

COMUNICAZIONE, LA LEZIONE DEL COVID

Corriere della Sera · 21 gen 2023 · 30 · Di Massimiano Bucchi

Dal punto di vista di politica e organizzazione sanitaria, in molti Paesi si è ormai entrati in una fase di «gestione ordinaria» della pandemia. Occorre tuttavia ricordare che gli ultimi due anni e mezzo sono stati, tra l'altro, un colossale esperimento di comunicazione pubblica della scienza. Forse il più grande dalla nascita della scienza moderna. Mai in precedenza i mezzi di informazione avevano dato così ampio spazio a questioni tecnicospettive e dibattiti tra esperti. Mai prima avevamo visto tante scienziate e scienziati nei talk show in prima serata sulle principali reti, sui giornali, attivi quotidianamente sui social. Quale bilancio possiamo tracciarne, e quali indicazioni per il futuro, anche sulla base dei molti dati ormai disponibili a livello nazionale e internazionale (Osservatorio Scienza e Società per l'Italia, Wissenschaft im Dialog per la Germania, Vetenskap & Allmanhet per la Svezia, Pew Foundation per gli Stati Uniti)?

In primo luogo, è stato sfatato una volta di più il luogo comune che vede i cittadini scettici per non dire ostili verso la scienza, i suoi rappresentanti e i suoi risultati. La fiducia nella scienza e nei ricercatori, già elevata, è ulteriormente cresciuta nel corso della pandemia. Il ruolo dei social (a dispetto di un altro diffuso stereotipo: quello della cosiddetta «infodemia» dilagante) è stato in realtà nettamente minoritario. Nella prima fase della pandemia c'è stato anzi un forte ritorno a mezzi di informazione tradizionali (tv, radio, stampa quotidiana). Col passare del tempo, i cittadini si sono sempre più frequentemente rivolti direttamente a fonti informative e figure istituzionali (come il medico di base).

Purtroppo le stesse fonti istituzionali (aziende sanitarie, istituzioni locali e nazionali) erano scarsamente pronte a comunicare in modo efficace e accessibile con i cittadini: questo per lacune organizzative e di competenze. Inoltre non si era investito in un rapporto di fiducia comunicativa che va costruito «in tempo di pace» e non può essere improvvisato nel corso di un'emergenza.

Analogamente, gran parte delle istituzioni di ricerca e degli esperti intervenuti pubblicamente non erano preparati alle responsabilità che la comunicazione diretta con i cittadini comporta. Il talk show, guidato dalle regole giornalistiche del dibattito politico (si scelgono gli ospiti per bilanciare punti di vista opposti), si è rivelato un formato inadatto da un punto di vista della chiarezza informativa. L'effetto è stato quello di una percezione di crescente confusione da gran parte del pubblico. Anche la sovraesposizione di alcuni esperti, divenuti opinionisti a tutto campo, non ha giovato alla costruzione di un rapporto comunicativo solido e duraturo.

Largamente fondato sugli stereotipi di cui sopra (pubblico ignorante e poco disponibile a prestare attenzione ai contenuti scientifici), lo stile di comunicazione adottato è stato perlopiù paternalistico, dando per scontato che i cittadini non siano in grado di comprendere aspetti tecnici e sostanziali spiegati in modo accessibile e divulgativo.

Lo straordinario esperimento comunicativo che abbiamo vissuto in questi anni e i suoi risultati offrono preziose indicazioni: non solo in vista di possibili emergenze future, ma più in generale per le sfide contemporanee del rapporto tra esperti, istituzioni e cittadini. Sarà interessante vedere se e in che modo gli attori della comunicazione scientifica sapranno valorizzarle nei prossimi anni.