

The banner features a row of six icons: a globe, a book, a handshake, a money bag with a Euro symbol, a scale of justice, and a bicycle. Below the icons, the text 'AIUCD 2021' is prominently displayed. Underneath, it reads 'DH per la società: e-guaglianza, partecipazione, diritti e valori nell'era digitale' and '10° congresso annuale PISA 19-22 gennaio'. On the right side, a list of topics is shown in colored text: 'DIGITAL PUBLIC HUMANITIES' (red), 'OPEN CULTURE' (orange), 'RETI SOCIALI' (yellow), 'TECH ECONOMY' (green), 'E-PARTICIPATION' (blue), and 'TECNOLOGIE ASSISTIVE' (purple). The background includes binary code and a classical building facade.

AIUCD 2021

DH per la società: e-guaglianza, partecipazione, diritti e valori nell'era digitale

10° congresso annuale **PISA** 19-22 gennaio

DIGITAL PUBLIC HUMANITIES
OPEN CULTURE
RETI SOCIALI
TECH ECONOMY
E-PARTICIPATION
TECNOLOGIE ASSISTIVE

Versione PROVVISORIA del contributo presentato al Convegno Annuale

DISCLAIMER

Questa versione dell'abstract non è da considerarsi definitiva e viene pubblicata esclusivamente per facilitare la partecipazione del pubblico al convegno AIUCD 2021

Il Book of Abstract contenente le versioni definitive e dotato di ISBN sarà disponibile liberamente a partire dal 19 gennaio sul sito del convegno sotto licenza creative commons.

Contro l'odio online

Giorgio Mennella¹, Giulia Pirozzi²,

¹ Ciaopeople, Italia - mennella.gio(«»)gmail.com

² FutureVox, Italia, - prz.giulia(«»)gmail.com

ABSTRACT

Il digitale ha radicalmente rivoluzionato il modo di intendere, produrre e distribuire informazioni. Siamo passati da un sostanziale oligopolio produttivo e distributivo ad un mondo nel quale chiunque può diventare un polo informativo. I social network hanno contribuito all'aumento sia di lettori sia del contenuto prodotto, come mai visto nella storia dell'umanità. Purtroppo, questa rivoluzione strutturale non ha avuto un corrispettivo in termini educativi. *Fake news* ed *hate speech* sono due facce della stessa medaglia, figlie di un ecosistema informativo ad altissimo potenziale ma che ha ancora una lunga strada da fare tra algoritmi, dati e vuoti normativi. Per contrastare le moderne forme di discriminazione online ed interrompere la catena dell'odio, è necessario che avvenga una rivoluzione che metta al centro le parole e porti allo sviluppo costante e reciproco di tre grandi dimensioni: normativa, digitale e culturale. Da un punto di vista giuridico, riconoscere ed utilizzare una terminologia condivisa in materia di hate speech rappresenta il primo passo verso la definizione di metodologie di contrasto trasversali e multilivello, permettendo di avviare politiche di contrasto sia a livello locale sia interstatale in un'ottica di prevenzione di un'escalation di violenze. In termini di ecosistema strutturale digitale è necessario porre l'accento sul ruolo delle piattaforme sociali e distributive. Ben consci del dilemma che verrebbe a crearsi in merito alle libertà di espressione e di opinione, l'attuale deresponsabilizzazione pressoché totale delle piattaforme, quale Facebook, Twitter e Youtube non permette un'azione concreta di contrasto all'odio e alla disinformazione. Infine, da un punto di vista culturale è necessario sviluppare un'educazione che porti le persone a riflettere nuovamente sull'importanza delle parole: un uso consapevole del proprio linguaggio è determinante per un uso corretto della rete, che rappresenta oggi lo strumento con il quale possiamo garantire lo sviluppo di una vita interconnessa. Se ci poniamo nei confronti della rete in modo consapevole, sviluppando un'educazione digitale che ci permetta di conoscere i meccanismi e gli algoritmi che regolano le piattaforme online, riusciremo a vivere in armonia tra mondo online e mondo offline. Solo attraverso il raggiungimento di obiettivi comuni a queste tre dimensioni sarà possibile sviluppare un efficace contrasto all'odio online.

PAROLE CHIAVE

#Internet #Informazione #FakeNews #FilterBubble #OdiainRete #Linguaggi #SocialMedia #SocietàCivile

1- INTRODUZIONE

Secondo l'ultimo Global Digital Report sulle tendenze del mondo digitale, nel 2019 Internet ha registrato un aumento del 9% degli utenti ed ha raggiunto, con un totale di 4,39 miliardi, oltre la metà della popolazione globale¹. Questa espansione costante a partire dagli anni '60 del secolo scorso ha reso Internet lo strumento più potente del 21esimo secolo e, nel raggiungere un'ampia fetta della società civile, ha accompagnato e al contempo generato profonde trasformazioni sociali. L'avvento di Internet e dei social ha infatti portato ad un cambiamento del paradigma dell'informazione che da verticale è divenuto pressoché orizzontale, passando da una logica top-down ad una bottom-up, dove potenzialmente ogni utente è capace di produrre e distribuire contenuti. Negli ultimi 15 anni si è assistito ad una sostanziale modifica dell'ecosistema informativo mondiale, con un flusso informativo non più nelle mani dei pochi gruppi media. Se gli inizi del terzo millennio hanno visto nascere i *citizen journal*, con l'arrivo dei *social network* (Facebook e Twitter su tutti), l'informazione ha subito una rivoluzione copernicana. I *social network* diventano piattaforme distributive, potenzialmente universali, a disposizione di chiunque decida di produrre un contenuto: sia esso un'immagine, un testo o un video. L'informazione online in sé ed i *social network* come piattaforme distributive hanno portato ad un aumento esponenziale dei lettori di news. Il paragone tra il numero di copie vendute al giorno dei

¹ Digital in 2019, We Are Social, consultato online il 2/10/2020, <https://wearesocial.com/global-digital-report-2019>

quotidiani, (fonte FIEG)² e il numero di utenti unici dei quotidiani online (fonte Audiweb) è esemplificativo: 6.000.000 di copie vendute al giorno nel 2000 contro i 32.000.000 di utenti unici al giorno nel 2020³.

EVOLUZIONE TIRATURE E VENDITE GIORNALI QUOTIDIANI
(medie giornaliere - 1990/2001)

anno	tirature medie	% variaz.	vendite	% variaz. medie
1990	9.763.197	1,2	6.808.501	0,6
1991	9.492.087	-2,8	6.505.426	-4,5
1992	9.429.250	-0,7	6.525.529	0,3
1993	9.245.797	-1,9	6.358.997	-2,6
1994	9.030.007	-2,3	6.208.188	-2,4
1995	8.599.394	-4,8	5.976.847	-3,7
1996	8.503.177	-1,1	5.881.350	-1,6
1997	8.143.897	-4,2	5.869.602	-0,2
1998	8.156.405	0,2	5.881.421	0,2
1999	8.204.477	0,6	5.913.514	0,5
2000	8.469.856	3,2	6.073.158	2,7
2001 (*)	8.639.253	2,0	6.098.058	+0,4

(*) Proiezione in base ai dati forniti da 49 testate quotidiane.

Fig. 1 - Tirature medie e vendite dei quotidiani cartacei dal 1990 al 2001 secondo FIEG

INTERNET AUDIENCE (browser + app)				
Fonte: Audiweb Database, DATI GIORNO MEDIO DEL MESE DI LUGLIO 2020 - Audiweb powered by Nielsen				
	TOTAL DIGITAL AUDIENCE 2+ anni	COMPUTER 2+ anni	TABLET 18-74 anni	SMARTPHONE 18-74 anni
Utenti unici giorno medio (.000)	32.409	9.233	4.134	28.214
Pop. di riferimento giorno medio (%)	54,3	15,5	9,2	62,7
Tempo per persona giorno medio (hh:mm:ss)	2:30:14.000	1:19:12	1:24:11.000	2:14:19.000
Utenti unici mese (.000)	42.062	25.010	7.292	37.610
Pop. di riferimento mese (%)	70,5	41,9	16,2	83,5
Tempo per persona mese (hh:mm:ss)	2:11:48.33.000	15:06:23.000	1:0:39:16.000	2:4:03:47.000

Fig. 2 - Utenti unici digitali nel mese di Luglio 2020 secondo Audiweb Database

² La stampa in Italia (1998-2001), FIEG, Federazione Italiana Editori Giornali:
http://www.fieg.it/upload/studi_allegati/studio19982001.pdf

³ Disponibili i dati della total digital audience del mese di luglio 2020, Audiweb
<http://www.audiweb.it/news/comunicati-stampa/total-digital-audience-Luglio-2020.html>

A tale aumento di lettori digitali non è però corrisposto un incremento della *digital literacy*. L'assenza di un'adeguata educazione all'utilizzo dei nuovi strumenti e delle nuove piattaforme di informazione ha portato ad una serie di distorsioni, dall'incapacità di verifica delle fonti che porta alla diffusione di *fake news*, all'acuirsi di fenomeni di polarizzazione informativa già presenti nella società (Cass Sustein, 2010)⁴. Quelle che comunemente vengono definite *filter bubble* sono diventate delle sacche di utenti sempre più polarizzati ed integralisti, poco permeabili a fonti informative non validate dalla loro ristretta cerchia. Gli algoritmi distributivi delle piattaforme social, favorendo l'esposizione ad un dato utente di contenuti che hanno ottenuto maggiori interazioni dalla rete sociale dell'utente stesso, hanno concorso all'isolamento di queste sacche. Tali sacche si riducono ad effettive casse di risonanza, o *echo chambers*, che spingono l'utente verso un'ulteriore polarizzazione. Tale utente esposto a contenuti sempre più simili e sempre più condivisi dalla propria cerchia di contatti social, tenderà ad autoconvincersi di un dato argomento e ad avere la percezione che ci sia ancora più odio in rete, ad osservare il mondo attraverso un filtro basato sul compiacimento delle sue inclinazioni e, a livello di linguaggio, a portare gli haters a diventare ancora più haters, poiché radicalizzati all'interno del sistema polarizzato delle *echo chambers*⁵.

2 - IL DISCORSO D'ODIO ONLINE

I discorsi d'odio, che rappresentano una peculiarità e una criticità della realtà contemporanea, sono fortemente legati con il concetto della discriminazione all'interno di una cornice giuridica ancora troppo frammentata nell'ambito della normativa sull'*hate speech*, incapace di adottare una linea comune per la difesa del principio della libertà di espressione e della tutela della dignità della persona. Molti discorsi d'odio trovano infatti la propria giustificazione nella libertà di manifestazione del pensiero in un processo che ha portato alla legittimazione di discorsi offensivi e discriminatori. Parole come "negro" e "zingaro" sono tornate nel lessico comune attraverso la divulgazione di linguaggi ed espressioni utilizzate in particolar modo da figure pubbliche, come leader o personalità politiche⁶. Tali discorsi vengono facilmente ripresi negli articoli dei quotidiani e delle testate giornalistiche all'interno delle piattaforme online, dove i discorsi d'odio possono trovare la propria cassa di risonanza, nelle interazioni e nelle conversazioni degli utenti. La mancanza di filtri porta le persone a riversare impulsivamente in rete sensazioni comuni della natura umana, come frustrazione, indignazione, rabbia o sconforto. Quando queste reazioni si sviluppano a margine degli articoli o dei fatti di cronaca dei quotidiani e delle testate giornalistiche online, l'uso improprio di certi termini, la lettura parziale dell'articolo o l'incapacità di discernere un'informazione reale da una *fake news* portano le persone a scrivere commenti e ad interagire con toni non pacati all'interno delle conversazioni online. Attivando questo processo, l'*hate speech* può acquisire un ruolo protagonista nelle piattaforme online, poiché i post che tendono a generare il maggior numero di interazioni sono proprio quelli caratterizzati da opinioni contrastanti e conversazioni infuocate, dando la percezione a molti utenti che il web sia sempre più colmo di odio. All'interno delle pagine online, infatti, vengono a generarsi le cosiddette *echo chambers*, dove le persone con opinioni simili si scambiano contenuti ed idee che si confermano a vicenda, facendosi eco l'un l'altra.⁷ La caratteristica delle *echo chambers* è la presenza di un'unica voce, l'assenza del dissenso e l'allontanamento degli utenti con idee diverse da quelle del gruppo di maggioranza, portando così alla polarizzazione del discorso e all'appiattimento del dialogo.

Vengono quindi a crearsi delle situazioni di immobilità mentale, ma anche comunicativa, che portano a dare ascolto soltanto a quei contenuti che assecondano i propri interessi e le proprie aspettative, rifiutando ogni tipo di alternativa alla propria visione. La legittimazione di certi discorsi ha portato, nel presente come nel passato, alla giustificazione di atti di violenza nei confronti delle persone maggiormente discriminate, trasformando l'odio online in violenza offline. All'interno di questa cornice, in che modo è possibile strutturare ed attivare metodologie di prevenzione alla diffusione dell'odio, in un'ottica di lungo termine? che modo è possibile servirsi della tecnologia per attivare metodologie di contrasto all'*hate speech*? Ma soprattutto, qual è il ruolo delle persone, in questo scenario? Per rispondere a queste domande è prima di tutto necessario individuare convergenze tra i diversi metodi di contrasto all'odio, per arrivare alla definizione di linee guida e di parametri condivisi da adottare nelle diverse tipologie di intervento. Inoltre, per il raggiungimento di un obiettivo comune (il contrasto e la prevenzione dei discorsi d'odio online) è fondamentale cominciare da una base di partenza condivisa: prima di tutto, bisogna ripartire dalle parole. Stare sui social network non è tanto una questione di acquisire o esercitare particolari capacità tecniche, non si esaurisce nell'uso di un computer o di un dispositivo: è essenzialmente comunicare e al centro della comunicazione ci sono proprio le parole. Anche in una

⁴ CASS R. SUSTEIN., *Voci, Gossip e False dicerie*, New York, 2010.

⁵ GHENO V., MASTROIANNI B., *Tienilo Acceso*, Longanesi, Agrate Brianza, 2018.

⁶ FALOPPA F., *Razzisti a Parole* (per tacere dei fatti), Laterza, Bari, 2011.

⁷ GHENO V., MASTROIANNI B., *op. cit.*

società sovraccarica di immagini, schermi e contenuti che stimolano e coinvolgono i cinque sensi nel loro complesso, sono ancora le parole e sempre loro a dare significato a tutto.

3 - METODOLOGIA

Ripartire dalle parole significa definire e condividere i significati e i valori dei termini che si utilizzano. Da un punto di vista giuridico, riconoscere ed utilizzare una terminologia condivisa in materia di *hate speech* rappresenta il primo passo verso la definizione di metodologie di contrasto trasversali e a multilivello. È proprio attraverso la definizione univoca del termine *hate speech*, infatti, che sarà possibile adottare ed avviare politiche di contrasto comuni a più Stati, rendendo efficace una battaglia ai discorsi d'odio a livello internazionale. All'interno di una cornice giuridica più chiara e definita, le persone possono sentirsi maggiormente tutelate in merito alle forme di discriminazione, senza che siano private della libertà di espressione e di pensiero. Una normativa trasparente che disciplini i discorsi d'odio porta alla definizione dei linguaggi offensivi che sono tornati velocemente in uso nel lessico comune, in un'ottica di prevenzione di un'escalation di violenze, online e offline. Allo stesso modo, una maggiore responsabilizzazione delle piattaforme social, per quanto sensibile e periglioso sia la tematica, diventa di vitale importanza. Sebbene demandare il *fact checking* alle piattaforme, come avvenuto durante le elezioni americane del 2020 in merito alle affermazioni del Presidente Donald Trump⁸, può risultare controverso, un maggior intervento di Facebook e Twitter nei discorsi d'odio, attraverso strumenti di verifica automatica, è fortemente auspicabile. Parallelamente ad un'attività di informazione ed educazione civica circa le tematiche dei discorsi d'odio, è necessario sviluppare un'educazione al linguaggio che porti le persone a riflettere nuovamente sull'importanza delle parole. La diversificazione del registro linguistico sulla base del contesto, dunque la separazione tra la sfera pubblica e privata è un primo importante accorgimento alla portata di tutti per riconsiderare la propria esposizione nella rete e prevenire la diffusione di commenti che possono provocare discorsi discriminatori.

4 - CONCLUSIONI

Una corretta espressione può cominciare da una corretta attività di informazione. La continua ricerca e lo sviluppo di un pensiero critico, attraverso la lettura e l'individuazione delle fonti, senza limitarsi ad un'unica versione dei fatti, richiama la possibilità di riconoscere che possano esistere molteplici punti di vista.

Questo comportamento è l'antidoto per prevenire reazioni impulsive ed emotive che si possono riversare nello spazio dedicato ai commenti delle pagine, portando al cosiddetto "effetto tinello"⁹, quindi la modalità di comportarsi in uno spazio pubblico (quale è il social network) come se si fosse all'interno del salotto della propria casa. Partendo da una differenziazione del mezzo è invece promuovere un dialogo civile e moderato. Un uso consapevole del proprio linguaggio è determinante per un uso corretto della rete, che rappresenta al giorno d'oggi lo strumento con il quale possiamo garantirci lo sviluppo della vita interconnessa attuale. Se ci poniamo nei confronti della rete in modo consapevole, sviluppando un'educazione digitale che ci permetta di conoscere i meccanismi e gli algoritmi che regolano le piattaforme online, riusciremo forse a vivere in armonia tra mondo online e mondo offline. Nello scenario digitale così come in quello giuridico, la definizione di norme chiare e condivise che regolino queste realtà lascia a ciascuno di noi un'ampia possibilità di movimento ed espressione. In conclusione, affinché possano essere messe in atto misure di prevenzione e di contrasto dei discorsi d'odio online, è necessario che ci sia uno sviluppo, costante e condiviso, di tutte le tre dimensioni analizzate in questo lavoro: giuridica, culturale e digitale.

BIBLIOGRAFIA

OPERE CITATE

- CASS R. SUSTEIN., *Voci, Gossip e False dicerie*, New York, 2010.
- FALOPPA F., *Razzisti a Parole (per tacere dei fatti)*, Laterza, Bari, 2011.
- GHENO V., MASTROIANNI B., *Tienilo Acceso Longanesi*, Agrate Brianza, Agosto 2018.
- FIEG - FEDERAZIONE ITALIANA EDITORI GIORNALI, *La stampa in Italia - 1998-2001*.
- WE ARE SOCIAL, *Digital in 2019*, <https://wearesocial.com/global-digital-report-2019>.

⁸ Trump: "L'estensione dei voti postali è fisicamente pericolosa". E Twitter censura il presidente, La Repubblica 03/11/2020 https://www.repubblica.it/esteri/2020/11/03/news/trump_l_estensione_dei_voti_postali_e_fisicamente_pericolosa_e_twitter_censura_il_presidente-272848745/

⁹ GHENO V., MASTROIANNI B., *op. cit*

APPROFONDIMENTI

- HARMON A., Cyberspace May Be Making Laws of Any One Country Irrelevant, Shifting Power from Governments, Internet Tests Boundaries of Decency and Nations, Los Angeles Times, 1997, disponibile al link: http://articles.latimes.com/1997-03-19/news/mn39893_1_communications-decency-act
- OSENBURG D., KESSLER J, WEXLER S., Combating Extremism In Cyberspace: The Legal Issues Affecting Internet Hate Speech 3, << Anti-Defamation League >> , New York, 2000.
- ZICCARDI G., L'odio online, violenza verbale e ossessioni in rete, Raffaello Cortina Editore, Milano, 2016.

DICHIARAZIONI, PATTI E CONVENZIONI

- Convenzione internazionale sull'eliminazione di ogni forma di discriminazione razziale (ICERD), Organizzazione Internazionale delle Nazioni Unite, 1965.
- Dichiarazione dei diritti in Internet, Commissione per i diritti e i doveri relativi ad Internet, Camera dei Deputati, 2014.
- Patto internazionale relativo ai diritti civili e politici, Organizzazione Internazionale delle Nazioni Unite, Concluso a Nuova York il 16 dicembre 1966.
- Raccomandazione di politica generale n. 15, Commissione europea contro il razzismo e l'intolleranza del Consiglio d'Europa (ECRI), 2016.
- Rapporto 2017/2018, La situazione dei diritti umani nel mondo, Amnesty International, Infinito Edizioni, Formigine, 2018. Relazione Finale.
- Commissione Jo Cox Sull'intolleranza, La Xenofobia, Il Razzismo E I Fenomeni Di Odio, Camera Dei Deputati, XVII Legislatura, 2017.