

## **Framework di data intelligence quale strumento per l'analisi previsionale. Analisi storica, impatto ed evoluzione dei *key driver* di percezione nell'era COVID-19.**

Gaetano Mauro Potenza

*La percezione che la popolazione sviluppa nei confronti di una situazione emergenziale diviene fondamentale ai fini dell'individuazione e gestione della crisi, come quella pandemica da COVID-19. Una sua corretta generazione assume un ruolo rilevante anche nel discernimento dei rischi sottesi e collegati allo stato di pandemia che si sono generati nel Sistema Paese. Su questo aspetto si è soffermata la Relazione del Sistema di informazione per la Sicurezza della Repubblica, sottolineando come la particolare congiuntura economica derivante dal COVID-19 abbia amplificato i rischi sottesi all'ambiente di riferimento, soprattutto grazie alla presenza di una c.d. infodemia di dati non vagliati con accuratezza e capaci di disorientare la popolazione. Il presente lavoro, partendo da una analisi storica delle azioni che hanno influenzato la percezione della popolazione, illustrerà come lo stringente coordinamento della comunicazione, della pianificazione e dall'attuazione di una strategia unica congiuntamente all'uso di un framework di data intelligence - capace di misurare gli impatti della comunicazione e la sua percezione - potrebbero divenire componenti essenziali del piano di crisis management. Il monitoraggio dell'ambiente informativo è fondamentale non solo in un'ottica di governance dell'emergenza, ma soprattutto per la prevenzione di attacchi speculativi rivolti contro il Sistema Paese, c.d. minaccia ibrida.*

---

### ***Individuazione dei key driver di percezione***

Per identificare *i key driver* che guidano la risposta emotiva e cognitiva all'attuale scenario di crisi, bisogna stabilire quali fattori hanno influito, in via prioritaria, sulla percezione della popolazione civile in merito alla gestione dell'emergenza sanitaria.

Nella prima fase emergenziale - che si potrebbe definire di pre-pandemia, compresa tra le ultime settimane di dicembre 2019 e la fine di febbraio 2020, il flusso informativo si è orientato sul macro-tema della conoscenza della minaccia<sup>1</sup> ed il decisore nazionale non sembra aver posto in essere interventi di gestione dell'informazione. In questa fase i canali di informazione cui la popolazione si rivolgeva in via prevalente sono risultati essere i social network ed una molteplicità di fonti non ufficiali disponibili online. Il tema non era, difatti, ancora entrato in misura significativa nei palinsesti ufficiali della comunicazione nazionale. Si noti come la percezione della popolazione nei confronti della conoscenza della minaccia era fortemente esposta ad una molteplicità di teorie non verificate legate ad esempio ai temi della genesi del virus, elaborate da diversi attori, che hanno generato subito un surplus informativo. Questo surplus informativo c.d. infodemico<sup>2</sup> ha inevitabilmente prodotto un condizionamento capace di influenzare non solo la popolazione, ma anche i *decision maker*, inducendo *bias* cognitivi e conseguenti letture del fenomeno non necessariamente corrispondenti alle poche evidenze empiriche a disposizione.

### ***Primo key driver di percezione***

I processi interpretativi della realtà sono elemento di fondamentale rilevanza nell'ambito del processo decisionale<sup>3</sup>; la presenza di informazioni non filtrate, spesso contraddittorie e caotiche, potrebbero aver indotto errori di valutazione e difficoltà interpretative che - se analizzate con riferimento alla popolazione civile - sarebbero state sufficienti ad orientare la percezione del fenomeno fin dalla primissima fase di ingresso nell'emergenza propriamente detta.

---

<sup>1</sup> "Paura e speranza in rete gli italiani nella fase 1", *Eni Datalab*, <https://www.eni.com/it-IT/media/sfida-da-vincere-insieme/paura-e-speranza-in-rete-gli-italiani-nella-fase-1.html>

<sup>2</sup> "Situation Report n. 13 Novel Coronavirus 2019-nCoV", *World health organization*, (02 febbraio 2020)

<sup>3</sup> J. Dewey, *La ricerca della certezza*, trad. di E. Becchi e A. Riccardi, La Nuova Italia, (1966);

Grazie al rilevamento del sentimento della popolazione (*sentiment analysis*) sul COVID-19 è possibile individuare l'andamento<sup>4</sup> del sentimento negativo della percezione della conoscenza del fenomeno. Questa percezione ha conosciuto un *trend* di miglioramento a partire dalle prime azioni di gestione della comunicazione di crisi poste in essere dal decisore. Il rilevamento illustra come, in termini di percezione, il rischio fosse fortemente sovrastimato proprio per il particolare contesto informativo venutosi a creare.

A partire dalla prima fase emergenziale, i dati analizzati evidenziano come uno dei fattori di prioritaria importanza nell'orientare l'opinione pubblica e la sua risposta, sia stata la percezione di disporre o meno di informazioni dettagliate in merito alla natura della minaccia. La percezione di poter disporre, come comunità, di un'adeguata conoscenza del "nemico" in termini di caratteristiche della minaccia, disponibilità di cure e di strumenti di contrasto, può quindi essere certamente individuato quale primo *key driver* rilevante nell'orientamento dell'opinione pubblica.

### ***Secondo key driver di percezione***

Nella seconda fase, compresa tra marzo e fine maggio 2020, le conversazioni si sono polarizzate intorno al tema delle misure di contenimento del virus. Si è assistito alla diversificazione delle fonti di diffusione dell'informazione<sup>5</sup> nonché alla scelta, da parte del decisore politico, di condividere i dati inerenti alla situazione epidemiologica, servendosi di continue conferenze stampa. Questa comunicazione definita "burocratica"<sup>6</sup> muoveva dalla necessità di mantenere l'imparzialità delle fonti di informazione istituzionali, gestite da

---

<sup>4</sup> "Coronavirus Osservatorio Web Permanente", *Kpi6*, <https://networthy.kpi6.com/inforeport/coronavirus-osservatorio-web-permanente/>

<sup>5</sup> "Come si informano gli italiani", *Osservatorio News-Italia dell'IFG di Urbino*, <https://www.open.online/2020/10/08/covid-19-come-si-informano-italiani-18-29-anni-report-ifg-urbino/>

<sup>6</sup> D. Fichera, "Comunicazione dei dati nell'emergenza coronavirus alcune regole generali", *Forumpa.it*, (31 marzo 2020) <https://www.forumpa.it/open-government/comunicazione-pubblica/la-comunicazione-dei-dati-nellemergenza-coronavirus-alcune-regole-general/>

strutture dello Stato. Tale comunicazione si è trasformata nei fatti in un tentativo di creare uno strumento imparziale di verifica delle misure di contenimento che lo Stato stava ponendo in essere.

I canali di comunicazione istituzionali si sono, nel tempo, moltiplicati, coinvolgendo i vari centri di potere nazionali con esiti non sempre rafforzativi rispetto al messaggio che il Governo centrale intendeva promuovere. Le diverse conferenze stampa, spesso dissonanti tra di loro, hanno in qualche caso contribuito ad intaccare la credibilità dell'intera strategia di comunicazione istituzionale che sommandosi agli errori di misurazione statistica hanno alterato la reale percezione dell'emergenza.

L'analisi del *sentiment* della popolazione nel periodo in esame<sup>7</sup>, rileva la dissociazione tra i vari centri di potere – ossia tra Stato e Regioni - mostrando i livelli di approvazione o disappunto rispetto alle misure di contrasto adottate dal Governo. Inoltre, evidenzia come la rabbia fosse un'emozione ampiamente diffusa, con conseguente rischio sotteso di scivolare in uno scenario caratterizzato da tensioni sociali.

In questa fase è possibile dunque isolare un ulteriore fattore rilevante, secondo *key driver*, che coinciderebbe con la percezione - da parte della popolazione civile - di un'oggettiva capacità del decisore di contrastare in modo efficace la minaccia.

### ***Scenari di percezione della minaccia pandemica***

L'interazione dei due fattori - elevata/ridotta conoscenza della minaccia ed elevata/ridotta percezione di efficacia delle misure di *governance* - permette di delineare i quattro scenari rappresentati di seguito.

---

<sup>7</sup> “Coronavirus Osservatorio Web Permanente”, *Kpi6*,  
<https://networthy.kpi6.com/inforeport/coronavirus-osservatorio-web-permanente/>

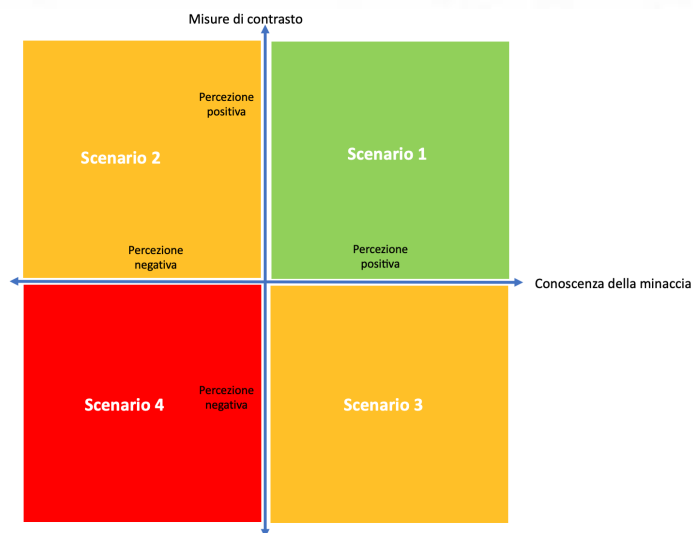


Figura 1

Ricordando che entrambi i *key driver* individuati non misurano l'oggettiva conoscenza del problema o la capacità di *governance*, quanto piuttosto la percezione che la popolazione ha avuto delle due variabili, nell'era digitale la dicotomia tra percezione della realtà e realtà stessa<sup>8</sup> diventa un elemento da non sottovalutare nella predisposizione del piano di crisi. Infatti, se nella popolazione dovesse alimentarsi la sfiducia nei confronti della conoscenza della minaccia congiuntamente alla percezione di totale inadeguatezza delle misure di contrasto (Scenario 4, fig. 1) si verificherebbero alcune rilevanti conseguenze, tra cui l'impossibilità di implementare qualsiasi piano di crisi, nonché il rischio di ricaduta verso uno scenario di agitazioni sociali. Nella migliore delle ipotesi invece, la percezione di disporre di conoscenze scientifiche del fenomeno, unita alla percezione di efficacia delle misure di contrasto (Scenario 1, fig. 1), porterebbe ad una totale collaborazione della popolazione civile per l'attuazione del piano di crisi.

L'evoluzione dello scenario verso le diverse alternative sinteticamente descritte è inoltre inevitabilmente dipendente dal tempo. Più in generale, il permanere dello stato di crisi

<sup>8</sup> D. Hoffman, "L'illusione della realtà. Come l'evoluzione ci inganna sul mondo che vediamo", trad. F. Pe', Bollati Boringhieri, (2020)



provoca l'abbassamento della percezione del rischio degli attori coinvolti<sup>9</sup>. La popolazione inizia ad abituarsi alla nuova variabile mentre percepisce sempre più non necessarie le misure di contenimento. Il fattore temporale rileva anche in termini di percezione verso le misure poste in essere dal decisore politico che, se non producessero effetti nel breve-medio periodo, verrebbero percepite come non idonee. Se a questo si aggiungesse una valutazione relativa ai costi economici e sociali derivanti dalle misure di contenimento, si avrebbe piena cognizione di come il decisore rischi di trovarsi coinvolto in una corsa contro il tempo per la risoluzione della crisi.

### ***La campagna vaccinale***

Nella fase attuale (aprile 2021), si potrebbe ipotizzare di trovarsi in una situazione sovrapponibile allo Scenario 2 (fig. 1). Nonostante il permanere di livelli di fiducia medio-alti verso le istituzioni<sup>10</sup> e la capacità di *governance* (fiducia che è sicuramente aumentata in ragione del cambio del vertice politico), la sfida più importante è l'individuazione di soluzioni definitive che possano eliminare la minaccia nel più breve tempo possibile. L'evoluzione verso lo Scenario 1 e verso la conclusione dell'emergenza epidemiologica non potrebbe infatti che dipendere tanto da una conoscenza della minaccia tale da permettere di contrastarla con misure sanitarie (vaccinazioni o protocolli di cura efficaci), quanto dalla capacità di usare le conoscenze scientifiche disponibili tramite scelte politiche che massimizzino l'efficacia degli strumenti a disposizione (si pensi alla campagna vaccinale). Nello stato attuale quindi i due *key driver* sembrano essere, in particolare, fortemente dipendenti dalla capacità del governo di ottenere piena adesione e fiducia nei confronti della campagna vaccinale. Necessario dunque sviluppare dei

---

<sup>9</sup>Alhakami, A. and Slovic, P. A., "Psychological Study of the Inverse Relationship between Perceived Risk and Perceived Benefit", *Risk Analysis*, 14, (1994) 1085-1096  
<http://dx.doi.org/10.1111/j.1539-6924.1994.tb00080.x>

<sup>10</sup> "La seconda ondata della pandemia travolge la fiducia nell'istituzione", *Observe.it*, , (04 novembre2020)  
<https://www.observa.it/la-seconda-ondata-della-pandemia-travolge-la-fiducia-nelle-istituzioni-e-negli-esperti/>

monitoraggi di percezione sulle informazioni scientifiche disponibili sui vaccini, sui loro meccanismi di azione, sulle informazioni scientifiche legate agli effetti collaterali (rispetto ai quali campagne di disinformazione da parte di attori terzi rischierebbero di essere estremamente efficaci), nonché sulle informazioni in merito alla logistica della campagna vaccinale (approvvigionamento o produzione dei lotti).

Così come indispensabile appare l'adozione tempestiva di tutte quelle misure che - pur sacrificando temporaneamente e tatticamente qualcosa (si pensi all'interruzione temporanea della vaccinazione con alcuni specifici vaccini) - possano aumentare il livello di fiducia della popolazione, scongiurando rischi di drastiche interruzioni o rallentamenti rilevanti della campagna vaccinale nel suo insieme. Se infatti, la popolazione dovesse essere influenzata negativamente in merito alla coerenza dell'informazione scientifica fino a ritenere nocivi i vaccini, assisteremmo ad un probabile fallimento (se non altro parziale) della strategia di contrasto, con il rischio conseguente di scivolare verso gli Scenari 3 o 4 o di dover sostenere costi sociali ed economici ben più alti di quanto previsto.

### ***Conclusioni***

In situazioni emergenziali in cui la portata della minaccia è tale da mettere a rischio - nel peggiore degli scenari - l'ordinamento sociale e democratico - la leadership e la capacità di fornire una risposta sistemica acquistano un ruolo di primo piano. Orientare la percezione non può prescindere da uno stringente coordinamento della comunicazione capace di proporre un unico messaggio.

Per tali ragioni non bisogna, soltanto, dare priorità a un coordinamento tra centri decisionali istituzionali, ma anche mappare gli attori capaci di influenzare la popolazione (come politici, virologi, medici etc.), favorendone un coordinamento per evitare la generazione di surplus informativo. Proprio sotto questo aspetto sembrerebbe consigliabile l'adozione di un *framework di data intelligence* fin dalle prime fasi di crisi. Il *framework* avrebbe generato il c.d. *data intelligence network* sotto la direzione del commissario per l'emergenza e composta dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, dal Ministero della

Salute, da rappresentanti dei Governi locali, dal comitato tecnico-scientifico e dal mondo accademico, con il compito di raccogliere ed elaborare dati diversificati utili per la gestione olistica della crisi. Una *data governance* pianificata che avrebbe così permesso di tenere in considerazione aspetti multidisciplinari, inclusa la normativa sulla privacy, e di rispettare i principi *Findability, Accessibility, Interoperability & Reuse*, al fine di costruire un *big data* unico per il Sistema Paese su cui svolgere le opportune ricerche ed analisi, non solo epidemiologici, ma di sicurezza integrata. La costituzione dei *key driver* di percezione del rischio utili per la *governance* della percezione da parte della popolazione civile sarebbe stata ricavata da tali dati. Governare il fenomeno prestando attenzione anche agli aspetti della percezione avrebbe permesso di considerare il consenso e la risposta psicologica della popolazione quale variabile chiave e parte integrante della più ampia strategia di gestione dell'emergenza. Un sistema simile a quello descritto è stato predisposto in Scozia all'inizio della pandemia con il compito di valutare l'impatto del COVID-19 su quattro aspetti (*Covid Health, Non-Covid Health, Social and Economic*)<sup>11</sup> e coordinato da un *data intelligence network*, sia pubblico che privato, che ha generato valore aggiunto, in termini di prodotto informativo, per i *decision makers* nazionali.

Tale metodologia, oltre a misurare la percezione di crisi, aiuterebbe a prevenire e contrastare - in maniera sinergica, con il mondo privato ed istituzionale – la creazione di una infodemia idonea a generare attività di speculazione nei confronti del Sistema Paese, c.d. minaccia ibrida, segnalata nella Relazione del Sistema di informazione per la Sicurezza della Repubblica<sup>12</sup>.

---

<sup>11</sup> “COVID-19 Data and Intelligence Network”, *Scottish Government*, <https://www.gov.scot/groups/covid-19-data-and-intelligence-network>

<sup>12</sup> “Relazione del Sistema di informazione per la Sicurezza della Repubblica”, *Sistema di Informazione per la Sicurezza della Repubblica*, pag. 59, (2021).



GAETANO MAURO POTENZA, laureato in scienze della difesa e della sicurezza con master in safety e security management, dopo l'esperienza nell'Esercito Italiano entra nel mondo della sicurezza privata occupandosi di analisi di scenario e raccolta informazioni. Nel 2015 co-fonda "The Alpha Institute of geopolitics and intelligence", *think tank* che si pone come scopo la diffusione delle metodologie di analisi d'intelligence. Certificato Security Manager UNI10459:2017 si occupa di corporate intelligence per un'azienda italiana dell'Oil&Gas. È inoltre, responsabile del modulo di "Intelligence Economica e Security management" del master in "Economic intelligence and cyber security" dell'Università degli Studi Mediterranea di Reggio Calabria.

---

Si precisa che le opinioni esposte nel presente elaborato, ricevuto e reso disponibile nell'ambito dell'iniziativa Call for Papers #CASD2021, sono attribuibili esclusivamente all'autore e non rispecchiano necessariamente il punto di vista del Centro Alti Studi per la Difesa.

