

SAGGIO

Il ruolo della disinformazione in un contesto di emergenza sociosanitaria

LUCA BENVENGA, MATTEO JACOPO ZATERINI*

*Università del Salento***Abstract**

Il periodo dell'emergenza sanitaria causata dal Covid-19 è stato caratterizzato in ambito comunicativo dalla proliferazione di fenomeni di Fake News diffusi principalmente attraverso i nuovi media. L'obiettivo dell'articolo è analizzare la misinformazione e la disinformazione in relazione al contesto emergenziale sociosanitario contemporaneo, nel tentativo di cogliere le caratteristiche e le funzioni delle fake news. Particolare attenzione verrà posta al ruolo che ricopre l'informazione errata nei contesti emergenziali causati da epidemie (Covid19 e Zika Virus) e gli obiettivi specifici che i propagatori di fake news mirano a raggiungere attraverso i nuovi media. A questo riguardo, sono il cyber-space, internet e i social media che vengono qui analizzati in funzione del ruolo che ricoprono nella creazione e diffusione di informazione e disinformazione. La teoria sociologica della dipendenza sviluppata a metà degli anni Settanta da Sandra J. Ball-Rokeach e Melvil DeFleur viene qui utilizzata per interpretare gli effetti sociali della disinformazione attraverso i media e permette quindi di spiegare il rapporto tra soggetto e media nei termini del soddisfacimento di bisogni informativi.

Prole chiave: emergenza sanitaria, disinformazione, misinformazione, fake news, nuovi media.

English version

The period of the health emergency caused by Covid-19 was characterized by the proliferation of Fake News phenomena spread mainly through new media. The purpose of the article is to analyse misinformation and disinformation related to the contemporary sociosanitary emergency context to grasp the characteristics and functions of fake news. Particular attention will be given to the role misinformation plays in emergency contexts caused by epidemics (Covid19 and Zika Virus) and the specific goals that fake news propagators aim to achieve through new media. In this regard, it is cyber space, the Internet and social media that are analysed here according to their role in the creation and dissemination of information and disinformation. The sociological theory of dependence developed in the mid-1970s by Sandra J. Ball-Rokeach and Melvil DeFleur is used here to interpret the social effects of disinformation through the media and thus allows the relationship between subject and media to be explained in terms of the satisfaction of information needs.

Keywords: health emergency, misinformation, disinformation, fake news, new media.

* Questo articolo è frutto di un lavoro condiviso. Per fini di riconoscimento accademico i paragrafi sono così attribuiti: a Luca Benvenga i paragrafi 1, 2, 3; a Matteo Jacopo Zaterini i paragrafi 4, 5 e 6.

1. Società e Complessità

Scopo di questo articolo è osservare le caratteristiche della modernità avanzata (Longo 2005, p. 79) in relazione allo sviluppo delle tecnologie digitali. In questo senso, ragioneremo sull'informazione e la disinformazione che caratterizzano la società in rete (Castells, 2002). L'intento è comprendere come cambia il processo di creazione e diffusione di notizie nei nuovi media, con particolare riferimento ai contenuti sulle emergenze socio-sanitarie.

Uno dei punti di partenza per cercare di capire la modernità avanzata risiede proprio nei mutamenti inaugurati con la rivoluzione microelettronica degli anni Ottanta e Novanta del millennio scorso (Internet, laptop, microprocessori etc.). L'impatto di queste nuove tecnologie sulla struttura della società è stato profondo: la politica (mediatizzata), il commercio (globale) e la cultura (glocale), tutte coinvolte nei nuovi modelli di produzione e circolazione del sapere.

La crescente differenziazione delle informazioni e dei contenuti è il risultato di una progressiva ed esponenziale diffusione della tecno-cultura e della comunicazione on-line, le quali rimandano ad una pluralità di processi il cui carattere distintivo è l'incremento della complessità (Longo 2005, p. 71). Interazioni elettroniche e circolazione decentralizzata di contenuti rappresentano alcuni caratteri per spiegare le implicazioni legate alla Rete, le quali aprono a questioni teoriche, pratiche e ad altrettante sfide con cui le scienze sociali e le istituzioni continuano a confrontarsi.

Le nuove dinamiche di produzione, scambio e comunicazione di informazioni hanno trovato applicazione in uno spazio virtuale. E l'influenza crescente di uno spazio «duplicato» ha modificato il rapporto del soggetto con le tecnologie dell'informazione, le quali, illustra Manuel Castells «non sono semplicemente strumenti da applicare, ma processi da sviluppare» (Castells, 2002), con gli utenti che possono assumerne il controllo come nel caso di internet (*ibidem*). «Per la prima volta nella storia – continua Castells –, la mente umana è una diretta forza produttiva, non soltanto un elemento determinante del sistema produttivo» (*ibidem*).

A contraddistinguere la navigazione nel cyber-space è l'affermazione di una «intelligenza collettiva» (Lévy, 2002), un'intelligenza «distribuita ovunque, [...] in tempo reale, che porta a una mobilitazione effettiva delle competenze» (*ivi*, p. 34). Il fondamento e il fine dell'intelligenza collettiva «sono il riconoscimento e l'arricchimento reciproco delle persone» (*ibidem*): secondo quest'ottica, le occasioni di cooperazione interpersonale aumentano le informazioni nel Web arricchito da nuove visioni su temi differenti (Rocca 2011, p. 523).

Da una sinergia tra cooperazione sociale e informazioni si sviluppano nuove forme di comunicazione, si condividono contenuti e tessono legami. Gli attori agiscono all'interno di un contesto di senso in cui riproducono, secondo logiche complesse, una realtà sociale virtuale, le cui relazioni e informazioni si articolano su lunghe distanze (*ivi*, 525), in ipertesti concatenati (blog, link, social network) e vari strumenti (immagini, video, audio).

Questo processo di differenziazione crea un sistema virtuale di interdipendenze, definito in una ragnatela di flussi e relazioni intersoggettive. La letteratura qualifica l'ambito di queste «esperienze virtuali» con il termine cyberspazio (Mandich, 1998), i cui principali caratteri saranno di seguito affrontati.

2. Inter-connessioni e sistemi informatici

In questo paragrafo saranno passati brevemente in rassegna alcuni i diversi approcci concettuali al tema del cyberspazio (spazio virtuale), e chiarito come il nuovo ambiente abbia progressivamente agevolato la diffusione di notizie e fake news, fornendo l'infrastruttura delle moderne tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Le tecnologie digitali dipendono dall'esistenza del cyberspazio, uno spazio «alternativo alla concezione di spazio 'tradizionale'» (Guigoni 2002, p. 135) in cui gli utenti condividono, on-line, informazioni e risorse su un dato o più argomenti (*ivi*, 136).

L'etimologia di cyber-space¹ si è sviluppata attraverso gli studi di Wiener sulla *cibernetica*. All'inizio degli anni Ottanta, il giovane William Gibson, autore di fantascienza americano, descrive il cyberspace a partire proprio dalle opere di Wiener (1948; 1950), fondendo la *cibernetica* al concetto di «spazio». Gibson ne dà contezza in questi termini:

A consensual hallucination experienced daily by billions of legitimate operators, in every nation, by children being taught mathematical concepts [...]. A graphical representation of data abstracted from the banks of every computer in the human system. Unthinkable complexity. Lines of light ranged in the non-space of the mind, clusters and constellations of data (Gibson 1989, p. 128).

Nel corso degli anni, sono state diversi le definizioni del tema. Tra queste vi è quella di Daniel Kuehl, che descrive il cyber-spazio come

un dominio globale all'interno dell'ambiente informatico il cui carattere distintivo e unico è caratterizzato da un uso dell'elettronica e dello spettro elettromagnetico per creare, memorizzare, modificare, scambiare, e sfruttare le informazioni attraverso sistemi interdipendenti e interconnessi che utilizzano le tecnologie delle informazioni e delle comunicazioni (Kuehl citato da Martino 2018, p. 66).

La puntualizzazione di Kuehl mostra una variante rispetto alle precedenti, poiché si concretizza intorno alla componente tecnologica di cyber-space. Infatti, se in Wiener prima e Gibson dopo spicca la complessità del nuovo ambiente in relazione alla percezione umana, la raffigurazione di Kuehl è ferma sul livello di elaborazione e trasmissione dati. Anche per il Dipartimento di difesa Usa e per la Commissione Europea, il cyber-space, pur nel comprendere numerosi elementi è raffigurato come privo di aspetti vitali quali l'interazione, la comunicazione e la centralità umana. Viene, in questo senso, rappresentato come uno spazio virtuale in cui si incrociano dati elettronici trasmessi dai pc di tutto il mondo (Ottis e Lorents, 2010).

¹Scrive Luigi Martino: «Secondo F. D. Kramer esistono 28 differenti definizioni del termine cyberspace. Cfr. Kramer, Starr, Wentz 2009. L'etimologia della parola *cyber* o *cibernetica* può essere ricollegata al termine greco κυβερνήτης e la prima attestazione si ha in Omero Iliade, XXIII, 316, in relazione al nocchiero che guida la nave battuta dai venti. Secondo Wikipedia «La radice *kyber* sta per 'timone' e trova un parallelo nel latino *guber*, che ritroviamo nel *gubernator*, timoniere. *Kyber* e *guber* fanno evidente riferimento ad una comune progenitrice indoeuropea che significava timone. In ambedue le lingue il termine assume anche, per estensione, un significato metaforico che sta ad indicare colui che guida, o governa, una città o uno Stato: già nel greco di Platone è attestata, in questo significato più ampio di arte del governo, l'espressione *kybernetikè techne*» (Martino 2018, p. 61).

Le differenti percezioni del cyber-space, secondo Martino sono dovute

al fatto che alla sua formazione concorrono sia elementi naturali che virtuali, la cui natura 'ibrida' riflette l'incertezza e l'incapacità di raggiungere una condivisione onnicomprensiva della descrizione cognitiva del termine (Martino 2018, p. 67).

Infatti, da Weiner a Gibson, da Kuehl al Dipartimento Usa fino alla Commissione Europea abbiamo visto proporre una varietà di definizioni che può essere spiegata dalla triplice stratificazione dello spazio cibernetico, il quale comprende il livello fisico (computer, router, la rete ethernet), il livello logico (gli hardware) e il livello sociale (l'interazione on-line tra utenti, cfr. Martino 2018, pp. 64-65).

Con lo sviluppo dell'informatica e le comunicazioni digitali, lo spazio cibernetico si è diffuso come sinonimo di sistemi di creazione, acquisizione e condivisione di contenuti. Il cyber-spazio, dunque, come un insieme di sistemi informativi interconnessi creati per scopi sociali: un universo ibrido, fatto di elementi fisici e digitali, in cui gli utenti interagiscono tra loro attraverso i sistemi complessi della cibernetica (Ottis e Lorents, 2010). Ed è questa «natura antropica [...] dello spazio cibernetico che ha contribuito a modellare le dinamiche delle interazioni umane» (ibidem), le quali vedremo essere de-spazializzate e de-territorializzate per effetto della crescente complessità dei sistemi mediali, in cui «ciascun elemento di informazione si trova virtualmente in contatto con qualunque altro e con tutto l'insieme» (Lévy 2002, p. 13).

3. Internet e nuovi media

Vediamo ora come l'impatto di questi sistemi interconnessi sia stato tale da rinegoziare significativamente l'universo della comunicazione. Con lo sviluppo dei nuovi media, il messaggio si è moltiplicato e uno stesso contenuto può essere veicolato da più mezzi, con linguaggi e punti di vista multipli.

«Negli Stati Uniti la radio ha impiegato trent'anni per raggiungere sessanta milioni di persone, la televisione ha raggiunto questo livello di diffusione in

quindici anni; internet lo ha fatto in soli tre anni dalla nascita del world wide web» (Castells citato da Mancini, 2012). Secondo Mancini,

per quanto Castells si riferisca specificatamente a internet, questa osservazione può essere estesa a tutte quelle innovazioni tecnologiche che vanno in genere sotto il nome di ICT e definiscono il campo dei 'new media', che si sono succeduti in un periodo di tempo molto breve, rivoluzionando l'intero ambito dei mezzi della comunicazione di massa, inclusi i più vecchi e consolidati (Mancini, 2012).

Queste nuove tecnologie hanno trasformato la struttura dello spazio e del tempo.

Nell'era della meccanica – scriveva Marshall McLuhan – avevamo operato un'estensione del nostro corpo in senso spaziale e, dopo oltre un secolo di impiego tecnologico dell'elettricità, abbiamo esteso il nostro stesso sistema nervoso centrale in un abbraccio globale che [...] abolisce tanto il tempo quanto lo spazio. Ci stiamo rapidamente avvicinando alla fase finale dell'estensione dell'uomo, quella, cioè, in cui, attraverso la simulazione tecnologica, il processo creativo di conoscenza verrà collettivamente esteso all'intera società umana, proprio come tramite i vari media abbiamo esteso i nostri sensi e i nostri nervi (McLuhan, 1967).

Secondo Gemma Marotta, i soggetti con «i media globali [...] possono, ogni giorno, 'attraversare' realtà radicalmente discontinue e opposte» (Marotta 2012, p. 94). Ad una «velocità di spostamento fisico si accompagnano flussi di comunicazione sempre più intensi e un'accresciuta capacità di mobilità virtuale». Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione

consentono [...] di comunicare istantaneamente con chiunque abbia un computer e un modem, annullando [nel cyberspace] la distanza fisica. Cambia, perciò, l'esperienza che si ha del mondo, confinata nel presente assoluto e nella molteplicità delle sue potenzialità spaziali: si vive [...] in una dimensione sincronica piuttosto che diacronica (*eadem*).

Generate dai computer e diffuse attraverso Internet, le innovazioni tecnologiche e della comunicazione hanno prodotto una duplice crisi di ristrutturazione dei precedenti mezzi di informazione. In primo luogo,

mentre l'era della comunicazione di massa era caratterizzata dall'unidirezionalità del messaggio (il ricevente non [aveva] alcuna possibilità di risposta, se non mediata da altri strumenti, per esempio il telefono nella comunicazione radiotelevisiva), l'era delle ICT è caratterizzata dall'interattività (*eadem*).

In secondo luogo, oggi tutti possono utilizzare le tecnologie digitali per comunicare i loro messaggi secondo la logica *dell'uno-a-uno*, in luogo di una comunicazione tradizionale improntata *da uno a molti* (*eadem*).

Dalla sua invenzione, Internet ha rappresentato un campo in cui sono l'interazione e la comunicazione ad assumere una precisa connotazione. Ciò, in quanto Internet è in grado, da un lato, di tenere assieme elementi caratteristici dei medium tradizionali, i quali con i «supporti tecnici» della Rete possono attraversare i vincoli geo-spaziali (Longo 2005, p. 75), dall'altro diventa possibile una «comunicazione autentica» tra individui, i quali interagiscono svincolati dall'*hic et nunc* e dai loro ruoli sociali (*ivi*, p. 74). Infatti, scrive Mariano Longo come in Internet sia

possibile integrare ciò che i media tradizionali avevano separato: una molteplicità di comunicazioni mediate, alcune di tipo quasi tradizionale, altre che assumono il carattere dell'interazione virtuale, simulando la compresenza in uno spazio (e in certa misura anche) in un tempo artificiali (*ivi*, p. 75).

Un «transmedium» dunque, «che non può essere concepito come semplice sommatoria dei caratteri dei media che in esso convergono» (*ivi*, p. 76). Internet, prosegue Longo «è anzitutto luogo di assenza della selezione. Mentre i media tradizionali attivano meccanismi sofisticati di rappresentazione/costruzione della realtà [...], Internet appare, in quanto transmedium, ampiamente inclusivo» (*ibidem*), rendendo possibile la circolazione in rete di una quantità infinita di temi.

Nel caso dei mezzi di comunicazione di massa è nettamente distinguibile chi produce e chi consuma, e «il consumatore è parte di [...] un sistema produttivo e comunicativo verticale» (Di Miscio 2020, p. 22). Nel caso di Internet, il soggetto è un *prosumer* (*ibidem*), produttore e consumatore di contenuti multimediali.

La dimensione performativa della rete si traduce nella possibilità di costruire significati e manipolare i codici comunicativi (Rocca 2011, p. 524), operando in questo modo una personalizzazione dello spazio virtuale. La mancata selettività e la molteplicità di tematiche accentuano «caratteristiche tipiche della società contemporanea» – l'assenza di gerarchie dei discorsi – e rimandano ad altrettanti punti di vista e a «formulazioni soggettive» (*ivi*, 75-76). Infatti, Internet

incrementa il carattere non gerarchico della comunicazione sociale, eliminando i filtri per la selezione tematica. Analogamente, la rete riproduce l'inclusività tipica della società contemporanea [...]. In linea di principio non ci sono direzioni predefinite della comunicazione, ma solo selezioni di una molteplicità di percorsi possibili (*ivi*, p. 76).

Il sovraccarico di informazioni pone delicate questioni di integrazione tra contenuti. La quantità di flussi comunicativi generati dagli utenti nel web, talvolta, rende difficile orientarsi su un dato argomento. Osserveremo ora come, a partire dalla teoria della dipendenza dei media (Ball-Rokeach e De Fleur, 1976), la proliferazione di informazioni (in modo particolare quelle fuorvianti), in contesto emergenziale, possa avere forti ripercussioni sulla tenuta dell'ordine e la fiducia dei cittadini nei confronti delle istituzioni (Ilardi, 2020).

4. **Informazione e disinformazione: il fenomeno delle fake news**

La teoria della dipendenza dai media mette in relazione la rilevanza sociale dei media sia in relazione alla dimensione soggettiva che a quella sistemica e si presta a spiegare il rapporto tra media e soggetto nei termini di soddisfacimento di bisogni informativi. Per i due autori la funzione dei media

non è solo quella di persuadere o intrattenere, ma anche quella di un sistema informativo coinvolto in modo imprescindibile nei processi di mantenimento, mutamento e conflitto, a livello sociale, di gruppo e individuale dell'azione (*ivi*, p. 5).

Nella società contemporanea stiamo assistendo ad un cambio del locus di controllo delle informazioni che si è spostato dal nucleo familiare, scolastico, comunitario, religioso al sistema economico, politico, educativo. Dal momento che il controllo della comunicazione si sposta dal livello comunitario a quello sistemico, si struttura una dipendenza cognitiva e informativa sempre più marcata dell'individuo dal sistema dei media, dal momento che sono proprio i media a produrre e a diffondere informazioni soggettivamente e socialmente rilevanti (Ball-Rokeach, 1985). Ma cosa succede quando i media si trasformano in diffusori di informazioni false o viziate? Il Dr. Tedros Adhanom Ghebreyesus, direttore generale dell'Organizzazione Mondiale della Sanità che attraverso il canale ufficiale dell'OMS il 15/02/2020 nel pieno sviluppo dell'emergenza relativa alla diffusione del Covid-19 afferma che «We're not just fighting an epidemic; we're fighting an infodemic. *Fake news* spreads faster and more easily than this coronavirus and is just as dangerous». Attraverso il commento del Dr. Ghebreyesus diviene ipotizzabile una correlazione tra l'infodemia e la pandemia di Covid-19:

sebbene i social non si possano ritenere direttamente responsabili della proliferazione delle *Fake news* (Notizie False), si può individuare all'interno dei nuovi media e di Internet, un mezzo che favorisce la diffusione di notizie false e potenzialmente pericolose per la popolazione e la conservazione di un ordine sociale. Già nel 1997 alcuni lavori pionieristici hanno trattato la questione dell'affidabilità del World Wide Web per la consultazione di informazioni cliniche/mediche concludendo che sebbene la navigazione sul web fornisca un metodo eccellente per i pazienti e i professionisti per accedere alle conoscenze cliniche, a meno che non si valuti la qualità dei siti clinici e i loro effetti sugli utenti, si rischia di annegare in un mare di informazioni di scarsa qualità (Impicciatore, 1997). Nel 2002 viene coniato il termine *Infodemiology* attraverso il quale vengono identificati i settori in cui esiste un divario di traduzione della conoscenza tra ciò che gli esperti sanno e la prassi (ciò che la maggior parte delle persone fa o crede), nonché indicatori di «alta qualità» dell'informazione (Eysenbach, 2002). La diffusione della disinformazione e delle *fake news* non è quindi un fenomeno recente: con l'aumentare dell'accessibilità ad internet (l'adozione degli smartphone su tutti) e l'utilizzo dei social network, il fenomeno ha raggiunto una dimensione globale difficilmente immaginabile fino a pochi anni fa. Harper (2018) propone una classificazione di quattro diversi tipi di disturbi dell'informazione in relazione alle emergenze con l'obiettivo di identificare e riconoscere una *fake news* potenzialmente dannosa per l'individuo: si rende ipotizzabile ed esplicita la correlazione tra disinformazione e gli errori individuali e collettivi nella gestione di una emergenza.

- **Informazioni errate:** le informazioni non corrette possono essere causate da individui che cercano intenzionalmente di creare confusione durante le situazioni di emergenza, ma possono anche nascere quando un fatto vero può essere difficile da confermare. **Informazioni insufficienti:** l'insufficienza di informazioni è particolarmente difficile da individuare, di solito si ha quando i *rumors* riguardo un particolare evento cominciano a diffondersi rapidamente e in maniera incontrollata. Può essere il risultato di un'informazione non divulgata in maniera

completa a causa di vincoli giuridici o di una mancanza di autorizzazione per il rilascio. La confusione nell'interpretazione della notizia aumenta quando i canali ufficiali non rilasciano informazioni velocemente o forniscono aggiornamenti in tempo reale approssimativi.

- **Informazione datata:** «Pictures or didn't happen», 'mi serve una foto che lo dimostri altrimenti non credo che sia accaduto' si trova spesso nei commenti relativi ad una determinata notizia sui social media da utenti che chiedono una verifica visiva immediata che quel qualcosa sia accaduto. Alcuni condividono immagini obsolete di eventi passati (per esempio, una foto di un incendio di anni fa presentata come un'immagine di un incendio in corso) per essere semplicemente i 'primi' a riportare le ultime notizie. Anche a causa di questo fenomeno, informazioni obsolete seminano confusione e voci che possono ostacolare gli sforzi atti a contenere le emergenze.

- **Informazioni opportunistiche:** le informazioni opportunistiche false sono tipicamente diffuse da individui malintenzionati che vogliono usare un evento per un ritorno economico personale, per attaccare verbalmente o calunniare qualcuno.

Fake news è un'espressione che è diventata popolare e durante le elezioni degli Stati Uniti del 2016. Prima di allora, si trattava principalmente di notizie imprecise (spesso create e diffuse intenzionalmente), o di un termine più specifico per alcune forme di satira. L'uso più frequente del termine a partire dal 2016 (in particolare da parte del candidato alla presidenza e poi presidente degli Stati Uniti Donald Trump) ha cambiato il suo significato, così il concetto è diventato sfaccettato e confuso (Quandt, 2019). Con *fake news* si intendono una serie di informazioni che imitano i contenuti dei media nella forma ma non nel processo organizzativo o nell'intento: non possiedono le norme editoriali dei media di informazione e i processi per assicurare l'accuratezza e la credibilità delle informazioni. Le *fake news* si sovrappongono ad altri disturbi dell'informazione, come la disinformazione (informazioni false o fuorvianti) e la disinformazione cioè informazioni false diffuse appositamente per ingannare le persone (Lazer, 2018).

L'obiettivo delle *fake news* non consiste necessariamente nell'intenzione di manipolare gli altri instillando in essi specifiche credenze false (o parzialmente false). Piuttosto, ciò che conta è che i creatori e diffusori di *fake news* si impegnino deliberatamente in pratiche che sanno, o possono ragionevolmente prevedere, porteranno alla probabile formazione di false credenze da parte del loro pubblico, indipendentemente dal fatto che essi stessi abbiano un interesse in tali credenze (come potrebbe fare un attivista politico), o che lo facciano solo per denaro. È importante notare che la diffusione di false credenze non è solo un effetto collaterale delle *fake news*, ma è il risultato diretto della sua funzione. Le *fake news* sono concepite per operare in modo non vincolato alla verità, mirano a confondere il pubblico di riferimento (per esempio per screditare un avversario politico): il modo in cui sono create e diffuse è votato a indurre in errore il pubblico di riferimento, il suo vero scopo è, per esempio, attirare pubblico online e generare click sulle pagine che le ospitano attraverso affermazioni sensazionali (Gelfert, 2018).

5. Il fenomeno dei social bot

Come riportato in precedenza la struttura dei social permette agli utenti di condividere notizie e commenti con estrema facilità: molte sono le funzioni adibite esclusivamente allo *sharing* attraverso le quali i creatori di bot (programmi automatici di creazione/diffusione di materiale audiovisivo, notizie, software) possono comunicare con un pubblico che, in parte, non è in grado di riconoscere l'emittente del messaggio come un software che ha la sola funzione di generare visibilità per il contenuto che sta condividendo, possono interagire con altri utenti tramite tweet, l'invio di e-mail o creare conversazioni in linguaggio naturale tramite applicazioni di messaggistica istantanea. Con queste funzionalità, i bot social possono diffondere informazioni ingannevoli (Wang, 2018). Gli account social che usano bot adottano diverse strategie di manipolazione: in primo luogo, i bot sono particolarmente attivi nell'amplificare le *fake news* nei primissimi momenti di diffusione. In secondo luogo, si rivolgono a utenti influenti, molto seguiti e conosciuti attraverso risposte e citazioni automatiche. Infine, i bot sono in grado di camuffare la loro collocazione geografica. Le persone che sono vulnerabili a questo

tipo di manipolazione condividono bot che pubblicano *fake news* proprio come gli altri esseri umani. Il fenomeno è assolutamente reale e diffuso: ad esempio alcuni dei più importanti siti di creazione e diffusione di *fake news*, orientati verso gli estremi dello spettro politico negli Stati Uniti, usano i social bot per condividere il proprio materiale. Le piattaforme di social media cominciano a riconoscere questi problemi e ad implementare contromisure, anche se la loro efficacia è difficile da valutare (Shao, 2017). La disinformazione è particolarmente distruttiva per le popolazioni vulnerabili che vivono in condizioni più precarie. Inoltre, gli individui potrebbero essere esposti a diversi tipi di disinformazione in base alle loro modalità di ricerca di informazioni. Questo è particolarmente vero durante le epidemie di malattie come il virus Zika in Brasile o il COVID-19, dove molte informazioni riguardanti il virus sono sconosciute e non esistono ancora vaccini o trattamenti efficaci. La maggior parte della disinformazione durante una pandemia può essere classificata come acuta (sia per la precisa collocazione temporale e contestuale del fenomeno sia per l'enorme quantità di disinformazione riguardo l'argomento) ma può essere corretta con fatti scientifici provenienti da fonti affidabili, come l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS). Tuttavia, che sia acuta o cronica, la disinformazione può portare ad azioni o cambiamenti di atteggiamento che possono influire direttamente sul controllo o contenimento della malattia in tutto il mondo. Nel tentativo di comprendere meglio la misinformazione nella gestione delle emergenze epidemiologiche e le loro conseguenze, potrebbe essere utile indicare e classificare diversi tipi di misinformazione (Nsoesie, 2020):

- Trasmissione della malattia: innumerevoli sono state le *fake news* che hanno riportato modalità di diffusione della malattia ('Il virus non si diffonde attraverso gli individui asintomatici'). In generale, la popolazione può essere confusa e suscettibile a varie forme di misinformazione.
- Prevenzione: La misinformazione sulla prevenzione del contagio delle malattie tende a concentrarsi sull'incoraggiamento o la promozione di certi comportamenti, sostenendo che potrebbero evitare l'infezione.

- **Trattamento della malattia:** Le persone che si affidano a trattamenti non scientificamente fondati possono ritardare la ricerca di trattamenti medici verificati che possono portare ad un peggioramento delle condizioni di salute o alla morte.
- **Vaccinazione:** esistono dibattiti sul fatto che la creazione del vaccino per curare una determinata malattia possa portare ad una maggiore diffusione della malattia o per altre motivazioni complottistiche. Queste argomentazioni potrebbero portare gli individui a sottrarsi alla somministrazione del vaccino favorendo così la diffusione della malattia.

6. Conclusioni

Per favorire l'identificazione della disinformazione e prevenirne la diffusione sarebbe opportuno adottare un approccio metodologico che tenga in considerazione i diversi livelli di interazione tra le parti che compongono 'l'informazione' nei media come, per esempio, proposto da Gunther Eysenbach: scienza, policy e best practice, media di informazione, social media.

Il primo elemento intorno al quale organizzare la gestione della disinformazione è quello della traduzione della conoscenza, quindi della correttezza dell'informazione tra i livelli che compongono il sistema informativo: questi processi di traduzione della conoscenza sono forse i principali meccanismi attraverso i quali l'informazione diventa disinformazione, in quanto l'interpretazione dei «fatti» è soggetta a molteplici fattori potenzialmente influenti, quali la politica, gli interessi commerciali ed economici, i malintesi. Il secondo elemento della gestione della disinformazione consiste nell'incoraggiare, facilitare, rafforzare e accelerare i processi interni di miglioramento della qualità dell'informazione (come, per esempio, il *fact checking*). Il terzo elemento utile a favorire la gestione della corretta informazione è quello della promozione della possibilità di accesso del pubblico alle fonti originali e verificate della conoscenza (come l'accesso ai database di pubblicazioni scientifiche). Il quarto elemento

consiste nel monitoraggio e analisi continua dei dati a cui il pubblico può avere accesso (Eysenbach, 2020).

Sebbene gli strumenti per la gestione della diffusione della disinformazione vengano continuamente proposti e aggiornati, soluzioni drastiche e clamorose vengono ancora oggi utilizzate: dopo l'assalto al palazzo del governo americano a Capitol Hill nel gennaio 2021 tutti gli account sui maggiori social network utilizzati dal presidente americano uscente Donald Trump sono stati sospesi o bannati perché «ritenuti pericolosi», facendo segnare una diminuzione delle *fake news* del 73% (Dwosking, 2021). Il fondatore di Twitter, Jack Dorsey nonostante fosse un sostenitore della decisione presa dal social network, afferma come questo episodio si possa considerare come un pericolo precedente per i gestori di piattaforme di informazione o più in generale per nuovi media.

La questione sul diritto di parola, controllo della disinformazione, libertà individuale si sviluppa su equilibri non sempre facili da determinare.

Bibliografia

- Ball-Rokeach S. J. (1985). The origins of individual media-system dependency: A sociological framework, *Communication research*, 12 (4), 485-510.
<https://doi.org/10.1177/009365085012004003>
- Ball-Rokeach S. J., Defleur M. (1976). A dependency model of mass-media effects, *Communication research*, 3 (1), pp. 3-21.
<https://doi.org/10.1177/009365027600300101>
- Castells M. (2002). *La nascita della società in rete*, Milano: Feltrinelli.
- Di Miscio A. M. (2020). Culture digitali. Tra politica, arte e mercato, *Rivista di Scienze Sociali*, consultato il 16/09/2021 (<https://www.rivistadiscienze sociali.it/wp-content/uploads/2020/10/le-culture-digitali-tra-politica-arte-e-mercato.pdf>).
- Dwosking E. (2021). Misinformation dropped dramatically the week after Twitter banned Trump and some allies, *The Washington Post*, consultato il 11/10/2021

(https://www.washingtonpost.com/technology/2021/01/16/misinformation-trump-twitter/?utm_source=twitter&utm_medium=social&utm_campaign=wp_main).

- Eysenbach G. (2002). Infodemiology: The epidemiology of (mis) information, *The American journal of medicine*, 113 (9), pp. 763-765. [https://doi.org/10.1016/s0002-9343\(02\)01473-0](https://doi.org/10.1016/s0002-9343(02)01473-0)
- Eysenbach G. (2020). How to fight an infodemic: the four pillars of infodemic management, *Journal of medical Internet research*, 22 (6), e21820. [10.2196/21820](https://doi.org/10.2196/21820)
- Gelfert A. (2018). *Fake news: A definition*, *Informal Logic*, 38 (1), pp. 84-117. <https://doi.org/10.22329/il.v38i1.5068>
- Gibson W. (1989) [1984]. *Neuromancer*, New York: Berkley Publishing Group.
- Guigoni A. (2002). Comportamenti e relazioni tra i membri di comunità virtuali: il caso delle scienze sociali, *Memoria e ricerca*, 10, pp. 135-142.
- Harper T. 2018. How social media disinformation is complicating emergency response. *Federal News Network*, consultato il 04/09/2021, (<https://federalnewsnetwork.com/commentary/2018/07/how-social-media-disinformation-is-complicating-emergency-response/>).
- Ilardi E. 2020. L'impero della burocrazia. Una riflessione su istituzioni, emergenza e formazione a partire dall'epidemia di COVID-19, *Mediascapes journal*, 15, pp. 108-117.
- Impicciatore P., Pandolfini C., Casella N. e Bonati M. (1997). Reliability of health information for the public on the World Wide Web: systematic survey of advice on managing fever in children at home, *BMJ*, 314, 7098, pp. 1875-187. <https://doi.org/10.1136/bmj.314.7098.1875>
- Lazer D. M. et al. (2018). The science of *fake news*, *Science*, 359, 6380, pp. 1094-1096. <https://doi.org/10.1126/science.aao2998>
- Lévy P. (2002). *L'intelligenza collettiva. Per un'antropologia del cyberspazio*, Milano: Feltrinelli.
- Longo M. (2005). Doppia contingenza online. Considerazioni teoriche sulla comunicazione in rete, in A. Milanaccio (a cura di), *Immaginario e società globale*, Lecce: Manni, pp. 71-91.

- Mancini P. (2012). L'evoluzione della comunicazione: vecchi e nuovi media, *Treccani Enciclopedia*.
- Mandich G. 1998. Analogie e metafore della complessità: spazio e reti sociali, consultato il 12/09/2021 (<https://journals.openedition.org/qds/1494>).
- Marotta G. (2012). Tecnologie dell'informazione e nuovi processi di vittimizzazione, *Rivista di Criminologia, Vittimologia e Sicurezza*, 6 (2), pp. 93-106.
- Martino L. (2018). La quinta dimensione della conflittualità. L'ascesa del cyberspazio e i suoi effetti sulla politica internazionale, *Politica & Società*, 7 (1), pp. 61-76. doi: 10.4476/89790.
- McLuhan M. (1967). *Gli strumenti del comunicare*, Milano: Il Saggiatore.
- Nsoesie E. O., Oladeji O. (2020). Identifying patterns to prevent the spread of misinformation during epidemics, *Bmj*, 349, g6178.
- Ottis R., Lorents P. (2010). Cyberspace: Definition and Implications, consultato il 07/10/2021 (<https://dumitrudumbrava.files.wordpress.com/2012/01/cyberspace-definition-and-implications.pdf>).
- Quandt T., Frischlich L., Boberg S., Schatto & Eckrodt T. (2019). *Fake news. The international encyclopedia of Journalism Studies*, pp. 1-6. <https://doi.org/10.1002/9781118841570.iejs0128>
- Rocca L. (2011). La proiezione al suolo della performatività dei Media e del Global Giant Graph (GGG), in A. Di Biasi (a cura di), *Il futuro della Geografia: ambiente, culture, economia*. Bologna, Patron, pp. 523-530.
- Shao C., Ciampaglia G. L., Varol O., Flammini A. & Menczer F. 2018. The spread of *fake news* by social bots, *Nature Communications*, 9, 4787. <https://doi.org/10.1038/s41467-018-06930-7>
- Wang P., Angarita R. & Renna I. (2018). Is this the era of misinformation yet: combining social bots and *fake news* to deceive the masses., *Companion Proceedings of the The Web Conference*, pp. 1557-1561. <https://dx.doi.org/10.1145/3184558.3191610>
- Wiener N. (1950). *The Human Use of Human Beings: Cybernetics and Society*, Boston: Da Capo Press.

Wiener N. (1948). *Cybernetics Or Control and Communication in the Animal and the Machine*, Cambridge: The MIT Press.