

Intervista Il ruolo dell'informazione istituzionale nel momento attuale

Comunicare in tempo di crisi: una priorità anche per la Regione

Il dottor Mattia Assandri, giornalista professionista presso l'Agenzia di Stampa Regione FVG, risponde alle domande del dottor Cristian Melis per "il Domenicale di San Giusto" sulla comunicazione al tempo del covid.

La pandemia, dalla quale pare stiamo finalmente uscendo, ha cambiato profondamente il modo di vivere e di rapportarsi con gli altri di ognuno di noi, ma ha inciso anche sulle modalità di dialogo tra la pubblica amministrazione e i cittadini e sul modo di approcciarsi di questi ultimi ai mezzi d'informazione.

La necessità di ridurre i contatti, soprattutto nelle fasi più difficili dell'emergenza, ha imposto un'accelerazione del ricorso al digitale anche per gli enti pubblici, sia per quanto riguarda la comunicazione interna sia per quella esterna, che ha cambiato per sempre il mondo della comunicazione istituzionale.

Sono questi i punti di partenza dai quali il giornalista Mattia Assandri ha sviluppato un'interessante tesi dal titolo "Covid-19: il ruolo della comunicazione nella gestione dell'emergenza in Friuli Venezia Giulia", recentemente discussa nell'ambito del Master "La comunicazione nella pubblica amministrazione" dell'Università degli Studi Nicolò Cusano.

Dottor Assandri, come e perché ha deciso di affrontare questo specifico argomento?

È stata una scelta nata dalla volontà di trattare un tema di grande attualità che fosse strettamente collegato al mio lavoro e del quale avessi una conoscenza diretta.

Da tempo mi occupo infatti di informazione istituzionale, operando all'interno dell'Agenzia Regione Cronache della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, e negli ultimi due anni l'emergenza Covid-19 ha rappresentato una parte importante del mio operato.

La Regione è stata infatti coinvolta direttamente nella gestione di questa emergenza pandemica che, come illustrato nella mia tesi, segna una svolta fondamentale per quanto riguarda quella che i professionisti chiamano "comunicazione di crisi".

In Friuli Venezia Giulia da un lato ci sono stati il forte impegno profuso per la tutela della salute e gli interventi a sostegno delle imprese e dall'altro un aumento della capacità di dialogo della Regione con i cittadini attraverso gli strumenti informatici, per fornire loro le informazioni di cui necessitavano in un momento di grande preoccupazione

dovuto all'improvvisa necessità di confrontarsi con un fenomeno ignoto e potenzialmente molto pericoloso.

Quella causata dal Covid-19 non è la prima pandemia che la società moderna affronta: l'influenza Spagnola diffusasi nel secolo scorso ha colpito duramente l'Europa. Cosa è cambiato da allora?

Ovviamente nell'ultimo secolo la società ha subito profondi e radicali mutamenti, ma ciò che ha differenziato questa pandemia dalle precedenti in maniera più decisa è stato il ruolo giocato dalla diffusione capillare di quelli che, ormai impropriamente, vengono chiamati "nuovi media" nuove tecnologie e in particolare dai *social network*, come Facebook, Twitter, Instagram, Youtube e TikTok.

Oggi quasi tutti posseggono uno smartphone e attraverso di esso hanno accesso a internet e di conseguenza possono accedere in modo immediato a una quantità di informazioni impensabile solo fino a quale anno or sono. Di conseguenza i cittadini hanno la possibilità di informarsi su ogni tema e, soprattutto, di condividere potenzialmente in tutto il globo le proprie opinioni in merito.

C'è, però, anche un oscuro e pericoloso altro lato della medaglia: un eccesso di informazioni, o peggio ancora false informazioni, causa disinformazione e confusione.

Si riferisce alle cosiddette "fake news"?

Sì, anche se quello delle "fake news" è, a mio parere, solamente un aspetto di un fenomeno più ampio che potrà essere studiato e compreso pienamente solo nei prossimi anni, quando avremo un quadro più dettagliato.

L'avvento dei *social* e delle nuove tecnologie ha causato un innegabile riduzione dell'utilizzo dei cittadini dei mass media tradizionali, come i quotidiani e la televisione generalista, e un calo di fiducia nelle testate giornalistiche.

Parallelamente le persone si sono rivolte alla "rete" per informarsi, nella convinzione che internet offrisse loro un'opportunità molto più economica o addirittura a costo zero per avere notizie e approfondimenti, e allo stesso tempo la politica ha, sempre più spesso, iniziato a rivolgersi "direttamente" ai cittadini attraverso i *social*.

Se, però, da un lato internet offre grandi possibilità dall'altro nasconde anche numerose insidie, perché, al momento, può essere anche molto difficile distinguere tra le fonti affidabili e quelle meno attendibili.

Il rapidissimo sviluppo di queste tecnologie



non ha infatti dato tempo alla società occidentale di sviluppare un approccio critico nei confronti di ciò che il web offre e allo stesso tempo ha fornito a tutti un "palco virtuale" attraverso il quale promuovere qualsiasi cosa, anche le più strampalate, senza la necessità di fornire alcuna prova a supporto e in molti casi anche nascondendosi dietro false identità per evitare conseguenze legali.

Lei pensa quindi che serva un approccio più consapevole da parte dei cittadini quando accedono all'informazione sul web?

In parte sì, perché dobbiamo tutti imparare a usare meglio gli strumenti in nostro possesso, ma serve anche un cambio di approccio da parte del mondo dell'informazione, che è stato letteralmente travolto dalla rivoluzione informatica e non ha saputo sfruttare le possibilità offerte dalla rete.

Oggi serve una nuova alleanza tra le istituzioni, gli editori e i professionisti dell'informazione in senso ampio, a partire dai giornalisti per arrivare agli esperti di *social network*, che consenta di sviluppare, attraverso la rete, un sistema nel quale si possa distinguere in modo chiaro tra informazioni affidabili e non.

Può sembrare una banalità ma ritengo che

l'unico modo per contrastare le "fake news" sia una buona informazione, basata sulla verifica e la citazione delle fonti e sull'approfondimento sviluppato in modo professionale, che non deve tenere conto solo del numero di "click" o di visualizzazioni ma puntare in primo luogo a fornire al lettore (in senso ampio) notizie verificate e verificabili. Quando ho messo piede per la prima volta in una redazione, ormai una quindicina di anni fa, mi hanno spiegato che quando l'ago della bussola di un giornalista punta nella direzione del lettore allora questo sta facendo bene il suo lavoro; credo che sia un principio ancora valido.

Ritengo che l'unico modo per contrastare le fake news sia una buona informazione basata sulla verifica.