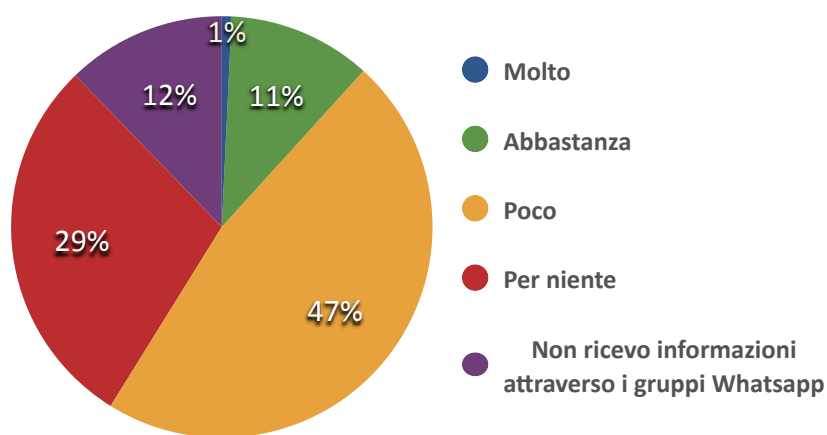


Fig.9: Affidabilità delle informazioni via Whatsapp

Abbiamo chiesto al 12% che ha dimostrato di ritenere le informazioni tramite Whatsapp maggiormente affidabili se queste avessero influenzato i propri comportamenti. Sul totale (189 intervistati), il 5% ha selezionato "molto" il 44% "abbastanza", il 37% "poco" e il 14% "niente".

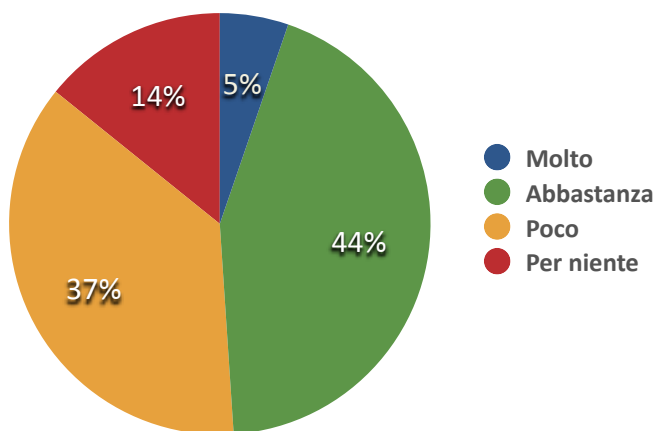


Fig.10: Influenza delle informazioni Whatsapp sui propri comportamenti

Abbiamo, quindi, chiesto al 49% che ha confermato di essere stato condizionato dall'informazione ricevuta in chat, come sia stato influenzato nelle proprie scelte e abitudini. La maggior parte degli intervistati ha risposto di essere stato spaventato e allarmato dalle informazioni ricevute e di aver quindi assunto una maggiore attenzione ai propri comportamenti. Al contrario, 35 individui sono stati spinti a essere più rilassati e meno preoccupati per il diffondersi del virus.

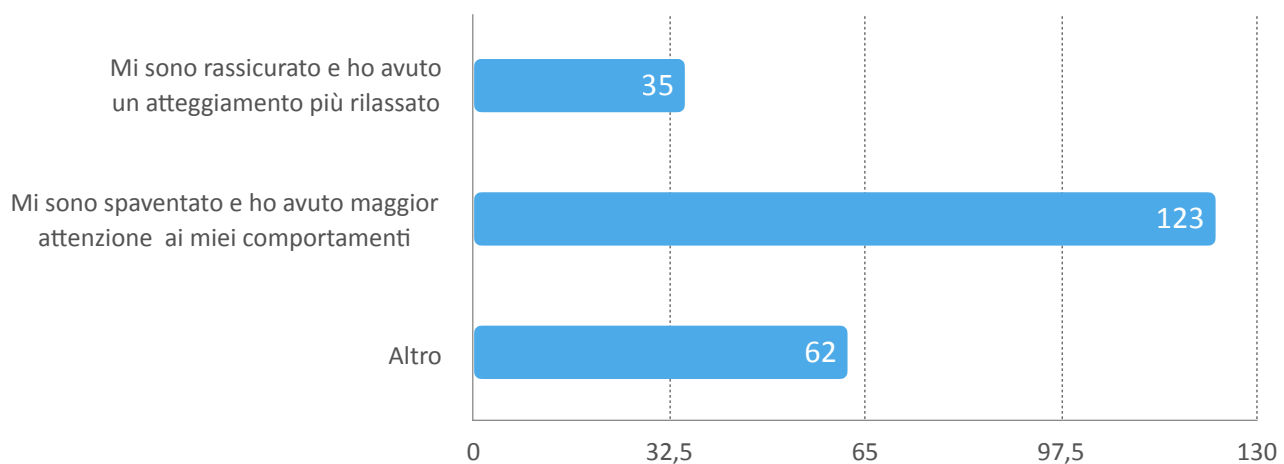


Fig.11: Impatto sulle persone che hanno risposto "Molto" "Abbastanza" o "Poco" alla domanda precedente relativa all'impatto delle informazioni via Whatsapp

62 persone hanno selezionato un'opzione aperta e hanno fornito testo libero, sono state applicate tecniche di analisi del testo e le risposte sono state aggregate. Nella maggior parte dei casi (26) gli intervistati dichiarano di essere stati spinti a cercare altre fonti di informazione; altri (3) affermano che le informazioni ricevute hanno indotto una maggiore riflessione. In alcuni altri casi (4) affermano che sono stati confusi mentre altri (4) hanno ottenuto la conferma delle proprie opinioni; (6) dichiarano che l'impatto sulle proprie azioni è dipeso comunque dalla fonte che ha inviato la comunicazione.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> 19 persone affermano di non essere state particolarmente colpite dalle informazioni ricevute

Come anticipato, abbiamo anche chiesto di valutare l'affidabilità delle informazioni raggiunte da Facebook. Il 74% degli intervistati ha selezionato "niente" o "poco", il 23% ha selezionato "molto" e "abbastanza". Mostrando un piccolo aumento dell'affidabilità di Facebook rispetto a Whatsapp.

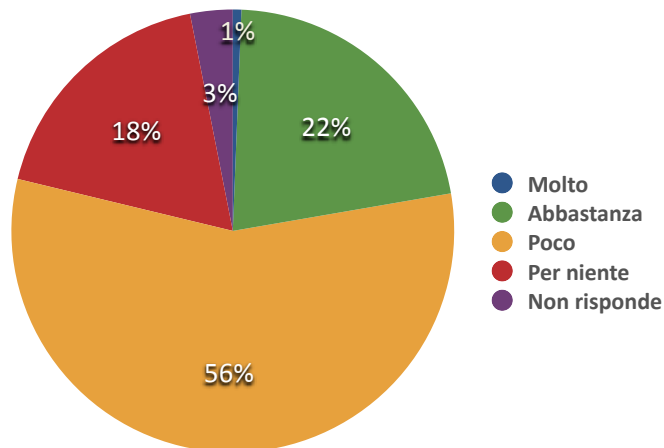


Fig.12: Affidabilità delle informazioni via Facebook

Abbiamo inoltre chiesto ai partecipanti se hanno l'abitudine di controllare le informazioni condivise tramite Facebook. Sul totale, il 61% ha risposto "sempre" mentre il 35% ha selezionato "qualche volta". Il restante 4% non ha fornito una risposta. Abbiamo anche chiesto a 100 intervistati che hanno selezionato "mai" perché non hanno controllato le informazioni, 50 hanno risposto che non controllano perché hanno letto le notizie ma non si fidano. Le restanti 50 risposte sono da ricondurre all'assenza di tempo per verificare le informazioni.

Abbiamo quindi chiesto se l'attuale emergenza ha cambiato il modo in cui gli intervistati gestiscono e si relazionano con le fonti di informazione. Come mostrato nella figura 13, il 50% ha risposto no, mentre il 49% ha risposto sì. L'1% non ha fornito risposta

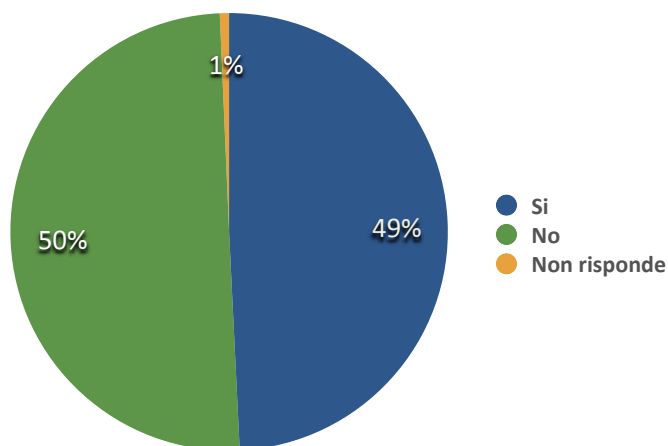


Fig.13: Cambio attitudine verso l'informazione a causa dell'emergenza Covid-19

Di conseguenza, abbiamo chiesto a chi ha affermato che l'emergenza ha cambiato il proprio rapporto con l'informazione di indicarci come sia avvenuto questo cambiamento.

I risultati hanno mostrato che l'89% afferma che l'emergenza li ha portati a essere più consapevoli dell'importanza delle informazioni verificate. Solo l'11% afferma di essere ancora confuso e maggiormente esposto ai pericoli della disinformazione.

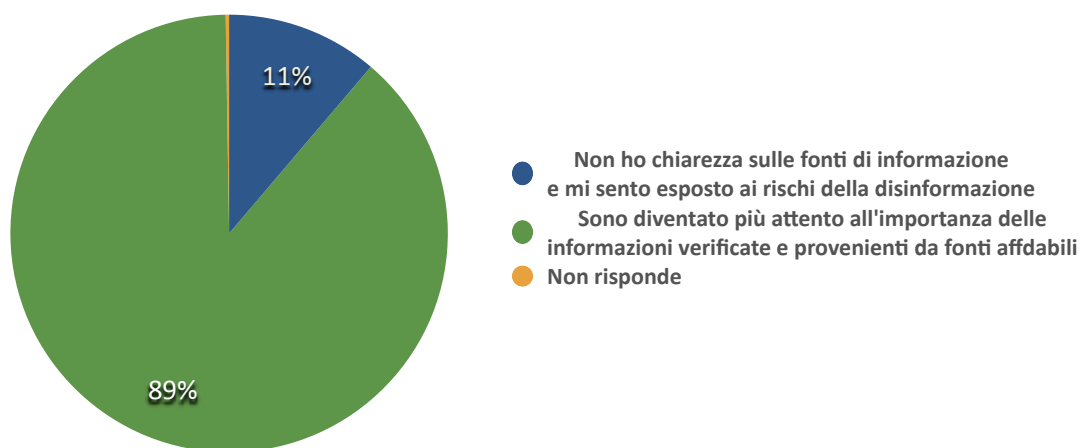


Fig.14: Atteggiamento verso le fonti di informazione durante l'emergenza Covid-19

Inoltre, abbiamo chiesto ai partecipanti quali azioni riterrebbero essere più efficaci per garantire una maggiore circolazione di informazioni affidabili alla cittadinanza in relazione al virus Covid-19.

Le azioni a disposizione tra cui scegliere sono le seguenti:

- Maggiore comunicazione attraverso i canali ufficiali (sito web, canali social delle istituzioni)
- Maggiore controllo delle piattaforme sulla circolazione di notizie non verificate
- Maggiore accesso ai canali di informazione tradizionali (giornali, televisione, radio)
- Maggiore divulgazione di informazioni scientifiche

Poiché gli intervistati potevano selezionare una o più opzioni, il 42% degli intervistati ha selezionato un'opzione, il 33% due opzioni, il 24% tre o più opzioni, l'1% non ha fornito una risposta.

Aggregando tutte le risposte abbiamo ottenuto 3052 risposte. Sul totale delle risposte raccolte, il 62% delle risposte concorda sulla necessità di avere una maggiore comunicazione attraverso i canali istituzionali e una maggiore diffusione delle informazioni scientifiche; Il 29% sostiene che si è necessario aumentare il controllo sulla piattaforma per verificare le informazioni; solo il 9% richiede un migliore accesso alle fonti tradizionali.

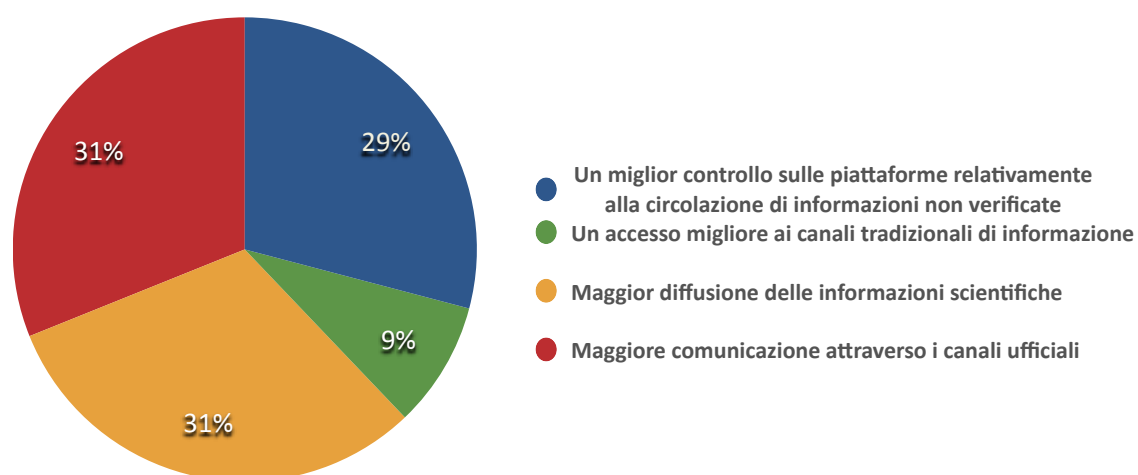
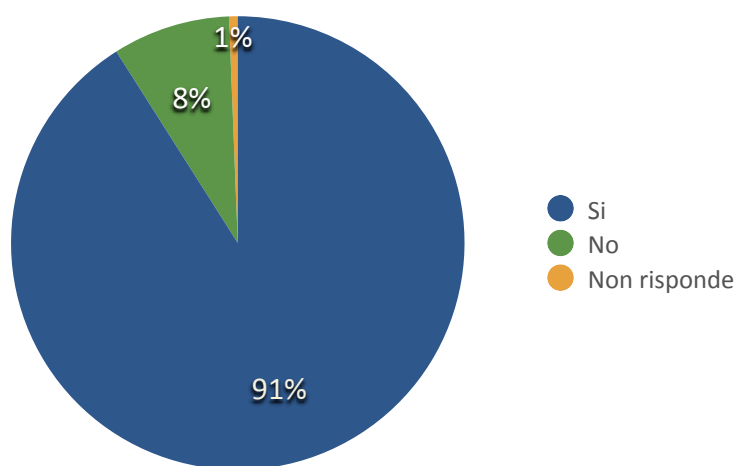


Fig.15: Azioni per assicurare un'informazione affidabile e corretta ai cittadini in relazione al Covid-19

Come anticipato, il sondaggio si è anche concentrato sull'analisi della reazione degli intervistati ad alcune notizie selezionate circolate sui social media.

La prima è stata la notizia in cui veniva riportato che il Covid-19 fosse un virus collegato a un programma di armi batteriologiche nato in un laboratorio nella città di Wuhan, in Cina.

Abbiamo chiesto agli intervistati se fossero a conoscenza della notizia: il 91% ha risposto sì, l'8% no e l'1% non ha risposto.



*Fig.16: Le è accaduto di leggere la notizia che Covid-19 è un virus collegato a un programma di armi batteriologiche, nato in un laboratorio nella città di Wuhan in Cina?*



Abbiamo quindi chiesto al 91% di rispondere se credevano alla notizia: il 78% ha risposto "no", mentre il 21% ha risposto "sì" e l'1% non ha risposto

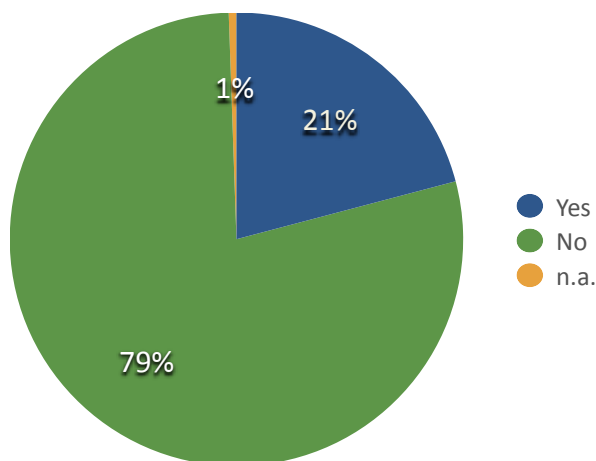


Fig.17: Se ha risposto sì alla domanda precedente, ha creduto alla notizia?

A questo punto, l'intenzione era capire meglio come fosse cambiato il comportamento del 21% che ha creduto alla notizia. I risultati sono riportati di seguito:

- il 26% ha dichiarato di aver provato un sentimento di paura e sfiducia nei confronti della Cina;
- il 3% ha dichiarato di essere diventato più ostile nei confronti della comunità cinese che vive in Italia;
- Il 71% ha scelto di rispondere con un commento libero. Sulla base di un'analisi del testo, i risultati sono stati aggregati.

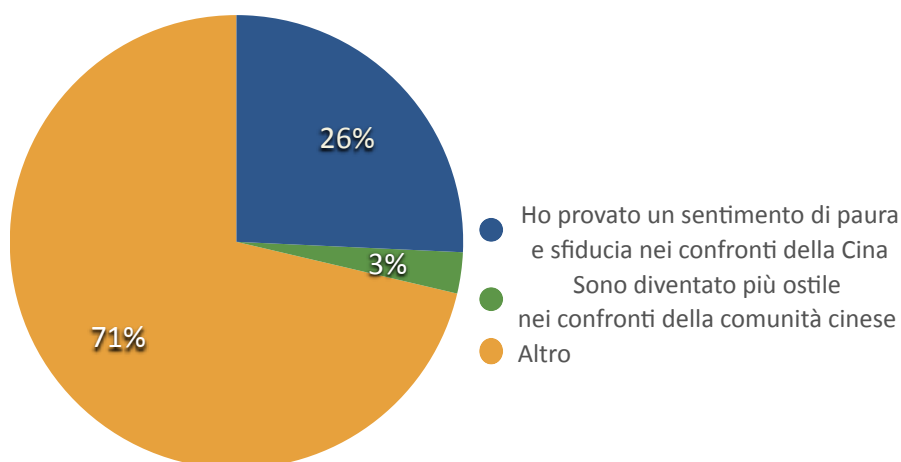
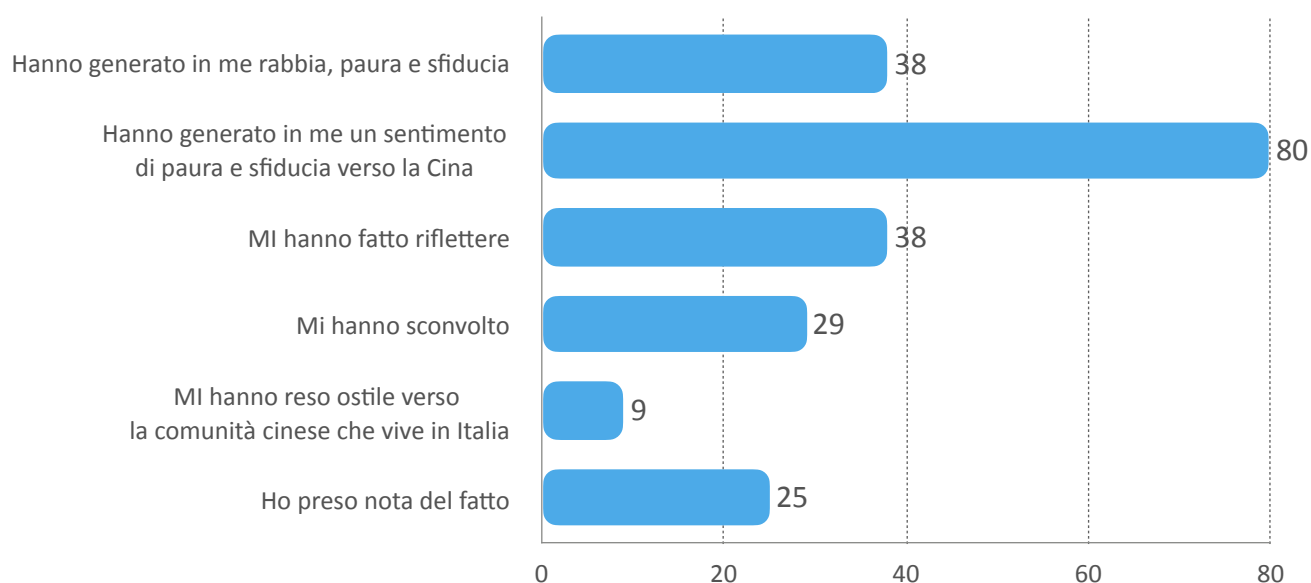


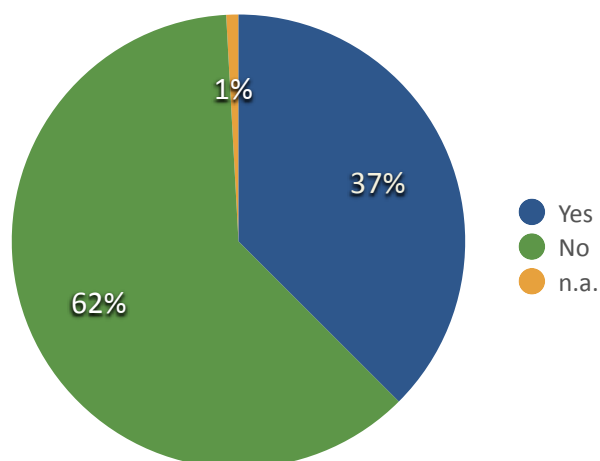
Fig.18: Se ha risposto sì, in che modo le notizie hanno influenzato il suo comportamento ?

I risultati hanno mostrato che il 37% condivide un sentimento di sfiducia nei confronti della Cina; il 17% asserisce di provare paura, sfiducia o rabbia in generale. Nella maggior parte dei casi tali sentimenti sono diretti verso il governo italiano o le istituzioni nazionali; il 13% è stupito e il 12% ha preso nota del fatto. Il 17% è stato spinto a riflettere maggiormente sulle cause della pandemia; il 4% si conferma più ostile nei confronti della comunità cinese in partenza in Italia.



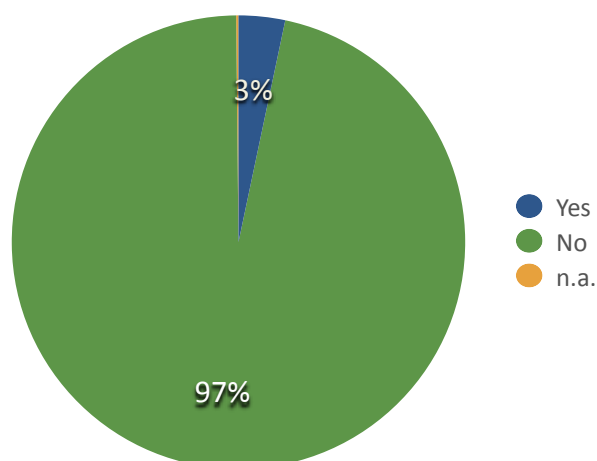
*Fig.19: Se ha risposto "Altro" alla domanda precedente, in che modo le notizie hanno influenzato il suo comportamento?*

Abbiamo anche chiesto ai partecipanti, se fossero a conoscenza della notizia che associa lo scoppio della diffusione del virus alla presenza di migranti. In questo caso, il 62% ha risposto "no" e il 38% "sì".



*Fig.20: Le è capitato di leggere la notizia che associa la diffusione del virus alla presenza di migranti?*

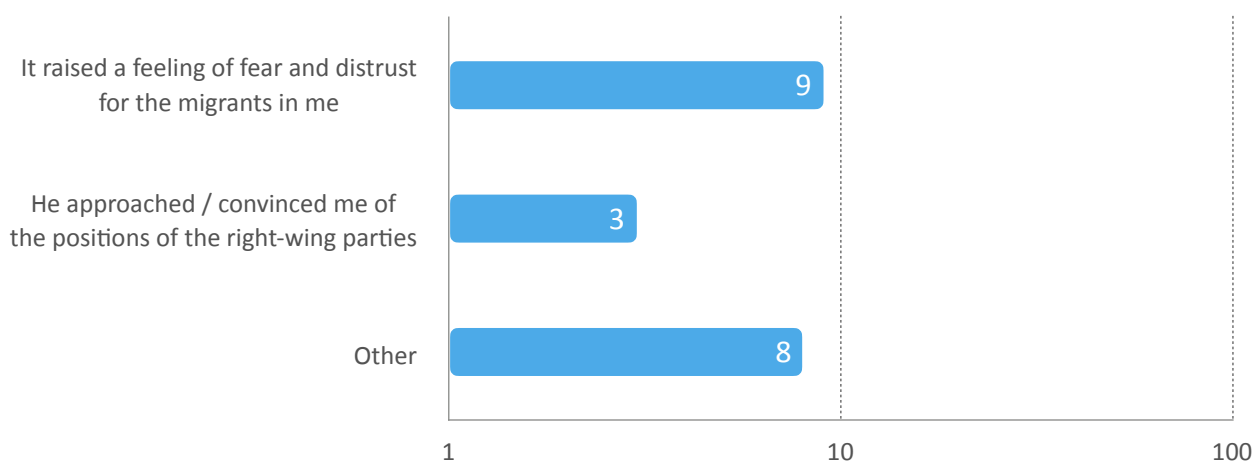
Abbiamo chiesto al 38% di dire se ci hanno creduto. La stragrande maggioranza, il 97% ha dichiarato "no" e il 3% "sì".



*Fig.21: Se ha risposto sì alla domanda precedente, ha creduto alla notizia?*

Abbiamo chiesto alle 20 persone che hanno risposto affermativamente in che modo ciò ha influenzato il loro comportamento. Questi hanno risposto come segue:

- Il 45% afferma di aver provato un sentimento di paura e sfiducia nei confronti dei migranti
- 15% dichiara di essersi avvicinato/convinto alle posizioni dei partiti di destra
- 40% altro



*Fig.22: Se ha risposto si , in che modo le notizie hanno influenzato il suo comportamento ?*

Infine, abbiamo chiesto ai partecipanti se avessero sentito la notizia che affermava che il virus non esiste e/o è un pericolo inesistente: il 50% non conosceva le notizie, mentre il 49% ne era a conoscenza.

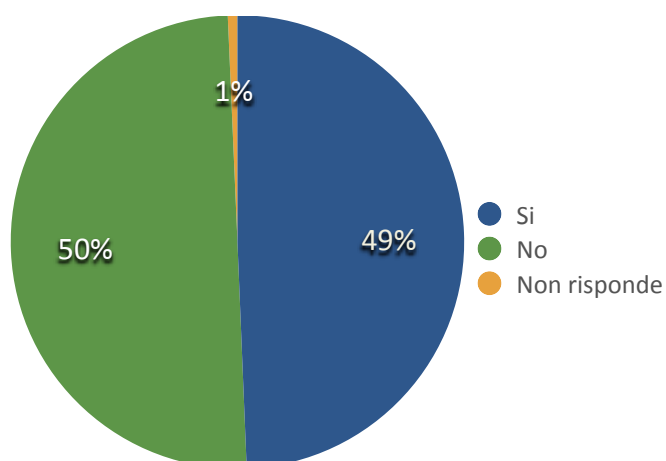


Fig.23: Le è capitato di leggere la notizia che il virus non esiste e/o è un pericolo inesistente?

Sul totale del 49% che ha confermato di conoscere la notizia, il 94% dichiara di non averci creduto, mentre il 6% dichiara di averci creduto.

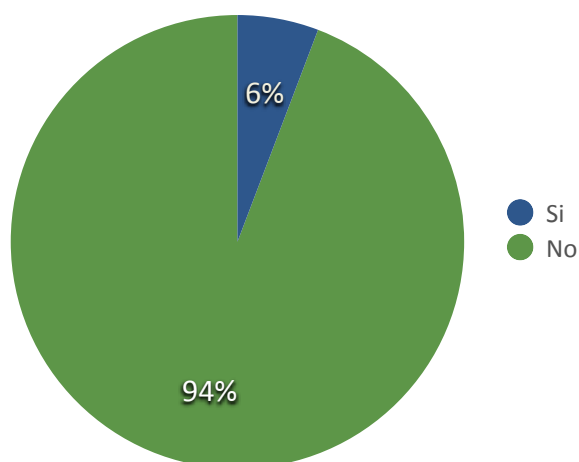
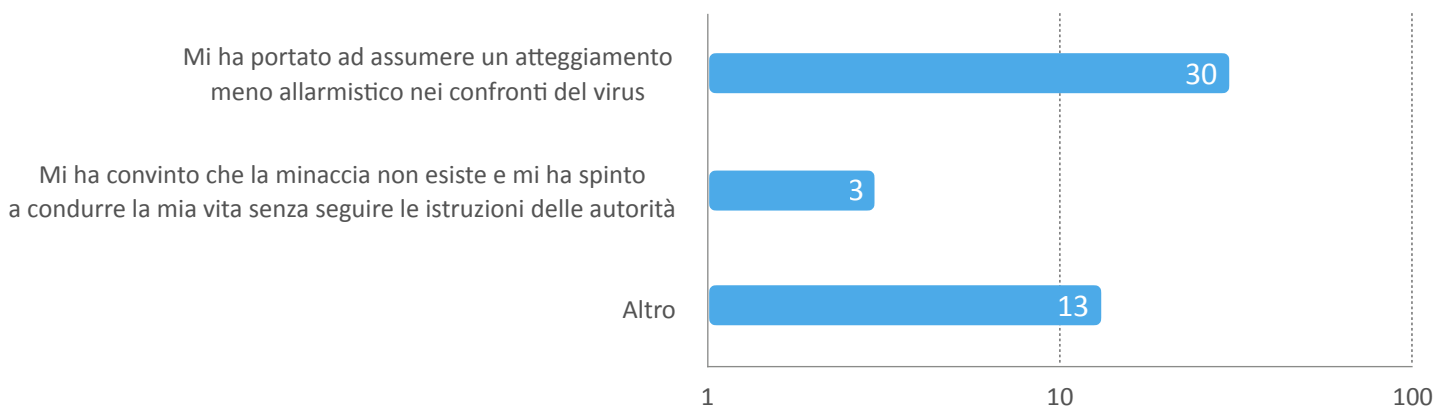


Fig.24: Se ha risposto sì alla domanda precedente, ha creduto alla notizia?

Abbiamo chiesto al 6% come questo ha cambiato i comportamenti.

Nella maggior parte dei casi (30), ha portato ad assumere un atteggiamento meno allarmista nei confronti della pericolosità del virus; solo in 3 casi le persone sono state convinte che la minaccia non esiste e si sono sentite esortate a condurre la propria quotidianità senza seguire le istruzioni delle autorità. 13 ha selezionato l'opzione "Altro".



*Fig. 25: Se ha risposto "Altro" alla domanda precedente, in che modo le notizie hanno influenzato il suo comportamento?*

## Conclusioni

L'attuale analisi ci consente di comprendere meglio come le persone hanno utilizzato e sfruttato le fonti di informazioni nel corso dell'epidemia di Covid-19.

I risultati mostrano che le persone si sono informate sulla pandemia usando, soprattutto, i canali ufficiali utilizzati dalle istituzioni autorevoli e attraverso le emittenti televisive. I social media, anche se appaiono tra i canali, non sono la fonte primaria di informazione. Tali risultati sembrano confermare ciò che è stato individuato dall'Osservatorio MSA-Covid 19 del CNR-IRPPS<sup>5</sup>, che valuta anche l'alto livello di fiducia per fonti autorevoli come i governi nazionali, la protezione civile e la comunità scientifica.

È interessante sottolineare che la fonte di informazione più affidabile identificata dai partecipanti sono le fonti di informazione istituzionali e le informazioni condivise dalla comunità scientifica. Tali dati sono confermati dall'importanza che i partecipanti assegnano per ottenere le informazioni su Covid-19 direttamente dalle istituzioni e dalla comunità scientifica.

Le informazioni condivise tramite social media come Whatsapp e Facebook sono considerate dalla maggior parte degli intervistati non attendibili. Solo il 12% dei partecipanti si fida delle informazioni condivise tramite Whatsapp. Tuttavia, le persone che si fidano delle informazioni condivise tramite Whatsapp sottolineano anche che nella maggior parte dei casi le informazioni ricevute hanno avuto un impatto sui loro comportamenti. La maggior parte delle persone ha risposto di essere stata spaventata e allarmata dalle informazioni ricevute prestando maggiore attenzione ai propri comportamenti. Mentre gli altri hanno affermato che le informazioni li hanno portati a essere più rilassati e meno preoccupati per il virus.

Considerando Facebook, il 23% dei partecipanti afferma che le informazioni condivise su questo social media sono affidabili. Tra gli intervistati, il 35% afferma di verificare le informazioni prima o poi mai. Questi risultati suggeriscono quanto siano importanti le attività di alfabetizzazione mediatica per motivare le persone a verificare le fonti e imparare a identificare le fonti di disinformazione.

---

<sup>5</sup> Informazioni disponibili a <https://www.irpps.cnr.it/musa/msa-covid19/>

Abbiamo anche verificato se l'attuale emergenza ha cambiato il modo in cui gli intervistati gestiscono le informazioni. Le risposte sono state ben bilanciate. Infatti, mentre la metà degli intervistati risponde che non è cambiato nulla nel modo in cui trattano le informazioni, l'altra metà ha dichiarato di aver cambiato il loro rapporto con le informazioni. I risultati mostrano che, tra il 50% che ha dichiarato i propri comportamenti cambiati, l'89% dichiara che l'emergenza ha portato a una maggiore consapevolezza dell'importanza delle informazioni verificate. Solo l'11% è ancora confuso ed esposto a pericoli di disinformazione.

Infine, abbiamo chiesto quali azioni potrebbero essere più efficaci per garantire la comunicazione di informazioni affidabili e corrette ai cittadini in relazione al virus Covid-19. È interessante notare che la maggior parte degli intervistati concorda sulla necessità di maggiori informazioni da parte della comunicazione e delle istituzioni scientifiche, ma anche per un migliore controllo delle piattaforme sulla circolazione di informazioni non verificate. Ciò suggerisce che anche se gli intervistati attribuiscono grande importanza alle informazioni attendibili, chiedono anche una migliore regolamentazione delle informazioni condivise tramite social media e piattaforma.

Tenendo conto di tutti i risultati raccolti, i risultati mostrano come le persone, in tempi difficili e quando parlano di problemi di salute, siano più consapevoli dell'importanza di un'informazione corretta e attendibile e meno propensi a credere a informazioni non verificate.

L'analisi suggerisce che i partecipanti sono attenti alle sfide aperte dalle piattaforme e sono anche consapevoli del fatto che le notizie diffuse tramite i social media hanno un impatto diretto sul loro comportamento.

Tuttavia, possiamo affermare che le informazioni autorevoli che si basano su informazioni attendibili e verificate sono il canale più importante di comunicazione e informazione per gli intervistati e che vorrebbero anche essere più informate attraverso questi canali.

Per quanto riguarda le tre notizie selezionate su Internet e sui social media, quella di cui quasi tutti gli intervistati (91%) erano già a conoscenza era quella che affermava che il virus fosse stato creato in Cina come arma batteriologica. È interessante notare che il 21% del totale di partecipanti che è a conoscenza della notizia asserisce che questa sia vera. . La principale reazione (37%) alla notizia è l'aumento di un sentimento di paura e sfiducia nei confronti della Cina, ma è importante notare che il 17% ha riferito sentimenti di paura, sfiducia o rabbia contro le istituzioni ufficiali. Questo risultato ci consente di dire che una tale notizia porta a posizioni analogamente



correlate ai sentimenti di base (come la paura, la rabbia) ma che cambia il soggetto verso cui questi sentimenti sono indirizzati. In ogni caso, solo una piccola parte degli intervistati diventa più ostile nei confronti dei cinesi che vivono più vicini nelle vicinanze.

Per quanto riguarda le notizie che collegano la diffusione del virus ai migranti. La notizia è già stata ascoltata solo dal 38% degli intervistati, e solo il 3% di essi crede nella sua veridicità.

A proposito della notizia che affermava che il virus non esiste e/o è un pericolo inesistente, solo il 50% degli intervistati ne era a conoscenza e quasi la totalità di questi non l'ha ritenuta veritiera.

## Annexo 1. Questionario in Italiano

Questionario sulla relazione tra comunicazione e comportamenti degli italiani in base al rischio del virus COVID-19

Un gruppo di ricercatori del centro di ricerca T6 Ecosystems sta realizzando uno studio finalizzato ad indagare il rapporto tra gli italiani e l'informazione relativa al coronavirus (COVID-19) e le relative ricadute sui comportamenti dei cittadini. La ricerca è svolta in collaborazione con il Centro di Eccellenza [Aletheia](#), polo di competenza dell'Università Luiss Guido Carli che promuove ricerche multidisciplinari e sperimentali su temi legati alla disinformazione. *L'attività di T6 Ecosystems e di Aletheia è supportata dall'Unione Europea, grazie al finanziamento ottenuto dal progetto [SOMA](#) (Social Observatory for Disinformation and Social Media Analysis) finanziato dalla Commissione Europea DG CNECT.*

Per la sua realizzazione è stato predisposto il seguente questionario. Le tue risposte sono molto importanti per raggiungere gli scopi della ricerca. Ti ringraziamo per il tempo che dedicherai al questionario. La compilazione richiede circa 10 minuti.

Iniziando il questionario manifesti il tuo consenso al trattamento dei dati che condividerai. Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) ti segnaliamo che i dati saranno trattati da T6 Ecosystems, con sede in *Via Aureliana 63 00187 Roma*, e solo per finalità di ricerca scientifica. Il questionario è anonimo e T6 non sarà in alcun modo in grado di collegare a te le informazioni che condividerai. I dati generati da questo questionario saranno conservati sui computer di T6 Ecosystems e navigare e utilizzare i servizi Google Forms può comportare un trattamento di dati personali da parte di Google con le condizioni, conformi al GDPR, elencate [in questa pagina](#). Per qualsiasi informazione puoi comunque scrivere a [dpo@t-6.it](mailto:dpo@t-6.it) senza formalità.

Grazie per la sua collaborazione.

### 1. Genere

- Uomo
- Donna
- Altro

### 2. Dove abiti

- Nord Italia
- Centro Italia
- Sud Italia

### 3. Età

- <18
- 18-25
- 26-35
- 36-50
- 51-65
- 66-80
- >80

#### 4. Titolo di studio

- Nessuno
- Licenza elementare
- Licenza media
- Diploma
- Laurea
- Post laurea (es. specializzazione, dottorato, master post laurea)

#### 5. Qual é la tua fonte principale di informazione sull'emergenza coronavirus?

- Televisione e Radio
- Quotidiani e riviste cartacee
- Social media (Facebook, Twitter, Whatapp, )
- Fonti ufficiali (Governo Italiano, Dipartimento Protezione Civile, Istituto Superiore Sanità ecc)

#### 6. Quanto ritieni che siano affidabili le informazioni che ricevi sui gruppi Whatsapp?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente
- Non ricevo informazioni tramite gruppi Whatsapp

#### 7. Se hai risposto "Molto" o "Abbastanza" alla domanda precedente, ritieni che l'informazione che ti ha raggiunto su Whatsapp abbia condizionato il tuo comportamento?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente

#### 8. Se hai risposto "Molto", "Abbastanza" o "Poco" alla risposta precedente, come pensi che i messaggi su Whatsapp ti abbiano condizionato?

- Mi hanno allarmato e mi hanno condotto ad assumere un atteggiamento più cauto
- Mi hanno tranquillizzato e mi hanno condotto ad assumere un atteggiamento più rilassato

#### 9. Quanto ritieni che siano affidabili le informazioni che ricevi tramite Facebook?

1. Molto

- 2. Abbastanza
- 3. Poco
- 4. Per niente

**10. Quando leggi un articolo, una notizia, o un post su Facebook sull'emergenza Covid-19, vai poi a verificare che l'informazione sia veritiera?**

- Sempre
- Qualche volta
- Mai

**11. Se hai risposto "Mai" alla domanda precedente perché non ritieni di dover verificare l'informazione acquisita su Facebook?**

- Perché mi fido di chi l'ha condivisa, o di chi l'ha scritta, e la ritengo attendibile
- Perché non mi fido e non la ritengo attendibile
- Perché non ho tempo
- Altro

**12. In questo periodo di emergenza Covid-19, quale ritieni che sia il canale di comunicazione più affidabile?**

- Social Network
- Giornali tradizionali
- Giornali on-line
- Radio e televisione
- Canali social e trasmissioni ufficiali del Governo e della Protezione Civile
- Informazioni della comunità scientifica (articoli scientifici, comunicazioni di ospedali e organizzazioni sanitarie)

**13. Quanto ritieni importante il ruolo delle Istituzioni (ad esempio: Presidenza del Consiglio dei Ministri, Governo, Protezione Civile) nel comunicare direttamente ai cittadini cosa sta accadendo e come comportarsi per far fronte all'emergenza Covi 19?**

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

**14. Quanto ritieni importante il ruolo di esperti del settore (ad esempio: virologi, epidemiologi, medici) nel comunicare direttamente ai cittadini cosa sta accadendo e come comportarsi per far fronte all'emergenza Covid- 19?**

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

**15. Ti è capitato di leggere la notizia per cui il Covid 19 è un virus collegato a un programma di armi batteriologiche, nato in un laboratorio della città di Wuhan (Cina)?**

- Sì
- No

**16. Se hai risposto sì, hai creduto alla notizia?**

- Sì
- No

**17. Se hai risposto sì, come ha influito la notizia sui tuoi comportamenti?**

- Ha sollevato in me paura e di diffidenza verso la Cina
- Mi ha reso più ostile verso la comunità cinese che abita in Italia
- Altro (Per favore specifica come ha influito)

**18. Ti è capitato di leggere la notizia che associa diffusione del virus alla presenza di migranti?**

- Sì
- No

**19. Se hai risposto sì, hai creduto alla notizia?**

- Sì
- No

**20. Se hai risposto sì, come ha influito la notizia sui tuoi comportamenti?**

- Ha sollevato in me un sentimento di paura e di diffidenza verso i migranti
- Mi ha avvicinato/convinto delle posizioni dei partiti di destra
- Altro (per favore specifica come ha influito)

**21. Ti è capitato di leggere la notizia per cui il virus non esiste e/o è un pericolo inesistente?**

- Sì
- No

**22. Se hai risposto sì, hai creduto alla notizia?**

- Sì
- No

**23. Se hai risposto sì, come ha influito la notizia sui tuoi comportamenti?**

- Mi ha indotto ad assumere un atteggiamento meno allarmista nei confronti del virus
- Mi ha convinto che la minaccia non esiste ed esortato a condurre la mia vita senza seguire le disposizioni delle autorità
- Altro (per favore specifica come ha influito)

**24. Pensi che l'emergenza corona virus abbia modificato la tua capacità di confrontarti con l'informazione?**

- Sì

- No

**25. Se hai risposto sì, come pensi la tua percezione dell'informazione sia cambiata negli ultimi tempi?**

- Penso di essere diventata/o più consapevole dell'importanza dell'informazione verificata e proveniente da fonti affidabili
- Penso di essere ancora confuso/a circa le fonti di informazione e quindi esposto/a ai pericoli di disinformazione

**26. Quale azione trovi più efficace per garantire un'informazione affidabile e corretta della cittadinanza in relazione al virus Covid-19?**

- Maggiore comunicazione attraverso canali ufficiali (sito, canali social delle Istituzioni)
- Maggiore controllo delle piattaforme circa la circolazione di notizie non verificate
- Maggiore accesso a canali di informazione tradizionali (giornali, televisione, radio)
- Maggiore divulgazione di informazioni scientifiche

**Grazie per aver partecipato al questionario**

## Annesso 2 Survey in English

### 1. Gender

- Women
- Men
- Other

### 2. Where do you live?

- North of Italy
- Centre of Italy
- Southern Italy

### 3. Age

- <18
- 18-25
- 26-35
- 36-50
- 51-65
- 66-80
- >80

### 4. Education degree

- None
- Elementary school
- Middle school
- High school
- Master degree
- Postgraduate

### 5. What is your main source of information on the coronavirus emergency?

- Broadcasters
- Newspapers and print magazines
- Social media (Facebook, Twitter, Whatsapp, )
- Official sources (Italian government, Civil Protection, Ministry of Health)

### 6. How reliable do you think the information you receive about Whatsapp groups is?"?

- A lot
- Enough
- Little
- Nothing
- I don't receive information through Whatsapp groups

**7.If you answered "A lot" or "Enough" to the previous question, do you think that the information that reached you on Whatsapp influenced your behavior?**

- A lot
- Enough
- Little
- Nothing

**8.If you answered "A lot" "Enough" or "Little" to the previous question, how do you think the messages on Whatsapp affected you?**

- They reassured me and led me to take a more relaxed attitude
- They alarmed me and led me to take a more cautious attitude
- Other

**9. How reliable do you think the information you receive from Facebook is?**

- A lot
- Enough
- Little
- Nothing

**10. When you read an article, a news, or a Facebook post on the Covid-19 emergency, do you verify that the information is true?**

- Always
  - Sometime
  - Never
  - Not available

**11.If you answered "Never" to the previous question, why don't you think you should check the information acquired on Facebook?**

- I trust who shared it, or who wrote it, and I think it is a reliable source
- Because I don't trust and I don't think it is a reliable source
- I have no time
- Other

**12. In this Covid-19 emergency, which do you think is the most reliable information channel?**

- Social Network
- Online newspapers
- Newspapers and print magazines
- Radio e televisione
- Canali social e trasmissioni ufficiali del Governo e della Protezione Civile
- Official transmissions of the Government and Civil Protection through social media or other channels



**13. How important do you consider the role of the institutions (for example: Prime Minister, Government, Civil Protection) in communicating directly to citizens what is happening and in providing information on how to behave to deal with the Covid-19 emergency**

- A lot
- Enough
- Little
- Nothing

**14. How important do you think the role of experts in the sector (for example: virologists, epidemiologists, doctors) in communicating directly to citizens what is happening and in communicating how to behave to deal with the Covid-19 emergency?**

- A lot
- Enough
- Little
- Nothing

**15. Did you happen to read the news that Covid-19 is a virus linked to a bacteriological weapons program, born in a laboratory in the city of Wuhan (China)?**

- Yes
- No

**16. If you answered yes to the previous question, did you believe the news?**

- Yes
- No

**17. If you answered yes to the previous question, how did the news affect your behavior?**

- It raised a feeling of fear and distrust of China
- It made me more hostile towards the Chinese community that lives in Italy
- Other

**18. Did you happen to read the news that associates the outbreak of the spread of the virus with the presence of migrants?**

- Yes
- No

**19. If you answered yes to the previous question, did you believe the news?**

- Yes
- No

**21. If you answered yes to the previous question, how did the news affect your behavior?**

- It raised a feeling of fear and distrust for the migrants in me
- He approached / convinced me of the positions of the right-wing parties
- Other

**21. Did you happen to read the news that the virus does not exist and / or is a non-existent danger?**

- Yes
- No

**22.If you answered yes to the previous question, did you believe the news?**

- Yes
- No

**23.If you answered yes to the previous question, how did the news affect your behavior?**

- It has led me to take a less alarmist attitude towards the virus
- It convinced me that the threat does not exist and urged me to lead my life without following the instructions of the authorities
- Other

**24.Do you think that the corona virus emergency has changed your ability to deal with information?**

- Yes
- No

**25.If you answered yes, how do you think your perception of information has changed in recent times?**

- I think I am still confused about the sources of information and therefore exposed to the dangers of disinformation
- I think I have become more aware of the importance of information verified and coming from reliable sources

**26.What action do you find most effective to ensure reliable and correct citizenship information in relation to the Covid-19 virus?"**

- Greater communication through official channels (website, social channels of the institutions)
- Greater control of platforms about the circulation of unverified news
- Greater access to traditional information channels (newspapers, television, radio)
- Greater disclosure of scientific information