



# LA COMUNICAZIONE DELLE AUTORITÀ AL TEMPO DEL CORONAVIRUS RISULTATI DI UN'INDAGINE SVOLTA FRA LA POPOLAZIONE TICINESE

Mauro Stanga

Ufficio di statistica (Ustat)

*Ma dove sei stato tutto questo tempo,  
stavo chiuso in casa, a meditare, ad aspettare.*  
(Brunori Sas – La vita pensata)

*Nella seconda metà del giugno 2020 lo Stato Maggiore Cantonale di Condotta ha promosso un sondaggio online per raccogliere informazioni tra i cittadini ticinesi circa la loro percezione della comunicazione delle autorità durante la prima ondata della crisi legata al coronavirus. In questo articolo abbiamo la possibilità di illustrare alcuni risultati emersi. In linea generale possiamo dire che i giudizi raccolti sulla qualità, l'entità e le modalità della comunicazione sono molto positivi. Il canale più utilizzato dai ticinesi per tenersi aggiornati sulla situazione è stato la televisione e durante la crisi sanitaria le istituzioni cantonali hanno potuto contare su un elevato grado di fiducia da parte della popolazione. I giudizi sulle autorità e il loro operato tendono ad essere particolarmente generosi tra i partecipanti al sondaggio nelle fasce di età più elevate e con un grado di formazione medio-basso, mentre tra i più giovani e i più formati si riscontra uno spirito più critico (che si manifesta comunque nell'ambito di valutazioni globalmente positive). Liberi di esprimere opinioni e commenti in una domanda apposita, i partecipanti hanno in modo particolare espresso congratulazioni e ringraziamenti per il lavoro svolto; hanno evidenziato le frizioni percepite nella gestione della situazione tra le autorità cantonali e quelle federali e hanno auspicato l'introduzione dell'obbligatorietà di portare la mascherina in determinate situazioni.*

## **Introduzione**

### Il sondaggio

Nella settimana dal 18 al 25 giugno 2020, su iniziativa dello Stato Maggiore Cantonale di Condotta (SMCC), è stato promosso e svolto un sondaggio sulla percezione della comunicazione effettuata dalle autorità cantonali durante l'emergenza sanitaria legata al Coronavirus. Il link per compilare il sondaggio online è stato diffuso attraverso gli stessi canali utilizzati per diffondere le informazioni su questo tema. Le domande contenute nel questionario – veniva specificato in apertura ai partecipanti – si riferivano “alla comunicazione ufficiale delle autorità durante il periodo da inizio marzo a fine maggio riguardo al Coronavirus”.

Grazie anche al motto “La vostra opinione conta”, l'indagine ha coinvolto 2.856 partecipanti, di cui 2.266 nella prima mezza giornata in cui

il questionario è stato lanciato. Il campione scaturito dalla libera partecipazione online è stato ponderato in base alle classi di età 18-29, 30-44, 45-64 e 65 anni e più (pochissimi minorenni hanno partecipato all'indagine) e risulta quindi aderente alla popolazione residente permanente in Ticino per questo criterio.

Grazie ad un accordo con lo SMCC, presentiamo in questo articolo alcune delle informazioni che si sono potute raccogliere per mezzo di questa indagine, seguendo l'ordine di presentazione delle domande adottato nel questionario.

La numerosità del campione raggiunta ci permette di presentare nell'articolo alcuni brevi accenni alle caratteristiche di chi ha fornito determinate risposte, concentrandoci essenzialmente su due fattori contemplati nel questionario: l'età (esclusi i minorenni) e il grado di formazione.





“A quel tic-tac di sveglia che enfatizza ogni secondo”: un periodo particolare

Le domande poste ai partecipanti a questo sondaggio si riferiscono a un periodo molto particolare della nostra esistenza, che ci ha visti tutti coinvolti e per molti aspetti accomunati. La vita quotidiana di ognuno, soprattutto durante il periodo delle chiusure, ha subito dei mutamenti sostanziali e repentini, in particolare nella gestione dello spazio e del tempo, a livello individuale come collettivo. Giornate da sempre scandite da abitudini e appuntamenti ricorrenti, in buona parte riconducibili ad ambienti “altri” rispetto alla propria casa, d’improvviso si ripiegavano forzatamente all’interno di essa, con una dilatazione dei tempi non più scanditi dalle attività regolari, temporaneamente sospese.

In un tale contesto, la comunicazione (anche quella delle autorità verso i cittadini) diventa un aspetto tutt’altro che marginale. Le conferenze stampa servono anche a (ri)dare un ritmo alle giornate, a creare un senso di attesa e di fruizione condivisa, nella consapevolezza che molte altre persone, nelle rispettive case, stanno seguendo e apprendendo le stesse cose nello stesso momento.

Aspettare, seguire e commentare le conferenze stampa (attraverso i mezzi offerti dalle tecnologie della comunicazione) sono azioni che entrano a far parte dei “riti quotidiani” di ognuno, al pari di “mangiare, sgomberare / poi lavare piatti e mani”.

In questo scenario in cui i modi di socializzare e di interagire tra le persone vengono per forza di cose riformulati e scompaginati, la co-

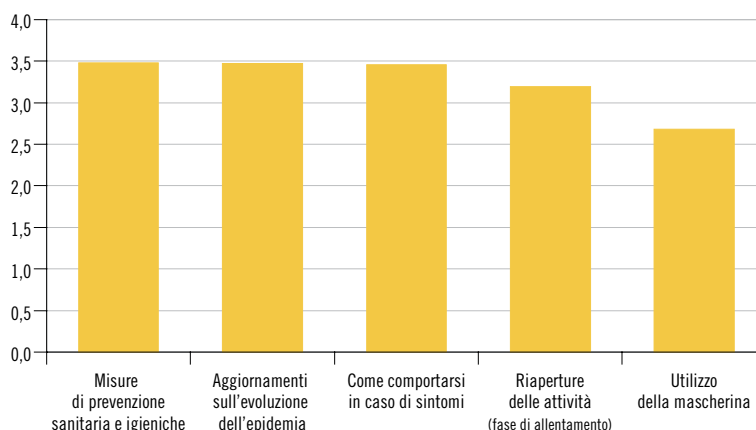
municazione assume un ruolo fondamentale, creando – attraverso nuovi e vecchi canali – dei punti di contatto tra le diverse “bolle” in cui ognuno è temporaneamente confinato. L’azzecato slogan “distanti ma vicini” fotografa molto bene la situazione venutasi a creare, con una comunità che si stringe (metaforicamente, giacché non lo può fare fisicamente) e si aspetta dalle autorità informazioni e istruzioni sicure e (quando e per quanto possibile) rassicuranti.

Come si informavano e cosa pensavano gli abitanti del cantone Ticino in quei giorni tanto particolari? Questo articolo intende dare alcune risposte.

**Fruizione e valutazione delle informazioni fornite dalle autorità**

Attraverso le prime domande del questionario si è chiesto ai partecipanti di esprimere le proprie esperienze e valutazioni sulle “informazioni fornite dalle autorità del Cantone Ticino durante la crisi”. Il grafico [F. 1] riproduce anzitutto le valutazioni medie, su una scala da 1 a 4, circa la chiarezza e la comprensibilità delle informazioni fornite su cinque diversi aspetti. Notiamo subito come sui primi tre elementi le informazioni sono risultate molto chiare, tanto da ottenere delle valutazioni medie attorno a 3,5 su 4. Questi aspetti erano quelli più legati all’ambito sanitario, vale a dire: “le informazioni relative alle misure di prevenzione sanitaria e igieniche (flyer informativi con le raccomandazioni igieniche, informazioni sulla quarantena, raccomandazioni sugli over 65, ecc.)”; “le informazioni relative

**F.1**  
Valutazione della chiarezza e la comprensibilità delle informazioni fornite su diversi elementi, medie sulla valutazione da 1 a 4



Fonte: Indagine online SMCC, 18-25 giugno 2020

all'aggiornamento sull'evoluzione dell'epidemia (contagi giornalieri, momenti informativi con il medico cantonale, ecc.)” e “le informazioni relative a come comportarsi in caso di sintomi (es.: quando chiamare il medico? Quando andare al check-point medico COVID?)”.

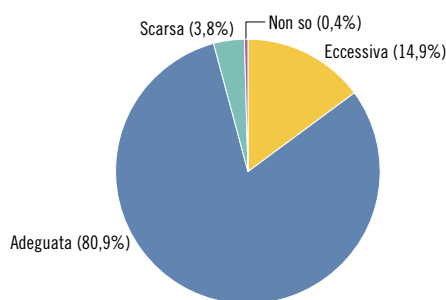
Raggiunge invece una discreta valutazione media di 3,2 su 4 la percezione della chiarezza e della comprensibilità delle “informazioni relative alle riaperture delle attività (fasi di allentamento: riapertura scuole, dei bar e dei ristoranti, dell'Amministrazione cantonale, ecc.)”.

Qualche incertezza in più (valutazione media 2,7 su 4) l'hanno lasciata invece le “informazioni relative all'utilizzo della mascherina”. Vedremo più avanti come questo elemento specifico – e una percepita mancanza di coerenza e di chiarezza nelle informazioni diffuse in merito – sia stato molto evocato dai partecipanti all'inchiesta allorché li si è lasciati liberi di esprimere le proprie osservazioni in una domanda aperta.

Concentrandoci sulle caratteristiche di chi ha fornito le risposte, notiamo, con una certa sorpresa, che la percezione sulla chiarezza e la comprensibilità delle informazioni fornite tende a diminuire in modo chiaro con l'aumentare del livello di formazione dei rispondenti<sup>1</sup>. A titolo di esempio, a dichiarare di aver trovato pienamente chiare e comprensibili le informazioni sulle misure di prevenzione sanitaria e igieniche sono stati il 70,0% di coloro che hanno un livello di istruzione medio-basso; il 62,0% di chi ha un livello medio-alto e solo il 52,4% di quanti hanno una formazione universitaria. Lo stesso fenomeno, con proporzioni leggermente diverse, si riscontra per ognuno dei cinque ambiti contemplati in questa prima serie di domande.

Inversamente, se ci concentriamo sull'età, notiamo come la percezione di chiarezza e comprensibilità aumenti con l'aumentare dell'età dei rispondenti. Ad esempio, le informazioni relative all'aggiornamento sull'evoluzione dell'epidemia sono state giudicate pienamente chiare e comprensibili nella misura del 47,6% dai 18-29enni; del 51,5% tra i 30-44enni; del 61,1% tra i 45-64 e infine del 66,0% tra quanti hanno 65

**F.2**  
Come valuta la quantità di informazioni e messaggi forniti durante la campagna di informazione cantonale?



Fonte: Indagine online SMCC, 18-25 giugno 2020

anni o più. Anche in questo caso la stessa tendenza si riscontra nelle risposte date a tutte e cinque le domande<sup>2</sup>.

Osservando il grafico [F. 2], che presenta le opinioni sulla quantità di informazioni e messaggi forniti dalle autorità cantonali in questo periodo, notiamo subito come oltre l'80% dei rispondenti la ritenga “Adeguata”. L'impressione che si ricava è dunque che la grande attenzione dedicata dalle autorità a questo tema rispondesse a un effettivo bisogno di informazioni “sicure” (e quando era il caso “rassicuranti”) da parte dei cittadini, una circostanza questa che emerge chiaramente dai commenti espressi liberamente dai partecipanti al sondaggio.

Il pur concreto rischio di una sensazione di “sovrainformazione” non sembra dunque aver toccato oltremodo i cittadini del canton Ticino, tanto che coloro che hanno giudicato “eccessiva” la quantità di informazioni fornita non raggiungono il 15%.

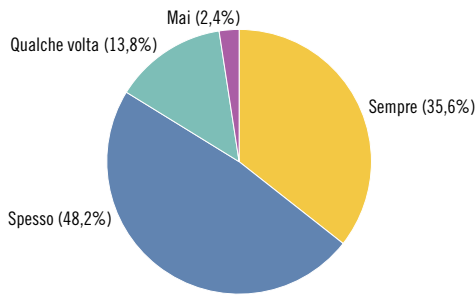
Anche in questo caso, il grado di istruzione risulta aver avuto un ruolo nelle risposte date: la quota di chi giudica “eccessiva” la quantità di informazioni fornite dalle autorità è del 9,9% tra quanti hanno un livello di istruzione medio-basso; del 16% tra coloro che hanno un livello

<sup>1</sup> Partendo dalle categorie incluse nella domanda sulla formazione, per semplicità sono stati creati tre gruppi che rappresentano ognuno circa un terzo del campione, in questo modo: la sezione “formazione medio-bassa” comprende chi ha frequentato le scuole dell'obbligo o una formazione professionale di base (attestato federale di capacità o maturità professionale); “formazione medio-alta” raggruppa chi ha frequentato una scuola media superiore (maturità liceale, specializzata, ecc.) o una formazione professionale superiore (diploma federale) infine in “formazione alta” includiamo coloro che hanno un titolo universitario.

<sup>2</sup> Al termine della presentazione dei risultati quantitativi, nella parte dedicata al “ruolo dell'età e della formazione”, cercheremo di formulare delle possibili spiegazioni per queste differenze e per quelle che emergeranno in seguito.

## F.3

Le autorità cantonali hanno organizzato delle conferenze stampa per aggiornare la popolazione e i media. Quanto spesso ha seguito questi momenti informativi in diretta?



Fonte: Indagine online SMCC, 18-25 giugno 2020

medio-alto e di un non trascurabile 19,5% tra quanti possono contare su una formazione universitaria. Inversamente, la percentuale di chi la trova “adeguata” diminuisce (dall’87% al 75,2%) con l’aumentare del livello di istruzione. L’età non risulta in questo caso avere un influsso tangibile sulle risposte.

Per chiudere questa prima parte sulle informazioni fornite dalle autorità cantonali, il grafico [F.3] è dedicato alla fruizione effettiva di queste informazioni da parte dei partecipanti al sondaggio. Notiamo subito come oltre l’80% degli interpellati dichiara di aver seguito “sempre” oppure “spesso” i momenti informativi in diretta, mentre solo il 2,4% afferma di non averlo mai fatto. Dati questi che danno la misura dell’eccezionalità del periodo esaminato, pur considerando possibili distorsioni dovute al fatto che il sondaggio è stato promosso attraverso gli stessi canali utilizzati per diffondere le informazioni.

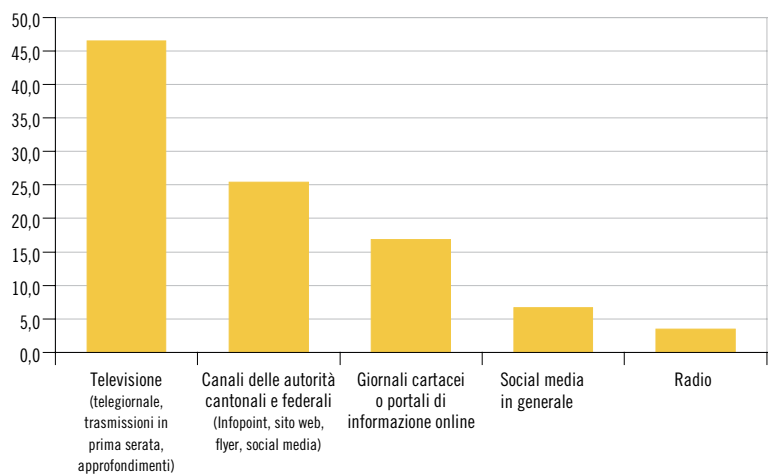
Anche in questo caso, non tutti gli interpellati hanno risposto allo stesso modo: la quota di quanti dichiarano di aver seguito “sempre” le conferenze stampa passa dal 43,3% tra coloro che hanno un grado formazione medio-basso, al 35,3% tra chi ha un livello medio-alto e infine al 26,9% tra quanti hanno una formazione universitaria. Una proporzione che aumenta invece con l’aumentare dell’età, dal 22,7% tra i 18-29enni fino al 43,2% tra i 65enni e più.

### I canali utilizzati per informarsi

In questa seconda parte ci concentreremo sui canali utilizzati dai partecipanti al sondaggio per accedere alle informazioni relative alla situazione generata dal coronavirus. Il grafico [F.4] riporta le risposte alla domanda in cui si chiedeva di indicare un solo media, quello utilizzato principalmente dai rispondenti, con maggiore assiduità e frequenza rispetto agli altri. Possiamo notare come ben il 46,5% indichi come fonte principale la televisione; cui fanno seguito i canali informativi ufficiali delle autorità cantonali e federali (25,4%) e i giornali cartacei e i portali online (16,8%)<sup>3</sup>. Altri canali, tra cui

## F.4

Quale dei seguenti canali informativi ha utilizzato principalmente per tenersi aggiornato sulla situazione?



Fonte: Indagine online SMCC, 18-25 giugno 2020

i social media e la radio, vengono menzionati come fonte principale di informazione da meno del 10% dei partecipanti.

La scelta della televisione come canale principale di informazione è maggiormente diffusa tra le fasce di età più alte e i gradi di formazione più bassi; d’altro canto, i più giovani e i più formati indicano con maggiore frequenza (ma sempre in misura minore rispetto alla tv) la categoria che vede in questo caso uniti i giornali cartacei e i portali online.

Il grafico [F.5] scende più nel dettaglio, indicando la frequenza specifica di utilizzo per nove diversi canali di informazione, sempre relativamente agli aggiornamenti sulla situazione vigente. L’ordine di presentazione nel grafico rispetta le valutazioni medie (riportate tra parentesi quadre nelle etichette), calcolate su una scala di valori da 1 (“Mai utilizzato”) a 4 (“Sempre utilizzato”). La televisione conferma il suo predominio, con un punteggio medio di 3,16 su 4. Seguono i portali di informazione online, anch’essi con un “risultato” medio superiore a 3 su 4. Il sito web dedicato dal Cantone al coronavirus è in terza posizione (2,47 su 4), seguito dalla radio (2,40), dai giornali cartacei (2,24)<sup>4</sup>, dal passa-

<sup>3</sup> A questo proposito, segnaliamo che un comunicato stampa Mediapulse dell’8 aprile 2020 sottolinea come “da quando è stata proclamata la “situazione straordinaria” in seguito alla pandemia del coronavirus, in Svizzera è aumentata la fruizione delle offerte radiotelevisive. Nelle prime due settimane del “lockdown”, la televisione riesce a raggiungere un numero nettamente superiore di persone e intrattenerle più a lungo, soprattutto la sera, offrendo notizie e informazioni”. [https://www.mediapulse.ch/wp-content/uploads/2020/04/2020\\_04\\_08\\_Pubblicazione-speciale\\_coronavirus.pdf](https://www.mediapulse.ch/wp-content/uploads/2020/04/2020_04_08_Pubblicazione-speciale_coronavirus.pdf) [visitato il 21 ottobre 2020].

<sup>4</sup> A questo proposito, va ricordato che durante il lockdown gli esercizi pubblici erano chiusi e che anche per un certo periodo dopo le riaperture non potevano mettere a disposizione dei clienti i giornali da leggere.



foto Tl Press / Samuel Golay

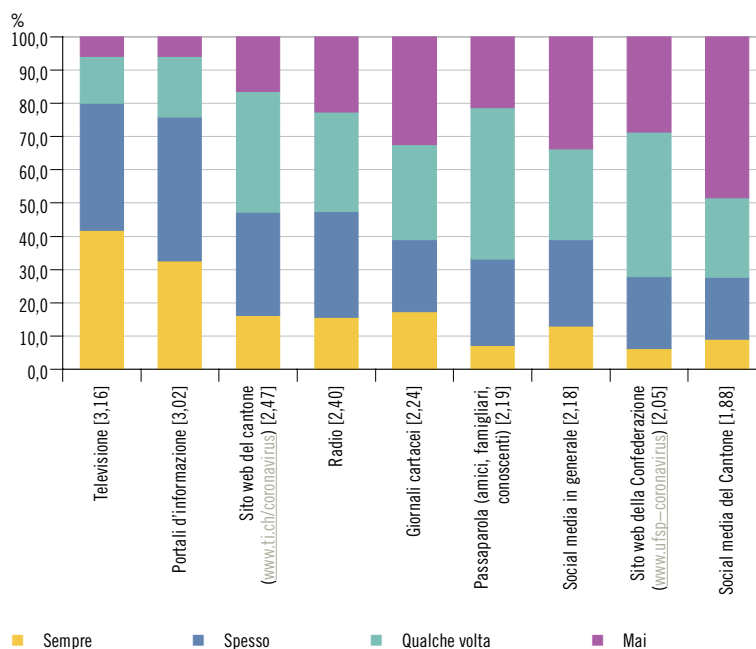
parola tra parenti e conoscenti (2,19 su 4) e dai social media (2,18). I due media meno utilizzati da quanti hanno partecipato al sondaggio sono il sito dedicato dalla Confederazione al coronavirus (2,05 su 4) e le pagine sui social media gestite in seno all'amministrazione cantonale (1,88).

Se ci concentriamo sulle caratteristiche dei rispondenti, troviamo conferma del fatto che l'utilizzo della televisione tende a diminuire (pur rimanendo molto diffuso) con l'aumentare del grado di istruzione. L'età invece risulta avere un influsso più ampio sulla scelta dei canali: il ricorso alla televisione, alla radio, ai giornali cartacei e al sito web del Cantone tende a diventare più frequente con l'aumentare dell'età, mentre l'utilizzo dei social media in generale è più diffuso tra i più giovani e diminuisce nelle classi di età più avanzate. Va specificato che i portali di informazione vengono consultati "Sempre" o "Spesso" da oltre l'80% di coloro che rientrano nelle classi di età tra i 18 e i 44 anni. Una quota questa che non raggiunge invece il 75%, sempre per queste classi di età, per la televisione.

Per chiudere questa parte sui media utilizzati per ottenere informazioni, un'ulteriore domanda verteva sulla fruizione abituale anche di canali di informazione esteri (tv, radio, portali online, giornali, ecc.). A tal proposito il grafico [F. 6] mostra come queste fonti di informazione siano state utilizzate regolarmente da oltre due terzi dei rispondenti (69,1%). Va segnalato come

F. 5

Con che frequenza\* ha utilizzato i seguenti canali ticinesi o svizzeri per informarsi sulla situazione?



\* Il valore tra parentesi quadre rappresenta una media, calcolata partendo dal valore 1 ("Mai") a 4 ("Sempre").  
Fonte: Indagine online SMCC, 18-25 giugno 2020

questo aspetto avrebbe potuto generare delle incertezze, in quanto le norme sanitarie e igieniche in vigore negli altri paesi (così come la diffusione del virus stessa) divergeva da contesto a contesto.

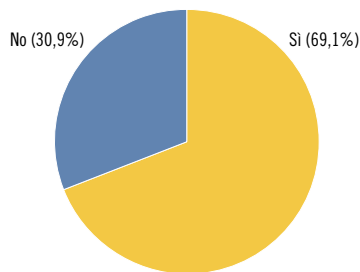




foto: T. Press / Alessandro Ormani

## F. 6

Vi siete informati regolarmente anche attraverso canali d'informazione esteri (TV, radio, portali, giornali, ecc.)?



Fonte: Indagine online SMCC, 18-25 giugno 2020

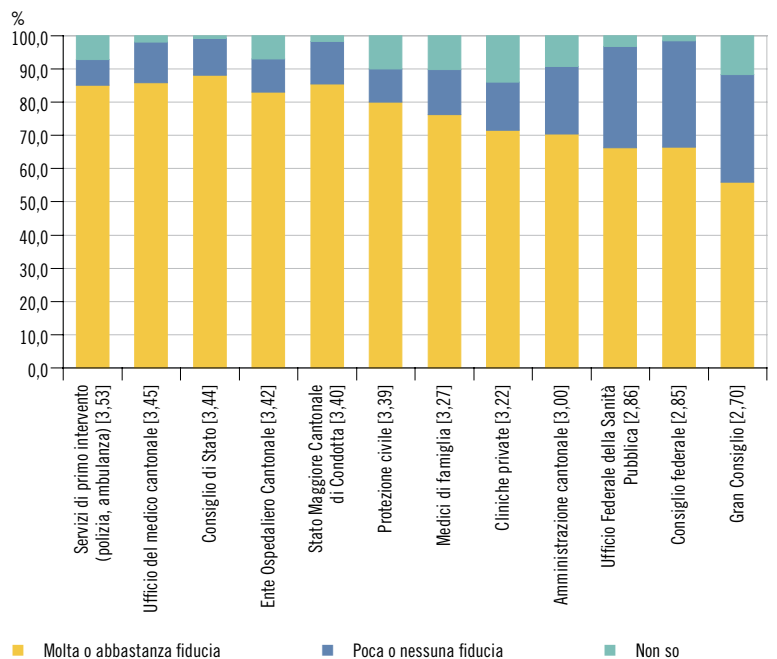
In questo caso età e formazione non incidono in maniera significativa sulle risposte, è interessante tuttavia notare come le risposte affermative a questa domanda si aggirino attorno al 65% nelle regioni del Sopraceneri (Bellinzonese, Locarnese e Vallemaggia e Tre Valli), mentre superano il 70% in quelli del Sottoceneri (70,6% nel Luganese e 74,9% nel Mendrisiotto).

### Fiducia nelle istituzioni, in un periodo difficile

Più avanti nel sondaggio, ai partecipanti viene chiesto di esprimere il grado di fiducia che durante la situazione di crisi hanno riposto in 12 diverse istituzioni, scegliendo per ognuna tra “Nessuna”, “Poca”, “Abbastanza” e “Molta”. La domanda è decisamente pertinente; in un periodo difficile e particolare come quello vissuto, la fiducia istituzionale è un elemento chiave. Per far sì che i cittadini seguano di buon grado e con convinzione le istruzioni emanate dalle autorità, è importante che essi riconoscano queste ultime come autorevoli e, appunto, degne di fiducia. E la “disciplina” dei cittadini, durante una crisi sanitaria, smette di essere un mero elemento “di attitudine”, per assumere la valenza di un importante fattore di salute pubblica. La fiducia è d’altro canto un elemento imprescindibile per far sì che una dinamica di comunicazione – tema al centro di questa indagine – risulti proficua.

## F. 7

Fiducia in diverse istituzioni, durante la crisi\*



\* Il valore tra parentesi quadre rappresenta la media sulle valutazioni da 1 (nessuna fiducia) a 4 (molta fiducia). Per il calcolo delle valutazioni medie sono stati esclusi i “Non so”.

Fonte: Indagine online SMCC, 18-25 giugno 2020

Fatte queste premesse, ricordiamo che i risultati presentati nel grafico [F. 7] sono la fotografia del sentire della popolazione riconducibile al periodo del tutto particolare della crisi sanitaria, e come tali vanno interpretati nell’ambito di questo specifico contesto. Le 12 istituzioni contemplate sono ordinate nel grafico in base alla valutazione media calcolata considerando i valori da 1 (“Nessuna fiducia”) a 4 (“Molta fiducia”), indicata tra parentesi quadre nelle etichette.

Possiamo anzitutto osservare come in linea generale le valutazioni “molta o abbastanza fiducia” siano di gran lunga preponderanti. Dopodiché, scendendo più nello specifico, osserviamo come i servizi che sono stati a vario titolo direttamente coinvolti nei diversi aspetti della gestione della crisi in Ticino risultino in qualche modo “premiati” in termini di fiducia da parte dei partecipanti al sondaggio. È il caso ad

esempio dei servizi di primo intervento (polizia, ambulanza); dell'Ufficio del medico cantonale; del Consiglio di Stato; dell'Ente ospedaliero cantonale; dello Stato maggiore cantonale di condotta e della Protezione civile, tutti con valutazioni medie che superano 3,3 su 4. Di contro, nell'altra estremità del grafico troviamo le due istituzioni federali considerate (Ufficio federale della sanità pubblica e Consiglio federale), con valutazioni inferiori rispetto ai loro corrispettivi cantonali e il Gran consiglio ticinese. Anticipando alcuni elementi che emergeranno nella parte finale di questo articolo, dedicata ai commenti espressi liberamente dai partecipanti al sondaggio, possiamo far notare come tra la popolazione ticinese abbiano avuto forte risonanza alcune pretese incomprensioni tra le istituzioni federali e quelle cantonali. Nell'immaginario collettivo si è alimentata e esacerbata una sorta di contrapposizione (in buona parte preesistente) tra determinate istanze e necessità specifiche del nostro cantone e una pretesa mancanza di attenzione a queste specificità da parte delle autorità federali, ciò che spiega in parte la minor fiducia qui attribuita a queste ultime.

Per quanto riguarda il Gran consiglio, nei commenti vengono con una certa frequenza espresse delle riserve circa le critiche formulate in questa sede verso alcuni aspetti della gestione della crisi (ad esempio il rinvio delle sessioni parlamentari previste a inizio maggio). In un periodo in cui l'invito generale era di "remare tutti nella stessa direzione", il fatto che in parlamento siano emerse delle voci critiche – in tempi normali assolutamente pertinenti – è stato percepito negativamente da una parte non trascurabile dei partecipanti a questo sondaggio, il che si riflette verosimilmente nella non generosa valutazione che si riscontra nel grafico.

La fiducia attribuita alle istituzioni risulta correlata con il grado di formazione. In linea generale, con l'innalzarsi del livello di formazione si abbassa il grado di fiducia riposta: a titolo di esempio, ad esprimere molta o abbastanza fiducia nell'Amministrazione cantonale sono il 78,5% di chi ha un grado di istruzione medio-

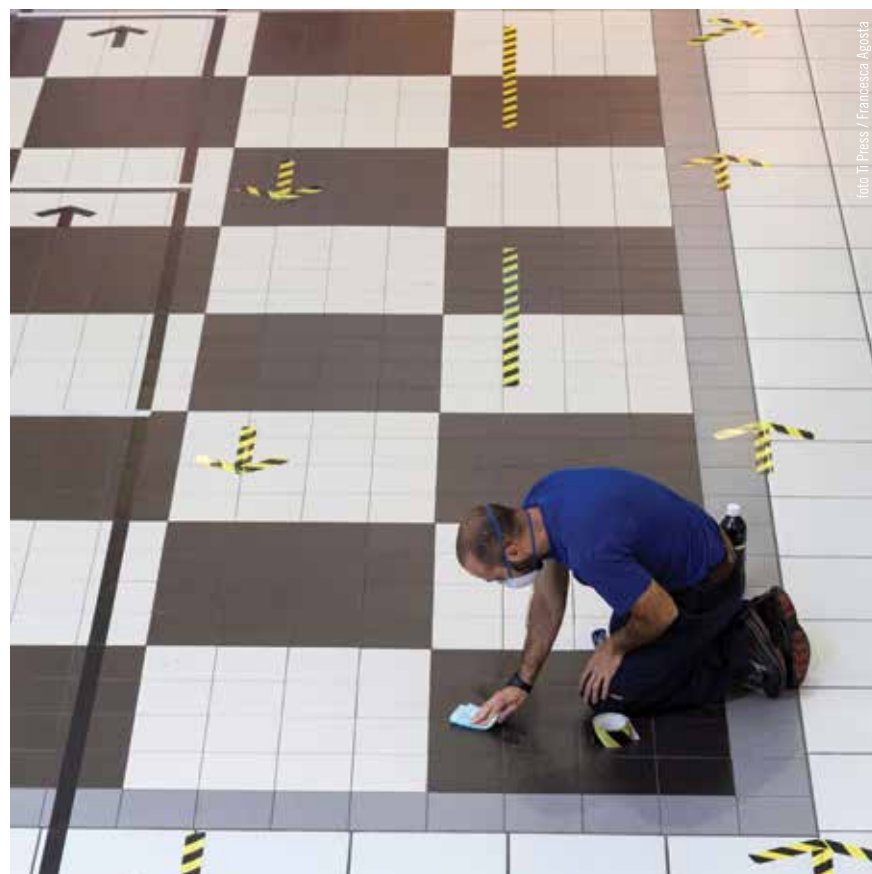


foto: Il Press / Francesca Agosta

basso; il 70,6% di chi ne ha uno medio-alto e il 62% di coloro che possiedono un titolo universitario. A questa regola fa eccezione il Consiglio federale, per cui si assiste, seppur in misura contenuta, al fenomeno contrario: a manifestare "Molta fiducia" sono il 23,8% di quanti hanno un livello medio; il 25,5% di chi ha una formazione medio-alta e il 28,7% di chi può contare su una formazione universitaria.

L'età tende invece a far emergere alcune correlazioni chiaramente significative in cui con l'aumentare di questa, aumenta anche la fiducia. È il caso ad esempio per il Consiglio di Stato, per lo Stato maggiore cantonale di condotta e per l'Ufficio del medico cantonale. Coloro che dichiarano di aver riposto molta fiducia nell'esecutivo cantonale sono ad esempio il 44,4% tra i 18-29enni; il 49,5% tra i 30-44enni; il 61,5% tra i 45-64enni e ben il 68,3% tra i 65enni e più.

### **Comportamenti messi in atto durante e subito dopo il lockdown**

Nel sondaggio sono state poste anche domande sulle misure igieniche concretamente adottate dai rispondenti durante il *lockdown* e su quali vengono ritenute più importanti dopo la riapertura delle attività. Si tratta di domande a cui era possibile dare più risposte, nei grafici [F. 8] e [F. 9] viene riportata, per ogni norma, la percentuale di coloro che dichiarano di averla adottata (durante il *lockdown*) e di ritenerla importante (dopo le riaperture). Si tratta di due domande consecutive che presentano diverse similitudini, il fatto



che le risposte date risultino coerentemente diverse (si veda in particolare l'opzione "Restare a casa", che passa da un plausibile 83,9% durante il *lockdown* a un altrettanto plausibile 7,8% dopo le riaperture) testimonia a favore dell'attenzione dimostrata dai partecipanti nella compilazione e di conseguenza della qualità dei dati raccolti.

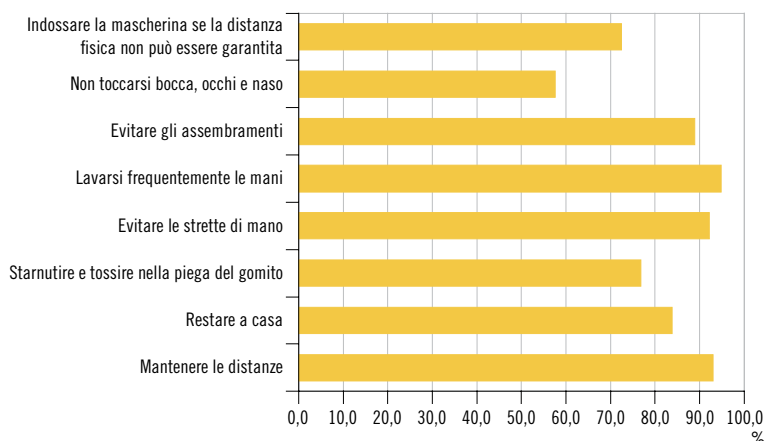
Fatta questa premessa, notiamo come le norme più seguite nel periodo di chiusura delle attività (adottate da oltre il 90% dei rispondenti) siano il lavaggio frequente delle mani (94,9%); il mantenimento del distanziamento fisico (93,1%) e la rinuncia alle strette di mano (92,2%). Seguono, con un'adesione di oltre il 70%, l'attenzione ad evitare gli assembramenti (88,9%); il fatto di restare a casa (83,9%); l'atto di starnutire e tossire nella piega del gomito (76,8%) e quello di indossare la mascherina quando la distanza fisica non può essere garantita (72,5%). Di più difficile attuazione sembrerebbe essere l'attenzione a non toccarsi bocca, occhi e naso, giacché "solo" il 57,6% sostiene di averla seguita durante il *lockdown* [F. 8].

Allorché ai partecipanti viene chiesto quali di queste stesse misure essi ritengano più importanti (anche) dopo la riapertura delle attività, i risultati, come era lecito attendersi, cambiano. Le più citate, con percentuali pressoché invariate, rimangono il lavarsi di frequente le mani (94,7%) e il mantenere le distanze fisiche (90%) mentre, come già accennato, la permanenza a casa "crolla" comprensibilmente fino al 7,8%. Il fatto di evitare le strette di mano rimane tra le cose più importanti per l'81,5% e l'utilizzo della mascherina per il 74,2% (si tratta dell'unica voce che vede un lieve aumento tra il periodo del *lockdown* e quello delle riaperture). Vengono citati da oltre il 70% dei partecipanti anche l'importanza di evitare gli assembramenti e di starnutire e tossire nella piega del gomito. Non toccarsi bocca, occhi e naso continua a sua volta ad essere citato in oltre la metà (54,4%) dei questionari compilati [F. 9].

Questi risultati non presentano cambiamenti significativi in base al grado di istruzione dei rispondenti, mentre riguardo all'età emerge in al-

F. 8

Norme igieniche messe in pratica durante il *lockdown*\*, in %

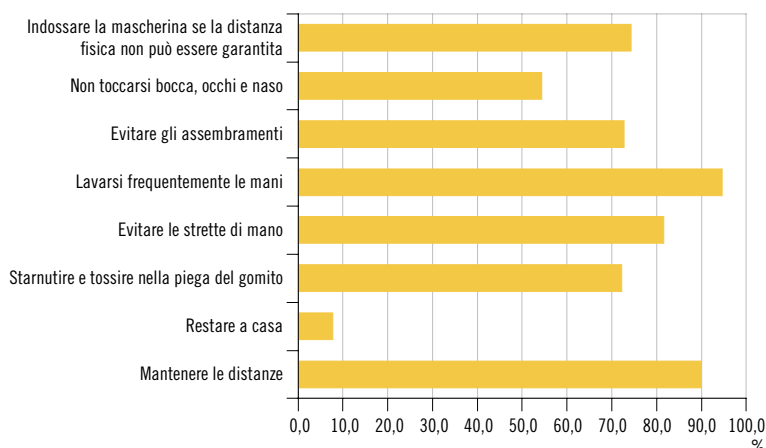


\* Più risposte possibili.

Fonte: Indagine online SMCC, 18-25 giugno 2020

F. 9

Norme igieniche ritenute più importanti, dopo la riapertura delle attività\*, in %



\* Più risposte possibili.

Fonte: Indagine online SMCC, 18-25 giugno 2020

cuni casi un maggiore rigore manifestato (abbastanza comprensibilmente data la loro condizione di persone maggiormente a rischio) da coloro che hanno 65 anni e più. La necessità di indossare la mascherina quando le distanze non possono essere garantite viene ad esempio evocata dal 67,2% dei 30-44enni e dall'80,1% degli over 65 durante il *lockdown*, mentre la stessa misura è ritenuta importante dopo le riaperture dal 68,9% dei 30-44enni e dall'82,4% dei 65enni e più.

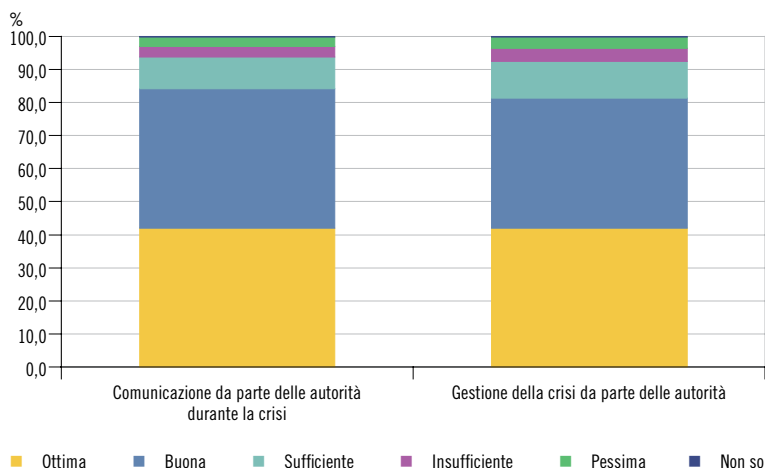
### Valutazioni generali

Infine ai partecipanti al sondaggio vengono chieste delle valutazioni generali sulla comunicazione e sulla gestione della crisi messe in atto dalle autorità.

Come i risultati fin qui presentati lasciano facilmente presagire, queste valutazioni – rappresentate nel grafico [F. 10] – sono decisamente positive. In entrambi i casi, sommando le risposte "Ottima" e "Buona" si oltrepassa già l'80% delle risposte, mentre viene agevolmente supe-

## F.10

## Valutazione complessiva della comunicazione e della gestione della crisi da parte delle autorità



Fonte: Indagine online SMCC, 18-25 giugno 2020

rato anche il 90% se si includono anche i giudizi “Sufficiente”. Le valutazioni risultano leggermente migliori per la comunicazione rispetto alla gestione complessiva della crisi, ma le differenze sono minime. L’esiguo utilizzo dell’opzione “Non so” (in particolare nelle risposte a queste ultime domande) testimonia come su questi temi, che ci hanno visti tutti coinvolti, ognuno si è fatto delle opinioni ed ha approfittato di questa inchiesta per esprimerle.

Come già emerso in altre domande simili, il ricorso alla valutazione “Ottima”, tende a diminuire con l’aumentare del grado di istruzione dei rispondenti e ad aumentare invece parallelamente all’età (sia per l’informazione che per la gestione della crisi, tra gli over 65 queste valutazioni superano da sole il 50% dei casi).

### Il ruolo dell’età e della formazione

Possiamo a questo punto – prima di concludere dedicando un’ultima parte di questo articolo ai commenti espressi liberamente dai partecipanti – provare ad interpretare le differenze emerse nel corso di questa esposizione in ragione dell’età e del grado di istruzione dei rispondenti. Riassumendo e semplificando oltremodo, abbiamo notato come i giudizi sull’operato delle autorità, unitamente al grado di fiducia riposto nelle stesse, tendono a “peggiore” con l’aumentare del grado di istruzione da una parte e a migliorare invece parallelamente all’aumentare dell’età dei rispondenti. In sostanza i più giovani e i più istruiti tendono ad essere più “severi” (pur restando praticamente sempre nell’ambito di valutazioni positive), mentre i meno istruiti e i più anziani risultano più “generosi” e meglio disposti verso le autorità e il loro operato.

Una volta specificato che questo tipo di attitudine poi non ha degli effetti tangibili sulla “disciplina” relativa alle norme igieniche adottate e auspicata (si riscontra solo a tratti un compren-

sibile maggior rigore tra gli over 65, che sono manifestamente più a rischio), possiamo per prima cosa aggiungere che le categorie meglio disposte (coloro che sono in età più avanzata e hanno un grado di istruzione più basso) tendono anche a seguire più assiduamente (e probabilmente anche attentamente) le comunicazioni diffuse dalle autorità.

L’impressione, stando anche ai numerosi commenti inseriti liberamente dai partecipanti, è che in queste fasce di cittadini è più presente – durante il periodo in questione – una tendenza ad “affidarsi” alle autorità, da cui si sente il bisogno di essere protetti e tutelati, che li caratterizza infine come cittadini “più diligenti”, desiderosi di “restituire” alle autorità il sostegno che sentono di aver ricevuto. Di converso, tra i più giovani e i più formati risulta permanere malgrado tutto un più acceso spirito critico, che li porta più facilmente a individuare e a segnalare problemi o mancanze.

Rimane a questo punto aperta la questione osservata ad inizio esposizione, quando con una certa sorpresa era emerso che i meno istruiti e i più anziani hanno trovato maggiormente chiare e comprensibili le informazioni diffuse dalle autorità, rispetto ai più giovani e a quanti possono vantare un percorso di studi più avanzato. Oltre alla già evocata maggiore attenzione alle comunicazioni riservata dai primi, l’impressione è che anche questi risultati possano essere inseriti nel filone già individuato riconducibile alla predisposizione più o meno marcata (a maggior ragione nel periodo qui in esame) alla critica verso le autorità. Giudicare poco chiare e comprensibili le informazioni diffuse equivale abbastanza evidentemente a una forma di critica anche piuttosto diretta; un atteggiamento che abbiamo visto più presente tra i giovani e i più formati, rispetto alle altre categorie che in questo sondaggio risultano generalmente più orientate verso valutazioni positive.

### **Dite la vostra (suggerimenti, osservazioni, opinioni...)**

Per concludere, il questionario conteneva anche una domanda aperta, attraverso la quale ai partecipanti veniva data la possibilità – qualora lo desiderassero – di proporre liberamente suggerimenti, osservazioni o opinioni. L'adesione a questo invito è andata ben oltre gli standard abituali riscontrabili per questo tipo di operazioni. Poco meno di un terzo dei partecipanti (934 su 2.856) ha usufruito di questa possibilità, inserendo in massima parte commenti estesi e articolati (si arriva a una media di 50 parole a commento), da cui traspaiono una cura e un impegno sorprendenti. L'impressione è che, date le circostanze, molti dei partecipanti erano animati da una volontà e un bisogno di esprimersi, di condividere esperienze circa una situazione che per forza di cose li ha toccati direttamente, permettendo loro di maturare opinioni e valutazioni.

Dal questionario sono dunque state esportate circa 100 pagine fitte di ringraziamenti, consigli, testimonianze, riflessioni, critiche, elogi, proposte, sfoghi, ... tutto quanto i partecipanti al sondaggio hanno ritenuto utile (a volte forse per loro stessi oltre che per i destinatari) inserire nello "spazio libero" loro concesso.

Come porta d'accesso a questo materiale, che spicca tanto per vastità quanto per eterogeneità, proviamo a creare una parvenza di ordine – puramente gerarchico – partendo dall'immagine di copertina che apre questo articolo. Trattando con strumenti appositi<sup>5</sup> i testi integrali inseriti dai partecipanti al sondaggio, è stata ottenuta un'immagine in cui la grandezza e il colore dei caratteri danno un'idea della frequenza con cui le parole sono contenute nell'insieme di tutti i commenti (ce ne sono in totale ben 46.780). Uno sguardo (lasciamo ai lettori la libertà di decidere quanto attento e prolungato) a questa "nuvola di parole" permette già di fare alcune considerazioni.

Anzitutto si staglia al centro della rappresentazione il senso di gratitudine che i partecipanti esprimono alle autorità per quanto fatto nel periodo qui in esame. In secondo luogo la dimensione cantonale-ticinese, che viene evocata mol-

to più frequentemente (e – come vedremo – in termini più lusinghieri) rispetto a quella federale-svizzera. La terza parola più menzionata nei commenti è "mascherina/e", e viene molto spesso abbinata a un altro concetto molto presente che è "obbligo". Tra i verbi più utilizzati (dalla lista sono stati esclusi gli ausiliari "essere" e "avere" e i polisemici "andare" e "fare") troviamo, nell'ordine, dopo il già citato "ringraziare": "lavorare"; "informare"; "comunicare"; "gestire"; "chiudere"; "decidere"; "obbligare"; "contagiare"; "complimentarsi"; "rispettare"; "capire"; "volere"; "proteggere"; "confondere"; "aiutare"; "potere"; "fidarsi"; "apprezzare" e infine (ed è un buon modo per chiudere la lista) "sperare". Altri termini che tornano significativamente spesso nei testi scritti dai partecipanti al sondaggio sono "chiarezza"; "popolazione"; "conferenze"; "stampa"; "crisi"; "anziani"; "casa"; "scuole"; "virus"; "distanze"; "pandemia"; "polizia"; "rischio" e "negozi". Tra le persone più citate troviamo, sempre in ordine di frequenza, il Medico cantonale Giorgio Merlani; il Comandante della polizia Matteo Cocchi; il Consigliere di Stato Christian Vitta; il direttore sanitario e medico Christian Garzoni e i Consiglieri di Stato Manuele Bertoli e Norman Gobbi.

Al di là delle occorrenze delle singole parole, tra i commenti inseriti dai partecipanti al sondaggio troviamo, in linea con i risultati emersi, una parte preponderante di apprezzamenti positivi verso le autorità (in forma generica o rivolte a singoli rappresentanti), dai semplici ringraziamenti per il lavoro svolto a vere e proprie parole di stima, di riconoscenza e di elogio. Questo periodo è stato da alcuni vissuto anche come un'occasione per (ri)trovare una sensazione di vicinanza con le istituzioni. Indicativo in questo senso può essere il seguente estratto:

*Durante le conferenze stampa del Consiglio di Stato mi sono sentita al sicuro e protetta, ho percepito l'unità dei Consiglieri di Stato che si sono sempre o quasi presentati insieme nell'aula e ho apprezzato molto i complimenti rivolti alla popolazione per il modo in cui abbiamo affrontato e stiamo affrontando la crisi rispet-*

<sup>5</sup> Nell'ambiente di analisi statistica "R", è stata dapprima svolta un'estrazione delle frequenze delle parole (attraverso il pacchetto "tm", che esegue anche un primo lavoro di selezione, eliminando congiunzioni, preposizioni, ecc.) per poi procedere alla creazione dell'immagine, con il pacchetto "wordcloud".



tando le norme messe in vigore, mi sono sentita come in una grande famiglia unita e da ultimo la presenza sul territorio della polizia è stato molto rassicurante come pure le postazioni della protezione civile.

Il senso di vicinanza e familiarità in particolare con i membri delle istituzioni che partecipano alle conferenze stampa è molto ricorrente e si manifesta anche sotto forma di elogi espressi in tono talora affettivo, talora leggero e amichevole, con formulazioni quali:

- Sono diventati parte della nostra famiglia, mi sono fidata ciecamente delle loro indicazioni;
- Eroe nazionale, merita un monumento equestre. Magari si potrebbe mettere la sua statua a cavallo della foca in Piazza Governo;
- È un mito, lo seguirei in ogni dove;
- Siamo fortunati a vivere in un paese dove ci sentiamo sicuri e protetti dalle nostre autorità competenti;
- È stata un'occasione per conoscere meglio i nostri politici (in particolare i Consiglieri di Stato).

La presenza marcata delle istituzioni, grazie in particolare alle conferenze stampa, è stata per molte persone un fattore rassicurante, che ha contribuito a creare un senso di fiducia e di protezione, unitamente alla sensazione di far parte di una comunità coesa e impegnata a far fronte comune contro una comune insidia. La citazione seguente ribadisce questi elementi e ne introduce di nuovi – più critici – dandoci occasione di avanzare nell'esposizione di quanto emerso dai commenti:

*Ho molto apprezzato la gestione della crisi da parte delle autorità cantonali, la prontezza nel reagire alla situazione, implementando le misure che sembravano essere necessarie con le informazioni a disposizione a quel momento. Ho percepito la loro coesione e la coerenza del loro lavoro e questo mi ha molto rassicurato. Mai come in questa occasione sono stata fiera di essere ticinese. Ho apprezzato anche le conferenze stampa aperte al pubblico, le informazioni date erano chiare, contrariamente alle*



Realizzazione: Marco Galfetti, Ustat

*conferenze stampa delle autorità federali. Mi ha per contro deluso il ruolo di certa stampa, interessato quasi più a screditare che informare. Complimenti e grazie soprattutto al Consiglio di Stato e al Medico cantonale.*

Andando con ordine, come succede a volte, a fianco di un rinnovato attaccamento per la dimensione territoriale di appartenenza (in questo caso il cantone Ticino) nei commenti emergono (o meglio riemergono) anche degli “Altri”, che a questa dimensione vengono visti e ritenuti come contrapposti. In questo caso si tratta in primo luogo della dimensione federale, “accusata” di non considerare e non capire il Ticino e le sue specificità; dall'altra parte dell'Italia, spesso evocata in ragione del tema controverso della chiusura delle frontiere (che qualcuno vorrebbe più severa mentre altri la ritengono una misura eccessiva). Si tratta in questo caso di impostazioni già presenti storicamente nel dibattito, che nella situazione di crisi sanitaria hanno trovato



foto T. Press / Davide Agosta

nuove coniugazioni. Se il tema della chiusura delle frontiere è dibattuto e porta alla creazione delle due già citate opinioni contrapposte, quello dei disaccordi con le autorità federali che non considerano le specificità ticinesi crea invece un fronte deciso e compatto di sostegno verso quanti hanno “puntato i piedi” e “picchiato i pugni” verso Berna. In molti commenti viene peraltro menzionato un senso di disorientamento generato dalla percezione di contraddizioni tra le comunicazioni erogate dalle autorità federali da una parte e cantonali dall'altra:

- *Difficile gestire la discordanza tra i messaggi a livello federale e cantonale. (...) Direi che le autorità cantonali hanno saputo fronteggiare al meglio una crisi che poteva avere esiti ben peggiori, e anche il faccia a faccia concreto e senza incertezze con la Confederazione è stato lodevole in quanto protettivo nei confronti della nostra comunità.*
- *È stato più volte ricordato (sia dalle autorità sanitarie che politiche) che ci sono stati dei problemi sull'asse Ticino-Berna. Invece di dire “per fortuna alla fine ci hanno capiti”, sarebbe opportuno chinarsi sul perché ciò è avvenuto. Il problema sembra strutturale e ampio e non riguarda solo la crisi del Coronavirus. Quante volte “dobbiamo farci capire meglio”? E soprattutto sarebbe utile capire cosa cambiare in futuro, perché non deve più succedere che in una grave crisi ci siano incomprensioni di questo tipo.*

Il sistema federalista porta anche a delle incomprensioni tra autorità cantonali e alcune realtà comunali, che vengono a loro volta notate e spesso stigmatizzate dai rispondenti. In generale – al di là del dualismo Ticino-Berna che tende a fare da collante per una popolazione che si riconosce nella realtà più locale – si notano molti giudizi severi verso chi palesa atteggiamenti critici e non in linea con il motto “remiamo tutti nella stessa direzione”.

Nella citazione da cui siamo partiti poco sopra (e in altre simili), veniva criticato il ruolo di “certa stampa”, considerata in quest'ottica come “non allineata” e accusata di fare “terrorismo mediatico”, ma lo stesso tipo di “accuse” viene mosso anche a politici, in particolare a membri del Gran consiglio, accusati di criticare, ostacolare o perfino contravvenire alle direttive cantonali. In non pochi commenti emergono anche richieste esplicite di varie forme di “sospensione della critica” (comprese sanzioni per chi non dovesse rispettarla), in nome di un'unità di intenti che in quei momenti era ritenuta più importante:

- *Alcuni parlamentari, purtroppo, hanno agito in modo poco costruttivo e collaborativo. Al posto di sostenere il Consiglio di Stato, ognuno un po' a turno sparava le sue. Questo ha dato fastidio. La proposta di riunire il Gran Consiglio contro le direttive del medico cantonale non mi è piaciuta.*
- *Un maggior controllo degli organi di stampa, in particolare quelli online, per evitare*



*un terrorismo mediatico al limite dell'accettabile. In questo caso anche il ricatto (niente sussidi e/o sovvenzioni se...) andrebbe bene.*

- *Hanno fatto un ottimo lavoro nel (finalmente!) non concedere la presenza (spesso altrettanto inadeguata nel comportamento) di alcuni giornalisti sempre pronti alla critica poco costruttiva e soprattutto attaccati, come altri media, al sensazionalismo. Stessa cosa vale per alcuni politici che hanno prediletto il puntare il dito piuttosto che sedersi e trovare soluzioni o capire che il contesto non permetteva in quel momento risposte diverse.*

D'altro canto, seguendo lo schema già evidenziato che vede una parte della popolazione (tendenzialmente più giovane e formata) più aperta alla critica anche in questi frangenti e un'altra (maggiormente rappresentata nei commenti) che invece considera questo tipo di attitudine non adatto alla situazione, emergono anche critiche che vanno nella direzione opposta. La sopra citata decisione di escludere i giornalisti dalle conferenze stampa ad esempio trova sostenitori ma anche decisi detrattori, che parlano di "metodi da regime".

Un'altra dicotomia che affiora spesso nei commenti è quella che vede contrapposte la salute e l'economia: chi compila tende quasi sempre ad anteporre la prima e denuncia situazioni in cui ritiene sia stata fatta prevalere la seconda. Nella citazione seguente troviamo una sovrapposizione delle due diffuse contrapposizioni Svizzera/Ticino e Salute/Economia:

*Da parte delle autorità cantonali ritengo sia stato fatto tutto bene, non da parte delle autorità federali, che inizialmente hanno lasciato solo il Ticino, e hanno sempre dato maggior importanza al denaro, piuttosto che alla salute pubblica.*

Tra gli argomenti più trattati in questi commenti, abbiamo già accennato alla forte presenza del tema delle mascherine: si lamentano informazioni contraddittorie o comunque poco chiare sul loro utilizzo e se ne auspica l'obbliga-



foto: T. Press / Samuel Golay

torietà, in particolare sui mezzi di trasporto pubblici, nei supermercati e in generale nei luoghi chiusi e dove le distanze di sicurezza non possono essere garantite<sup>6</sup>.

Altri temi molto dibattuti riguardano i bambini e gli over 65 e di conseguenza le scuole e le case per anziani: sulla gestione di entrambi i "dossier" vengono segnalate criticità. Anche l'interazione tra queste due fasce della popolazione genera incertezze e preoccupazioni:

*Ho sofferto di non poter vedere i nipoti e su questo punto forse non c'è stata abbastanza chiarezza. Ancora oggi non so bene come posso comportarmi con loro.*

<sup>6</sup> Segnaliamo che l'obbligatorietà verrà effettivamente sancita dal 6 luglio per i mezzi di trasporto pubblici e dal 9 ottobre per i negozi (entrambi i provvedimenti sono, al 15 ottobre 2020, tuttora in vigore).



Emergono dai commenti anche situazioni particolari, legate a determinate categorie (professionali, sociali, familiari, ecc.), che in genere lamentano una scarsa considerazione per le loro specificità (in genere già presenti e acute dalla nuova situazione):

*Da madre di un bambino a rischio mi sarei aspettata delle risposte più rassicuranti. Si è sempre detto che per i bambini non è pericoloso, non considerando mai che questi non solo potrebbero avere nonni a rischio, ma anche genitori o fratelli. Delle persone a forte rischio non se n'è parlato, se non di over 65. Tutt'ora non ci sono indicazioni chiare sull'accudimento di questa categoria! Ho dovuto prendere un congedo non retribuito e non mi sembra giusto dover attendere ancora delle risposte se avrò o meno un rimborso. I genitori di figli disabili sono stati ancora una volta dimenticati.*

Molto ricorrenti in questi testi sono anche i temi delle chiusure da una parte e degli allentamenti/riaperture dall'altra, che danno vita a due "schieramenti" di favorevoli e contrari all'una e all'altra opzione per diversi ambiti (principalmente scuole, frontiere, varie attività economiche e settori lavorativi, luoghi per il tempo libero, ...). La non chiusura del carnevale Rabadan a Bellinzona viene unanimemente citata come un errore di valutazione.

Spesso viene lamentata una scarsa attenzione e uno scarso rispetto delle regole riscontrati tra la popolazione e vengono a volte richiesti maggiori controlli (con possibilità di sanzioni) sul territorio:

- *Da noi si conta sulla responsabilità individuale, purtroppo molti trasgrediscono le regole mettendo in pericolo chi le rispetta e loro stessi. Almeno ora date un obbligo di portare la mascherina nei luoghi affollati, tipo bus ecc. perché chi rispetta e sa che è giusto farlo si sente discriminato, deriso e subisce la frustrazione che lui protegge gli altri mentre gli altri se ne fregano di lui.*
- *Ho la sensazione che la gente abbia già dimenticato e che molti non abbiano imparato nulla! Si va dagli operai che si presentano a*



foto: Il Press / Elio Bianchi

*casa per fare dei lavori di manutenzione e non hanno con sé le mascherine, ai camerieri che servono ai tavoli con la mascherina sotto il mento. In alcuni negozi la gente non si disinfetta più le mani e non viene tenuto più il controllo dell'affollamento. Non parliamo poi delle mascherine che non vengono quasi più utilizzate negli spazi chiusi e senza possibilità di distanziamento sociale. Malgrado il vostro ottimo lavoro la gente si dimostra molto ignorante in generale e forse non ha mai preso sul serio il pericolo.*

La grandissima attenzione riservata alle conferenze stampa traspare dalle molte citazioni di frasi pronunciate o di situazioni verificatesi in questi frangenti, spesso riprese dai partecipanti al sondaggio nei loro commenti. C'è un'attenzione particolare anche al rispetto delle regole (in particolare le distanze) in queste situazioni e alla segnalazione di presunte mancanze: "X dovrebbe evitare di bere dalla bottiglietta di Y in conferenza stampa".



foto: T. Press / Davide Agosta

Viene altresì notata la scarsa rappresentanza femminile in questi frangenti:

*Ho trovato inaccettabile l'evidenza che non ci sono donne nei ruoli dirigenziali. Che gli esperti, a parte verso la fine, sono stati tutti uomini e mi sono chiesta se anche lo Stato maggiore di condotta era di soli uomini. Mi sono molto preoccupata per le decisioni prese che sono ricadute molto sulle donne. Ho temuto che si tornasse indietro ai tempi di mia nonna!*

In una non trascurabile parte dei commenti si trovano accenni ad una pretesa “esagerazione” nei toni e nello spazio attribuito a quella che per alcuni non sarebbe che “una normale influenza”. Accuse queste che però in genere vengono indirizzate ai media più che alle autorità, rei di creare confusione, panico e allarmismo (oltre al già evocato “terrorismo mediatico”).

D'altro canto, si trovano anche non poche richieste di dati più esaustivi, che contemplino anche, ad esempio, “la diffusione territoriale dei contagi e dei decessi”.

Una “ricaduta positiva” di questa situazione viene a volte individuata nella spinta verso una maggiore informatizzazione nel mondo del lavoro e nella scuola:

- *Mantenere alto il livello dell'informatizzazione nell'amministrazione e nelle scuole, a beneficio di tutti i cittadini.*
- *Puntare a favorire il lavoro da casa come opportunità, a beneficio di dipendenti e datori di lavoro.*

A chiusura di questo articolo, ultimato peraltro in giorni in cui purtroppo i dati giornalieri tornano a preoccupare, abbiamo deciso di riportare proprio delle citazioni in cui da questa esperienza – tutt'ora in corso – si cerca di identificare dei lati positivi:

- *Questa crisi ha costretto tutti quanti – istituzioni, aziende e cittadini – a considerare il bene comune come una priorità: un approccio che non dovrà essere scaricato quando l'emergenza coronavirus sarà passata. Siamo infatti confrontati già da tempo con emergenze ambientali e umanitarie che meritano la stessa attenzione, la stessa partecipazione, lo stesso senso di responsabilità.*
- *Non dimenticare quello che abbiamo (re) imparato in questo periodo: sostegno reciproco, rapporto con la natura, utilizzo del tempo e delle risorse.*