



Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento per l'informazione e l'editoria

*Unità di monitoraggio per il contrasto della diffusione di fake news relative
al covid-19 sul web e sui social network*

PROGRAMMA OPERATIVO DI ATTIVITÀ

1. Premessa: mandato e organizzazione dell'Unità	1
2. I lavori dell'Unità e le proposte degli esperti per il programma operativo di attività	2
2.1 I lavori dell'Unità	2
2.2 Le proposte degli esperti per il programma operativo di attività dell'Unità	3
2.2.1 Facilitazione di accesso ai contenuti scientificamente attendibili.....	4
2.2.2 Sensibilizzazione dei cittadini sui meccanismi alla base della fruizione delle informazioni	4
2.2.3 Analisi quantitativa del fenomeno e sviluppo di strategie di comunicazione data-driven.....	5
3. Il programma operativo di attività dell'Unità	6
3.1 Armonizzazione contenuti istituzionali	8
3.2 Corsi di formazione a distanza su <i>fake news</i> e disinformazione per comunicatori pubblici	9
3.3 Campagne di sensibilizzazione dei cittadini	9
3.4 Analisi quantitative per orientare le strategie di comunicazione	10

1. Premessa: mandato e organizzazione dell'Unità

L'“Unità di monitoraggio per il contrasto della diffusione di fake news relative al covid-19 sul web e sui social network” (d'ora in poi “Unità”) è stata istituita il 4 aprile 2020 con decreto del Sottosegretario di Stato con delega all'Informazione e all'Editoria, dott. Andrea Martella.

Il perimetro d'azione dell'Unità è esplicitamente puntualizzato dalle disposizioni del decreto istitutivo:

1. l'Unità riveste un carattere temporaneo e svolge le proprie attività fino al superamento dell'emergenza epidemiologica, per un periodo comunque non inferiore a un anno;
2. l'area tematica è circoscritta alla diffusione sul *web* e sui *social network* dell'informazione relativa alle questioni afferenti alla diffusione del contagio virale;
3. la finalità consiste nel contenere il pericolo che la diffusione di disinformazione *online* possa indebolire le misure di contenimento dell'epidemia;
4. le competenze attribuite prevedono attività di studio e promozione di azioni di sensibilizzazione volte ad aumentare il grado di consapevolezza dei cittadini che interagiscono liberamente sui *social network*.

Il mandato affidato all'Unità è quindi riferito all'emergenza epidemiologica causata dalla diffusione del nuovo coronavirus responsabile della malattia definita COVID-19; consiste nel promuovere analisi e iniziative volte a favorire le condizioni che consentono ai cittadini di ricevere corrette informazioni circa le indicazioni comportamentali da adottare per prevenire il contagio.

Non sono pertanto attribuiti all'Unità poteri di vigilanza o sanzionatori, né alcun genere di intervento attivo, anche in considerazione dell'attuale assetto istituzionale, nell'ambito del quale gli interventi attivi di contrasto alle *fake news* competono ad altre amministrazioni, quando non all'autorità giudiziaria.

La *ratio* sottostante il decreto di istituzione consiste nella volontà di promuovere un gruppo di lavoro inter-istituzionale, supportato da esperti, chiamato a focalizzare il fenomeno delle *fake news* afferenti il contagio da COVID-19 e a fornire strumenti conoscitivi ai cittadini-utenti del *web* al fine di rafforzare il loro diritto ad essere informati, sia favorendo l'individuazione delle fonti istituzionali e accreditate, sia fornendo indicazioni metodologiche per aumentare la consapevolezza e capacità di discernimento nella selezione e condivisione delle notizie diffuse in rete.

Alla luce del mandato che è chiamata ad assolvere, l'Unità è dotata di un'organizzazione leggera e si articola in tre componenti: il Capo del Dipartimento per l'informazione e l'editoria, con funzione di coordinatore; un rappresentante del Dipartimento della protezione civile e un

rappresentante del Ministero della salute; i tre componenti si avvalgono dell'apporto di otto esperti, nominati dallo stesso decreto istitutivo dell'Unità.

Inoltre, all'Unità partecipa come osservatore l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, al fine di fornire il proprio supporto tecnico e condividere le esperienze maturate nell'ambito del “*Tavolo Permanente su Big data e Piattaforme on-line*”, dedicato all'analisi della disinformazione *online*, con particolare riferimento ai temi medico-sanitari relativi alla diffusione del nuovo coronavirus responsabile della malattia definita COVID-19.

L'Unità ha infine facoltà di avviare le opportune interlocuzioni con soggetti pubblici e privati, al fine di acquisire ulteriori informazioni e proposte per promuovere le più opportune iniziative per sensibilizzare i cittadini sui rischi della disinformazione.

2. I lavori dell'Unità e le proposte degli esperti per il programma operativo di attività

2.1 I lavori dell'Unità

Nel primo mese di istituzione, l'Unità si è riunita 7 volte, di cui 5 in plenaria con gli esperti (l'8 e il 20 aprile, il 4, l'8 e il 13 maggio 2020), 1 volta con i soli componenti istituzionali (27 aprile 2020) e 1 per audire l'AGCOM e il Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Istituzionale (30 aprile 2020), quest'ultimo in virtù del suo ruolo di *focal point* nazionale della piattaforma europea RAS dedicata alla disinformazione nel contesto dell'emergenza epidemiologica.

Nel corso delle riunioni si è sviluppato un proficuo confronto fra i rappresentanti delle Amministrazioni e gli esperti, nell'ambito del quale sono state focalizzate le esigenze istituzionali e le possibili soluzioni da adottare nell'assolvere il mandato attribuito all'Unità.

Contestualmente alle riunioni dell'Unità, gli esperti hanno svolto in maniera continuativa il proprio ruolo consulenziale, mantenendo un costante confronto reciproco fra loro, volto a individuare le proposte da presentare all'Unità per definire il programma operativo di attività a breve termine previsto dal comma 6 dell'articolo 1 del decreto istitutivo, aggiornabile in modo flessibile in funzione dell'evolversi dell'emergenza epidemiologica nel Paese.

L'impostazione adottata nell'assolvere al mandato dell'Unità, unanimemente condivisa dal gruppo di lavoro nel suo complesso, si basa sul principio che il contrasto alle *fake news* da parte del Governo, sul tema del Covid-19 come su altri temi, non debba in alcun modo tradursi in attività di valutazione, controllo o censura dei contenuti circolanti in rete e sui *social network*, ma debba essere basato sulle evidenze scientifiche via via disponibili e rese note dalle istituzioni/organizzazioni nazionali e internazionali di riferimento per l'emergenza pandemica da nuovo coronavirus SARS-CoV-2 (Oms, ministero della Salute, Iss, Ecdc, Protezione civile, etc.)

al fine di tutelare la salute pubblica da comportamenti non supportati da evidenze scientifiche consolidate, che potrebbero metterla a rischio.

Di conseguenza, il metodo di lavoro è stato finalizzato da un lato a facilitare l'accesso dei cittadini a un'informazione il più possibile basata sui dati condivisi dalla comunità scientifica in un dato momento, e dall'altro a favorire la consapevolezza relativa ai rischi della disinformazione, alle motivazioni e modalità con cui si presenta, alle attitudini individuali che possono trarre chiunque in inganno.

All'interno del gruppo di lavoro, i componenti dell'Unità e gli esperti hanno pertanto condiviso le seguenti priorità di azione:

- a) individuare i processi e le modalità più adeguate a veicolare efficacemente i contenuti istituzionali;
- b) fornire ai cittadini i criteri di discernimento e gli strumenti necessari per documentarsi liberamente in maniera corretta, informandoli sui processi cognitivi che inducono ad aderire a determinate notizie in luogo di altre e sensibilizzandoli sui rischi della disinformazione, sui meccanismi che ne sono alla base e sull'importanza di fare riferimento a fonti istituzionali accreditate.

In coerenza con tale approccio, gli esperti hanno focalizzato la propria attività sull'elaborazione di proposte e sull'identificazione di analisi e strumenti in grado di contribuire alle priorità individuate, così come dettagliatamente illustrato al paragrafo successivo.

2.2 Le proposte degli esperti per il programma operativo di attività dell'Unità

Il decreto istitutivo dell'Unità affida agli esperti il compito di fornire una consulenza a supporto del lavoro operativo dell'Unità stessa.

Nell'assolvere al proprio compito, in coerenza con l'impostazione condivisa dal gruppo di lavoro, gli esperti hanno sviluppato le proprie proposte per il programma operativo di attività di competenza dell'Unità; tale programma, condiviso con gli esperti, verrà attuato dall'Unità stessa, la quale potrà a tal fine continuare ad avvalersi del supporto consulenziale degli esperti.

Le proposte formulate dagli esperti si articolano in tre ambiti di intervento, concepiti in maniera complementare fra loro.

Il primo ambito di intervento individua una serie di azioni volte a favorire l'accesso alla comunicazione istituzionale e ai contenuti ritenuti via via scientificamente più attendibili, tenendo conto della continua evoluzione delle conoscenze in questo campo. Si propone, fra l'altro, la creazione di un sito di riferimento comune dedicato in particolare alle *fake news*, la

realizzazione di iniziative di tipo innovativo e la ricognizione delle buone pratiche adottate in altri Paesi.

Il secondo ambito di intervento è dedicato alla sensibilizzazione dei cittadini, al fine di aumentarne la consapevolezza sui meccanismi cognitivi che sono alla base della fruizione dell'informazione e sui rischi della disinformazione.

Infine, il terzo ambito di intervento è dedicato all'analisi quantitativa del fenomeno della disinformazione e allo sviluppo di strategie di comunicazione *data-driven*, proponendo a tal fine azioni per orientare i contenuti delle FAQ sulla base delle ricerche effettuate *online* dagli utenti, per quantificare l'incidenza delle *fake news* nel dibattito pubblico sulle maggiori piattaforme *social* e per valutare l'impatto della comunicazione istituzionale, al fine di orientare la progettazione delle nuove campagne di comunicazione.

Nel seguito, si riporta il dettaglio delle proposte così come formulate dagli esperti e delle motivazioni ad esse sottostanti.

2.2.1 Facilitazione di accesso ai contenuti scientificamente attendibili

1. Per evitare confusione nei cittadini, si sollecita il coordinamento, la sincronizzazione, e l'armonizzazione delle FAQ su Covid-19 tra le varie istituzioni (es: Ministero della Salute, Protezione Civile, ISS), oppure di considerare l'eventuale creazione di un sito di riferimento comune (*hub*).
2. Sulla base delle informazioni così raccolte, si potrebbe creare un profilo Whatsapp/Messenger/Telegram che, tramite un bot, risponda a domande standard con risposte prestabilite.
3. Su alcune di queste domande più frequenti si potrebbero realizzare brevi video con le risposte da caricare sul profilo YouTube del Ministero. Ciò permetterebbe di raggiungere anche i target (soprattutto giovani, ma non solo) che guardano sempre meno la televisione e che più difficilmente andrebbero a leggere sul sito del Ministero, facilitando inoltre la condivisione dei contenuti su altre piattaforme social.
4. Si suggerisce, inoltre, una ricognizione delle modalità di comunicazione scelte da altri Paesi per identificare eventualmente altre strategie.
5. Si invita infine il Ministero a continuare l'opera di traduzione e adattamento dei materiali prodotti da istituzioni come OMS ed ECDC.

2.2.2 Sensibilizzazione dei cittadini sui meccanismi alla base della fruizione delle informazioni

Chiunque tende a elaborare l'informazione, compresa quella scientifica, in modo coerente con il proprio sistema di valori. Ciò si manifesta in genere con l'inclinazione degli individui a

selezionare ed interpretare le informazioni sotto la guida del meccanismo cognitivo del *bias* di conferma. Per questo stesso meccanismo, si tende ad ignorare ciò che è al di fuori della propria comunità di riferimento (*echochamber*). È, dunque, di fondamentale importanza promuovere una cultura di consapevolezza non soltanto degli strumenti digitali, ma anche dei meccanismi alla base della fruizione delle informazioni, incoraggiando l'esercizio dello spirito critico. In questa direzione, il gruppo di esperti ha identificato le seguenti attività:

1. Ideazione di una serie di raccomandazioni pratiche che spieghino i meccanismi che sono alla base della fruizione delle informazioni e su cui fanno leva le fake news attraverso campagne televisive mirate.
2. Sviluppo di un'attività ludica (*gamification*), che aiuti il cittadino ad orientarsi sulla tematica Covid-19. In particolare, l'idea sarebbe quella di sottoporre al cittadino una serie di domande sotto forma di quiz per indirizzarlo, in base alle risposte sbagliate, alle FAQ del Ministero della Salute (o dell'*hub* dedicato di cui sopra).
3. Segnalazione e illustrazione di risorse utili per la verifica delle notizie. A questo proposito, non ci si riferisce alla segnalazione di specifici siti di *fact-checking/debunking*, ma a strumenti che possano consentire al cittadino di valutare in maniera indipendente la bontà e l'affidabilità dell'informazione, esercitando il proprio spirito critico. Non si vuole, dunque, fornire al cittadino un decalogo da seguire in maniera passiva, quanto piuttosto spronarlo ad attivare una serie di accorgimenti utili nell'elaborazione e contestualizzazione delle notizie. Ad esempio, la conoscenza di semplici strumenti di *reverse image search* potrebbe rivelarsi particolarmente efficace nella verifica delle immagini associate ad una qualche notizia.

Il gruppo di esperti condivide inoltre la proposta del Ministero della Salute di creare una *checklist* di elementi che aiutino i cittadini a riconoscere i possibili indizi di un'informazione non veritiera o distorta.

2.2.3 Analisi quantitativa del fenomeno e sviluppo di strategie di comunicazione *data-driven*

Nel mese di aprile, AGCOM ha avviato una *task force* di *data science* sul tema della disinformazione *online*, coinvolgendo prestigiosi centri di ricerca e istituzioni accademiche tra cui l'Università Ca' Foscari di Venezia e l'esperta dott.ssa Fabiana Zollo. I risultati del gruppo di lavoro sono riportati periodicamente in una piattaforma *online* all'indirizzo <https://agcom-ses.github.io/COVID/index.html>. È parere condiviso degli esperti che i dati raccolti e analizzati possano informare il lavoro dell'Unità e consentire di intraprendere azioni *data-driven* finalizzate a migliorare, ove possibile, la comunicazione istituzionale su Covid-19. In particolare, sono stati identificati i seguenti campi di azione:

1. Orientare i contenuti delle FAQ tenendo conto delle esigenze degli utenti. A questo scopo, possono risultare di estrema importanza le analisi delle ricerche su Covid-19 effettuate online dagli utenti (es: Google) e dei contenuti e delle tematiche che hanno ricevuto maggiore attenzione sulle maggiori piattaforme social, come Facebook, Instagram, YouTube, e Twitter.
2. Analisi quantitativa della disinformazione. La caratterizzazione, in termini quantitativi, dell'incidenza delle *fake news* nel dibattito pubblico sulle maggiori piattaforme social può consentire una migliore comprensione del fenomeno e della sua portata. I risultati preliminari dello studio della task force AGCOM mostrano la percentuale di contenuti provenienti da fonti di disinformazione¹ rispetto al totale dei contenuti inerenti alla tematica Covid-19. Inoltre, l'individuazione delle tematiche maggiormente affrontate e diffuse dalle fonti di disinformazione potrebbe essere utile per capire a quali argomenti è necessario prestare particolare attenzione nella comunicazione al cittadino.
3. Valutazione dell'impatto della comunicazione istituzionale. Nella delineazione dello scenario informativo su Covid-19, lo studio della task force AGCOM tiene in considerazione anche le fonti istituzionali. I dati raccolti potrebbero essere analizzati al fine di valutare l'impatto della comunicazione istituzionale online (es: Ministero della Salute) in termini di *engagement/performance* e percezione degli utenti ai fini di informare la progettazione di nuove campagne di comunicazione e massimizzarne l'efficacia.

3. Il programma operativo di attività dell'Unità

Il decreto istitutivo dell'Unità dispone, al comma 6 dell'articolo 2, che “*in sede di prima istituzione, l'Unità di monitoraggio, su iniziativa del Coordinatore, definisce un **programma operativo di attività a breve termine**, aggiornabile in modo flessibile in funzione dell'evolversi dell'emergenza epidemiologica nel Paese*”.

In attuazione di tale disposizione, nel presente paragrafo si riporta il programma operativo definito dall'Unità con il supporto e la condivisione degli esperti, sviluppato assumendo a riferimento le proposte formulate dagli esperti stessi, così come sopra riportate.

Il programma si articola in un insieme di azioni volte ad intervenire in maniera sinergica e complementare:

- a) sull'accessibilità e visibilità della comunicazione istituzionale, facilitando l'accesso ai contenuti scientificamente attendibili al fine di contrastare la diffusione di *fake news* e

¹ Fonti di disinformazione individuate come tali da soggetti indipendenti specializzati in attività di *debunking*.

disinformazione e favorendo il coordinamento, la sincronizzazione e l'armonizzazione delle FAQ su Covid-19 tra le varie Istituzioni;

- b) sulla sensibilizzazione dei cittadini/utenti delle piattaforme *social*, attraverso la messa a disposizione di strumenti per riconoscere i propri *bias* davanti all'informazione e la promozione di azioni di sensibilizzazione sui rischi della disinformazione, volte ad aumentare la consapevolezza degli utenti nell'orientarsi liberamente fra i contenuti e le fonti informative;
- c) sullo sviluppo di una maggiore conoscenza delle dinamiche emergenti dai *social*, per comprendere quali siano le principali domande che i cittadini si stanno ponendo relativamente al COVID-19 e quali i contenuti che stanno ricevendo maggiore attenzione, al fine di orientare i contenuti delle FAQ ed affinare le strategie di comunicazione istituzionale per contrastare la diffusione di disinformazione e *fake news*;
- d) realizzare dei corsi di formazione a distanza rivolti ai comunicatori pubblici per favorire una maggiore conoscenza sui meccanismi che sono alla base delle *fake news*, fornendo analisi e strumenti utili a contrastare disinformazione e *fake news* e a ricostruire un pieno rapporto fiduciario tra istituzioni e cittadini, indispensabile soprattutto nelle situazioni di emergenza e crisi.

Le attività del programma operativo sono pianificate lungo una diversa articolazione temporale. Nella fase d'avvio, allo scopo di contrastare *fake news* e disinformazione, sono previste le azioni per armonizzare i contenuti dispersi fra i diversi siti istituzionali, favorendo la convergenza degli utenti verso una sorta di *hub* attraverso cui accedere all'informazione relativa all'emergenza epidemiologica e realizzando la banca dati unificata delle principali FAQ in tema COVID-19. È prevista anche la realizzazione di corsi di formazione a distanza per i comunicatori pubblici, per acquisire conoscenze specifiche sui meccanismi alla base delle *fake news* e della disinformazione. Le diverse azioni di sensibilizzazione sono riferite a un orizzonte di breve e medio periodo, mentre contestualmente sono svolti gli approfondimenti sulle risultanze delle analisi realizzate dalla *task force data science* dell'AGCOM, quale base analitica e quantitativa per orientare e affinare le campagne di comunicazione istituzionale e per alimentare la banca dati FAQ.

La declinazione operativa e la realizzazione del programma di attività sono in capo alle diverse Amministrazioni rappresentate nell'Unità, segnatamente al Dipartimento per l'informazione e l'editoria, al Dipartimento della protezione civile e al Ministero della salute, le quali potranno a tal fine continuare ad avvalersi del supporto consulenziale degli esperti.

Nel seguito si illustrano le quattro linee di attività nelle quali si articola il programma operativo dell'Unità.

3.1 Armonizzazione contenuti istituzionali

La molteplicità delle fonti istituzionali, soprattutto nell'ambito di una situazione emergenziale complessa ed in costante evoluzione, genera l'esigenza di promuovere il coordinamento, la sincronizzazione e l'armonizzazione dei contenuti informativi sul nuovo coronavirus e sulla malattia di cui è responsabile, definita COVID-19, e delle relative FAQ fornite dai diversi soggetti (Ministero della Salute, Protezione Civile, ISS, ...).

La linea di attività si propone pertanto di armonizzare i contenuti istituzionali attraverso le seguenti azioni:

- definizione di una specifica modalità di coordinamento inter-istituzionale, valorizzando le esperienze già in essere per orientare meglio la ricerca di informazioni dei cittadini e per rendere più accessibili ed integrati i contenuti esistenti;
- creazione di un sito *web* istituzionale di riferimento comune, dedicato alle *fake news* e alla promozione della cultura scientifica in tema di coronavirus per promuovere la conoscenza dei cittadini. Il sito è inteso come una sorta di *hub* per accedere alle informazioni asseverate, attraverso il quale gli utenti potranno sia trovare in modo immediato l'informazione necessaria, sia essere agevolmente reindirizzati verso la specifica fonte istituzionale di riferimento, per approfondimenti o contenuti più specifici. Tale sito, trattandosi di emergenza sanitaria, può essere realizzato presso il Ministero della salute;
- creazione di una banca dati FAQ unificata, alimentata dai referenti istituzionali per la parte di competenza e richiamata da ciascun sito istituzionale. La banca dati, trattandosi di emergenza sanitaria, potrebbe risiedere, previo studio di fattibilità, presso il Ministero della salute; i contenuti delle FAQ saranno orientati anche dagli esiti delle analisi svolte in collaborazione con la *task force data science* dell'AGCOM. Per rispondere ad alcune delle domande più frequenti, si potrebbero realizzare brevi video da caricare sui profili YouTube del Ministero e delle altre Istituzioni che partecipano alla succitata banca dati FAQ, al fine di raggiungere anche i target di popolazione che non vedono la televisione e che difficilmente andrebbero a cercare le risposte alle proprie domande collegandosi ai siti istituzionali. Tale modalità faciliterebbe inoltre la condivisione dei contenuti asseverati su altre piattaforme *social*;
- ricognizione delle modalità di comunicazione adottate in altri Paesi e traduzione dei materiali già validati, prodotti da Istituzioni europee o internazionali (ad esempio l'Organizzazione Mondiale della Sanità o l'*European Centre for Disease Prevention and Control*), valorizzando e potenziando a tal fine le analoghe attività realizzate dal Ministero della salute.

3.2 Corsi di formazione a distanza su *fake news* e disinformazione per comunicatori pubblici

Al fine di fornire strumenti utili ad ampliare le conoscenze sui meccanismi che sono alla base del fenomeno delle *fake news* e della disinformazione e sui meccanismi di esposizione, selezione e percezione selettiva di tali informazioni da parte dei cittadini, nonché sull'importanza del linguaggio per garantire il diritto di cittadinanza nell'accesso alle informazioni per tutti, indipendentemente dal livello socio culturale, saranno realizzati dei corsi di formazione a distanza (FAD) rivolti ai comunicatori pubblici.

Ciò consentirà anche di ricostruire un pieno rapporto fiduciario tra istituzioni e cittadini, indispensabile nella comunicazione di emergenza e del rischio. I corsi, considerato che si tratta di un'emergenza sanitaria, saranno sviluppati dal ministero della Salute, anche in collaborazione con la Scuola Superiore dell'Amministrazione (SNA) e/o con altri soggetti istituzionali competenti nelle diverse materie che saranno trattate.

3.3 Campagne di sensibilizzazione dei cittadini

Al fine di attenuare i rischi di disinformazione ai quali sono esposti gli utenti del *web*, è necessario diffondere una maggiore conoscenza degli strumenti digitali e, contestualmente, una maggiore consapevolezza dei meccanismi cognitivi che influenzano la fruizione delle informazioni da parte di ciascun individuo, sui quali fanno leva le modalità di diffusione delle *fake news*.

La linea di attività prevede pertanto le seguenti azioni, complementari fra loro:

- formulazione di strategie comunicative per spiegare i meccanismi che sono alla base della fruizione delle informazioni e sui quali fanno leva le *fake news*. Tali strategie comunicative potrebbero essere veicolate tramite siti istituzionali, profili istituzionali sui *social network* e/o campagne televisive mirate;
- segnalazione e illustrazione di risorse utili per la verifica delle notizie, in particolare rinviando alla consultazione dei siti istituzionali di riferimento per l'emergenza Covid-19 e alle specifiche sezioni dedicate a *fake news* e FAQ. Nell'ambito di tali risorse utili, sono ricompresi anche quegli strumenti che possono consentire al cittadino di valutare in maniera indipendente la bontà e l'affidabilità dell'informazione, esercitando liberamente il proprio spirito critico, come ad esempio gli strumenti di *reverse image search*, che potrebbero rivelarsi particolarmente efficaci nella verifica delle immagini associate ad una qualche notizia. La segnalazione di tali strumenti potrebbe essere promossa tramite strategie comunicative di cui al punto precedente e/o essere oggetto di materiale divulgativo da pubblicare sul sito istituzionale di riferimento comune in tema di *fake news*, da realizzare presso il Ministero della salute;

- individuazione dei principali elementi da attenzionare per aiutare i cittadini a riconoscere i possibili indizi di un'informazione non veritiera o distorta. Anche questo strumento di autoverifica potrebbe essere evidenziato nell'ambito delle strategie comunicative di cui al primo punto e/o essere illustrato con materiale divulgativo da pubblicare sul sito istituzionale di riferimento comune.

3.4 Analisi quantitative per orientare le strategie di comunicazione

La *task force data science* dell'AGCOM è dedicata al tema della disinformazione *online* nel contesto dell'emergenza epidemiologica e raccoglie e analizza dati in riferimento all'intero dibattito pubblico sulle principali piattaforme. I dati raccolti e le analisi svolte dalla *task force* rappresentano un'importante base analitica e informativa che può essere utilizzata dall'Unità per realizzare le seguenti azioni:

- orientare i contenuti delle FAQ utilizzando a tal fine i risultati delle analisi delle ricerche su Covid-19 effettuate *online* dagli utenti, nonché i risultati delle analisi dei contenuti e delle tematiche che hanno ricevuto maggiore attenzione sulle maggiori piattaforme social, come Facebook, Instagram, YouTube, e Twitter;
- individuare gli argomenti sui quali è necessario prestare particolare attenzione nella comunicazione al cittadino, utilizzando gli esiti dell'analisi quantitativa della disinformazione svolta dalla *task force* AGCOM;
- valutare l'impatto della comunicazione istituzionale *online* (es: Ministero della salute) in termini di *engagement/performance* e percezione degli utenti, al fine di fornire strumenti alle Istituzioni per orientare ed affinare la progettazione delle nuove campagne di comunicazione, per renderle sempre più efficaci ed incisive.