



DIPARTIMENTO di Scienze Politiche

CATTEDRA: Sociologia Della Comunicazione

**“La comunicazione istituzionale e l’informazione
tramite i social media al tempo della pandemia”**

RELATORE

Prof: Michele Sorice

CANDIDATO

Eugenia Liporace

MATRICOLA

090202

ANNO ACCADEMICO 2020\2021

INDICE

- Premessa	pag.3
1. - Lo sviluppo del virus: gli avvenimenti storici. La diffusione del COV-19 e lo sviluppo degli strumenti tecnologici di comunicazione per superare la pandemia.	
- La necessità di comunicare oltre lo spazio fisico	pag.11
-L'applicazione dei "social" alla comunicazione istituzionale.....	pag.14
 2 La rilevanza istituzionale, relazionale e familiare dei social media	
 -L'adattamento generazionale alla nuova comunicazione.....	pag.20
-Come hanno applicato le nuove tecnologie i giovani	pag.23
-Realtà o finzione? (Informazione/ disinformazione)	pag.24
 3 L'utilizzo delle piattaforme di comunicazione	
 -Livello politico amministrativo (nuovo linguaggio)	p.30
-Livello sanitario, scolastico e produttivo (smart working)	pag.32
-La produttività del lavoro tramite piattaforme.....	pag.35
-Le prospettive future delle applicazioni utilizzate: verso una normalità interattiva	pag.40
 -Conclusioni: (la normalità della vaccinazione: Green Pass e nuove soluzioni)	pag.43
 -Bibliografia	

PREMESSA

“Informare e comunicare”: la storia della pandemia e le soluzioni della comunicazione

Informare e comunicare sono due aspetti del mondo delle relazioni umane che si qualificano e si uniscono in modo differente e il loro significato può, anzi - deve essere presentato - in relazione al contesto nel quale i termini si inseriscono. La terribile condizione pandemica ha reso l'informazione e la comunicazione due elementi concreti della strategia amministrativa e politica del superamento degli effetti del Covid. Il lavoro che segue evidenzierà gli aspetti significativi di questa condizione estrema con particolare riferimento alla funzione dei *social media*.

L'informazione, tradizionalmente, è un passaggio unidirezionale di un insieme di dati, considerati utili da chi li utilizza. Nell'ultimo periodo l'avanzamento dei sistemi tecnologici ha garantito un miglioramento nello scambio di informazioni in particolar modo per il passaggio di dati di ogni genere. Televisione, giornali, radio e soprattutto internet hanno fatto sì che si sviluppasse una sorta di cultura di massa, accessibile a tutti, in ogni momento. Nonostante questo, anche se si ha un ampio numero di informazioni non si può dire di essere informati. Quest'ultima non consiste, quindi, in un complesso indistinto dei dati, perché questi sono appunto solo dati.

Per essere informazione, deve fornire conoscenza utile e fruibile da chi la riceve, valore aggiunto ai dati, che di per sé è inutile. In questi termini, è sempre necessario tenere conto del riferimento a cui si riferiscono i dati e che da questo contesto è possibile decodificare e dare loro un significato particolare. La comunicazione –per converso - non è solamente uno scambio oggettivo e impersonale di informazioni; al contrario, può essere considerata come una forma di relazione che si instaura tra gli individui.

Il processo comunicativo è una procedura in cui due o più persone si scambiano la loro visione della realtà, dando determinati significati ad ogni contenuto

della comunicazione stessa che però sono soggettivi. Le forme della comunicazione sono innumerevoli: nel nostro specifico ambito rileva il concetto della **comunicazione tramite i social media e la componente istituzionale della stessa**. In particolare, essa fa riferimento a tutte quelle strategie di comunicazione adoperate da una istituzione per informare in modo diretto e univoco un gruppo o una comunità appartenenti a uno stesso contesto sociale e accomunati da interessi ed esigenze comuni. Questo non vuol dire, però, che la comunicazione riguarda esclusivamente la PA: questo approccio verso il pubblico, infatti, interessa enti di vario genere, dalle onlus a organi di assistenza, ma anche aziende private che si occupano di tematiche di pubblico interesse. Data la specificità, la comunicazione istituzionale segue alcuni precetti di base che saranno analizzati nel presente lavoro anche alla luce dei fenomeni pandemici che hanno interessato e sconvolto la vita di relazione. Il tutto analizzato attraverso la componente altrettanto peculiare dell'utilizzo dei social media, facendo riferimento – in prima battuta – ai dati storici e alle conseguenze sanitarie della pandemia nonché alle difficili situazioni psichiche delle persone coinvolte e spinte da una comunicazione dei social, molte volte violenta e senza scrupoli.

2. Lo sviluppo del virus: Gli avvenimenti storici: la diffusione del COV-19 e lo sviluppo degli strumenti tecnologici di comunicazione per superare la pandemia

L'inizio del fenomeno pandemico – a livello internazionale e interno - segna ufficialmente l'attivazione di misure straordinarie sia a livello amministrativo sia giuridico. Il **31 dicembre** 2020 è il giorno in cui le autorità sanitarie nazionali e locali annunciarono la presenza dei primi casi isolati e sconosciuti clinicamente.

Tutto parte dalla città di Wuhan, nel sud-est della Cina – fulcro, per i cinesi, dei trasporti nazionali e internazionali, - dove dall'8 dicembre 2020 erano comparsi i primi casi di sindrome acuta respiratoria di origine sconosciuta: da un punto di vista clinico il fenomeno si presentava con febbre e dispnea in aggiunta a lesioni infiltrative polmonari bilaterali.

Dalle prime indagini, era emerso che i contagiati frequentavano assiduamente il mercato “Huanan Seafood Wholesale Market” a Wuhan, che successivamente venne chiuso a far data del gennaio 2020.

Il 9 gennaio le autorità politiche e sanitarie cinesi informate anche dai media internazionali e dall'Organizzazione Mondiale della sanità che l'agente patogeno apparteneva a un ceppo di coronavirus, collegato alla stessa famiglia dei virus, che avevano causato altre due epidemie: SARS e MERS – iniziarono ad applicare misure restrittive drammatiche con coprifuoco e carcerazioni preventive per chi non rispettava gli obblighi restrittivi. Come riportato dalla rivista “*Nature*” fin dal 1968, *"questa tipologia di virus sono membri di un gruppo precedentemente non riconosciuto che i virologi suggeriscono identificarli come “coronavirus”, per ricordare l'aspetto caratteristico con cui vengono rilevati al microscopio elettronico: rappresentando una vera e propria corona"*.

La parola “corona” ha significati diversi: quella principale riguarda la proiezione del tipo a “frangia” con la quale il virus si presenta all'esterno.

L'Organizzazione Mondiale della Sanità – sulla scorta delle prime informazioni - divulgò la notizia il 10 gennaio 2020, fornendo le prime istruzioni necessarie per controllare la diffusione e, in particolare, con una raccomandazione: evitare il contatto con persone che presentano i sintomi ma, tuttavia, annunciando di **non raccomandare** restrizioni per i viaggi dentro e fuori la Cina. Tutti i casi segnalati, ancora pochissimi, erano concentrati nell'area di Wuhan e l'infettività del virus non era ancora definita con chiarezza.

Il dipartimento sanitario locale e l'Organizzazione mondiale della sanità hanno successivamente annunciato che il nuovo coronavirus - nella versione primordiale trasmesso dagli animali all'uomo - si stava diffondendo anche: da persona a persona. Il nostro Ministero della Salute – tra gennaio e febbraio 2020 – ha iniziato a sconsigliare di effettuare viaggi in Cina se non per esigenze strettamente necessarie. Allo stesso tempo, la città di Wuhan era sempre più isolata e in Italia iniziavano le cancellazioni sia dei voli sia delle celebrazioni del “*capodanno lunare cinese*”. Per la nostra Nazione i casi erano ancora pochissimi e provenivano esclusivamente dalla Cina: in effetti i primi due casi sottoposti a isolamento furono quelli di due coniugi cinesi che erano a Roma per un viaggio di piacere.

L'organizzazione mondiale della sanità – in una seconda fase – iniziò a parlare di "un'emergenza sanitaria di portata internazionale" e l'Italia quale misura suppletiva bloccò i voli in entrata e in uscita non solo verso la Cina, anche con scalo in altre capitali Europee.

I primi timori furono purtroppo, confermati da notizie drammatiche che, al di fuori della Cina, in Italia, in Iran e in Corea del Sud cominciarono a registrare numeri molto alti di contagio, per l'OMS il Covid-19 tuttavia non era ancora da definire come una pandemia. Dalla fine di febbraio 2020 al primo giorno di marzo, dopo l'Italia, anche altri Paesi, Europei e oltre Oceano, iniziarono a riscontrare sempre più casi epidemici fuori controllo.

Una data importante in Italia è stata sicuramente lunedì 9 marzo. Il Presidente del Consiglio dei ministri, Giuseppe Conte annunciò in tv di aver esteso a tutto il Paese le

misure che aveva preso già per la Lombardia e per altre 14 province del Paese.

L'intera Italia diventava "zona protetta".

Le nuove specifiche misure furono inserite in un Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri che indicava come tassative una serie di restrizioni: si poteva uscire solo per comprovati e necessari motivi correlati alla spesa di generi alimentari, per esigenze lavorative, per l'acquisto di farmaci, o per altri motivi di salute.

a. **“Il contatto sociale” ha un ruolo fondamentale: la privazione determina malattie e depressione.**

In seguito allo sviluppo della *pandemia* e con le misure amministrative e giuridiche conosciute con il termine “lockdown” è stato incentivato il “distanziamento sociale” determinando un significativo deterioramento dei legami civici. In linea con le misure e con le direttive del governo, per combattere in modo efficace la pandemia sono state sacrificate la socialità e le relazioni che, come tutti sanno, contribuiscono e sono in grado di mantenere e aumentare il benessere psicofisico. Proprio perché il contatto sociale è vitale per la salute mentale, la mancanza può generare ansia e sentimenti di solitudine privando le persone dei positivi effetti correlati al contatto fisico che, tramite le endorfine e la serotonina, aiutano a tenere sotto controllo stress, paura e depressione. Gli eventi storici presentati e le prime misure adottate hanno avuto effetti rilevanti quindi sulla vita delle persone e in genere, nella comunicazione tra umani.

Studi scientifici accreditati hanno dimostrato l'alto valore e l'influenza positiva delle relazioni sociali in termini di cura e di guarigione delle malattie, da qui si può intendere che la privazione del contatto e dei legami sociali ha determinato un forte decadimento del livello di benessere sociale e psicologico.

L'enorme e benefico effetto della comunicazione tecnologica ha attenuato questo aspetto e fortunatamente oggi, grazie proprio alla tecnologia, possiamo

rimanere in contatto in diversi modi e le persone - pur non essendo nella stessa area o luogo o nello stesso spazio aperto, - sono e rimangono “connesse” non interrompendo il contatto sia con i familiari sia con le persone affettivamente legate e care. Anche in termini medici e antropologici il contatto sociale tramite la telematica è risolutivo. L’epidemiologa dell’OMS Maria Van Kerkhove il 20 marzo 2020 introdusse nel suo discorso la prima definizione di salvaguardia della salute mentale come primo stadio di cura epidemiologica e aprì lo scenario della ricerca di una “connessione” comunicativa: benefica e salutare.

La richiesta di superare il concetto di “distanziamento fisico” per fare riferimento a un contatto visivo e tecnico è stata accolta e caldeggiata da più parti del mondo scientifico e culturale. **Gli esperti hanno sostenuto e sostengono sempre di più che l’uso appropriato di forme palliative del contatto “sociale”, diminuisce gli effetti negativi derivati sulla salute mentale delle persone gravate dal lockdown.**

È possibile quindi adottare una serie di misure per fronteggiare l’aumentare dello spazio fisico tra le persone. In definitiva, stare a casa più spesso, lavorare da casa se possibile, mettersi in contatto con i propri cari “online” anziché di persona, limitare rigorosamente il numero di visitatori a casa, evitare grandi raduni pubblici o trasporti pubblici e stare lontano da altre persone quando si è in uno spazio pubblico, non determina problematiche di salute anzi genera benefici. Il distanziamento fisico, quindi, non coincide con quello che impropriamente è stato definito “distanziamento sociale”.

"Il distanziamento sociale fa sembrare che le persone dovrebbero smettere di comunicare tra loro, mentre invece dovremmo preservare quanto più possibile il concetto di ‘essere comunità’ anche mentre manteniamo le distanze fisiche gli uni dagli altri": sono le convincenti parole di Jeremy Freese professore di sociologia alla Stanford University negli Stati Uniti.

b. La differenza tra i termini “distanziamento fisico” e “distanziamento sociale” è stata ben spiegata da Martin W. Bauer, professore di psicologia sociale e metodologia della ricerca presso la London School of Economics:

“La distanza fisica è misurata in metri o centimetri. È la distanza geografica dalla persona A alla persona B, mentre la "distanza sociale" è una misura della distanza attraverso i confini sociali”. Tradotto in termini comunicativi ciò significa che: gli sforzi compiuti per rallentare la diffusione del coronavirus dovrebbero incoraggiare il rafforzamento dei legami sociali pur mantenendo la distanza fisica.

Secondo lo studioso, le connessioni sociali durante le catastrofi sono fondamentali più i legami sociali sono forti in una comunità, più questa sarà in grado di resistere ai fenomeni patologici e di disgregazione. Egli ha sottolineato che la “connessione sociale” aiuta a fronteggiare gli effetti dirimpenti dei tempi disastrosi e spaventosi come quelli che stiamo vivendo, e gli stessi dovrebbero essere usati come opportunità per raggiungere e sostenere le persone prossime in difficoltà, ad esempio individuando i deboli e gli anziani, e connettendoli così come per le persone della comunità malate o messe in quarantena.

Fondamentale per la connessione e la solidarietà sociale è la comunicazione specialmente nella fase successiva alle misure restrittive, è quanto mai importante, infatti, che le richieste di natura medica o preventiva come quelle diramate dall’OMS giungano, oltre che ai rappresentanti del Governo, ai media, alla carta stampata e ai programmi televisivi in diffusione via web, che, come è noto, sono decisivi nell’influenzare e veicolare le abitudini e il linguaggio. Se si analizza quanto è avvenuto negli ultimi mesi, si può notare che mai come in questo periodo vi sia stato un avvicinamento sociale costante quanto dai programmi televisivi e radiofonici: persone che socializzavano da un balcone all’altro cantando, applaudendo e ringraziando il personale sanitario, lanciando auguri e canti in occasione delle festività e delle

celebrazioni. E non ci sono mai state doppie notizie tra parenti e amici per determinare le condizioni di salute come in questo periodo, e questo vale anche tra persone che raramente hanno comunicato prima. Riteniamo inoltre che le peggiori conseguenze della pandemia abbiano un forte impatto sui gruppi vulnerabili, evidenziando le disuguaglianze nella vita e nella salute e ampliando il divario tra privilegi ed esclusi.

È più che mai necessario allora investire nei settori del sociale, nell'istruzione, nella ricerca e nella sanità pubblica perché aiutino a colmare tale divario e questo è stato e sarà sempre più realizzato con un modello nuovo di comunicazione.

Nella comunicazione di così rilevante valore le parole hanno un peso e un significato, “le parole sono importanti” si diceva in un celebre film e Carlo Levi scriveva “Le parole sono pietre”.

Impariamo ad usarli in modo appropriato, ricordando che il distanziamento che dobbiamo rispettare non è fisico. Lavoriamo e ci assicuriamo che non sia social. Le istituzioni sono le prime ad essere interessate da questo principio. La crisi sanitaria ha infatti

richiesto una grande mole di comunicazione da da parte delle istituzioni che - che possono contare ora su un gran numero del settore,

hanno riscontrato molte criticità problemi, in un momento in cui essere efficienti e chiari sarebbe stato essenziale. La pandemia può essere l'occasione per ridimensionare i modelli di sviluppo e migliorare le lacune del passato, è di fondamentale importanza quindi indirizzare le energie della PA, magari servendosi proprio del digitale, verso il campo dell'educazione, della formazione e della salute.

La necessità di comunicare oltre lo spazio fisico

Nel definire lo scostamento tra il concetto di distanziamento fisico e distanziamento sociale quantifichiamo ora la necessità di essere chiari nella comunicazione che vada oltre lo spazio fisico. Essa nasce dal presupposto che il tempo di comunicazione è un tempo dove tutto deve essere effettuato con estrema cura e tutto va esplicitamente previsto. Comunicare bene deve avere la stessa priorità – nell’ambito della crisi pandemica - dell’utilizzo dei dispositivi di protezione (DPI): non fa scomparire il virus, ma ripara dall’effetto terrificante del contagio negativo di una comunicazione errata sia per l’operatore sanitario sia per quello familiare. Comunicare con un familiare al telefono è complicato perché manca la componente del contatto, ed è necessario fornire notizie attuali e cliniche, difficili da comunicare per superare quasi sempre una condizione di isolamento, soprattutto se si tratta di persone anziane, non supportate dalla presenza di una rete di prossimità e spesso non autonome nell’impiego di mezzi di comunicazione informatizzati. Del pari anche il profilo sanitario è di difficile approccio: le competenze comunicative dei singoli professionisti e le procedure ordinarie della comunicazione nei Reparti clinici sono inevitabilmente stravolte dal carico di lavoro e dalla gestione del tempo limitato. La condizione di straordinaria emergenza porta, inoltre, i professionisti medici ad operare in condizioni di stress. Infatti, l’incertezza operativa, la difficoltà di movimenti data dai DPI, la collaborazione con colleghi nuovi, il bombardamento mediatico di notizie spesso fuorvianti rendono drammatiche le comunicazioni; e a fattori comune sia per le famiglie sia per i sanitari, il senso di impotenza, la paura del contagio, la distanza e il timore per i propri familiari aggravano gli spazi già scarsi di decompressione emotiva. Diventa quindi fondamentale la consapevolezza delle proprie risorse, ma anche dei propri limiti e del proprio stato emotivo, in modo da attivare tempestivamente delle richieste di supporto psicologico per proteggere sia il benessere dei familiari che degli operatori stessi con una comunicazione efficace. Per ciascun contesto esistono diversi studi, che servono per delineare i problemi e le soluzioni pratiche adottate dai protagonisti dei vari casi. I primi attori di questo

processo comunicativo efficace e virtuoso devono essere gli Amministratori pubblici e il Governo, il sistema delle istituzioni pubbliche sanitarie e ambientali, il mondo della ricerca che fornisce le conoscenze, i soggetti economici, il terzo settore e l'associazionismo dei cittadini, e – soprattutto - i media. Durante le ricerche sulla pandemia, si è potuto identificare un insieme di elementi essenziali: tempo, qualità della conoscenza, scala decisionale e attori coinvolti. È chiaro che se prima dell'arrivo del **Covid19** in Italia si poteva sperimentare una comunicazione che fosse stata in grado di prefigurare gli effetti terribili della pandemia, introducendo nelle informazioni di massa le possibili situazioni critiche e le reazioni adeguate da assumere, preparando il terreno dei diversi attori in gioco, si sarebbero verificati meno errori di gestione della pandemia e si poteva ottenere una immediata consapevolezza delle soluzioni da adottare. Altro aspetto importante, contestuale alla strategia comunicativa è proprio il rafforzamento della fiducia nel digitale. La legislazione garantisce una serie di diritti relativi all'ambiente digitale, tra cui la libertà di espressione e di informazione, la protezione dei dati personali e la riservatezza, i requisiti di trasparenza, gli obblighi di servizio universale per la telefonia e l'accesso a un Internet funzionale e un livello minimo di servizio qualità. Tuttavia, questi diritti essenziali sono riconosciuti in varie disposizioni ma non sono sempre facili da realizzare. Negli ultimi anni sono stati compiuti molti progressi, ma occorre fare di più per aumentare la conoscenza dei diritti fondamentali degli utenti, che devono essere posti nella migliore posizione possibile per scoprire spiegazioni dirette dei loro diritti e doveri, espresse in modo trasparente e comprensibile. L'aspetto della comunicazione, oltre lo spazio fisico inoltre, deve essere esaminato evidenziando che proprio tra le priorità della Commissione Europea inerenti i servizi di telecomunicazione si riscontrano: la rapida e coerente attuazione del quadro normativo; l'adozione di soluzioni efficaci per affrontare gli ostacoli che impediscono alle aziende e ai cittadini europei di sfruttare appieno i servizi di comunicazione elettronica transfrontaliera; la valutazione dei costi socio-economici connessi al mancato intervento dell'Europa nei mercati delle telecomunicazioni per

poter costruire una società realmente digitale occorre quella che la stessa connessione individua come un'effettiva interoperabilità tra i prodotti e i servizi delle tecnologie dell'informazione. Internet è la prova più visibile e potente della forza dell'interoperabilità tecnologica: grazie al suo design aperto, miliardi di persone in tutto il mondo possono utilizzare dispositivi e applicazioni interoperabili e omogenei. Tuttavia, per sfruttare appieno i vantaggi della diffusione delle TIC, è necessario migliorare l'interoperabilità di dispositivi, applicazioni, database, servizi e reti. L'interoperabilità così definita è la base per una comunicazione eccellente. A causa della continua evoluzione dei mercati tecnologici, il quadro normativo pertinente in Europa è fondamentale per l'interoperabilità. Un'azione fondamentale per promuovere l'interoperabilità – ad esempio - tra pubbliche amministrazioni sarà l'adozione, da parte della Commissione, di un'ambiziosa strategia e la definizione di un quadro europeo nell'ambito del programma ISA (Soluzioni di interoperabilità per le pubbliche amministrazioni europee). *La sicurezza è il valore aggiunto dell'interoperabilità e, quindi della comunicazione. Naturalmente gli utenti devono anche essere sicuri e protetti quando operano nello spazio virtuale. Sebbene Internet si sia finora dimostrato sorprendentemente sicuro, robusto e stabile, le reti di computer e i terminali degli utenti rimangono suscettibili ed esposti a un'ampia gamma di materiale in continua evoluzione, come il crimine informatico. Affrontare questi problemi e rafforzare la sicurezza nella società digitale è un dovere condiviso delle persone sia nel settore pubblico che in quello commerciale, sia a livello nazionale che mondiale. Pertanto, bisogna rafforzare la protezione delle reti e la loro sicurezza e, in particolare, consolidare il diritto alla riservatezza e alla tutela dei dati personali, contrastare lo spamming, ma soprattutto, difendere i minori che utilizzano le tecnologie *online*. Questo paradigma: sicurezza – interoperabilità – comunicazione sociale garantisce l'intero campo dell'efficace superamento del distanziamento fisico.

L'applicazione dei “social” alla comunicazione istituzionale.

I dati generali e sostanziali della comunicazione sono stati definiti nei paragrafi precedenti, almeno nei tratti essenziali. Puntiamo ora l'attenzione sull'efficacia dei “*social media*” sul loro utilizzo tra i giovani, successivamente vedremo gli effetti sulla comunicazione Istituzionale e, soprattutto, nel contesto della drammatica esperienza pandemica. Anche il Pontefice, Francesco, annuncia ormai con un Tweed i suoi viaggi e i suoi messaggi evangelici. Dal 2005 in poi, dopo la diffusione generalizzata del Web 2.0 nella realtà - definito più chiaramente come “un insieme di applicazioni basate su Internet che costruiscono sulla base ideologica e tecnologica del web 2.0 che consentono la creazione e lo scambio di contenuti generati dagli utenti - i social sono divenuti il veicolo virtuale e sostanziale della comunicazione giovanile e istituzionale. Per i giovani e, in particolare, per la loro formazione, come vedremo, dalla scuola alle Università, i dispositivi mobili e i social media offrono agli studenti opportunità di accesso a risorse, materiali, contenuti del corso, interazione con tutor e colleghi mai rilevati prima. La piattaforma di social media nelle istituzioni accademiche consente oggi agli studenti di interagire con i loro mentori, accedere ai contenuti dei loro corsi, personalizzare e costruire comunità di studenti. Innumerevoli ricerche hanno indicato che negli ultimi anni i *social media* sono penetrati in quasi tutti i tipi di organizzazioni e specificatamente in quelle formative. Anche gli istituti di istruzione superiore non sono stati lasciati indietro e hanno adottato – per ragioni di funzionalità, spinte a livelli elevati a causa della pandemia – i social media come mezzo fondamentale di gestione del complesso di attività; nelle varie forme dei social network, blog, vlog, messaggistica istantanea e comunità virtuali. Tuttavia, il social networking Facebook sembra emergere chiaramente come vincitore principalmente a causa del suo elevato numero di membri. *Facebook* consente ai suoi membri di creare e condividere contenuti, costruire relazioni e consentire collaborazione e connettività indipendentemente dalla posizione geografica. L'ubiquità e la diffusione insolitamente elevata dei social media lo rendono adatto anche ad amministratori, manager, studenti e insegnanti a qualsiasi livello. Oltre all'uso dei social media per

l'apprendimento e l'insegnamento, viene anche utilizzato per creare consapevolezza e pubblicità. I social media consentono alle istituzioni educative di fornire alle parti interessate informazioni su nuovi programmi di ricerca, modifiche alle politiche, eventi, offerte di lavoro, coinvolgimento degli ex studenti e notizie istituzionali. Alcuni college e università, ad esempio, utilizzano i social media come strumento per reclutare studenti. I social media forniscono inoltre una piattaforma perfetta per evidenziare nuovi corsi, personale di ricerca e docente e strutture del campus nel tentativo di attirare più studenti. Tuttavia, l'uso dei social media nell'istruzione superiore non è privo di limitazioni intrinseche. I suoi limiti includono problemi tecnologici e di privacy, il predominio degli accademici, il comportamento passivo degli studenti e l'assenza di uso del linguaggio accademico. E a questo elenco si aggiunge la scarsa consapevolezza delle funzionalità offerte dalla piattaforma di social media. Poiché ognuno utilizza i social media in modo diverso, gli accademici devono essere consapevoli dei diversi approcci all'uso dei social media nella formulazione dell'integrazione dei social media per le loro attività di apprendimento e insegnamento. Si raccomanda la creazione di gruppi su Facebook per aggirare i problemi di privacy, si suggerisce di incoraggiare gli studenti passivi e si dovrebbe fornire una formazione adeguata. La formazione e l'orientamento dovrebbero essere forniti non solo agli studenti ma anche al personale. Ogni Ente, pubblico o privato, e anche lo Stato; tutti gli operatori amministrativi ed economici elaborano una strategia di comunicazione tramite social media: *«I social sono un luogo virtuale dove le persone vanno primariamente a parlare di ciò che gli accade nella loro vita privata, soprattutto con le persone che contano per loro. Gli enti e le aziende sono sempre stati un ospite necessario, e non sempre felicemente invitato, perché mentre tutti abbiamo i nostri interessi lavorativi, nessuno va sui social media per consumare intenzionalmente la pubblicità. In questo momento le tradizionali strategie aziendali messe in atto sui social rischiano di essere inadeguate.»*

La strategia efficace per una comunicazione sui social segue criteri che si ricavano e sono la sintesi dell'utilizzo degli stessi nel circuito privato e nell'area propriamente aziendale. Protezione e supporto costituiscono il binario di riferimento. Secondo le statistiche di osservazione scientifica del movimento per l'etica digitale senza scopo di lucro, il primo criterio di orientamento è quello di difendere i minori che trascorrono più di quattro ore sui social media. La rapida ascesa dei social media offre numerose possibilità agli istituti di istruzione superiore di adottarli per promuovere i loro sforzi di apprendimento e insegnamento. Tuttavia, l'uso dei social media nell'istruzione superiore non è privo di limitazioni intrinseche.

I suoi limiti includono problemi tecnologici e di privacy, il predominio della funzione accademica, il comportamento passivo degli studenti e l'assenza di uso del linguaggio accademico, rendono chiari che gli equilibri comunicativi sono in pericolo.

Soprattutto la scarsa consapevolezza delle funzionalità offerte dalla piattaforma di social media può generare differenze nella formazione omogenea degli studenti.

Poiché ognuno utilizza i social media in modo diverso, gli accademici, quindi, devono essere consapevoli dei diversi approcci all'uso dei social media nella formulazione dell'integrazione per le loro attività di apprendimento e insegnamento.

A tal proposito sarebbe auspicabile l'incoraggiamento delle inerzie degli studenti non operosi, con un metodo di tutoraggio personalizzato, verificando anche l'esecuzione di un programma di formazione e l'orientamento per il personale accademico e amministrativo. Per l'apprendimento e l'insegnamento, i social media vengono utilizzati in una varietà di contesti diversi: apprendimento della lingua, sviluppo della scrittura, discussione dopo le lezioni, comunicazione sincrona e asincrona, creazione di comunità e strumento curricolare. L'uso dei social media nell'istruzione superiore sta cambiando la natura delle relazioni tra studenti e insegnanti. Questi forniscono un palcoscenico unico per l'interazione tra studenti e insegnanti e tra gli studenti stessi.

Diventa più facile e conveniente comunicare, accedere alle informazioni e fornire informazioni. Molti studi scientifici hanno dimostrato che negli ultimi anni gli accademici hanno ampliato il loro utilizzo dei social media per offrire supporto dopo

l'orario di lavoro per gli studenti, tenere e ospitare lezioni, diffondere informazioni e partecipare a discussioni. L'uso dei social media ha anche dimostrato una maggiore interazione insegnante-studente e studente-studente. Con i social media, gli studenti diventano anche esperti nell'uso delle tecnologie online negli ambienti di apprendimento.

Con il continuo sviluppo della pandemia di covid-19, i tempi però si sono allungati sempre di più e un uso sproporzionato, da un lato, favorisce la continuità della relazione, anche in un periodo non fisicamente accessibile, dall'altro favorisce l'isolamento intergenerazionale, perché le persone sono sempre più abituate agli schermi e non le persone. Se usati correttamente e consapevolmente, possono semplificare la vita, rompere i confini, creare incontri sociali. Se usati in modo eccessivo o inconsapevole, possono diventare "portatori di ansia, depressione e sentimenti di inadeguatezza.". I social network che utilizziamo oggi (Facebook, Instagram, Twitter, Snapchat, ecc.) servono ai giovani e al mondo della comunicazione ma la protezione degli utenti deve essere corrispondente alla necessità di utilizzo. Con uno sguardo prospettico anche dopo la fine dell'emergenza, il rapporto con la tecnologia *antivirus* potrebbe continuare ad esistere anzi ad aumentare. giovani e studenti dovranno però essere sempre più protetti. Un quinto degli utenti ha affermato di essersi abituato all'uso di contenuti multimediali in streaming e spera di mantenere questa abitudine in futuro. Una persona su sette, invece, ha affermato che anche se la propria vita quotidiana tornerà alla normalità, continuerà a trascorrere lo stesso tempo sui social network. Contestualmente l'esplosione delle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (ICT) ha portato ad un aumento del volume e della fluidità nel trasferimento dei contenuti dei corsi, che stimola ulteriormente la formazione delle Comunità di Apprendimento Digitale (DLC). L'Educause Center for Applied Research [ECAR] (2012) ha intervistato gli studenti dell'istruzione superiore affermando che gli studenti, nel complesso, confermano l'accettazione dei dispositivi di elaborazione mobile (cellulari, smartphone e tablet) negli istituti di istruzione superiore (HEI), infatti circa

il 67% degli studenti ha affermato che i dispositivi mobili e i social media svolgono un ruolo fondamentale nel loro rendimento scolastico e nel miglioramento della carriera, poiché forniscono -eccellenti opportunità di e-learning educative agli studenti per la collaborazione accademica, per l'accesso ai contenuti del corso e per l'attività dei tutor, nonostante il confine fisico. Secondo molti l'adozione e l'applicazione di dispositivi mobili e social media può fornire ampie opportunità di apprendimento futuristiche agli studenti nell'accedere ai contenuti del corso e nell'interazione con colleghi ed esperti.

I social media, il veloce mezzo di comunicazione virtuale, quindi, le tecnologie basate su Internet hanno cambiato il modello di vita dei giovani.

Studi nei paesi occidentali hanno riscontrato che l'uso dei media *online* per l'apprendimento collaborativo ha avuto un contributo significativo per l'innalzamento del rendimento scolastico e per la contestuale soddisfazione degli studenti, ciò rilevato scientificamente in molte ricerche di settore. Lo scopo di questo progetto di ricerca era quello di esplorare come le attività di apprendimento e insegnamento negli istituti di istruzione superiore siano state influenzate dall'integrazione e dall'applicazione di dispositivi mobili nella condivisione dei materiali delle risorse, nell'interazione con i colleghi e nel rendimento scolastico degli studenti. L'obiettivo generale di questa ricerca era quello di aggiornare le prospettive approfondite della percezione degli studenti dei dispositivi mobili e dei social media nelle attività di apprendimento e insegnamento.

In definitiva, gli consentono di creare, modificare e condividere i contenuti del corso in forma testuale, video o audio. Queste innovazioni tecnologiche danno vita a un nuovo tipo di culture dell'apprendimento, l'apprendimento basato sui principi dell'esplorazione e dell'interazione collettiva.

In sintesi, riescono a trasformare la pedagogia e possono essere utilizzati per supportare attività di apprendimento e insegnamento che erano tradizionalmente confinate nelle aule. L'uso di questi nell'istruzione superiore presenta molte sfide, ma la sua importanza non può essere ignorata. La ricerca ha stabilito che la maggioranza

degli accademici ha la percezione che i social media possano essere impiegati con successo nel supportare l'offerta di un approccio di apprendimento centrato sullo studente. Gli studenti non continuano più a rimanere assorbitori passivi di conoscenza, ma diventano co-produttori e contributori. Nell'attuale ambiente educativo, l'apprendimento è diventato più un processo sociale e l'uso dei social media rafforza tale processo. Ciò che deve essere elaborato è come gli istituti di istruzione superiore a livello globale continuino ad abbracciarli a proprio vantaggio.

2. Prima analisi dell'impatto della Pandemia: la rilevanza istituzionale, relazionale e familiare dei social media

a. La Pandemia e l'adattamento generazionale alla nuova comunicazione: generazioni X, Z, Millennial.

Il COVID-19 ha costretto molte persone a mutare il loro modo di vivere e a riflettere su come cambiare una volta passata la pandemia. I valori si sono modificati e le persone hanno rivalutato le loro priorità in famiglia, nelle amicizie, soprattutto per la salute e per il benessere in genere, coinvolgendo le aspirazioni di carriera modificandole completamente rispetto alle aspettative precedenti.

Sebbene tutti siano stati colpiti dalla pandemia, gli esperti ritengono che le generazioni più giovani sperimenteranno impatti più profondi e più duraturi in diverse parti della loro vita. Cerchiamo di evidenziare in questa parte del lavoro l'esame e gli effetti di questo tipo di impatti.

Molti Millennial (nati tra il 1981 e il 1996) e la Generazione Z (nati tra il 1997 e i primi anni 2010) hanno visto la loro carriera e le loro ambizioni personali deragliate dalle chiusure dovute al COVID-19, proprio mentre stavano guadagnando slancio.

Alcuni stanno sfruttando questa trasformazione della realtà che ci circonda come un'opportunità per apportare consequenziali cambiamenti alla vita che verrà.

"Per i Millennial, questo è un vero punto di svolta della loro esistenza, in cui possono effettivamente iniziare a fare scelte diverse in termini di dove vivono, come lavorano e come svolgere le funzioni preminenti di genitori dei loro figli", afferma Eliza Filby, un'esperta intergenerazionale che analizza come le persone i valori e i comportamenti stanno cambiando, in modo vertiginoso.

Per molti della Generazione Z, che frequentano ancora la scuola o stanno appena iniziando la loro carriera, l'esperienza è stata più dura. Nonostante sia una generazione cresciuta con la tecnologia e sia stata la più adatta per la rapida transizione alla vita digitale durante la pandemia, la Generazione Z è stata rinnegata della tanto necessaria connessione sociale nell'ultimo anno.

Sono stati effettivamente tolti circa due anni alla giovinezza di questi ultimi con un'istruzione e l'ingresso nel mondo del lavoro interrotto con un conseguenziale sconvolgimento delle formazioni sociali. Il risultato che deriva da questa situazione potrebbe essere una generazione più abituata a un cambiamento sociale accelerato. Nel complesso, la pandemia di Covid-19 è stata la più grande perturbazione della nostra vita per questo ha avuto un impatto involontario su ogni persona nel mondo. Più si è anziani, più è probabile che la persona che ha attraversato altre crisi in passato - potrà essere in grado di adattarsi e saper gestire questa: si tratta dei cosiddetti "*baby boomer*" che sono nati nell'era dell'ottimismo del dopoguerra e hanno sopportato innumerevoli difficoltà, cambiamenti sociali e politici e varie forme di terrorismo. Si potrebbe dedurre che i Boomer sono stati istruiti e quindi capaci di gestire questa pandemia più delle giovani generazioni che non avevano significative esperienze di vita, anche se occorre considerare che essi risultano i più suscettibili sia a contrarre il virus sia a morire a causa dello stesso. Dal punto di vista lavorativo, alcuni *Boomer* che erano già sulla strada della pensione hanno accelerato tale

decisione in queste circostanze, mentre altri hanno dovuto ritardare il pensionamento perché non avevano il cuscino finanziario per farlo. Molti altri hanno perso il lavoro negli ultimi mesi faranno fatica a ottenerne di nuovi a causa dell'età avanzata, quindi molti diventeranno consulenti o liberi professionisti. Simile ai *Boomers*, anche la cosiddetta generazione X che avendo maturato esperienze rilevanti ha affrontato la pandemia con sufficiente padronanza non rimanendo chiuso nell'autoisolamento. La Gen X è nota per essere la "generazione chiavi in mano". La loro preoccupazione principale è quella di non essere travolti dall'ansia.

Per quanto riguarda l'adattamento generazionale invece i Millennial hanno avuto figli (Gen Alpha!) e la pandemia ha accelerato il loro trasferimento fuori dalle città e nei sobborghi per avere più spazio per allevarli risparmiando denaro. Hanno già attraversato la recessione del 2008 e continuano a lottare per recuperare il ritardo

finanziario dei genitori alla stessa età. Come la Gen X, sono preoccupati per i loro genitori anziani e per un futuro incerto mentre cercano di crescere i loro figli e mantenere i loro lavori a distanza.

Come i Millennial, i più anziani della Generazione Z sono oggi incerti sulla loro vita lavorativa e familiare. E sebbene possano essere i meno suscettibili a un'infezione da Covid-19, Come abbiamo già detto sono stati probabilmente i più colpiti e distrutti durante la pandemia. Il motivo è che questo periodo di tempo per la Gen Z è forse il più importante per il loro sviluppo personale e professionale, poiché si può avere un impatto e ripercussioni più lunghe. Circa un terzo della Generazione Z descrive la pandemia come "estremamente negativa", che è il doppio della quota dei Baby Boomer. Questa pandemia può definire la Generazione Z nel suo insieme e lasciare una cicatrice permanente sulle loro vite perché non hanno compiuto una transizione graduale verso l'età adulta. Il Covid-19 ha stravolto ogni aspetto della loro vita e ha cambiato il modo in cui vedono il denaro, le relazioni, la famiglia, la salute e l'istruzione. Veniamo però ai più giovani. Le generazioni nuove, composte da elementi circondati dalla tecnologia digitale sin dalla loro nascita, hanno reagito in maniera più adeguata alla crisi: le loro pratiche sono state intrecciate con i social media, gli smartphone, i tablet e l'uso di Internet con una naturalezza sconvolgente. La tecnologia digitale è stata completamente integrata con il modo in cui vivono e imparano. Hanno iniziato a interagire con il digitale già da piccoli, e la loro vita adulta sarà sicuramente e completamente integrata nonché intimamente intrecciata con quest'ultima.

Tuttavia, secondo l'Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico (OCSE) i vari tipi di *digital divide*, ovvero le polarizzazioni tra coloro che hanno accesso e capacità di sviluppare le proprie competenze relative alla tecnologia digitale e coloro che non lo fanno ancora, determina una significativa influenza per le giovani generazioni e per il loro futuro digitale.

Il divario digitale non riguarda solo l'accesso o l'uso della tecnologia digitale, ma la capacità di integrare la tecnologia in pratiche sociali significative e di ottenere

benefici da questi. È fondamentale che le giovani generazioni per non soccombere passivamente all'investimento delle pratiche dei social media adottino un atteggiamento critico e proattivo nei confronti della stessa tecnologia digitale, considerando criticamente come essa potrebbe e dovrebbe essere e non semplicemente accettandone la portata.

Perché ciò accada, le giovani generazioni devono acquisire abilità e competenze per innovare, progettare, programmare, realizzare e costruire la tecnologia, infatti sono importanti non solo le abilità e competenze di programmazione o computazionali, ma anche quelle relative allo studio sociologico degli effetti e delle soluzioni di benessere collettivo.

Realtà o finzione? (Informazione/ disinformazione). La Infodemia.

Durante una crisi che colpisce la salute pubblica e il sostentamento in generale, le informazioni tecniche devono essere raccolte e presentate con meticolosa attenzione alla comprensione da parte di diversi pubblici¹. Ciò richiede l'identificazione delle parti interessate, la comprensione di chi sono queste parti, l'identificazione di idee concorrenti sull'argomento e la presentazione strategica delle informazioni tenendo conto delle prospettive delle parti interessate. Inoltre, gli sforzi di comunicazione del rischio durante la pandemia presentano sfide specifiche come la necessità di comunicare con determinate scadenze, il pericolo o la minaccia della pandemia come morti, collasso del sistema sanitario e perdita economica e, soprattutto, il bisogno di non lasciare indietro nessuno.

Il COVID-19 è particolarmente vulnerabile alla disinformazione poiché questa è la prima pandemia nella storia che deve anche fare i conti con un'infodemia. Il termine "infodemia" si riferisce a una sovrabbondanza di informazioni che tentano di diffondere informazioni errate per minare la risposta della salute pubblica e promuovere programmi alternativi di gruppi o individui². Considerando l'entità della situazione, l'OMS ha rilasciato una dichiarazione congiunta con altre agenzie delle Nazioni Unite (ONU, UNICEF, UNDP.) per incoraggiare gli stati membri a creare e attuare piani d'azione per controllare l'infodemia incoraggiando la trasmissione tempestiva di informazioni corrette. Queste, devono essere basate su dati scientifici e prove, accessibili a tutte le comunità, in particolare ai gruppi ad alto rischio, e prevenire la diffusione della disinformazione nel rispetto della libertà di espressione. Infatti, Barua et al. (2020) affermano che il miglior approccio possibile per rallentare la diffusione di COVID-19 è conoscere le informazioni vere e accurate sulle sue cause e su come si diffonde.

D'altra parte, quasi la metà della popolazione mondiale non ha accesso a Internet (Broom, 2020). Questa circostanza ha ulteriormente esposto il divario digitale e rafforzato la disuguaglianza esistente (van Deursen, 2020), aumentando quindi il rischio di comunità emarginate, che hanno meno probabilità di beneficiare delle informazioni digitali e più vulnerabili alle conseguenze negative della crisi) Di conseguenza, è necessario utilizzare i social media in modo strategico, considerando anche l'alfabetizzazione digitale e l'accesso alla tecnologia tra le comunità emarginate in tutto il mondo. Anche se l'epidemia di COVID-19 è una crisi di salute pubblica globale, sfortunatamente il suo impatto va ben oltre la dimensione sanitaria.

Fin dall'inizio, il Segretario Generale delle Nazioni Unite, M. Antonio Guterres, ha denunciato la "massiccia infodemia" della disinformazione e della disinformazione che vorticano tra la pandemia di COVID-19 come motore della crisi stessa. L'uscita del COVID-19 ha messo in luce le fragilità nelle società e nelle economie di tutto il mondo. La disinfodemia sta approfondendo quelle spaccature nelle società e nell'economia di tutto il mondo. Come parte di questo sforzo globale e per contrastare la diffusione della disinformazione in Qatar, l'UNESCO ha organizzato una tavola rotonda virtuale di alto livello su: "La Pandemia e l'infodemia: la disinformazione nell'età moderna". Il webinar di alto livello, tenutosi nell'ambito del fiore all'occhiello del Forum di Doha, una piattaforma globale per il dialogo, che riunisce i leader politici per costruire reti innovative e guidate dall'azione, ha cercato di esplorare come la diffusione della disinformazione sta influenzando le società durante la pandemia di COVID-19, cercando di sensibilizzare la popolazione al riguardo e fornire loro gli strumenti necessari per analizzare le informazioni e contrastare la disinformazione. Dall'inizio della pandemia, online e sui social media sono circolate moltissime informazioni sul COVID-19 e la maggior parte degli utenti si sono rivolti alle risorse online per tenersi informati. La pandemia di COVID-19 è stata accompagnata da un'infodemia, una sovrabbondanza di informazioni, alcune vere e altre no, che ha reso molto difficile per le persone trovare fatti e fonti affidabili. La disinformazione nel contesto del COVID-19, può mettere in pericolo la salute della

popolazione, soprattutto se la notizia che si diffonde riguarda false misure di prevenzione o cure, o se mina la fiducia della popolazione nei servizi sanitari e nelle istituzioni pubbliche o politiche.

Da diversi anni le organizzazioni nazionali e internazionali cercano di comprendere meglio i meccanismi della disinformazione e come limitarne la portata. Per contrastare la disinformazione, il pubblico e i responsabili politici devono fare affidamento su ambienti informativi sani e resilienti. Ciò significa che le istituzioni pubbliche, le piattaforme online e gli utenti di Internet hanno tutti un ruolo da svolgere nel ridurre l'impatto della disinformazione.

L'Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico (OCSE) ha individuato tre pilastri nella lotta alla disinformazione: l'importanza che le istituzioni pubbliche dispongano di comunicazioni strategiche trasparenti; il ruolo delle piattaforme online come attori rilevanti in grado di limitare la diffusione di affermazioni false; e, infine, l'istruzione, per dotare le generazioni future di adeguate competenze di alfabetizzazione digitale e mediatica.

A livello nazionale, il governo canadese è impegnato da diversi anni nella lotta alla disinformazione, anche sostenendo iniziative per l'educazione alla cittadinanza digitale e la creazione di ecosistemi informativi sani. Dunque, la disinformazione e le *fake news* hanno rappresentato un problema importante generando confusione e insicurezza tra la popolazione. Il ruolo dei mass media e dei social network è sempre stato fondamentale nella gestione dell'informazione sanitaria. Durante l'attuale pandemia, le persone hanno continuamente cercato informazioni sull'infezione da coronavirus.

In molti casi le persone si sono purtroppo ritrovate sommerse da notizie contenenti notizie false e disinformazione, che, per chi non ha le giuste competenze, può essere complicato da digerire. Questa situazione ha generato confusione all'interno della popolazione e ha influenzato anche alcune dichiarazioni di personaggi pubblici e politici, che hanno a loro volta portato a ulteriori ripercussioni sull'opinione pubblica. La popolazione generale ha, in buona fede, preso le informazioni, comprese le notizie

false, più rilevanti per la propria situazione personale e le ha utilizzate per formulare la propria interpretazione della pandemia. All'inizio della pandemia, anche la comunità medica ha avuto un ruolo nel rendere ancora più confusa la situazione dando, in alcuni casi, indicazioni imprecise e talvolta contraddittorie sul COVID-19. Ci sono stati numerosi dibattiti sui media su chi ha sostenuto posizioni contrastanti distinte. Dalle numerose interviste tra membri della comunità medica si potevano riconoscere due posizioni opposte: da un lato coloro che erano inclini a diffondere notizie allarmanti e dall'altro coloro che avevano idee ottimistiche che sostenevano una natura non pericolosa del COVID-19. Le persone erano così sopraffatte da questo flusso di informazioni che non hanno avuto il tempo di comprenderle correttamente. La massiccia presenza sui mass media di medici che hanno espresso le proprie opinioni, a volte non supportate da evidenze scientifiche, potrebbe essere interpretata come un desiderio di apparire piuttosto che la necessità di fornire le indicazioni corrette. L'allarme che ci è stato dato dagli esperti ha accresciuto gli acquisti dei dispositivi di protezione individuale (DPI) e detergenti alcolici; In soggetti psicologicamente fragili si è manifestata un'esacerbazione di patologie psichiatriche e un determinato disturbo da stress primario. Le dichiarazioni mediche iniziali ed eccessivamente ottimistiche che giudicavano l'epidemia come una semplice influenza hanno abbassato l'attenzione sociale sulla pandemia di COVID-19 e hanno instillato in alcune persone idee di

conspirazione o di smentita supportate da dichiarazioni di alcuni medici e professionisti non medici che hanno detto: "è solo influenza." Allo stesso modo, nel tentativo di ottenere pubblicità, i media possono aver involontariamente ingannato il pubblico ogni volta che viene lanciata una nuova terapia sperimentale. L'inizio di una terapia sperimentale è stato annunciato dai media, che l'hanno descritta come una scoperta significativa nella lotta contro la SARS-CoV-2, aumentando il senso di sicurezza delle persone. Inoltre, la ricerca di scoop mediatici ha provocato un'ondata di colpe per l'epidemia di COVID-19, minando la fiducia del pubblico nelle organizzazioni nazionali e internazionali incaricate di proteggere la salute pubblica.

Anche la scarsa percezione dei rischi legati all'infezione da COVID-19 si è manifestata nonostante la crescita esponenziale di contagi e decessi. Le piattaforme di social media sono ben note per la diffusione della disinformazione e la negazione della letteratura scientifica. Le notizie false hanno ridotto la rilevanza delle precauzioni basate sull'evidenza promosse dai servizi sanitari nazionali e, forse, è stato fatto poco per fermare questo virus sui social network. L'OMS ha offerto un servizio WhatsApp per smentire le fake news, ma purtroppo la rapida diffusione virale della disinformazione sui social network è stata così diffusa che abbiamo infatti assistito alla comparsa di atteggiamenti dannosi per la salute.

3 L'utilizzo delle piattaforme di comunicazione durante la pandemia

- Nuovi termini e nuovo vocabolario.

Ogni crisi - anche quella sanitaria e pandemica - è un corso accelerato di nuove parole e concetti. La crisi finanziaria del 2008, ad esempio, ha introdotto il pubblico ai prestiti *subprime*, ai *credit default swap* e alle quantitative *easing*. La pandemia di Covid-19 ci ha portato il *tracciamento dei contatti*, i *DPI* (dispositivi di protezione individuale piuttosto che il grado di filosofia, politica ed economia), *l'immuno-compromessi* e il coronavirus stesso.

Le nuove parole sono diventate parte della conversazione quotidiana. Tra il 1995 e la fine del 2019, i principali quotidiani nazionali statunitensi e britannici hanno utilizzato la frase "distanziamento sociale" 163 volte, secondo il *database Factiva*. Nel 2020 l'hanno usato più di 31.000 volte.

Il tentativo di cambiamento tra, ad esempio, i termini *distanziamento fisico e sociale* anche se comprensibile, in prima analisi, non sembra aver avuto una diffusione significativa. Per i giornali nel periodo della pandemia i due termini erano usati in modo indifferenziato, per più di 1.400 volte.

Tony Thorne, compilatore del *Dictionary of Contemporary Slang* e specialista in lingue al King's College di Londra³, afferma che non sono solo gli esperti di salute e i ministri del governo ad aver introdotto parole precedentemente sconosciute nella conversazione sul coronavirus. Le persone hanno creato le proprie parole, come "covidiot": "Alcuni termini del linguaggio sono deliberatamente frivoli per tenere alto il morale delle persone". I linguisti, in particolare, hanno monitorato le mutevoli metafore usate per descrivere la crisi. Le metafore della guerra e del combattimento sono comuni, come nella conferenza stampa alla Casa Bianca di Donald Trump il 15

aprile in cui il Presidente ha affermato: “Tutta la società americana è impegnata e mobilitata nella guerra contro il nemico invisibile. Anche se dobbiamo rimanere vigili, è chiaro che la nostra strategia aggressiva sta funzionando”.

L'uso del termine “guerra” e delle metafore di combattimento per descrivere le malattie o le crisi sanitarie ha attirato critiche per decenni. Nel 1978, Susan Sontag, una scrittrice statunitense ormai defunta, ha obiettato che la coincidenza tra il termine guerra e contagi da virus, nelle descrizioni della malattia come battaglie, crea danni sulla psicologia comune in quanto "assegnano al malato la responsabilità ultima sia di ammalarsi che di guarire".

Livello sanitario, scolastico e produttivo (smartworking)

Livello sanitario:

In un mondo nuovo e crudele, la pandemia di coronavirus 2019 ha rivelato limiti nella capacità medica delle sfide che i sanitari già affrontano nel comunicare con i pazienti di malattie gravi. I dati sanitari sono impressionanti e comunicarli è sempre più difficile. Basterà pensare che le stime più recenti degli effetti della pandemia descrivono uno scenario sconosciuto, caratterizzato da una domanda di posti letto che negli Stati Uniti ha superato la disponibilità di 64 175 posti letto per pazienti acuti e 17 309 posti letto per la terapia intensiva. Queste statistiche danno la misura di quanto sia arduo comunicare al pubblico i dati e le prospettive della pandemia. Per i medici che avevano ricevuto una formazione specifica per comunicare con pazienti afflitti da malattie gravi, molte di queste conversazioni sono state ordinarie. Per comunicare gli effetti della pandemia occorre quindi essere preparati e utilizzare un vocabolario adeguato alle cure e alle condizioni di salute future. I medici, quindi, hanno sperimentato una comunicazione che nessuno aveva utilizzato prima, inclusa la

pianificazione proattiva del COVID-19 per i pazienti che sono già fragili con altre malattie gravi, facilitando gli addii virtuali tra i membri della famiglia e i pazienti morenti. Per i medici che non hanno ricevuto tale formazione, è chiaro che la pandemia di COVID-19 sia stata e continua ad essere un'esperienza demoralizzante. Al contrario, per i clinici dotati di una profonda comprensione dei principi di comunicazione e di un repertorio flessibile l'esperienza consente loro di adeguarsi alla fase drammatica delle cure e degli eventi mortali.

Sarebbe auspicabile - in termini di comunicazione – che i medici imparino tali abilità: è importante innanzitutto che loro si occupino delle emozioni e poi di dare le informazioni. Si deve comprendere la paura, la tristezza e l'ansia che i pazienti e le famiglie sperimentano, per assorbire al meglio le informazioni di cui hanno bisogno. In secondo luogo, è meglio fornire le informazioni in piccole “tappe” con l'indicazione specifica dell'argomento che si vuole trattare. Quando incorporiamo cattive notizie, in una lunga narrativa medica tecnica, i nostri pazienti perdono il filo. Alla base dell'itero processo comunicativo si deve sottolineare che i valori umani del paziente sono al centro dei piani di trattamento medico, e quando non ci sono più margini per intervenire il linguaggio che va utilizzato è quello di rendere consapevoli il paziente e gli affetti più cari. Anche in questi frangenti drammatici la comunicazione ha il valore più alto: saper comunicare significa rendere più sopportabile ogni evento.

Livello scolastico:

Come abbiamo già rilevato nella parte relativo all'adattamento generazionale, la pandemia di COVID-19 ha determinato un brusco cambiamento dei sistemi educativo in termini di passaggio dall'insegnamento tradizionale, in presenza, a quello online. L'improvvisa epidemia di COVID 19, ha stravolto non solo le istituzioni educative e gli insegnanti, ma anche gli studenti che non erano minimamente preparati a un contesto di apprendimento non sperimentato.

Sulla scorta della crescente diffusione dei social media, tuttavia, l'atteggiamento generale dei giovani nei confronti dell'esperienza di insegnamento e apprendimento online è stata positiva. I risultati di alcune ricerche scientifiche confermano che tale modalità di apprendimento “rappresenta un processo di naturale evoluzione dalla forma tradizionale di apprendimento con la sperimentazione di un percorso di sviluppo personalizzato e mirato”⁴ e offre ancora molte possibilità da sfruttare, con un linguaggio comunicativo adeguato alle esigenze. Tuttavia, sebbene l'interesse per l'insegnamento e l'apprendimento online sia in crescita, il vocabolario imposto dall'epidemia di Covid-19 è ancora scarso e le nuove intuizioni e confronti devono essere approfonditi con nuove ricerche, con precisi documenti e inchieste specifiche. In genere l'istruzione nota come "upskilling" si deve affermare con sempre più importanza: i nostri sistemi educativi devono preparare i nostri giovani alle sfide e alle opportunità del mondo digitale e dobbiamo fornire ai lavoratori non qualificati la formazione e l'alfabetizzazione digitale di cui hanno bisogno in modo che possano continuare a dare un contributo positivo al proprio lavoro. Un'istruzione migliore e più pertinente sarà la nostra migliore difesa contro la minaccia della disoccupazione strutturale causata dalla crisi sanitaria. La tendenza generata dalla pandemia di COVID-19 deve essere affrontata e gestita in modo positivo aumentando la spinta alla coesione sociale. In sintesi, l'efficacia dell'apprendimento *online* deve avere a fattor comune un elemento di comprensione generalizzato tra le diverse generazioni anche se il metodo varia tra i gruppi di età. Il consenso generale sui bambini, soprattutto i più piccoli, è che sia necessario un ambiente strutturato, perché i bambini si distraggono più facilmente. Per ottenere il massimo vantaggio dall'apprendimento online, è quindi necessario applicare una gamma di strumenti di collaborazione e metodi di coinvolgimento che promuovono l'inclusione, la personalizzazione e la condivisione. Gli effetti negativi successivi alle conseguenze della pandemia si

attenuano quando la comunicazione con i “social media” è condivisa tra le generazioni e decodificata secondo un vocabolario di valori e principi che affermano l’obiettività e la crescita comune.

Livello lavorativo

Nonostante la loro giovinezza e il loro ottimismo, la Generazione Z è stata la più colpita economicamente dalla recessione causata dalla pandemia. Questo è chiaro quando si confrontano la loro situazione lavorativa e finanziaria con le generazioni precedenti. Quasi un terzo della Generazione Z ha perso il lavoro durante la pandemia rispetto al 19 per cento dei Millennial, al 18 per cento della Generazione X e al 13 per cento dei Baby Boomer. Il motivo per cui la Generazione Z ha subito la più alta perdita di posti di lavoro è che sono sproporzionatamente nei settori (come la vendita al dettaglio/il settore dei servizi) che hanno avuto il maggior numero di licenziamenti e licenziamenti, hanno maggiori probabilità di essere in posti di lavoro di livello base e servire come lavoratori orari. Il 60% della Generazione Z lavora in settori colpiti da Covid che hanno maggiori probabilità di sospendere il commercio o essere temporaneamente chiusi rispetto al 32% dei Millennial, al 27% della Generazione X e al 28% dei Baby Boomer.

Tutta questa disoccupazione ha avuto un impatto sui guadagni di una vita della Generazione Z, ritardando la loro età adulta a un ritmo più rapido rispetto ai Millennial dopo l'ultima recessione. Un rapporto della Federal Reserve Bank di New York ha concluso che i primi dieci anni degli individui nel mercato del lavoro determinano il loro potenziale di guadagno nella vita. Poiché sono disoccupati, non hanno la capacità di sviluppare le competenze sul lavoro che sarebbero un investimento importante per il loro futuro. Ulteriori prove lo dimostrano con il 69 per cento della Generazione Z che si aspetta di ritardare alcune pietre miliari della vita anche se l'87 per cento brama l'indipendenza finanziaria. A un gruppo selezionato di

studenti della Generazione Z è stata posticipata la laurea, ritardando così la loro capacità di ottenere una laurea e di fare domanda per lavori altamente qualificati. Le organizzazioni sono anche costrette a adattarsi ai valori mutevoli causati dalla pandemia, incluso il modo in cui attraggono e trattengono diverse generazioni di lavoratori.

Vi è una comprensione implicita tra i leader aziendali e la comunità imprenditoriale che la società è importante - e come le persone stanno cambiando le cose - e hanno bisogno di capire che stanno anche vivendo quei cambiamenti all'interno delle loro attività perché la loro base di dipendenti sta cambiando.

La sua ricerca ad oggi suggerisce che i Millennial e la Generazione X sono più interessati a un ambiente di lavoro ibrido casa-ufficio post-pandemia per bilanciare gli obblighi familiari, mentre i Boomers e la Generazione Z vogliono trascorrere più tempo in ufficio per beneficiare dell'esperienza di persona connessioni e collaborazione. Il risultato potrebbe creare uno squilibrio nella cultura aziendale e nella produttività.

C'è un vero pericolo, mentre entriamo in questa nuova era di lavoro ibrido, che l'ufficio diventi una sorta di club giovanile il lunedì e il venerdì fino a quando gli adulti non si presentano il martedì, mercoledì e giovedì", soprattutto quando più Baby I boomer si ritireranno dalla forza lavoro negli anni a venire.

I risultati potrebbero essere una drastica riduzione delle opportunità di apprendimento e tutoraggio per le generazioni più giovani e Filby crede che l'onere spetti ai datori di lavoro di rendere il lavoro più un ambiente di apprendimento. "L'ufficio che è un incrocio tra il club di un membro privato e il campus universitario che ha spazio per la collaborazione, ma anche la concentrazione personale, è quello che attirerà i migliori talenti"

Questo sviluppo repentino della tecnologia ha portato conseguenzialmente allo sviluppo del lavoro da remoto o anche chiamato smart working, che con grande sorpresa ha fatto sì che i dipendenti siano altrettanto produttivi quando lavorano da casa.

"Penso che il modo in cui il personale ha risposto a queste sfide dimostri che non ha davvero bisogno di avere un impatto sulla produttività e che l'etica del lavoro può essere altrettanto forte da qualsiasi luogo come lo può essere dall'ufficio", ha affermato Ben Butters, CEO di Eurochambers, l'Associazione Europea delle Camere di Commercio e Industria.

Poiché alcuni datori di lavoro stanno lavorando ancora più duramente da casa che in ufficio, c'è una "sfumatura dei confini tra l'equilibrio tra privato e lavoro".

Anche lavorare più ore da casa è diventata la nuova normalità, In un rapporto pubblicato per la prima volta da Bloomberg, viene detto che i lavoratori nel Regno Unito effettuavano l'accesso per 11 ore al giorno rispetto alle 9 ore prima che i blocchi li mandassero a lavorare da casa. Anche Francia, Italia e Spagna hanno lavorato un'ora in più.

Il problema più frequente che può sorgere sono però le condizioni del lavoro in sé poiché mentre molti dipendenti hanno goduto di vantaggi, come il poter trascorrere più tempo con le loro famiglie, alcuni giovani dipendenti, che spesso vivono da soli si sono trovati a dover completare le pratiche in condizioni ristrette senza alcun metodo di confronto con il mondo esterno.

"Noi come esseri umani desideriamo che il contatto fisico e cose come l'innovazione per stare insieme in una stanza per avere quel contatto sociale ... sarà importante e questo è il fondamento della natura umana", ha affermato Tim Good, amministratore delegato della tecnologia società di consulenza Accenture.

molti "Vogliono tornare e vogliono quel contatto sociale" infatti La ricerca ha evidenziato che le persone colpite dalla pandemia, che sono quasi tutti, hanno visto aumentare i problemi di salute mentale come stress, ansia e depressione.

Ma non è solo a causa della mancanza di interazione sociale sul posto di lavoro e ci sono così tanti importanti fattori psicologici, ha affermato DR Katia Vione, docente di psicologia presso l'Università di Derby, che ha ricercato nuovi modi di lavorare.

Ad alcuni lavoratori manca l'interazione con i colleghi poiché mentre alcune persone preferiscono comunque lavorare da casa e altre in ufficio, ma il fattore più importante

è consentire ai dipendenti l'opportunità di essere coinvolti in discussioni su come vogliono lavorare, per poter esprimere il loro parere. Infatti, ci sono diversi tipi di persone che si rapportano al lavoro con un conseguenziale modo diverso: I cosiddetti nomadi digitali che lavorano ovunque nel mondo e sono spesso dipendenti molto più giovani con una presa più salda sulla tecnologia. Mentre per altri lavoratori più anziani, il lavoro a distanza può essere più difficile a causa della dipendenza dagli strumenti digitali.

Ma non è sempre così e dovrebbe spettare alle aziende garantire che i lavoratori possano utilizzare le tecnologie, sostiene Kasper Pöyry, CEO della società di software Gapps con sede in Finlandia.

La cultura del lavoro dell'azienda ha abbracciato il lavoro senza posizione molto prima che la pandemia colpisse.

Alcune persone abbracceranno (le tecnologie) più di altre indipendentemente dall'età e ci sono le responsabilità per le aziende di assecondare questo ed è qui che penso che si tratti di rendere la tecnologia facile da usare e accedere e non solo lasciarla alla tecnologia e lasciare che le persone capiscano, ma piuttosto comunicare, discutere e capire cosa sono i modi di lavorare.

La produttività del lavoro tramite piattaforme

Una recente ricerca mostra come lo scetticismo di molte aziende riguardo al lavoro possa diminuire in seguito alle statistiche rilevate: Il novantaquattro per cento degli 800 datori di lavoro intervistati da Mercer, una società di consulenza per le risorse umane e i benefici sul posto di lavoro, ha affermato che la produttività era uguale o superiore a quella pre-pandemica.

"Storicamente, in molte organizzazioni c'è stata la percezione che se i dipendenti non venivano visti non stavano lavorando o almeno non così efficacemente come farebbero in ufficio", ha affermato Lauren Mason.

"E nella maggior parte dei casi, questo esperimento forzato sul lavoro a distanza a causa di COVID-19 ha infranto quelle percezioni per dimostrare che la maggior parte dei dipendenti può effettivamente essere considerata affidabile per svolgere il proprio lavoro da casa. Poiché le organizzazioni stanno pensando al lungo termine, stanno esaminando come possono eseguire la flessibilità su larga scala per offrire il valore del lavoro flessibile, come prestazioni e produttività migliorate, una migliore esperienza dei dipendenti, un pool di talenti ampliato e, in alcuni casi, costi potenzialmente ridotti".

I sostenitori del lavoro a distanza non sono affatto sorpresi dai risultati. "Per molto tempo, le aziende con solidi programmi di lavoro a distanza hanno segnalato un'eccellente produttività e i nostri sondaggi anno dopo anno rilevano che le persone che lavorano in remoto affermano di essere più produttive o altrettanto produttive a casa", ha affermato Brie Weiler Reynolds⁵, career responsabile dello sviluppo e coach presso FlexJobs, un sito di risorse e lavori con sede a Boulder, in Colorado, per lavori flessibili e remoti. "La cosa più sorprendente di questo è che la produttività è rimasta forte nelle peggiori condizioni per lavorare da remoto", ha aggiunto. "Considera che i lavoratori a distanza durante la pandemia hanno dovuto affrontare anche l'intenso stress di una crisi sanitaria globale e le responsabilità composte di avere figli, partner,

coniugi o coinquilini a casa, eppure sono stati in grado di rimanere produttivi o addirittura aumentare la loro produttività."

Altre ricerche mostrano che i dipendenti nonostante tutto sono riusciti a lavorare tre ore in più al giorno in questo momento, quindi c'è qualche dubbio sul fatto che la produttività oraria stia effettivamente diminuendo e queste ore più lunghe destano preoccupazioni intorno al burnout." Mason prevede che i lavoratori continueranno a stabilire migliori pratiche di lavoro a distanza e le organizzazioni doteranno i dipendenti di strumenti nuovi o migliori per lavorare in modo efficace, come la tecnologia di collaborazione virtuale. "Di conseguenza, non è previsto un rischio elevato di calo della produttività nella maggior parte delle organizzazioni".

Prospettive future:

Dopo la crisi sanitaria, sarà necessario mettere in atto politiche di lavoro più flessibili, fare in modo che un gran numero di persone possa lavorare a casa o consentire che i propri orari siano adatti alle esigenze familiari e

"È stato dimostrato che i lavoratori sono più che in grado di offrire opzioni di lavoro flessibili durante una crisi", ha affermato Weiler Reynolds.

“Le aziende dovrebbero continuare a promuovere la sensazione di libertà e controllo offerta dalle opzioni flessibili e stabilire orari di lavoro flessibili e questi programmi sono un modo intelligente per le aziende di prepararsi alle emergenze future.

Oltre alla produttività, le aziende hanno citato il lavoro positivo da remoto in aree quali sicurezza, risparmio sui costi,

impatto ambientale, situazioni di emergenza, soddisfazione dei dipendenti, ecc.

Abbiamo superato il punto di svolta e lavorare da casa diventerà una parte vitale e importante di qualsiasi organizzazione sana. A breve termine, il lavoro a distanza è particolarmente importante per i genitori che lavorano con i bambini piccoli perché le scuole sono chiuse o lavorano con loro.

Per mantenere questo livello di flessibilità su larga scala è necessaria la trasformazione di persone, processi e infrastrutture per garantire che i datori di lavoro mantengano o migliorino l'esperienza dei dipendenti in un ambiente flessibile e ottengano risultati chiave come coinvolgimento e produttività.

"In primo luogo, bisogna gettare solide basi per un lavoro flessibile attraverso fattori come la politica e la governance, leader e manager efficaci.

Proprio perché tutti i governi stanno accuratamente revocando le restrizioni COVID-19, si può definire questo periodo come il tempo per iniziare a pensare alla vita al di fuori del blocco pandemico.

Anche se molti di noi hanno passato settimane a sognare che le cose torneranno alla normalità un giorno, rientrare nel mondo reale potrebbe non essere semplice

Nuova normalità?

Raffrontandoci con questa nuova normalità dobbiamo aspettarci di vedere molte trasformazioni: l'addio tra amici che oggi include un cenno o un saluto invece di un ampio abbraccio.

Attività reali come guidare un'auto o prendere un treno possono sembrare strane e per molti di noi il desiderio di tornare ai vecchi hobby e abitudini - bere un drink al bar, cenare con amici e familiari - può essere davvero preoccupante. Per tanti, i cambiamenti potrebbero essere più profondi.

La natura inaspettata della pandemia e la sua caduta improvvisa e invadente nelle nostre vite farà sì che le persone si chiedano se il mondo sia ancora un posto sicuro.

Queste domande sorgono spontanee consolidando il numero delle perdite di posti di lavoro previste: fino a 1,4 entro la fine del 2020, queste pressioni finanziarie saranno il cuore della vita di molte persone in un prossimo futuro e potrebbero avere un impatto significativo sulla loro mente.

Elementi come il: futuro, carriera, istruzione diventano un grande punto interrogativo.

La buona notizia è che le esperienze condivise di stress in realtà uniscono le comunità in un modo che forse non sapevamo prima di COVID-19. "Quando leggi la letteratura accademica sui disastri orribili come sono, le persone si aiutano a vicenda e spesso c'è un senso di umanità condivisa", spiega Manicavasagar.

Le prospettive future delle applicazioni utilizzate: verso una normalità interattiva:

Questa spinta verso la trasformazione digitale ha anche portato molte organizzazioni ad avviare un "processo di pulizia per riordinare i propri investimenti tecnologici". Nel mondo pre-covid, quando le aziende utilizzavano solo occasionalmente le funzionalità digitali, era facile per i dipendenti e i leader aziendali trascurare le lacune del servizio. La dipendenza dalla tecnologia causata dalla pandemia, tuttavia, ci ha costretto a considerare attentamente gli investimenti tecnologici e come si allineano con ciò di cui hanno bisogno per gestire efficacemente un digital centric, a verificare se ci sono molte sovrapposizioni di costi e/o ridondanze di capacità e a valutare perché le aziende hanno investito in più tecnologie e vedere se potrebbe essere una motivazione per i servizi. Un'altra innovazione sempre più richiesta dai clienti sono stati i servizi senza contatto, i marchi hanno avuto una grande spinta verso l'automazione, che ha migliorato la capacità di creare quell'esperienza. I processi necessitano, oggi, di essere gestiti direttamente dal più facile sarà per i marchi creare esperienze positive e sicure per i propri clienti.

L'automazione ha avuto un enorme potenziale per i marchi, aiutandoli a gestire il tutto: dall'inventario alle liste di sottoscrizione e-mail.

Mentre molte organizzazioni hanno già avviato il potere dell'automazione nella gestione delle loro attività, un numero crescente di aziende è stato costretto da questo a cambiare prospettiva. Questa tendenza è diventata particolarmente prevalente nelle aziende manifatturiere, poiché i vantaggi dell'automazione per ridurre il numero di persone negli spazi confinati e allo stesso tempo ridurre il numero di persone necessarie per creare uno particolare erano enormi.

Prima della pandemia, molte aziende consideravano la tecnologia un modo per risparmiare denaro e ridurre gli sprechi inutili, fornendo anche alle aziende opportunità di innovare e andare avanti nel loro settore.

Inoltre, con l'avvicinarsi del covid, quasi la metà delle aziende ha affermato che la tecnologia come mezzo per calcolare i costi è stata una delle tre principali priorità digitali. Tuttavia, con la diffusione della pandemia e l'inizio della scoperta di altri titoli tecnologici, il 10% lo ha segnalato come uno dei motivi principali per cui sono iniziate le chiusure.

Invece, più aziende hanno affermato che l'aggiornamento delle proprie capacità ha arrecato un vantaggio competitivo e ha creato una cultura aziendale incentrata sulle tecnologie digitali in tutte le preoccupazioni sulla riduzione dei costi.

Quando la tecnologia viene utilizzata bene, offre enormi opportunità alle persone di innovare e maturare. In risposta alla maggiore attenzione sulle capacità, la natura critica della sicurezza informatica è diventata una parte importante della trasformazione digitale. Con le aziende di tutti i settori che sfruttano la tecnologia e il software per aiutarle a fornire servizi chiave ai propri clienti e studenti, mentre con i colleghi su progetti critici, mantenere la sicurezza delle informazioni è diventata una priorità assoluta. Ci vogliono in media 280 giorni per identificare una violazione della sicurezza informatica, dando ai criminali tempo sufficiente per devastare i sistemi IT dell'azienda.

Conclusioni:

Le conclusioni di un argomento innovativo e in continua evoluzione come quello trattato devono essere articolate introducendo la sperimentazione di un nuovo di metodo e l'applicazione di una comunicazione più controllata. Occorre, in sintesi, "resettare" tutto ciò che di errato è avvenuto nella tempesta pandemica, in termini di comunicazione, salvaguardando il buon uso della pratica comunicativa tradizionale e aprendo nuovi scenari di etica informativa. Si deve parlare quindi di una comunicazione che va aldilà della sfera relazionale e si concentra sull'aspetto emozionale della persona, controllandolo. Con l'avvento di questa pandemia abbiamo potuto esaminare come il mondo digitale sia diventato sempre più presente nella nostra quotidianità e come sia stato capace di tramutare le nostre sensazioni in quelle di una comunità creando un fenomeno di massa. Tutto ciò fa sì che ognuno di noi sentendosi spalleggiato dall'altro non tace più, il risultato è una sorta di "massificazione" sociale interattiva che consiste nelle connessioni tra molte persone che affrontano un problema attuale come un collettivo. Rispetto a quest'esperienza possiamo oggi avere la certezza che l'unione fa la forza esclusivamente quando i contenuti della comunicazione sono solidali e scientificamente provati e che solo grazie a questo tipo di relazione si possono definire i luoghi che facciano respirare quel po' di solidarietà e di contatto di cui tutti abbiamo bisogno. Prevedere, infatti, come cambierà il nostro modo di vedere, pensare e vivere gli spazi collettivi dipenderà dalla futura percezione umana.

Oggi ovviamente, le domande sono tantissime come le risposte visto che non si può sapere se i cambiamenti che sono in corso e che ancora muteranno a breve termine, avranno ripercussioni nel lungo periodo o andranno scomparendo nel tempo.

Le prospettive future, prendendo in considerazione ciò che è stato discusso in questo testo, sono sicuramente quelle di un periodo di innovazione dovuto al virus, che tanto ci ha distrutto quanto ci ha fortificato, poiché ci ha dato la speranza che nonostante il numero delle vittime aumentasse e le terapie intensive si riempissero

fino a non poter avere più spazio e la forza che mai nessuno di noi avrebbe trovato, se non avessimo avuto altro modo che quello di combattere sostenendoci l'uno con l'altro e comunicando positivamente un nuovo senso di coesione e di fratellanza.

Bibliografia

Black Dog Institute. (n.d.). *After COVID-19, what will “normal” life be like?* [online] Available at: <https://www.blackdoginstitute.org.au/news/after-covid-19-what-will-normal-life-be-like/>.

Brie Weiler Reynolds

Dichiarazione congiunta di OMS, ONU, UNICEF, UNDP, UNESCO, UNAIDS, ITU, UN Global Pulse e IFRC: Gestione dell'infodemia su COVID-19: Promuovere comportamenti sani e mitigare i danni derivanti da informazioni scorrette e false; Pubblicato il 23 settembre 2020 da editor;

Dors Piemonte. (n.d.). *Distanza fisica, contatto sociale*. [online] Available at: <https://www.dors.it/page.php?idarticolo=3427>

Glik, D.C. (2007). Risk Communication for Public Health Emergencies. *Annual Review of Public Health*, 28(1), pp.33–54.

Il Fatto Quotidiano. (2020). *Coronavirus, l'Oms: “Le mascherine servono a medici e infermieri: non indossatele se non avete malati in casa.”* [online] Available at: <https://www.ilfattoquotidiano.it/2020/03/20/coronavirus-loms-le-mascherine-servono-a-medici-e-infermieri-non-indossatele-se-non-avete-malati-in-casa/5743922/>

ilaria (n.d.). *Coronavirus e social: come cambiare la comunicazione aziendale*. [online] Logistica Efficiente. Available at: <https://www.logisticaefficiente.it/non-solo-logistica/coronavirus-e-social-come-cambiare-la-comunicazione-aziendale.html>

LAUREN MASON, PRINCIPAL, MERCER Why Career Growth Deserves a Promotion; Principal, Mercer Jan 15, 2019, Benefits and Compensation. www.mercer.com.

(n.d.). *Why Career Growth Deserves a Promotion*. [online] Available at: <https://www.mercer.com/our-thinking/career/voice-on-talent/why-career-growth-deserves-a-promotion.html>

la Repubblica. (2020). *Coronavirus, l'epidemiologa dell'Oms: "Si può essere positivi per settimane, ma non contagiosi così a lungo."* [online] Available at: https://www.repubblica.it/cronaca/2020/08/31/news/positivi_per_settimane_ma_non_contagiosi_-265926304/

Levi, C. and Mondadori (1995). *Le parole sono pietre: tre giornate in Sicilia*. Novara: Mondadori-De Agostini.

London Speaker Bureau. (2021). *Interview avec Dr Eliza Filby – Experte en Intelligence Générationnelle*. [online] Available at: <https://londonspeakerbureau.fr/interview-eliza-filby-experte-intelligence-generationnelle/>

m.w. Bauer: Professore di psicologia del lavoro e contributo a favore dell'Organizzazione mondiale della sanità: intervento presso la London scholl of economics sul concetto di distanziamento sociale e successivi impatti sul mondo del lavoro, settembre 2020.

Nature, 16 Nov 1968, vol. 220 "Virology Coronaviruses"; pag. 650.

Nihalani and Mayrath (2010) *Advancing Statistical Education using Technology and Mobile Devices*

N Al-Matar - [researchgate.net](https://www.researchgate.net)

Paulik, L.B., Keenan, R.E. and Durda, J.L. (2020). The Case for Effective Risk Communication: Lessons from a Global Pandemic. *Integrated Environmental Assessment and Management*, [online] 16(5), pp.552–554. Available at: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7461320/>

PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA #NEXTGENERATIONITALIA. (n.d.). [online] Available at: <https://www.governo.it/sites/governo.it/files/PNRR.pdf>.

ResearchGate. (n.d.). *Mobile Computing Devices in Higher Education: Student Perspectives on Learning with Cellphones, Smartphones & social media | Request PDF*. [online] Available at: https://www.researchgate.net/publication/259143623_Mobile_Computing_Devices_in

_Higher_Education_Student_Perspectives_on_Learning_with_Cellphones_Smartphones_Social_Media.

Spediz, A. and Post (n.d.). *45% -art. 2, comma 20/b Legge 23-12-1996, n. 662 -Filiale di Roma Spediz. abb.* [online] Available at: <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/gu/2020/03/09/62/sg/pdf>.

Strasburgo, 3 dicembre 2018 CEPEJ(2018)14 COMMISSIONE EUROPEA PER L'EFFICIENZA DELLA GIUSTIZIA (CEPEJ). (n.d.). [online] Available at: <https://rm.coe.int/carta-etica-europea-sull-utilizzo-dell-intelligenza-artificiale-nei-si/1680993348>

Thorén, E.S., Andersson, G. and Lunner, T. (2012). The use of research questionnaires with hearing impaired adults: online vs. paper-and-pencil administration. *BMC Ear, Nose and Throat Disorders*, 12(1).

Virological. (n.d.). *Virological*. [online] Available at: <https://virological.org>

www.kcl.ac.uk. (n.d.). *#CORONASPEAK – the language of Covid-19 goes viral*. [online] Available at: <https://www.kcl.ac.uk/news/coronaspeak-the-language-of-covid-19-goes-viral>.

www.mercer.it. (n.d.). *Chi siamo | Mercer Italia*. [online] Available at: <https://www.mercer.it/mercer-italia.html>.

Zhu, X. (2012). Understanding China's Growth: Past, Present, and Future. *Journal of Economic Perspectives*, 26(4), pp.103–124.

