

## L'informazione sul Covid-19

### Le principali misure adottate da Facebook



#### Garantire informazioni corrette

Per garantire una corretta informazione sul COVID-19, Facebook sostiene il lavoro della comunità scientifica globale della sanità pubblica, agevolando l'accesso a informazioni accurate e arginando la diffusione di contenuti non corretti e potenzialmente dannosi. Una delle principali misure poste in essere a oggi è la realizzazione della pagina denominata **Centro informazioni sul COVID-19**.



10 aprile 2020

#### Ultime notizie



Casi confermati nel mondo: 1.612.646; decessi confermati: 96.787 (JHU)

Casi confermati in Italia: 143.626; decessi confermati: 18.279 (Protezione civile)

L'Eurogruppo trova l'accordo sul Mes, il ministro dell'Economia Gualtieri: "Le risorse siano comuni"

In Italia l'età media dei deceduti con COVID-19 è 80 anni e il 68% sono uomini,

La versione italiana del "Centro informazioni sul COVID-19" include **aggiornamenti in tempo reale sul COVID-19 provenienti dal Ministero della Salute, dalla Protezione Civile, dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, dal Ministero dell'Istruzione e dall'Organizzazione Mondiale della Sanità** e fornisce articoli utili, video e post sul tema del distanziamento sociale e della prevenzione della diffusione del virus.

Gli utenti possono scegliere di seguire il "Centro informazioni sul COVID-19" per ricevere aggiornamenti dalle autorità sanitarie direttamente nella loro Sezione Notizie e ottenere Informazioni disponibili dal Ministero della Salute. Tramite la funzione di ricerca (toccando/cliccando un hashtag correlato su Instagram), possono inoltre visualizzare un *pop-up* educativo con informazioni accreditate.

Facebook e Instagram hanno messo a disposizione **spazi pubblicitari gratuiti** per consentire al Governo italiano di diffondere campagne di sensibilizzazione sul Coronavirus.

Sono allo studio ulteriori modalità per fornire assistenza e supporto alle autorità sanitarie e incentivare una

**comunicazione diretta tra organizzazioni sanitarie e cittadini**. Facebook sta lavorando costantemente con gli sviluppatori di applicazioni per creare servizi gratuiti per l'ONU e per le agenzie sanitarie governative. Istituzioni come l'UNICEF e il Pakistan's Ministry of National Health Services, Regulations & Coordination (NHSRC) stanno già utilizzando Facebook e Messenger per assicurare aggiornamenti sul COVID-19 ai propri utenti.

Ci si può iscrivere per ricevere il **bollettino sanitario dell'OMS** e visualizzare un report giornaliero sulla situazione della diffusione del virus, contenente dati aggiornati sul numero di contagi per paese e su scala globale, sui consigli su come proteggersi e sulle risposte alle domande più frequenti.

Facebook e Instagram monitorano dichiarazioni false o relative a teorie complottistiche e si impegnano a rimuovere contenuti che potrebbero essere potenzialmente dannosi.



Particolare attenzione è dedicata ai contenuti che mirano a scoraggiare il trattamento sanitario o l'adozione delle dovute misure precauzionali, quali cure o metodi di prevenzione falsi – per esempio il consumo di candeggina per curare il Coronavirus – che possano indurre a confusione anche sulle risorse sanitarie o sui servizi di utilità. L'approccio è dinamico e costantemente aggiornato sulla base delle indicazioni e delle linee guida di volta in volta ricevute dalle autorità sanitarie competenti.

### **Divieto di utilizzo di strategie di sfruttamento della situazione di emergenza negli annunci pubblicitari**

Facebook ha adottato una nuova policy volta a tutelare l'utenza contro soggetti che mirano a sfruttare l'emergenza Covid-19 a scopo di lucro. Sono vietate pubblicità di prodotti che fanno riferimento all'emergenza da Coronavirus laddove questa ingeneri un senso di urgenza nella domanda di beni di prima necessità, come per esempio nel caso di una fornitura limitata, o che suggerisca prodotti terapeutici che impediscano di contrarre il virus. Inoltre, su Facebook e Instagram sono temporaneamente vietate le pubblicità e gli annunci commerciali, come quelli su Marketplace, relativi a maschere mediche di protezione, disinfettanti per le mani, salviette disinfettanti per superfici e kit di test COVID-19. I tentativi di vendita dei prodotti elencati attraverso post su Facebook o Instagram sono oggetto di rimozione.

**È stato implementato un canale dedicato alle istituzioni locali** per condividere gli annunci che a loro giudizio violano le normative locali. I team dei due social stanno monitorando l'evoluzione della situazione legata al Coronavirus per apportare le misure necessarie laddove vi siano soggetti che tentino di sfruttare lo status emergenziale a proprio vantaggio. Le informazioni scorrette sulla salute che non siano un'opinione, una satira o un discorso diretto e non modificato da parte di un politico, sono sottoposte a controllo.

Per garantire la veridicità delle dichiarazioni rilasciate dai principali esponenti politici italiani, Facebook si avvale di **Pagella Politica**, il debunker in ambito politico che svolge servizi di fact-checking in Italia e fornisce revisione dei contenuti e smentite delle false affermazioni che si stanno diffondendo in relazione al Coronavirus.

## **Lotta alla diffusione di informazioni non corrette su Facebook Messenger e WhatsApp**

Sono utilizzate **etichette** specifiche attribuite ai messaggi inoltrati o a catena, al fine di rendere le persone consapevoli del fatto che potrebbero aver ricevuto informazioni errate. **È stato fissato un limite al numero di rinvii dei messaggi da inoltrare su WhatsApp così da contenere la viralità dei contenuti all'interno del servizio.** È stato riscontrato che tale opzione ha portato a una riduzione del 25% del



numero di messaggi inoltrati ogni giorno via WhatsApp. Si è fatto ricorso, inoltre, ad avanzati strumenti di machine learning per identificare e disabilitare circa 2 milioni di account al mese che generano su WhatsApp messaggi in maniera massiva e automatizzata, il modo più frequente con cui i malintenzionati tentano di diffondere informazioni non corrette.

**Facebook ha istituito programmi di sovvenzionamento con l'International Fact Checking Network allo scopo di sostenere le attività di fact-checking a livello globale durante la fase emergenziale.**

Anche WhatsApp ha lavorato con "Pagella Politica", sviluppando un sistema che consenta di rispondere alle richieste dei cittadini in merito a potenziali informazioni non corrette.