



## Di fronte all'epidemia COVID-19. Un'indagine sui comportamenti e gli atteggiamenti di cittadine e cittadini italiani

*Rapporto di ricerca: prima sintesi dei risultati*

10 Aprile 2020

Monia Anzivino, Università di Pavia.

Flavio A. Ceravolo, Università di Pavia.

Michele Rostan, Università di Pavia.

Anzivino M., Ceravolo, F. A. e Rostan M. (2020), *Cambio. Rivista sulle trasformazioni sociali*, OpenLab on Covid-19. DOI: 10.13128/cambio-8439

### INDICE

1. L'indagine.....	2
2. L'allarme sociale.....	2
3. Le conseguenze dell'epidemia.....	4
4. Quando finirà?.....	5
5. Mezzi per informarsi e fiducia nelle fonti.....	6
5.1. <i>Quali siti e quali social?</i> .....	8
5.2. <i>L'affidabilità delle fonti di informazione</i> .....	8
6. I comportamenti di protezione di sé e degli altri.....	11
7. Conoscenze di base e orientamenti culturali.....	13
8. Alcune prime conclusioni.....	14

## 1. L'indagine

Il CIRSIS – un centro di ricerca dell'Università di Pavia cui partecipano otto Dipartimenti<sup>1</sup> – ha realizzato, in collaborazione con la società QuestLab di Venezia, un'indagine sull'epidemia da coronavirus intervistando un campione di 1.500 cittadini italiani su alcuni temi:

- il livello di allarme sociale provocato dall'epidemia,
- la preoccupazione per le sue conseguenze,
- i mezzi utilizzati dai cittadini per informarsi durante il primo periodo della crisi,
- la fiducia nelle diverse fonti di informazione,
- i comportamenti e gli orientamenti nella prima fase dell'emergenza.

Dieci domande sono state rivolte a 700 cittadine e cittadini delle tre regioni più colpite dall'epidemia (Lombardia, Veneto ed Emilia-Romagna) e a 800 cittadini e cittadine delle altre regioni italiane. Agli intervistati è stato, inoltre, chiesto di fornire informazioni sul comune di residenza, il sesso, l'età, il titolo di studio e la condizione professionale. Le interviste sono state condotte per telefono tra giovedì 5 marzo e sabato 14 marzo nei giorni in cui il numero delle persone contagiate dal virus comunicato dalla Protezione civile è passato da 2.706 a 17.750 e il governo ha deciso misure restrittive degli spostamenti per la Lombardia e 14 province del Centro Nord (8 marzo), ha esteso tali misure a tutte le Regioni (9 marzo) e, infine, ha disposto la chiusura di negozi, bar e ristoranti (11 marzo).

I primi risultati dell'indagine sono presentati nei paragrafi che seguono. Nell'allegato a questo documento sono riportate le rappresentazioni grafiche delle tabelle presentate nel testo.

## 2. L'allarme sociale

Al momento dell'intervista, l'80% degli intervistati si è detto preoccupato per la situazione creata dalla diffusione del coronavirus nel nostro Paese: il 26% era molto preoccupato e il 54% abbastanza preoccupato (Tav.1).

Tav. 1 È preoccupato / a della situazione che si è creata con la diffusione del coronavirus nel nostro Paese? (valori percentuali)

Sì, molto	25,9
Sì, abbastanza	53,9
Sì, ma poco	16,7
No, per nulla	3,6

N=1500 Fonte: Ricerca CIRSIS Covid19

Quasi un terzo (il 32%) aveva incominciato a preoccuparsi fin dalle prime notizie provenienti dalla Cina, il 9% lo ha fatto in seguito al ricovero della coppia di cittadini cinesi a Roma, il 24% quando ha avuto la notizia del contagio di Codogno e Vo' Euganeo e, infine, il 36% ha iniziato a preoccuparsi con la rapida diffusione del contagio nelle altre regioni d'Italia.

L'allarme sociale è cresciuto rapidamente nel tempo, in particolare in corrispondenza dei provvedimenti governativi: se prima del decreto dell'8 marzo solo il 14% degli intervistati si diceva molto preoccupato,

<sup>1</sup> Il Centro Interdipartimentale di Studi e Ricerche sui Sistemi di Istruzione Superiore (CIRSIS) è un'unità di ricerca dell'Università di Pavia cui aderiscono otto Dipartimenti: Dipartimento di Biologia e Biotecnologie "L. Spallanzani", Dipartimento di Chimica, Dipartimento di Matematica "F. Casorati", Dipartimento di Medicina molecolare, Dipartimento di Scienze clinico-chirurgiche, diagnostiche e pediatriche, Dipartimento di Ingegneria industriale e dell'informazione, Dipartimento di Scienze economiche e aziendali e Dipartimento di Scienze politiche e sociali. Il gruppo di ricerca che ha condotto l'indagine è composto da Monia Anzivino, Flavio A. Ceravolo e Michele Rostan, Presidente del Centro.

subito dopo tale decreto e quello del 9 marzo questa % è salita al 22% per arrivare al 36% dopo l'11 marzo (Tav.2)<sup>2</sup>.

Tav. 2 È preoccupato / a della situazione che si è creata con la diffusione del coronavirus nel nostro Paese?, distribuzione secondo tre tappe fondamentali dell'evoluzione del fenomeno (valori percentuali)

	FASE 1	FASE 2	FASE 3
Sì, molto	13,7	22,1	36,5
Sì, abbastanza	52,4	56,2	54,2
Sì, ma poco	27,1	17,6	8,4
No, per nulla	6,8	4,1	0,9

N=1500 Chi SQ sig. =0.000 Fonte: Ricerca CIRSIS Covid19

Nelle tre Regioni più colpite, si è registrato un livello differente di preoccupazione: se in Emilia-Romagna e in Lombardia quasi un terzo degli intervistati si è detto molto preoccupato (rispettivamente il 33% e il 31%), in Veneto l'allarme sociale è stato notevolmente inferiore, giacché solo il 22% degli intervistati si è dichiarato molto preoccupato.

Tav. 3 È preoccupato / a della situazione che si è creata con la diffusione del coronavirus nel nostro Paese?, distribuzione secondo Zona geografica di residenza (valori percentuali)

	Sì, molto	Sì, abbastanza	Sì, ma poco	No, per nulla
Lombardia	31,1	50,8	16,5	1,6
Veneto	22,3	57,0	16,5	4,1
Emilia Romagna	33,3	48,7	15,3	2,7
Altri Nord Ovest	24,3	57,9	17,1	0,7
Altri Nord-Est	26,3	50,9	17,5	5,3
Centro	28,0	51,7	18,0	2,3
Sud	23,6	58,1	14,2	4,1
Isole	17,6	52,1	20,0	10,3

N=1500 Chi SQ sig. =0.001 Fonte: Ricerca CIRSIS Covid19

Nelle Regioni limitrofe a quelle più colpite, il massimo livello di preoccupazione ha coinvolto una percentuale di cittadini inferiore che in Emilia-Romagna e in Lombardia ma superiore che in Veneto: il 28% nel Centro, il 26% nelle altre Regioni del Nord-Est e il 24% nelle altre Regioni del Nord-Ovest. Il livello d'allarme è stato inferiore nel Mezzogiorno continentale (al Sud il 23% degli intervistati si è dichiarato molto preoccupato) e nelle Isole (qui solo il 18% delle persone intervistate era molto preoccupato). Un dato colpisce: nei giorni della rilevazione, una quota consistente di intervistati si è detta poco o per nulla preoccupata, il 30% nelle Isole ma una percentuale oscillante tra il 18% e il 20% anche in tutte le altre aree del Paese (tav.3).

<sup>2</sup> La FASE 1 da noi indicata si riferisce agli eventi che sono avvenuti dal 5 al 7 marzo (giorni in cui sono state fatte interviste generalmente nel tardo pomeriggio e in tarda serata e, solo per il sabato, dalla tarda mattinata fino alle prime ore del pomeriggio), quindi prima della comunicazione sui mezzi di informazione (anche in forma preventiva) dell'adozione da parte del Governo delle misure del DPCM 8 marzo che prevedeva l'istituzione di Lombardia e 14 Province come zona rossa. La FASE 2 invece si riferisce ai giorni 9 e 10 marzo (giorni in cui sono state svolte interviste solo in tardo pomeriggio e prima serata) e raccoglie la comunicazione e la immediatamente successiva adozione dei provvedimenti dei DPCM 8 e 9 marzo. Il Secondo DPCM, che estendeva le limitazioni previste per Lombardia e 14 province a tutti il territorio nazionale, è stato annunciato nella tarda serata dell'8 marzo in forma preventiva (senza il consenso del Governo) ed è entrato poi in vigore il 10 marzo. L'ultimo periodo da noi considerato nelle analisi (FASE 3) va dall'11 al 14 marzo (giorni in cui sono state condotte interviste per la nostra campagna, generalmente in tardo pomeriggio e in prima serata e, solo per il sabato, dalla tarda mattinata fino alle prime ore del pomeriggio). In questi ultimi quattro giorni è stata comunicata l'adozione del DPCM 11 marzo che sancisce la chiusura di tutte le attività economico-produttive e dei servizi ritenuti non essenziali e l'introduzione del lavoro agile obbligatorio in ogni situazione che lo consenta.

Mentre non si rilevano importanti differenze rispetto al genere degli intervistati, la percezione della situazione varia notevolmente attraverso le diverse coorti d'età. In particolare, la percezione del pericolo da parte delle persone più anziane è stata molto meno forte che tra gli adulti e i giovani. Tra le persone con più di 64 anni, ben il 29% si è detto poco o per nulla preoccupato contro il 15% – cioè la metà – registrato tra i 35-64enni tra i 18-34enni (Tav.4).

Tav. 4 È preoccupato / a della situazione che si è creata con la diffusione del coronavirus nel nostro Paese?, distribuzione secondo classi di età (valori percentuali)

	18-34 ANNI	35-64 ANNI	OLTRE I 64 ANNI
Sì, molto	27,4	28,2	21,5
Sì, abbastanza	57,5	55,9	49,1
Sì, ma poco	14,0	12,0	25,6
No, per nulla	1,1	3,9	3,9

N=1500 Chi SQ sig. =0,001 Fonte: Ricerca CIRSIS Covid19

### 3. Le conseguenze dell'epidemia

Di che cosa erano più preoccupati i cittadini italiani al momento dell'intervista? Ciò che li preoccupava maggiormente erano le conseguenze dell'epidemia per l'economia italiana. Su una scala da 1 (preoccupazione minima) a 10 (preoccupazione massima), le sorti dell'economia nazionale fanno registrare un punteggio medio di 8,7. Segue la preoccupazione per la propria salute e quella dei propri cari (8,0) e quella per la salute di tutti i cittadini (8,0) e, infine, quella per le conseguenze economiche per sé e per la propria famiglia (7,3). È importante sottolineare come il livello di preoccupazione per la propria salute e quella dei propri cari sia identico a quello della preoccupazione per la salute di tutti (tav.5). Anche in questo caso non si apprezzano significative differenze nelle percezioni di uomini e donne.

Tav. 5 In una scala da 1 a 10 quanto è preoccupato per (punteggi medi e deviazione standard):

	Media	Dev.st.
La salute dei cittadini	8,0	1,5
la salute dei suoi cari	8,0	1,8
Le conseguenze per l'economia italiana	8,7	1,4
le conseguenze economiche per lei e la sua famiglia	7,3	2,5

N=1500 Chi SQ. sig. =0,001 Fonte: Ricerca CIRSIS Covid19

Ovviamente, la percezione della gravità delle conseguenze dell'epidemia varia al variare dell'oggetto della preoccupazione e delle caratteristiche individuali degli intervistati. Per esempio, i lavoratori indipendenti (autonomi, parasubordinati ecc.) erano più preoccupati per le conseguenze sull'economia italiana (punteggio pari a 9,0) dei lavoratori dipendenti del settore privato (8,8) e questi lo erano di più dei lavoratori del settore pubblico (8,5). I disoccupati (7,8) e i lavoratori del settore privato (7,7) erano più preoccupati delle conseguenze economiche per loro e le loro famiglie dei lavoratori autonomi (7,5) e dei lavoratori del settore pubblico (6,6) (Tav.6).

Tav. 6 In una scala da 1 a 10 quanto è preoccupato per (punteggi medi e deviazione standard distribuiti secondo la condizione professionale):

	Dipendenti pubblici	Dipendenti privati	Autonomi o parasubordinati	Disoccupati	Pensionati e casalinghe	Studenti
La salute dei cittadini (Anova F test sig. = 0,29)						
Media	7,9	8,1	8,1	8,1	7,9	8,0
Dev.std.	1,75	1,40	1,62	1,63	1,51	1,49
Err. std.	0,13	0,08	0,13	0,20	0,06	0,21
La sua salute e quella dei suoi cari (Anova F test sig. = 0,25)						
Media	8,0	8,2	8,1	8,4	8,0	7,8
Dev.std.	1,96	1,68	1,90	1,78	1,81	1,79
Err. std.	0,14	0,10	0,15	0,22	0,07	0,25
Le conseguenze per l'economia italiana (Anova F test sig. = 0,00)						
Media	8,5	8,8	9,0	8,8	8,6	8,5
Dev.std.	1,76	1,31	1,21	1,59	1,36	1,46
Err. std.	0,13	0,08	0,10	0,20	0,05	0,20
Le conseguenze economiche per lei e la sua famiglia (Anova F test sig. = 0,001)						
Media	6,6	7,7	7,5	7,8	7,2	6,8
Dev.std.	2,51	2,12	2,57	2,36	2,50	2,30
Err. std.	0,18	0,13	0,20	0,29	0,09	0,32

N=1500 Fonte: Ricerca CIRSIS Covid19

Sono anche mediamente più preoccupati dalle conseguenze economiche per sé e per la propria famiglia coloro che abitano nelle grandi città (punteggio medio pari a 7,6 contro 7,1 nei comuni con meno di 10.000 abitanti).

Ma ciò che colpisce di più è che le persone più anziane – quelle che hanno più di 64 anni – erano meno preoccupate degli altri intervistati sia per la loro salute e sia per quella di tutti i cittadini. I più preoccupati per la salute collettiva e individuale erano i più giovani, cioè i 18-34enni. Ed erano ancora loro a essere i più preoccupati per le conseguenze economiche individuali dell'epidemia.

#### 4. Quando finirà?

Abbiamo chiesto agli intervistati quanto tempo – secondo loro – ci vorrà per risolvere la situazione. Nel periodo della rilevazione – lo ricordiamo, tra il 5 e il 14 marzo – già il 45% di chi ha risposto riteneva che ci volessero più di 3 mesi.

Tav. 7 Secondo lei, quanto tempo ci vorrà per risolvere la situazione? (valori percentuali)

1-2 settimane	2,6
1 mese	11,7
2-3 mesi	28,2
più di 3 mesi	45,2
non saprei dire	12,3
Totale	100,0

N=1500 Fonte: Ricerca CIRSIS Covid19

Il 28% aderiva a quella che allora sembrava una previsione ragionevole (2-3 mesi). Il 14% si dichiarava più ottimista mentre il 12% rispondeva di non sapere (Tav.7).

È importante sottolineare che le persone meno capaci di esprimere una previsione sono risultate quelle più anziane (quasi uno su cinque, il 18%) e quelle meno istruite. Sembrano loro a subire maggiormente l'incertezza e a essere più in difficoltà a fronteggiare la situazione (Tav.8).

Tav. 8 Secondo lei, quanto tempo ci vorrà per risolvere la situazione? (valori percentuali)

	18-34 ANNI	35-64 ANNI	OLTRE I 64 ANNI
1-2 settimane	1,6	3,3	1,6
1 mese	15,6	12,4	9,2
2-3 mesi	36,0	28,5	24,5
più di 3 mesi	41,9	45,1	46,6
non saprei dire	4,8	10,7	18,0

N=1500 Fonte: Ricerca CIRSIS Covid19

## 5. Mezzi per informarsi e fiducia nelle fonti

Nelle due settimane precedenti l'intervista, tutti o quasi si sono informati sulla situazione causata dal diffondersi del virus. Quasi il 60% si è informato tutti i giorni, più volte al giorno, e quasi il 40% lo ha fatto tutti i giorni ma una o due volte al giorno. Nelle Regioni più colpite, la percentuale di persone che si sono tenute informate con più assiduità è stata maggiore in Emilia-Romagna (63%) e in Lombardia (61%) che in Veneto (54%).

Tav. 9 Mezzi utilizzati per informarsi durante l'emergenza COVID-19 (valori percentuali)

Telegiornali	94,5
Siti web	19,5
Giornali on line	15,5
Giornali quotidiani cartacei	15,4
Trasmissioni televisive di approfondimento scientifico	11,8
Social media (p. es. Facebook, Instagram, Youtube, Twitter)	11,7
Giornali radio	8,9
Motori di ricerca o aggregatori di notizie	4,8
Trasmissioni radiofoniche di approfondimento scientifico	1,9
Riviste specializzate di approfondimento scientifico	1,0

N=1500 Fonte: Ricerca CIRSIS Covid19

I più assidui nell'informarsi sono stati gli anziani (over 64 anni), seguiti dai giovani 18-34enni e poi dagli adulti 35-64enni. Abbiamo chiesto agli intervistati attraverso quali mezzi si sono informati. Nella tabella che segue sono riportate le percentuali di chi ha usato un determinato mezzo d'informazione.

È evidente che in un momento di emergenza, i telegiornali restano la fonte di informazione principale dei cittadini (Tav.9). Durante lo sviluppo della crisi questa prevalenza è rimasta intatta. La fruizione di altri mezzi di informazione, invece, è variata. In particolare, è considerevolmente aumentata la fruizione dei siti web, dei giornali online, dei social media e delle trasmissioni televisive di approfondimento scientifico (Tav.10).

Tav. 10 *Attraverso quali mezzi si è informato? (distribuzione secondo tre tappe fondamentali dell'evoluzione del fenomeno)<sup>3</sup> (valori percentuali)*

	FASE 1	FASE2	FASE 3
Giornali quotidiani cartacei	17,4	15,0	14,0
Riviste specializzate di approfondimento scientifico	0,8	0,4	1,4
Telegiornali	93,9	97,6	93,8
Trasmissioni televisive di approfondimento scientifico	9,8	3,1	16,7
Giornali radio	9,1	12,8	7,2
Trasmissioni radiofoniche di approfondimento scientifico	2,3	0,2	2,2
Giornali on line	9,0	12,1	21,7
Motori di ricerca o aggregatori di notizie	0,9	2,5	8,7
Siti web	10,4	14,1	28,4
Social media (p. es. Facebook, Instagram, Youtube, Twitter)	4,7	6,8	18,8

N=1500 Fonte: Ricerca CIRSIS Covid19

Nella fruizione delle diverse fonti di informazione, il “digital divide” tra le generazioni appare evidente. I 18-34enni e i 35-64enni hanno letto i giornali online (21%) cinque volte di più degli over 64enni (4%). I più giovani hanno visitato di più i siti web (38%), degli adulti (24%) e, soprattutto, dei più anziani (4%). Le differenze si fanno ancor più marcate nell’uso dei social media per tenersi informati sulla crisi: lo ha fatto il 41% dei 18-34enni, l’11% dei 35-64enni e solo l’1% degli over 64enni. Si possono cogliere anche alcune piccole differenze per genere e rispetto alla dimensione del comune di residenza. Gli uomini (+3,9% in media) e gli abitanti delle grandi città (+9,3% in media rispetto a coloro che abitano nei piccoli centri) si sono mostrati più inclini a usare mezzi digitali di informazione.

I laureati si sono rivolti più degli altri intervistati all’informazione mediata dalle testate giornalistiche (cartacee 21% e online 30%). Fra i laureati è stato più diffuso anche il ricorso a trasmissioni e pubblicazioni di divulgazione scientifica (circa uno su sei ne ha fatto uso per informarsi). Inoltre, essi hanno fatto uso di un numero di fonti di informazione più alto (ben il 17% si è informato utilizzando 4 fonti o più). Al contrario le persone meno istruite e più anziane si sono concentrate su una sola fonte principale che, come abbiamo visto, è la televisione (Tav.11).

Tav. 11 *Numero di fonti utilizzati per informarsi nel corso dell'emergenza (distribuzione secondo il titolo di studio) (valori percentuali)*

	Licenza Elementare o nessun titolo	Licenza media	Diploma di maturità	Laurea o post
1 Fonte	71,4	57,0	35,5	24,7
2 Fonti	22,8	33,3	43,5	40,6
3 Fonti	5,4	6,6	14,6	17,6
4 Fonti o più	0,4	3,1	6,4	17,2

N=1500, Chi SQ sig. =0.001, Fonte: Ricerca CIRSIS Covid19

<sup>3</sup> Per la definizione degli intervalli temporali previsti per la FASE 1, 2 e 3 si veda la nota 2 a pag.3

## 5.1. Quali siti e quali social?

Ma quel 31% di italiani, soprattutto giovani, che si è informato ricorrendo a siti web e social media, a quali siti e a quali social si è rivolto? Quasi il 60% di loro si è rivolto ai siti e ai canali social delle istituzioni di governo (p. es. governo nazionale, regione, ministeri, protezione civile); il 52% a quelle istituzioni sanitarie pubbliche o accreditate (p. es. organizzazione mondiale della sanità, istituto superiore di sanità, ospedali, enti di ricerca); il 38% ai siti e ai social di divulgazione scientifica gestiti o promossi da esperti; il 22% a quelli gestiti da opinionisti, *influencer* e *blogger* indipendenti; infine, meno del 3% ha utilizzato siti e social dei partiti e dei movimenti politici (Tav.12).

Tav. 12 *Tipo di fonti digitali utilizzati per informarsi nel corso dell'emergenza (valori percentuali)*

Istituzioni di governo (p. es. governo, regione, ministeri, protezione civile)	58,9
Istituzioni sanitarie pubbliche o accreditate (p. es. OMS, ISS, ospedali, enti di ricerca)	52,2
Divulgazione scientifica, gestiti o promossi da esperti	37,9
Partiti e movimenti politici	2,7
Opinionisti, influencer e blogger indipendenti	21,5

N=1500 Fonte: Ricerca CIRSIS Covid19

## 5.2. L'affidabilità delle fonti di informazione

Le informazioni raccolte attraverso i diversi canali – media tradizionali o nuovi media – sono state ritenute affidabili in misura diversa. La tabella che segue mostra il diverso grado di affidabilità attribuito alle diverse fonti d'informazione, sempre utilizzando una scala da 1 (minima affidabilità) a 10 (massima affidabilità).

Tav.13 *In questa situazione, da 1 a 10, quanto ritiene affidabili le informazioni che vengono da (punteggi medi, deviazione e errore standard):*

	Media	Dev. std.	Errore std.
Il governo nazionale	7,0	1,75	0,05
I partiti di opposizione a livello nazionale	5,9	1,89	0,05
Il governo regionale	7,0	1,73	0,05
L'Organizzazione mondiale della sanità	7,9	1,52	0,04
L'Istituto superiore della sanità	8,1	1,45	0,04
Gli scienziati esperti del problema, inclusi i medici di famiglia	8,1	1,41	0,04
I giornalisti	6,0	1,62	0,04
Gli opinionisti, influencer e blogger indipendenti	5,2	1,82	0,05

N=1500 Fonte: Ricerca CIRSIS Covid19

Di fronte alla diffusione del virus e alle sue conseguenze, la fiducia dei cittadini è massima verso gli attori che rappresentano il mondo della scienza e della sanità. Governo nazionale e governi regionali godono entrambi di un buon livello di fiducia, mentre per altri attori il grado di fiducia è minore (Tav.13).

Nelle Regioni più colpite, la fiducia riposta negli scienziati e nell'ISS è stata molto alta raggiungendo il massimo in Emilia-Romagna (per entrambi un valore medio di 8,4).



Tav.14 In questa situazione, da 1 a 10, quanto ritiene affidabili le informazioni che vengono da (punteggi medi e deviazione standard distribuiti per zona geografica):

	Anova F test sig.		Lombardia	Veneto	Emilia Romagna	Altri Nord Ovest	Altri Nord Est	Centro	Sud	Isole
Il governo nazionale	0.38	Media	7,1	7,0	7,3	7,2	7,2	7,0	6,9	7,1
		Dev.std	1,66	1,67	1,66	1,81	1,80	1,63	1,90	1,76
I partiti di opposizione a livello nazionale	0.63	Media	5,9	5,9	5,6	5,9	6,2	5,9	6,0	5,9
		Dev.std	1,89	1,62	2,19	1,89	1,70	1,82	1,98	1,79
Il governo regionale	0.00	Media	7,3	7,4	7,3	7,2	7,4	6,9	6,8	6,7
		Dev.std	1,57	1,57	1,98	1,57	1,58	1,70	1,79	1,82
L'Organizzazione mondiale della sanità	0.15	Media	7,8	7,9	8,2	8,1	8,1	7,8	7,9	7,8
		Dev.std	1,56	1,46	1,53	1,47	1,53	1,532	1,50	1,46
L'Istituto superiore della sanità	0.03	Media	8,0	8,2	8,4	8,3	8,1	8,0	8,0	7,9
		Dev.std	1,46	1,32	1,43	1,41	1,54	1,41	1,49	1,44
Gli scienziati esperti del problema, inclusi i medici di famiglia	0.14	Media	8,2	8,1	8,4	8,2	8,2	8,1	7,9	8,1
		Dev.std	1,43	1,30	1,46	1,48	1,47	1,35	1,39	1,41
I giornalisti	0.78	Media	5,9	5,9	6,1	6,0	5,9	5,9	5,9	6,2
		Dev.std	1,60	1,58	1,66	1,70	1,60	1,52	1,66	1,64
Gli opinionisti, influencer e blogger indipendenti	0.24	Media	5,1	5,2	5,0	5,1	5,0	5,3	5,4	5,4
		Dev.std	1,90	1,80	2,00	1,90	1,92	1,63	1,75	1,90

N=1500 Fonte: Ricerca CIRSIS Covid19

Anche l'OMS godeva della fiducia dei cittadini delle tre Regioni, con un livello solo leggermente inferiore. Il livello di fiducia nei confronti del governo nazionale è stato massimo in Emilia-Romagna (7,3), seguita da Lombardia (7,1) e Veneto (7,0). I cittadini delle tre Regioni hanno espresso pure un alto livello di fiducia nei confronti dei loro governi regionali: 7,4 in Veneto, 7,3 in Lombardia e 7,3 in Emilia-Romagna (Tav.14).

Anche rispetto alla dimensione del comune di residenza, si possono apprezzare alcune differenze di atteggiamento. La fiducia nelle informazioni fornite dal governo nazionale e dalle istituzioni medico-scientifiche crescono proporzionalmente alla popolazione residente nel comune (rispettivamente da 6,9 e 7,9 in media nei comuni sotto i 10.000 abitanti a 7,3 e 8,2 in media nei comuni oltre i 250.000). Diminuisce in proporzione inversa a quella precedente la fiducia nelle fonti indipendenti (da 5,3 a 4,8) mentre rimangono pressoché invariati rispetto agli andamenti generali già descritti, i punteggi rispetto ai governi regionali e alle opposizioni nazionali.

I laureati hanno mostrato una maggiore fiducia nelle fonti istituzionali e scientifiche rispetto ai cittadini meno istruiti (tav.15). Questa tendenza appare simile anche rispetto alle differenze generazionali: i più anziani si sono mostrati leggermente più diffidenti rispetto alle istituzioni scientifiche e di governo di quanto non lo siano stati i più giovani. Non si colgono invece differenze significative fra uomini e donne.

Tav.15 In questa situazione, da 1 a 10, quanto ritiene affidabili le informazioni che vengono da (punteggi medi e deviazione standard distribuiti per titolo di studio)

	Anova test F sig.		Licenza Elementare o nessun titolo	Licenza media	Diploma di maturità	Laurea o post
Il governo nazionale	0,01	Media	6,7	6,9	7,2	7,2
		Dev. std.	1,49	1,54	1,87	1,86
I partiti di opposizione a livello nazionale	0,00	Media	6,1	6,1	6,0	5,2
		Dev. std.	1,53	1,73	1,91	2,18
Il governo regionale	0,00	Media	6,1	6,0	5,2	6,8
		Dev. std.	1,73	1,91	2,18	1,45
L'Organizzazione mondiale della sanità	0,00	Media	7,4	7,8	8,1	8,1
		Dev. std.	1,40	1,36	1,53	1,65
L'Istituto superiore della sanità	0,00	Media	7,5	7,9	8,3	8,3
		Dev. std.	1,34	1,26	1,44	1,62
Gli scienziati esperti del problema, inclusi i medici di famiglia	0,00	Media	7,6	7,9	8,3	8,3
		Dev. std.	1,42	1,26	1,39	1,53
I giornalisti	0,10	Media	6,0	5,8	6,1	6,0
		Dev. std.	1,53	1,45	1,60	1,94
Gli opinionisti, influencer e blogger indipendenti	0,00	Media	5,6	5,3	5,3	4,6
		Dev. std.	1,56	1,63	1,88	1,99

N=1500 Fonte: Ricerca CIRSIS Covid19

In tutto il Paese, il livello di fiducia nei confronti degli scienziati, dell'ISS, dell'OMS, del governo nazionale e di quelli regionali è cresciuto man mano che la crisi si aggravava.

Tav.16 In questa situazione, da 1 a 10, quanto ritiene affidabili le informazioni che vengono da (punteggi medi e deviazione standard distribuiti per titolo di studio)

	Anova test F sig.		18-34 ANNI	35-64 ANNI	OLTRE I 64 ANNI
Il governo nazionale	0,00	Media	7,4	7,2	6,6
		Dev. std.	1,89	1,77	1,57
I partiti di opposizione a livello nazionale	0,12	Media	5,7	5,9	6,0
		Dev. std.	2,16	2,03	1,48
Il governo regionale	0,00	Media	7,3	7,2	6,6
		Dev. std.	2,02	1,68	1,61
L'Organizzazione mondiale della sanità	0,00	Media	8,5	8,1	7,4
		Dev. std.	1,53	1,49	1,42
L'Istituto superiore della sanità	0,00	Media	8,6	8,2	7,6
		Dev. std.	1,37	1,44	1,35
Gli scienziati esperti del problema, inclusi i medici di famiglia	0,00	Media	8,5	8,3	7,6
		Dev. std.	1,37	1,36	1,37
I giornalisti	0,50	Media	6,1	5,9	6,0
		Dev. std.	1,79	1,68	1,43
Gli opinionisti, influencer e blogger indipendenti	0,00	Media	4,8	5,1	5,6
		Dev. std.	2,03	1,87	1,55

N=1500 Fonte: Ricerca CIRSIS Covid19

## 6. I comportamenti di protezione di sé e degli altri

L'epidemia ha cambiato la vita quotidiana dei cittadini italiani: ma quanto? Per saperlo, abbiamo chiesto agli intervistati quali comportamenti avessero adottato per proteggersi dal coronavirus. Quasi tutti (96%) si sono lavati le mani più spesso del solito e molti (81%) hanno evitato il contatto fisico con gli altri. Un po' meno hanno smesso di mangiare fuori, ad esempio al ristorante o in mensa (69%), e hanno rimandato appuntamenti con amici (67%). Meno della metà (46%) ha smesso di prendere i mezzi pubblici. Un terzo circa (30%) ha iniziato a indossare una mascherina di protezione. Infine, circa un quinto ha fatto una spesa più grande del solito (19%) o ha iniziato a lavorare da casa (19%).

Se la percentuale di persone che si lava spesso le mani non è cambiata nel tempo, la percentuale di quelle che seguono altri comportamenti di protezione è cresciuta molto o moltissimo, soprattutto in corrispondenza dei provvedimenti governativi.

Prima dei provvedimenti dell'8 marzo indirizzati alla Lombardia e alle 14 province, il 53% degli intervistati evitava il contatto fisico con gli altri. La quota di persone che dichiarava di evitare il contatto fisico, tuttavia, è poi schizzata all'89% e poi al 98% con l'adozione dei provvedimenti Previsti dal DCPM 8 marzo e con quelli adottati con i DCPM del 9 e dell'11 marzo. I provvedimenti del governo hanno portato a più del 90% la percentuale di persone che hanno rinunciato a mangiar fuori o a vedere gli amici. Anche l'incidenza percentuale di chi dichiara di aver smesso di usare i mezzi pubblici è cresciuta, tuttavia dopo l'11 marzo ancora un terzo degli intervistati continuava a usarli (Tav.17).

Tav.17 *Quali di questi comportamenti ha adottato per proteggersi dal coronavirus? (distribuzione secondo l'area geografica)(valori percentuali)*

	Lombardia	Veneto	Emilia Romagna	Altri Nord-Ovest	Altri Nord-Est	Centro	Sud	Isole
Mi sono lavato le mani più spesso del solito	94,2	93,2	96,2	96,6	99,2	95,5	97,0	96,6
Ho smesso di prendere i mezzi pubblici	48,6	44,1	58,6	52,1	49,4	44,4	39,9	43,5
Ho iniziato a indossare una mascherina di protezione	32,9	24,7	44,4	33,1	34,0	27,8	28,8	28,2
Ho fatto una spesa più grande del solito	20,1	16,0	26,8	16,3	19,2	20,5	18,2	20,1
Ho smesso di mangiare fuori (p. es. al ristorante, in mensa)	69,8	71,1	82,1	74,1	76,4	66,8	61,9	65,9
Ho rimandato appuntamenti con amici	72,7	59,5	82,4	72,5	68,8	62,7	61,8	61,8
Ho iniziato a lavorare da casa	19,7	12,3	27,6	22,3	20,0	20,9	14,7	17,4
Evito il contatto fisico con gli altri	84,9	78,0	90,8	84,0	85,6	82,8	73,6	82,3

N=1500 Fonte: Ricerca CIRSIS Covid19

Nelle regioni più lontane dai primi contagi (soprattutto nel Sud e nelle Isole) la percentuale di persone che si è comportata con prudenza è leggermente inferiore.

Tav. 18 *Quali di questi comportamenti ha adottato per proteggersi dal coronavirus? (distribuzione secondo il genere) (valori percentuali)*

	Uomini	Donne
Mi sono lavato le mani più spesso del solito	95,8	95,9
Ho smesso di prendere i mezzi pubblici	48,4	44,3
Ho iniziato a indossare una mascherina di protezione	29,7	31,6
Ho fatto una spesa più grande del solito	19,0	19,8
Ho smesso di mangiare fuori (p. es. al ristorante, in mensa)	72,0	66,3
Ho rimandato appuntamenti con amici	68,8	64,9
Ho iniziato a lavorare da casa	22,2	16,2
Evito il contatto fisico con gli altri	83,8	79,7

N=1500 Fonte: Ricerca CIRSIS Covid19

In generale, le donne appaiono essere un po' meno prudenti degli uomini così come gli abitanti dei centri più piccoli rispetto agli altri (Tav. 18 e 19).

Tav. 19 *Quali di questi comportamenti ha adottato per proteggersi dal coronavirus? (distribuzione secondo la dimensione del comune di residenza) (valori percentuali)*

	fino a 10.000	10.001- 50.000	50.001- 250.000	oltre 250.000
Mi sono lavato le mani più spesso del solito	96,2	96,1	95,7	94,8
Ho smesso di prendere i mezzi pubblici	40,7	39,5	51,3	63,8
Ho iniziato a indossare una mascherina di protezione	20,9	32,1	33,7	42,0
Ho fatto una spesa più grande del solito	17,1	17,5	20,4	27,1
Ho smesso di mangiare fuori (p. es. al ristorante, in mensa)	59,9	66,4	72,9	85,1
Ho rimandato appuntamenti con amici	58,8	61,2	72,3	85,4
Ho iniziato a lavorare da casa	13,7	15,8	19,2	34,2
Evito il contatto fisico con gli altri	74,5	79,4	86,0	93,2

N=1500 Fonte: Ricerca CIRSIS Covid19

I dati che riguardano le persone più anziane destano, tuttavia, una maggiore preoccupazione. Gli over 64, particolarmente esposti alla letalità del contagio da COVID-19, mostrano comportamenti meno prudenti che il resto della popolazione. Ad esempio meno del 70% ha evitato i contatti fisici con gli altri contro l'86% dei 35-64enni e il 91% dei 18-34enni, e solo il 32% ha smesso di usare i mezzi pubblici contro il 48% dei 35-64enni e il 71% dei 18-34enni (Tav.20)

Tav.20 *Quali di questi comportamenti ha adottato per proteggersi dal coronavirus? (distribuzione per classe di età) (valori percentuali)*

	18-34 ANNI	35-64 ANNI	OLTRE I 64 ANNI
Mi sono lavato le mani più spesso del solito	94,9	96,4	95,3
Ho smesso di prendere i mezzi pubblici	71,3	48,2	32,1
Ho iniziato a indossare una mascherina di protezione	46,7	37,3	12,8
Ho fatto una spesa più grande del solito	29,6	19,4	15,6
Ho smesso di mangiare fuori (p. es. al ristorante, in mensa)	85,2	76,1	49,3
Ho rimandato appuntamenti con amici	85,0	73,2	47,5
Ho iniziato a lavorare da casa	40,7	22,6	3,4
Evito il contatto fisico con gli altri	90,7	86,1	69,7

N=1500 Fonte: Ricerca CIRSIS Covid19

## 7. Conoscenze di base e orientamenti culturali

Abbiamo, infine, saggiato alcune conoscenze di base e alcuni orientamenti culturali collegati all'epidemia. È stato, infatti, chiesto agli intervistati di esprimere il loro grado di accordo con quattro affermazioni: 1. "I virus si curano con gli antibiotici"; 2. "Le vaccinazioni indeboliscono il nostro sistema immunitario"; 3. "Il coronavirus è stato creato in laboratorio"; 4. "Le migrazioni causano le epidemie".

Correttamente, il 57% degli intervistati non è per nulla d'accordo con la prima affermazione; il 35% lo è poco – mostrando forse qualche incertezza – mentre l'8% si dice abbastanza o del tutto d'accordo. Di nuovo, il 61% non è d'accordo con la seconda affermazione, il 30% lo è poco e l'8% lo è abbastanza o del tutto. Se i due terzi degli intervistati mostrano di possedere conoscenze sufficienti per respingere le due prime affermazioni e circa un terzo è un po' più titubante, le cose cambiano quando si considerano le altre due affermazioni. Il 30% degli intervistati è abbastanza o del tutto d'accordo che il coronavirus sia stato creato in laboratorio; il 41% è titubante e solo il 29% respinge l'affermazione. Il 39% è abbastanza o del tutto d'accordo nel ritenere che le migrazioni causano le epidemie, il 36% è poco d'accordo con quest'affermazione e solo il 25% non è per nulla d'accordo (Tav.21).

Tav. 21 *Percentuali di accordo con le seguenti frasi (distribuzione sull'intero campione) (valori percentuali)*

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Del tutto
I virus si curano con gli antibiotici	56,5	35,1	7,9	0,4
Le vaccinazioni indeboliscono il nostro sistema immunitario	61,4	30,5	7,1	0,9
Il coronavirus è stato creato in laboratorio	29,3	40,9	22,4	7,5
Le migrazioni causano le epidemie	25,4	35,9	32,3	6,4

N=1500 Fonte: Ricerca CIRSIS Covid19

Com'è facile aspettarsi, i laureati mostrano in media una maggiore competenza scientifica e la quota di coloro che ritengono che i virus debbano essere curati con gli antibiotici o che le vaccinazioni deprimano il sistema immunitario è del tutto residuale. Al contrario, una quota non irrilevante di laureati pensa che il COVID-19 sia stato prodotto in un laboratorio e che a causare le epidemie siano le migrazioni (Tav.22). Questi ultimi dati possono essere interpretati in molti modi e sarebbe prematuro azzardare una spiegazione; essi, tuttavia, costituiscono un motivo di riflessione.

Tav. 21 *Percentuali di accordo con le seguenti frasi (distribuzione solo su coloro che hanno la laurea o titoli post-laurea) (valori percentuali)*

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Del tutto
I virus si curano con gli antibiotici	74,8	20,2	5,0	0,0
Le vaccinazioni indeboliscono il nostro sistema immunitario	75,3	17,2	6,7	0,8
Il coronavirus è stato creato in laboratorio	46,0	31,0	16,7	6,3
Le migrazioni causano le epidemie	40,3	24,8	28,6	6,3

N=1500 Fonte: Ricerca CIRSIS Covid19

## 8. Alcune prime conclusioni

In attesa di compiere un'analisi più approfondita dei dati raccolti, la lettura dei primi risultati suggerisce alcuni punti che meritano una prima riflessione.

Secondo i dati da noi raccolti, la piena percezione del pericolo rappresentato dalla diffusione del virus è stata lenta e territorialmente differenziata. All'inizio della rilevazione l'incidenza di persone molto preoccupate era significativamente minore rispetto agli ultimi giorni in cui sono state condotte interviste. Questo ci consente di avvalorare l'ipotesi secondo cui l'evoluzione della pressione comunicativa ha innescato reazioni emotivamente sempre più intense nei cittadini italiani al crescere della consapevolezza di essere coinvolti in una situazione di rischio diffuso. In questo senso, i dati ci consentono di mettere in evidenza la grande importanza dei tre provvedimenti governativi dell'8, del 9 e dell'11 marzo. Essi hanno definito una serie di effetti soglia, e per questo hanno contribuito notevolmente a intensificare tale percezione accrescendo il livello di allarme sociale nei confronti dell'epidemia, probabilmente in funzione delle limitazioni introdotte che hanno riguardato la vita di tutti e che quindi non potevano lasciare nessuno davvero indifferente. In un certo senso, potremmo dire che i cittadini hanno percepito l'effettiva gravità della crisi in maniera proporzionale al fatto che questa avrebbe interessato direttamente le loro vite e quelle delle comunità locali nelle quali vivono.

Fin dalle prime fasi dell'evoluzione in Italia della situazione emergenziale, la preoccupazione degli italiani per le conseguenze dell'epidemia sull'economia nazionale si è rivelata altissima. Tutti i punteggi di preoccupazione rispetto alla salute pubblica in generale e alla propria hanno fatto registrare un'intensa situazione di paura e una crescente consapevolezza del rischio, ma è proprio sulle ricadute economiche a livello di sistema che la preoccupazione tocca i suoi massimi. Appare essere motivo di interesse da consegnare a una successiva e più strutturata riflessione il fatto che, secondo i dati da noi raccolti, la preoccupazione per il proprio destino economico individuale o familiare sia meno acuta di quanto non lo sia quella per il sistema in generale. Persino nei soggetti che più sono esposti alle fluttuazioni economiche dei mercati (dipendenti privati e autonomi) e che - come era ragionevole prevedere - si mostrano più preoccupati dalle conseguenze economiche per le loro vite, la preoccupazione per il sistema paese comunque prevale.

Che la tensione emotiva e la preoccupazione rispetto alla gravità della situazione sia stata piuttosto forte fin dalle prime notizie sulla diffusione dei contagi su scala nazionale è testimoniato, inoltre, dal fatto che quasi la metà degli intervistati riteneva che la situazione determinata dall'epidemia non si sarebbe risolta prima di 3 mesi. In altre parole nella progressione della preoccupazione cresciuta fra i cittadini, le notizie dei primi giorni di marzo hanno fatto segnare una sorta di soglia. I dati indicano quindi che le previsioni sulla durata della situazione di emergenza siano state immediatamente piuttosto pessimistiche. Questa evidenza empirica induce a pensare che gli italiani si aspettassero da subito una risposta molto forte da parte dell'operatore pubblico all'epidemia, capace di salvaguardare sia la salute sia le condizioni economiche con un orizzonte temporale medio-lungo. In altre parole fra i cittadini sembra essersi consolidata una richiesta di governo pubblico da parte di attori istituzionali riconosciuti ai quali fosse affidato chiaramente il compito affrontare questa situazione percepita come rischiosa e duratura nel tempo e di guidare tutta la comunità nazionale.

Questa richiesta di guida istituzionale è anche testimoniata dalla forte percezione di affidabilità che gli italiani assegnano alle informazioni che vengono da fonti pubbliche accreditate e dal mondo della scienza. Di fronte alla diffusione del virus e alle sue conseguenze, i cittadini hanno dimostrato di nutrire, infatti, un'altissima fiducia verso le informazioni provenienti dagli attori che rappresentano il mondo della scienza e della sanità e anche una forte fiducia in quelle provenienti dal governo nazionale e dai governi regionali. Da queste evidenze empiriche si potrebbe quindi concludere che, nella percezione dei cittadini fin dai giorni iniziali dell'emergenza italiana, la risposta alla crisi determinata dall'epidemia dovesse poggiare su due pilastri, quello rappresentato dal mondo scientifico e quello incentrato sull'azione congiunta del governo nazionale e dei governi regionali. Questo patrimonio di fiducia non dovrebbe essere dilapidato, anche in vista della ricostruzione post-emergenziale.

Meno fiducia hanno invece fatto registrare, in qualità di fonti informative, le opposizioni nazionali. L'impressione è che questo dato non dovrebbe essere letto in termini di posizionamento politico. D'altra parte, alcune fra le regioni più colpite sono governate da coalizioni di colore politico opposto a quello del governo nazionale, ma fanno registrare lo stesso apprezzamento in termini di affidabilità. Una tra le spiegazioni possibili rimanda forse, ancora una volta, alla richiesta di un atteggiamento istituzionale coeso in tempi di crisi. I cittadini non sono molto disponibili a credere a coloro che non mostrano un orientamento istituzionale pienamente collaborativo. Lo stesso discorso potrebbe essere esteso alle fonti di informazione indipendente come blogger e opinionisti che popolano il mondo digitale dei social media. In questo caso la bocciatura dei cittadini è ancora più netta. Anche il ruolo dei giornalisti non sembra essere pienamente apprezzato nel corso dell'emergenza.

La fiducia nella scienza tuttavia, contrariamente a quanto si possa pensare leggendo i punteggi di affidabilità appena citati, non sembra essere incondizionata e il fatto che una quota significativa del nostro campione sostenga, contro ogni evidenza scientifica, che il COVID-19 sia nato (più o meno intenzionalmente) in un laboratorio, ne potrebbe essere un indizio. Occorrerà dedicare una profonda riflessione a questo atteggiamento apparentemente contraddittorio mostrato da una parte dei cittadini.

Venendo all'analisi dell'accesso ai differenti mezzi e canali di informazione, i dati sembrano confermare che, in un momento di emergenza come quello che stiamo vivendo, i telegiornali restano la fonte di informazione principale dei cittadini. Essi sono più utilizzati specialmente dalla popolazione anziana. Peraltro, durante lo sviluppo della crisi, è considerevolmente aumentata la fruizione dei siti web, dei giornali online, dei social media e delle trasmissioni televisive di approfondimento scientifico. I dati raccolti mostrano, però, l'esistenza di un forte "digital divide" a svantaggio degli anziani e dei meno istruiti. Queste fasce più deboli della popolazione sono anche quelle meno capaci di combinare l'uso di più fonti per informarsi e sono, quindi, quelli più dipendenti dalla fonte principale che, come abbiamo visto, è stata la televisione. Il fatto che, come vedremo fra poco, proprio quegli stessi anziani sembrano essere stati più imprudenti nei comportamenti, potrebbe far sospettare che questo mezzo sia stato meno efficace di quanto si potrebbe pensare. Riprenderemo questa ipotesi tra poche righe.

Tra i comportamenti di protezione di sé e degli altri contro il contagio, il lavarsi spesso le mani era già diffusissimo al momento delle interviste, al contrario la diffusione dei comportamenti legati al distanziamento sociale, invece, è cresciuta moltissimo nella prima metà di marzo, in corrispondenza con la diffusione delle prime notizie circa le misure decise dal governo. Questo ha creato non poche tensioni sociali culminate in numerosi episodi di sanzionamento esplicito da parte di semplici cittadini nei confronti di coloro che non si attenevano (anche preventivamente) alle regole imposte. Sui media ha trovato cittadinanza una forte reazione nei confronti dei giovani che sarebbero stati meno sensibili alle norme e le avrebbero trasgredite con maggiore facilità. I nostri dati raccontano una storia un po' differente.

Mentre nella classe di età più giovane la consapevolezza del rischio e la conseguente adozione di misure di distanziamento sociale appare piuttosto diffusa, suscitano forte preoccupazione gli atteggiamenti e i comportamenti delle persone più anziane e meno istruite (che spesso sono le stesse). In particolare, gli anziani – cioè le persone più esposte ai possibili effetti più gravi del contagio – pur tenendosi informati attraverso i telegiornali, si sono preoccupati di meno da un lato e, dall'altro, hanno adottato condotte prudenti meno degli altri, non sospendendo alcuni contatti sociali, non indossando mascherine e così via. Questo, insieme a molti altri fattori, potrebbe aver contribuito alla rapida crescita del contagio in questa parte della popolazione che abbiamo osservato nei dati epidemiologici. Allo stesso tempo, questo induce qualche dubbio sulla qualità della fruizione delle informazioni fornite dal mezzo televisivo a questa popolazione. La televisione è una compagnia sempre presente nella vita di questi anziani e proprio per questo potrebbe essere meno efficace nel fornire informazioni puntuali sul rischio. Peraltro le stesse istituzioni hanno fatto largamente ricorso a canali digitali per la trasmissione di informazioni dirette a tutta la popolazione (ad esempio le dirette *Facebook* del Presidente del Consiglio). Anche in questo senso è necessario sviluppare ulteriormente la riflessione anche sui profili che la comunicazione istituzionale deve tenere per raggiungere rapidamente ed efficacemente tutte le fasce della popolazione italiana, anche quelle meno avvezze al mondo digitale.