

L'odio non è un'opinione

Ricerca su hate speech, giornalismo e migrazioni



Rapporto redatto nel quadro del progetto

BRICKS *Building Respect on the Internet by Combating hate Speech*

cospe
ONLUS
TOGETHER FOR CHANGE

www.cospe.org



Progetto cofinanziato
dall'Unione Europea



www.brickproject.eu



La presente ricerca è stata realizzata da Letizia Materassi, Marta Tiezzi (Università degli Studi di Firenze) e Camilla Bencini (COSPE) in collaborazione con Sara Cerretelli, Alessia Giannoni (COSPE) e Marco Renzi (Presidente LSDI – Libertà di Stampa Diritto all'Informazione).

Questa pubblicazione è stata prodotta con il supporto finanziario del programma *Fundamental Rights and Citizenship* dell'Unione Europea. I contenuti di questa pubblicazione sono di esclusiva responsabilità degli autori e non riflettono necessariamente le opinioni della Commissione Europea.





Indice

1. Sinossi	5
2. La situazione dei discorsi d'odio in Italia	7
Alcuni dati	7
I discorsi d'odio nel sistema giuridico italiano	8
Gli organismi di tutela in Italia	10
La giurisprudenza	11
3. L' odio nei commenti online	14
Introduzione e nota metodologica	14
Conversazioni in compresenza e online	15
I casi selezionati	16
Primo caso di studio	16
Secondo caso di studio	20
Terzo caso di studio	24
Quarto caso di studio	28
Quinto caso di studio:	30
Retoriche del discorso razzista e le funzioni comunicative	31
I profili degli autori di espressioni d'odio razziste	34
Osservazioni conclusive	36
4. Il giornalismo italiano di fronte alla sfida dell'hate speech online	38
Obiettivi e metodologia	38
Libertà di espressione Vs Regolamentazione	39
Giornalisti Vs social media manager	41
Informare Vs Coinvolgere	43
Le specificità del tema "immigrazione"	44
5. Conclusioni finali	46
Allegati	48
LISTA INTERVISTE	48
DATI TESTATE	50
TRACCIA INTERVISTE	51
BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA	53





1. Sinossi

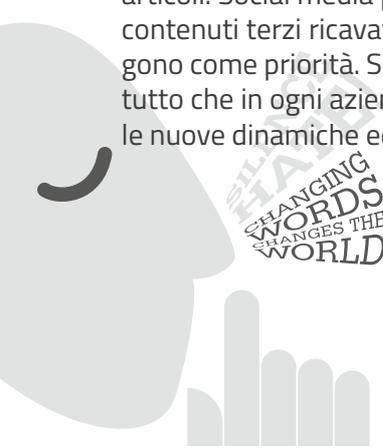
L'obiettivo della ricerca è approfondire il fenomeno dell'hate speech online verso migranti, rifugiati e minoranze, tramite l'analisi di casi studio ed interviste a testate e testimoni privilegiati.

Il tema della diffusione dei discorsi d'odio in Italia e del suo contrasto è all'attenzione dell'opinione pubblica e dei decisori politici ormai da qualche tempo, ma ha assunto una rilevanza particolare nel corso del 2015. La grave crisi umanitaria che ha investito i paesi Europei e balcanici sta dominando le cronache nazionali ed è in questo scenario, in cui spesso i giornali non restituiscono un'immagine corretta di quello che sta accadendo e più in generale del fenomeno migratorio a livello globale e nazionale, che si stanno moltiplicando le espressioni di incitamento all'odio razziale nei confronti di rifugiati, migranti e minoranze. I forum dei giornali online, i commenti a margine degli articoli, le pagine Facebook delle testate nazionali e locali sono ormai i luoghi virtuali in cui dilagano i discorsi d'odio che prendono di mira i rifugiati e i cittadini di origine straniera e purtroppo si tratta di un fenomeno difficilmente monitorabile e controllabile. Nel 2014, l'Unar (Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali) ha registrato 347 casi di espressioni razziste sui social, di cui 185 su Facebook e le altre su Twitter e Youtube. A queste se ne aggiungono altre 326 nei link che le rilanciano per un totale di 700 episodi di intolleranza, con un trend in crescita per il 2015. L'analisi del contesto giuridico nazionale, degli organismi di tutela e della giurisprudenza restituisce un quadro ricco e controverso, contraddistinto dall'assenza di una normativa specifica sull'hate speech e da un dibattito aperto sul labile confine con la libertà di espressione.

La prima parte della ricerca ha avuto come oggetto il monitoraggio di testate giornalistiche web italiane e i commenti dei lettori a margine degli articoli relativi, direttamente o indirettamente, alla popolazione migrante e/o al fenomeno migratorio. Sono stati selezionati ed analizzati casi significativi di discorso d'odio razzista o di incitamento all'odio sviluppati entro la comunità dei lettori. L'analisi ha portato all'individuazione di diverse tipologie di commentatori, basate sulle retoriche più frequenti del discorso razzista. È emerso inoltre un uso limitato degli strumenti di moderazione da parte delle testate, aspetto che è stato approfondito nella fase successiva dell'indagine

Gli obiettivi che hanno mosso la seconda fase di ricerca sono accomunati dal bisogno di conoscere le differenti realtà giornalistiche redazionali italiane e come queste abbiano finora riflettuto o reagito alle problematiche di gestione delle proprie community e, quindi, ai casi di hate speech riscontrati o riscontrabili. Dalle interviste con le principali testate italiane ed esperti del settore è emerso un quadro eterogeneo che qui viene restituito mediante l'individuazione di dicotomie significative. Dalla libertà di espressione alla necessità di regolamentazione, dal ruolo dei giornalisti a quello dei social media manager, dall'obiettivo di informare a quello di coinvolgere, abbiamo riscontrato soluzioni diverse da parte delle redazioni, in una fase di sperimentazione contraddistinta da una difficoltà di adattamento alla dimensione digitale.

Le conclusioni si concentrano sulla necessità di un ripensamento radicale del lavoro giornalistico nella nuova dimensione digitale, un lavoro che non si conclude più con la stampa/diffusione del pezzo, ma prosegue nel seguire il flusso delle conversazioni, cercando interazioni con gli utenti e raccogliendo spunti e tracce per nuovi articoli. Social media policy e moderazione attiva, preparata, e partecipata e predisposizione alla produzione di contenuti terzi ricavati dal flusso delle conversazioni, in breve un'interazione a 360° con la community, emergono come priorità. Servono social media manager, community manager, e content curators, ma serve soprattutto che in ogni azienda editoriale tali ruoli professionali siano previsti e realizzati studiando e comprendendo le nuove dinamiche editoriali che la rivoluzione digitale pretende.



CHANGING
WORDS
CHANGES THE
WORLD



2. La situazione dei discorsi d'odio in Italia.

Alcuni dati

Il tema della diffusione dei discorsi d'odio in Italia e del suo contrasto è all'attenzione dell'opinione pubblica e dei decisori politici ormai da qualche tempo, ma ha assunto una rilevanza particolare nel corso del 2015. La grave crisi umanitaria che ha investito i paesi Europei e balcanici sta dominando le cronache nazionali ed è in questo scenario, in cui spesso i giornali non restituiscono un'immagine corretta di quello che sta accadendo e più in generale del fenomeno migratorio a livello globale e nazionale, che si stanno moltiplicando le espressioni di incitamento all'odio razziale nei confronti di rifugiati, migranti e minoranze. I forum dei giornali online, i commenti a margine degli articoli, le pagine Facebook delle testate nazionali e locali sono ormai i luoghi virtuali in cui dilagano i discorsi d'odio che prendono di mira i rifugiati e i cittadini di origine straniera e purtroppo si tratta di un fenomeno difficilmente monitorabile e controllabile. Ai discorsi razzisti diffusi dalle persone comuni si aggiunge poi una caratteristica tipicamente italiana, ovvero i discorsi, gli slogan e le affermazioni di stampo discriminatorio e xenofobo pronunciati da personaggi pubblici e con ruoli di potere, che criminalizzano i migranti e i rifugiati e alimentano astio verso intere comunità o nazionalità.

Data la complessità nel tracciare e monitorare l'*hate speech* in rete, tra i pochi dati a cui è possibile riferirsi ci sono quelli raccolti dall'UNAR (Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali), sia attraverso le segnalazioni al suo Contact Centre che direttamente dall'ufficio con il monitoraggio della rete. Nel 2014, l'Unar ha registrato 347 casi di espressioni razziste sui social, di cui 185 su Facebook e le altre su Twitter e Youtube. A questi se ne aggiungono altri 326 nei link che le rilanciano per un totale di 700 episodi di intolleranza¹. Nel suo rapporto annuale relativo all'anno 2014, l'Unar ha rilevato già un trend in aumento per il 2015 rispetto a questi fenomeni affermando che offese e messaggi stigmatizzanti verso specifici gruppi nazionali e minoranze sono sempre più spesso veicolati attraverso i new media e i social networks².

Altri dati vengono forniti da OSCAD (Osservatorio per la Sicurezza Contro gli Atti Discriminatori), che nel 2013 ha rilevato 231 segnalazioni di atti discriminatori, di cui 65 riguardavano il web. Si è trattato prevalentemente di siti internet o profili Facebook a contenuto discriminatorio e le segnalazioni sono state inoltrate per i successivi accertamenti alla Polizia Postale e delle Comunicazioni, l'ufficio tecnicamente competente a riceverle³.

Infine l'ODIHR (Office for Democratic Institutions and Human Rights) dell'OSCE, che raccoglie ogni anno i dati sugli *hate crimes* in Italia sia da fonti governative che da fonti della società civile, per il 2014 ha registrato 596 crimini d'odio rilevati dalle Forze dell'Ordine (oltre 400 dei quali relativi a episodi di razzismo e xenofobia), a cui si aggiungono altri 114 casi riportati da organizzazioni della società civile.⁴

1- P. Andrisani, Dal contagio 'virale' al web marketing dell'odio razzista, in: IDOS (2015) Dossier statistico immigrazione 2015.

2- P. Vulpiani, Le discriminazioni a sfondo etnico-razziale, in: IDOS (2015) Dossier statistico immigrazione 2015.

3- "Razzismo: dati Oscad, 55% discriminazioni avvengono per motivi razziali", in: http://www1.adnkronos.com/Archivio/AdnAgenzia/2014/01/14/Cronaca/Razzismo-dati-Oscad-55-discriminazioni-avviene-per-motivi-razziali_143205.php

4- <http://hatecrime.osce.org/italy>.





I discorsi d'odio nel sistema giuridico italiano

In Italia non esiste una normativa specifica che riguarda l'hate speech, ma vi sono una serie di norme relative ai reati di incitamento all'odio razziale, propaganda di idee fondate sulla superiorità e sull'odio razziale, ingiuria, diffamazione e minaccia che vengono applicate nei casi di hate speech e colmano il vuoto derivante dalla mancanza di un reato specifico.

L'art. 3 della Costituzione Italiana afferma la pari dignità e l'uguaglianza davanti alla legge per tutti, senza distinzione di sesso, di 'razza', di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. Partendo da questo principio fondamentale sono state nel tempo approvate e modificate diverse leggi che costituiscono l'ossatura della normativa nazionale in materia di discriminazione razziale.

La prima legge sul tema è stata la legge di ratifica della Convenzione internazionale sull'eliminazione di ogni forma di discriminazione razziale, firmata a New York il 7 marzo 1966⁵. Nella sua formulazione originale, l'art. 3 puniva con la reclusione da uno a quattro anni "chi diffonde in qualsiasi modo idee fondate sulla superiorità o sull'odio razziale", e "chi incita in qualsiasi modo alla discriminazione, o incita a commettere o commette atti di violenza o di provocazione alla violenza, nei confronti di persone perché appartenenti a un gruppo nazionale, etnico o razziale". Erano poi puniti con la reclusione da uno a cinque anni i partecipanti ad associazioni o organizzazioni aventi tra gli scopi quello "di incitare all'odio o alla discriminazione razziale".

Una più organica norma antidiscriminatoria fu emanata nel 1993, la cosiddetta Legge Mancino⁶, che estendeva la repressione penale alle discriminazioni su base religiosa e distingueva le condotte di "diffusione delle idee" e di "incitamento alla discriminazione", punite con pena meno elevata, da quelle di incitamento alla violenza, o violenza, o provocazione alla violenza, punite più gravemente.

Nel gennaio del 2006, il Parlamento ha approvato una nuova norma, voluta dall'allora partito di governo Lega Nord, che ha indebolito in modo significativo le pene previste dalla legge Mancino. La legge 85/2006 infatti ha modificato ulteriormente la legge precedente e in particolare, oltre a un'ulteriore diminuzione della pena (che ora è alternativa: reclusione fino a un anno e sei mesi, oppure multa fino a 6000 euro), vengono modificati i termini che definiscono il reato: è punito non più chi "diffonde in qualsiasi modo", ma chi "propaganda idee fondate sulla superiorità o sull'odio razziale o etnico"; non più chi "incita", ma chi "istiga a commettere o commette atti di discriminazione per motivi razziali, etnici, nazionali o religiosi"; non più chi "incita", ma chi "istiga a commettere o commette violenza o atti di provocazione alla violenza per motivi razziali, etnici, nazionali o religiosi". Attualmente è in discussione al Senato un disegno di legge (già approvato dalla Camera dei Deputati) che dovrebbe aggiungere l'omofobia e la transfobia tra le circostanze aggravanti già esistenti. Nel disegno di legge è però presente anche un articolo che modificherebbe la legge Mancino nel senso che "non costituiscono discriminazione la libera espressione di convincimenti o opinioni riconducibili al pluralismo delle idee", anche nel caso siano "assunte in organizzazioni" politiche, sindacali, culturali, religiose⁷.

5- Legge 13 ottobre 1975, n. 654, <http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:1975-10-13;654>.

6- Legge 25 giugno 1993, n. 205, <http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:1993;205>

7- "Omofobia, ok alla Camera con voti Pd. Pdl contro. Protesta del bacio del M5s", in: Il Fatto Quotidiano, 19 settembre 2013, <http://www.ilfattoquotidiano.it/2013/09/19/omofobia-pas-sa-legge-con-voti-pd-pdl-contro-protesta-bacio-m5s/716571/>.





Ancora oggi e nonostante le modifiche subite, la Legge Mancino rimane uno strumento fondamentale per la lotta contro le discriminazioni razziali. Dato che niente viene specificato nella legge a proposito del mezzo utilizzato per la diffusione e propaganda di idee razziste, questa si applica anche a Internet, ma il problema di identificare le idee basate sull'odio razziale o etnico diffuse sul web rimane comunque complesso, come verrà spiegato meglio nel paragrafo dedicato alle sentenze.

Un ulteriore strumento utilizzato dalla giurisprudenza italiana per il contrasto ai discorsi d'odio in rete è il codice penale, che prevede i reati di 'ingiuria' e di 'diffamazione'. L'art. 594 del codice penale italiano contiene la tutela contro il reato di 'ingiuria' e afferma che chi offende l'onore o il decoro di un'altra persona in sua presenza può essere punito con la reclusione fino a sei mesi o con una multa fino a 516 €. La stessa pena viene applicata a chi commette il reato attraverso comunicazioni telegrafiche o telefoniche, con scritti o disegni diretti alla persona offesa. Le pene vengono aumentate se l'offesa è commessa alla presenza di più persone. L'art. 595 del codice penale si occupa invece della 'diffamazione' e prevede la reclusione fino a un anno o la multa fino a 1.032 € per chi, comunicando con più persone, offende la reputazione di una o più persone. Se l'offesa avviene attraverso la stampa o con qualsiasi altro mezzo di pubblicità, la pena consiste nella reclusione da sei mesi a tre anni o in una multa non inferiore a 516 €. Se l'offesa viene fatta nei confronti di un corpo politico, amministrativo o giudiziario o di un suo rappresentante le pene sono aumentate.

Negli ultimi anni sono stati fatti diversi tentativi di regolamentazione specifica dell'hate speech sul web. Il Senato ha approvato nel maggio del 2015 il disegno di legge "Disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione e il contrasto del fenomeno del *cyberbullismo*"⁸ che prevede la rimozione dei contenuti offensivi da parte dei gestori (l'indicazione potrà arrivare direttamente dagli utenti dai 14 anni in su) oppure la segnalazione al Garante della Privacy. È prevista inoltre una 'procedura di ammonimento' in caso di reati compiuti da utenti sotto i 14 anni, in cui il questore convoca il minore con un genitore. Un altro disegno di legge (cosiddetto DDL Campana) prevede la reclusione da sei mesi a quattro anni per chiunque "cagioni un perdurante e grave stato di ansia o di paura ovvero ingeneri un fondato timore per la propria incolumità" attraverso una serie di atti qualificati come "bullismo o bullismo informatico"⁹. Infine è stata presentata una proposta di legge che interviene sulla "tutela dell'identità personale in Internet", in particolare per i minori, sul "diritto all'oblio, aggiornamento e rettificazione dei dati personali" e prevede infine alcune disposizioni in materia di diffamazione e ingiuria, con in particolare una revisione della disciplina relativa alla diffamazione a mezzo stampa.¹⁰

Nel luglio del 2015 è nata la Carta Italiana dei Diritti di Internet, con lo scopo di offrire un insieme di principi e valori di alto livello nell'accesso e nella fruizione di Internet. All'art. 13, la Carta affronta la questione della sicurezza in rete che viene correttamente vista sia come tutela delle infrastrutture sia come difesa degli individui. L'articolo afferma che "non sono ammesse limitazioni della libertà di manifestazione del pensiero", ma anche che "deve essere garantita la tutela della dignità delle persone da abusi connessi a comportamenti quali l'incitamento all'odio, alla discriminazione e alla violenza".

8- <https://www.senato.it/service/PDF/PDFServer/DF/302161.pdf>.

9- http://www.camera.it/_dati/leg17/lavori/stampati/pdf/17PDL0018680.pdf.

10- <http://www.repmag.it/rubriche/diritto-della-rete/item/64-una-nuova-proposta-di-legge-a-tutela-della-dignita-in-internet/64-una-nuova-proposta-di-legge-a-tutela-della-dignita-in-internet.html>





Lo strumento giuridico più rilevante a livello internazionale è la Convenzione di Budapest sul Cybercrime del Consiglio d'Europa. Entrata in vigore nel 2004 e ratificata dall'Italia nel 2008¹¹, si tratta del primo trattato internazionale sui crimini commessi via internet e su altre reti informatiche. Essa assume particolare rilevanza soprattutto per il Protocollo Addizionale che il Consiglio d'Europa ha adottato nel 2003 e che riguarda in particolare la lotta alla criminalità informatica, introducendo l'obiettivo del contrasto alle forme di xenofobia, razzismo e negazionismo dei genocidi. L'Italia ha firmato il Protocollo nel 2011 ma non l'ha ancora ratificato nonostante i numerosi richiami di giuristi e attivisti che hanno portato all'attenzione del Parlamento la necessità di trasporre questo fondamentale strumento nel sistema giuridico nazionale¹².

Gli organismi di tutela in Italia

In Italia esistono principalmente due organismi pubblici che si occupano di raccogliere le denunce di atti discriminatori: OSCAD (Osservatorio per la Sicurezza contro gli Atti Discriminatori) inserito all'interno del Dipartimento della pubblica sicurezza - Direzione centrale della polizia criminale e UNAR (Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali), che è parte del Dipartimento per le Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

L'OSCAD è nato nel 2010 dalla collaborazione tra Polizia di Stato e Carabinieri con lo scopo di promuovere il diritto all'uguaglianza dinanzi alla legge ed alla protezione contro le discriminazioni per tutte le persone che sono vittime di crimini d'odio. In particolare, l'OSCAD riceve segnalazioni telefoniche o tramite e-mail da parte di istituzioni, associazioni di categoria e privati cittadini e monitora i fenomeni di discriminazione determinati da 'razza' o etnia, nazionalità, credo religioso, genere, età, lingua, disabilità fisica o mentale, orientamento sessuale, identità di genere. Tra i suoi compiti ci sono anche quello di attivare, in base alle segnalazioni ricevute, interventi mirati sul territorio delle Forze di Polizia e seguire l'evoluzione degli atti discriminatori denunciati, mantenere rapporti con le associazioni e le istituzioni, pubbliche e private, che si occupano di contrasto alle discriminazioni ed elaborare misure di prevenzione e contrasto ai crimini d'odio¹³.

Altri strumenti di segnalazione di atti discriminatori vengono messi a disposizione da UNAR, l'organismo di parità a livello nazionale nato nel 2004 con la funzione di garantire l'effettività del principio di parità di trattamento fra le persone, di vigilare sull'effettiva applicazione degli strumenti di tutela vigenti contro le discriminazioni e di contribuire a rimuovere le discriminazioni fondate sulla 'razza' e l'origine etnica. UNAR raccoglie segnalazioni, denunce e testimonianze attraverso un apposito Contact center, raggiungibile attraverso un numero verde e un sito web¹⁴ e fornisce assistenza alle vittime di discriminazioni nei procedimenti intrapresi sia in sede amministrativa che giurisdizionale. Un protocollo d'intesa tra il Ministero dell'Interno e il Dipartimento delle Pari Opportunità stabilisce che la polizia debba segnalare al Contact Centre dell'Unar i casi di discriminazione che ricadono sotto la tutela civile e non costituiscano reati mentre l'Unar è obbligato a riferire alla Polizia i crimini d'odio e gli atti di razzismo penalmente rilevanti.¹⁵

11- Legge 18 marzo 2008, n. 48.

12- Nel marzo 2015 il Consiglio dei Ministri ha approvato un Disegno di Legge per ratificare e dare esecuzione al Protocollo Addizionale alla Convenzione del Consiglio d'Europa sulla criminalità informatica.

13- <http://www.poliziadistato.it/articolo/22017/>.

14- http://www.unar.it/unar/portal/?page_id=201.

15- <http://www.poliziadistato.it/articolo/view/22039/>.





La Polizia Postale e delle Comunicazioni è la sezione della Polizia di Stato che si occupa nello specifico di investigare sui crimini commessi sul web e quindi anche sui crimini d'odio commessi su Internet, anche se non c'è all'interno di essa una sezione dedicata all'hate speech. Le segnalazioni alla Polizia Postale possono essere fatte di persona, inviate via e-mail oppure attraverso un apposito forum online. UNAR e OSCAD riportano alla Polizia Postale tutte le segnalazioni che riguardano atti discriminatori e razzisti condotti via web¹⁶

Da segnalare è anche la presenza sul territorio di numerose ONG e associazioni che svolgono un importante ruolo nella prevenzione e nel contrasto alle discriminazioni e che fanno parte del Registro delle associazioni che svolgono attività nel campo della lotta alle discriminazioni e dell'elenco degli enti legittimati ad agire in giudizio a tutela delle vittime di discriminazioni razziali.

La giurisprudenza

La giurisprudenza italiana in tema di hate speech è abbastanza ricca di casi e in generale vi è una tendenza favorevole dei tribunali all'incriminazione per incitamento all'odio, anche se la maggior parte dei giuristi è contraria a combattere il problema utilizzando la giustizia penale e i discorsi d'odio rappresentano ancora una questione controversa nell'ambito della libertà di espressione.

Una delle più importanti sentenze emanate sul tema è quella in cui la Corte di Cassazione ha definitivamente confermato la condanna di Flavio Tosi, l'attuale sindaco di Verona, a due mesi di reclusione per 'propaganda di idee razziste'¹⁷. I fatti risalgono al 2001, quando Tosi, come consigliere regionale, organizzò una raccolta di firme per sgomberare un campo nomadi a Verona. La campagna, organizzata dal partito della Lega Nord, si chiamava 'Firma anche tu per mandare via gli zingari dalla nostra città' e gli organizzatori vennero citati in giudizio dall'organizzazione Opera Nomadi e da alcuni cittadini sinti. Nel dicembre 2004 il Tribunale di Verona condannò Tosi e gli altri organizzatori della campagna a sei mesi di reclusione e a tre anni di interdizione dai pubblici uffici per diffusione di idee fondate sulla superiorità e sull'odio razziale ed etnico e incitamento a commettere atti di discriminazione per motivi razziali ed etnici. Nel 2007, la Corte di Appello di Venezia ha ridotto la condanna a due mesi di reclusione, assolvendo gli imputati dall'accusa di "istigazione alla discriminazione", pur confermando la condanna per aver organizzato la propaganda di idee fondate sull'odio e sulla superiorità etnica e razziale. Il verdetto è stato poi rimandato per un nuovo esame alla Corte d'Appello che, nel 2008, ha confermato il reato di propaganda. Tale decisione è stata poi riconfermata dalla Corte di Cassazione nel luglio 2009.¹⁸ L'importanza del caso Tosi risiede nel fatto che per la prima volta un tribunale italiano ha sposato la teoria del c.d. razzismo differenzialista, ritenendo che il razzismo non si espliciti solo nelle teorie biologico-genetiche, ma comprenda anche l'elemento culturale.

16- <https://www.denunceviaweb.poliziadistato.it/wfintro.aspx>.

17- Corte di Cassazione, quarta sezione penale, sentenza del 10 luglio 2009, n. 41819.

18- «Idee razziste»: Tosi condannato in via definitiva Lui: ingiustizia, in: Corriere della Sera, 12/07/2009, http://archiviostorico.corriere.it/2009/luglio/12/Idee_razziste_Tosi_condannato_via_co_9_090712034.shtml.





Tra le sentenze che riguardano nello specifico i casi di discorsi d'odio sul web segnaliamo la sentenza del Tribunale di Padova che ha condannato nel 2011 un consigliere comunale del comune di Padova a 4000 euro di multa e a 6000 euro di risarcimento alle parti civili per aver svolto "propaganda di idee fondate sull'odio razziale e istigazione a commettere atti razzisti", dopo aver scritto commenti razzisti nel proprio profilo Facebook nei confronti dei rom¹⁹. Nel 2013 lo stesso tribunale ha condannato a un anno e mezzo di reclusione una consigliera di quartiere di Padova della Lega Nord, poi espulsa dal partito a seguito della vicenda, per il reato di istigazione alla violenza per motivi razziali commesso nei confronti dell'allora Ministro per l'Integrazione Cécile Kyenge attraverso un post sul proprio profilo Facebook.²⁰

Un'importante pronuncia della Corte di Cassazione²¹ ha esteso l'applicazione dell'art. 416 del Codice Penale sull' 'associazione a delinquere' ai discorsi d'odio perpetrati all'interno delle comunità virtuali, blog, chat e social network. La Corte di Cassazione ha precisato che i social network e internet sono idonei a diffondere messaggi volti ad influenzare le idee e i comportamenti dell'opinione pubblica e, pertanto questa ipotesi di reato (che prevede la reclusione da 1 a 5 anni) si applica alla propaganda di idee fondate sull'odio razziale e la discriminazione razziale attraverso questi mezzi. La prima sentenza che ha riconosciuto l'esistenza e la perseguibilità di un'associazione a delinquere costituita tramite il web è stata quella del Tribunale di Roma contro i gestori del sito neonazista Stormfront. Questa sentenza, che sancisce un precedente importante nell'ambito della repressione del cyber crimine, ha permesso la condanna a tre anni di reclusione dei gestori del forum che incitavano a commettere violenza sulla base di pregiudizi razziali, etnici e religiosi e inneggiavano alla superiorità della razza bianca attraverso la sezione italiana del sito internet.²²

Una questione molto rilevante al momento in Italia riguarda l'anonimato in rete. L'utilizzo della fattispecie della 'diffamazione' per colmare il vuoto normativo derivante dalla mancanza di un reato specifico di hate speech sul web, ha portato ad una sorta di alleggerimento di questo reato quando viene commesso via web. Ogni giorno le Procure italiane ricevono numerose denunce per diffamazione sul web, ma nella stragrande maggioranza dei casi viene richiesta l'archiviazione ponendo alla base di questa richiesta un ragionamento sulla cosiddetta 'desensibilizzazione oggettiva' su internet. La rete è al momento un luogo abbastanza sregolato e nella maggior parte dei siti e blog non ci sono dei direttori responsabili. L'anonimato conferisce a chi insulta e minaccia una sorta di immunità, poiché la scelta di rimanere anonimi riduce la credibilità del messaggio e limita fortemente la sua idoneità a ledere la reputazione. Il livello di credibilità o di gravità delle offese dipende anche dal contesto, ed in questo caso il contesto della rete riduce la credibilità dell'affermazione diffamatoria e stempera la sua potenzialità lesiva della reputazione delle persone, ridimensionandone l'offensività²³.

19- 'Vittorio Aliprandi condannato per razzismo su Facebook', in: <http://www.padova24ore.it/politica/3994-vittorio-aliprandi-condannato-per-razzismo-su-facebook.html>.

20- Tribunale di Padova: *l'invito a commettere violenza sessuale nei confronti della Ministra Kyenge espresso attraverso i social-network costituisce un'istigazione pubblica alla violenza razziale*, in: <http://www.cirdi.org/?p=4788>.

21- Corte di Cassazione, Sentenza n. 33179/2013, disponibile su: http://www.asgi.it/wp-content/uploads/public/cassaz_33179_2013.pdf.

22- Tribunale di Roma, Sentenza n. 884 del 8/04/13, disponibile su: http://osservatorioantisemi-c02.kxcdn.com/wp-content/uploads/2013/11/Sentenza-884.13-dell8.04.2013-1_stormfront.pdf

23- Simone Alliva, Omofobia e razzismo: ecco perché minacce e insulti sul web restano impuniti, <http://espresso.repubblica.it/attualita/2015/12/09/news/omofobia-e-razzismo-eco-perche-minacce-e-insulti-sul-web-restano-impuniti-1.242753>





Una sentenza che va contro questa interpretazione e apre una strada nel contrasto alla diffamazione in rete è una recentissima pronuncia in cui la Cassazione rileva, nell'offesa rivolta a una persona tramite un post pubblicato sulla bacheca di Facebook, i profili del reato di diffamazione aggravata così come avviene nell'offesa a mezzo stampa. L'aggravante viene identificata proprio "nella potenzialità, nella idoneità e nella capacità del mezzo utilizzato per la consumazione del reato a coinvolgere e raggiungere una pluralità di persone (...) con ciò cagionando un maggiore e più diffuso danno alla persona offesa"²⁴.

Infine, un discorso a parte merita il problema delle cosiddette 'bufale' in rete ovvero le notizie inventate e/o manipolate che mettono in cattiva luce i migranti, i rifugiati e le altre minoranze e rafforzano stereotipi che alimentano il discorso d'odio. Anche se risulta molto complesso intervenire contro questo genere di siti, a causa delle caratteristiche proprie della rete come l'anonimato, la facilità di modificare dominio, la possibilità di aggirare i blocchi ecc., vi sono stati dei casi in cui la giustizia si è mossa. I gestori del sito Bufale.net hanno trasmesso un solido dossier di analisi delle attività svolte da alcuni siti e depositato una denuncia alla Polizia Postale contro vero e proprio 'sistema organizzato' il cui obiettivo era creare e diffondere notizie false in rete per alimentare il traffico web e trarre un profitto²⁵. Un altro caso riguarda un sito in cui le notizie venivano manipolate e stravolte così da cambiarne completamente il significato, incrementando odio razziale e incitando alla violenza, per cui un giovane di 20 anni è stato denunciato per istigazione alla discriminazione razziale²⁶.

24- Corte di Cassazione, Sentenza n.24431, 12/02/2015, <http://www.penale.it/page.asp?IDPag=1198>.

25- G. Zaccariello, Bufale, la denuncia: "C'è rete siti web che guadagna su notizie false omofobe e razziste. Smentire non basta più", in: <http://www.ilfattoquotidiano.it/2015/10/03/bufale-online-la-denuncia-siti-guadagnano-su-notizie-false-omofobe-e-razziste-smentire-non-basta-piu/2091998/>.

26- Pubblicava bufale sugli immigrati, denunciato 20enne a Caltanissetta: "Lo facevo per avere più clic", in: http://www.huffingtonpost.it/2015/09/01/bufale-immigrati-denunciato_n_8069742.html.





3. L' odio nei commenti online

Introduzione e nota metodologica

Il percorso di ricerca qualitativa, di cui qui presentiamo i risultati, ha avuto come oggetto il monitoraggio di testate giornalistiche web italiane e i commenti dei lettori a margine degli articoli relativi, direttamente o indirettamente, alla popolazione migrante e/o al fenomeno migratorio. Obiettivo della ricerca era rilevare e analizzare casi significativi di discorso d'odio razzista o di incitamento all'odio sviluppati entro la comunità dei lettori.

Da gennaio a marzo 2015 si sono periodicamente visitati i siti di informazione giornalistica qui di seguito elencati:

Corriere della Sera (www.corriere.it) --> testata giornalistica on line collegata al quotidiano cartaceo più diffuso in Italia, Il Corriere della Sera. Direttore della versione cartacea: Luciano Fontana. Della testata si sono monitorate anche le edizioni cittadine di Roma e Milano;

Il Post (www.ilpost.it) --> testata giornalistica online dal 2010. Direttore, Luca Sofri. Giornale a copertura informativa nazionale e internazionale, è stato selezionato come testata autoctona della rete;

Il Fatto Quotidiano (www.ilfattoquotidiano.it) --> testata online nata dall'omonima testata cartacea. Direttore della versione cartacea: Marco Travaglio; Direttore della versione online: Peter Gomez;

FanPage (www.fanpage.it) --> testata online a carattere nazionale. Ampia copertura tematica e particolare attenzione alle soft news (spettacolo, gossip, etc.). Direttore: Francesco Piccinini.

Il Tirreno (www.iltirreno.it) --> testata online locale, a vasta diffusione regionale (Toscana), collegata all'omonima versione cartacea. Direttore: Omar Monestier

Dalla navigazione spontanea, mirata ad individuare notizie che avessero per oggetto una qualsiasi declinazione tematica delle "migrazioni", si sono rintracciati 5 articoli ritenuti significativi, sia perché esemplificativi di una qualche forma di "hate speech", sia perché adatti a sottolineare dimensioni differenti della problematica analizzata. Poiché i precedenti articoli rispettano una notiziabilità nazionale, in accordo con i partner europei si è deciso di rintracciare sulle stesse testate on line un esempio di discorso d'odio che avesse per oggetto l'attacco terroristico di Parigi alla redazione di Charlie Hebdo o i fatti direttamente collegati, per consentire l'analisi comparata.

L'analisi che segue nasce dalla selezione, lettura e interpretazione delle conversazioni sviluppate entro la comunità dei lettori a margine degli articoli giornalistici. I commenti sono elencati cronologicamente, come dei post che assumono la forma di un "botta e risposta" tra lettori: una sorta di *thread* (grappoli di conversazioni) tipici dei forum e dei newsgroup (Bennato, 2011), nei quali ciascun intervento può rifarsi ad un intervento precedente, oppure essere sganciato da esso e seguire, invece, un flusso di pensiero che è tutto nella mente del commentatore e che trova nel commento scritto una sua parziale esplicitazione.





Dunque, in riferimento allo specifico contesto delle conversazioni on line che qui di seguito verrà sinteticamente descritto, si sono analizzati il linguaggio e le modalità conversazionali dei commenti selezionati con una particolare attenzione allo sviluppo di forme di “hate speech”. Infatti, dobbiamo precisare che quella effettuata non è una mera indagine di “social listening” su parole d’odio razzista, bensì il tentativo di affrontare il problema dell’hate speech facendo attenzione a due diverse dimensioni: le motivazioni di chi impiega parole d’odio e il collegamento tra il testo giornalistico e i commenti dei lettori a latere dell’articolo.

Conversazioni in compresenza e online

Spesso tendiamo a credere che i dialoghi instaurati nella rete siano per molti aspetti approssimabili al dialogo in compresenza perché, con la progressiva socializzazione al mezzo tecnologico, sono ormai comunemente noti e diffusi quegli escamotage che ci consentono di trasmettere le emozioni, gli atteggiamenti, il significato, implicito ed esplicito, di ciò che diciamo: la punteggiatura, il maiuscolo, il grassetto, l’impiego dei cosiddetti emoticon o di segni grafici sono alcuni dei modi con i quali possiamo rendere più espressivo il testo scritto. Tuttavia, se anche nel linguaggio verbale non possiamo mai essere completamente certi di trovare una totale corrispondenza tra ciò che abbiamo detto, ciò che volevamo dire e ciò che il nostro interlocutore ha recepito, ancor meno sicuri possiamo essere nella comunicazione scritta sul web: anche qualora i due interlocutori condividessero la stessa “grammatica” – e dunque sapessero entrambi, ad esempio, che una frase scritta in maiuscolo equivale ad averla gridata – non è detto affatto che si comprenda il tono e il significato che con quel “grido” il nostro interlocutore ha voluto esprimere. Poiché nel presente studio riveste un’importanza non secondaria la modalità con cui una conversazione in rete può sfociare nell’hate speech, appare importante fissare quali sono le principali caratteristiche, a nostro avviso, del dibattito online. Infatti, oltre ad impiegare, come detto, tutto il repertorio disponibile dello scritto digitale (vocaboli, punteggiatura, segni e simboli grafici, ma anche link, citazioni, rimandi ipertestuali, etc.), il commento sul web è:

Asincronico: il dialogo in rete non è immediato, sia perché è mediato e dunque si devono prevedere i tempi che lo strumento tecnologico impiega per inviare e recapitare i nostri messaggi ai destinatari, sia perché il botta e risposta può avvenire in un arco temporale anche molto lungo. Questa caratteristica consentirebbe a chi interviene di prendersi tutto il tempo necessario per elaborare una risposta, senza che questo irriiti gli altri interlocutori o ne vada della sua credibilità di commentatore. Anzi, quando qualcuno posta un commento su un sito, per quanto interessato e desideroso di avere dalla comunità un qualche riscontro nel più breve tempo possibile, non si aspetta che gli altri lettori esprimano immediatamente le loro reazioni. Ciò significa che i dialoghi possono svilupparsi anche dopo giorni rispetto al primo post, ma anche settimane o mesi e questo richiama una seconda caratteristica;

Persistente: molti spazi di dibattito (forum, blog, social network, ecc.) consentono ai dialoghi di essere memorizzati e dunque di restare nella Rete per un tempo molto lungo (eterno? Il diritto all’oblio è un tema che ancora non ha trovato unanimità tra gli esperti giuristi...). Se da un lato questo avvantaggia il processo di memorizzazione e la disponibilità del dato nel tempo, si crea altresì una condizione di sopravvivenza del messaggio a prescindere dal contesto in cui viene fruito. Pertanto, poter accedere ad una frase scritta in Rete molto tempo prima, può portare a malintesi o addirittura ad una “decodifica aberrante”, se il lettore non compie una ricontestualizzazione ampia e approfondita del “clima” generale nel quale, a quel tempo, era avvenuta la sua scrittura;



Tra emittenti e riceventi non noti (ma nemmeno anonimi!): le conversazioni che si sviluppano a margine degli articoli coinvolgono un numero variabile di interlocutori dei quali sappiamo, o presumiamo di sapere sulla base delle indicazioni di profilo: il nome o nickname (la maggior parte delle testate consente di utilizzare un soprannome per identificarsi, anche se nel momento dell'iscrizione è necessario compilare un form nel quale inserire anche il proprio nominativo), il genere dichiarato o desumibile dalla conversazione, un'immagine di profilo, una collocazione geografica. In alcune testate è possibile visualizzare altre informazioni opzionali, che l'utente può avere inserito, di cui la più frequente è la professione svolta o l'azienda nella quale si lavora. Come è chiaro, nessun utente può controllare l'effettiva corrispondenza dei dati dichiarati dai propri interlocutori alla loro identità reale, ma quel determinato nickname o simbolo grafico rappresenterà sinteticamente il loro "biglietto da visita" e definirà le modalità di relazione degli altri lettori nei loro confronti. Inoltre, la "comunità dei lettori" di una testata on line è composta sia da commentatori una tantum, sporadici, ma anche da fedeli e appassionati che, intervento dopo intervento, diranno di sé molto più di quanto una presentazione sintetica riesca a fare. Per cui, sebbene si sappia ben poco degli altri commentatori, non sono nemmeno totalmente anonimi. Niente si sa, invece, dei pubblici che visualizzano, silenti, le conversazioni scritte;

Ispirato al linguaggio verbale: anche per un pubblico "nativo digitale" le prime forme di apprendimento del linguaggio sono avvenute mediante strumenti verbali e così la conversazione online tenderà ad avvenire "come se" fosse in compresenza fisica. Dunque, i dibattiti sul web da un lato continuano a trarre ispirazione dalla propria esperienza verbale e dal comportamento linguistico di ciascuno – si noti ad esempio, come nei commenti l'impiego di termini dialettali, la stessa scrittura logica della frase, la correttezza formale o le sgrammaticature rivelino ai lettori appartenenze e significati impliciti – dall'altro richiedono una competenza specifica che non tutti i partecipanti possiedono.



I casi selezionati

Come già specificato, quelli che adesso illustriamo non sono gli unici casi di hatespeech apparsi nel periodo monitorato, ma li abbiamo ritenuti i casi che riescono a mettere in luce più sfaccettature del fenomeno.

Primo caso di studio



Il primo articolo selezionato è apparso su "corriere.it" il 2 febbraio 2015 e riguarda una proposta dell'Assessore del Comune di Roma Francesca Danese in tema di politiche sociali. La valenza dell'articolo è sicuramente positiva, ovvero si tratta di una proposta che, in linea con le Direttive europee, vuole promuovere azioni per un'integrazione, anche lavorativa, dei rom presenti sul territorio. Questi alcuni passaggi dell'articolo che riportano le dichiarazioni dell'assessore:





Da notare l'impiego di termini che evocano un sentimento positivo e una progettualità: "accoglienza", "parlare con le persone", "competenze e abilità", "possibilità", "fare un lavoro per la comunità", "far nascere soluzioni". Tuttavia l'accostamento del "recuperare rifiuti e materiali in disuso" alle supposte competenze e abilità dei "nomadi" non fa che sottolineare e ribadire uno stereotipo esistente, producendo un etichettamento negativo della popolazione rom. L'articolaista, dal punto di vista formale, non commenta la notizia e mette in relazione le dichiarazioni sia dell'assessore che dei consiglieri di opposizione, dei quali si riportano alcune dichiarazioni:

Le reazioni

Pronta la reazione di Alfio Marchini: «Ennesima figuraccia di Marino: il Tar, come previsto, annulla definitivamente gli aumenti degli asili nido imposti dal Sindaco a iscrizioni già fatte. E per non farci mancare nulla, la neo assessore Danese propone di affidare ai rom la raccolta differenziata, in quanto già esperti del settore. Stiamo decisamente su scherzi a parte». «L'assessore Danese si improvvisa talent scout e vorrebbe legalizzare il rovistaggio. Non sapremmo in quale altro modo intendere la bizzarra idea di utilizzare i rom per la raccolta differenziata: come è noto la capacità di selezionare i rifiuti da parte dei nomadi deriva proprio dall'arte di rovistare nei cassonetti, attività venuta meno solo con la graduale eliminazione dei cassonetti nei quartieri in cui è partita la raccolta dei rifiuti porta a porta». È quanto dichiara, in una nota, Pietro Di Paolo, capogruppo Ncd della regione Lazio. Si dice stupito anche Stefano Pedica del Pd che afferma: «Destano stupore le parole dell'assessore Danese. Dire che bisogna utilizzare i nomadi per la raccolta differenziata vuol dire non sapere come si gestisce una città basata sul rispetto delle regole».

Il sarcasmo leggibile nelle dichiarazioni delle opposizioni mette in ridicolo la proposta dell'assessore: "ennesima figuraccia", "stiamo su scherzi a parte", "bizzarra idea". L'effetto complessivo è quello di annullare la portata positiva dell'iniziativa e di spostare l'attenzione sulla associazione viziosa tra rom e rifiuti, tra attitudine dei rom a rovistare nei cassonetti e competenza professionale nella raccolta differenziata

Le forme della partecipazione

La tabella che segue mette in evidenza i "numeri" della partecipazione:

Commenti dei lettori	43
Condivisioni su Facebook	148
Condivisioni su Twitter	35
Condivisioni su GooglePlus	1
Altro	L'articolo ha ottenuto 35 voti, generando un sentimento prevalente (nel 46% dei casi) di "arrabbiatura" tra i lettori.

CHANGING
WORDS
CHANGES THE
WORLD



I commenti

I 43 commenti sono stati postati dal 2 al 3 febbraio, sviluppando conversazioni che nella maggior parte dei casi si sono esaurite in 3-4 battute. Quelli che seguono sono i commenti più significativi, che mostrano come dall'ironia, al sarcasmo, all'offesa talvolta il passaggio sia breve:





Seppur in un clima generale di critica e scetticismo verso la proposta della politica romana, è in quest'ultimo post che sembra più forte l'offesa verso la popolazione rom che ha riscosso ben 30 voti di consenso e approvazione nella comunità. Infatti sono più numerosi i commenti contrari o polemici nei confronti dell'iniziativa di quelli che ne apprezzano l'obiettivo, ma molti lettori esprimono il proprio pensiero senza inveire contro i rom; invece, ciò che distingue alcune affermazioni dalle altre è il destinatario del messaggio: non più la politica o la decisione prospettata, ma la comunità rom. In questa sottile linea di demarcazione possiamo forse rintracciare il confine tra libertà di espressione – anche del proprio dissenso! – e il discorso intollerante e offensivo verso un attore che, da ciò che si legge nell'articolo, è un soggetto passivo di una decisione politica che lo riguarda.



Secondo caso di studio



Il secondo caso è un articolo pubblicato su Il Post, il 17 febbraio e riguarda lo sport; in modo particolare riporta il punto di vista di un personaggio noto nel calcio italiano, ex commissario tecnico della Nazionale, Arrigo Sacchi che ha risposto ad una domanda sulla situazione di questo sport nel Paese. Il suo commento riguarda la presenza, secondo lui eccessiva, di giocatori stranieri in squadre italiane, ma il suo modo di esprimersi e soprattutto i significati impliciti del suo discorso, spostano l'attenzione verso il tema del razzismo:

«Io mi vergogno di essere italiano. Per avere successo siamo disposti a vendere l'anima al diavolo. Non abbiamo una dignità, non abbiamo un orgoglio italiano. Ci sono squadre con 15 stranieri, questo perché si mette il business al primo posto: e quando si mette il business al primo posto il calcio non può avere successo. [...] Oggi vedevo il torneo di Viareggio: io non sono un razzista – ho avuto Rijkaard – ma vedere così tanti giocatori di colore, vedere così tanti stranieri, è un'offesa per il calcio italiano»



La confusione tra status di straniero – che non è detto sia visibile per uno spettatore! - ed essere nero crea questa ambiguità: è un'offesa per il calcio italiano avere così tanti stranieri nelle squadre o che in campo "si vedano" così tanti giocatori neri? E così, accusato di aver espresso un punto di vista offensivo e razzista, Sacchi replica dicendo:

«Sono stato travisato, figuratevi se io sono razzista. Ho solo detto che ho visto una partita con una squadra che schierava quattro ragazzi di colore. La mia storia parla chiaro, ho sempre allenato squadre con diversi campioni di colore e ne ho fatti acquistare molti, sia a Milano che a Madrid. Volevo solo sottolineare che stiamo perdendo l'orgoglio e l'identità nazionale»

La dichiarazione non fa chiarezza, anzi, sembra raggiungere l'obiettivo opposto perché ribadisce che l'esternazione è avvenuta dopo che "ha visto" una squadra con quattro ragazzi neri. Certo, la diversa origine etnica è spesso visibile, ma l'associazione nero = straniero e poi giocatore nero = perdita dell'orgoglio e dell'identità nazionale scatena numerose reazioni nella comunità dei lettori.

Possiamo individuare una qualche responsabilità del lavoro giornalistico? L'articolo è molto scarno e riporta quasi esclusivamente queste due dichiarazioni, ma conclude facendo il confronto tra quanto detto da Sacchi e una dichiarazione di un altro personaggio del mondo sportivo:

Una frase infelice come questa **era stata pronunciata da Carlo Tavecchio** poco prima che venisse eletto presidente della FIGC. **Tavecchio è stato punito** dall'UEFA per questa frase.

«Le questioni di accoglienza sono un conto, le questioni del gioco sono un altro. L'Inghilterra individua dei soggetti che entrano, se hanno professionalità per farli giocare, noi invece diciamo che "Opti Pobà" [nome inventato per un presunto giocatore africano] è venuto qua, che prima mangiava le banane e adesso gioca titolare nella Lazio e va bene così»



In questo secondo caso citato l'offesa razzista è ancora più esplicita: il nome inventato di un plausibile giocatore straniero – che l'articolaista associa all'origine africana - sottolineato dal "mangiar banane", nella tradizione degli stereotipi e dell'etichettamento negativo degli stranieri, tendono a ridicolizzare i soggetti di cui si parla e a banalizzare la problematica. Questa associazione tra i due personaggi, Sacchi e Tavecchio, rinforza la significazione offensiva dei commenti e lascia intravedere una presa di posizione del giornalista che si suppone a favore di una qualche forma di sanzionamento di Sacchi, così come a suo tempo era stato sanzionato Tavecchio.

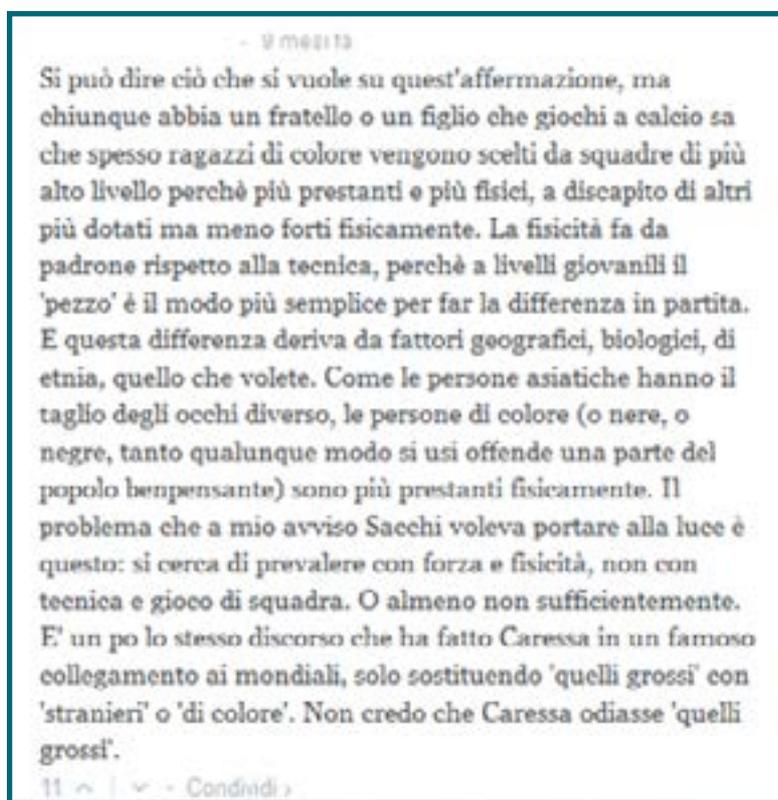
Le forme della partecipazione

Come si può leggere nella tabella, la partecipazione dei lettori, sviluppata in 24 ore (dal mattino del 17 febbraio al mattino seguente) è stata intensa e soprattutto ha prodotto numerose condivisioni sui social network:

Commenti dei lettori	123
Condivisioni su Facebook	477
Condivisioni su Twitter	68

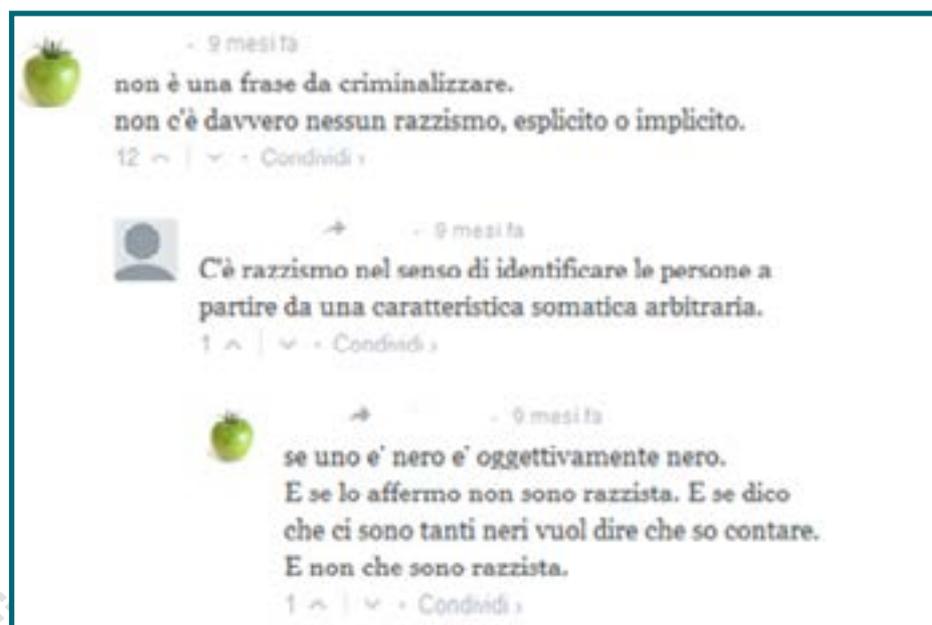
I commenti

I commenti dei lettori iniziano pochi minuti dopo la pubblicazione dell'articolo. Premettiamo che qui non vi sono affermazioni di incitamento all'odio o di esplicita offesa dell'Altro. Tuttavia, il razzismo e l'espressione del proprio punto di vista sono al centro del dibattito tra i lettori e ben evidente il riferimento a stereotipi e luoghi comuni sui giocatori stranieri e, in modo particolare, neri – permane l'ambiguità anche nei commenti! – riportati. Alcuni cercano di portare in superficie il "non detto" delle dichiarazioni di Sacchi e il confronto tra lettori si fa più acceso:





Stiamo parlando di un tema, ovvero le affermazioni razziste, che crea nei lettori incertezza e confusione, soprattutto perché l'impiego di una terminologia che etichetta la diversità non è per alcuni sinonimo di "pensiero razzista".





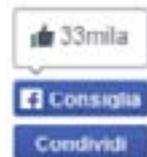
Dunque, oltre ai numerosi interventi volti a interpretare e sottolineare l'uno o l'altro aspetto delle dichiarazioni degli sportivi, alcuni commentatori si adattano maggiormente ad un registro ironico – sarcastico, evidenziando frasi di senso comune:



Terzo caso di studio

Terni, giovane sgozzato con una bottiglia: “Sto morendo, dite ai miei che gli voglio bene”

David Raggi ammazzato con una bottiglia rotta che gli ha reciso l'aorta alla gola. L'aggressione fuori da un locale, tra le ipotesi anche quella che la vittima sia stata colpita a caso tra la folla. Arrestato il presunto assassino: si tratterebbe di un giovane di nazionalità marocchina.



Il terzo è un caso di cronaca nera. A Terni nel mese di marzo è stato accoltellato e ucciso un ragazzo, come si evince dal titolo e sottotitolo dell'articolo pubblicato su FanPage e il presunto assassino è un giovane di nazionalità marocchina, presente irregolarmente sul territorio italiano. La cittadinanza e lo status del presunto omicida è sia presente nel sottotitolo che spiegato nell'articolo, così come il suo nome e cognome, nonostante le conseguenze che questo potrebbe provocare:

morto poco dopo. Dopo alcuni accertamenti, gli agenti di polizia hanno rintracciato un uomo sospettato di essere l'aggressore che è stato posto in stato di fermo. Si tratta di Amine Aassoul, marocchino di ventinove anni che al momento dell'arresto era a dorso nudo e ancora in evidente stato di agitazione. L'aggressore era stato espulso nel 2007, ma era riuscito a fare ritorno in Italia da clandestino, chiedendo poi asilo politico. La richiesta fu respinta.

Differentemente da quanto raccomandano le “Linee guida per l’applicazione della Carta di Roma” (pag. 7), il giornalista dà indicazioni sullo status del presunto aggressore da indurre nella comunità sentimento di odio e di terrore. Infatti, piuttosto che sottolineare il fatto – poi conclamato – che l’aggressore era sotto gli effetti dell’alcol, se ne sottolinea la presenza irregolare.

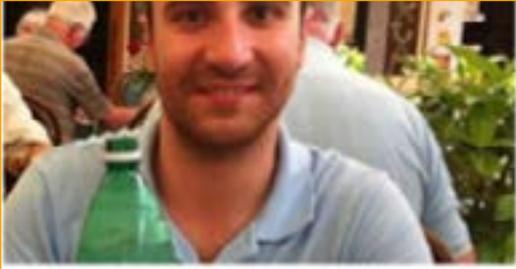
Pochi giorni dopo il fatto, un’ulteriore notizia è riportata dalla medesima testata: il fratello del presunto omicida è ora vittima di una aggressione da parte di un gruppo di ragazzi.

A social media sharing bar with icons for Google+, Twitter, a comment icon, a speech bubble with '82', a share icon, a Facebook icon, and a speech bubble with '3.08'.

Ragazzo ucciso a Terni, l'imam: "Pestato il fratello dell'omicida"

Il fratello del marocchino accusato di aver ucciso la scorsa settimana il giovane David Raggi a Terni sarebbe stato aggredito in un parcheggio da un gruppo di ragazzi.

Permane l'etichetta "marocchino" per indicare l'accusato e anche nell'articolo si continuano a dare informazioni su quella che ora è la vittima del fatto accaduto, come si può leggere qui sotto:

A photograph of a man with short dark hair and a light beard, wearing a light blue polo shirt. He is holding a green plastic bottle in front of his chest. The background is slightly blurred, showing other people.

città, Mimoun El Hachmi. Il fratellastro di Amine Aassoul, il marocchino accusato di aver ucciso con una bottigliata alla gola il 27enne David Raggi, sarebbe stato pestato da un gruppo di giovani. "Io ho parlato con il padre del ragazzo che mi ha raccontato quello che è successo – ha detto all'Adnkronos l'imam di Terni – Un gruppo di persone lo hanno picchiato ieri sera, per fortuna non è grave. Non è andato in ospedale e non vuole fare denuncia perché ha paura. Anche il padre ha paura per la sua famiglia". Da quanto si apprende, almeno per il momento, la famiglia del presunto assassino di David non ha sporto denuncia né alla polizia né ai carabinieri. Il giovane, che ha circa 20 anni ed è figlio della stessa madre (padre diverso) del presunto omicida di David Raggi, non si sarebbe rivolto alle cure del pronto soccorso di Terni e ora si troverebbe in Marocco.



La vaghezza di quel “gruppo di persone lo ha picchiato”, senza particolari riferimenti sull’accaduto, associata ad altri particolari, quali ad esempio “non è andato in ospedale”, “non vuole fare denuncia”, particolari ripetuti più volte, danno l’idea che non vi sia certezza di quanto è successo. Anche il tempo verbale dell’ultima frase, “non si sarebbe rivolto alle cure ...” e “ora si troverebbe in Marocco” creano una situazione quanto meno di incertezza.

Continua poi l’articolo:



Una conclusione che, così come scritta, senza citare la fonte o precisare in quale circostanza è stata registrata una simile definizione, etichetta in modo brutale il presunto aggressore: “una vera e propria macchina da guerra”.

Abbiamo messo in luce alcune frasi dei 2 articoli che appaiono più indirizzate ad una rappresentazione sensazionalistica dei fatti che ad una ricostruzione rispettosa del ruolo di tutti i protagonisti coinvolti.

Le forme della partecipazione

Questo caso rilevato è forse quello che nel periodo monitorato e nelle testate selezionate ha coinvolto maggiormente l’opinione pubblica. Sia la partecipazione attiva dei lettori mediante il proprio commento, sia le condivisioni sui social media è stata davvero forte. Distinguiamo tra la prima notizia (A – l’uccisione del ragazzo di Terni) e la seconda (B – l’aggressione verso il fratello del presunto omicida):

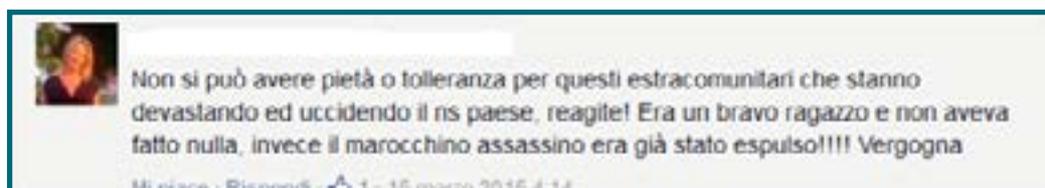
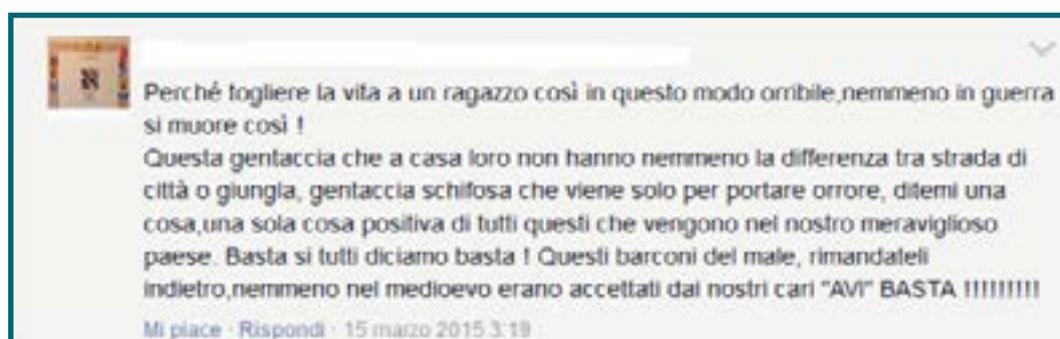
Commenti dei lettori (notizia A)	223
Condivisioni su Facebook (notizia A)	33.432
Commenti dei lettori (notizia B)	82
Condivisioni su Facebook (notizia B)	3.089

CHANGING
WORDS
CHANGES THE
WORLD



I commenti

Numerosi i casi di hatespeech nei commenti a margine dei due articoli. In alcuni casi (non molti, in realtà), sono gli stessi lettori che hanno seguito la biografia della notizia e commentato sia prima che dopo i fatti. I messaggi di cordoglio sono intercalati da esternazioni di odio, rancore e disprezzo sia verso il caso in sé che, ancor più, verso ciò che il presunto aggressore rappresenta: l'Altro, lo straniero, il diverso che delinque e che abita illegalmente un Paese. Imprecazioni, offese, violenza verbale sono qui di seguito esemplificati con alcuni post rilevati:



SILENCE
CHANGING
WORDS
CHANGES THE
WORLD



fate come in america....
sparategli un colpo in testa.....
adesso lo avremo nelle patrie galere a nostre spese

Mi piace · Rispondi · 3 · 15 marzo 2015 5:34



La cosa incredibile è che questo marocchino aveva anche chiesto asilo politico in Italia! Asilo politico per fare che? Uccidere la gente? Dovremmo cominciare ad essere inflessibili con chi approfitta dell'accoglienza degli italiani per delinquere

Mi piace · Rispondi · 15 marzo 2015 5:20



ma come si fa a fare una cosa simile???!Non e' nemmeno da considerare un essere umano! mi meraviglio che non ci sia la pena di morte per casi simili!

Mi piace · Rispondi · 14 marzo 2015 18:09



Stanno invadendo il nostro bel paese!! Mandateli via insieme a chi li ha fatti arrivare.

Mi piace · Rispondi · 2 · 14 marzo 2015 17:57



Scommettiamo ke lo riasciano presto? Gli auguro le pene piu' crudeli di questo mondo a sto maledetto ubriacone schifoso !!!

Mi piace · Rispondi · 4 · 14 marzo 2015 17:46



Bastardi

Mi piace · Rispondi · 14 marzo 2015 17:19



Li volete tutti questi mostri nel nostro paese? Abbiate la coerenza di fare piagnistei adesso, ma di lamentarvi anche ogni volta che certa gentaglia arriva in Italia. Sennò casi di questo genere ci saranno SEMPRE. Resistenza Nazionale

Mi piace · Rispondi · 14 marzo 2015 19:07



lo avrei massacrato il marocchino. Sto lurido. Che schifo. Sta gente malata fuori dall'italia. Gli animali fuori!

Mi piace · Rispondi · 6 · 14 marzo 2015 7:57

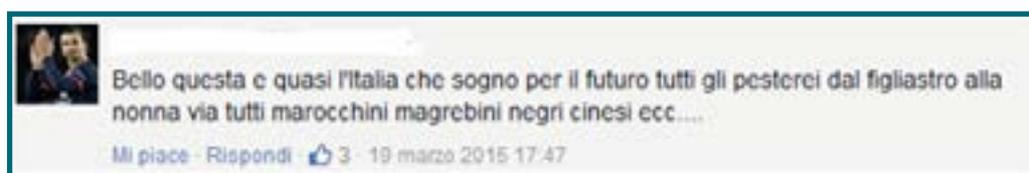


Tra i vari commenti, più o meno in linea con quelli già citati e altri che invece esprimono solidarietà e vicinanza alla famiglia del ragazzo ucciso, si rintracciano alcuni di persone di origine straniera che espongono il loro punto di vista. Verso una commentatrice in particolare si scagliano altri utenti:

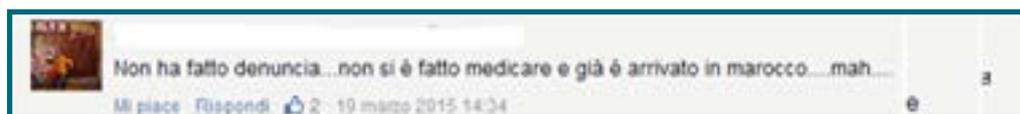


Anche in questo caso non si nota nessuna moderazione o forma di intervento da parte della redazione, nonostante le offese diventino molto pesanti e il discorso d'odio razzista non trova argini, se non quelli che la comunità dei lettori riesce a creare autonomamente. Infatti, di fronte ad altri commenti della stessa autrice straniera, alcuni lettori le rispondono sempre con rabbia e aggressività, ma cercandole di spiegare il proprio punto di vista, non offendendola personalmente.

A distanza di pochi giorni, la seconda notizia stimola comunque una larga partecipazione dei lettori, con toni forti e, talvolta, sarcastici, alcuni dei quali tendono ad avanzare il dubbio che questo secondo evento non abbia avuto luogo:



CHANGING
WORDS
CHANGES THE
WORLD



Quarto caso di studio



Questo caso di studio riguarda il fenomeno della emigrazione dall'Italia per il rimpatrio nel Paese di origine che sembra essere in crescita. L'articolo è stato pubblicato l'8 marzo sulla testata on line de Il Fatto Quotidiano; coerentemente con quanto raccomanda la Carta di Roma, il giornalista dà evidenza del dato citando il punto di vista di alcuni ex immigrati che, per motivi diversi, hanno lasciato l'Italia e ne riporta, virgolettando, la dichiarazione. Gli intervistati sono uomini e donne che hanno avuto attività imprenditoriali e hanno vissuto per un certo periodo in Italia; sono artigiani, ricercatori, liberi professionisti, con titoli di studio ed esperienze professionali importanti. Nonostante una trattazione corretta e rispettosa del tema, i commenti dei lettori sono caustici nei confronti del fenomeno e dei migranti.



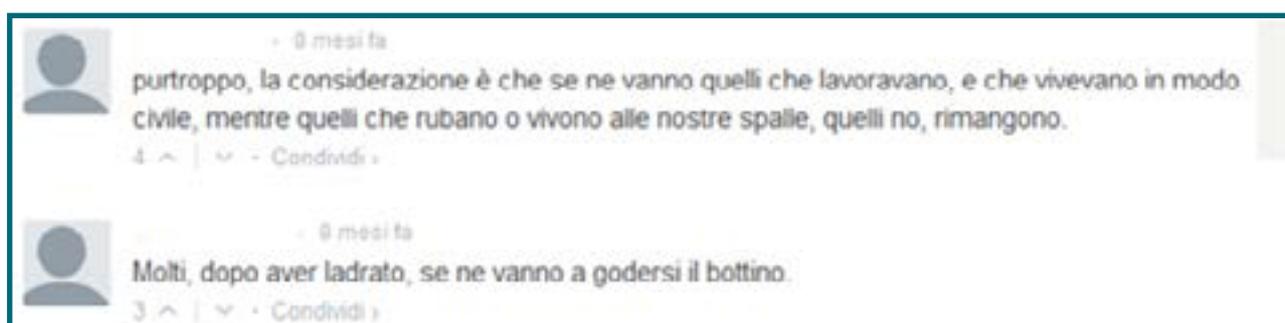
Le forme della partecipazione

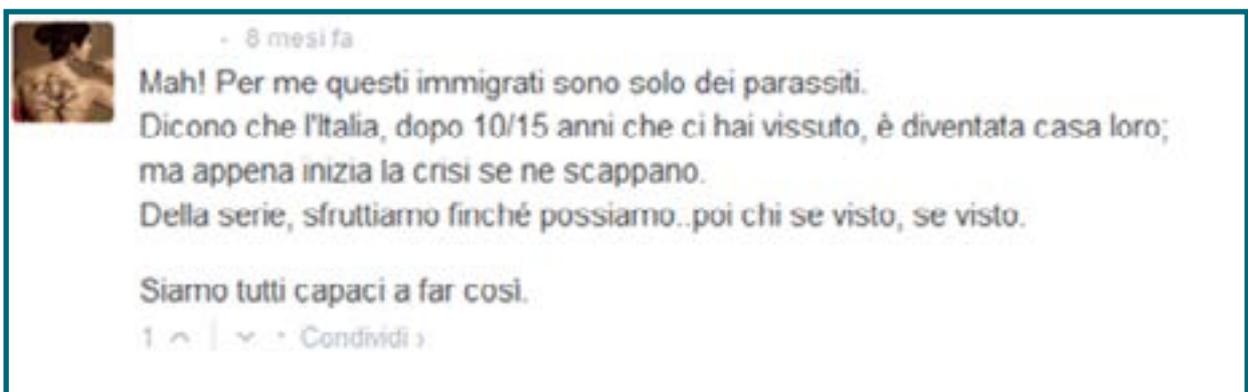
I lettori di questa testata partecipano in modi diversi alla condivisione ed elaborazione del testo, usando non solo Facebook e Twitter, ma anche Google Plus e caratterizzando i propri commenti con testi anche elaborati, citando dati statistici, link per approfondimenti, riferimenti storici. Nella tabella si vedono i numeri della partecipazione. Da notare che, rispetto alle altre testate, Il Fatto Quotidiano interviene nelle conversazioni eliminando i contenuti ritenuti non ammissibili. In questo caso sono stati censurati 13 commenti:

Commenti dei lettori	968
Condivisioni su Facebook	1.900
Condivisioni su Twitter	226
Condivisioni su GooglePlus	148

I commenti

Come premesso poco sopra, i commenti rilevati in questo caso di studio, oltre ad essere numerosi, sono anche molto elaborati, con testi più lunghi e descrittivi del proprio punto di vista e con vasti riferimenti allo scenario politico italiano. Tra questi non mancano le "accuse" alla testata giornalistica di pubblicare articoli come quello che stiamo analizzando per secondi fini: consenso politico, legittimazione di politiche sull'immigrazione, pura strumentalizzazione o buonismo. All'interno di un dibattito acceso su responsabilità e colpe di vari attori e soggetti istituzionali chiamati in causa dai lettori, si rintracciano commenti offensivi o che riverberano in ogni caso un sentimento di intolleranza verso gli immigrati. A titolo esemplificativo se ne riportano alcuni di questi che impiegano, ancora una volta, un linguaggio stereotipato e denigrante:



A screenshot of a Facebook post. The post is from a user whose profile picture is a grey silhouette. The text of the post reads: 'Ci sono anche casi di straniere venute in Italia, sposate con italiani con il solo scopo di farsi mantenere e ricevere la cittadinanza. Impegnate a mandare aiuti economici tutti i mesi alle proprie famiglie d'origine a scapito della famiglia italiana. Dopo 25 anni ritornate nel paese d'origine lasciando l'ex marito in mutande. Quello di mio nipote non credo sia l'unico caso.' Below the text are icons for likes and a 'Condividi' (Share) button. A reply from a user named 'marietta' is visible below, with the text: 'Come le badanti, che cercano di farsi sposare per avere l'eredita' e la pensione di reversibilita'. Sono furbi, questi immigrati, se non si sta attenti, ti portano via tutto cio' che possono io gestisco un'edicola, e gli unici 2 che hanno cercato di fregarmi col resto, erano immigrati.'A screenshot of a Facebook post. The post is from a user named 'manetta'. The text of the post reads: 'Hai ragione da vendere, più se ne vanno meno parassiti da cui guardarsi.' Below the text are icons for likes and a 'Condividi' (Share) button.A screenshot of a Facebook post. The post is from a user whose profile picture shows a couple embracing. The text of the post reads: 'Mah! Per me questi immigrati sono solo dei parassiti. Dicono che l'Italia, dopo 10/15 anni che ci hai vissuto, è diventata casa loro; ma appena inizia la crisi se ne scappano. Della serie, sfruttiamo finché possiamo..poi chi se visto, se visto. Siamo tutti capaci a far così.' Below the text are icons for likes and a 'Condividi' (Share) button.

Ladri, furbi, parassiti, sfruttatori sono alcuni dei termini impiegati per connotare gli immigrati. I toni sono certo poco rispettosi, ma dobbiamo sottolineare che l'azione di censura di alcuni commenti da parte della redazione può aver celato esternazioni ancora più violente e discorsi d'odio.





Quinto caso di studio

fanpage.it NEWS

HOME MONDO SCIENZE TECH CALCIO DESIGN DONNA VIAGGI MOTORI MUSICA GOSSIP TV

CRONACA POLITICA ECONOMIA CULTURA DIRITTO E DIRITTI TERRA DEI FUOCHI OROSCOPO

COMMENTA 3 CONDIVIDI 10.700

Charlie Hebdo, è caccia ai due killer nel nord della Francia

La polizia francese ha pubblicato le foto segnaletiche dei due presunti attentatori, sono due fratelli franco-algerini di 32 e 34 anni, Said e Cherif Kouachi. Incerto il ruolo di un 18enne in stato di fermo. Intanto una nuova sparatoria a sud di Parigi terrorizza i francesi.

L'inizio del 2015 è stato segnato dall'attacco terroristico alla redazione del giornale satirico "Charlie Hebdo" a Parigi. Un accadimento tragico, dalle forti ripercussioni mondiali, che ha visto la sovrapposizione di voci, giornalistiche e non, e di flussi informativi generati dagli utenti della Rete. Eppure il frastuono mediatico, a cui non si sono sottratte neppure le testate censite, non ha portato all'insorgenza di casi particolarmente significativi di hate speech. È come se le comunità dei lettori che abbiamo monitorato fossero state assorbite da altre priorità, rispetto a quella di commentare a latere degli articoli o di esprimere, anche violentemente, il proprio punto di vista. Altre priorità o, forse, altri i luoghi deputati, come ad esempio i social network, dove invece ampie sono state le condivisioni e i dibattiti.

Ad ogni modo, nei giorni immediatamente successivi ai fatti di Parigi, durante le ricerche di due presunti attentatori, abbiamo selezionato un esempio che, seppur in poche battute, presenta evidenti caratteristiche che lo assimilano ai commenti d'odio razzista. Il commento è parzialmente "ispirato" dall'articolo pubblicato su FanPage l'8 gennaio, che ha raccolto più di 10.700 condivisioni su Facebook, ma solamente 1 commento di un lettore a cui fanno eco altre due persone. Da quello che si evince, il post è stato pubblicato da un lettore italiano emigrato in Giappone che, a fronte dei fatti di Parigi, critica la vita occidentale. In particolare contrappone il "paradiso" giapponese all'attuale situazione italiana e inveisce contro particolari etnie alle quali si associa un aggettivo fortemente dispregiativo e offensivo. È evidente come in questo caso lo spazio di commento funga da pretesto per rivelare il proprio astio e risentimento verso un Paese e alcune popolazioni che vi risiedono, senza particolare attinenza al tema trattato dall'articolaista. Anche il commento successivo da parte di un'altra lettrice accentua il tono di critica e di disprezzo.

CHANGING
WORDS
CHANGES THE
WORLD



Sebbene il commento non abbia di per sé attivato ulteriori interventi, non possiamo sapere se e quanto sia stato visualizzato dai lettori. Scarno il numero dei “like” ricevuti – 5 complessivamente. Da un simile esempio possiamo chiederci se l’indifferenza della comunità dei lettori abbia rappresentato qui un effetto limitante e di inibizione e per questo non siano scaturite ulteriori espressioni d’odio; allo stesso tempo emerge qualche perplessità circa l’opportunità di lasciare pubblicato nella pagina, senza alcun intervento redazionale, un commento che non contribuisce né allo sviluppo di un dibattito, né appare particolarmente attinente al tema trattato dal giornalista.

Retoriche del discorso razzista e le funzioni comunicative

La lettura dei commenti selezionati è indicativa di una situazione di disagio, di convivenza difficile, di una presenza straniera temuta, perché percepita come ostile, minacciosa, aggressiva che nei commenti diviene ora polemica, ora lamento, ora arroganza, ora istigazione all’odio. Certo, nell’analisi precedente abbiamo sottolineato gli interventi esemplificativi di quel discorso d’odio razzista, oggetto del presente studio, trascurando i numerosi commenti portatori di frame interpretativi ben più positivi e legittimanti la presenza straniera. Ma non vi è dubbio che il conversare in rete sul tema porti ad un confronto più veloce, sbrigativo e dunque ad una esasperazione del proprio punto di vista e che i commentatori tenderanno a radicalizzare le proprie posizioni.





A fronte dei casi di studio abbiamo provato ad individuare una sorta di tipologia dei commentatori basata sulle retoriche più frequenti del discorso razzista. Infatti, ciascun punto di vista sull'immigrazione rivela un'adesione, più o meno esplicita e più o meno consapevole, a quel "vox populi" sul tema che vogliamo qui sottolineare, in quanto ricorrente nelle conversazioni sul fenomeno migratorio. Poiché "razzista" è un appellativo che ben pochi si danno, abbiamo rintracciato quelle radici di legittimazione del proprio pensiero che fa sentire il commentatore "autorizzato" a dare il proprio contributo. Quelle che seguono sono a vario titolo collegate alla retorica che per eccellenza viene attribuita al discorso d'odio razzista del "non sono razzista, MA..." che, come numerosi autori hanno messo in luce, non fa che confermare l'etichetta dalla quale, con tale affermazione, si vuole sfuggire. Un esempio tratto dai casi di studio rende esplicito questo pensiero che, in forme e modalità diverse, è ricorso più volte anche nei casi studiati:



Io li conosco

"Se parlo è perché li conosco" è una delle più forti radici di legittimazione del proprio pensiero. Alcuni lettori premettono infatti che il punto di vista espresso è frutto di un vissuto personale – in un Paese estero, di amicizie straniere, etc. – e dunque maggiormente consapevole. È come se il commentatore si presentasse come "esperto del tema" e da questa condizione trae la credibilità del suo punto di vista e cerca di guadagnare fiducia e consenso entro la comunità dei lettori. Tuttavia, come l'esempio qui sotto mette in evidenza, questa presunta "conoscenza" dell'immigrato è un modo per tracciare distinzioni tra un "Noi" e un "Loro", con un'indicazione approssimativa e superficiale di questa "Alterità" descritta.





cari ragazzi io ho vissuto a stretto contatto con i mussulmani e ho minparato a conoscere il corano , e come gli viene inseganato per lavoro ,probabilmente quando voi eravate piccoli per lavoro ho vissuto in vari paesi arabi , e li ho trovato delle brave persone ,ma quelli che vengono non tutti ovviamente sono in fuga da li non per motivi umanitari , ma perche , se li commetti un reato ,sei fortunato se riesci ad andare in galera perche ti giustiziano loro chi viene qui ,una buona parte sono gia criminali per esempio per loro vendere droga ai nostri ragazzi non e un reato ,ma fa parte del disegno per idebbolirci , gia dalle giovani generazioni ,ma se spacci li ti uccidono , loro devono fecondare le nostre donne perche dopo il figlio deve diventare mussulmano a 12 anni e per questo che tanti bambini di coppie miste spariscono etc.... questi sono esempi ma se volete vene posso raccontare ancora

Mi piace · Rispondi · 20 marzo 2015 4:10



· 8 mesi fa

Un mio collega nordafricano se ne è andato lasciando da pagare circa 20.000 (diecimila) euro all'equitalia, non ha mai pagato nulla, ne' assicurazioni e bolli alle auto, 2 anni di affitto da pagare, decine di multe, ed ha approfittato di tutto il possibile avendo (fittamente) almeno 10 persone a carico compresi i bisnonni.

4 ^ | v · Condividi »



· 8 mesi fa

Come quelli che si sono fregati 30.000 del prestito d'onore, per aprire attivita', e se ne sono tornati al loro paese con la refurtiva.

E c'e' chi pensa che, senza immigrati, si muoia di fame.

non vedo cosa fanno gli immigrati che noi, con tutti i disoccupati che abbiamo, non possiamo fare.

1 ^ | v · Condividi »



· 8 mesi fa

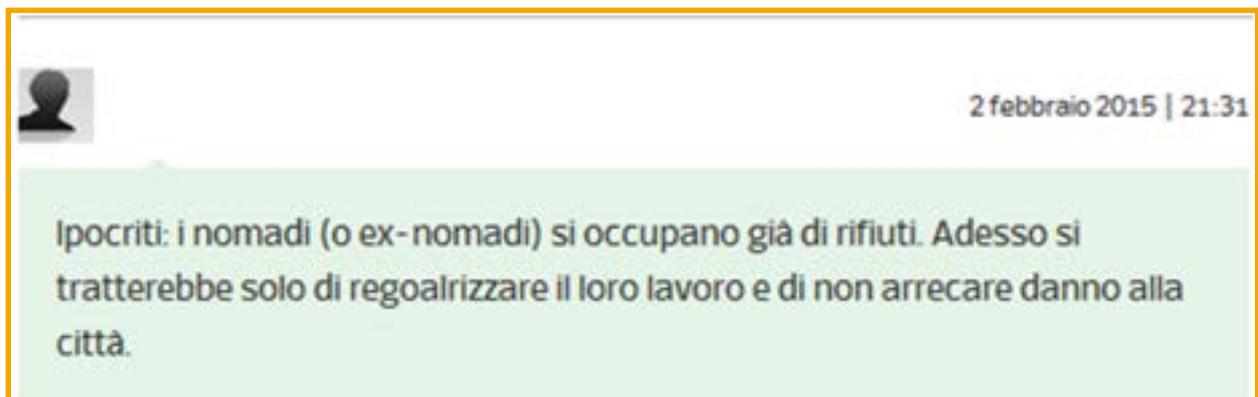
infatti, è meglio non affittare niente a persone di quelle zone, anche del medio oriente, c'è chi si comporta così e il rischio è alto.

^ | v · Condividi »



Dico quello che gli altri pensano

“Se altri non esprimono idee razziste è perché sono ipocriti. Io non lo sono. Dunque lo faccio”, sembra questa la sequenza logica del pensiero di chi fa appello alla retorica del benpensante ipocrita. La fonte di legittimazione è la presunta maggiore sincerità e schiettezza di chi esplicita il proprio disprezzo e dissenso, anche se in modo maggiormente “sanguigno”. Le accuse di questo tipo di commentatori vanno verso gli altri cittadini o la classe politica che non vuole vedere l’ovvietà, che per opportunismo non dice come la pensa “veramente”, verso coloro che si nascondo dietro un pensiero maggiormente “buonista”. Dunque, secondo questo schema logico, ipocrita.



Mi costringono ad essere razzista

“Non vorrei essere razzista, ma Altri mi costringono ad esserlo”... questa retorica è spesso accompagnata da critiche e polemiche verso il “sistema” – politico, istituzionale, giudiziario, economico, il Governo - o alcuni personaggi politici del più recente passato o dell’attualità, ai quali si attribuiscono colpe e responsabilità.

È come se il commentatore fosse sollecitato ad esprimere la propria ostilità, con forme e modi offensivi, da “forze esterne” alla sua volontà e così facendo legittima i suoi modi aggressivi e violenti. Talvolta si fa appello a questa retorica per affermare le proprie convinzioni politiche e l’odio espresso verso i migranti è considerato strumentale, ossia un modo per esprimere il disprezzo verso una parte politica. Il commentatore si sente in queste circostanze di dover rispondere al silenzio o all’inattivismo delle istituzioni, per cui se la prende con gli immigrati perché li considera una “punizione” che, in quanto italiani, cittadini di un Paese politicamente debole e passivo, in qualche modo meritiamo. Confluiscono dunque in questa retorica due differenti dimensioni del discorso razzista: verso il soggetto migrante in sé e verso il soggetto migrante opportunisto che è riuscito a cogliere una possibilità nelle falle del Paese.





Se queste sono le retoriche più frequenti dell'hate speech rilevato, ci dobbiamo chiedere quali siano le funzioni comunicative a cui il discorso razzista sembra mirare. Si sono associate alcune delle funzioni della comunicazione secondo la tradizionale classificazione di Malinowski a quanto abbiamo rilevato nei casi di studio, per poi pervenire ad una tipologia dei commentatori che esprimono un pensiero di intolleranza o di odio verso le diversità etniche o il fenomeno migratorio.

Funzione pragmatica --> la comunicazione può avere lo scopo di produrre o coordinare le azioni, di agire in modo concertato con Altri, dunque promuovere o favorire l'azione oppure può costituire essa stessa un'azione che produrrà effetti concreti. Nei commenti rilevati rientrano in questa specie tutte le esortazioni a "fare" qualcosa verso (contro) gli immigrati; si tratta di atti linguistici imperativi tipo "ribelliamoci!", "buttiamoli fuori a pedate", "mandateli via" che possono assumere toni ancora più forti e violenti.

Funzione identitaria --> nella comunicazione si esprime l'identità, cioè manifestiamo agli altri chi siamo e presentiamo un'immagine di noi. Ciò avviene intenzionalmente quando utilizziamo termini e concetti che rivelano il modo in cui vorremmo che gli altri ci vedessero o che parlano del nostro status, dei nostri ruoli sociali; ma avviene anche in modo indiretto e non intenzionale tutte le volte che, comunicando, lasciamo trapelare aspetti costitutivi della nostra identità. Gran parte dei commenti rilevati tende ad assolvere questa funzione identitaria e tanti possono essere i tratti che un discorso aggressivo e razzista vuole vedere riconosciuti da parte della collettività: dal coraggio del dire alla lucidità del fare – "andrebbero tutti sterminati", "la pena di morte ci vuole!", "io li pesterei tutti" – passando per il soggetto che si afferma come colto e che supporta il proprio pensiero con dati e circostanze storiche o il soggetto sarcastico che vuole smuovere un sentimento di simpatia nella comunità – "Gli stranieri se ne vanno?!? Ma noooo, proprio ora che potevamo licenziare a nostro piacimento!", o ancora, il soggetto che vuole gli sia riconosciuta una certa saggezza: "Non bisogna stupirsi di niente se il razzismo dilaga tra gli italiani: gli stranieri non hanno mai portato niente di buono".





Rientrano in questa famiglia i commentatori che affermano, in modo più o meno esplicito, la propria identità politica, per cui l'offesa verso l'altro commentatore o verso l'immigrato è finalizzata ad esplicitare una presa di posizione politica.

Funzione sociale --> la comunicazione interpersonale può avere lo scopo di stabilire relazioni, ossia può servire a creare, mantenere o modificare le relazioni sociali e il riconoscimento reciproco tra soggetti. Analogamente, nelle conversazioni on line dialogare con altri, scambiarsi i rispettivi punti di vista può rappresentare un fine in sé e assolvere ad una funzione integrativa. Il commentatore sente il bisogno di esprimere la propria opinione perché cerca nell'Altro una condivisione: non necessariamente un accordo – comunicare è sinonimo di condividere non nel senso di avere la stessa idea – bensì una messa in comune di un proprio sentimento, indipendentemente dalle reazioni che tale condivisione comporterà. Questa funzione sembra ben presente in quei commenti volti ad “aprire gli occhi” ai connazionali: “ma non vi rendete conto che ci stanno invadendo?!?”, “ma non vi siete accorti che non possiamo nemmeno più passeggiare tranquilli per strada?”.

I profili degli autori di espressioni d'odio razziste

I commenti a margine degli articoli provengono da autori che partecipano per esternare un'emozione o un pensiero oppure per prender parte ad una conversazione, indirizzando il proprio messaggio ad uno specifico membro della comunità. Coesistono dunque forme di “comunicazione a” e di “comunicazione con”: nel primo caso il post verrà pubblicato in coda agli altri, seconda una sequenza temporale, mentre nel secondo caso si ha una discussione virtuale, ricreando una sorta di conversazione in compresenza. In entrambe i casi non vi sono particolari caratteristiche anagrafiche che si evincono tra i commentatori: uomini e donne, di varie idee politiche, residenti in varie regioni italiane (limitatamente a quei siti in cui è possibile risalire al dato), di età differenti. Si tratta prevalentemente di cittadini italiani, anche se nei casi monitorati vi sono stati interventi da parte di alcuni cittadini stranieri, attualmente presenti sul territorio italiano, oppure cittadini di origine italiana che si sono trasferiti da tempo in un Paese estero.

Come abbiamo già sottolineato, per gli scopi della presente ricerca, si sono sottovalutati i commenti positivi verso le migrazioni o verso i soggetti notiziati nell'articolo: sono stati numerosi e spesso stimolati proprio da quei commenti più aggressivi dai quali si voleva prendere le distanze. Non possiamo valutare se e quanto la presenza di questi commenti sia utile per riequilibrare i toni della discussione; possiamo però affermare che una visione benevola e “buonista” nei confronti dei migranti o commenti finalizzati a sottolineare esclusivamente gli aspetti positivi delle migrazioni stimolano talvolta risposte ancora più offensive.

Dobbiamo inoltre notare che anche tra i discorsi d'odio razzista si possono rintracciare “profili” di commentatori diversi, sulla base di quei segnali deboli che un commento può lasciar trasparire. È infatti importante, soprattutto ai fini di una ipotetica moderazione da parte delle redazioni giornalistiche, discernere tra commentatori:

Rassegnati: le loro espressioni celano una critica verso il sistema – Paese, una delusione verso chi avrebbe potuto fare e non ha migliorato la qualità della loro vita. I rassegnati sono coloro che in questo specifico contesto e clima d'opinione se la prendono con gli immigrati, ma potrebbero un domani esprimere un simile rancore verso un qualsiasi altro “capro espiatorio”.

SILENT HATE
CHANGING WORDS
CHANGES THE
WORLD



Sono i commentatori che, ad esempio, attribuiscono agli stranieri “colpe” generiche quali: rubare il lavoro agli italiani, sporcare le città, sfruttare il Paese, etc.;

Arrabbiati: dietro ad alcuni commenti si legge uno spirito polemico e rancoroso verso una non-gestione dei flussi migratori. Gli arrabbiati non offendono il soggetto migrante in sé, ma ciò che egli rappresenta. Esternano un punto di vista arrabbiato e sfogano i propri vissuti, le emozioni e il disagio di una convivenza non voluta, ma prima ancora non gestita dalle istituzioni. Gli arrabbiati tendono a mettere in luce i trattamenti “di favore” che gli amministratori locali e nazionali rivolgono agli immigrati, a discapito degli autoctoni: se commettono reati, non vengono adeguatamente puniti, se evadono il fisco, non vengono rintracciati, ecc.;

Aggressivi: questo atteggiamento non è supportato spesso da veri e propri contenuti. Si attacca violentemente il migrante – senza particolari conoscenze o differenziazioni interetniche - con un comportamento “verbale” denigrante e offensivo, un etichettamento negativo, duro e immutabile. Il soggetto aggressivo si scaglia contro lo straniero, con una terminologia particolarmente forte che ne critica: condizioni igienico-sanitarie, moralità, comportamenti non civici, tratti somatici e fisici, opportunismo (soprattutto economico), marginalità culturale e scarsa intelligenza, occupazione e invasione di un territorio che non gli appartiene e molto altro. È tra questi commentatori che il discorso d’odio razzista diviene più difficile da gestire o da incanalare, perché l’aggressivo non vede nel migrante una soggettività con la quale confrontarsi, ma solamente un ostacolo da abbattere.

Osservazioni conclusive

Da questa prima fase di ricerca emergono alcuni importanti aspetti connotativi delle discussioni on line che meritano qui una sintetica enunciazione. Infatti, dal successivo confronto con i professionisti del racconto giornalistico, gli aspetti che seguono potranno essere ulteriormente chiariti e approfonditi.

Innanzitutto, nei casi rilevati, non abbiamo notato un uso frequente di strumenti di moderazione da parte delle redazioni giornalistiche, nemmeno quando il linguaggio si è fatto pesantemente offensivo. Alcune testate hanno censurato il singolo commento, ma hanno lasciato i commenti ad esso collegati, creando così una concreta difficoltà di lettura e di ricostruzione del dibattito. Non abbiamo mai individuato altri strumenti di moderazione “attiva”, ossia di intervento esplicito di un amministratore o di un moderatore che riporta la discussione su toni accettabili o che richiama i lettori ad un uso corretto dello spazio di commento. Ugualmente assenti gli strumenti di moderazione “pro-attiva”, volti invece a stimolare il confronto sereno tra i lettori o ad abilitare e legittimare alcuni commenti più edificanti e costruttivi per il dibattito. Eppure le occasioni non sono mancate: ad esempio, nel caso in cui alcuni commentatori criticano pesantemente la testata per il punto di vista “buonista” verso gli stranieri o anche quando i lettori mettono in luce errori nel testo dell’articolo. Si ha insomma la sensazione che quello a margine degli articoli sia uno spazio abbastanza libero, in cui si può dire più o meno tutto ciò che si vuole, senza la presenza vigile della Redazione. Possiamo inoltre chiederci se la comunità dei lettori abbia degli strumenti “autoprodotti” per la gestione del dibattito e degli antidoti naturali allo sfogo razzista. Da quanto abbiamo notato nella ricerca effettuata, alcuni interventi più obiettivi e consapevoli riescono a spostare il tono della conversazione e dunque affievolire l’intensità delle esternazioni, così come quei commenti nei quali si cerca di raggiungere una posizione di mediazione tra due punti di vista estremi.





Tuttavia, tali comportamenti per poter essere efficaci devono essere supportati da specifici strumenti di moderazione “strutturali”, messi quindi a disposizione dalle redazioni e non lasciati esclusivamente alla buona volontà del singolo lettore.

Un’ulteriore osservazione riguarda il tipo di articoli selezionati: volutamente non abbiamo estratto solo articoli di cronaca nera o giudiziaria (che non sono mancati nei 3 mesi di monitoraggio), perché è ormai risaputo che davanti ad un evento di morte e di violenza il coinvolgimento emotivo è più forte e dunque anche la reazione della comunità assumerà toni più drammatici e drastici, così come il caso di Terni ha messo in luce. Tuttavia, abbiamo voluto rappresentare l’hate speech anche attraverso altri contenitori tematici: lo sport, le politiche sociali, gli aspetti demografici e culturali ad esempio, nei quali l’espressione d’odio razzista può nascere in risposta ad una dichiarazione di un soggetto pubblico, un attore politico o istituzionale e dunque all’interno di una particolare definizione del tema data nello stesso articolo, ma anche come istintiva espressione di un commentatore che esplicita un sentimento d’odio a prescindere dalle modalità di trattazione della notizia. Si può così dire che, sebbene la cronaca acutizzi e stimoli commenti aggressivi, nessun ambito tematico è esente da tali rischi e sarà compito delle testate giornalistiche monitorare la qualità del dibattito che si stimola a prescindere, talvolta, dalla notizia trattata.





3. Il giornalismo italiano di fronte alla sfida dell'*hate speech* online

Obiettivi e metodologia

Gli obiettivi che hanno mosso la seconda fase di ricerca sono accomunati dal bisogno di conoscere le differenti realtà giornalistiche redazionali italiane e come queste abbiano finora riflettuto o reagito alle problematiche di gestione delle proprie community e, quindi, ai casi di hate speech riscontrati o riscontrabili.

Sono state contattate le principali testate italiane con il fine di fare emergere le buone pratiche di prevenzione e gestione dell'*hate speech*. Sono stati intervistati 4 direttori/caporedattori, 3 staff incaricati di community management, 3 esperti di social media strategy, 3 blogger di testate nazionali, 2 esponenti di associazioni attive nel settore media e immigrazione, 2 organismi pubblici di tutela (OSCAD e UNAR). Le testate e i testimoni privilegiati²⁷ sono stati selezionati a partire dalle informazioni emerse nella prima fase di ricerca e per rispondere all'obiettivo di identificare "best practices", che possano essere da stimolo e ispirazione per altre iniziative, a livello nazionale e non solo. Queste scelte si sono inoltre incrociate con le disponibilità incontrate e le scelte interne delle testate. Le interviste sono state realizzate faccia a faccia ove possibile e telefonicamente in alternativa, nel periodo aprile-ottobre 2015.

Nello specifico, il confronto con i professionisti è stato finalizzato ad esplorare il loro punto di vista sul tema, con una particolare attenzione alle due dimensioni che seguono:

- **La gestione della testata online.** La prima dimensione riguarda gli aspetti di contesto, ovvero si è voluto vedere quali e quante professionalità sono coinvolte nella gestione della comunità dei lettori della testata sul web e/o sui social network ad essa collegati e comprendere gli obiettivi che le redazioni si pongono in riferimento ai rapporti con l'utenza e con i lettori;
- **La gestione dei commenti e del discorso d'odio razzista.** Entrando nel cuore dell'oggetto della ricerca, si sono raccolte le pratiche ad oggi sperimentate dagli intervistati per la gestione dei commenti, soprattutto quando questi sfociano nell'offesa o nell'uso di termini irrispettosi. All'interno di questa dimensione si sono affrontate, quando possibile, le esperienze di gestione sul tema dell'immigrazione, anche per comprendere se vi fossero peculiarità nella trattazione di questo tema rispetto ad altri.

Le precedenti dimensioni gestionali sono state associate ai percorsi delle redazioni, con lo scopo di vedere se l'attuale impostazione del lavoro data dalla singola testata fosse stata preceduta da esperienze di altro tipo, da tentativi non riusciti o da momenti organizzativi diversi sperimentati in passato. Trattandosi di interviste semistrutturate²⁸, nelle quali la griglia della ricercatrice rappresentava una traccia di massima, gran parte dei testi raccolti comprende informazioni relative al vissuto professionale dell'intervistato che qui non riportiamo, ma che possono avere una loro significatività, soprattutto per quanto riguarda la differenza tra gli intervistati più legati al giornalismo tradizionale e i giornalisti "nativi digitali", che hanno avviato la professione esclusivamente (o prevalentemente) sul web.

27- La lista delle persone intervistate si trova in allegato al presente rapporto

28- La traccia di intervista si trova in allegato al presente rapporto.





I dati raccolti sono qui restituiti mediante l'individuazione di dicotomie significative che hanno attraversato tutte, o quasi, le opinioni rilevate. Si tratta di quei "fili rossi" intorno ai quali si è più frequentemente concentrata l'analisi dei professionisti e per i quali sono stati riscontrati punti di vista diversi ed eterogenei, come una sorta di continuum tra le due dimensioni qui di seguito menzionate.

Libertà di espressione Vs Regolamentazione

Il web, e ancor più i social network, sono spesso definiti come il luogo della disintermediazione, del rapporto diretto e dunque dell'incontro ravvicinato tra emittente e ricevente, in una possibile alternanza di ruoli tra produttori di informazione e consumatori. Anche quando questo incontro avviene all'interno di un contesto organizzato e gestito, quale quello di una testata giornalistica, dove l'emittente-giornalista ha un suo ruolo ben definito e atteso, persiste la possibilità di affiancare alla notizia, il punto di vista, le testimonianze, i commenti del popolo dei lettori. Ed è di questo che si è discusso con gli intervistati.

Molti concordano sulla necessità di interpretare in modo diverso il rapporto con il lettore della testata online rispetto ai lettori del cartaceo. Tuttavia, a posizioni di maggiore apertura verso i commenti dei lettori, in nome della libertà di espressione, si alternano atteggiamenti più restrittivi verso la partecipazione del lettore. Per alcuni la prima responsabilità è proprio quella del giornalista e del modo in cui si scrive e si pubblica una notizia: il Presidente dell'Associazione Carta di Roma, ad esempio, crede che una riflessione su questo debba nascere proprio entro la comunità professionale, sull'opportunità di pubblicare notizie che riportino frasi e affermazioni offensive e razziste. Questo è riscontrato quotidianamente anche dai professionisti; una blogger del fatto ritiene infatti che il miglior modo per prevenire manifestazioni d'odio sia dare le informazioni nel modo più corretto possibile, facendo vedere i fatti nella loro obiettività. Concorde anche il direttore dell'Espresso online che aggiunge un altro aspetto collegato: la comunità dei lettori si seleziona da sé sulla base dello stile giornalistico della testata. Egli ritiene infatti che sulle testate online del Gruppo Espresso non vi siano stati frequenti casi di discorso d'odio proprio perché il taglio dato alle notizie e il modo in cui i giornalisti interpretano la professione hanno portato ad un pubblico di riferimento già "selezionato". Gli approfondimenti, le inchieste, i toni di voce non "gridati" consentono una trattazione rispettosa di ciascuna questione e il lettore tenderà a conformarsi. In ogni caso, la crescente attenzione che il mondo giornalistico sta rivolgendo a questi aspetti di prevenzione e la riflessione che negli ultimi tempi sta sorgendo entro la comunità professionale, rappresentano piccoli, ma evidenti segni di cambiamento. Questo è quanto sottolineato dalla Segretaria Nazionale ANSI, Associazione Stampa Interculturale: "finalmente almeno una parte del mondo del giornalismo ha capito che non è giusto dare spazio al discorso dell'odio. Ognuno deve fare il proprio lavoro su questo, a partire dal singolo giornalista nello scrivere un articolo."

Per quanto riguarda invece l'opportunità di intervenire o meno nelle conversazioni tra lettori, a margine degli articoli, si sono rilevate posizioni che si situano ad un polo di massima apertura, in nome della libertà di espressione e del diritto di parola del singolo a posizioni collocabili sul polo opposto, ossia di necessario intervento, anche con strumenti di forte incisività entro la community.





Un blogger e giornalista di FanPage, ad esempio, si colloca sulla prima posizione: i commenti devono poter essere completamente liberi perché questo è lo spirito della Rete, perché è importante che ciascun lettore si senta libero di poter dire quello che pensa, senza filtri o interferenze. Nella sua esperienza, tranne rare occasioni, tende a non intervenire con strumenti limitanti, di regolamentazione del dibattito o di censura. Anche il Gruppo Espresso online ha un atteggiamento di apertura: accettando, ad esempio, un linguaggio più ampio nei commenti dei lettori rispetto a quello che è ammesso negli articoli scritti dalla redazione, perché è così che i lettori si esprimono nella vita quotidiana e lo spazio online deve poter restituire tale ricchezza ed eterogeneità di forme e modalità espressive. A entrambi è stato chiesto in quali circostanze si sono posti dei limiti, ossia fino dove arriva la loro "tollerabilità": un blogger spiega che è intervenuto con la censura quando sono stati pubblicati insulti e accuse senza alcun fondamento verso la sua persona o verso specifici nominativi oppure quando sono stati menzionati indirizzi di negozi ebraici, mentre secondo L'Espresso è necessario intervenire non tanto sul pensiero espresso – anche se offensivo per qualcuno – quanto sui modi. Un caso emblematico, citato dallo staff de La Repubblica riguarda il malore dell'ex segretario del Partito Democratico Pierluigi Bersani, del partito che ha scatenato reazioni molto violente sui social di tutte le testate, a testimoniare la trasversalità di certi atteggiamenti aggressivi.

Ulteriori punti vista sul tema si spostano progressivamente da un atteggiamento di massima apertura verso l'esigenza di forme di regolamentazione, più o meno drastiche, e l'impiego di strumenti volti a prevenire e, in casi estremi, cioè quando sono già emersi commenti d'odio, gestire le dinamiche conversazionali più violente e offensive. Tra gli strumenti di regolamentazione riportiamo quelli menzionati dagli intervistati, che coincidono con le soluzioni adottate effettivamente dalle testate per cui lavorano, oppure che, sulla base del loro punto di vista, riterrebbero utile adottare:

- **Regolamento pubblico o policy:** il primo strumento individuato è un regolamento che stabilisca criteri e modalità di interazione tra la redazione e il lettore. Un "galateo", come quello realizzato a La Stampa, che insegni ai lettori ad interagire sul web e a comportarsi negli spazi di commento, con un linguaggio più smart e coinvolgente, come quello a fumetti che non scoraggi la lettura da parte dell'utente. Oppure una "policy pubblica" come quella presente sul sito de Il Fatto Quotidiano, che regola i commenti. Stabilire delle regole permette di poter rispondere agli utenti secondo linee condivise, sfuggendo quindi all'arbitrarietà.

- **Moderazione attiva del dibattito:** secondo quanto dichiarano gli esperti intervistati gli interventi di un moderatore sono necessari soprattutto per tutelare i lettori. Intervenire, regolamentare il dibattito può servire a prevenire situazioni ingestibili: se il lettore ha la percezione che esista da parte della testata una forma di controllo di quanto dice è portato ad esprimersi in modo più corretto e rispettoso. Concorde anche il social media team de La Stampa: "è importante far vedere che c'è un lavoro di moderazione; in questo modo anche gli utenti diventano meno aggressivi". Inoltre, sempre per La Stampa, gli interventi devono essere tempestivi, per far sì che i toni del dibattito non si rafforzino a vicenda, in una escalation di violenza verbale, fino a sfociare nell'insulto. Anche a Il Tirreno l'esperienza ha insegnato che l'intervento attivo del moderatore tende a calmare i toni del dibattito. Racconta il direttore: "quando cominciano ad esserci commenti, per così dire, sopra le righe, la redazione interviene con un primo *warning*; poi si rende il commento non visibile e di solito il dibattito tende a polarizzarsi. Se la sbrigano da soli e di solito non occorre altro tipo di intervento." Talvolta al posto del moderatore può intervenire lo stesso Direttore della testata, creando un effetto ancora più forte.





- **Pre-moderazione:** alcune testate hanno deciso di passare al vaglio ogni commento, prima della sua pubblicazione. È ad esempio il caso de Il fatto quotidiano: a partire dalla primavera del 2014 i commenti dei lettori devono essere approvati. La pre-moderazione viene facilitata da una piattaforma/alert che si basa su un algoritmo personalizzato e una categorizzazione degli utenti, ai quali corrispondono diversi livelli di controllo sulla pubblicazione.

- **Spostare il dibattito sui social network della testata:** La Stampa ha chiuso i commenti sul sito e tutto lo sforzo di moderazione è concentrato su Facebook. La motivazione è dovuta al fatto che sul sito della testata registrata sul quale vi è una responsabilità legale²⁹, come confermato dall'esperto di UNAR. A detta di uno degli esperti intervistati questa scelta appare comunque rinunciataria, in quanto di fatto si ammette di non riuscire a gestire sul proprio sito le interazioni con i propri lettori. Si tratta comunque di una scelta che anche altri quotidiani a livello internazionale hanno compiuto, in alcuni casi tornando sui propri passi³⁰.

- **La 'classificazione' dei commentatori:** conoscere gli utenti, la comunità dei commentatori, è sicuramente un passo importante, soprattutto per acquisire consapevolezza dei propri pubblici e dunque essere in grado di prevenire situazioni "incandescenti", come le definisce un'esperta social media strategist: "gran parte del lavoro deve essere dedicato allo studio degli utenti, in modo da creare un vero e proprio database sul "nocciolo duro" dei commentatori."

- **Le parole proibite, le risposte predefinite:** Queste risorse sono utilizzate dalla maggior parte delle testate intervistate, perché permettono di rilevare e rispondere in automatico, alleggerendo il lavoro dello staff incaricato del community management. Vengono utilizzati sistemi di gestione informatica, personalizzabili e in costante evoluzione, per permettere di rispondere in maniera sempre più funzionale alle esigenze e alla linea della testata.

- **La 'censura':** questo è un tema centrale, che è stato affrontato in tutte le interviste e rappresenta l'estremo opposto alla libertà di espressione. Nel continuum tra questi due poli si situano le diverse scelte delle redazioni e prevale un atteggiamento di limitazione della censura a casi di estrema gravità, una sorta di extrema ratio. Uno degli esperti ritiene che sia comunque importante riservarsi il diritto anche di cancellare i commenti e bannare gli utenti, qualora violino le regole stabilite chiaramente dalla policy. "Ne va della qualità e della reputazione della testata".

29- <http://www.dimt.it/2014/09/10/la-responsabilita-del-direttore-di-testata-giornalistica-on-line-orientamenti-giurisprudenziali-e-prospettive-di-riforma/>

30- <http://www.wan-ifra.org/reports/2013/10/04/online-comment-moderation-emerging-best-practices>





Giornalisti Vs social media manager

L'attuale situazione di gestione dei commenti online e dei canali di social networking delle testate giornalistiche presenta un quadro altamente eterogeneo: la pratica ci indica un'organizzazione più dettata dallo specifico contesto redazionale – ovvero dalle modalità organizzative della testata stessa, dalle risorse, dalla sua biografia – che da un condiviso atteggiamento verso il giornalismo online che sarebbe utile adottare per gestire al meglio l'interazione con la comunità dei lettori. Per questo l'assetto prescelto è altamente variabile, proprio perché strettamente legato alla soggettività della testata. La prima distinzione riguarda l'organismo deputato alla moderazione dei commenti agli articoli: da chi predilige una gestione interna a chi invece ha individuato un team esterno alla redazione o ha affidato il compito ad un'azienda specializzata. Rientrano in queste ultime due fattispecie La Repubblica e Il Fatto Quotidiano. Nella prima realtà un team di 7 persone, dipendenti di una società privata, lavora alla moderazione dei commenti sul sito e alla pre-moderazione, approvando di volta in volta i commenti da rendere pubblici; nella seconda testata il lavoro è affidato ad una società esterna che ha messo a disposizione un team di 2-3 persone, con una copertura fissa per 15 ore giornaliere (dalle 7 del mattino alle 22). La scelta può dipendere da vari criteri che non sono tuttavia emersi con grande chiarezza nelle interviste condotte. Talvolta sembra legato ad una specifica strategia di distinguere tra moderazione dei commenti – che possono benissimo essere gestiti da soggetti esterni – e gestione della community sui social network, che invece richiede un coinvolgimento più attivo e dunque una consapevolezza e una vicinanza maggiore del singolo moderatore agli obiettivi e alla "mission" del giornale. Secondo il Presidente dell'Associazione Carta di Roma le scelte dipendono anche da un elemento importante quale quello economico: solo poche realtà giornalistiche possono permettersi uno staff dedicato, soprattutto per il lavoro di scrematura e di pre-moderazione di ciascun commento.

Inoltre, al di là della tipologia del soggetto, quali competenze occorrono? Nelle interviste abbiamo rilevato tre distinte professionalità utilizzate dalle varie testate nel ruolo di gestione e moderazione dei dibattiti:

1. Giornalisti redazionali: in questo caso l'attività è affidata agli stessi giornalisti che scrivono gli articoli o, comunque, a competenze esclusivamente giornalistiche chiamate dalla redazione. È il caso del Gruppo Espresso: "la gestione dei social e della community è trasversale a tutta la redazione. Non ci sono figure ad hoc per una specifica scelta di coinvolgere tutta la redazione nella cura dell'interazione con i lettori. Questo perché il "tono di voce" deve essere lo stesso della testata ed è importante che direttamente i giornalisti siano in prima linea a rilanciare informazioni e a gestire i commenti". Tale modalità sembra coerente con quanto dichiarato dallo stesso direttore al punto precedente, ossia con un atteggiamento del Gruppo di massima apertura verso i lettori, che non comporta un costante lavoro di risposta al commentatore. Anche La Stampa ha recentemente optato per un team interno di giornalisti, dopo aver sperimentato in passato una gestione esternalizzata: "si è scelto di avere tutte persone con formazione giornalistica, anche nella cura dei social media, sia per la scelta delle notizie nel momento in cui si tratta di veicolarle sul canale social, sia per la capacità di rispondere ai lettori." Ovviamente la scelta è caduta su giornalisti che hanno una expertise sul giornalismo online e la gestione dei social media. Situazione analoga è stata riscontrata al Tirreno, dove ci sono 3/4 giornalisti che curano in primis i commenti e la gestione social. In appoggio a questa prima fase di lavoro c'è anche un service esterno che collabora per il sito e la pagina Facebook.

Anche una testata nata sul web come Il post non ha un team dedicato, sono gli stessi giornalisti della redazione che si occupano delle relazioni con i lettori. Da più di un anno è stata inserita la pre-moderazione sul sito e possono passare anche alcune ore prima che i commenti siano visibili.





2. Gruppo misto giornalisti/ professionisti del web: questo è l'assetto, ad esempio, preferito da FanPage che ha costituito un "social media staff" di 10 persone con una formazione trasversale sia sul giornalismo che sui social, le quali hanno un rapporto costante di scambio e collaborazione con la redazione. Il direttore ci racconta come la testata abbia sin dal suo lancio puntato molto sui canali social e questo abbia comportato una strutturazione della redazione basata su una stretta relazione tra redazione e social media staff. Questo rapporto è bidirezionale: il social media staff segnala i trend topic e la redazione sollecita sui contenuti sui quali si vuole maggiormente puntare come strategia. Le due redazioni sono quindi distinte e diverse sono le expertise che vengono richieste, ma nella collaborazione e scambio costante si profila una nuova concezione della figura del giornalista e delle testate, nella quale il web ridisegna pratiche, rapporti e competenze.

3. Social media team: si tratta di competenze che attengono squisitamente all'ambiente digitale, perché in questo si sono formate e su questo hanno maturato una specifica esperienza. Spesso questo tipo di professionalità sono convocate dai giornali per la gestione dei loro canali social, come nel caso de Il Fatto Quotidiano, dove 5-6 persone, non giornalisti, curano la pagina Facebook del quotidiano e le pagine personali delle firme più autorevoli del giornale. Sul social network non c'è una moderazione attiva nei commenti, molto del lavoro è basato sull'aggiornamento delle parole vietate che fanno andare i messaggi direttamente in spam. Il social media editor de Il Fatto ci annuncia che nei mesi seguenti (a partire dall'autunno 2015) sarà lanciato un nuovo progetto volto al maggior coinvolgimento della community. Il Fatto Quotidiano, pur essendo un'iniziativa anche cartacea, come strategia editoriale sin dal suo lancio ha decisamente puntato sulla versione online e molto impegno e risorse sono state investite nella creazione di una community.

Informare Vs Coinvolgere

Il mestiere di giornalista nasce per l'esigenza di diffondere notizie, dare informazioni, ma possono essere questi gli obiettivi di una testata online? Questo interrogativo, apparentemente banale e dalla risposta scontata, in realtà non trova uguali opinioni tra i professionisti e, ancor meno, nelle intenzioni delle testate. Infatti, se il web e soprattutto il web sociale, nasce con l'intento della massima circolazione di dati e informazioni e con l'inclusione di flussi informativi non univoci, il giornalismo deve poter adattare le proprie logiche produttive e organizzative a questo nuovo ambiente relazionale. Questo, tuttavia, comporta il dover fare i conti con comunità di lettori attive, partecipative, da coinvolgere e non solo da informare. A questo riguardo vari sono gli atteggiamenti riscontrati:

Quantità Vs Qualità: alle testate fa comodo il "traffico" che può essere generato anche dai commenti negativi, come sembrano testimoniare alcune scelte de La Repubblica e Il Fatto, oppure è un elemento di disturbo, un "rumore" da evitare, come dicono a La Stampa? Su questo aspetto non è facile capire le reali posizioni delle testate, non ci si può basare solo sulle dichiarazioni, ma è necessario analizzare le scelte strategiche. È una questione alla quale il mondo del giornalismo digitale non ha ancora dato una risposta certa e si registrano posizioni differenti tra le testate analizzate. Il Fatto quotidiano rappresenta un caso emblematico in quanto la sua community è particolarmente attiva sia sul sito che sulla pagina Facebook e comportamenti connotati da forte aggressività vengono tollerati.





Questo stile, che contraddistingue la stessa linea editoriale, incontra un riscontro positivo sui social, dove articoli di denuncia e dai toni forti ricevono generalmente grande condivisione. Il responsabile del coordinamento del social media staff de Il Fatto ci tiene a sottolineare che “condividiamo solo le nostre notizie, senza ricorrere a trucchetti, come le varie frasi del giorno o altre iniziative attira-click”.

Anche La Repubblica su Facebook sembra mirare essenzialmente ai grandi numeri: in base ad una programmazione quotidiana dei post, vengono alternate notizie di cronaca, politica ed economia ad altre più leggere, della celebre “colonna di destra”³¹. Queste ultime sono numericamente superiori e vengono inoltre lanciate iniziative come la frase del giorno con relativa immagine, volte ad una condivisione tra gli utenti. Riguardo a notizie che possono scatenare un dibattito acceso tra gli utenti la posizione è neutra: “Gli articoli di repubblica generalmente trattano correttamente gli argomenti, quindi noi rilanciamo tranquillamente tutti gli articoli, senza timore di reazioni”. Il team comunque dichiara di non cercare lo scontro e nemmeno ha l’obiettivo di scatenare il dibattito a tutti i costi.

Gli esperti intervistati concordano sull’importanza di puntare sulla qualità, piuttosto che concentrarsi unicamente sui numeri. E’ importante che la testata si concentri sul tipo di utenti che vuole “un grande numero di fans ad esempio che però comporta tanti commenti negativi non è utile, anche in termini di marketing. Ciò che conta è la reputazione, perché comprano in edicola e si abbonano i lettori fedeli, non chi viene sulla pagina per denigrare gli articoli.” Lo stesso punto di vista è espresso da un esperto community manager, che ritiene fondamentale la cura, “curation” della community, per mantenere alta la reputazione. Anche determinate scelte che possono sembrare contrarie alla strategia di aumentare gli utenti, fino al ban estremo, sono dettate da questa motivazione.

Le specificità del tema “immigrazione”

Nel corso delle interviste una specifica domanda era volta ad indagare come le notizie relative a migranti, rifugiati e minoranze venissero trattate sia sulla testata online che sui social e ancora una volta le risposte sono state variegiate. Molti intervistati lo hanno definito un tema “caldo”, capace di suscitare reazioni istintive, emotive, “di pancia” del lettore.

Il Fatto quotidiano ospita tra i numerosi blog anche alcuni giornalisti che trattano prevalentemente di migranti e rifugiati. Una di queste blogger si è proposta a questa testata perché ritiene che sia importante parlare ad un pubblico che la pensa in modo diverso, quindi i commenti negativi erano messi in conto. “Cerco di rispondere quando il numero di commenti non è troppo elevato e se c’è margine per instaurare un ragionamento costruttivo. Spesso tuttavia le critiche vanno sul personale, vengono contestate le scelte di vita di chi scrive e a quel punto lo scambio non ha alcun senso.” I toni dei commenti sono infatti connotati da forte aggressività, nonostante il lavoro di moderazione garantito dalla società esterna.

FanPage lavora molto sul tema, con inchieste ad hoc, senza temere i commenti negativi che a volte questo tipo di notizie possono suscitare. Il direttore ritiene inoltre che “i commenti che spesso le notizie su questi temi raccolgono siano comunque espressione del sentimento “di pancia” di molti italiani e quindi devono essere rese pubbliche”.

31- Per colonna di destra si intende la parte dell’edizione online dedicata alle cosiddette soft news, cioè tematiche più leggere come approfondimenti di costume, fatti di cronaca rosa, curiosità.



Lo staff de La Stampa ammette di analizzare con particolare attenzione le notizie su questi temi e valutare la pubblicazione. Talvolta la scelta è stata quella di non rilanciare su Facebook certe notizie per non scatenare dibattiti infuocati, come nel caso di un video con un poliziotto malmenato da una ragazza rom. In altri casi c'è stata una netta presa di posizione³² per mettere un freno ai commenti razzisti, con un forte intervento del social media staff a margine di un articolo su una bambina rom con un quoziente intellettivo superiore ad Einstein: "Gentili lettori, a pochi minuti dalla pubblicazione di questa notizia sono arrivati immancabili i primi commenti razzisti. Come abbiamo già detto in passato non abbiamo nessuna intenzione di tollerare commenti del genere sulla nostra pagina: chi nonostante gli avvertimenti insiste, sarà bannato". Significativo anche l'invito alla community, con la richiesta di "isolare questo tipo di "opinioni", non rispondere e se ritenete segnalarli a noi in posta privata". Questa presa di posizione viene esplicitamente citata come segnale positivo nella campagna #nohatespeech³³ promossa dall'Associazione Carta di Roma, European Federation of Journalists e Articolo 21, volta a impedire la diffusione dell'odio come responsabilità etica del mondo del giornalismo.

A La Repubblica affermano invece che non ci sono particolari precauzioni per il rilancio di notizie legate all'immigrazione, perché si ritiene che il tema sia trattato in maniera corretta dalla testata. Questa riflessione introduce il tema molto ampio dell'importanza di un racconto equilibrato che rifugge toni allarmisti e pericolose generalizzazioni e in particolare di come riportare le testate devono riportare l'hate speech. Su questo aspetto il Presidente dell'Associazione Carta di Roma ritiene che sia un tema molto delicato e sul quale sia importante promuovere una riflessione da parte della categoria "Innanzitutto occorre valutare se c'è la notizia e in secondo luogo come descriverla, porsi la responsabilità di riportare, e in che modo, certe frasi". Su quest'ultimo aspetto, che meriterebbe un approfondimento ad hoc, si rimanda al test³⁴ elaborato da Ethical Journalism Initiative, uno strumento rivolto ai giornalisti per aiutarli in questo tipo di valutazione.

32- <http://www.cartadiroma.org/news/hate-speech-la-stampa-decide-di-cancellare-i-commenti-razzisti-e-bannare-gli-autori/>

33- <https://www.change.org/p/nohatespeech-giornalisti-e-lettori-contro-i-discorsi-d-odio>

34- <http://ethicaljournalismnetwork.org/en/contents/hate-speech-a-five-point-test-for-journalists>





4. Conclusioni finali

Conversare in rete porta ad un confronto più veloce, sbrigativo e dunque ad una esasperazione del proprio punto di vista e i commentatori tendono a radicalizzare le proprie posizioni.

Nei casi rilevati, non abbiamo notato un uso frequente di strumenti di moderazione da parte delle redazioni giornalistiche, nemmeno quando il linguaggio si è fatto pesantemente offensivo.

Alcune testate hanno censurato il singolo commento, ma hanno lasciato i commenti ad esso collegati, creando così una concreta difficoltà di lettura e di ricostruzione del dibattito.

Non abbiamo mai individuato altri strumenti di moderazione "attiva", ossia di intervento esplicito di un amministratore o di un moderatore che riportasse la discussione su toni accettabili o che richiamasse i lettori ad un uso corretto dello spazio di commento. Ugualmente assenti gli strumenti di moderazione "pro-attiva", volti invece a stimolare il confronto sereno tra i lettori o ad abilitare e legittimare alcuni dei commenti più edificanti e costruttivi per il dibattito.

Proviamo a chiederci se la comunità dei lettori abbia degli strumenti "autoprodotti" per la gestione del dibattito e sia in grado di produrre degli antidoti naturali allo sfogo razzista. Non crediamo sia possibile.

Tali comportamenti per poter essere efficaci devono, a nostro avviso, essere supportati da specifici strumenti di moderazione "strutturali", messi quindi a disposizione dalle redazioni e non lasciati esclusivamente alla buona volontà del singolo lettore.

Nessun ambito tematico è esente da rischi di hate speech ed è compito delle testate giornalistiche monitorare la qualità del dibattito che si stimola a prescindere, talvolta, dalla notizia trattata.

È necessario definire regole d'ingaggio in modo chiaro e manifesto negli ambienti in cui avvengono tutti gli scambi, in cui si dipana il flusso informativo.

Servono social media policy prima di tutto e poi moderazione attiva, preparata, e partecipata e predisposizione alla produzione di contenuti terzi ricavati dal flusso delle conversazioni. Serve soprattutto l'interazione a 360° con la community.

Bisogna per questo mettere in campo professionisti e strumenti informatici e di gestione che studino, interloquiscano e comprendano gli interlocutori. I commentatori abituali sebbene parzialmente anonimi possono essere, a loro volta, studiati e avvicinati, ma occorre comprendere anche a fondo tutte le diverse tipologie di pubblico che visualizzano, silenti, le conversazioni scritte.

Si evince chiaramente nell'analisi dei commenti dei casi di studio riportati, ma anche nella gestione complessiva dei casi stessi sia dal punto di vista giornalistico sia dal punto di vista della (non) gestione dei commenti: la difficoltà ancora molto evidente nelle redazioni nella comprensione effettiva del fenomeno digitale, e del mancato sforzo di provare a lavorare tutti insieme per costruire una nuova cultura digitale condivisa e compresa.





Nella nuova dimensione digitale il lavoro giornalistico non si conclude con la stampa/diffusione del pezzo; il lavoro prosegue nel seguire il flusso delle conversazioni; si esplicita in molti e diversi modi; dal cercare riscontri e pareri da parte degli utenti attraverso la lettura dei commenti al pezzo; dal cercare interazioni con gli stessi utenti rispondendo o facendo rispondere alle parti interessate ai commenti espressi; raccogliendo spunti e tracce per elaborare giornalmisticamente nuovi approfondimenti giornalmistici; dall'ascolto e lettura e valutazione delle conversazioni che si originano online a seguito della pubblicazione del pezzo stesso.

Bisogna dichiarare subito e in modo esplicito e trasparente su ogni bacheca pubblica o pagina d'accesso ad un sito di informazione, le regole di accesso e di partecipazione alle conversazioni. Una procedura scandita e condivisa con la propria community per definire l'accesso alle bacheche di conversazione e regolamentare la gestione di tali conversazioni. In modo che l'eventuale violazione del regolamento, il commento di incitamento all'odio, o ancora di più l'azione di *trolling* manifesta e scientemente predisposta online, possano essere pubblicamente rimosse sino ad arrivare a bannare l'utente o gli utenti irrispettosi o ancora oltre, fino alla denuncia alla pubblica autorità nel caso ci si trovi di fronte a veri e propri reati.

Tali passaggi progressivi necessitano di personale competente e adeguatamente formato. Meglio se giornalisti che affianchino alle proprie competenze professionali tutte quelle capacità necessarie a governare in modo adeguato il flusso digitale.

Servono dunque: social media manager, community manager, e content curators; ma serve soprattutto che in ogni azienda editoriale tali ruoli siano previsti e realizzati studiando e comprendendo le nuove dinamiche editoriali che la rivoluzione digitale pretende. Ed è importante che non ci si limiti ad adattare figure preesistenti, o appaltare all'esterno tali ruoli, perché queste professionalità sono alla base della nuova cultura digitale in ogni settore e quindi anche in quello dell'informazione.

Molto interessante la recente reintroduzione anche nel nostro Paese di una figura di garanzia fra l'organo di informazione e i propri lettori come l'ombudsman o garante del lettore o public editor così com'è stato definito alla Stampa di Torino.

Il giornale piemontese ha recentemente chiamato a ricoprire tale ruolo la giornalista Anna Masera, esperta di giornalismo digitale e che precedentemente era stata, sempre a La Stampa, la prima giornalista italiana a ricoprire il ruolo di social media editor in un organo di informazione.

Sul ruolo del garante dei lettori ci piace citare il passaggio del libro curato da Anna Meli per Franco Angeli "Europa media e diversità" in cui viene citato l'esempio del quotidiano spagnolo El País che nel lontano 1985 aveva introdotto proprio la funzione professionale del garante dei lettori: «per garantire i diritti dei lettori rispondere ai loro dubbi, ai reclami e raccogliere suggerimenti sui contenuti del giornale, e per monitorare che il trattamento dell'informazione sia coerente con le norme etiche e professionali del giornalismo».





	CHI	RUOLO	TESTATA/ISTITUZIONE	DATA
1	Carola Frediani, Nadia Ferrigo, Francesco Zaffarano	Social media staff	La Stampa	07/04/15
2	Alessio Balbi, Daniele Tempera, Sara Bertuccioli	Social media staff	La Repubblica	23/04/15
3	Omar Monestier	Direttore	Il Tirreno	29/04/15
4	Valentina Vellucci	Social media strategist Magilla Guerrilla - CV	Magilla Guerrilla	31/03/15
5	Saverio Tommasi	Giornalista/ Blogger	Fan Page	21/05/15
6	Valeria Brigida	Giornalista/ Blogger	Il fatto quotidiano	12/06/15
7	Erika Farris	Giornalista/ Blogger	Il fatto quotidiano	10/04/15
8	Marco Buemi	Esperto	UNAR	28/05/15
9	Giovanni Maria Bellu	Presidente	Associazione Carta di Roma	04/06/15
10	Francesco Piccinini	Direttore	Fan Page	14/07/15
11	Beppe Severgnini	Giornalista	Il Corriere	29/06/15
12	Marco Pratellesi	Capo redattore	L'Espresso online	04/09/15
13	Vincenzo Russo e Coordinatrice società Akinda	Social media editor e Coordinatrice Akinda	Il fatto quotidiano	30/06/15
14	Paula Baudet Vivanco	Segretaria Nazionale	ANSI	09/09/15
15	Lucia Gori	Segreteria	OSCAD	01/10/15
16	Luca Sofri	Direttore	Il Post	17/04/15
17	Pierluca Santoro	Consulente marketing e comunicazione		12/10/15



DATI TESTATE

Facebook: ricerca effettuata il 03/02/2016 ore 11:00

Dati accesso sito web: ricerca Audiweb e analisi DataMediaHub aggiornati al 16 marzo 2016

Testate giornalistiche	N° fan Facebook (like)	N° accessi al sito web
La Stampa	470.470	624.036
La Repubblica	2.493.005	1.700.486
Il Tirreno	174.583	
Fan Page	5.183.479	490.659
Il Fatto Quotidiano	1.801.919	480.472
Corriere della Sera	2.029.805	1.349.791
L'Espresso online	357.665	449.007
Il Post	216.102	

Facebook: ricerca effettuata il 03/02/2016 ore 11:00

Dati accesso sito web: ricerca Audiweb e analisi DataMediaHub aggiornati al 16 marzo 2016





TRACCIA INTERVISTE

Domande comuni:

1. L'organizzazione Della Testata: cenni storici dell'esperienza web della testata. Ad oggi quante persone ci lavorano, con quali modalità, tempi, mansioni/competenze. (capire fin dall'inizio se – oltre all'intervistato - ci sono competenze specifiche impiegate per gestire l'interazione con i lettori)

2. Conoscenza Del "Web Communication Mix" Redazionale: I Canali Social Utilizzati Dalla Testata: esplorare quali, quanti, da quanto tempo e perché sono stati scelti quei canali social. Ciascun canale ha obiettivi propri o lo scopo è comune a tutti? Come differenziano i contenuti? Quale canale è maggiormente utilizzato dai lettori per interagire con la testata? (raccogliere un po' di dati su n. follower/ accessi quotidiani/ condivisioni, commenti, etc.)

(le domande che seguono sono pensate per le differenti tipologie di intervistati)

Social media manager:

3. Il Social Media Manager: un profilo autobiografico dell'intervistato, per capire il percorso che ha fatto fino a rivestire questo ruolo e come ha costruito tale competenza. Racconto di una sua giornata – tipo.

4. La Gestione Della Relazione Con I Lettori: conoscere la strategia della testata e lo stile di relazione adottato (formale/ informale, gerarchico/collaborativo, ecc.). Chi sono i lettori di quella testata e come/ quanto interagiscono (es. vanno stimolati o moderati? Intervengono sempre gli stessi o la comunità è ampia e mutevole? Quali i temi che coinvolgono maggiormente i lettori?). L'accesso e l'uso dello spazio è in qualche modo "regolamentato" dalla testata? Qual è l'atteggiamento del social media manager davanti alle conversazioni tra lettori? (es. li lascia totalmente liberi di esprimersi, interviene e modera, censura...)

5. Hate Speech: lasciare emergere se l'intervistato e/o la testata hanno avuto particolari esperienze sul tema e allora farsi raccontare cos'è successo e come si sono comportati. Altrimenti ipotizzare che accada e chiedere come si comporterebbe. Esplorare se l'intervistato conosce particolari strumenti di gestione del dibattito in rete impiegati a livello nazionale o internazionale e cosa ne pensa del fenomeno dell'hate speech.

(le domande che seguono sono pensate per le differenti tipologie di intervistati)





Capo redattori:

3. Strategia di posizionamento della testata sul web e sui social: se una testata è cartacea, quali sono stati i cambiamenti con l'edizione anche a livello di composizione della redazione? Quali sono i rapporti tra redazione web e cartacea? Come è organizzata la presenza sui social della testata? Quali sono le prospettive future in ambito digitale? Il web consente un maggiore coinvolgimento della comunità dei lettori: quali sono gli aspetti vantaggiosi e rischiosi di tale caratteristica?

4. Relazioni con i giornalisti/ collaboratori e lettori: ci sono delle linee guida, delle indicazioni nel momento in cui i suoi giornalisti trattano il tema delle migrazioni? Qualora sorgessero commenti offensivi da parte dei lettori a margine di un articolo, come dovrebbero comportarsi i giornalisti?

Rappresentanti del mondo giornalistico

Hate Speech: Quanto è sentito il problema dell'hate speech nel mondo del giornalismo, in particolare online? C'è una riflessione in corso su questo? Come vi ponete nei confronti del confine tra libertà di espressione/ hate speech? Ci sono meccanismi normativi per il contrasto dell'hate speech? Conoscete buone pratiche o strumenti per contrastarlo a livello nazionale o internazionale?

Autorità nazionali/ locali in materia di discriminazione

Strategia dell'ente sul tema hate speech online: ci sono dati/sistema di monitoraggio in merito ai casi di hate speech online? Quali iniziative portate avanti? Conoscete buone pratiche a livello nazionale o internazionale? Qual è il confine tra libertà di espressione e hate speech?





BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA

"Facebook con il governo tedesco per combattere i discorsi d'odio e la xenofobia online", Associazione Carta di Roma, 16/09/2015, <http://www.cartadiroma.org/news/facebook-con-il-governo-tedesco-per-combattere-i-discorsi-dodio-e-la-xenofobia-online/>

"Hate Crime and Hate Speech in Europe: Comprehensive Analysis of International Law Principles, EU-wide Study and National Assessments", Report PRISM, 03/11/2015, <http://www.prismproject.eu/hate-crime-and-hate-speech-in-europe-comprehensive-analysis-of-international-law-principles-eu-wide-study-and-national-assessments/>

"Hate speech: La Stampa decide di cancellare i commenti razzisti e bannare gli autori", Associazione Carta di Roma, 11/10/2015, <http://www.cartadiroma.org/news/hate-speech-la-stampa-decide-di-cancellare-i-commenti-razzisti-e-bannare-gli-autori/>

"Hate Speech: nuove prese di posizione nel mondo dei media", Associazione carta di Roma, 12/10/2015, <http://www.cartadiroma.org/news/hate-speech-nuove-prese-di-posizione-nel-mondo-dei-media/>

"Hate speech: un test rivolto ai giornalisti a cura dell'Ethical Journalism Network", Associazione Carta di Roma, 19/05/2015, <http://www.cartadiroma.org/news/hate-speech-un-test-rivolto-ai-giornalisti-a-cura-dellethical-journalism-network/>

"Idee razziste: Tosi condannato in via definitiva. Lui: ingiustizia", Corriere della Sera, 12/07/2009, http://archiviostorico.corriere.it/2009/luglio/12/Idee_razziste_Tosi_condannato_via_co_9_090712034.shtml

"Il Tirreno dice basta ai commenti brutali o ironici sui richiedenti asilo morti nel naufragio", Associazione carta di Roma, 27/04/2015, <http://www.cartadiroma.org/news/il-tirreno-dice-basta-ai-commenti-brutali-o-ironici-sui-richiedenti-asilo-morti-nel-naufragio/>

"Incitamento all'odio (Hate Speech) sul Web", Pensiero Critico.eu, 21/10/2014, <http://www.pensierocritico.eu/hate-speech.html>

"L'odio vende bene. Inventava notizie per ottenere più click. La strategia dell'odio che piace anche alle testate", Associazione Carta di Roma, 01/09/2015, <http://www.cartadiroma.org/news/lodio-vende-bene/>

"Periodistas contra el discurso del odio en los medios", Periodistas.com, 14/08/2015, <http://periodistas-es.com/periodistas-contra-el-discurso-del-odio-en-los-medios-56710>

"Razzismo su Facebook, Angela Merkel critica Facebook per i commenti razzisti", Giornalettismo, 11/09/2015, <http://www.giornalettismo.com/archives/1887775/razzismo-facebook-angela-merkel-critica-facebook-per-non-cancellare-i-commenti-razzisti/>

"Razzismo: dati Osgad, 55% discriminazioni avviene per motivi razziali", OSCAD

http://www1.adnkronos.com/Archivio/AdnAgenzia/2014/01/14/Cronaca/Razzismo-dati-Osgad-55-discriminazioni-avviene-per-motivi-razziali_143205.php

The coral project <https://coralproject.net/>

Less hate, more speech <http://www.less-hate.openpolitics.ro/eng/>

Alliva S., "Omofobia e razzismo: ecco perché minacce e insulti sul web restano impuniti", 09/12/2015, l'Espresso, <http://espresso.repubblica.it/attualita/2015/12/09/news/omofobia-e-razzismo-ecco-perche-minacce-e-insulti-sul-web-restano-impuniti-1.242753>

Alves T., Gal D., Gagliardone I., Martinez G., *Countering Online Hate Speech*, UNESCO, Parigi, 2015.

Bennato D., *Sociologia dei media digitali. Relazioni sociali e processi comunicativi del web partecipativo*, Roma-Bari, Laterza, 2011.

Camera dei Deputati, Atti Parlamentari, Disposizioni per la prevenzione e il contrasto del bullismo e del bullismo informatico http://www.camera.it/_dati/leg17/lavori/stampati/pdf/17PDL0018680.pdf





Carboni S., "Razzismo: la lezione de La Stampa che tutti dovremmo imparare. Noi giornalisti per primi", *Giornalettismo*, 10/02/2015, <http://www.giornalettismo.com/archives/1872081/razzismo-lezione-de-stampa-tutti-dovremmo-imparare/>

Chiusi F., "6 idee sbagliate sul mondo digitale smontate una per una. E non parliamone più", *Valigia Blu*, 08/05/2015, <http://www.valigiablu.it/anonimato-popolodelweb-cyberbullismo/>

Ciccione A., "La fogna del web e le responsabilità (anche dei giornali)", *Valigia Blu*, 13/01/2014, <http://www.valigiablu.it/la-fogna-del-web-e-la-responsabilita/>

Ciobanu M., "Communities, eyewitness media and virtual reality: Highlights from news: rewired", *Journalism.co.uk*, 28/07/2015, <https://www.journalism.co.uk/podcast/communities-eyewitness-media-and-virtual-reality-highlights-from-news-rewired/s399/a565893/>

Coliver S., *Striking a balance. Hate Speech, Freedom of Expression and Non-discrimination*, Article 19, London and Human Rights Centre, University of Essex, 1992.

Colonnello P., "Nei tweet la geografia dell'Italia dell'Intolleranza", *La Stampa*, 28/01/2015, <http://www.lastampa.it/2015/01/28/societa/nei-tweet-la-geografia-dellitalia-dellintolleranza-1etN0mZWk7JnOqVWNG6x1N/pagina.html>.

Corte di Cassazione, http://www.asgi.it/wp-content/uploads/public/cassaz_33179_2013.pdf.

Cortese A., *Opposing Hate Speech*, Praeger, 2005.

Diritto della rete, <http://www.repmag.it/rubriche/diritto-della-rete/item/64-una-nuova-proposta-di-legge-a-tutela-della-dignita-in-internet/64-una-nuova-proposta-di-legge-a-tutela-della-dignita-in-internet.html>.

Epifani S., "Perché le proposte di legge contro il cyberbullismo sono inutili e dannose", *Il Foglio Quotidiano*, 20/01/2016, http://www.ilfoglio.it/cronache/2016/01/20/perch-le-proposte-di-legge-contro-il-cyberbullismo-sono-inutili-e-dannose_1-v-137267-rubriche_c696.htm.

Faloppa F., *Razzisti a parole (per tacer dei fatti)*, Roma-Bari, Laterza, 2011.

FEJ, "Face au discours de haine, les médias doivent réagir", *Fédération Européenne des Journalistes*, 12/08/2015, <https://www.journalism.co.uk/podcast/communities-eyewitness-media-and-virtual-reality-highlights-from-news-rewired/s399/a565893/>.

Foschini G., "Quelle bufale razziste che avvelenano il web 'Cancellatele, è reato' ", *La Repubblica*, p. 19, 08/02/2015.

G. Zaccariello, "Bufale, la denuncia: C'è rete siti web che guadagna su notizie false omofobe e razziste. Smentire non basta più", in: <http://www.ilfattoquotidiano.it/2015/10/03/bufale-online-la-denuncia-siti-guadagnano-su-notizie-false-omofobe-e-razziste-smentire-non-basta-piu/2091998/>

Gavan Titley, British Institute of Human Rights, László Földi, *Starting Points for Combating Hate Speech Online*, Council of Europe, 2012.

Georgescu M., Keen E., *Bookmarks. A manual for combating hate speech online through human rights education*, Council of Europe, 2014.

Goodman E., *Online comment moderation: emerging best practices*, WAN-IFRA, 2013. <http://www.wan-ifra.org/reports/2013/10/04/online-comment-moderation-emerging-best-practices>.

Grasso G., "In Italia manca una legge contro il razzismo online", *Avvenire*, p.9, 18/01/2015.

Hate Speech Explained a Toolkit, Article 19, London, 2015 https://www.article19.org/data/files/medialibrary/38231/Hate_speech_report-ID-files--final.pdf.

ISTAT, "Cittadini e nuove tecnologie", *Statistiche Report*, 18/12/2014, <http://www.istat.it/it/archivio/143073>.





Malinowski B., *The Problem of Meaning in Primitive Languages*, trad. it. Il problema del significato dei linguaggi primitivi, in C.K. Ogden e I. A. Richards, *The Meaning of Meaning*, Il significato del significato, trad. it. L. Pavolini, Il Saggiatore, Milano, 1966.

Manconi L., "Smettiamola di tollerare gli intolleranti", *Internazionale*, 31/03/2015, <http://www.internazionale.it/opinione/lui-gi-manconi/2015/03/31/liberta-espressione-erri-de-luca-cecile-kyenge-negazionismo>.

Napolitano A., "La responsabilità del direttore di testata giornalistica on-line: orientamenti giurisprudenziali e prospettive di riforma", *dimt*, 10/09/2014, <http://www.dimt.it/2014/09/10/la-responsabilita-del-direttore-di-testata-giornalistica-on-line-orientamenti-giurisprudenziali-e-prospettive-di-riforma>

Neri M., "Social crudele: i "cattivi" della Rete", *Il Tirreno Toscana*, 30/06/2015, <http://iltirreno.gelocal.it/regione/toscana/2015/06/30/news/hate-speech-social-network-1.11701334>.

ODG (2015), Ordine dei Giornalisti Internazionali, in: <http://www.odg.it>

P. Andrisani, *Dal contagio 'virale' al web marketing dell'odio razzista*, in: IDOS (2015) Dossier statistico immigrazione 2015.

P. Vulpiani, *Le discriminazioni a sfondo etnico-razziale*, in: IDOS (2015) Dossier statistico immigrazione 2015.

Paci F., "A caccia dei seminari d'odio sul web", *La Stampa*, 28/09/2015, <http://www.lastampa.it/2015/09/28/blogs/oridente/a-caccia-dei-seminari-dodio-sul-web-xb18YETb17LL3kqgyXOHSK/pagina.html>.

Piga G., "Commenti sui social, la Sardegna si divide e il mondo ne parla", *La nuova Sardegna*, p.10, 25/04/2015.

Robecchi A., "Hate speech e cattivismo: 'Sono un italiano, così umano che quasi quasi li ammazzerei tutti'", *Il Fatto Quotidiano*, 22/05/2015, <http://www.ilfattoquotidiano.it/2015/05/22/hate-speech-e-cattivismo-sono-un-italiano-cosi-umano-che-quasi-quasi-li-amazzerei-tutti/1704843/>

Santoro P.L., "Buone pratiche di Community Management", *Data Media Hub*, 28/07/2015, <http://www.datamediahub.it/2015/07/27/buone-pratiche-di-community-management/#axzz41em4xE3m>.

Santoro P.L., "Social Media Policy Quotidiane", *Data Media Hub*, 22/09/2013, <http://www.datamediahub.it/2013/09/22/social-media-policy-quotidiane/#axzz41em4xE3m>.

Senato della Repubblica, Disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione e il contrasto del fenomeno del cyberbullismo <https://www.senato.it/service/PDF/PDFServer/DF/302161.pdf>.

Stella G.A., "Immigrazione: l'odio feroce e le falsità di chi si nasconde dietro i nickname", *Corriere della Sera*, 21/04/2015.

Weber A., *Manual on hate speech*, Council of Europe, 2015 http://www.coe.int/t/dghl/standardsetting/hrpolicy/Publications/Hate_Speech_EN.pdf

Weichert S., "Users, get yourself involved" An appeal to the social media crowd", *medium.com*, <https://medium.com/@stephanweichert/users-get-yourself-involved-an-appeal-to-the-social-media-crowd-7156fd3cde70>.

